

EMPRESAS

Editora: **Eliane Sobral** esobral@brasileconomico.com.br
 Subeditoras: **Rachel Cardoso** rcardoso@brasileconomico.com.br
Patrícia Nakamura pnakamura@brasileconomico.com.br

Cliente aposta na rede da Tim e quem ganha é Telecom Itália

Sem investir em qualidade, operadora brasileira é usada para sanar dívidas da matriz italiana

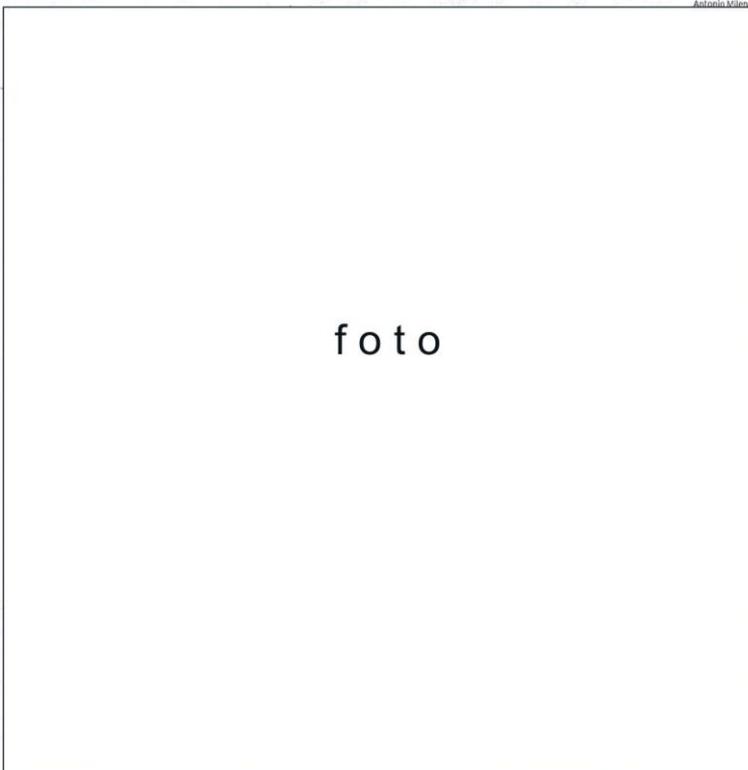
Michele Loureiro e Regiane de Oliveira
 redacao@brasileconomico

“A Tim trabalha para você se comunicar e ir mais longe: o 3G já chegou em Mamanguape (PB) e Manacapuru (AM). Chegou mas não funciona”, publicou ontem no Twitter um dos muitos usuários insatisfeitos com a qualidade dos serviços da operadora de origem italiana. A indignação faz sentido. A Tim é uma das empresas de telefonia que mais cresce no Brasil, mas também uma das que mais deixa a desejar em qualidade.

Em 2011, conseguiu ultrapassar a Claro e assumir o segundo lugar no mercado de celulares. E após a compra da Intelig e da AES Atimus (de fibra ótica), já ameaça a Vivo na liderança. Paralelamente, assumiu a primeira posição, nada honrosa, em reclamações no ranking de serviços essenciais do Procon-SP no ano passado. Em 2010, estava na 5ª posição.

O por que de tamanha discrepância? A empresa cresceu mas abriu mão da qualidade, para pagar as contas de sua controladora, a Telecom Itália. Frente às adversidades do mercado Europeu, a Telecom Itália vendeu suas operações internacionais, focando seus esforços no crescimento dos mercados emergentes, no caso da Tim Brasil que, segundo a própria companhia, representa 25% da receita.

Para acelerar a expansão da Tim, foi exportado para o Brasil o italiano Luca Luciani, que iniciou uma agressiva mudança no posicionamento da companhia. Ele trocou nove dos dez diretores da empresa e mudou 50% dos gerentes para lançar uma série de planos inovadores, como o Liberty e Infinity. A ideia era vender ao consumidor a vantagem de pagar por ligação e não mais por minutos na utilização do celular. Foi um sucesso. Mas só no primeiro momento. “Essa estratégia acabou levando a um congestionamento da rede, em um momento que a empresa, diferentemente da Vivo e da Claro, passava por restrição de investimento por conta da crise da Telecom Itália”, explica Eduardo Tude, consultor da consultoria Te



Luca Luciani, presidente da Tim: entregou resultados, mas deixou qualidade de lado

O último balanço da Telecom Itália mostra esta realidade. A empresa chegou a um faturamento de € 30 bilhões em 2011, graças ao crescimento no Brasil que já representa 25% dos negócios da companhia. Em 2006, a unidade brasileira tinha uma participação de 13%.

Segundo o Plano Industrial da companhia, a expectativa é que as operações no Brasil e Argentina atinjam o mesmo tamanho da unidade italiana, ou 34% do fluxo de caixa. A participação da matriz vem caindo nos resultados da empresa, sai de 72,8% da receita em 2010 para 63,5% em 2011. Até o fechamento desta edição o resultado do primeiro trimestre da Tim Brasil não haviam sido divulgados. ■

foto

A NÚMERO 1

A Tim lidera um nada honroso ranking de número de reclamações em serviços essenciais

RANKING 2010*	EMPRESA	RECLAMAÇÕES		RANKING 2011
		ATENDIDAS	NÃO ATENDIDAS	
5º	TIM	541	396	1º
1º	TELEFÔNICA	657	178	2º
4º	OI	403	403	3º
3º	ELETROP PAULO	206	595	4º
6º	EMBRATEL	409	135	5º

Fonte: Procon-SP
 *Posição em Relação ao Ranking por Quantidade de Reclamações – Área: Serviços Essenciais – Cadastro anterior

COM LIMITES

Fronteira da operadora fica no Nordeste

Tim coleciona proibições de venda de novas linhas em quatro estados da região

Michele Loureiro
 mloureiro@brasileconomico.com.br

O lema da Tim, de que a empresa não tem fronteiras, é facilmente contestado no Nordeste. A operadora coleciona uma série de proibições para comercializar linhas em estados daquela região. A suspensão da Tim não é comum entre as empresas do setor e revela uma fragilidade da companhia.

Desde o ano passado, os órgãos de defesa do consumidor receberam números recordes de reclamações e a companhia foi proibida de vender linhas nos estados do Ceará, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Alagoas. Entre os principais problemas está a cobrança indevida, rescisão de contrato e falta de qualidade e até a falta da prestação do serviço.

Depois de ter as vendas suspensas por pelo menos 30 dias, a Tim se comprometeu a realizar melhorias locais e foi autorizada a retomar a comercialização nos três estados, com exceção de Alagoas, que ainda continua com o impeditivo. A operadora diz que vai investir R\$ 51 milhões, entre 2012 e 2014, para reforçar a infraestrutura de sua cobertura alagoana.

Os problemas de conexão da Tim são recorrentes e as redes sociais recebem inúmeros comentários de insatisfação de internautas. “Se o sinal da #tim quiser, voltar já pode né?”, postou um dos usuários do Twitter.

“É preciso saber se posicionar em casos como este. Prometer melhorias e fracassar nas ações é ainda mais grave”, diz Eduardo Muniz, sócio da consultoria de marcas Top Brands. ■