TIM	**Ata de Reunião – Conselho de Usuários TIM**
3ª Reunião Ordinária – Região Sul	**Local: Sede TIM BBC – Curitiba (PR) e Videoconferência.**
Secretário do Conselho: **Amarilio Fidel Menezes**	**Data:** **02 de setembro de 2022**

1. Participantes - Usuários

- Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli (**Presencial**);
- Alexandre Pereira Caminha (**Remoto**);
- Fernando Luiz Vanin (**Presencial**);
- Gilberto de Camargo (**Presencial**);
- Itamar Dall'agnol (**Presencial**);
- Karoline Luiz Calegari Naspolini (**Remoto**).

2. Participantes - Entidades

- ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso (**Remota**);
- COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá (**Remota**);
- FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos (**Presencial**);
- MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira (**Presencial**).

2.1 Ausências Não justificadas:

- FMDC - FUNDO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON BENTO GONÇALVES – RS Representada por Maciel Giovanella;

- MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO – PROCON – PR Representado por Helena Caroline Libarde do Couto.

3. Participantes – Grupo TIM

- Amarilio Fidel Menezes – Secretário do Conselho de Usuários;
- Ana Cristina Oliveira – Ouvidora;
- Carlos Eduardo Siqueira – Regulatório;
- Cristiane Silva – Ouvidoria;
- Elizabeth Fonseca – Faturamento;
- Leonardo Almeida – Regulatório;
- Liliam Lopes – Ouvidoria;
- Marcelo Benthiem – Engenharia de Rede;
- Marcia Cristina Auni – Cobrança;
- Valéria Câmara – Ouvidoria;
- Victor Moraes – Regulatório.

4. Participantes – Convidados

- ANATEL – Representada por Arlindo Henrique C. Pinto.

5. Anotações Gerais

Iniciada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022 pelo Claudio Ferreira, Presidente do Conselho, que fez a abertura com uma mensagem de boas-vindas aos membros do Conselho, Secretário, representantes da TIM e da Anatel convidados para a reunião, agradecendo a participação de todos.

Na sequência, o Presidente do Conselho passou a palavra para o Secretário do Conselho, Fidel Menezes, que deu boas-vindas a todos e todas, salientando a presença dos demais membros do Conselho, do Representante da Anatel, da Diretora e Ouvidora da TIM, Ana Cristina Oliveira, do representante da Diretoria Regulatória, Carlos Eduardo Siqueira, além dos demais representantes das Diretorias de Ouvidoria e Regulatória. Outrossim, apresentou a agenda do dia.

Classificado como Uso Interno

Em seguida, a palavra foi passada para a Diretora e Ouvidora da TIM, Ana Cristina Menezes, que se apresentou e cumprimentou à todos, além de ter reiterado o compromisso da empresa em atuar na qualidade dos serviços e melhorar a experiência dos clientes. Outrossim, ressaltou a importância do Conselho de Usuários para a Companhia, a sua satisfação com a relevância dos temas de pauta que serão apresentados e debatidos neste fórum de que tanto se orgulha. Além disto, falou sobre o histórico do Conselho que antecedeu o atual formato, e do qual participou na condição de Ouvidora. Em relação a estrutura organizacional, pontuou que reporta diretamente ao Presidente da Empresa, que o representa nas questões relacionadas à Ouvidoria, sendo a gestão interna do Conselho de Usuários, uma das suas atribuições. Em relação ao ofício CTIM-RSUL n.01/2022, ratificou o posicionamento feito pela Liliam Lopes, Gerente responsável na Diretoria de Ouvidoria pelo Conselho de Usuários, e registrado na ata da Reunião Ordinária anterior, quando o documento foi protocolado, sobre cada ponto trazido no mesmo. Ainda sobre o ofício mencionado, informou que foi dado conhecimento do documento ao Presidente da Empresa, e que fala em nome do mesmo neste e nos demais temas e fóruns relacionados à Ouvidoria.

A Ouvidora, se dirigiu ao Presidente e demais membros deste Conselho consultivo, enaltecendo a importância do trabalho voluntário que os mesmos realizam neste relevante fórum do qual a empresa tanto se orgulha, que tem o propósito de avaliar os serviços e a qualidade do atendimento e propor melhorias, que é regulamentado e segue normativas, a exemplo do Manual Operacional, Código de ética e conduta e política de viagem, sendo este último, a mesma dos colaboradores da empresa.

