

Rio de Janeiro, 12 de Abril de 2019.

Prezado(a) Jailson,

A TIM agradece a oportunidade que nos deu para esclarecer o ocorrido e buscar alternativas para a melhor solução do caso reportado. Nosso objetivo é atender os nossos Clientes com objetividade e transparência.

Recebemos sua Reclamação no Portal Consumidor.gov, registrado no protocolo nº 2019.04/00001980585.

Descrição da Reclamação:

Na data 10/03/2019 as 10:11:20 realizado uma recarga de 30 Reais e contratado o plano adicional de internet de 1GB no valor de R\$ 25,00 Reais, foi realizado o desconto do credito mas não obtive o pacote contratado ate a presente data. Aberto mais de 5 reclamações no SAC da TIM e fui informado que não serei ressarcido do valor e não obtive o pacote adicional, ate a data de hoje 05/04/2019 não tive resposta da empresa. Na ultima reclamação solicitei a devolução do dinheiro ou o pacote contratado. Em anexo os comprovantes de recarga.

Pedido à Empresa:

Solicito que seja sanado o problema de uma forma pacifica, quero o pacote de dados que foi contratado e não tive o mesmo.

Posicionamento da Empresa:

Referente a sua solicitação de normalização de pacote de dados, foi registrado em nosso protocolo nº 2019386641406.

Esclarecemos que foi lhe dado um retorno por contato telefônico no dia 12/04/2019, através do telefone (61) 98118-1398, onde ficaram acordadas as providências e ações descritas:

Pedimos desculpas pelos transtornos causados e esclarecemos que após análise no sistema identificamos que a linha (61) 98118-1398 não se encontra mais ativa na operadora.

Pedimos desculpas pela demora na tratativa através da central de atendimento, os protocolos já foram encaminhados para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Visando manter um bom relacionamento com nosso cliente Jailson, e em caráter de acordo solicitamos o cancelamento da fatura que será gerada para o mês de Maio, conforme informado caso o Sr receba o boleto favor desconsiderar.

Reforçamos que após a publicação desta resposta, caso exista alguma dúvida você tem a possibilidade de se comunicar conosco por meio do botão "interagir com o fornecedor", sem a necessidade de registrar uma nova reclamação sobre o mesmo assunto.

Permanecemos à disposição através do app Meu TIM, Site (www.tim.com.br), *144 (do seu Tim) ou 1056 (qualquer telefone fixo).

Se entender que meu atendimento foi satisfatório, conto com sua avaliação positiva que tem nota máxima 5 no site do consumidor.gov, sua opinião é fundamental para a melhoria continua do nosso atendimento



**Atenciosamente,
Relacionamento com Cliente.**