



Comissão de Defesa do Consumidor- Câmara dos Deputados
Audiência Pública
Bloqueio do Fluxo de Dados – Pós Consumo da Franquia

Brasília, 08/04/2015

Toda mudança deve considerar:

- Necessidade
- Oportunidade (Momento)
- Pré-requisitos:
 - .Respeito a direitos - Ética
 - .Mitigação de Impactos Negativos (se houver)

É necessário mudar?

- O uso de dados pelos clientes apresenta crescimento em escala muito superior aos recursos disponíveis no mercado.
- As redes são fortemente impactadas pelas alterações do perfil de consumo do usuário médio de nossos serviços.
- Os padrões de desempenho exigidos pelo mercado e impostos pelo órgão regulador exigem adequações nas ofertas das prestadoras , para permitirem melhor planejamento e gestão da rede.



É o momento de mudar?

- ❑ Em meados de 2014 o mercado de aparelhos celulares anunciou que os aparelhos 3G (permite internet móvel) ultrapassaram em quantidade o volume de aparelhos 2G no mercado.
- ❑ SindiTelebrasil informa que a quantidade de novas conexões móveis em 2014 cresce à razão de 2 novas conexões por segundo
- ❑ A legislação brasileira (Ex.: Marco Civil da Internet) reduziu a liberdade de formulação de novos modelos de negócios para uso da Internet no Brasil.



Como fazer a mudança ?

- Respeito ao Contrato
- Divulgação prévia e massificada (Resolução 632- Anatel)
- Oferta adicional para mitigar impactos .

Importante

A Oi entende que o direito de promover alterações na oferta dos planos de dados de parte dos clientes “Oi pré-pago”, não decorre da Resolução 632 . **Este direito decorre do contrato.**

As exigências constantes da Resolução 632 nos indicam “como fazer” estas alterações, para preservar os direitos dos consumidores.



Oferta atual da Oi de internet para o celular pré: pacotes de dados diários, semanais e mensais



Apresentação feita para a Anatel Em 10/2014

Oferta de pacotes

5MB Pacote diário Pra quem é esse plano?	R\$ 0,60/dia	Ligue para *3505	Sem impacto
30MB Pacote semanal Pra quem é esse plano?	R\$ 2,90/sem Quer acessar a internet sem precisar controlar a toda hora?	Ligue para *3515	
100MB Pacote mensal Pra quem é esse plano?	R\$ 9,90/mês Quer acessar a internet sem precisar controlar a toda hora?	Ligue para *3530	Foco da nova mecânica

Proposta Oi

- Nova mecânica de uso apenas das ofertas de pacotes **semanais e mensais**
 - Redução de velocidade promocional até o final do dia (23:59:59) do fim da franquia
 - Sem impacto para clientes das ofertas diárias
 - Ofertas de pacotes semanais e mensais são válidas para clientes Pré-pago e Controle
- Melhorar percepção do cliente com uso de internet em maior velocidade



A Oi está se estruturando para fazer a alteração da mecânica do uso de internet em 3 ações de forma a minimizar o impacto nos clientes

1

Comunicação ao cliente

- Envio de SMS com 30 dias de antecedência para os clientes dos pacotes
- Publicação em jornal de grande circulação
- Publicação no site da Oi

2

Criação de novos pacotes de dados

- Pacotes com mais franquias
- Redução do preço por MB
- Sem taxa de adesão
- Comunicação dos novos pacotes para base pré-pago e Controle

3

Alteração na mecânica de uso de internet

- Apenas para os pacotes semanais e mensais no dia seguinte ao final da franquia
- Redução da velocidade até o fim do dia quando acabar a franquia
- Opção de compra de pacotes adicionais para retorno da navegação e manutenção da validade do pacote mensal ou semanal

A qualquer momento o cliente pode consultar seu consumo de internet ligando gratuitamente para *805
Ao final da franquia o cliente é informado por SMS.



Cronograma de lançamento nova mecânica internet nos pacotes semanais e mensais

01/11

14/11

25/11

01/12

Comunicação aos clientes

- Envio de SMS
- Publicação em jornal
- Publicação site Oi

Comunicação aos clientes

- Envio de SMS de lembrete aos clientes

Comunicação aos clientes

- Envio de SMS de lembrete aos clientes

Comunicação aos clientes

- Envio de SMS de lembrete aos clientes
- Início da nova mecânica

Lançamento das novas ofertas

Treinamento do atendimento e reforço em vendas sobre a nova mecânica.

