



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ



GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ

COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON MARACANAÚ

Rio de Janeiro, 1 de abril de 2025. ? ? PROCON –?Maracanaú - CE. Nome do cliente: ? Arlison Da Silva Felix. CPF/CNPJ DO CLIENTE: ?092.712.933-71. REF. CIP: ?(Nº da CIP) 2503056400100042301. Protocolo: ?2025233282242. ? Arlison ? Conforme contato telefônico em 1/04/2025, ?através do número?(85) 98848-4452. Mediante ao que conversamos, identifiquei que no dia 25/2/2025, foi concedido o desconto de fidelização no valor de R\$ 80,00, e período de 12 meses, obtendo a primeira parcela aplicada em sua fatura com vencimento no dia 1/06/2025, logo, o plano contratado de R\$ 169,99, passará a custar R\$ 89,99. Destaco que, o procedimento foi realizado em sua linha (85) 98848-4452, vinculada ao plano TIM Black. Destaco que a fatura com vencimento em 1/05/2025, não se encontra disponível no sistema para isenção. Assim que for disponibilizada, será cancelada no valor total sob o protocolo nº 2025234284094. Peço que desconsidere qualquer lembrança que possa vir a receber, pois conforme informado, não haverá valores para pagamento. Vale salientar que a fatura com vencimento em 1/4/2025, foi gerada contendo os valores de 2 planos, tratando-se, que as ações foram realizadas dentro do período do ciclo de faturamento 07/02 a 06/03. Muito importante você saber que, o valor disponibilizado será encerrado em fevereiro/ 2026, e, após essa data o plano retorna para a valor atualizado de mercado. Fique tranquilo! No término da vigência do desconto você poderá entrar em contato através da nossa central de atendimento e verificar as ofertas vigentes. Vale ressaltar que anualmente as ofertas sofrem reajustes, de acordo com a regulamentação da ANATEL (resolução 632 / art.65). Só para você entender o que aconteceu, em análise realizada, ?identifiquei que?a linha reclamada possui os serviços ativos conforme contratado e em funcionamento, não obtendo?falhas na utilização de voz e dados, atendendo aos parâmetros de qualidade da prestadora. ?Todavia, na intenção de melhor atendê-lo (a), realizei o (s) procedimento (s) descrito (s) no primeiro parágrafo. ? Caso tenha dúvidas sobre o tratamento de sua demanda, pedimos que faça uma interação através do e-mail?respostaatendimentooodctim@timbrasil.com.br? que faremos um novo contato, para saná-las. 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 882 0041. A Ouvidoria resolve! O canal está disponível de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 s, (exceto feriados nacionais). Atenciosamente, Relacionamento com Cliente.