

PLANO GERAL DE METAS DE QUALIDADE PARA O SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO.

Capítulo I Das Disposições Gerais

Art. 1º Este Plano estabelece as metas de qualidade, a serem cumpridas pelas prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado, destinado ao uso do público em geral (STFC), prestado nos regimes público e privado.

§ 1º. Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano serão suportados exclusivamente pelas prestadoras do serviço por elas responsáveis.

§ 2º. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em face dos avanços tecnológicos e do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, poderá rever as metas de qualidade do serviço, observado o disposto nos respectivos contratos de concessão, permissão ou termos de autorização.

§ 3º. Os indicadores de qualidade apresentados neste Plano têm suas definições, seus métodos e frequência de coleta, consolidação e envio estabelecido em regulamentação.

§ 4º. Quando aplicável, as metas apresentadas serão detalhadas por prestadora do serviço, nos respectivos contratos de concessão, permissão ou termos de autorização, podendo ser aplicáveis por região, estado, localidade ou área de operação, conforme regulamentação.

Capítulo II Das Definições

Art. 2º. Para efeito deste Plano são adotadas as seguintes definições:

I - Serviço Telefônico Fixo Comutado - é o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

II - Terminal de Uso Público (TUP) - é aquele que permite o acesso de qualquer pessoa, dentro de condições normais de utilização, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.

III - Localidade - é toda a parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado permanente de habitantes, caracterizada por um conjunto de edificações, permanentes e adjacentes, formando uma área continuamente construída com arruamentos reconhecíveis, ou dispostas ao longo de uma via de comunicação, tais como Capital Federal, Capital Estadual, Cidade, Vila, Aglomerado Rural e Aldeia.

IV - Usuário - é qualquer pessoa que se utiliza do Serviço Telefônico Fixo Comutado independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.

V - Períodos de Maior Movimento (PMM) - para efeito de aferição dos indicadores de qualidade deste Plano, são os seguintes:

- a) período matutino - das 9:00 horas às 11:00 horas;
- b) período noturno - das 20:00 horas às 22:00 horas-

Capítulo III Das Metas de Qualidade do Serviço

Art. 3º. As metas de qualidade expressam exigências na oferta de serviços.

Art. 4º. O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada.

Art. 5º. As tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacionais, no Período de Maior Movimento, deverão resultar em comunicação com o assinante chamado em, no mínimo, 70% dos casos.

Art. 6º. As tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacionais, no Período de Maior Movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento na rede, não deverão exceder a 4 %.

§ 1º. As medições dos congestionamentos local e de longa distância nacional deverão ser feitas independentemente.

§ 2º. Para as tentativas de completamento de chamadas de longa distância internacionais terminadas no país, são válidos os percentuais máximos, estabelecidos no *caput* dos artigos 5º e 6º.

Art.7º. As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados e sem ruídos ou interferências, com baixa incidência de queda de ligações, nos termos da regulamentação.

Parágrafo único. As metas de qualidade com relação às interrupções sistêmicas serão definidas em regulamentação específica.

Capítulo IV Das Metas de Atendimento às Solicitações de Reparo

Art.8º. O número de solicitações de reparo, por cem acessos em serviço, por mês, não deverá exceder a 1,5 solicitações.

Parágrafo único – As prestadoras do serviço deverão dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos.

Art. 9º. O atendimento das solicitações de reparo, de usuários residenciais, deverá se dar em até 24 horas, contadas a partir de sua solicitação em, no mínimo, 98% dos casos;

Parágrafo único. Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 48 horas, contadas a partir de sua solicitação.

Art. 10. O atendimento das solicitações de reparo, de usuários não residenciais, deverá se dar em até 8 horas, contadas a partir de sua solicitação, em, no mínimo, 98% dos casos.

Parágrafo único. Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 24 horas, contadas a partir de sua solicitação.

Art. 11. O atendimento das solicitações de reparo, de usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública, como Corpo de Bombeiros, Polícia e Instituições de Saúde, deverá se dar em até 2 horas, contadas a partir de sua solicitação, em, no mínimo, 98% dos casos.

Parágrafo único. Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 6 horas, contadas a partir de sua solicitação.

Capítulo V Das Metas de Atendimento às Solicitações de Mudança de Endereço

Art. 12. O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço de usuários residenciais, em localidades com Serviço Telefônico Fixo Comutado, modalidade local, deverá se dar em até 3 dias úteis, contados de sua solicitação em, no mínimo, 98% dos casos.

