

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

Minuta de Resolução

Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 16, de 28 de junho de 2016, publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de junho de 2016 e nº xxx, de dd de mmmmmmm de aaaa, publicada no Diário Oficial da União do dia dd de mmmmmmm de aaaa;

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua Reunião nº xxx, de dd de mmmmmmm de aaaa;

CONSIDERANDO o constante dos autos dos processos nº 53500.23162/2014-55, 53500.002609/2015-33 e 53500.006207/2015-16,

RESOLVE:

Art. 1º. Aprovar, na forma do Anexo I desta Resolução, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL.

Art. 2º. Revogar os incisos I, II e III do artigo 8º, o artigo 9º e seu parágrafo único, do Regulamento sobre Gestão de Risco das Redes de Telecomunicações e Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública, aprovado pela Resolução nº 656/2015, de 17/08/2015.

Art. 3º. Revogar o art. 18 do Regulamento Geral de Interconexão, aprovado pela Resolução nº 410, de 11 de julho de 2005.

Art. 4º. Revogar os artigos 29, e 31 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.

Art. 5º. Revogar o artigo 18 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007.

Art. 6º. Revogar os parágrafos §§ 1º, 3º e 4º do artigo 46 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.

Art. 7º. Revogar o inciso VII do art. 2º, os artigos 7º, 8º, 9º, e 10 (Seção I do Capítulo IV) do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

Art. 8º. Revogar os arts. 3º, 4º, 6º, incisos VIII e IX do art. 7º, § 1º do art. 9º, § 1º do art. 10, § 2º do art. 11, § 1º do art. 12, art. 16 e respectivos incisos e parágrafos, § 1º do art. 17, art. 26, art. 27, e item 9 do Anexo I, itens 22, 23 e 24 da Tabela I do Anexo II, itens 9, 10 e 11 da Tabela II do Anexo II, itens 2.2, 3.2, 4, 4.2 e 5.2 do Anexo III do Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de TV por Assinatura (PGMQ-Televisão por Assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005.

Art. 9º. Revogar o § 2º do art. 1º, incisos V e X do art. 3º, §§ 1º, 2º e 3º do art. 4º, art. 9º, § 4º do art. 10, art. 21, § 1º do art. 22, § 1º do art. 23, § 1º do art. 25, § 1º do art. 26, caput e § 2º do art. 33, art. 37, art. 41, art. 42, art. 43 e art. 44 do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011.

Art. 10. Revogar o §§ 2º e 5º do art. 1º, incisos XI e XV do art. 4º, art. 16, art. 26, art. 30, § 1º do art. 31, § 1º do art. 32, art. 49, art. 50, art. 51, art. 52 e §§ 1º e 2º do art. 55 do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011.

Art. 11. Revogar o §§ 3º, 4º, 5º, 6º, 7º e 8º do art. 1º, incisos XXI e XXII do art. 3º, §§ 2º, 4º e 5º do art. 22, § 2º do art. 23, § 2º do art. 24 e §§ 2º, 4º e 5º do art. 25, do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012.

Art. 12. Dar nova redação ao art. 74 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, que passará a vigorar nos seguintes termos:

"Art. 74. As Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ficam isentas das obrigações consubstanciadas no parágrafo único do art. 47 e no art. 48. (NR)"

Art. 13. O *caput* do art. 2º do Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de TV por Assinatura (PGMQ-Televisão por Assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 2º As metas de qualidade descritas neste Plano estão estabelecidas sob o ponto de vista do consumidor e devem ser igualmente cumpridas por todas as prestadoras de serviços de televisão por assinatura que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme estabelecido na regulamentação. (NR)"

Art. 14. O § 3º do art. 1º do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011, passa a vigorar com a seguinte redação:

"§ 3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do usuário e devem ser igualmente cumpridas por todas as Prestadoras que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme estabelecido na regulamentação. (NR)"

Art. 15. O § 3º do art. 1º do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, passa a vigorar com a seguinte redação:

"§ 3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do usuário e devem ser igualmente cumpridas por todas as Prestadoras do SMP que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme estabelecido na regulamentação. (NR)"

Art. 16. O Art. 1º e seu inciso 1º do Regulamento de Gestão de Risco das Redes de Telecomunicações e Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública, aprovado pela Resolução nº 656/2015, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º O presente Regulamento tem por objetivo estabelecer definições, procedimentos e condutas para a promoção da disponibilidade e da segurança das redes e serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em especial quando da ocorrência de desastres e emergências, ou sua iminência, mediante:

I - mapeamento de infraestruturas críticas de rede de telecomunicações e informações acessórias;"

Art. 17. O nome do capítulo II, do Título II, o artigo 8º e seu parágrafo único do Regulamento de Gestão de Risco das Redes de Telecomunicações e Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública, aprovado pela Resolução nº 656/2015, passam a vigorar com a seguinte redação:

"DA GESTÃO DE RISCOS DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

Art. 8º As prestadoras abrangidas por este Regulamento deverão enviar, nos prazos e no formato definidos pelo Grupo de Gestão de Riscos das Redes de Telecomunicações (GGRR), informações de sua infraestrutura crítica de telecomunicações.

Parágrafo único. As informações definidas pelo GGRR devem estar aderentes à Política de Governança de Dados da Agência."

Art. 18. O nome do capítulo III, do Título II, o artigo 10 e o inciso II do art. 11 do Regulamento de Gestão de Risco das Redes de Telecomunicações e Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública, aprovado pela Resolução nº 656/2015, passam a vigorar com a seguinte redação:

"DO GRUPO DE GESTÃO DE RISCOS DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

Art. 10. Será constituído o Grupo de Gestão de Riscos das Redes de Telecomunicações (GGRR), sob a coordenação da Anatel.

II - mapear a infraestrutura crítica de rede de telecomunicações e definir as informações acessórias a serem acompanhadas, bem como os padrões, os formatos, os meios, os prazos e a periodicidade das informações.”

Art. 19. O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, passa a vigorar acrescido do seguinte artigo:

“Art. 85-A. A empresa deve proceder ao ressarcimento do valor relativo ao comprometimento mensal do usuário do STFC, SCM ou Serviço de TV por Assinatura, automaticamente, de forma proporcional aos períodos de indisponibilidade motivados por necessidade de reparo, quando o respectivo prazo máximo de resolução estabelecido na regulamentação ou em contrato não for atendido.