O Presidente do Conselho, Claudio Ferreira, agradeceu o reconhecimento ao Conselho feito pela Ouvidora, outrossim, ressaltou que o pleito manifestado no ofício era de participação de algum membro da Diretoria da empresa, sem qualquer demérito de sua parte quanto aos demais funcionários da empresa. No que tange à regulamentação, normativas e demais políticas, que de fato deram ciência e de acordo antes de comporem o Conselho, todavia, ponderam por uma maior flexibilização ou mesmo exceções, desde que sejam possíveis. Outrossim, que reconhece o trabalho e empenho da empresa na gestão do Conselho, e que os Conselheiros desejam é contribuir na melhoria e qualidade dos serviços, ressaltando que não desejam

Classificado como Uso Interno

extrapolar suas atribuições. Por fim, agradeceu à Ouvidora pela disponibilidade de se fazer presente, o que denota no seu ponto de vista, a importância do Conselho para a Empresa.

O Carlos Eduardo, da Diretoria Regulatória, ressaltou a importância e relevância do Conselho de Usuários para a Empresa, outrossim, pontuou que as demandas que chegam por meio do Conselho são compartilhadas com a área Regulatória, que as avalia de forma técnica com base na regulamentação, normativas e políticas vigentes, buscando o cumprimento dessas prerrogativas, que são a base dos Conselhos de Usuários. Outrossim, ressaltou que historicamente, o trabalho realizado pelo Conselho de Usuários junto com a Companhia, tem sido feito com muita maestria, que oportunidades operacionais são muito pontuais, sendo sempre superadas.

A Conselheira Karoline Calegari, ressaltou a importância da promoção do diálogo, que está além das normativas que regem Conselhos e Empresas, parabenizando a Ouvidora da TIM, pois o mesmo proporciona a melhoria nas relações de uma forma geral.

O representante da Anatel, Arlindo Pinto, sugeriu que as questões administrativas sejam, se possível, tratadas no final da reunião, priorizando a apresentação dos temas de pauta.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, ponderou quanto a importância de se priorizar neste fórum a discussão dos temas relacionados à experiência dos Consumidores, pois é o que promoverá a melhoria na prestação da qualidade dos serviços.

A Ana Cristina, Ouvidoria TIM, agradeceu ao Presidente do Conselho e nominalmente a todos os Conselheiros(as) pela oportunidade em escutá-los, e ressaltou que gostaria de saber se as questões relativas ao ofício e aqui trazidas estavam todas resolvidas.

O Conselheiro Alexandre Caminha, ressaltou que o tema e as demandas foram endereçadas e discutidas, que o diálogo foi bem esclarecedor, que devemos todos procurar melhorar.

Classificado como Uso Interno

O Claudio Ferreira, Presidente do Conselho ressaltou que tem muito orgulho deste Conselho, que as questões foram bem pontuadas, esclarecidas e resolvidas, que o objetivo é continuar trazendo demandas para contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Operadora.

Na sequência, a palavra foi passada para o Marcelo Benthiem, da área de Desenvolvimento de Rede, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização', falando sobre a presença da TIM em jul/2022 na região Sul por UF e tecnologias 2G, 3G, 4G, 4.5G, 5G, NB IoT e VoLTE, destacando a presença da Prestadora com o 4G em 100% dos Municípios dos Estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul. Além disto, falou sobre a evolução do tráfego e offload de voz e dados por tecnologia nos estados do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul nos últimos 7 anos, e apresentou uma visão evolutiva dos indicadores Anatel de qualidade de rede por UF e tecnologia em 2022 até agosto.

Em seguida, o representante de Rede, fez a devolutiva solicitada pelo Conselheiro Itamar Dall'agnol, sobre as melhorias de rede realizadas no Município de Marechal Cândido Rondon (PR), que proporcionaram maior estabilidade na rede 4G após ações de resiliência executadas em julho de 2022, e de novo estudo técnico em andamento que visa melhorar ainda mais a resiliência da transmissão de longa distância na região. Outrossim, falou sobre a ativação de Estação Móvel para atendimento ao tráfego de rede durante a Expo Rondon 2022.

