Resposta operadora TIM

Em sua resposta, a TIM destaca suas iniciativas no sentido do contínuo aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pela empresa, sendo a satisfação dos clientes uma das suas prioridades estratégicas. Entre essas iniciativas, a operadora cita o lançamento do Site Portas Abertas (www.tim.com.br/portasabertas) ao final de 2012, em que os consumidores podem interagir com a empresa e receber, por exemplo, informações sobre a ampliação da cobertura em sua região. Afirma, ainda, que a vem obtendo bons resultados, em relação às reclamações, nos Procons e na Anatel em comparação com outras empresas.

Créditos: validades e preços – Segundo a operadora, a recarga citada na pesquisa é uma recarga promocional, disponibilizada apenas no canal Grande Varejo nacionalmente (Ex: Pontofrio), e nas regiões Norte, Nordeste, além dos Estados da Bahia e Sergipe em revendas de grande capilaridade, como bancas de jornal. Atualmente, seu valor de recarga é de R$ 8,00, com prazo de validade de 7 dias (diferente da que citamos). De acordo com a empresa, trata-se de recarga existente, não descontinuada, que não é informada no site da TIM, pois não está disponibilizada em todos os canais e nem em todas as regionais. A empresa cita, ainda, que os cartões de recarga no valor de R$ 7,00 em revendas (bancas de jornais) são encontrados eventualmente e que se referem a uma distribuição antes de outubro de 2013. Não são mais emitidos e distribuídos. Quanto à validade e preços dos créditos de 90 e 180, a operadora informou que créditos com maior validade são mais caros e que a precificação não corresponde a uma simples operação matemática, mas sim a critérios econômicos mais complexos, observando-se a regulamentação aplicável. Citou também que o serviço pré-pago está isento de custos fixos mensais, mas que recargas periódicas são necessárias para a manutenção e utilização do número habilitado, uma vez que cada terminal ativo gera custos para as operadoras (ex: manutenção do serviço de atendimento e taxas de fiscalização e impostos devidos). No que se refere às taxas de fiscalização, a empresa argumenta que elas poderiam até mesmo ser superiores à utilização média dos clientes com todos os serviços da operadora caso não existissem os limites de validade de recarga ou a possibilidade de cancelamento da linha diante da não utilização da mesma.

Compra do chip e início da utilização do serviço – A operadora informou que constam na embalagem orientações sobre como obter o número do chip, ativação do número e primeira recarga, conforme anexo enviado pela TIM. Quanto às informações mais específicas sobre o Plano Infinity Pré, seus valores e eventuais bônus, a constante mudança das ofertas torna inviável a produção de um material que apresente essas informações. Como alternativa para essa questão, a operadora destaca que envia SMS's informativos sobre os "preços praticados no plano de serviço do usuário tão logo ativado o chip". Tais informações podem ser obtidas também em outros canais de acesso, como o call center, internet, lojas e materiais publicitários com os preços vigentes. A TIM responde, ainda, que na embalagem do chip (adquirido) é possível identificar de maneira destacada o nome do plano "INFINITY PRE".

Recarga e consulta de saldo e validade – Com relação ao não recebimento da mensagem de texto informando sobre a recarga e o prazo de validade do crédito, a TIM enfatizou que o sistema que envia mensagem “ussd” apresenta perfeito funcionamento em suas operações de maneira que a mensagem aparece imediatamente e destacada na tela do celular.

Relatório detalhado (art. 7º da Resolução 477/2007 da Anatel) - A operadora afirma que, após a solicitação, o envio do relatório é imediato para que se cumpra o prazo de 48 horas, disposto na resolução da Anatel. Assim, sobre o período de 3 dias para entrega do relatório detalhado, a empresa informou que este período está relacionado à geração do relatório e prazo de entrega dos correios, não configurando nenhuma irregularidade. Destacou, ainda, que é possível acessar o relatório detalhado com os dados dos últimos 90 dias pelo site da TIM, na área de acesso ao cliente. Quanto à informação, recebida no SAC da empresa, de que o prazo de entrega do relatório detalhado seria de 10 dias, a operadora mencionou que mantem constante atualização dos profissionais de atendimento sobre os procedimentos operacionais e que reforçará a informação correta com os atendentes. Sobre a incompatibilidade de informação presente no relatório fornecido pela operadora em relação ao coletado e registrado pela pesquisadora, a operadora destacou que utiliza sistema cuja confiabilidade atende aos mais rigorosos padrões técnicos, na forma da legislação e regulamentação aplicáveis.

Providências quanto a créditos na portabilidade e no cancelamento do serviço – A operadora esclareceu que havendo o cancelamento do acesso antes do uso dos créditos existentes, estes serão cancelados. Assim, ao contrário do que informou o SAC, não é possível realizar a portabilidade de créditos. Em ambos os casos, o cliente sempre terá a possibilidade de somente efetuar o pedido de cancelamento ou portabilidade após a utilização de todos os créditos eventualmente disponíveis. Não se trata, portanto, de uma apropriação por parte da operadora, mas de uma expressa renúncia por parte do usuário, que poderia utilizar os seus créditos e, após seu esgotamento, cancelar o serviço ou realizar a portabilidade. Ressalta, por fim, que as operadoras não fazem a custódia dos valores dos usuários, mas sim são remuneradas pelos usuários pela utilização e também pela disponibilização da rede. Remuneração esta a qual são aplicados encargos.