



ROFER

News



Empresas procuram atender exigências da Anatel

Após uma série de reclamações relacionadas à interrupção indevida de ligações telefônicas por celulares e à má qualidade de atendimento aos usuários em 2013, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) tem cobrado mais investimentos das empresas de telefonia móvel, e divulga avaliações trimestrais com o desempenho de cada companhia.

Em fevereiro, a Anatel apresentou a quinta avaliação do Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal. No estudo, as quatro operadoras (Claro, Oi, Tim e Vivo) apresentaram resultados acima

dos parâmetros de referência, com melhoras tanto no acesso quanto na queda de ligações. As operadoras superaram a meta de completar 95% das chamadas. A expectativa do mercado está na divulgação da próxima avaliação sobre tecnologias 2G e 3G que ocorrerá em poucos dias. De acordo com analistas, é bem provável que todas as empresas atinjam o percentual de 98% estipulado pela Anatel. Em um país com mais de 272 milhões de celulares, a iniciativa da Anatel em avaliar o desempenho das operadoras é uma grande conquista dos consumidores que podem contar com serviços de qualidade.

Dúvidas na hora da recarga?

Confira algumas dicas e cuidados na hora de fazer recargas no seu celular. **Página 4**

Informações importantes

Saiba mais sobre os cuidados ao realizar a recarga no seu celular. **Página 4**

Claro inova mais uma vez e traz pacote de internet 3G Max para os clientes Pré-Pago

ACESSE TWITTER E FACEBOOK **GRÁTIS.**

claro.com.br



AQUI VOCÊ NAVEGA DE VERDADE



Vivo Valoriza, o Programa de relacionamento da Vivo



vivo

TODO CLIENTE VIVO E UM ACOMPANHANTE TÊM 50% DE DESCONTO NO CINEMA

CINEMARK
E MAIS QUE CINEMA, É CINEMARK

Cadastre-se em vivo.com.br/vivovaloriza ou por SMS enviando **VALORIZA** para 1058. Para aproveitar o seu desconto, informe o seu CPF na bilheteria. Bom filme!

vivo Conectados vivemos melhor

Pouco mais de um ano após seu lançamento, o programa de relacionamento Vivo Valoriza ultrapassa a marca de 11 milhões de usuários cadastrados em todo o País. Por meio de benefícios diferenciados, a iniciativa é o carro-chefe da estratégia da operadora para fidelizar os mais de 90 milhões de clientes da empresa e atrair novos contingentes de público.

O Vivo Valoriza está à disposição de todos os usuários dos serviços móveis (pré e pós-pagos), fixos (voz e internet) e TV da operadora. Entre as vantagens para os usuários, estão descontos em cinemas (50% na rede Cinemark) e teatros, acúmulo de pontos para troca por aparelhos e pacotes de serviços, atendimento com hora marcada, convites para pré-estreias de espetáculos e outras parcerias exclusivas.



vivo Conectados vivemos melhor.

Investimento para você falar mais, navegar mais e ir mais longe



Com o objetivo de ampliar e modernizar a rede para ter mais qualidade e eficiência, grandes investimentos estão sendo realizados nos últimos anos. Um dos grandes focos da companhia é o projeto MBB – Mobile Broadband, com ele a TIM vem levando a fibra ótica até as antenas de transmissão para que a internet móvel fique ainda mais rápida, proporcionando aos clientes maior velocidade, qualidade, estabilidade de sinal e melhor experiência de navegação.

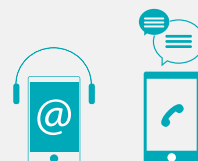
Os clientes dos principais estados de todo o país já estão sentindo a enorme diferença que o projeto MBB está trazendo para o seu cotidiano e o investimento não irá parar. No triênio 2014 - 2016 serão investidos cerca de R\$ 11 bilhões buscando a instalação de novas antenas, a modernização da rede e a expansão da quilometragem de fibra ótica.

SUA INTERNET MÓVEL ESTÁ MAIS VELOZ.