Parágrafo único. Para efetuar o cálculo do valor a ser ressarcido ao consumidor deverá ser considerado o tempo decorrido entre a solicitação do reparo e a finalização da solicitação. (NR)”

Art. 20. Os artigos 86 e 87 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 86. Os créditos a que se refere o inciso II do parágrafo único do art. 85 e 85-A devem permitir sua utilização para a fruição de quaisquer serviços e de facilidades. (NR)

Art. 87. Na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, de ressarcimento ou compensação, caso o Consumidor não seja mais cliente, a Prestadora deve: (NR)”

Art. 21. O parágrafo único do art. 58 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, passa a ser o parágrafo 1º e, ao artigo é acrescido o seguinte parágrafo:

“§ 2º. O não alcance dos itens de conformidade municipais estabelecidos no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL - configura o descumprimento de obrigação contratual firmado entre prestadora e seus consumidores do respectivo município. (NR)”

Art. 22. O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, passa a vigorar acrescido do novo Título VI, conforme texto do Anexo II desta Resolução, alterando o atual título VI para título VII e renumerando-se seus artigos.

Art. 23. Os arts. 85 e 100 do Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), aprovado pela Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 85. O Serviço de TV a Cabo é regido pela Lei nº 9.472, de 1997, pelos Capítulos V e VII da Lei nº 8.977, de 1995, e pelos instrumentos de outorga em vigor, até o prazo final neles consignados, ou até que sejam adaptados ao SeAC.

Parágrafo único. Aplicam-se ao Serviço de TV a Cabo os itens 2, 8, exceto quanto ao disposto no subitem 8.4.3, e 9 da Norma do Serviço de TV a Cabo, aprovada pela Portaria do Ministério das Comunicações nº 256, de 18 de abril de 1997. (NR)

(...)

Art. 100. Até que seja editada regulamentação técnica do SeAC, aplica-se à prestação do serviço, no que couber, os itens 2, 8, exceto quanto ao disposto no subitem 8.4.3, e 9 da Norma do Serviço de TV a Cabo, aprovada pela Portaria do Ministério das Comunicações nº 256, de 18 de abril de 1997, e o item 9 da Norma do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal, aprovada pela Portaria do Ministério das Comunicações nº 254, de 16 de abril de 1997. (NR)”

Art. 24. Quando da entrada em vigor da Resolução de Requisitos Mínimos de Qualidade prevista no RQUAL, ficam revogadas as Resoluções nº 411, de 14 de julho de 2005, nº 574, de 28 de outubro de 2011, nº 575, de 28 de outubro de 2011 e nº 605, de 26 de dezembro de 2012, o artigo 32 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, o artigo 28 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, o caput e o § 2º do artigo 46 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614,

de 28 de maio de 2013 e os artigos 6º e 11 do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO I À RESOLUÇÃO Nº XXX/AAAA

REGULAMENTO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – RQUAL.

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

CAPÍTULO I

DOS OBJETIVOS E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º. Este Regulamento tem por objetivo estabelecer mecanismos de gestão da qualidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, do Serviço Móvel Pessoal – SMP, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e dos Serviços de Televisão por Assinatura, disciplinando as definições, os métodos de aferição da qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação de tais serviços aos consumidores.

§ 1º. Para fins deste Regulamento, os Serviços de Televisão por Assinatura abrangem, além do Serviço de Acesso Condicionado – SeAC, o Serviço de TV a Cabo (TVC), o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e o Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA).

§ 2º. As disposições previstas neste Regulamento que tenham referência ao STFC, ao SMP, ao SCM e aos Serviços de Televisão por Assinatura abrangem todas as conexões realizadas no âmbito das respectivas redes, incluindo conexões destas com redes que suportem outros serviços de telecomunicações.

Art. 2º. Os dispositivos deste Regulamento se aplicam a todas as prestadoras dos serviços dispostos no art. 1º, em regime público ou privado, que tenham oferta desses serviços aos consumidores no varejo por meio de rede própria ou que prestam serviço na modalidade de Autorizada e Credenciada de Rede Virtual, ressalvadas as Prestadoras de Pequeno Porte conforme conceito estabelecido na regulamentação.

§ 1º. O uso compartilhado ou contratado de redes de terceiros não exime a prestadora das obrigações de qualidade aos seus consumidores, conforme disposições do presente regulamento.

§ 2º. Havendo indicador de qualidade que, por razões técnicas, tenha resultado indissociável de terceiro provedor de infraestrutura à prestadora, este deverá ser replicado às duas partes, no caso de serem ambas prestadoras de serviços de telecomunicações abrangidas por este Regulamento.

§ 3º. Caso uma prestadora perca as condições de pequeno porte, será concedido o prazo de 06 (seis) meses, a contar do momento de sua reclassificação, para que se adapte às disposições deste Regulamento.

Art. 3º. Às prestadoras de Pequeno Porte é facultada:

I – A coleta, o cálculo, a consolidação e a publicação própria dos indicadores de qualidade, às suas expensas e em conformidade com as disposições do Anexo I deste Regulamento e do Manual Operacional;

II – A sujeição integral às disposições deste Regulamento, inclusive com participação no Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL) e na aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida, pela Entidade Aferidora da Qualidade - EAQ.

Parágrafo único. Na hipótese do inciso I deste artigo, a prestadora de pequeno porte fica sujeita à fiscalização e à aplicação de sanções pela Agência quando identificado eventual descumprimento dos métodos estabelecidos para aferição dos indicadores.

Art. 4º. As regras constantes do presente Regulamento objetivam a avaliação sistêmica da prestação dos serviços pela entidade outorgada de forma coletiva.

Parágrafo único. A compensação coletiva prevista neste Regulamento é dever das prestadoras, não prejudicando eventual pedido de indenização individual formulado pelo consumidor, nos termos da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 5º. Os custos decorrentes das disposições previstas neste Regulamento deverão ser suportados exclusivamente pelas prestadoras abrangidas.

Art. 6º. A Anatel, as prestadoras e a EAQ deverão dar publicidade aos resultados alcançados pelas prestadoras quanto ao disposto neste Regulamento, por meio de suas páginas na Internet e por outros meios que a Agência entenda ser adequados.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS

Art. 7º. A Gestão da Qualidade é regida pelos princípios e regras contidos na Constituição Federal, na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações – LGT), na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação da Anatel e em especial, pelos seguintes princípios:

- I - Função social das redes de telecomunicações;
- II - Livre concorrência;
- III - Proteção e Defesa do consumidor;
- IV - Atuação de forma responsiva;
- V - Incentivo ao comportamento responsivo dos entes regulados;
- VI - Avaliação da qualidade por meio da percepção dos consumidores em complemento às medições técnicas;
- VII - Estímulo à melhoria contínua da prestação dos serviços de telecomunicações;
- VIII - Promoção da transparência e da disseminação de dados e informações à sociedade;
- IX - Interação com os entes regulados;
- X - Diversificação na oferta dos serviços de telecomunicações; e,
- XI - Máxima granularidade e precisão dos indicadores, nos limites das capacidades técnica e estatística.

