

## TELA VIVA MÓVEL 2017 – 15-16/05/2017

**Matérias em destaque – especialmente do painel o “SVA no divã”**

### **MOBILE TIME:**

***Fernando Paiva***

**17/05/2017 às 00h58**

**SVAs: "Ou o mercado resolve, ou a Anatel vai resolver", diz superintendente da agência**

A Anatel está aguardando as respostas de todas as operadoras móveis sobre as notificações encaminhadas pela agência a respeito do alto índice de reclamações referentes a serviços de valor adicionado (SVAs). A superintendente de relações com os consumidores da agência reguladora, Elisa Leonel, participou de painel sobre o assunto nesta terça-feira, 16, durante o Tela Viva Móvel, em São Paulo, e passou um recado claro para o setor: “Ou o mercado resolve, ou a Anatel vai resolver. No limite pode haver uma mudança regulatória da Anatel. Ou imposição de alguma regra nova. Mas o primeiro passo é tentar que a prestadora resolva sem multa, sem regulação nova, sem proibição de modelo algum. No extremo pode haver uma nova regra ou aplicação de regras que já existem. Ou uma suspensão cautelar”.

Leonel não decidiu ainda qual poderia ser exatamente a intervenção da Anatel. No máximo, a agência poderia proibir a cobrança de SVAs na conta telefônica, mas não é seu desejo chegar a esse ponto. “Não tenho nada contra os SVAs. Acho excelente que consumidores tenham inovações e serviços aderentes ao seu perfil de uso, às suas expectativas”, comentou a representante da agência. “Mas não há modelo de negócios que sobreviva às custas do desrespeito aos consumidores. É nesse sentido que a Anatel tem atuado”, acrescentou.

### **Extrato**

Uma das sugestões dela é de que as operadoras ofereçam aos seus assinantes pré-pagos soluções para extrato dos gastos, incluindo lançamentos futuros, o que conferiria mais transparência aos serviços. “A fatura de telecom e o crédito pré-pago são usados quase como sistemas bancários. Há uma financeirização da fatura de telecom. Se assim é, temos que garantir que o usuário tenha a mesma transparência do sistema bancário. Ao contratar um serviço quero o extrato do que contratei. Quero ver os lançamentos futuros”, disse durante o evento.

[http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/svas--ou-o-mercado-resolve-ou-a-anatel-vai-resolver--diz-superintendente-da-agencia/470742/news.aspx?\\_akacao=4192834&\\_akcnt=c5cdc4f2&\\_akvkey=dd19&utm\\_source=akna&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22](http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/svas--ou-o-mercado-resolve-ou-a-anatel-vai-resolver--diz-superintendente-da-agencia/470742/news.aspx?_akacao=4192834&_akcnt=c5cdc4f2&_akvkey=dd19&utm_source=akna&utm_medium=email&utm_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22)

**17/05/2017 às 01h25**

**Fernando Paiva**

### **Vivo adota quatro medidas e reduz reclamações com SVAs**

A Vivo adotou quatro medidas que estão dando resultados positivos na redução de reclamações referentes a serviços de valor adicionado (SVAs), um dos temas discutidos na edição deste ano do Tela Viva Móvel, nesta terça-feira, 16, em São Paulo. As medidas foram: 1) controle do processo de ativação de serviços digitais; 2) estímulo à contratação pull, em vez de push; 3) simplificação do portfólio de SVAs; 4) elaboração de um guia de estilo para o processo de contratação de um SVA. Com a adoção dessas quatro medidas, as reclamações sobre SVAs caíram 64% no call center da Vivo, de dezembro para cá. No mesmo período, o volume de queixas sobre SVAs da Vivo na Anatel caiu 50%. As ações da operadora e seus resultados foram apresentados por Fernando Luciano, diretor de serviços digitais e inovação da Vivo, durante painel no Tela Viva Móvel, nesta terça-feira, 16.

Atualmente, 76% do SVAs white label e cross carrier da Vivo estão internalizados em sua plataforma de SDP (Service Delivery Platform). A meta é chegar a 100% até o final do ano, garantindo duplo opt-in e todo o controle sobre a faturação dos serviços, disse Luciano.

