

Ata da Reunião do Comitê de Políticas e Iniciativas do MEF LATAM

5 de maio de 2010

Membros do Comitê

- Andréia Borges – Arvato Mobile
- Carlos Dominguez – Spring Wireless
- Luca Ruju – Zero9
- Renato Marcondes - Playphone
- Filippo Satolli - Dada
- Ana Lucia Selvatici- Dada
- Rafael Pellon - CFLA
- Filipe Rosa - MEF
- Priscila Grison - MEF

Agenda:

- Apresentação e discussão da iniciativa da TIM e evento promovido pela operadora no dia 12/05.
- Posicionamento do MEF no mercado em relação à auto-regulamentação
- Discussão do plano de ação para o Comitê de Políticas e Iniciativas

Itens discutidos

- **Apresentação e discussão da iniciativa da TIM e evento promovido pela operadora no dia 12/05.**

Filipe Rosa descreveu o evento do dia 12 de maio, quando a operadora TIM reuniu seus parceiros para apresentar seu novo Portal WAP e também seu plano de ação em relação às reclamações que vem recebendo sobre serviços de valor adicionado em seu call center. A operadora apresentou estatísticas de participação desses serviços no total de reclamações e as pressões que vem recebendo de órgãos do governo, como Anatel, Procon e Ministério Público para diminuir essa quantidade, o que está levando a uma postura mais rígida em relação aos parceiros .

Entre os principais dados apresentados estão que os serviços de valor adicionado já respondem por 46% das reclamações. Do total das reclamações, canal de texto é o segundo

motivo de reclamação (19,4%) e pacotes de assinatura é o quinto, com 3,4%. Os principais motivos para reclamação são desconhecimento da assinatura (19%) e cancelamento não efetuado (81%).

A operadora deixou uma mensagem de alerta para os parceiros, que segundo ela serão obrigados a padronizar e esclarecer as mensagens. A operadora afirmou que sua equipe de qualidade estará focada na validação e controle desses serviços, oferecerá treinamento para as equipes de call center e fará testes constantes com auxílio de robôs dos serviços do portal WAP e oferecidos por parceiros.

Entre as ações da operadora estarão multas quando má-conduta for identificada e retenção de pagamento. Como forma de incentivar os parceiros a oferecerem serviços dentro dos padrões da TIM, a operadora oferecerá benefícios para parceiros, como prioridade em novos serviços e parcelamento de conteúdos.

Filipe ressaltou que além de multas mais altas, órgãos do governo podem decidir pelo fim do modelo de assinatura, como aconteceu no passado com outros serviços como leilão reverso e 0900.

Posicionamento do MEF no mercado em relação a auto-regulamentação

Em relação ao posicionamento que o MEF pode ter em relação à auto-regulamentação do setor, Filipe Rosa esclarece que é uma decisão dos membros da associação, ficando as opções:

- posicionar-se como enabler a ajudar as operadoras ou
- ter uma postura mais pró-ativa para ter poder de regular modelos de assinatura. A Associação pode ter uma posição mais forte, trazendo as melhores práticas de outros países e atuando como um fiscalizador do mercado.

Filippo Satolli concorda com uma postura mais ativa, mas acredita que as operadoras devem ser membros do Board para que isso tenha validade. Filipe Rosa acredita que todas as operadoras devem ser associadas e dar ao MEF autonomia para decidir. Oi e Claro estão interessadas mas ainda não se associaram. Vivo e TIM já responderam que vão se associar ao Board.

É necessário ter pontos comuns entre os termos de conduta e verificar o quanto eles prejudicam as receitas, guiando o termo de conduta para que este seja equilibrado. O ponto importante é mostrar a melhoria que a mudança vai trazer para todas as operadoras.

Renato Marcondes citou uma empresa que faz compliance test e sugeriu verificar se eles podem fazer este serviço no Brasil. Citou que a operadora Vivo esta fazendo testes com todos os parceiros com todos os DDD do Brasil para pegar as empresas que estão trabalhando com single opt-in.

Filipe Rosa citou a necessidade de se fazer black lists para o próprio MEF, passando a mensagem de que a iniciativa é séria.

Rafael Pellon perguntou aos membros se eles estão dispostos “cortar a própria carne”, uma vez que se o MEF levar a sério a iniciativa e mostrá-la publicamente, bem como os membros da associação levarem a público o seu apoio, é preciso decidir se a iniciativa será levada a fundo quando problemas com empresas membros do MEF aparecerem. O MEF não pode cair na armadilha do MMA.

Renato Marcondes acrescenta também que todas as empresas precisam controlar o próprio marketing, pensando em termos de conduta não só com operadoras mas também internamente, que analise como as empresas afiliadas vão para o mercado, levar essa discussão pra dentro das empresas e ver como cada empresa pode coordenar seu próprio trabalho.

Filipe lembrou a iniciativa da TIM, que afirmou que muitas pessoas reclamavam que não tinham assinado serviços e eram cobradas. A situação real é que as pessoas aderem, e quando aderem não tem crédito, sendo cobradas na próxima vez que compram créditos. Um dos temas é uma mensagem adicional dizendo que o cliente está sem créditos, mas foi adicionado a um clube, convidando-o a carregar o celular senão vai ser cobrado mais tarde. Se não estiver de acordo envie SAIR.

- Discussão do plano de ação para o Comitê de Políticas e Iniciativas do MEF

1) TERMO DE CONDUTA (TC)

a) Usar os resumos feitos pela Spring Wireless e Pure Bros, e rever os termos de conduta das operadoras para encontrar pontos comuns mínimos nas regras, o que deve ser feito nos próximos 15 dias.

b) Falar individualmente e dar voz as pessoas para que critiquem e comentem os pontos do TC.

c) Na sequência, em reunião presencial com todos os membros do comitê, todos os pontos serão conferidos. Passada essa etapa é necessário reunir-se com as operadoras e ver o que ser feito.

d) As multas serão cobradas de acordo com o critério das operadoras – não serão estipuladas pelo TC

2) BLACK LIST

a) Membros informarem agências de mídia/afiliados que tem má-conduta, criando uma Black list.

b) Página do MEF deverá conter agências de mídia/afiliados da blacklist. As empresas não ficarão nesta lista para sempre, é possível sair da blacklist se a empresa se ajustar as regras.

3) Relatórios das operadoras

- a) Operadoras devem produzir relatórios mais completos para detectar a origem dos problemas, empresas responsáveis pelas reclamações, etc
- b) Cada empresa deverá individualmente ir ao Procon para defender e justificar a origem das reclamações.

4) Contato com as operadoras

- a) Reunião com a TIM agendada para duas semanas
- b) Reunião com Vivo e Claro na próxima semana durante o Tela Viva.
- c) A Oi será abordada depois.
- e) Mensagem para as operadoras: Demonstrar que estamos tentando auto-regulamentar o mercado e que eles estarão envolvidos.

5) Contactar grupos de mídia

- a) agendar reuniões com TVs: SBT, Band e Rede TV
- b) agendar reuniões com portais de internet: Terra e UOL

6) Agendar reunião com órgãos reguladores e MPF.

7) Timings:

- a) Expectativa de resolver o problema e auto-regular o mercado em 6 meses.
- b) Iniciativas semelhantes em outros mercados levaram mais de um ano, como no caso de Hong Kong e Inglaterra.

Próximos passos:

- Envio da ata
- Conference call na próxima semana na terça-feira
- Enviar dados para conference call

