

Vivo POP

Procedimento Operacional Padrão

Canal

Lojas Próprias

Lojas Parceiras

Segmento

Fixa

Móvel

Abrangência

Nacional

Contestação De Valores

Este documento busca detalhar os cenários de Contestação de Valores, tanto para fixa ou para móvel, orientando os canais na análise e efetivação em sistema.

Resumo

Versão: 17

Item: slide 18

Alteração: Detalhamento NCC

Atualização: 20/03/2024

Modificação: Valéria Cordeiro dos Santos

Aprovação: Processos Diretoria de Canais

- Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal. Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.



● ÍNDICE CONTESTAÇÃO

Esse slide apresenta os principais temas discutidos neste material, clicando em cada tema será possível navegar para o slide correspondente.

- Regras Gerais, [Clique Aqui!](#)
- Reclamação Procedente, [Clique Aqui!](#)
- Reclamação Improcedente, [Clique Aqui!](#)
- Concessão, [Clique Aqui!](#)
- Retificação, [Clique Aqui!](#)
- Dicas Importantes, [Clique Aqui!](#)
- Modelo de Notas, [Clique Aqui!](#)
- Tratativa Cargo, [Clique Aqui!](#)
- Atendimento VIP, [Clique Aqui!](#)
- Contestação Pré – Pago, [Clique Aqui!](#)
- Contestação Fixa Smart, [Clique Aqui!](#)
- Fibra Gamer, [Clique Aqui!](#)
- NCC, [Clique Aqui!](#)

● DEFINIÇÃO

As contestação de valores tanto em Lojas Próprias quanto Parceiras estão permitidas apenas para os cargos Gerenciais, os demais cargos devem solicitar apoio aos Gerentes, para executar uma contestação. Os Gerentes devem garantir a análise do caso, inclusão de notas e correção da causa raiz.

O Canal Parceiro Venda Externa e BKO/PaP não possui escopo para contestação de valores, caso identifiquem um cliente nesse cenário deve direcionar para a Central de Atendimento ou uma Loja Vivo mais próxima do cliente!

Atenção: Procedimentos realizados em desacordo com as instruções de trabalho podem configurar CRIME. Essas ações podem causar graves consequências para o cliente, para a Vivo e para o responsável pelo login que realizou o movimento nos sistemas da Vivo. As pessoas envolvidas em procedimentos realizados em desacordo com os documentos poderão sofrer consequências nas esferas administrativa, trabalhista e criminal.

Por isso, caso identifique qualquer procedimento comercial em desacordo, comunique imediatamente ao seu gestor ou aos canais oficiais de denúncia da empresa, os quais asseguram o direito ao anonimato do denunciante e sigilo das informações fornecidas.

● REGRAS GERAIS

Antes de realizar qualquer tipo de devolução de valores ao Cliente, é importante sempre verificar se a reclamação é “Procedente” ou “Improcedente”. **Como também realizar a contestação de forma correta (concessão ou retificação).**

A análise não baseia-se somente em notas imputadas no Next, Atlys, NGIN ou Vivo360, e sim considerar a avaliação da linha como um todo, ou seja, avalie as características do plano envolvido, histórico de utilização, prazo de expiração de desconto/serviço, data de ativação, regras e valores vigentes.

Se identificado que o cliente já recebeu contestação indevida em uma tratativa anterior, não devemos prosseguir com o erro, e sim argumentar com o cliente os valores e procedimentos corretos, evitando devoluções indevidas.

A contestação não é para satisfazer/fidelizar o cliente, quando identificado que o mesmo não tem razão deixe clara as condições do serviço e os motivos que justificam a cobrança, assim como, nunca utilize de desconto disponíveis no sistema, sem que o cliente esteja dentro de todos os critérios elegíveis

Para ser capaz de realizar a contestação de valores você precisará conhecer as regras de negócio do produto/serviço reclamado, e fazer as devidas verificações na linha do cliente. Para isso, esteja sempre por dentro das informações através do portal Vivo Ligado.

