

Prezado **Eustaquio**,

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 **2017442719505**. Analisamos todos os fatos e nesta oportunidade apresentamos nossa análise.

Após consulta no sistema, identificamos que você solicitou em **28/05/2017** restabelecimento do sinal em sua cidade e isenção da próxima fatura. Para a melhor solução do caso, informamos que realizamos as providências abaixo citadas.

**Houve uma manutenção de rede em sua região, justamente para melhoria do sinal Tim. Constando normalização 30/05/2017 as 10:15, podendo o prazo ser prorrogado. Consumidor ciente de que esse tipo de falha está prevista em seu contrato de prestação de serviço. Em razão do bom relacionamento do consumidor com a Tim, cancelamos a fatura com vencimento 10/06/2017, favor desconsiderar caso receba a mesma em sua residência. 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 **30/05/2017**, através do telefone **87996672008**. Assim, esclarecemos que o atendimento foi devidamente finalizado.

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](http://www.tim.com.br)