

**CT. nº 0459/2018/LLLADA**

São Paulo, 23 de abril de 2018.

Ao Senhor

**FABRICIO GUIMARÃES MADRUGA LOPES**

Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores  
Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL  
SAUS, Quadra 6, Bloco E, 7º Andar, Ala Sul – Asa Sul  
70070-940 – Brasília – DF

**Assunto:** Of. nº 268/2018/SEI/RCTS/SRC – Anatel, Procedimento de Fiscalização Regulatória – Piloto Serviços Adicionais. Versão pública do Plano de Ação.  
**Ref.:** Processo nº 53500.048313/2017-21

Prezado Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores,

**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1.376, bairro Cidade Monções, cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, doravante meramente denominada como TELEFÔNICA, vem, respeitosamente, perante V. Sa., por meio de seu procurador infra-assinado, expor e, ao final, requerer o que se segue.

No dia 19 de abril de 2018, a Telefônica por intermédio do Ofício nº 268/2018/SEI/RCTS/SRC-ANATEL recebeu solicitação de envio de uma versão pública do Plano de Ação formalizado sob a carta CT 212/2018/LLLADA (SEI nº 2400059), que respondeu ao Ofício nº 677/2017 (SEI nº 2261053).

Dessa forma, serve a presente para **envio da versão pública do plano de ação para o Procedimento de Fiscalização Regulatória - Piloto Serviços Adicionais.**

Por fim, esta prestadora coloca-se à disposição de V.Sa. e renova, por oportuno, os protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

**FLAVIO TEIXEIRA**

Gerência de Fiscalização e Certificação Regulatória  
**Telefônica Brasil S.A.**

## ANEXO I

### PLANO DE AÇÃO FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA – PILOTO SERVIÇOS ADICIONAIS

Com o intuito de melhorar o controle, transparência, redução de reclamações e qualidade dos SVAs (serviço de valor agregado), a Telefonica apresenta o seguinte plano de ação:

#### **1. CONTROLE DO CICLO DE VIDA E TARIFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO (SVAs)**

Internalização do controle do processo de ativação, cancelamento, renovação da assinatura e recorrência da tarifação dos SVAs para plataformas da Telefonica.

As migrações dos SVAs para o controle interno foram iniciadas em 2017 e estão em andamento com expectativa de término até o final de 2018.

Após cada migração, a contratação do serviço de valor adicionado terá um duplo opt-in efetuado exclusivamente pela Telefônica. Ou seja, o benefício esperado com a migração dos serviços de valor adicionado para esse sistema será o efetivo controle de todos os clientes que adquiram um SVA, desde a contratação até o cancelamento do serviço.

#### **2. REVALIDAÇÃO DA BASE**

Rotineiramente será efetuada uma avaliação para verificar se existe algum serviço de valor agregado que precise de ação de revalidação. Caso seja identificado algum serviço com indicador de qualidade fora do padrão, ou seja, se o serviço apresentar um volume expressivo de reclamações, a base de tal serviço será revalidada.

O processo de revalidação da base dos serviços de valor agregado é feito pontualmente para os serviços com maior representatividade no volume de reclamações de clientes, considerando os seguintes critérios:

1. os SVAs cujas reclamações crescem de forma acelerada;
2. os SVAs com uma representatividade discrepante no volume de reclamações frente aos demais serviços de valor adicionado.

Cabe ressaltar que esta ação é realizada criteriosamente apenas nos serviços de valor agregado que apresentam desvio padrão na qualidade, não sendo, portanto, aplicada aos serviços com baixo índice ou nenhuma reclamação.

O critério de revalidação de base poderá ser alterado pela Telefônica conforme as mudanças dos volumes de reclamações e evolução dos indicadores de acompanhamento destas reclamações. Quaisquer mudanças neste sentido serão devidamente informadas para a ANATEL.

### 3. GESTÃO DOS SVAs ATRAVÉS DO MEU VIVO

Foi implementada uma nova funcionalidade dentro do Meu Vivo, pela qual os clientes pré-pagos e controle podem verificar em tempo real quais SVAs têm contrados na sua linha, a tarifa que será descontada da recarga, bem como podem efetuar o cancelamento destes serviços. O cliente pode acessar o Meu Vivo via aplicativo ou interface web, com tráfego descartado se acessado pelo celular Vivo.

Conforme os SVAs são migrados para a plataforma de controle interno da Vivo, essas funcionalidade passam a ficar disponíveis no Meu Vivo.