Independentemente de uma reclamação gerar ou não devolução de valores, sempre registre notas sistêmicas que expliquem detalhadamente a reclamação do cliente e o motivo que o levou a contestar, isso facilita o atendimento de todos os canais e a transparência nas informações, caso o cliente volte a entrar em contato.

● RECLAMAÇÃO

Procedente

O cenário “procedente” é utilizado quando existem evidências sistêmicas que comprovem o relato do cliente quanto a cobrança indevida ou a inexistência de documentos que comprovem a contratação/ativação de Produtos e Serviços.

Veja abaixo exemplos de quando o cliente “TEM” razão em sua reclamação.

- Tarifação de dados, sendo que o plano ou promoção possui franquia de dados, que ainda não foi utilizada pelo cliente;
- Pré Pago: Cliente tem franquia de chamadas para outras operadoras e mesmo assim houve cobrança das chamadas;
- Pós Pago: Cliente tarifado em duplicidade, dentro do mesmo mês e pelo mesmo plano.
- Vivo Total: Desconto de Oferta não inserido automaticamente no plano.

Improcedente

O cenário “improcedente” é utilizado quando as evidências sistêmicas identificadas, contrapõe o relato do cliente. Deixando claro que as condições dos serviços e valores estão corretas, seja através de contrato assinado, regulamento, notas em sistema etc. Nesse caso, dependendo do segmento do cliente existe a possibilidade de aplicar uma concessão, mesmo ele não tem razão na reclamação, as regras sobre esse tipo de contestação também estão descritas nesse material

Veja abaixo um exemplo de quando o cliente “NÃO” tem razão em sua reclamação.

- Cliente ficou sem saldo após ser tarifado por benefício não contido na promoção ativa em sua linha
- Cliente com desconto por tempo determinado, questiona aumento de valores, após expiração do desconto.
- Cliente teve o valor da mensalidade reajustado conforme regras do plano contratado.

● PONTOS IMPORTANTES

- Mesmo que o cliente não tenha razão, explique o motivo da improcedência da reclamação, a fim de evitar recorrência;
- De acordo com o artigo 81 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor e Telecomunicações, em até 3 anos, o cliente pode contestar valores lançados contra ele junto a Prestadora, a partir da data da cobrança considerada indevida;
- Caso ultrapasse o prazo de 3 (três) anos, a contestação é considerada improcedente;
- Para contestação de linhas funcionais e linhas testes, Orientar a abrir chamado via VPR.

LEMBRE-SE

Descontos que não refletem na fatura, devem ser avaliados primeiramente o ciclo de faturamento, pois se o desconto foi inserido no dia do fechamento do ciclo, só será considerado na próxima fatura.

● TIPOS DE CONTESTAÇÃO

Atualmente as contestações realizadas pelos diversos canais de Lojas, Atendimento e Suporte Vivo, são classificadas em dois tipos:

“Concessão” e “Retificação”, **nesse documento você irá** descobrir quando e como realizar cada tipo.

Segue materiais de apoio para solução de problemas em causa raiz.

Causa raiz Pré, [Clique Aqui!](#)

Causa raiz Pós, [Clique Aqui!](#)

Causa raiz Controle, [Clique Aqui!](#)

CONCESSÃO

A Concessão é o tipo de contestação utilizado quando a solicitação relatada pelo cliente é classificada como **“Improcedente”**, **nesse cenário a Vivo está correta na cobrança** dos valores gerados e o cliente deve sempre ser sinalizado das informações.

TIPOS DE CONTESTAÇÃO

Cada grupo possui um limite de alçada que pode utilizar como margem de negociação com os clientes críticos que ameacem a abertura de reclamações junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor, valide sempre a tabela atualizada com o valor da alçada disponível e se lembre de consultar no sistema se o cliente já não teve uma concessão no prazo inferior a 180 dias, assim como de deixar o cliente ciente que o valor foi retirado por liberalidade visando o bom relacionamento e que não serão realizados novos ajustes por concessão dentro dos próximos 180 dias.

Realize o preenchimento das notas em sistema sinalizando a concessão, o motivo e se o cliente está ciente do caso imprecendente!

