



Rio de Janeiro, 13 de agosto de 2025.

PROCON – Maracanaú - CE
Nome do cliente: CARLOS ARAUJO JALES
CPF/CNPJ DO CLIENTE: 26128144349
REF. CIP: (Nº da CIP) 2508056400100005301
Protocolo: 2025593394944

CARLOS,

Após tentativas de contato sem sucesso, efetuamos o cancelamento do plano TIM Controle Plus 1 0 com isenção de multa de fidelização por liberalidade e migramos o acesso 85996395159 para o pré pago na oferta TIM PRÉ TOP.

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 pela 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 horas, (exceto feriados nacionais).

Segue telas comprobatórias

Dados do Cliente

Título / Razo Social: CARLOS ARAUJO JAL
Tipo de Cliente: PESSOA FISICA
CPF/CNPJ/Doc. Ext: 26128144349
Status do Cliente: Ativa
Cliente Desde: 7/10/2018
Cliente Possui Campanha: Não

Dados do Acesso

Acesso: 85996395159
Tipo: Movel
Plano: TIM Controle Plus
Grupo Reg: Controle
Status do Acesso: Ativa
Motivo do status:
Status Desde: 25/2/2025
Acesso Princ. Compart. Dados:
Compart. Dados:
Portabilidade:
Número Temporário:
Oferta Convergente:
Por Out: ☐

Contas

Vencimento	Valor Fatura	Valor Aberto	Status	Dias Atraso	Adimplência
1/8/2025	R\$64,99	R\$0,00	Paga	0	100%
1/7/2025	R\$64,89	R\$0,00	Paga	0	100%
1/6/2025	R\$64,99	R\$0,00	Paga	0	100%
1/5/2025	R\$64,99	R\$0,00	Paga	0	100%
1/4/2025	R\$43,84	R\$0,00	Paga	0	100%
1/3/2025	R\$31,99	R\$0,00	Paga	0	100%

Perfil de Fatura

Fatura:
Tipo de Fatura: Conta Online
Dia de vencimento: 1
Valor Total aberto:
Vencimento Promovido: ☐

Histórico Atendimento

Top 10	Data Criação	Protocolo	Motivo 1	Motivo 2	Motivo 3	Status	Ordem	Status Line It...	Produto	Reincidência	Envio Protoc...	Email de Envio	Telefone de E...	Insistência	Descrição
1	13/8/2025 11:43:40	2025593779628	Solicitação	Serviço	Atribuição/Desatenação	Fechado Em Lima	1-1683045245...	Em Apreciação...	Breque Ligação...		SMS				
2	13/8/2025 11:43:40	2025593779646	Solicitação	Plano	Migração Controle/Pre	Fechado Em Lima	1-1683045245...	Em Apreciação...	TIM PRÉ TOP		SMS				11954826884

Atenciosamente,
Relacionamento com Cliente.