Na sequência, o Marcelo Benthiem, fez a devolutiva relativa a sugestão do Conselheiro Alexandre Caminha, de que a empresa avaliasse a melhoria na qualidade do sinal em Blumenau (SC), que tinha sido protocolada formalmente através de Ofício nº 67/2022-AV, no qual indicava a melhoria de cobertura dos bairros Fidelis, Fortaleza Alta e Itoupava Central, que foi respondido formalmente pela Operadora através da carta CT-DARI/387/2022 –SC, em 14 de julho de 2022, no sentido de que está para análise de atendimento em 2023.

Em seguida, o representante de Rede, fez a devolutiva à sugestão do Conselheiro Alencar Bortoli, de que a Prestadora verifique a cobertura na região do Centro de

Classificado como Uso Interno

Curitiba (PR), principalmente em relação a rede 2G, no qual foi identificada uma falha na criação da transmissão de uma estação, que foi corrigida em 01/07/2022.

Na sequência, o Marcelo Benthiem, fez a devolutiva da sugestão feita pelo Conselheiro Gilberto de Camargo, de que a empresa avalie a qualidade do sinal em Arapongas (PR), apresentando uma visão geral da presença TIM no Município por tecnologia, dos indicadores de qualidade da Anatel, além do tráfego e off load de voz e dados em 2022 até agosto.

Ainda sobre o tema 'Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização', falou sobre os investimentos da TIM em 4G em cada estado da região Sul, da evolução do rollout de cobertura da BR-101, entre Curitiba (PR) e Porto Alegre (RS), e do projeto Sky Coverage nos Municípios de Joinville (SC), Icaraíma (PR) e Palhoça (SC).

O Presidente do Conselho, questionou se até setembro/2022 o trecho sinalizado da BR-101, que passa por Porto Alegre, estará coberto, tendo representante de Rede informado que essa é a previsão.

Em seguida, o MarceIo Benthiem, da área de Rede, iniciou a apresentação do tema 'Incorporação de Parte da OI Móvel - atualização', no que tange à migração de rede, falando sobre as etapas de preparação e capacitação da rede realizada antes do "closing", de liberação da rede TIM para entrada dos clientes OI dos DDDs adquiridos, além do aproveitamento dos respectivos espectros e sites OI pela empresa. Outrossim, apresentou mapa com os sites OI que foram incorporados à Rede da TIM em alguns Municípios do Rio Grande do Sul.

O Conselheiro Alexandre Caminha, questionou se a OI continuará com a telefonia fixa, tendo o representante de Rede, informado que a parte adquirida foi somente a Móvel.

Na sequência, o representante da área de Desenvolvimento de Rede, Marcelo Benthiem, iniciou a apresentação do tema 'Implementação do 5G - atualização', ressaltando a implantação realizada nas capitais da Região Sul, Porto Alegre (RS), Curitiba (PR) e Florianópolis (SC), nos meses de julho e agosto de 2022, outrossim,

Classificado como Uso Interno

compartilhou os primeiros resultados apurados relativos a off load e velocidade, além da performance (Drive test), e o mapa com os respectivos bairros inicialmente atendidos.

O Presidente do Conselho, agradeceu pelas apresentações feitas pelo representante de rede, e o parabenizou pelo trabalho realizado.

Em seguida, a palavra foi passada para a Cristiane Silva, representante na Diretoria de Ouvidoria, se apresentou, e complementou a apresentação do tema 'Incorporação de Parte da OI Móvel - atualização', falando sobre o início do cronograma de migração da base de clientes, detalhando todas as janelas de migração automática e da previsão de conclusão da migração da base OI Móvel para a TIM em abril/2023. Outrossim, falou sobre a elaboração de uma cartilha destinada aos PROCONs, a fim de subsidiá-los sobre as principais etapas e dúvidas sobre este processo. Ainda sobre este tema, detalhou sobre o fluxo de comunicação ao longo de todo o processo de migração, ressaltando que nas mensagens enviadas aos novos clientes a empresa indicará o link/URL para acesso à página (https://tim.com.br/rj/para-voce/migracao-oi-movel), onde o cliente poderá esclarecer principais dúvidas sobre as etapas da migração, por meio de um FAQ, além de ter detalhado os canais disponíveis para suporte a base de clientes migrada.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, questionou se o cliente OI optar por não migrar de forma voluntária, tendo a Cristiane Silva, informado que a migração ocorrerá de forma automática para a Operadora que adquiriu a base de clientes do DDD relativo ao número do mesmo.

O Conselheiro Alexandre Caminha, questionou se o Consumidor que migrar da OI para a TIM, passará a receber fatura da TIM, tendo a Cristiane Silva informado que sim.