Em 2016, 40% das vendas de SVAs da Vivo aconteceram através de canais pull, ou seja, quando é o usuário que espontaneamente entra em contato com a operadora para contratar os serviços, em vez de simplesmente responder ao estímulo de uma campanha. A expectativa é de que a participação suba para 60% este ano. “Estamos incentivando canais pull para a venda com mais qualidade. Fomos pioneiros na venda dentro de lojas próprias. Usamos os nossos gurus para explicar para o cliente final como funciona o SVA”, descreveu o executivo.

O portfólio white label da operadora foi reduzido em 30%. E aquele de serviços cross carrier, em 33%. Nesse processo, foram mantidos os SVAs considerados mais relevantes para os usuários e que tivessem versões em apps, explicou Luciano.

Por fim, o guia de estilo foi construído em parceria entre as áreas de qualidade e de atendimento da Vivo. "Agora tem um padrão de confirmação de mensagem, com nome do serviço, vigência da assinatura, recorrência da assinatura, preço, comando de ajuda e comando de saída. E desde maio começamos a mandar um SMS sempre no dia anterior à tarificação, após o período de gratuidade.

[http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/vivo-adota-quatro-medidas-e-reduz-reclamacoes-com-svas/470743/news.aspx?\\_akacao=4192834&\\_akcnt=c5cdc4f2&\\_akvkey=dd19&utm\\_source=akna&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22](http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/vivo-adota-quatro-medidas-e-reduz-reclamacoes-com-svas/470743/news.aspx?_akacao=4192834&_akcnt=c5cdc4f2&_akvkey=dd19&utm_source=akna&utm_medium=email&utm_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22)

## "SVA não é vilão", diz FS

### **Fernando Paiva**

"O SVA não é vilão. Não se pode ter essa concepção de que as empresas de SVA são de fundo de quintal, ou que usam marketing de emboscada", criticou Kátia Pedroso, responsável por relações institucionais da FS, durante o Tela Viva Móvel, nesta terça-feira, 16, em São Paulo. "A FS está há sete anos nesse segmento, com mais de 250 empregados. E foi escolhida por um fundo internacional para ser investida, o Carlyle Group", completou.

De todo modo, a executiva reconhece que este é o momento para que o ecossistema discuta melhores práticas a serem adotadas. "Existe uma oportunidade. Independentemente da solução a ser adotada, o que a FS propõe é que haja uma discussão transparente com o mercado. A recomendação é para que não sobrecarreguem a relação de boa fé, seja da operadora com seu parceiro, seja com o consumidor etc. É preciso respeitar o momento de transição desse segmento para crescer na sua plenitude. O que ninguém quer é que haja uma medida mal dimensionada", disse. "Achamos que o mercado está maduro o suficiente para essa discussão. Regras claras e transparentes são boas para todos os players", acrescentou.

[http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/-sva-nao-e-vilao--diz-fs/470745/news.aspx?\\_akacao=4192834&\\_akcnt=c5cdc4f2&\\_akvkey=dd19&utm\\_source=akna&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22](http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/-sva-nao-e-vilao--diz-fs/470745/news.aspx?_akacao=4192834&_akcnt=c5cdc4f2&_akvkey=dd19&utm_source=akna&utm_medium=email&utm_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22)

## **SVAs: "Somos todos responsáveis", diz Curio, da Movile**

### ***Fernando Paiva***

“Movile, operadoras, parceiros de conteúdo, Anatel, MEF: todos somos responsáveis. Falamos em cadeia de revenue share, mas na hora de dividir a responsabilidade alguns players dizem que o problema é da mídia: primeiro do Google, depois da TV e agora das redes de afiliados ou da mídia on deck”, criticou o diretor comercial da Movile, Paulo Curio, fazendo referência à atual crise vivida pelo setor de serviços de valor adicionado (SVAs), que está sob ameaça de intervenção da Anatel. O executivo participou do Tela Viva Móvel nesta terça-feira, 16, em São Paulo.

“A gente está perdendo para a gente mesmo. Não tem nenhum player chegando de fora e tomando o nosso mercado, como aconteceu em mensageria. Esse mercado ainda é nosso”, complementou.

O executivo alertou também para a perda de talentos. Segundo ele, profissionais de alta qualidade estão deixando o segmento de SVA desiludidos, migrando para outros setores.

Curio entende que está na hora de se “trabalhar a relação”, mais do que simplesmente “discutir a relação”.