REGRAS CONCESSÃO - Limites de alçada (Liberalidade)

- É permitida 1 concessão por conta cobrança a cada 180 dias;
- Ao realizar uma concessão selecione exatamente o item reclamado;
- Sempre registre detalhadamente em notas a reclamação do cliente e o motivo que o levou a realizar a devolução de valores.

- Fazemos a concessão/ajuste no máximo de 50% do valor reclamado.

Canal	Tipo	Alçada - R\$	Procedimento
Lojas Próprias	Concessão	Até 150,00	A partir de 09/23 a contestação de valores está disponível apenas para o perfil Gerencial, tanto para concessão quanto para retificação **Os Consultores de Lojas Próprias e Vendedores de Lojas Parceiras, não são mais autorizados a realizar contestações
Lojas Parceiras	Concessão	Até 150,00	

Exemplo:

Cliente reclama de uma cobrança no valor de R\$200,00 após análise é identificado que o valor é devido, oferecer ao cliente primeiro 50% do valor como concessão, no exemplo seria ofertado a retirada de R\$100,00 e o cliente pagaria os outros R\$100,00... Caso o cliente ainda não aceite a proposta inicial, é possível negociar até o limite de R\$150,00 ainda restando para pagamento o valor de R\$50,00 para o cliente nesse exemplo.

**Não deve ser retirado os R\$200,00 totais como concessão.

● TIPOS DE CONTESTAÇÃO

RETIFICAÇÃO

A Retificação é o tipo de contestação utilizado quando a solicitação relatada pelo cliente é classificada como “**Procedente**”, **nesse cenário a cobrança dos valores gerados** realmente está incorreta, seja por irregularidade sistêmica ou até mesmo falha operacional da Vivo.

Cada grupo de atendimento tem uma alçada permitida para análise e contestação, dentro das lojas também existem diferentes alçadas por cargo e esses limites serão tratados nas sessões específicas para cada canal ao longo do material.

Quando a Ilha de Contestação, o Gerente deve contestar e classificar por retificação?

A contestação por retificação só pode ser realizada quando: após analisados todos os sistemas e checados os históricos das informações relatadas pelo cliente, haja certeza que existem evidências e que o valor foi cobrado incorretamente.

Com a certeza de que a reclamação do cliente está correta, poderá ser contestado o valor como retificação e esses indicadores também serão avaliados nas fases de governança do processo. Sendo que se identificadas contestação classificadas como “**Retificação/Procedente**” **sem evidências que comprovem**, serão identificados mediante relatório e reportados aos superiores.

Lembre-se que ao classificar a contestação como “**Retificação**” as evidências que comprovem precisam estar claras e notificadas em sistema. Preencha sempre os campos de observações/notas do CRM em uso, para garantir que todas as áreas possam chegar na mesma avaliação que você.

Processo Sistêmico – Contestação de Valores (Vivo Next),

[Clique Aqui!](#)

● TIPOS DE CONTESTAÇÃO

Abaixo veja os exemplos dos principais pontos que devem ser percebidos antes da retirada dos valores.

- Buscar evidências que comprovem o valor cobrado incorretamente (analisar criteriosamente todos os sistemas envolvidos);
- Consulte no Vivo Ligado informações referente a ofertas, processos e procedimentos, além de sempre conferir os prazos de validade dos descontos e promoções;
- No documento disponibilizamos exemplos práticos de tratativa para diversos cenários de reclamação Pré, Controle e Pós Pago;
- Caso o cliente já tenha efetuado o pagamento da fatura, o valor retificado será atribuído ao próximo ciclo de faturamento e isso deve ficar claro;
- Sempre realize a correção da causa raiz, a retirada apenas do valor não corrige os problemas relatados pelo cliente e devemos evitar que ele precise recorrer novamente a Vivo;

LEMBRE-SE

Nunca faça ou solicite Retificação para contestações que não tenham evidências sistêmicas de falha na cobrança. Nesse caso o cliente precisa ficar ciente da cobrança e do motivo.