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 8º. Para efeito deste Regulamento, além das definições constantes na regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações, são adotadas as seguintes definições:

I - Ciclo de Avaliação (CA): período de consolidação e avaliação de resultados frente às Condições de Conformidade, semestral tanto para a avaliação da qualidade dos municípios e como das Unidades da Federação;

II - Condições de Conformidade (CC): conjunto de requisitos necessários para que a Agência possa atestar que a prestadora de serviços de telecomunicações está conforme os níveis de qualidade previamente estabelecidos pela Anatel;

III - Consumidor Prestador de Serviço de Utilidade Pública: conforme definido no anexo ao Ato nº 43.151, de 15 de março de 2004 e posteriores atualizações, bem como qualquer outro assinante não contemplado neste ato, porém declarado de Utilidade Pública nos termos da legislação;

IV - Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ): Entidade a ser contratada pelas prestadoras abrangidas por este Regulamento com atribuições de execução do processo de aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Qualidade de Serviço Percebida;

V- Índice de Qualidade do Serviço (IQS): Índice estatístico calculado na forma do Anexo I deste Regulamento e constituído pela agregação de indicadores técnicos de qualidade de rede e não técnicos de relacionamento estabelecidos no citado anexo e que representam a consolidação do nível de Qualidade de Serviço Entregue de uma prestadora, de um serviço, em determinado município e Ciclo de Avaliação; sua aferição deve ser avaliada em relação a duas metas, sendo que a primeira (IQS mínimo) deve corresponder ao desempenho não crítico em cada indicador aferido, considerando seus valores de criticidade individuais, a serem definidos na Resolução de Requisitos Mínimos em caráter geral para todos os Municípios, independentemente de sua categorização; e a segunda, à linha superior (IQS superior), que deve corresponder ao patamar desejável para concessão de benefício, sendo fixada de acordo com cada categoria de competição por Classe de municípios;

VI – Índice de Qualidade Percebida (IQP): Índice estatístico calculado na forma do Anexo I deste Regulamento e calculado com base nas notas resultantes da Pesquisa de Qualidade Percebida, nos termos da regulamentação específica, que representa a consolidação do nível de Qualidade de Serviço Percebida de uma prestadora, de um serviço, em determinada Unidade da Federação e Ciclo de Avaliação;

VII - Instituição de Utilidade Pública: Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, nos termos da Lei nº 9.790/99, ou sociedade civil, associação ou fundação, constituída no País, declarada de utilidade pública a pedido ou de ofício, mediante Decreto do Presidente da República, nos termos da Lei nº 91, de 28 de agosto de 1935, e do Decreto nº 50.517, de 2 de maio de 1961, ou mediante Decreto de Governador de Estado ou do Distrito Federal, conforme legislação estadual ou, ainda, Organização Internacional reconhecida pelo direito pátrio;

VIII – Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL): Grupo composto por representantes da Anatel, da Entidade Aferidora da Qualidade e das Prestadoras, sendo coordenado pela Agência, que tem como objetivo estabelecer os parâmetros técnicos de execução e atualização dos procedimentos de aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida.

IX - Manual Operacional: instrumento contendo os procedimentos de coleta, cálculo, consolidação, agregação e publicação dos indicadores e índices de qualidade, entre outros necessários para a realização da aferição da Qualidade de Serviço Entregue;

X - Medidas Compensatórias (MC): obrigações que visam incentivar o atendimento às Condições de Conformidade (CC) no Período de Vigilância;

XI - Níveis de Qualidade: Classificação dos resultados do Índice de Qualidade do Serviço dos municípios;

XII- Período de Vigilância: período em que a prestadora estará em regime de acompanhamento especial em razão do não atendimento das Condições de Conformidade, devendo recuperar o atendimento à tais Condições e implementar as Medidas Compensatórias definidas neste Regulamento;

XIII - Processo de aferição: Processo de coleta, cálculo e consolidação de indicadores de qualidade, considerando os métodos estabelecidos na Regulamentação e Manual Operacional;

XIV - Qualidade: A totalidade de características de uma prestadora que lhe conferem sua habilidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas de seus consumidores;

XV - Qualidade de Serviço Entregue: Nível de qualidade efetivamente entregue aos consumidores pelo prestador de serviços, aferido pelo processo de medições previsto neste Regulamento;

XVI - Qualidade de Serviço Percebida: Nível de qualidade que os consumidores percebem, aferido por meio dos resultados encontrados na Pesquisa de Qualidade Percebida, na forma prevista no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações – Regulamento de Pesquisas;

XVII – Resolução de Requisitos Mínimos: instrumento regulatório, a ser expedido pela Agência que aprova os requisitos mínimos de qualidade referenciados neste Regulamento, bem como as fórmulas de cálculo de cada indicador;

XVIII - Termo de Conformidade: documento emitido por prestadora abrangida por este Regulamento com declaração e evidências que atestem o cumprimento das Medidas Compensatórias previstas em Período de Vigilância.

TÍTULO II

DO MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE

CAPÍTULO I

DA AFERIÇÃO DA QUALIDADE

Art. 9º. A Qualidade da prestação dos serviços das prestadoras abrangidas por este Regulamento será aferida, para cada serviço, da seguinte forma:

I - Em cada município do país será aferida a Qualidade de Serviço Entregue por meio do Índice de Qualidade do Serviço - IQS, previsto no Anexo I deste Regulamento e pelos indicadores que o compõem, previstos no mesmo Anexo, em ciclos semestrais; e

II - Nas Unidades Federativas (UFs) será aferida a Qualidade de Serviço Entregue por meio do desempenho dos Índices de Qualidade do Serviço – IQS nos respectivos municípios e da Qualidade de Serviço Percebida pelo Índice de Qualidade Percebida – IQP, em ciclos semestrais.

Art. 10. A aferição da Qualidade de Serviço Entregue será realizada pela Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ), na forma designada pelo Manual Operacional, conforme detalhamento do Título III deste Regulamento.

Art. 11. A aferição da Qualidade de Serviço Percebida será realizada pela Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ), na forma designada no Regulamento de Pesquisas e respectivo Manual de Aplicação.

CAPÍTULO II

DA AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS, DO PERÍODO DE VIGILÂNCIA E DAS MEDIDAS COMPENSATÓRIAS

Art. 12. A Agência fará a avaliação dos resultados aferidos em cada Ciclo de Avaliação por meio das Condições de Conformidade estabelecidas a seguir, que deverão ser atendidas pelas prestadoras, por serviço:

I - Nos municípios atender o IQS Mínimo;

; e

II - Nas Unidades da Federação:

- a) Attingir o Percentual de Referência de municípios na UF que atendam o IQS mínimo, ou variação positiva do Índice de Qualidade Percebida – IQP em relação à última avaliação realizada; ou
- b) Attingir o Percentual Mínimo de municípios na UF com atendimento ao IQS mínimo.

