



Rio de Janeiro, 19 de setembro de 2022.

Prezado Lucas,

Recebemos sua Reclamação no Portal Consumidor.gov, registrado no protocolo nº 20220900006688853.

Referente à sua reclamação foi registrado protocolo nº 2022568146158.

Conforme acordado em contato telefônico através do número (86) 99927-0710, efetuamos um crédito de relacionamento no valor de R\$ 120,29.

Para que não fiquem dúvidas sobre o ocorrido, devido a transtorno causado realizamos a ação acima.

Reforçamos que após a publicação desta resposta, você tem a possibilidade de se comunicar conosco por meio do botão "interagir com o fornecedor", sem a necessidade de registrar uma nova manifestação sobre o mesmo assunto caso ocorra algum desdobramento inesperado sobre a solução oferecida.

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.

Aproveito a oportunidade para informar que a TIM criou um canal de Ouvidoria, específico para atendimento em 2ª instância para prestar assistência a clientes que não tiveram sua solicitação atendida em nossos canais de atendimento. O canal está disponível de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas através do número 08008820041.

**Atenciosamente,**  
**Relacionamento com o Cliente.**