

CT GRE 04.019/2018

São Paulo, 20 de Abril de 2018.

À Senhora

Elisa Vieira Leonel

Superintendente de Relações com Consumidores
Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL
Brasília/DF

Referência: Ofício nº 269/2018 SEI RCTS SRC ANATEL
Procedimentos de Fiscalização Regulatória Piloto Serviços Adicionais
Processo: 53500.048314/2017-75

Prezada Senhora,

1. Em atenção ao Projeto Piloto Fiscalizatório proposto por meio do Ofício em referência sobre o tema de Serviços Adicionais e, reiterando a apresentação realizada pela Claro em reunião presencial no dia 31/01/2018, segue as ações propostas para 2018 visando a redução do volume de reclamações;

PRÓXIMAS AÇÕES MAPEADAS - 2018

2. Com a premissa de manter em curso a otimização e transparência do SVA, bem como reduzir as reclamações, estão previstas as seguintes ações em 2018:
 - 2.1. Melhoria nos sistemas de controle de ciclo de vida dos serviços SVA;
 - 2.2. A Claro disponibiliza gratuitamente para seus clientes o aplicativo Minha Claro no qual é possível realizar as seguintes ações para Serviços SVA avulsos:
 - a. Visualizar serviços ativos e cancelados;
 - b. Consultar as tarifações dos serviços já realizadas;
 - c. Consultar tarifação futura dos serviços;
 - d. Cancelar serviços.



- 2.3. Realização de campanha de incentivo aos clientes Claro para instalar o app Minha Claro e estimular o acesso ao aplicativo para consultar os serviços SVA avulsos ativos. Caso não queiram continuar com o serviço, o cliente poderá realizar o cancelamento pelo próprio aplicativo.

3. Sendo o que temos para o momento, a Claro permanece à disposição e renova seus votos de mais alta estima e consideração.

Atenciosamente,

Maria do Carmo Battistel
CLARO
Diretoria de Assuntos Regulatórios

Ana Mello
CLARO
Diretoria de Assuntos Regulatórios