Pacotes de dados: mais opção de pacotes e redução do preço por MB minimizam impacto nos clientes



Ofertas de Pacote Ad Hoc Internet pra Celular Pré

Oferta Atual	Plano	Tipo	Preço	Preço/MB
	30MB	semanal	R\$2,90	R\$0,10
	100MB	mensal	R\$9,90	R\$0,10



Novas ofertas	Plano	Tipo	Preço	Preço/MB
	15MB	Pacote adicional	R\$0,99	R\$0,07
	50MB	Pacote adicional	R\$2,99	R\$0,06
	40MB	Semanal	R\$2,90	R\$0,07
	150MB	Mensal	R\$9,90	R\$0,07
	300MB	Mensal	R\$19,90	R\$0,07
	500MB	Mensal	R\$29,90	R\$0,06

MITIGAÇÃO DO IMPACTO DA MUDANÇA – Oi PLANO MENSAL PRÉ PAGO

Exemplo válido para um dado perfil de uso

USO DA INTERNET AO LONGO DO MÊS - R\$ 9,90

PACOTE ANTERIOR
100 MB



Uso de toda a franquia (100 MB) em 20 dias com Velocidade Contratada



Últimos 10 dias Com Velocidade Reduzida Uso Máximo estimado em 15 MB



TOTAL
115 MB

PACOTE ATUAL
150 MB



Uso de 100 MB em 20 dias com Velocidade Contratada



Uso de 50 MB dos últimos 10 dias com a Velocidade Contratada



TOTAL
150 MB



Considerações finais



Respostas aos questionamentos:

- a. A alteração planejada cria novos planos de serviços ou altera planos de serviços existentes? Em caso de alteração de planos, quais seriam afetados?

Oi: Não há alteração de planos de serviços. Alteração será nas ofertas.

- b. Qual a abrangência da mudança? Afeta consumidores de planos pós-pagos e pré-pagos? Afeta consumidores existentes ou apenas novos?

Oi: Nacional, apenas para as ofertas de pacotes semanais e mensais. As ofertas são válidas para clientes pré-pagos e Oi Controle.

- c. Como o consumidor poderá acompanhar o seu consumo de dados?

Oi: Ligando gratuitamente a qualquer momento para *805 e ao final do consumo do pacote o cliente receberá um SMS.

- d. Quais são os planos da prestadora para mitigar eventuais impactos das mudanças nos índices de reclamações de consumidores?

Oi: Comunicação ao cliente via SMS, Jornal e site da Oi. Treinamento do Atendimento.

- e. Cronograma de implantação das alterações incluindo: i) divulgação prévia das mudanças; ii) migração dos consumidores; iii) implantação de ferramentas de acompanhamento de consumo

Oi: Conforme apresentado nos slides anteriores.



OBRIGADO !

Marcos Mesquita
Diretor de Relações Institucionais
marcos.augusto@oi.net.br

BACK UP DE INFORMAÇÕES

DA CONTRATAÇÃO

Seção I

Das Regras Gerais

Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

- I - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;
- II - período promocional;
- III - data e regras de reajuste;
- IV - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;
- V - restrições à utilização do serviço;
- VI - limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização;
- VII - velocidades mínima e média de conexão;
- VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,
- IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

Parágrafo único. As informações constantes deste artigo, sem prejuízo de outras que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta contratada, devem ser consolidadas em sumário, de forma clara, com destaque às cláusulas restritivas e limitadores de direitos, a ser entregue antes da contratação.

Art. 51. Na contratação, a Prestadora deve entregar ao Consumidor o contrato de prestação do serviço e o Plano de Serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao Consumidor na página da Prestadora na internet, quando for o caso.

§ 1º Caso a contratação de algum serviço de telecomunicações se dê por meio do Atendimento Remoto, a Prestadora deve enviar ao Consumidor, por mensagem eletrônica ou outra forma com ele acordada, os documentos mencionados no **caput**.

