

Rio de Janeiro, 11 de julho 2025.

Procon Municipal de Maracanaú - CE
Nome do cliente: MARCOS ANTONIO PEREIRA MOURA
CPF/CNPJ DO CLIENTE: 01576392317
REF. CIP: 2507056400100004301
Protocolo: 2025504675756

Marcos,

Efetuei tentativas de contato com você pelo número 85997888638, porém, sem sucesso. Em atenção a sua solicitação aberta junto ao PROCON, informo que os valores em aberto de R\$ 1.019,01 se referem ao plano TIM Black 1 0 que era ativo ao acesso 85997888638 e que foi Portado para Operadora Claro.

Dados do Cliente				Dados do Acesso					
Titular / Razão Social	MARCOS ANTONIO...	CPF/CNPJ/Doc. Estr.	01576392317	Acesso	85997888638	Grupo Seg.	Pós Pago	Status Desde	12/3/2025
Tipo de Cliente	PESSOA FÍSICA	Status do Cliente	Cancelado	Tipo	Móvel	Status do Acesso	Cancelado	Acesso Princ. Compart. Dados	☐
Cliente Desde	20/12/2015	Cliente Possui Campanha	Não	Plano	TIM Black 1 0	Motivo do status	PORTAB - ...	Compart. Dados	☐

Pesquisar						Pesquisar			
Contas:						Serviços / Pacotes / Ofertas / Descontos:			
Vencimento	Valor Fatura	Valor Aberto	Status	Dias Atraso	Adimplência	Nome	Tipo	Data Ativação	Data Expiração
20/6/2025	1,86	0,00	Paga	0					
20/5/2025	1.019,01	1.019,01	Aberta	52					

Para que um desconto seja concedido, é necessária a fidelização. Conforme as normas da Anatel, as operadoras podem oferecer benefícios ao consumidor em troca de uma permanência mínima no mesmo plano, garantindo a manutenção do desconto ou da permanência na base da operadora ou descontos em aparelhos.

Os clientes da TIM são devidamente informados sobre essas condições por meio do atendimento CRC, mensagens SMS, App Meu TIM, URA e em suas faturas.

Referente ao seu CNPJ 54233033000100 eu localizei a fatura 06/2025 de R\$ 985,77 referente a multa pela rescisão do contrato em 05/05/2025 do acesso 67992814657 que era ativo ao Tim Black Empresas III. A vigência da sua fidelidade no plano Corporativo ia até 21/11/2026.

De acordo com a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, Art. 59, o prazo de permanência para Consumidor Corporativo é de livre negociação. Desta forma, de acordo com o Contrato de Permanência, Cláusula Primeira, parágrafo 1.1, a Tim oferece um desconto diferenciado ao cliente no ato da ativação, condicionado ao compromisso de permanência pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses de uso de serviço. E conforme o mesmo Contrato de Permanência, Cláusula Terceira, parágrafo 3.1, o cancelamento antecipado ao tempo de permanência, sujeitará o cliente ao pagamento de multa proporcional ao tempo restante de permanência e ao valor do benefício oferecido.

Desta forma, estou disponibilizando aqui um canal para que possa verificar a melhor forma de negociação dos valores, através do site www.timnegocia.com.br, podendo realizar o pagamento por meio de cartão de Pix, Cartão de crédito, cartão de débito virtual Caixa, código de barras ou Google Pay.

Nº Fatura	Modelo da Fatura	Nº SubFatura	Cód. Cliente	Nome	CPF/CNPJ	Vencimento	Status 2ª Via Correios	Última Solic. 2ª Via	Valor da Fatura	Status de Pagamento
5486074892	Original		7.2098781	54 233 033 MARCOS DOS SANTOS ME	54233033000100	15/06/2025	Disponível		R\$ 985.77	Em aberto

Na intenção de minimizar os transtornos e melhor atender, eu realizei a devida análise descritas acima.

Caso tenha dúvidas sobre o tratamento de sua demanda, pedimos que faça uma interação através do [e-mail respostaatendimentooodctim@timbrasil.com.br](mailto:respostaatendimentooodctim@timbrasil.com.br), no título colocar XXXXXXXX (nome do consultor de tratativa) que faremos um novo contato, para saná-las. Agradecemos a oportunidade de esclarecer os fatos relatados e nos colocamos à disposição.

Agradecemos a oportunidade de esclarecer os fatos relatados e nos colocamos à disposição.

Aproveitamos a oportunidade para informar que a TIM tem um canal de Ouvidoria. Caso você tenha uma nova demanda não atendida dentro do prazo ou não solucionada pelos nossos canais de atendimento, ligue para nossa Ouvidoria através do número 0800 822 0041.

A Ouvidoria resolve! O canal está disponível de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, (exceto feriados nacionais).

Atenciosamente,

Relacionamento com Cliente.