

Reunião do Comitê de Políticas e iniciativas - 18/05

Membros do Comitê:

Presentes:

Janaina Menegatti - TIMw.e.

Andréia Borges – Arvato Mobile

Ana Paula - Spring Wireless Lima

Renato Marcondes - Playphone

Rafael Pellon - CFLA

Suhail Bhat MEF GLOBAL

Filipe Roup Rosa –MEF LATAM

Priscila Grison – MEF LATAM

Agenda:

- **Posicionamento do MEF em relação à auto-regulamentação e Termo de Conduta (TC)**
- **Lista Negra de affiliate marketers**

Assuntos discutidos:

- **Posicionamento do MEF em relação à auto-regulamentação e Termo de Conduta (TC)**

Suhail Bhat apresentou maneiras diferentes nas quais o MEF pode se posicionar no mercado. A associação pode aplicar o Termo de Conduta em si, pode sugerir ao governo fiscalizar o cumprimento do código, ou mesmo ajudar as operadoras a terem esta função. Ele também se referiu à situação em outros países em que MEF tem atividades e defendeu a idéia de um processo simples e direto. No entanto, ele aponta que o código em si não vai resolver os problemas, é apenas um meio de proteger a indústria.

Numa segunda etapa (quando o código estiver pronto) MEF precisa escolher onde ele irá se posicionar. Ele descreveu o posicionamento MEF em outras regiões.

Filipe Roup Rosa explicou que as operadoras estão muito preocupados com a situação no país, a TIM, por exemplo, que expressa em um evento em que a operadora apresentou seu plano de ação.

Suhail explicou a situação no Reino Unido, onde foi registrado um aumento de 85% nas queixas relacionadas aos serviços de assinatura. Foi um enorme problema e todos os players se envolveram. No Reino Unido, o código de conduta foi dado ao órgão regulador.

Rafael Pellon descreveu a situação atual no Brasil. Conselheiros do órgão regulador (Anatel) são candidatos em eleições nacionais neste ano, mas em princípio, a Anatel regulamenta serviços de telecomunicações, o que não envolve VAS. Atualmente, as operadoras são as que regulam o mercado, mas eles não querem que este papel. Neste cenário, a auto-regulamentação seria necessária. Outro fator é que a Anatel está envolvida em um grande projeto para a Banda Larga (PNBL) e por isso, MEF não pode contar com a Anatel agora.

Suhail também se referiu ao problema com “Participative TV” que aconteceu na América do Norte, onde MEF ajudou a escrever o código de conduta, que foi assinado por muitas empresas. Também foi concebido um processo interno de campanhas. Ele ressaltou que ter um processo estabelecido é obrigatório para o sucesso da iniciativa. Para ele, não é viável MEF ter essa posição no curto prazo. Para ter resultados rápidos, ter um processo estabelecido é necessário.

Filipe Roup Rosa questionou o papel dos integradores no tratamento das reclamações. Hoje, a operadora é o ponto de contato com os clientes. Para ter integradores fazendo isso, significa que os integradores precisam ter call centers. Para Suhail isso depende, uma vez que existem diferentes abordagens para isto. O integrador pode cuidar do consumidor, mas não dar reembolso, por exemplo. Outro ponto importante levantado foi qual player é responsável pelo pagamento dos reembolsos.

Como é hoje em dia no Brasil, o dinheiro que a operadora devolve para o usuário vem da conta do agregador. Na Europa, o agregador reembolsa o usuário, que é parte integrante do contrato.

Operadoras não têm meios para punir os agregadores, porque eles não têm informação suficiente. Suhail considera que isto deve ser incluído no código. Rafael Pellon acrescentou que as operadoras estão trabalhando sobre os relatórios, e esta é uma prioridade para elas.

Outra idéia de outros países, posta por Suhail é o banco de dados que o MEF está desenvolvendo com informações de toda a cadeia de valor com todas as informações que os usuários podem precisar.

Filipe Roup Rosa sugere que os integradores poderiam assumir este papel de lidar com queixas, mas em contrapartida as operadoras perderiam visibilidade no atendimento as reclamações.

Ana Paula Lima, da Spring Wireless, apontou que ela não acredita que as operadoras deixarão para os integradores estas questões e que seria complicado para eles para lidar com este processo, uma vez que não são responsáveis pelo conteúdo.

Suhail explicou que os consumidores não estão sempre reclamando, às vezes eles só têm dúvidas sobre os serviços. De acordo com ele, com um processo no lugar. Agora o processo está em reunir-se com operadores, integradores e agregadores, certificando-se que os integradores estão felizes com este papel.

Rafael Pellon explicou a situação hoje em dia com os códigos de prática dos operadores. Segundo ele, existem quatro diferentes, uma para cada operadora, que mudam constantemente as regras, sem qualquer tipo de seguro legal.

Suhail sugere que tenham um código unificado revisto a cada seis meses no primeiro ano e uma vez por ano depois disso, ou a qualquer momento que um novo serviço é criado. O código deve ter regras mínimas e máximo de 10 páginas, com foco onde está o problema, os serviços de assinatura, com regras claras. Depois de ter a base é possível elaborar mais. Ele lembra que o processo demorou mais de um ano no Reino Unido. O objetivo no Brasil é ter isso pronto em 6 meses.

Ele terminou dizendo que a situação foi semelhante no Reino Unido, e o entendimento comum era que se o problema não foi resolvido, traria toda a indústria para baixo.

- **Lista Negra**

Rafael Pellon explicou o problema relacionado com agências digitais não certificados pelos operadores que alteram o conteúdo do anúncio, enganando usuários. Empresas não sabem o que está sendo publicado. A ideia é criar uma lista negra das empresas.

Suhail explicou que o problema com os *affiliate marketers* acontece em toda parte, e nenhuma investigação é feita. Ele não aconselha o MEF LATAM a ter esse tipo de atividade. Como um posicionamento diferente, MEF pode certificar afiliates, da mesma forma que é feito no Reino Unido.

Próximos passos

Rafael Pellon vai unificar os Termos de Conduta das operadoras

Filipe Rosa vai discutir com as operadoras o Termo de Conduta