§ 2º Quando da adesão do Consumidor, as promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidade ou comodidades adicionais devem ser devidamente informadas, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, explicitando-se data de início e de término, e a qual Plano de Serviço está vinculada.

Art. 52. As Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC.

Seção II



← → ↻ www.anatel.gov.br/Portal/exibirPortalNoticias.do?acao=carregaNoticia&codigo=35544

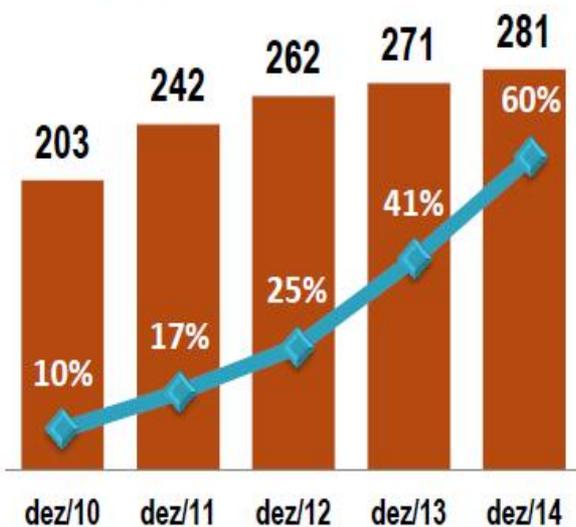
Limites mínimos de velocidade da banda larga ficam mais rigorosos

31 de Outubro de 2014

Esses percentuais valem a partir de amanhã. Desde 2012, maiores de taxas de transmissão têm sido exigidas pela Anatel:

	Taxa de Transmissão Média (download e upload)	Taxa de Transmissão Instantânea (download e upload)
Desde novembro de 2012	60% da taxa de transmissão máxima contratada	20% da taxa de transmissão máxima contratada pelo usuário
Desde novembro de 2013	70% da taxa de transmissão máxima contratada	30% da taxa de transmissão máxima contratada pelo usuário
A partir de novembro de 2014	80% da taxa de transmissão máxima contratada	40% da taxa de transmissão máxima contratada pelo assinante