● TIPOS DE CONTESTAÇÃO

DICAS IMPORTANTES

1. Certifique se realmente a reclamação é Procedente ou Improcedente, antes de realizar qualquer devolução de valores.
2. Selecione o Item Correto, o Tipo de Contestação (concessão ou retificação), as orientações de alçada e anexe a Evidência correta.
3. Registre Notas Sistêmicas que expliquem a reclamação do cliente e o motivo que o levou a solicitar a contestação, isso facilita o próximo atendimento, caso o cliente volte a entrar em contato.
4. Não faça a devolução para Satisfazer/Fidelizar o Cliente, quando identificado que ele não tem razão. Explique o motivo da improcedência da reclamação, a fim de evitar que seja gerada recorrência.
5. Certifique-se que realizou a **CORREÇÃO DA CAUSA RAIZ**, devolvendo corretamente os valores cobrados indevidamente, explicando todas as condições, readequando o plano, cancelando os serviços não solicitados etc. Dessa forma, você evita uma Contestação Reincidente.
6. Nunca utilizar descontos/planos disponíveis no sistema indevidamente, sem orientação correta se o cliente é elegível ou aceite na contratação, isso impacta negativamente toda a experiência do cliente e impacta diretamente os resultados da Vivo.

● RESPONSABILIDADES

1. Identificar a necessidade do cliente

O Consultor JR ou responsável pela Recepção, no recebimento do cliente em loja, deve ser capaz de identificar o cliente que necessita de uma contestação, capturando breve relato da reclamação e sempre que possível repassar esses dados para o GG/GO que será o responsável pelo atendimento.

2. Analisar o caso reclamado

De acordo com as orientações anterior o GG/GO deverá validar em sistema se a devolução do valor é procedente ou improcedente, bem como, classificar a reclamação como Retificação ou Concessão de acordo com cada cenário. Lembrando que o perfil autorizado para contestação é apenas o dos Gerentes.

Para Lojas próprias toda Contestação de linha Móvel Next, deve ter a utilização do GPS como apoio para investigação e correção da Causa Raiz, todas as orientações de uso, [Clique Aqui!](#)

Exemplos: Cliente realizou chamada de Longa Distância com CSP 15 e foi tarifado, porém plano garante esse tipo de chamada contestação seria procedente; Já no cenário de ligação Longa Distância com CSP de outra operadora tarifada, a contestação seria improcedente.

3. Solucionar a causa raiz do problema do cliente

Independente da classificação como Procedente ou Improcedente, a causa raiz deve sempre ser solucionada antes da retirada de qualquer valor, garantindo a solução e evitando recorrência do cliente nos diversos canais Vivo.

Exemplos:

- Divergência de oferta: Alterar/adequar plano, cancelar serviço reclamado e/ou inclusão de bônus;
- Abrir chamado para correção de falha no sistema Vivo Next que não possam ser resolvidas durante o atendimento (Ordem parada, Falha Portin/Portout, Mensagens de erros, etc.)

● RESPONSABILIDADES

4. Fazer devolução do valor solicitado, somente quando devido (Retificação) ou se negociada uma Concessão por liberalidade.
5. Explicar detalhadamente ao cliente se o cenário foi identificado como Procedente ou Improcedente, nos cenários de improcedente e realizada concessão por liberalidade deve ser deixado claro ao cliente que não será aplicada uma nova concessão pelo prazo de até 180 dias.
6. Preencher nota no sistema com todas informações do caso.

● MODELO DE NOTAS- Lojas Próprias e Parceiras

N.º Protocolo da biometria, gerado na mesma data do pedido de contestação (necessário para garantir que cliente está em Loja);
Erro originado na Loja: XXXX; Contestação realizada pela Loja: XXXX; Breve descrição da reclamação do cliente e à origem do erro (com o login e nome completo caso se tratar de falha humana); A contestação é reincidente (Se sim, por qual motivo); Foi realizado a correção da causa raiz (caso não tenha sido, necessário realizar)

Exemplo de preenchimento

Biometria N.º 555, 31/08/23; Erro originado na Loja Teste1; Contestação realizada pela Loja Teste2; Cliente reincidente reclama de SVA que não contratou e sem evidência de aceite do cliente, já reclamou no mês anterior, onde foi contestado mas não cancelado o serviço. Contestada a fatura de Set/23 no valor de R\$19,99 e cancelado o SVA, como solução da causa raiz, cliente ciente que poderá haver uma nova cobrança devido ao ciclo de faturamento e será contestado. Reclamação Procedente e contestação por retificação.