Parágrafo único. Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 10 dias úteis, contados a partir de sua solicitação.

Art. 13. O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço de usuários não residenciais em localidades com serviço local, deverá se dar em até 24 horas, contadas de sua solicitação em, no mínimo, 98% dos casos.

Parágrafo único. Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 72 horas, contadas a partir de sua solicitação.

Art. 14. O atendimento das solicitações de serviço de mudança de endereço de usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública, em localidades com serviço local, deverá se dar em até 6 horas, contadas de sua solicitação em, no mínimo, 98% dos casos.

Parágrafo único. Em nenhum caso, o atendimento deverá se dar em mais de 12 horas contadas de sua solicitação.

Capítulo VI Das Metas do Atendimento por Telefone ao Usuário

Art. 15. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento devem ser completadas, em cada Período de Maior Movimento em, no mínimo, 98% dos casos.

§ 1º Nestes casos, o completamento deve se dar imediatamente após o estabelecimento da chamada e o Usuário deve ter acesso imediato ao Sistema de Auto-Atendimento ou telefonista/atendente.

§ 2º. Os serviços mencionados no *caput* deste artigo deverão ter seu funcionamento ininterrupto durante 24 horas por dia e 7 dias por semana.

§ 3º As gravações, quando utilizadas, deverão ser feitas dentro da melhor técnica e ter locução inteligível, com informações claras e objetivas, de forma a não causar dúvidas ao usuário.

Art. 16. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo para o atendimento pela telefonista/atendente, quando esta opção for selecionada pelo Usuário, deve ser de até 10 (dez) segundos, em cada Período de Maior Movimento em, no mínimo, 95% dos casos.

Capítulo VII Das Metas de Qualidade para Terminal de Uso Público

Art. 17. O número de solicitações de reparo de TUP por 100 terminais em serviço, por mês, não deverá exceder a 8 solicitações.

Parágrafo único - As prestadoras do serviço deverão dispor de sistemas de supervisão para atuar, de maneira preventiva e pró-ativa, na detecção de defeitos.

Art. 18. O atendimento das solicitações, ou da detecção por equipamentos de supervisão de reparo de TUP deverá se dar em até 8 horas, contadas a partir de sua solicitação em, no mínimo, 98% dos casos.

§ 1º. Nas localidades que sejam atendidas exclusivamente por TUP, a prestadora do serviço deverá manter o serviço disponível durante 24 horas por dia e 7 dias por semana.

§ 2º. Em nenhum caso, o atendimento poderá se dar em mais de 24 horas, contadas a partir de sua solicitação.

Art. 19. A prestadora do serviço deverá propiciar gratuitamente aos usuários de TUP, consultas aos serviços de informações de listas telefônicas.

Art 20. A prestadora do serviço deverá disponibilizar, em cada TUP, informações claras e precisas sobre a sua utilização.

Art. 21. A prestadora do serviço deverá prover os meios que permitam aos usuários a fácil localização e identificação dos TUP.

Capítulo VIII Das Metas de Informação do Código de Acesso do Usuário

Art 22. Após o atendimento, as consultas referentes ao código de acesso de usuários deverão ser respondidas em até 30 segundos em, no mínimo, 98% dos casos.

Art. 23. Deverão ser evitadas mudanças de códigos de acesso de usuários, excetuando-se os casos em que são solicitadas pelos mesmos.

Art. 24. Nos casos em que houver alteração de código de acesso, por parte da prestadora do serviço, é imperativo que todos os usuários envolvidos sejam informados com antecedência mínima de 90 dias.

Art. 25. O novo código de acesso que caberá ao usuário deverá ser de seu pleno conhecimento pelo menos 90 dias antes da efetivação da alteração.

Art 26. As chamadas destinadas ao código de acesso alterado deverão ser interceptadas imediatamente após a execução da sua alteração, pelos prazos mínimos a seguir:

- a) 60 dias, para usuários residenciais;
- b) 90 dias, para usuários não residenciais;
- c) 120 dias, para usuários de serviços de utilidade pública.

§ 1º. A interceptação de ligações destinadas a usuários de serviços de utilidade pública, cujos códigos de acesso tenham sido alterados, deverá ser feita, preferencialmente, por telefonista.

