

Ata da reunião do Comitê de Políticas e Iniciativas

MEF LATAM

23/06/2010

Participantes:

Membros do Board integrantes do Comitê de Políticas e Iniciativas

Rafael Pellon (CFLA) – chair; Ana Paula Lima (Spring Wireless); Andréia Borges (Arvato Mobile); Eric Nice (Arvato Mobile); Filippo Satolli (Dada); Paulo Pessoa (TIMwe); Renato Marcondes (Playphone)

Membros do MEF LATAM

Geraldo Leonel Lima (Cleartech); Fabrício Bloisi (Movile); Daniel Carvalho (Buongiorno); Vitor Pereira (Buongiorno)

MEF LATAM

Filipe Roup Rosa, Priscila Grison

Agenda:

1) Termo de Conduta

- Próximos passos
- Timing
- Landing Pages
 - Critérios de aprovação
 - Fiscalização (pré produção, pós produção)
 - Penalizações

2) Blacklist de afiliados

3) Controle das reclamações/ call-center

4) Novas iniciativas

Temas discutidos:

1) Termo de Conduta:

a) Prazos:

- a primeira versão do Termo de Conduta unificado será apresentada aos membros no dia 5/7
- Os membros do comitê terão 3 dias para fazer comentários e propostas de ajustes.
- No dia 12/7 será realizada uma reunião entre os associados do MEF para discutir o Termo de Conduta.
- Os ajustes sugeridos serão analisados até dia 16/7.

Na sequência serão realizadas as primeiras reuniões com as operadoras.

b) Conteúdo do Termo de Conduta

- Rafael Pellon, chair do comitê, está analisando os termos de conduta para alinhar os quatro termos em uma tabela. Até o momento já foram analisados os termos da TIM e da Oi, que são baseados no TC da Claro. O objetivo é entender qual os critérios máximo e mínimo da operadora e tentar nivelar estes critérios pelo mínimo exigido.
- O objetivo é ter regras unificadas e que valham para todos, retirando a subjetividade, facilitando a auto-regulamentação do mercado.
- Alguns dos temas que devem ser abordados no termo de conduta são: o comando universal para sair e a inclusão de um menu com as opções de qual serviço deve ser cancelado.
- PIN – operadora gerar PIN de opt-in para assinatura do serviço, modelo atual adotado pela Claro.

Usar as regras do CONAR e do Código de Defesa do Consumidor, aplicando-as ao setor.

2) Regulamentação das Landing Pages:

- Os critérios de avaliação das LP devem evitar restringir a liberdade de criação
- Só informações básicas das LPs que tenham que existir serão analisadas (ex. preço, disclaimer, etc)

a) Fluxo de aprovação/fiscalização:

Para aprovar/fiscalizar as LPs, surgiram várias opções:

Etapas/Opções	Atual	Opção A	Opção B	Opção C
Aprovar	operadora	----	----	-----
Certificar	-----	PhonePayPlus **	Pré- empresa certificador a (ex. Agap)	-----
Regular*	Operadora	Operadora	Operadora	Operadora
Fiscalizar*	Mercado	PhonePayPlus	MEF/merca do	MEF/Operadora em pós- produção
Penalizar	Operadora	PhonePayPlus	Operadora	Operadora

*Os responsáveis por certificar e regular entregariam relatórios com os dados.

** Exemplo da solução encontrada no Reino Unido, entidade criada e financiada pelas operadoras com esta função.

*** MEF como fórum arbitrário

b) Penalizações:

É preciso definir quem aplica as sanções nos casos em que haja irregularidade e que tipo de sanções serão aplicadas.

- Penalizações:

- SLA com base em recorrência/gravidade do problema
- Prazo para as empresas se ajustarem as novas regras
- Bonificação para as empresas que atuarem de acordo com as regras

Contra-partida das operadoras:

- Definir qual seria a política caso o erro ocorra do lado das operadoras.

3) Black List:

Sobre a criação da Black List, há um consenso de que a escolha dos afiliados é de responsabilidade de cada empresa.

Porém, há a sugestão de o MEF publicar uma lista de afiliados onde os próprios membros poderiam recomendar/reclamar das empresas afiliadas.

4) Reclamações

a) Call_Center

Opções:

- Operadora continua a gerir as reclamações mas divulga dados (nr de queixas, tipo de queixas, ratio receitas/queixas por agregador, etc.)

- Integradores responsáveis pelo gerenciamento das reclamações.

b) Cancelamento

IVR/ WEB para cancelamento de serviços

Resumo:

Fase 1: unificar o Termo de Conduta das quatro operadoras mantendo as funções que já estão definidas hoje. (ex. operadora aprova, penaliza, fiscaliza e gere reclamações do call-center)

Fase 2: propor alternativas para criar as bases de auto-regulamentação, incluindo os processos e funções de cada elo da cadeia de valor (empresas certificadoras de landing pages, MEF como fórum de arbitrariedade, etc)

5) Novas iniciativas

Novas iniciativas serão estudadas. Uma short-list de novas iniciativas será criada e debatida na próxima reunião.

Next steps:

Ação	Responsável	Data conclusão
- primeiro draft do Termo de Conduta	Rafael Pellon	5/7
- Comentários dos	Todos os membros do Comitê de Políticas e Iniciativas	8/7

membros do comitê		
Evento para discutir o TC com todos os associados do MEF		14/7
Ajustes feitos	Rafael Pellon	até 16/07
Contato das empresas certificadoras – dados e escopo de atuação	Renato Marcondes	
Primeira reunião com as operadoras	Filipe Rosa	A partir dia 19/07
Definição dos critérios de avaliação das Landing Pages	Comitê	16/7
Definição do órgão regulador	Comitê	16/7
Definição da criação da blacklist e formato	Comitê	16/7
Definição sobre controle das reclamações	Comitê	16/7
Criação de short-list para novas iniciativas	Comitê	Próxima reunião do Comitê
Timings para fase 2	Rafael Pellon e Filipe Rosa	Próxima reunião do Comitê