Atenção: É importante manter as notas atualizadas e completas ao realizar uma contestação de valores, isso garante a transparência do atendimento e dá visibilidade dos critérios utilizados na avaliação do caso.

O que mantém um histórico de tratativas com o cliente e apoia diretamente os demais canais da Vivo na continuidade do atendimento, em casos de reincidência, rechamada ou levantamento de jornada do cliente, além de ser um dos critérios utilizados pelo time de Auditoria ao avaliarem as ações de contestação!

● TRATATIVA POR CARGO

Fluxo Lojas Próprias - GG/GO

- Valor para contestação em loja: Cenários de Retificação sem limite quando cliente possui razão e evidências em sistemas que comprovem a falha ocorrida
- Valor para contestação em loja: Cenários de Concessão limites por classificação do cliente (slide 7)
- Só poderá ser realizada 01 contestação de conta por mês para o cliente
- O limite de contestação para mesma conta é de até 02 vezes (02 faturas)
- Após uma concessão, a conta só poderá receber uma nova após 180 dias
- Irregularidade na classificação das contestações, podem e serão identificadas através da Governança e sinalizadas de acordo com a criticidade

IMPORTANTE: A causa raiz deverá sempre ser corrigida antes de realizar a contestação.

Fluxo Lojas Parceiros - Gerentes

- Valor para contestação em loja: Cenários de Retificação sem limite quando cliente possui razão e evidências em sistemas que comprovem a falha ocorrida
- Valor para contestação em loja: Cenários de Concessão limites por classificação do cliente (Slide 9)
- Só poderá ser realizada 01 contestação de conta por mês para o cliente
- O limite de contestação para mesma conta é de até 02 vezes (02 faturas)
- Após uma concessão, a conta só poderá receber uma nova após 180 dias
- Irregularidade na classificação das contestações, podem e serão identificadas através da Governança e sinalizadas de acordo com a criticidade

IMPORTANTE: A causa raiz deverá sempre ser corrigida antes de realizar a contestação.

● ATENDIMENTO VIP SP/Leste e CO

Clientes Legado e Next:

- Gerentes VIP SP possuem perfil para contestação não sendo necessário o contato ao 1058;
- Até 300 reais: pode realizar a contestação;
- Acima de 300 até 1500 reais: solicitar aprovação do coordenador;
- Acima dos 1500: Gerente ou Diretor;

O controle ficará com a regional que deverá manter o histórico das autorizações;

As pessoas autorizadas na Regional SP a realizar este procedimento são:

- eliane.sgoncalves@telefonica.com;
- vanessa.ferreira@telefonica.com;
- layanne.rabelo@telefonica.com;

- lohane.santos@telefonica.com;
- maria.picablotto@telefonica.com;
- bruna.clima@telefonica.com;
- karina.aragao@telefonica.com
- aparecida.silva@telefonica.com

**Para demais regionais validar com o suporte os responsáveis

● CONTESTAÇÃO DE VALORES - Lojas Próprias e Parceiras

Pré Pago

Atualmente a tratativa de contestação para clientes Pré Pago não é mais realizada através do Suporte 1058, as Lojas devem registrar um caso através do palito no Vivo 360 que será direcionado junto ao BackOffice para avaliação e se aplicável contestação dos valores.

- Informe ao cliente que o prazo para tratativa é de até 05 dias úteis e todo o acompanhamento será realizado via e-mail, confirme o e-mail cadastrado.

Recarga não Creditada (Pré-pago e Controle Legado)

Lojas Próprias e Parceiras

Ocorre quando o cliente informa ter realizado uma recarga, porém sido creditado o valor na linha:

- Verifique se já passou 24h da recarga;
- Verifique histórico de recargas do cliente e reclamações de mesmo motivo nos protocolos de atendimento anteriores;
- Verifique se o cliente possui o comprovante de recarga.