§ 1º. Os requisitos mínimos iniciais do IQS de cada classe de municípios serão a mediana dos resultados dos IQSs dos respectivos municípios na primeira medição realizada após a publicação deste Regulamento.

§ 2º. Será estabelecido IQS superior conforme os respectivos níveis de competição municipal, nos termos da regulamentação:

- I- Classe I: Municípios Competitivos;
- II- Classe II: Municípios Moderadamente Competitivos;
- III- Classe III: Municípios Potencialmente Competitivos;
- IV- Classe IV: Municípios Não Competitivos.

§ 3º. Eventual incremento dos Requisitos Mínimos dos IQS previstos no inciso “I”, os Percentuais de Referência e Mínimo, previstos nas alíneas “a” e “b” do inciso “II”, e a variação positiva do IQP, previstas na alínea “a” do inciso “II” serão definidos em Resolução de Requisitos Mínimos (RRM) a ser expedida pela Agência.

§ 4º. A Resolução de Requisitos Mínimos (RRM) definirá um plano de incrementos anuais para os requisitos mínimos dos IQSs nas classes de municípios para um período de 4 (quatro) anos contados da data de publicação da RRM, nas seguintes etapas:

I - Primeiro ano: Incrementos dos Requisitos Mínimos do IQS para os municípios da Classe I;

II - Segundo ano: Incrementos dos Requisitos Mínimos do IQS para os municípios da Classe II e atualização dos requisitos para a Classe I;

III - Terceiro ano: Incrementos dos Requisitos Mínimos do IQS para os municípios da Classe III e atualização dos requisitos para as Classes I e II; e

IV - Quarto ano: Incrementos dos Requisitos Mínimos do IQS para os municípios da Classe IV e atualização dos requisitos para as Classes I, II e III.

§ 5º. Em caso de não atendimento das Condições de Conformidade deste artigo, será iniciado Período de Vigilância, com a publicação dos resultados.

§ 6º. O Período de Vigilância compreende o escalonamento de Medidas Compensatórias previstas no Anexo II deste Regulamento para os municípios que não atendam as Condições de Conformidade, a serem adotadas pelas prestadoras até a sua recuperação, limitado ao terceiro Ciclo de Avaliação subsequente.

§ 7º. A recuperação do atendimento às Condições de Conformidade no Período de Vigilância, adicionado ao cumprimento da Medida Compensatória correspondente, afasta a configuração de infração pelo não atendimento às Condições de Conformidade.

§ 8º. A recuperação em qualquer dos três Ciclos de Avaliação subsequentes interrompe o Período de Vigilância e, conseqüentemente, a obrigação de adoção da correspondente Medida Compensatória.

§ 9º. A não recuperação do atendimento às Condições de Conformidade no final do Período de Vigilância configura infração, mesmo quando adotadas, pela prestadora, as Medidas Compensatórias correspondentes previstas, sujeitando a prestadora às sanções previstas no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA).

§ 10. Somente será avaliada a recuperação de que tratam os parágrafos 7º, 8º e 9º na consolidação de um ciclo completo.

§ 11. A não adoção das Medidas Compensatórias previstas configurará infração, sujeitando a prestadora às sanções previstas no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas.

§ 12. A adoção das Medidas Compensatórias deve observar o modo e prazos previstos no Anexo II deste Regulamento.

§ 13. Somente serão considerados na composição dos indicadores e índices de qualidade os resultados aferidos que tenham atendido aos critérios estatísticos definidos no Manual Operacional.

§ 14. A Anatel, nas publicações de resultado, indicará, entre outros aspectos, a avaliação do atendimento às Condições de Conformidade estabelecidas.

CAPÍTULO III

DO REGIME ESPECIAL PARA PRESTADORA DE BOM DESEMPENHO

Art. 13. A prestadora que alcançar o IQS superior em dois Ciclos consecutivos fará jus, automaticamente, a Regime Especial de acompanhamento da qualidade, no qual fica dispensada das conseqüências previstas em Período de Vigilância.

§1º. Perde direito ao Regime Especial a prestadora por ele beneficiada que, em três Ciclos consecutivos, descumpra o Requisito mínimo do IQS ou apresente retrocesso no IQP.

§2º. A perda do direito ao Regime Especial, derivada do desvio de desempenho requisitado, será automática, independente de decisão administrativa da Agência.

§3º. O Regime Especial somente poderá ser conferido ao regulado após 2 (dois) anos de medições aferidas nas condições do presente regulamento.

§4º. Durante o período em que o regulado estiver em Regime Especial, permanecem as obrigações inerentes à aferição da qualidade, bem como das demais obrigações, exceto aquelas características do Período de Vigilância..

TÍTULO III

DA COLETA, DO MONITORAMENTO E DA PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

CAPÍTULO I

DA ENTIDADE AFERIDORA DA QUALIDADE (EAQ)

Art. 14. As prestadoras abrangidas por este Regulamento devem constituir, no prazo de até 90 (noventa) dias corridos, a partir da criação do GTQUAL, em conjunto e às suas expensas, Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ), com o objetivo de:

I – Executar o processo de aferição da Qualidade de Serviço Entregue, que constitui a coleta, cálculo, consolidação e publicação dos indicadores na forma definida neste Regulamento e no Manual Operacional;

II – Coordenar, sob supervisão da Anatel, o processo de aferição da Qualidade de Serviço Percebida, na forma definida no Regulamento de Pesquisas e respectivo Manual de Aplicação.

Art. 15. A EAQ deve atender aos seguintes requisitos:

I – ser pessoa jurídica dotada de independência administrativa, autonomia financeira, patrimonial e impessoalidade decisória;

II – ser constituída segundo as leis brasileiras, com sede e administração no país;

III – ter prazo de duração indeterminado;

IV – deter capacidade técnica para executar o dimensionamento, contratação, especificação, planejamento, administração e atualização dos equipamentos, sistemas e soluções necessários ao desempenho de suas atribuições.

Art. 16. O ato constitutivo da EAQ deve conter, no mínimo:

I – as condições para a manutenção da EAQ;

II – garantias de impessoalidade, isonomia e integridade na execução de suas atividades;

III – as condições para a manutenção da Entidade Aferidora, incluindo orçamento, forma de custeio, governança e forma de resolução de conflitos;

IV – a previsão de rateio proporcional dos custos entre os membros;

V – os procedimentos e características do relacionamento entre a EAQ e a Anatel, incluindo o fornecimento de informações à Agência, relativamente às suas atividades, sempre que solicitada;

VI – a obrigação da EAQ em comunicar à Anatel as falhas e dificuldades verificadas no cumprimento de suas atividades;

VII – dispositivos que permitam à Anatel realizar, a qualquer tempo, auditorias e intervenção sobre suas atividades no sentido de garantir a continuidade, a isonomia e a adequação em relação às definições regulamentares e do Manual Operacional;

VIII – a previsão de amplo e irrestrito acesso da Anatel às soluções de tecnologia da informação, incluindo acesso aos códigos, fórmulas, dados brutos, em todas as consolidações possíveis e em tempo real, sem necessidade de requisição, ou seja, com perfil previamente disponibilizado.