[http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/svas--somos-todos-responsaveis--diz-curio-da-movile/470746/news.aspx?\\_akacao=4192834&\\_akcnt=c5cdc4f2&\\_akvkey=dd19&utm\\_source=akna&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22](http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/svas--somos-todos-responsaveis--diz-curio-da-movile/470746/news.aspx?_akacao=4192834&_akcnt=c5cdc4f2&_akvkey=dd19&utm_source=akna&utm_medium=email&utm_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22)

## **MEF elabora código de conduta 3.0**

### ***Da Redação***

O MEF deve divulgar nos próximos dias a versão 3.0 de seu código de conduta para a venda de serviços de valor adicionado (SVAs) no Brasil, após meses de discussões com seus associados e com as operadoras móveis. O movimento é também uma resposta à ameaça da Anatel de intervir no setor.

De acordo com Gabriela Fernandes, diretora geral do MEF para a América Latina, pouca coisa mudou na nova versão. Na verdade, as regras foram de certa forma flexibilizadas, para viabilizar a sua aplicação, explicou durante painel no Tela Viva

Móvel, nesta terça-feira, 16, em São Paulo. Ela espera que dessa vez as regras sejam seguidas efetivamente pelo mercado. "Chegamos a um momento de transição. Não temos a opção de empurrar o problema com a barriga e deixar cair no esquecimento. A indústria como um todo precisa buscar caminhos", disse a executiva.

[http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/mef-elabora-codigo-de-conduta-30/470744/news.aspx?\\_akacao=4192834&\\_akcnt=c5cdc4f2&\\_akvkey=dd19&utm\\_source=akna&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22](http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/mef-elabora-codigo-de-conduta-30/470744/news.aspx?_akacao=4192834&_akcnt=c5cdc4f2&_akvkey=dd19&utm_source=akna&utm_medium=email&utm_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+02%3A22)

## **A encruzilhada do SVA**

**17/05/2017 às 13h55**

**Fernando Paiva**

Nos últimos meses o clima esquentou nos bastidores do mercado de serviços de valor adicionado (SVAs). Há pressão por parte de órgãos de defesa do consumidor, da Anatel e do Ministério Público para que sejam resolvidos os problemas relacionados à cobrança indevida de SVAs nos créditos de usuários pré-pagos. O auge da discussão aconteceu na última terça-feira, 16, durante o painel "SVA brasileiro no divã", no Tela Viva Móvel, que reuniu os dois maiores players do mercado nacional de conteúdo móvel (FS e Movile), a maior operadora (Vivo), a associação que representa o setor (MEF) e o órgão regulador de telecomunicações (Anatel).

Pelo que foi dito ali, o mercado de SVA está diante de uma encruzilhada com três caminhos possíveis: 1) cada empresa toma as suas próprias iniciativas; 2) a autorregulação, com as companhias chegando a um consenso de quais seriam as melhores práticas a serem adotadas; 3) a intervenção da Anatel.

A Vivo já começou a trilhar o primeiro caminho. Instalou uma Service Delivery Platform (SDP) e está trazendo para o seu controle a gestão de todos os seu SVAs. Além disso, está reduzindo seu portfólio e focando e ações pull em vez de push para a conquista de novos assinantes. Por fim, elaborou um guia de estilo como uma série de regras para a oferta de SVAs, incluindo o envio de um SMS avisando da cobrança um dia antes de expirar o período de gratuidade.

Do lado da autorregulação, o MEF lançará nos próximos dias a versão 3.0 do seu código de conduta. A expectativa é de que ele seja finalmente aplicado. A questão é o que fazer com quem não seguiu-lo...

A Anatel, por sua vez, está dando mais um tempo para o setor tentar se arrumar sozinho. Se as empresas não conseguirem resolver o problema por conta própria, a

agência vai intervir. Na pior das hipóteses, pode proibir a cobrança de SVAs pelas teles.

Esses três caminhos (1-cada um por si; 2- autorregulação; e 3- regulação), apesar de diferentes, não são excludentes. Na verdade, podem ser complementares. Dá para seguir todos ao mesmo tempo. Existir um código de conduta consensual do mercado que seja efetivamente aplicável daqui em diante é positivo, sem dúvida.

