



CT/OI/GCON/5666/2018

Ao Senhor

Fabricio Guimarães Madruga Lopes
Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores
Superintendente de Relação com Consumidores - SRC
Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Assunto: Piloto de Fiscalização Regulatória – SVA
Referências: Ofício nº 109/2017/SEI/RCTS/SRC-Anatel, de 03.04.2017
CT/OI/GCON/0962/2017, de 25/04./2017;
CT/Oi/GCON/1013/2017, de 02/05/2017;
CT/OI/GCON/1669/2017, de 14/07/2017;
CT/Oi/GCON/1933/2017, de 07.08.2017.
Ofício nº 230/2017/SEI/RCTS/SRC-Anatel, de 19.06.2017;
Ofício nº 364/2017/SEI/RCTS/SRC, de 05/09/2017;
Ofício n.º 405/2017/SEI/RCTS/SRC-Anatel, de 21/09/2017
CT/OI/GCON/2869/2017, de 28/09/2017.
Ofício n. 590/2017/SEI/RCTS/SRC-ANATEL, de 14/11/2017.
CT/OI/GCON/4675/2017, de 11.12.2017,
Ofício n. 669/2017/SEI/RCTS/SRC- ANATEL, de 21/12/2017.
CT/OI/GCON/4978/2017, de 26/12/2017
Ofício nº 678/2017/SEI/RCTS/SRC-ANATEL, de 27/12/2017
SEI: 53500.048121/2017-14
Data: 22/02/2018

Prezado Senhor Gerente,

1. A Oi Móvel S/A, **em Recuperação Judicial**, já qualificada nos autos do presente procedimento, doravante denominada simplesmente “**Oi**” ou “**Prestadora**”, recebeu em 27/12/2017 o Ofício nº 678/2017/SEI/RCTS/SRC-ANATEL que encaminha o Informe nº 71/2017/SEI/RCTS/SRC (SEI nº 2026282), referente ao Piloto de Serviços Adicionais requisitando dessa Prestadora a confirmação da realização de reunião técnica presencial com vistas à negociação final e formalização de Plano de Ação a ser firmado entre a Anatel e a Oi.
2. Inicialmente, a Oi mais uma vez agradece pela oportunidade de poder apresentar, dentro do Piloto de Fiscalização Regulatória, soluções que visem à melhoria contínua dos seus processos e fluxos internos e, que ao tempo em que reduzam o número de reclamações sobre SVA no Plano Pré-Pago, também aumentem a satisfação de seus clientes.
3. Ademais, cabe ressaltar a excelente iniciativa tomada pela Anatel ao implantar o Processo de Fiscalização Regulatória para o tratamento do tema “Serviços Adicionais” cuja especificidade principal é o de não possuir viés meramente sancionatório e sim



buscar objetivos finalísticos com foco na melhoria da satisfação do consumidor, redução do número de reclamações, tornando sua atuação mais efetiva no acompanhamento do cumprimento da regulamentação junto às Prestadoras.

4. Diga-se também que todos os esforços envidados nesse trabalho conjunto, iniciado em 2017, já refletem excelentes resultados em todo o setor no que se refere à redução de reclamações sobre SVA e, em especial nos números da Oi que vem apresentando queda substancial no comparativo ano contra ano.

5. Nesse giro, a Oi passa a detalhar algumas das ações previstas no Plano apresentado à Anatel, objeto de debate e negociações durante a reunião presencial realizada na Agência em 25/01/18.

6. SOBRE O SISTEMA SDP – SERVICE DELIVERY PLATFORM

6.1. A Oi coaduna com as considerações da Agência tecidas no item 3.9 do referido Informe no sentido de que a implantação do SDP será determinante no êxito do Piloto de Procedimento de Fiscalização Regulatória, visto que a ferramenta a ser implantada irá aumentar os níveis dos controles atuais, garantindo de maneira direta e interna o controle total e a gestão do ciclo de vida de SVA.

6.2. Nesse contexto, observa-se que o sistema do SDP será configurado com as regras de negócio da Oi para controle de todo o ciclo de vida do SVA de forma que os incentivos, contratações, mensagens sobre os serviços e cancelamento serão consolidados numa única ferramenta.

6.3. Assim, entre as principais funcionalidades do SDP desenhadas com foco no cliente, podemos citar: *duplo opt in*, assinatura de serviços avulsos e *bundles*, gestão de serviços avulsos e *bundles*, tarifação, renovação, cancelamento e controle de serviços por cliente.