- ✓ Mais qualidade
- ✓ Mais velocidade
- ✓ Mais estabilidade de sinal
- ✓ Melhor experiência de navegação

TIM
Você, sem fronteiras.

Oi lança nova estratégia para conquistar o público jovem



O plano vai oferecer o que o jovem mais usa e valoriza: acesso à internet, SMS e milhões de músicas online através do aplicativo Oi Toca Aí (exclusivo para os usuários do Oi Galera).

Com o Oi Galera, o cliente tem direito a 60 minutos por dia para falar com qualquer celular Oi do Brasil, enviar 530 SMS por dia – sendo 30 para outras operadoras, Internet 3G (franquia de 5MB por dia, com redução de velocidade após atingir o limite). E mais: acesso ilimitado ao Oi WiFi, a maior rede wi-fi do Brasil com mais de 160 mil pontos de acesso e ao aplicativo de música Oi Toca Aí.

A Oi é a única operadora que oferece serviços de voz, dados, SMS, música e acesso à maior rede wi-fi do Brasil pagando apenas R\$ 0,99 pelo dia que usar um dos serviços.

Convide seus amigos para entrar na galera em: oigalera.com.br

Dúvidas na hora da recarga?

Inserir a recarga

- **Recargas On Line** - Quando for inseri-la, o terminal eletrônico destinado à revenda de recarga (máquina) solicitará o **DDD +Nº do telefone** do cliente. A recarga será creditada assim que a operadora de telefonia efetivar a transferência da mesma para o número solicitado.
- **Recargas Off Line** - Neste caso, o terminal emite uma senha conforme a opção do cliente (operadora e valor da recarga). Em seguida, a senha será impressa e o próprio cliente realizará o procedimento necessário para que o crédito seja inserido. A recarga será creditada assim que a operadora de telefonia realizar a transferência.

Importante:

- **Nunca deixe o cliente visualizar a senha da recarga antes de efetuar o pagamento.**
- **Para as recargas acima de R\$50,00 ofereça a opção ON LINE e peça o dinheiro antes de inserir a recarga.**

Opções do terminal

- **BUT** - Consiste em reiniciar o terminal eletrônico utilizado para revenda de recarga. Este procedimento é necessário sempre que a máquina apresentar mensagem de erro ou informar falha de comunicação. Assim, antes de uma nova conexão, é necessário reiniciar (desligar e ligar novamente) a máquina. Em seguida, realize a atualização e tente utilizar o terminal. Se o erro persistir, acione a nossa central de atendimento, cujo telefone consta abaixo.
- **Reimpressão de recarga** - Realize a reimpressão da recarga quando o comprovante a ser entregue ao cliente não for impresso. Antes, verifique se a bobina está posicionada corretamente ou se acabou. Se não houver problema com a bobina, no mesmo instante acesse o **menu** da máquina e encontre a palavra “reimpressão”.



Informações importantes:

Não realize nova recarga antes de contatar a central de atendimento, pois nenhuma recarga pode ser cancelada ou estornada.

Consulta NSU - Serviço exclusivo para recargas ON LINE que consiste na confirmação da recarga em favor do cliente. Caso o consumidor informe que a recarga não foi creditada instantaneamente, o terminal informará:

- **Situação - Cancelada:** a operadora do cliente perdeu o sinal e não efetivou a transferência do crédito. Neste caso, realize o procedimento para inserir uma nova recarga.
- **Situação - Efetivada:** Por motivos próprios, a operadora não efetivou a transferência da recarga instantaneamente, mas o procedimento realizado pelo ponto de venda foi realizado com sucesso. Por isso, se o cliente tiver urgência na inserção da recarga, o próprio consumidor deve acionar a sua operadora e solicitar a transferência imediata. Nesta hipótese, não insira nova recarga.

Relatório - No final de cada dia atualize o terminal. Acesse o menu da máquina e solicite o relatório. Nele são fornecidas as informações referentes às vendas efetuadas no decorrer do dia e com qual senha operacional cada transação foi realizada.