§ 2º. A prestadora do serviço deverá informar o novo código de acesso que couber ao usuário em qualquer localidade da sua área de prestação do serviço.

Art.27. Os serviços de interceptação que se utilizem mensagens gravadas deverão fornecer informações corretas em todos os casos.

Art. 28. As alterações de códigos de acesso de usuários deverão ser introduzidas imediatamente no cadastro de informações.

Capítulo IX Das Metas de Atendimento à Correspondência do Usuário

Art. 29. Toda correspondência do usuário, que requerer uma resposta, deverá ser respondida dentro de no máximo 10 dias, após seu registro de entrada na prestadora do serviço.

Capítulo X Das Metas de Atendimento Pessoal ao Usuário

Art. 30. Toda localidade com Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais deverá ser dotada, pela prestadora do serviço, de atendimento público que permita ao usuário efetuar qualquer interação relativa à prestação do serviço.

Parágrafo único – Admite-se que o atendimento público seja realizado por meio de terceiros autorizados.

Art. 31. O usuário, ao comparecer a qualquer setor de atendimento público da prestadora do serviço, deverá ser atendido em até 10 minutos em, no mínimo, 95% dos casos.

Art. 32. Pedidos verbais de informação recebidos por empregado da prestadora do serviço, em setor de atendimento público, e que não possam ser respondidos de imediato, deverão ser respondidos em até um dia útil em, no mínimo, 95% dos casos.

Capítulo XI Das Metas de Emissão de Contas

Art. 33. As contas deverão ser impressas de maneira clara, inteligível, inviolável, ordenada e dentro de padrão uniforme em toda a área de prestação do serviço, com conteúdo de informação mínimo, nos termos em que dispuser a Agência.

Art.34. O número de contas com reclamação de erro, em cada mil contas emitidas, não deverá ser superior a 2 contas.

Art.35. As contas contestadas pelo usuário deverão ter seus créditos devolvidos pela prestadora do serviço, ou por terceiros designados por ela, antes da emissão da próxima conta, em, no mínimo, 98% dos casos.

Art. 36. A entrega do documento de cobrança ao Assinante, por Código de Acesso, constituído de demonstrativos e faturas dos serviços prestados, deve ocorrer no máximo 5 (cinco) dias antes do seu vencimento em, no mínimo, 98% dos casos.

Parágrafo único - Em nenhum caso, o recebimento pelo assinante deverá se dar em prazo inferior a 2 (dois) dias úteis da data do vencimento.

Capítulo XII Das Metas de Modernização de Rede

Art.37. As metas de modernização de rede expressam as exigências de padrões técnicos, de disponibilidade de uso e quantidade de facilidades para atendimento às necessidades dos usuários, sem qualquer comprometimento dos níveis de qualidade do serviço prestado.

Art.38. O percentual de digitalização da rede local expressa a modernidade da planta instalada e deverá ser implementado pelas prestadoras do serviço, em 100% dos casos, a partir de 31/12/2007.

Capítulo XIII Da Ampliação da Oferta de Serviço

Art. 39. As metas de qualidade, para acessos individuais, não definidos como usuários residenciais, não residenciais e prestadores de serviços de utilidade pública, serão estabelecidas em regulamentação específica.

Art. 40. As metas de qualidade para outros acessos coletivos, não contemplados nesse plano, serão definidas em regulamentação específica.

Capítulo XIV Das Disposições Finais

Art 41. O não cumprimento por parte da prestadora do serviço das metas de qualidade ocasionará punições, nos termos da regulamentação.

Art 42. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste plano poderá ser realizada, nos termos da regulamentação, das seguintes formas:

- a) acompanhamento de indicadores por parte da Agência;
- b) auditoria realizada pela Agência;
- c) pesquisas de satisfação dos usuários, quanto à prestação dos serviços;
- d) ações de acompanhamento e avaliação realizadas por usuários ou grupo de usuários.

Art 43. A Anatel, excepcionalmente, poderá analisar, conforme estabelecido em regulamentação, situações particulares de desempenho de prestadoras do serviço, quanto a indicadores específicos.

Art. 44 - Quanto ao aspecto da adequação da qualidade dos serviços oferecidos às necessidades dos usuários, as pesquisas de satisfação dos usuários, deverão apontar novos atributos julgados importantes.