6.4. A Oi também se preocupa com a segurança das informações de seus usuários, e, sob esse aspecto, informa que a ferramenta SDP será o responsável pela integração com os sistemas de parceiros de conteúdo para ativação e cancelamento dos serviços, ou seja, os controles serão internos em todas as fases do ciclo de vida do SVA.

6.5. Em relação aos meios de contratações do SVA, estas serão feitas diretamente nos canais disponíveis pela Oi, mas dependendo do canal, existirá a funcionalidade de *duplo opt in* como, por exemplo: contratação por SMS. Nessa hipótese, o cliente irá solicitar a assinatura via SMS e o SDP encaminhará ao cliente SMS para confirmação de assinatura. Somente após o cliente responder ao SDP é que será efetivada a contratação do serviço. Nas contratações via URA (Unidade de Resposta Audível), o cliente receberá SMS informando sobre a assinatura e respectivas *key words* para cancelamento do serviço caso a assinatura tenha ocorrido de forma acidental.

6.6. Além disso, com a implantação da funcionalidade “Extrato Minha Oi” será possível o cliente Oi consultar os SVAs contratados acessando a “Minha Oi”.



6.7. No que se refere às ferramentas de gestão, o sistema disponibilizará um *Dashboard* para a emissão de diversos relatórios que possibilitem o acompanhamento de todo o processo.

6.8. Com relação às considerações tecidas por esta Agência e ante o que foi ajustado na reunião presencial realizada na Agência em 26/01/18 a Oi apresentou o Cronograma previsto para o funcionamento do SDP, também durante a reunião, contendo a Fase 1 de implantação do sistema e da funcionalidade “Extrato Minha Oi” que permitirá ao cliente identificar os SVAs contratados por ele.

7. SOBRE O FLUXO RE-OPT-IN

7.1 Quanto ao fluxo *Re-Opt-In* de SVA e outras ações adotadas pela Oi, após a identificação dos serviços com maior número de reclamações, a Oi vem reduzindo seu portfólio de SVAs tomando por base para esse trabalho quatro temas de interesses dos usuários: educação, saúde, entretenimento e serviços. Em dezembro de 2015 a Oi tinha 306 SVAs ativos. Após 2 anos desse trabalho, em dezembro de 2017, o portfólio de SVAs contava com 146, e, a Oi não pretende parar, seguindo em busca de alcançar a sua meta até o final de 2018.

7.3 Em seguida, visando intensificar a qualidade do serviço prestado e reduzir reclamações sobre contratação não realizada ou mesmo desconhecida, a Oi realiza a revalidação da sua base de clientes Oi Livre com mais de quatro SVAs contratados.

7.4 Assim, nos termos ajustados durante a citada reunião, o fluxo *Re-Opt-In* ou fluxo de revalidação, como parte do Plano de Ação, é um processo mensal e recorrente, atrelado à qualidade e abrange a base de clientes Pré-pago (Oi Livre) que tenham contratado mais de 4 (quatro) SVAs, inclusive, os não faturados como, por exemplo: os que estão disponíveis para “degustação” do cliente.

7.5 Não obstante, caso a Oi constate que algum SVA venha apresentar um alto índice de contestação, bem como os resultados obtidos não sejam satisfatórios, a Oi poderá alterar a métrica adotada para o fluxo *Re-Opt-In*.

7.6 Cumpre esclarecer que “alto índice de contestação” significa dizer que a Oi irá acompanhar e, caso ocorra aumento no volume de contratações acima da média que façam disparar alertas em nossos controles - *Dashboards* ou ainda aumento significativo no número de reclamações que possam destoar dos resultados esperados. Assim, temos que “resultados não satisfatórios” estão relacionados com o equilíbrio de volume de contratações de SVAs e com números de reclamações de clientes.



8. Sendo só o que tinha para o momento, a Oi segue empenhada ao fiel cumprimento aos termos do Plano de Ação do SVA firmado perante a Anatel, colocando à disposição para prestar os esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

Eduardo Castelo Branco V. Massa
Gerência de Consumidores

Valéria Fernandes
Gerência de Consumidores

Paulo Erny Souza de Freitas
Gerência de Consumidores

Gilberto Dutra de Barros
Gerência de Consumidores