Paralelamente, cada empresa, se quiser, pode adotar medidas adicionais para garantir ainda mais segurança e transparência em sua oferta de SVAs. E nada impede também que a Anatel complemente as iniciativas das empresas com alguma regra, como, por exemplo, a exigência da oferta de um extrato da conta pré-paga, como sugeriu a superintendente de relações com os consumidores da agência, Elisa Leonel, durante o Tela Viva Móvel.

Ou seja: não se trata de escolher apenas um dos três caminhos para trilhar. O importante é andar para frente, mesmo que em vários caminhos ao mesmo tempo. O que não dá é para ficar parado nessa encruzilhada.

[http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/a-encruzilhada-do-sva/470782/news.aspx?\\_akacao=4195285&\\_akcnt=c5cdc4f2&\\_akvkey=635e&utm\\_source=akna&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+20%3A26](http://www.mobiletime.com.br/17/05/2017/a-encruzilhada-do-sva/470782/news.aspx?_akacao=4195285&_akcnt=c5cdc4f2&_akvkey=635e&utm_source=akna&utm_medium=email&utm_campaign=MOBILE+TIME+News+-+17%2F05%2F2017+20%3A26)

## Telesíntese

**ANATEL INVESTIGA OPERADORAS POR PRÁTICAS ABUSIVAS NA COBRANÇA DE SVAS**  
Agência identificou excesso de serviços contratados à revelia do consumidor. Mobile Ecosystem Forum (MEF) publica na próxima sexta-feira, 19, edição revisada do código de conduta para operadoras e SVAs.

**RAFAEL BUCCO — 16 DE MAIO DE 2017**

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) está investigando as operadoras de telecomunicação brasileiras e seus parceiros por abusos na cobrança de serviços de valor agregado (SVAs). A medida é uma resposta ao número de reclamações na agência, nos Procons e no judiciário de consumidores que dizem ser cobrados por serviços nunca contratados.

“A gente minerou o texto das reclamações dos consumidores e identificamos que de 88% a 95% das reclamações na telefonia móvel são por produtos contratados à revelia

[em 2016]”, contou Elisa Leonel, superintendente de relações com os consumidores da Anatel, durante painel realizado no evento Tela Viva Móvel, que acontece hoje, 16, em São Paulo.

Segundo ela, as investigações, que começaram há cerca de um ano, apontam para diferentes práticas abusivas, como **desrespeito ao duplo opt-in**, falha nas informações básicas prestadas ao consumidor e descumprimento do código de defesa do consumidor.

A executiva cobra uma medida rápida das operadoras para reverter o cenário. Segundo ela, se nenhuma atitude para reduzir os índices de reclamações relacionadas aos SVAs for tomada, caberá à Anatel encontrar os remédios necessários para resolver a questão – o que poderia resultar em novas e mais duras regras para o setor.

“A Anatel ainda não tem respostas e que remédios são esses. Temos uma série de dúvidas e sofremos com o problema da assimetria regulatória. Estamos no momento de investigar e entender se precisamos de uma regulação mais intrusiva, mais forte. O que temos que ter em mente é que não há negócio que sobreviva à custa de enganar os consumidores”, ressaltou.

Para endereçar a questão dos SVAs, a agência optou por um novo modelo de ação. A ideia é fazer uma regulação “responsiva”. Por este modelo, a autarquia vai identificar o problema e pedir uma solução satisfatória por parte dos envolvidos. Se o mercado for incapaz de encontrar uma solução sozinho, a Anatel vai intervir. “O primeiro passo é tentar que operadora resolva sem multa e sem regulação nova. No extremo, há a medida regulatória, que pode ser com novas regras ou aplicação de regras existentes”, disse. Ela não definiu prazos para que tudo aconteça.

## **Transparência**

A visão da Anatel é de que o SVA se aproveita do billing das operadoras para garantir recorrência. Essas cobranças exigem que o setor seja muito mais transparente para evitar a cobrança indevida. “O pré-pago e a fatura estão sendo usados quase como sistema bancário, ocorreu quase uma financeirização da cobrança pela operadora. Se assim é, a transparência precisa ser como a do sistema bancário, mostrar na conta os gastos de agora e os lançamentos futuros. Se a gente quer tratar fatura de telecomunicação como instrumento de contratação de SVA, é preciso que se garanta a transparência”, ressaltou Elisa.