Art. 17. A EAQ deve executar as seguintes atividades:

I – coordenar, sob supervisão da Anatel, o processo de aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida de forma contínua e ininterrupta e em conformidade com a presente Regulamentação, com o Regulamento de Pesquisas e com o Manual Operacional;

II – garantir a certificação e comparabilidade dos cálculos realizados para as diversas prestadoras;

III – organizar, manter e atualizar toda a documentação sobre a operacionalização e rastreamento da coleta de informações em cada prestadora;

IV – prover ou viabilizar soluções de medição dos indicadores de banda larga fixa e móvel que contemple testes em terminais de consumidores, permitindo comparabilidade e isonomia de medições;

V – prover solução sistêmica de coleta, cálculo, consolidação e publicação dos indicadores e do Índice de Qualidade do Serviço de cada município, por serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Regulamento e no Manual Operacional, com acesso direto às bases das prestadoras, sempre que possível e a critério do GTQUAL;

VI – prover solução sistêmica de gestão dos resultados dos indicadores, ou seja, a análise do atendimento às Condições de Conformidade e decorrências previstas no modelo, incluindo módulo de acompanhamento do cumprimento das Medidas Compensatórias;

VII – prover, em ambiente de internet, relatórios dos dados coletados e consolidados por prestadora, em todas as granularidades possíveis, com perfis de acesso público, para disponibilização de conjunto de informações a ser definido pela Anatel, perfil de acesso exclusivo à Anatel, que deverá permitir consulta a todas as informações, e perfil de acesso às prestadoras, individualmente, para consulta aos seus próprios dados;

VIII – prover solução de composição e exibição de mapa de cobertura do SMP, por tecnologia, considerando as especificações a serem previstas no Manual Operacional;

IX – prover solução de publicação das informações em ambiente público, via página de internet e aplicativos para terminais móveis, considerando os sistemas operacionais mais utilizados pelos consumidores;

X – prover guarda dos dados utilizados para cálculo, com segurança e redundância de dados pelo prazo mínimo de 3 (três) anos, salvo se forem objeto de litígio administrativo, quando deverão ser mantidos até a decisão final;

XI – prover notificação oficial dos resultados das aferições à Anatel, por prestadora e com prévia assinatura eletrônica dos respectivos dirigentes validando o processo de aferição, até o décimo dia útil do mês subsequente ao do período de coleta;

XII – outras necessidades que se verificarem relevantes pelo GTQUAL.

Art. 18. As soluções tecnológicas desenvolvidas para o processo de aferição de indicadores serão de propriedade das prestadoras participantes do GTQUAL, podendo ser utilizadas em caso de eventual modificação da empresa designada como EAQ.

CAPÍTULO II

DO GRUPO TÉCNICO DA QUALIDADE (GTQUAL)

Art. 19. Será constituído Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL), coordenado pela Anatel, com objetivo de apoiar a execução e atualização dos procedimentos de aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida.

§ 1º. O GTQUAL é composto por representantes da Anatel, da Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ) e das Prestadoras.

§ 2º. Os membros do GTQUAL serão nomeados em sua reunião de instalação.

§ 3º. Os representantes da Anatel serão escolhidos, ao menos, dentre as áreas responsáveis pelo planejamento e regulamentação da Agência e de fiscalização regulatória afetas ao tema Qualidade.

§ 4º. A reunião de instalação deve ser realizada em até 15 (quinze) dias da publicação deste Regulamento, quando deverá ser realizado o planejamento de atividades, incluindo, nesse planejamento, a elaboração de Regimento Interno.

§ 5º. A Anatel emitirá o primeiro Manual Operacional, que deverá passar pela aprovação e deliberação do Conselho Diretor da Agência.

§ 6º. O Manual Operacional deverá conter procedimento formal e institucionalizado para coleta, cálculo e consolidação de cada indicador, com o detalhamento de todos os sistemas de fonte de informações, etapas de processamento, cruzamento de dados, depuração, inclusões, exclusões, filtros, agregações e ponderações até a formação do resultado, encaminhado pelas prestadoras à Anatel e a EAQ, indicando as áreas encarregadas por cada etapa, assinado pelo Presidente e Diretores responsáveis.

§ 7º. Os conflitos no âmbito do GTQUAL serão decididos pelos representantes da Anatel, cabendo recurso ao Conselho Diretor da Anatel, nos termos do Regimento Interno.

Art. 20. Será instaurado processo administrativo para acompanhamento dos trabalhos do GTQUAL e formalização das decisões tomadas.

Art. 21. São atribuições do GTQUAL, dentre outras:

I – definir, elaborar e coordenar o cronograma detalhado das atividades de atribuição do grupo;

II – avaliar e divulgar as fases de implantação dos processos de aferição dos indicadores;

III – propor atualizações ao Manual Operacional que contemple os procedimentos operacionais de aferição dos indicadores de qualidade, incluindo, entre outros aspectos, o tratamento de interrupções e a aferição da disponibilidade dos serviços;

IV – coordenar, avaliar e decidir sobre a metodologia de implantação dos dispositivos e sistemas de monitoramento da qualidade e, quando for o caso, determinar a sua implantação de forma padronizada pelas prestadoras;

V – especificar e validar os requisitos para as soluções de responsabilidade da EAQ;

VI – subsidiar os estudos para a elaboração da Resolução de Requisitos Mínimos de Qualidade.

Art. 22. A Anatel poderá determinar, após análise e proposição do GTQUAL, que não haja cobrança nem desconto em franquia com relação ao volume de dados trafegados nas conexões por terminais de consumidores para realização de medições de qualidade pela EAQ.

CAPÍTULO III

DA COLETA, DO CÁLCULO E DA CONSOLIDAÇÃO DOS INDICADORES

Art. 23. Os indicadores e os Índices de Qualidade do Serviço estabelecidos neste Regulamento são exigíveis conforme definição e métodos de coleta, cálculo e consolidação dispostos neste capítulo, no Anexo I deste Regulamento e no Manual Operacional.

§ 1º. A coleta de dados será realizada mensalmente e a consolidação e publicação, semestralmente.

§ 2º. Os Ciclos de Avaliação semestrais de que trata o § 1º deste artigo deverão ser necessariamente de janeiro a junho (primeiro ciclo do ano) e de julho a dezembro (segundo ciclo do ano), mesmo que a consolidação e a publicação de resultados atrasem em relação à programação regulamentar.

