

Rio de Janeiro, 26 de Novembro de 2018.

Prezado Samuel,

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 seu apontamento no Portal Consumidor.gov, registrado no protocolo 20181295068445. Analisamos todos os fatos e nesta oportunidade apresentamos nossa análise.

Após consulta no sistema, identificamos que você solicitou em 21/11/2018 uma resolução a respeito da dificuldade para realizar alteração de plano. Para a melhor solução do caso, informamos que realizamos as providências abaixo citadas.

Informamos ao consumidor que a sua solicitação de migração está em andamento. Diante do exposto, solicitamos prioridade à área responsável para que o problema seja solucionado o quanto antes, mas ressaltamos que essa operação pode durar até 10 dias. Dito isto, concedemos ao consumidor, em nome do bom relacionamento, o valor de R\$ 10,00 no acesso (21) 96943-0426 para que o mesmo possa utilizar o plano TIM PRÉ SMART 1GB por sete dias enquanto aguarda a migração do seu plano para o TIM BETA. Salientamos que todas as ações foram tomadas para que o episódio não se repita. Pedimos desculpas pelos transtornos eventualmente causados, e agradecemos sua atenção.

Em resumo, a TIM informa que a sua reclamação foi solucionada, e que logo após foi lhe dado o retorno no dia 26/11/2018, através do telefone 21 969430426. Assim, esclarecemos que o atendimento foi devidamente finalizado.

"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."

Permanecemos à disposição através do *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 o feedback do meu trabalho.

Atenciosamente,

Relacionamento com Cliente.

TIM Celular S/A

Central de Relacionamento com o Cliente no Brasil: *144 (ligando do próprio celular), ligando de outro telefone 1056.

www.tim.com.br