Por enquanto, a tentativa de autorregulação do setor parte Mobile Ecosystem Forum (MEF), que publicou em 2011 um código de conduta para as empresas. Este código

está sendo reformulado, e sua nova versão será publicada na próxima sexta-feira, 19. “A revisão vem sendo feita em conjunto com empresas e a Anatel, como resposta aos questionamentos feitos pelo órgão regulador. Após seu lançamento, vamos fazer novas reuniões para garantir sua aplicação”, disse Gabriela Fernandes, diretora executiva a América Latina do MEF.

Ao novo código foram acrescentados artigos sobre a prática de contratações conhecida por “push”, aquelas em que as empresas procuram o consumidor e oferecem o produto, em vez de o cliente contactar e pedir pelo serviços (método chamado pull). Elisa, da Anatel, questiona, no entanto, o efeito prático que a revisão do código de conduta terá sobre as empresas. “O código existe desde 2012, e não tem funcionado”, frisou.

Gabriela, no entanto, acredita que agora não existe motivo para que não seja adotado. “O mercado funciona em ondas. A onda atual tem um consumidor diferente, e temos que buscar medidas eficazes que satisfaçam a todos os atores, a Anatel e as empresas”, defendeu.

<http://www.telesintese.com.br/anatel-investiga-praticas-de-cobranca-de-sva/>

## **VIVO AUMENTA CONTROLE SOBRE APPS DE TERCEIROS PARA REDUZIR RECLAMAÇÕES**

**Operadora mantém política de diminuição na quantidade de apps próprios e de terceiros para focar em produtos mais relevantes**

**RAFAEL BUCCO — 16 DE MAIO DE 2017**

A Vivo está adotando uma série de medidas para reduzir as reclamações sobre serviços de valor agregado (SVA), segmento que é investigado pela Anatel devido ao alto número de reclamações. Desde o ano passado a tele vem limpando a base de parceiros e assumindo o controle sobre diferentes etapas da contratação pelos clientes. Também investiu no modelo de comercialização e distribuição, relegando a vendedores o dever de atrair consumidores para os serviços mais complexos.

A empresa estabeleceu quatro pilares de ação no segmento de SVAs. O primeiro foi reduzir a quantidade de serviços white label e cross carrier. No primeiro caso, encolheu em 32% a quantidade de produtos. No segundo caso, em 33% no último ano.

O segundo pilar foi assumir o controle total sobre o processo de ativação. “Fizemos a internalização das altas de serviços digitais. Hoje, processamos 100% dos opt-in, e pretendemos trazer 100% do controle da tarifação para dentro da operadora neste ano”, contou Fernando Luciano, diretor de serviços digitais e inovadores da Vivo.

O terceiro remédio foi investir nos canais “pull”, de oferta dos serviços aos potenciais clientes. A empresa decidiu que serviços complexos serão preferencialmente vendidos por um atendente em loja física, que explique e detalhe o produto. “E mesmo com venda dentro da loja temos o duplo opt in. 40% das vendas ano passado foi no modelo pull, este ano já são 60% das vendas”, ressaltou o executivo.

Por fim, o quarto remédio praticado pela empresa para reduzir as reclamações relacionadas a SVAs é a reformulação das comunicações para o consumidor. “Criamos com o time de comunicação uma fraseologia para explicar em poucos caracteres o que ele está adquirindo. Toda contratação traz por padrão a vigência do serviço, o que foi contratado e como sair. Em maio, começamos a enviar um SMS um dia antes do início da tarifação após o fim do período de gratuidade”, acrescentou, durante painel realizado no evento Tela Viva Móvel.

A empresa começou a aplicar as novas práticas em SVA, e já traz métricas que, a seu ver, indicam sucesso das medidas. “Reduzimos em 64% volume de reclamações no call center, e em 50% o volume de reclamações na Anatel sobre o pré-pago”, finalizou Luciano.

As medidas tomadas pela Vivo coincidem com questionamentos da **Anatel, que vem cobrando mais transparência e tratamento melhor dispensado ao consumidor que usa SVA**. A agência investiga todas as operadoras brasileiras por causa do excesso de contratações de serviços à revelia e promete endurecer se as não reavaliarem suas práticas.

<http://www.telesintese.com.br/vivo-aumenta-controle-sobre-apps-de-terceiros-para-reduzir-reclamacoes/>