§ 3º. Os resultados somente serão considerados válidos com o atendimento dos critérios estabelecidos no Manual Operacional.

§ 4º. Nos casos de eventuais atrasos no envio dos dados à EAQ ou sua indisponibilidade para cálculo de um indicador, o GTQUAL decidirá, excepcionalmente, sobre a forma de cálculo do respectivo IQS e novos prazos de divulgação, após os quais serão avaliadas as condições de conformidade.

§ 5º. Somente serão aferidos os resultados de municípios que tiverem oferta comercial ao público em geral do respectivo serviço e prestadora, não sendo consideradas operações dedicadas a contratos empresariais ou cobertura exclusiva de rodovias.

§ 6º. Para efeito da aferição dos indicadores serão excluídos os dados da coleta relativos aos horários dos dias em que ocorrerem eventos de caso fortuito ou força maior, desde que comprovadas pela Prestadora, no prazo de 5 (cinco) dias do fim do evento, e aceitos pela Agência, as características de imprevisibilidade, inevitabilidade e irresistibilidade.

§ 7º. Na hipótese do resultado do indicador não atender aos critérios estatísticos do Manual Operacional, ele não será utilizado na composição do IQS do respectivo município, prestadora e serviço, sendo nesse caso, seu valor substituído pela mediana dos resultados válidos do mesmo indicador em municípios de mesma classe, na respectiva UF.

Art. 24. A responsabilidade perante a Anatel pela geração e disponibilização de dados é exclusiva das prestadoras abrangidas por este Regulamento.

§ 1º. No caso de inviabilidade de solução sistêmica da EAQ que colete diretamente os dados nas prestadoras, estas deverão encaminhar as informações à EAQ até o dia 10 do mês subsequente ao da coleta.

§ 2º. As informações de responsabilidade da Anatel e que sejam necessárias ao cálculo de indicadores serão enviados à EAQ até o dia 10 do mês subsequente ao da coleta, ressalvada a aferição da Pesquisa de Qualidade Percebida, que segue calendário próprio.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO DA DISPONIBILIDADE DA TELEFONIA DE USO PÚBLICO

Seção I Da Disponibilidade

Art. 25. A avaliação da disponibilidade da Telefonia de Uso Público (TUP) segue sistemática específica, definida neste capítulo, se aplicando o disposto no Título IV deste regulamento, no que couber, não sujeitando a prestadora ao Período de Vigilância de que trata o art. 12 deste Regulamento.

Art. 26. A disponibilidade da planta de TUP é calculada por município e por Unidade da Federação (UF), considerando-se apenas as localidades atendidas pelo STFC público nas quais não haja oferta de qualquer outro serviço de telecomunicações de interesse coletivo, devendo a prestadora manter disponibilidade média semestral igual ou superior aos níveis mínimos estabelecidos na Resolução de Requisitos Mínimos, a ser expedida pela Anatel.

§ 1º As concessionárias de STFC na modalidade Local nos Setores 3, 20, 22, 25 e 33 do Plano Geral de Outorgas serão avaliadas considerando a totalidade da planta instalada de TUP.

§ 2º A concessionária do serviço nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional será avaliada considerando a totalidade da planta instalada de TUP.

§ 3º Para fins de cálculo da disponibilidade dos TUPs, consideram-se os métodos de coleta, cálculo e consolidação dispostos no Anexo I deste Regulamento e no Manual Operacional.

Seção II Da Compensação

Art. 27. O descumprimento mensal dos níveis mínimos de disponibilidade implica em compensação aos usuários por meio da concessão de gratuidade nas chamadas originadas em todos os TUP da planta da prestadora, nas UF afetadas, até que os patamares sejam alcançados, da seguinte forma:

a) a partir do terceiro mês contínuo de descumprimento, para chamadas fixas da modalidade local;

b) a partir do sexto mês contínuo de descumprimento, também para as chamadas fixas da modalidade LDN destinadas a terminais fixos;

c) a partir do nono mês contínuo de descumprimento, também para as chamadas Fixo-Móvel VC1; e,

d) a partir do décimo segundo mês contínuo do descumprimento, também para as chamadas Fixo-Móvel VC2 e VC3.

§ 1º A concessão de gratuidade poderá ser suspensa a partir do mês subsequente do cumprimento dos níveis mínimos.

§ 2º A gratuidade para as chamadas fixas LDN e Fixo-Móvel VC2 e VC3 se aplica quando do uso do CSP da concessionária responsável pelo TUP.

§ 3º Para as concessionárias de STFC na modalidade Local nos Setores 3, 20, 22, 25 e 33 do Plano Geral de Outorgas, a compensação deverá considerar a totalidade da planta de TUP.

§ 4º Para a concessionária de STFC nas modalidades Longa Distância Nacional e Internacional, a compensação deverá considerar a totalidade da planta de TUP.

Art. 28. A concessionária deverá dar publicidade na primeira página de seu sítio na Internet, a partir das datas de início de cada período de gratuidade, mantendo o comunicado na página inicial, por todo o período da gratuidade.

TÍTULO IV

DAS PUBLICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

CAPÍTULO I

DA PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO PÚBLICO EM GERAL

Art. 29. A Anatel, a EAQ e as prestadoras deverão dar ampla publicidade a todos os resultados válidos.

§ 1º. Além dos indicadores previstos, serão publicados dados de cunho informativo à sociedade, na forma do Anexo I deste Regulamento.

§ 2º. Para fins de publicação na forma de ranking, a Anatel pode divulgar os resultados do Índice de Qualidade do Serviço na forma dos Níveis de Qualidade definidos no Anexo I.

Art. 30. As soluções da EAQ de publicação de resultados da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida, além do mapa de cobertura do SMP, devem ser integradas à página da Agência na internet, que será a fonte principal de publicação das informações de Qualidade.

Art. 31. A Anatel publicará anualmente Relatório Analítico da Qualidade na Prestação dos Serviços de Telecomunicações, por meio do qual avaliará o desempenho setorial quanto à qualidade dos serviços prestados.

Art. 32. As prestadoras devem disponibilizar, na sua página na internet, acesso à página que contenha informações sobre a qualidade na prestação dos serviços ao público em geral, no mês subsequente à publicação dos resultados de cada ciclo de avaliação, contendo, no mínimo, as seguintes disposições:

I – A Qualidade de Serviço Entregue, baseada nos respectivos resultados aferidos, com histórico, por município, por serviço e por indicador, com indicação do cumprimento das Condições de Conformidade e Medidas Compensatórias estabelecidas;

II – A Qualidade de Serviço Percebida, baseada em seus respectivos resultados da Pesquisa de Qualidade Percebida, por Unidade da Federação e por serviço, incluindo o histórico de resultados;

III – Informações sobre sua cobertura de prestação do SMP, por tecnologia, e acesso ao mapa de cobertura da página da Agência na internet; e,

IV – Acesso ao Ranking de Qualidade da Anatel, na página da Agência na internet.

