



Rio de Janeiro, 16 de setembro de 2025.

PROCON – Maracanaú - CE

Nome do cliente: João Leiva Da Silva Maciel

CPF/CNPJ DO CLIENTE: 778.033.103-20

REF. CIP: (Nº da CIP) 2509056400100029301

Protocolo: 2025682172658

João,

Realizei tentativas de contato através do número: (85) 98722-5605 e através do app WhatsApp, porém, não obtive sucesso, eu isentei a fidelidade do plano, no valor de R\$ 310,00, anulei as faturas pendentes em sistema com vencimentos nos dias 01/08/2025, valor R\$ 75,99, 01/09/2025, valor R\$ 70,99, 01/10/2025, valor R\$ 70,99, portanto, poderá desconsiderar o pagamento. Ressalto que, os valores referem-se ao acesso 85987225605 já cancelado no plano TIM Controle Redes Sociais 8 0 e migrado para o Pré-pago, na oferta TIM PRÉ TOP desde o dia 16/09/2025. Destaco que a fatura com vencimento em 1/11/2025, não se encontra disponível no sistema para isenção. Assim que for disponibilizada, será cancelada no valor total. Peço que desconsidere qualquer cobrança que possa vir a receber, pois conforme informado, não haverá valores para pagamento.

Muito importante você saber que, as faturas mencionadas possuem o prazo de até sete dias úteis para atualização nos canais de consulta, portanto, solicito gentilmente que desconsidere quaisquer cobranças que possa vir a receber durante esse período.

Só para você entender o que aconteceu, em análise realizada constatei que a mensalidade acima descrita foi gerada de acordo com a utilização dos benefícios no período em que o plano ficou ativo na base da Tim, sendo assim, relaciona-se à data anterior ao cancelamento do plano. Saliento que mediante ao regulamento do segmento Controle, em sua data de corte há a concessão integral dos benefícios. Todavia, na intenção de melhor atendê-lo (a), realizei os procedimentos descritos no primeiro parágrafo.

Caso tenha dúvidas sobre o tratamento de sua demanda, pedimos que faça uma interação através do e-mail respostaatendimentoodctim@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 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.