O Conselheiro Itamar Dall'gnol, questionou se a representante da Diretoria de Ouvidoria, poderia compartilhar a lista dos DDDs adquiridos pela TIM, tendo a Cristiane Silva, compartilhado, ressaltando que essa informação é pública.

O representante da Anatel, Arlindo Pinto, informou que no site da Anatel possui diversas informações sobre a incorporação da OI Móvel, que podem se acessadas por meio do link https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/oi-movel .

O Secretário do Conselho, lembrou aos membros do Conselho, que enviou aos mesmos, comunicado recebido da Anatel, com todas informações sobre a incorporação da OI Móvel, conforme solicitado pela Agência Reguladora.

Na sequência, a palavra foi passada para a Elizabeth Fonseca, representante da área de Faturamento, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Quais as iniciativas da TIM para alertar os Consumidores sobre faturas não geradas pela empresa', falando sobre todos os canais disponibilizados pela empresa para o acesso seguro e confiável à fatura, através dos quais o cliente pode se certificar quanto a veracidade da mesma, como por exemplo no App Meu TIM, URA *144 e 1056, USSD *144# e na página do site www.tim.com.br/para-voce/atendimento/conta , onde também obterá informações sobre a fatura, modelo atual, vencimentos oficiais, entre outras. Além disto, ressaltou as principais iniciativas de segurança e proteção adotadas pela empresa para garantir o acesso restrito aos clientes à sua fatura.

O Conselheiro Gilberto Camargo, informou que acessa sua fatura através do App Meu TIM, e questionou se há alguma situação de risco nessa ação, tendo a representante da área de faturamento informado que não recebeu qualquer sinalização nesse sentido.

O Conselheiro Alencar Bortoli, questionou o meio pelo qual o cliente pode validar o código de barras e sugeriu que a empresa avalie reforçar a divulgação do mesmo, tendo a representante da área de faturamento, informado que a validação pode ser feita através do App Meu TIM, outrossim, que internalizará a sugestão de reforço da divulgação para posterior devolutiva.

O Conselheiro Lucas Dornellos, questionou se existe um padrão de numeração inicial para o código de barras das faturas da Prestadora, tendo a Elizabeth Fonseca, informado que sim. O Conselheiro sugeriu que a empresa avalie a divulgação dessa

numeração inicial padrão, tendo a representante da área de Faturamento informado que internalizará para posterior devolutiva.

O Conselheiro Alexandre Caminha, questionou se a empresa faz contato com os seus clientes via whatsapp para emissão de boleto, tendo a Elizabeth Fonseca informado que o cliente para acessar a fatura dele pelo whatsapp, é necessário que ele acesse o canal, digite a fatura e ao receber o PDF necessita digitar sua senha para abri-la.

O Presidente do Conselho, questionou se a pessoa com deficiência consegue ter acesso ao autoatendimento, tendo a representante da área de faturamento informado sobre os recursos de acessibilidade disponíveis e planejados.

Em seguida, a palavra foi passada para a Marcia Auni, representante da área de Cobrança, que se apresentou e iniciou a apresentação do tema 'Como a TIM está atuando com as ligações de cobrança', inicialmente falando sobre os parceiros TIM de telecobrança e assessoria, os dias e horários que os mesmos atuam, ressaltando que os mesmos não realizam ligações aos domingos e feriados, além de que as ligações de cobrança são realizadas respeitando o Código de Defesa do Consumidor e as especificidades das normativas de cada localidade.

O Conselheiro Gilberto de Camargo, questionou se há um limite de ligações de cobrança por dia, tendo a representante da área de cobrança informado como se dá o processo de cobrança realizado.

O Presidente do Conselho, ressaltou que as empresas tem todo o direito de cobrar as dívidas dos Consumidores, todavia, ponderou que deve ser observado o que determina o Código de Defesa do Consumidor.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, reclamou que tem recebido ligação de cobrança de um escritório de cobrança parceiro da Prestadora, em volume superior ao razoável, mesmo tendo explicado sua situação ao atendente, tendo a Marcia Auni, solicitado os dados do Conselheiro para verificação de posterior devolutiva.

Classificado como Uso Interno

O Presidente do Conselho, questionou a partir de quantos dias de atraso, que a empresa inicia a cobrança, tendo a representante da área de cobrança informado que é a partir de 5 dias.