Parágrafo Único. A forma de publicação das informações previstas neste artigo deve ser objeto de avaliação do GTQUAL.

CAPÍTULO II

DA COMUNICAÇÃO DE INTERRUPÇÕES AOS INTERESSADOS

Art. 33. Considera-se interrupção a paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de qualquer falha na rede da prestadora que impeça a fruição do serviço, excluindo-se os casos de falha individual do acesso de usuário.

Art. 34 Será considerada Interrupção Massiva a Interrupção que afete mais de:

- a) 20% (vinte por cento) ou 10 (dez) mil acessos em serviço da prestadora no município, o que for menor; ou,
- b) 20% (vinte por cento) dos elementos de rede de acesso da prestadora no município.

Art. 35. Será considerada Interrupção Excepcional a Interrupção motivada por razões de ordem técnica, por razões de segurança das instalações ou decorrente de situação de emergência, conforme a seguir:

I – razões de ordem técnica: aquelas que, embora previsíveis, acarretem obrigatoriamente a interrupção do serviço como condição para a reparação, modificação, modernização ou manutenção das redes de telecomunicações, desde que com comunicação prévia aos usuários afetados e à Anatel;

II – razões de segurança das instalações: aquelas que, previsíveis ou não, exijam a interrupção dos serviços, entre outras providências, visando impedir danos ou prejuízos às redes de telecomunicações da prestadora ou de terceiros; ou,

III – situação de emergência: aquela decorrente de força maior ou caso fortuito, que acarrete a interrupção da prestação do serviço, e que somente se configura na presença concomitante da inevitabilidade, imprevisibilidade e irresistibilidade.

Art. 36. Ocorrida Interrupção Massiva, por qualquer razão, a prestadora deve informar ao público em geral, às prestadoras interconectadas à rede interrompida e à Anatel.

§ 1º A informação das Interrupções Massivas não programadas deve ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas do início do evento, sem prejuízo de complemento posterior.

§ 2º A informação das Interrupções Massivas programadas deve ocorrer aos assinantes passíveis de sofrê-las com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 3º. A informação das Interrupções Massivas às prestadoras interconectadas à rede interrompida deve ocorrer por meio de procedimento operacional formal acordado entre as partes.

§ 4º. As prestadoras referidas no caput são todas as prestadoras de telecomunicações de interesse coletivo, que possuam ponto de interconexão com a rede em falha ou que tenham contrato de transporte de tráfego nessa interconexão.

Art. 37. As informações sobre todas as interrupções devem ser disponibilizadas ao público em geral, minimamente por meio do Centro de Atendimento Telefônico de cada prestadora, na página da prestadora e da EAQ na Internet.

§ 1º A EAQ deverá receber diariamente das prestadoras, seguindo procedimento definido pelo GTQUAL, as informações sobre as interrupções massivas, as quais deverão ser disponibilizadas em sua página na internet de forma a atender os prazos estabelecidos no art. 35.

§ 2º As interrupções não massivas devem ser informadas à EAQ na forma disposta no art. 37, para fins de cálculo da disponibilidade e para atualização das informações de interrupções na página da EAQ na internet.

§ 3º A informação ao público em geral deve contemplar o período da ocorrência e os motivos da interrupção, devendo permanecer disponíveis por um período mínimo de 12 (doze) meses.

§ 4º As interrupções programadas devem ser realizadas, preferencialmente, em horários de menor impacto para os assinantes do serviço.

§ 5º Para fins de atendimento ao disposto no caput deste artigo, cada prestadora poderá incluir na página principal do seu sítio na Internet link para a página da EAQ que contenha as informações sobre as interrupções.

Art. 38. As informações relativas às interrupções não massivas devem ser disponibilizadas, até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao evento.

Parágrafo único. Os registros de todas as interrupções devem conter, no mínimo:

- a) descrição objetiva do evento causador da interrupção contemplando: as informações sobre a natureza do evento, se excepcional, os motivos, a localização e a descrição dos defeitos, e as providências adotadas;
- b) numeração única e sequencial anual, por outorga, que identifique univocamente o evento causador da interrupção;
- c) município(s) diretamente afetado(s) pela interrupção;
- d) quantidade e percentual de acessos em serviço ou ERBs da prestadora, interrompidos por município, conforme o serviço prestado; e,
- e) data e hora de início e fim da interrupção em cada município.

TÍTULO V

DO ACOMPANHAMENTO, DAS INFRAÇÕES E DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

CAPÍTULO I

DO ACOMPANHAMENTO

Art. 39. A Agência formalizará a gestão da qualidade por meio de Procedimento de Acompanhamento e Controle para cada prestadora abrangida, no qual serão efetuadas, dentre outras, as seguintes atividades:

- I – Acompanhamento da aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida e avaliação do atendimento às Condições de Conformidade;
- II – Notificações sobre o atendimento ou não das Condições de Conformidade;
- III – Acompanhamento do cumprimento das Medidas Compensatórias previstas;
- IV – Acompanhamento do cumprimento das demais obrigações estabelecidas neste Regulamento;
- V – Recebimento de informações e documentos formais das prestadoras;
- VI – Recebimento de Termo de Conformidade;
- VII – Avaliação do desempenho geral da prestadora;
- VIII – Identificação de indícios de condutas infracionais;
- IX – Adoção de medidas de acompanhamento, fiscalização e controle, observados os princípios e diretrizes estabelecidas no Regulamento de Fiscalização Regulatória.

Art. 40. A aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida, nos termos da regulamentação, não inibe outras ações de averiguação ou fiscalização da Anatel sobre a qualidade do serviço prestado.

Art. 41. Na identificação de inconsistências na aferição dos indicadores, a Anatel pode realizar a coleta, cálculo, consolidação e publicação dos indicadores utilizando recursos próprios ou, sob sua coordenação, de terceiros ou da prestadora, não podendo, contudo, inovar em relação às disposições regulamentares e do Manual Operacional.

Art. 42. Além do tratamento regular dos indicadores de Qualidade de Serviço Entregue e Percebida, podem ser avaliadas, no âmbito do GTQUAL, outras questões que impactem diretamente ou indiretamente a Qualidade.

Art. 43. A prestadora deverá enviar à Anatel, no prazo de 90 (noventa) dias contados da publicação dos resultados que indiquem o não atendimento das Condições de Conformidade, Termo de Conformidade com declaração sobre o cumprimento das Medidas Compensatórias previstas, com documentos que comprovem o alegado.

§ 1º. A prestadora também deverá manter atualizado o sistema informatizado de controle do cumprimento das Medidas Compensatórias da EAQ, a ser especificado pelo GTQUAL.