total de celulares
(em milhões) e % de
acessos com
tecnologia 3G e 4G

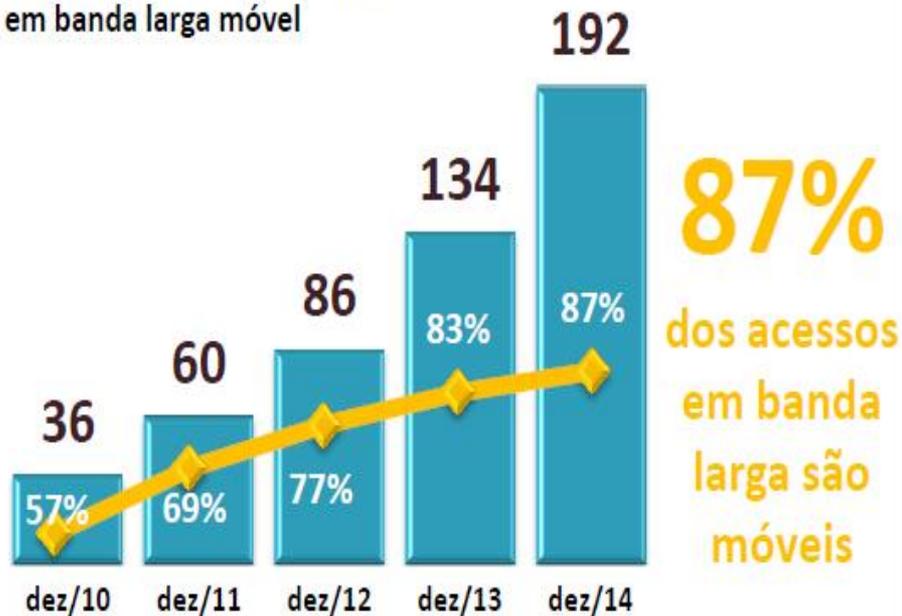


60%
dos acessos
celulares
podem
acessar a
banda larga
em alta
velocidade

281
milhões de
acessos
celulares

58 milhões de novos acessos em banda larga em 1 ano

Acessos em banda larga total
(em milhões) e % de acessos
em banda larga móvel



87%

dos acessos
em banda
larga são
móveis

192

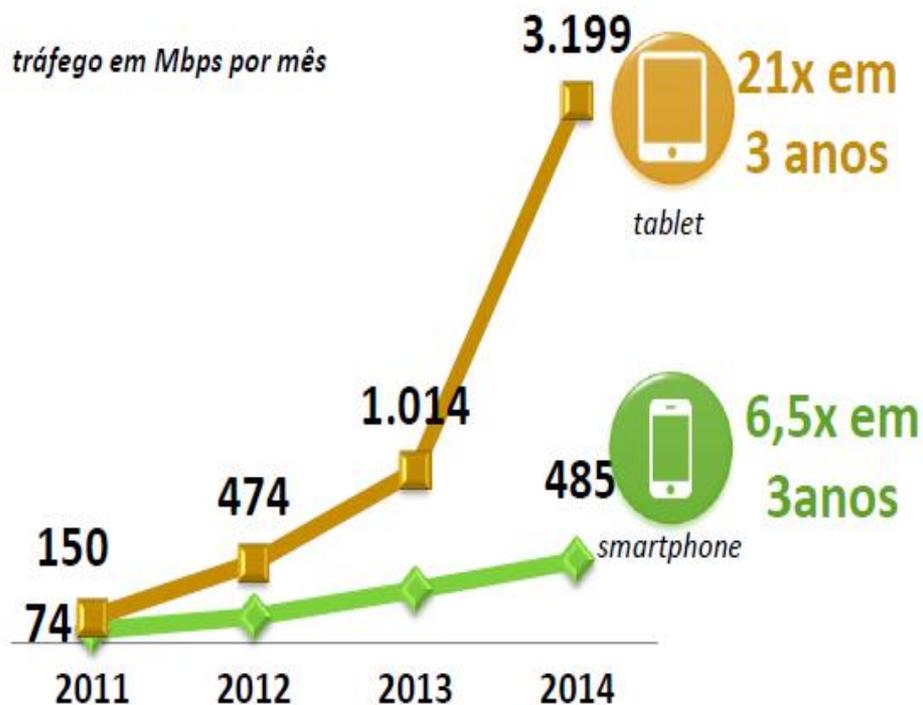
milhões de
acessos em
banda larga total

1 foto = 20 ligações
1 vídeo = 16 fotos
1 vídeo = 320 ligações

Foto com tamanho médio de 0,55
Mb e vídeo de 15 segundos com
tamanho médio de 9 Mb



crescimento do tráfego de dados móveis por usuário no Brasil



O tráfego de dados no Brasil deve crescer 9 vezes até 2019

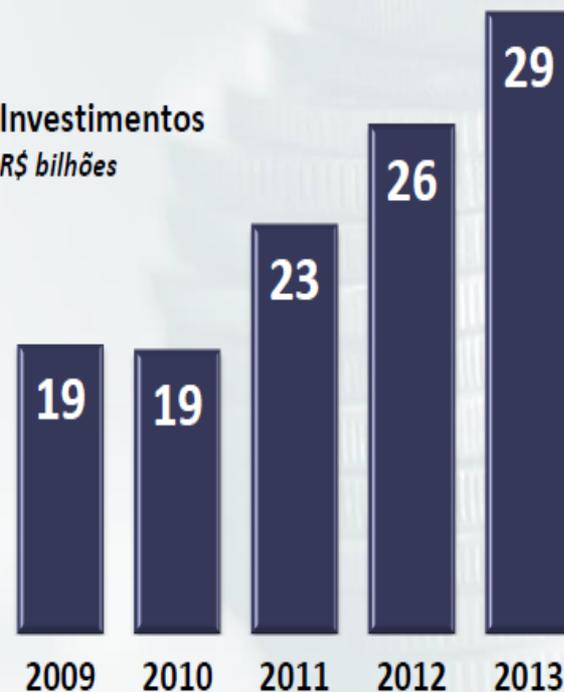
R\$ 29 bilhões de investimentos em 2013

*segundo ano consecutivo de
recorde histórico*

Fonte: Telebrasil.

*Considera 365 dias por ano, não inclui o pagamento de licenças.

Investimentos
R\$ bilhões



R\$ 80 milhões por dia*