Na sequência, a palavra foi passada para o Leonardo Magalhães, representante da área Regulatória, que se apresentou e iniciou sua explanação sobre o tema 'Quais providências a empresa vem adotando para combater o telemarketing impróprio', falando sobre a implementação do procedimento de substituição de recursos de numeração tradicionais utilizados atualmente por empresas de Telemarketing Ativo (venda de produtos ou serviços) por números no formato 0303 + N7 N6 N5 N4 N3 N2 N1, de forma a permitir uma melhor identificação por parte dos usuários de serviços de telecomunicações. Outrossim, detalhou as regras de uso do 0303 e apresentou os marcos temporais desde Publicação do Ato n.º 10.413 no DOU, em 10/12/2021 até a implementação em chamadas originadas no STFC, em 08/06/2022. Por fim, detalhou os requisitos para atribuição de uso de código não geográfico 0303.

O Presidente do Conselho, questionou se depois da entrada em vigor, em qual patamar está essa questão, tendo o representante da área Regulatória, informado que o patamar é de redução.

O Presidente do Conselho, ressaltou que percebeu a redução, todavia, que ainda tem está em patamar bastante elevado, e sugeriu à Anatel que aprofundasse a verificação dessa questão.

O Conselheiro Alexandre Caminha, informou que ainda recebe bastante ligação de Robocalls.

O Conselheiro Fernando Vanin, que recebeu muita ligação de telemarketing de uma mesma empresa de empréstimo consignado, que sempre liga de número diferente, portanto, ressaltou que o novo modelo não está funcionando para alguns setores.

O Conselheiro Lucas Dornellos, questionou se precisa se cadastrar novamente no Não Me Perturbe, em função da implementação do 0303, tendo o representante da

Classificado como Uso Interno

área regulatória informado, que não para a empresa que já tinha cadastrado para não receber ligação de telemarketing.

O Presidente do Conselho, agradeceu ao Leonardo Magalhães pela apresentação e esclarecimentos.

Na sequência, a palavra foi passada ao Secretário do Conselho, que registrou o Análises e Providências, ou seja, todas as solicitações feitas na última reunião, que foram entregues até esta reunião, tendo o Presidente do Conselho e os demais Conselheiros informado de que não tinha ficado qualquer pendência.

O Presidente do Conselho, ressaltou quanto a importância dos membros deste Conselho sugerirem temas de pauta para a próxima reunião ordinária.

O Conselheiro Lucas Dornellos, questionou qual o cronograma de implementação para redução de ICMS pela empresa, tendo o Secretário informado que internalizará para posterior devolutiva pela empresa.

Em seguida, o Secretário Fidel Menezes, acordou com os membros do Conselho, que as sugestões de temas de pauta podem ser encaminhadas ao Presidente do Conselho, que tem o prazo até o dia 03/10/2022 para consolidar e encaminhar os temas de pauta da 4ª Reunião Ordinária de 2022 para o e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br.

O Secretário do Conselho, registrou que a ata da 2ª Reunião Ordinária de 2022, que foi aprovada por maioria absoluta pelos membros do Conselho, conforme determina a regulamentação e acordado com o Presidente do Conselho, foi enviada para a Anatel e publicação na página do Conselho de Usuários no site da Prestadora. Outrossim, o Secretário, acordou quanto ao envio desta ata em até 7 dias úteis para os membros do Conselho, e o prazo até o dia 28/09/2022 (10 dias úteis) para que cada Conselheiro(a) possa enviar suas considerações individualmente para o Secretário por meio do e-mail conselhodeusuarios@timbrasil.com.br, e caso não hajam considerações, a mesma será aprovada de forma tácita.

O Secretário do Conselho e os membros do Conselho confirmaram o dia 09/12/2022 como data da 4ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da região Sul, mantendo o horário das 09:00h às 12:00h, de forma híbrida, onde a parte presencial, será realizada na sede da TIM CEO na Barra da Tijuca no Rio de Janeiro.

O Secretário do Conselho, registrou que a apresentação dos Indicadores SINDEC e Consumidor.gov.br foi encaminhada com antecedência, conforme acordado com os membros deste Conselho de Usuários, sendo oportunizado que os mesmos pudessem esclarecer eventuais dúvidas ou realizar sugestões.