- Abra um palito no Vivo 360cc de acordo com as orientações, [Clique Aqui!](#)
- A Loja deverá encaminhar o comprovante (com o valor, data e hora de realização da recarga / lote do cartão físico e sequencial de serie da recarga que falhou) para a chave de e-mail: conta.paga@telefonica.com
- Informe ao cliente que no prazo de até 5 dias úteis ele receberá o retorno por e-mail.
- O assunto e texto do e-mail enviado pela Loja a chave devem seguir o padrão:
 - **Assunto:** *Protocolo do Palito aberto pela Loja” – Recarga não creditada (Lojas)
 - Corpo do e-mail:
 - CPF do Cliente
 - Linha reclamada
 - Valor da recarga

● CONTESTAÇÃO DE VALORES - Lojas Próprias e Parceiras

- Data e hora de realização da recarga
- Lote do cartão físico e sequencial de série da recarga
- Anexar o comprovante

Caso a loja desejar acompanhar o retorno da solicitação toda a tratativa realizada pelo Backoffice será registrada no fechamento do palito, onde através do número do protocolo, CPF ou linha do cliente será possível identificar a reposta no campo “histórico de relacionamentos” do Vivo360cc.

Fixa Smart

Atualmente a tratativa de contestação para clientes Fixa Smart não é mais realizada através do Suporte 1058, já consta disponível um fluxo em GPS Smart para análise do caso e se necessário direcionamento do pedido de contestação para um time de backoffice que fará a avaliação e tratativa com o cliente.

Informe ao cliente que o prazo para tratativa é de até 05 dias úteis e todo o acompanhamento será realizado via e-mail, confirme o e-mail cadastrado.

Todas as orientações quanto ao funcionamento do fluxo GPS, [Clique Aqui!](#)

IMPORTANTE: Fluxo do GPS Smart também pode ser seguido para cliente CNPJ, com as mesmas premissas do procedimento para CPF.

● CONTESTAÇÃO DE VALORES - Lojas Próprias e Parceiras

Fibra Gamer

Segue abaixo os cenários que são considerados Procedente com motivo de “Multa Indevida” para o produto Fibra Gamer:

- ❖ ExitLag – Fibra Gamer fidelizado inserido em planos 300mb, 500mb, 600mb;

Se a contratação do ExitLag Fibra Gamer for inserida indevidamente nas tecnologias inferiores a 700mb, com evidencia de falha sistêmica ou operacional.

- ❖ ExitLag – Fibra gamer fidelizado inserido em planos 700mb e 1gb sem ponto cabeado;

Em caso que é inserido indevidamente sem Ponto Cabeado nas tecnologias de 700mb e 1gb, com evidencia de falha sistêmica ou operacional.

● NCC

A Nova Condição Comercial (NCC) nada mais é do que a revisão de valores praticados em relação ao mercado, e também pode ocorrer com o termino de promoção, revisão de benefícios ou tarifação anual.

O cliente é comunicado dessa nova condição comercial com antecedência, através de SMS, via App Vivo e também na fatura.

1º SMS com valor do aumento (30 dias antes do início do ciclo):

Olá, viemos avisar que a partir de xx/24 haverá aumento de R\$XX,XX no valor do seu plano, devido nova condição comercial.

2º SMS com valor do aumento (5 dias de antecedência do vencimento da fatura):

Olá! Viemos te lembrar que a sua fatura desse mês teve alteração nos valores do seu plano. Confira o novo valor no App Vivo.

Mensagem Fatura:

•Conferindo a fatura do vencimento anterior, no campo **“Mensagem Pra Você”** haverá uma mensagem ao Cliente:

“O valor dos serviços Vivo para sua casa será alterado a partir da sua próxima fatura. Fique atento que enviaremos e-mail com mais detalhes ou acesso ao site para saber mais.”

Importante: A Vivo tem a permissão da Anatel para aplicar a Nova Condição Comercial porém a Anatel não tem relação com essa ação.

Lembrando que cenários de NCC não passíveis de Contestação de Valores, argumente com cliente sobre os pontos acima.