O Secretário do Conselho, Fidel Menezes, atualizou os membros do Conselho sobre o processo eleitoral do Conselho de Usuários para o triênio 2023-2025, destacando que no dia 05/09/2022 será feita a etapa de publicação do resultado da eleição e início do prazo para apresentação de recursos, e falado sobre as próximas etapas do cronograma, e que as demais informações sobre o mesmo estão disponíveis na página do Conselho de Usuários no site TIM, vide link https://www.tim.com.br/sobre-a-tim/regulatorio/conselho-de-usuarios . Outrossim, ressaltou que a Operadora seguiu rigorosamente as regras do edital de convocação e esclareceu todas as dúvidas apresentadas pelos Conselheiros.

O Presidente do Conselho, sugeriu ao representante da Anatel, que a Agência Reguladora aperfeiçoe as regras do próximo edital de eleição, especialmente quanto a aplicação da regra de voto único por CPF de forma automatizada no exato momento da votação, vedando de pronto o registro de novo voto pelo mesmo CPF.

O Conselheiro Itamar Dall'agnol, ponderou que a empresa avalie as sugestões realizadas em prol da melhoria continua.

O Conselheiro Gilberto de Camargo, agradeceu à Liliam Lopes, o Secretário do Conselho, o representante da Anatel, os demais colaboradores da TIM, os membros do Conselho, à Ouvidora da TIM pelo acolhimento. Outrossim, ressaltou a sua satisfação com o resultado desta reunião, que sai da mesma com um sentimento de pertencimento.

A Liliam Lopes, agradeceu em nome da Ana Cristina Oliveira, Ouvidora TIM, a todos pela participação, ressaltando quanto a importância deste Conselho para a Empresa, desejando reencontrá-los presencialmente na próxima reunião.

O Secretário do Conselho, agradeceu a oportunidade de esclarecimento das questões trazidas pelos membros deste Conselho, ressaltando que permanece à disposição.

O Presidente do Conselho, agradeceu novamente a todos os Conselheiros, ao Secretário do Conselho Fidel Menezes, aos demais representantes da TIM e da Anatel, e deu como encerrada a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários TIM da Região Sul de 2022.

6. Análises e Providências

SUL		
DATA	**ANÁLISES**	**PROVIDÊNCIAS**
24 de junho de 2022	Resposta ao Oficio CTIM-RSUL n.01/2022	Devolutiva e protocolo da resposta ao ofício realizado pela Ouvidora e representante da Diretoria Regulatória, conforme registrado nesta ata.
	Cobertura e Qualidade de Rede na Região Sul - Atualização	Apresentação da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Implementação do 5G - Atualização	Apresentação da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Incorporação de Parte da OI Móvel - atualização	Apresentações das áreas de Desenvolvimento de Rede e de Ouvidoria sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Quais as iniciativas da TIM para alertar os Consumidores sobre faturas não geradas pela empresa	Apresentação da área de Faturamento sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Como a TIM está atuando com as ligações de cobrança	Apresentação da área de Cobrança sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Quais providências a empresa vem adotando para combater o telemarketing impróprio	Apresentação da área Regulatória sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Informação de que as melhorias de rede realizadas no Município de Marechal Cândido Rondon (PR), ainda não teriam sido percebidas pelos usuários	Devoluitiva da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie a melhoria na qualidade do sinal em Blumenau (SC)	Devoluitiva da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que seja verificado pela empresa quanto a cobertura na região do Centro de Curitiba (PR), principalmente em relação a rede 2G	Devoluitiva da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.
	Sugestão de que a empresa avalie a qualidade do sinal em Arapongas (PR)	Devoluitiva da área de Desenvolvimento de Rede sobre o tema, conforme registrado nesta ata.

7. Pauta para próximo encontro

- Incorporação de Parte da Oi Móvel – Atualização;
- Planos e Ofertas – atualização;
- Quais os critérios adotados pela empresa para instalação de Lojas nos Municípios.

8. Assinaturas

Alencar de Abreu Cardoso de Bortoli_____;

Alexandre Pereira Caminha_____;

Fernando Luiz Vanin_____;

Gilberto de Camargo_____;

Itamar Dall'agnol _____;

Karoline Luiz Calegari Naspolini_____;

ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR ADOCON - SC Representada por Elizabete Luiza Fernandes Baesso_____;

COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON CAÇADOR – SC Representada por Edilene Terezinha de Mello Figueroá_____;

FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE SARANDI - FMDC - PR Representado por Lucas Dornellos Gomes dos Santos_____;

MOVIMENTO DAS DONAS DE CASA E CONSUMIDORES DO RGS - RS Representado por Claudio Pires Ferreira _____.