§ 2º. A Agência poderá, a qualquer tempo, exigir complemento de documentação ou realizar fiscalização para análise sobre o adequado cumprimento das Medidas Compensatórias.

CAPÍTULO II

DAS INFRAÇÕES

Art. 44. A constatação das seguintes condutas configura infração e sujeita a prestadora à aplicação de sanções conforme Metodologia de Sanções específica, nos termos do Regulamento de Aplicação de Sanções (RASA):

I – A não recuperação das Condições de Conformidade após o término do Período de Vigilância;

II – O não cumprimento das Medidas Compensatórias ou o cumprimento em desconformidade com o modo e prazos previstos;

III – O uso de procedimento que possa conduzir a resultados incorretos ou levar a uma interpretação equivocada dos dados aferidos e avaliados;

IV – O envio de Termo de Conformidade com informações inverídicas;

V – A não disponibilização dos dados e meios necessários para a aferição de qualidade, ressalvados os casos de não atendimento aos critérios estabelecidos no Manual Operacional;

VI – A não comunicação das interrupções massivas programadas e não programadas aos interessados nos prazos estabelecidos;

VI – O não cumprimento de qualquer outra obrigação prevista neste Regulamento, em especial quanto à aferição da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida e quanto à operacionalização da Entidade Aferidora da Qualidade.

Parágrafo único. A identificação, pela Agência, de afirmação inverídica constante do Termo de Conformidade sobre o cumprimento das Medidas Compensatórias sujeitará a prestadora à sanção e apuração de má-fé, nos termos do RASA.

Art. 45. Caso sejam apurados indícios de procedimentos que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, em desacordo com os procedimentos validados pelo GTQUAL, além da sanção cabível, será apurada a má-fé da prestadora nos termos do RASA.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 46. A Superintendência de Planejamento e Regulamentação, em conjunto com as demais Superintendências responsáveis pela fiscalização regulatória do tema “Qualidade” deverão enviar ao Conselho Diretor proposta de Resolução de Requisitos Mínimos, até o terceiro Ciclo de Avaliação semestral subsequente à publicação do Manual Operacional.

Art. 47. Enquanto não for estabelecido os patamares de referência e requisitos mínimos das Unidades da Federação, previstos no inciso II do artigo 12, não será aplicável o Período de Vigilância e respectivas Medidas Compensatórias para as UFs.

ANEXO I DO RQUAL

DOS INDICADORES E DOS ÍNDICES DE QUALIDADE

Art. 1º. O Índice de Qualidade do Serviço (IQS) será calculado semestralmente, por município e para cada serviço, pela média ponderada do escalonamento dos indicadores relacionados na Tabela 1:

Grupo	Acrônimo e Representação Matemática	Indicador	Serviços
Relacionamento	IND_1	Reclamações na Anatel	SMP, STFC, SCM e TV
Redes	IND_2	Eficiência de Chamadas (Acesso e Queda)	SMP
Redes	IND_3	Conexão de Dados Medida na Rede de Acesso	SMP
Redes	IND_4	Cumprimento da Velocidade Média Contratada	SMP e SCM
Redes	IND_5	Latência da Conexão de Dados	SMP e SCM
Redes	IND_6	Variação de Latência da Conexão de Dados	SMP e SCM
Redes	IND_7	Perda de Pacotes da Conexão de Dados	SMP e SCM
Redes	IND_8	Disponibilidade	SMP, STFC, SCM e TV
Relacionamento	IND_9	Cumprimento de Prazo	STFC, SCM e TV

Tabela 1 – Indicadores de qualidade que compõem o Índice de Qualidade do Serviço (IQS) e serviços que abrangem.

Art. 2º. Além dos indicadores que compõem o IQS, serão coletados, calculados e consolidados os indicadores informativos, relacionados na Tabela 2:

Grupo	Acrônimo	Indicador	Serviços
Informativo Relacionamento	INF_1	Tempo Médio de Instalação, Reparo e Mudança de Endereço	STFC, SCM e TV
Informativo Relacionamento	INF_2	Tempo Médio de Espera para Atendimento em Centro de Atendimento	STFC, SMP, SCM e TV
Informativo Relacionamento	INF_3	Tratamento de Reclamações na Anatel	STFC, SMP, SCM e TV
Informativo Redes	INF_4	Velocidade média de tráfego de dados	SMP e SCM
Informativo Redes	INF_5	Experiência do Uso de Aplicativos em Redes de Dados	SMP e SCM
Informativo Redes	INF_6	Mapa de Cobertura dos serviços, por tecnologia	SMP

Tabela 2 – Indicadores de qualidade informativos e serviços que abrangem.

Parágrafo único. As informações previstas na Tabela 2 não são exaustivas, podendo a Agência promover a publicação de outros dados derivados do processo de Aferição.

Art. 3º. A forma de composição do IQS em termos do escalonamento de indicadores é mostrada na Fórmula 1:

$$IQS = 10 \cdot \sum_{i=1}^n w_i E(IND_i),$$

Fórmula 1 – Índice de Qualidade do Serviço do Município (IQS)

onde, n é a quantidade de indicadores em cada um dos serviços conforme Tabela 1, e

e $E(IND_i)$ é a função de escalonamento que traz os indicadores para valores entre zero e um, para cada serviço, e é dada por:

$$E(IND_i) = \begin{cases} \frac{IND_i - IND_i^{min}}{IND_i^{max} - IND_i^{min}}, & \text{se } IND_i \in IND^+, \\ \frac{IND_i^{max} - IND_i}{IND_i^{max} - IND_i^{min}}, & \text{se } IND_i \in IND^-; \end{cases}$$

i é o subscrito para o tipo de indicador, que pode assumir valores de 1 até 9, a depender do serviço, conforme estabelecido na Tabela 1;

IND_i é o valor obtido, por cada prestadora e em cada município, para o i -ésimo indicador de qualidade-;

IND_i^{max} é o maior valor observado para o resultado do indicador de qualidade IND_i considerando as medições de todas as prestadoras, em todos os municípios, independente de classe.

IND_i^{min} é o menor valor observado para o resultado do indicador de qualidade IND_i considerando as medições de todas as prestadoras, em todos os municípios, independente de classe;

IND^+ é o conjunto de indicadores em que maiores valores indicam maior nível de qualidade ($IND_2, IND_3, IND_4, IND_5, IND_6, IND_7, IND_8$ e IND_9);

IND^- é o conjunto de indicadores em que menores valores indicam maior nível de qualidade (IND_1);

w_i é o fator de ponderação correspondente ao i -ésimo indicador (IND_i), sendo diferenciado por serviço, assumindo os seguintes valores:

$$w_1 = w_2 = w_3 = w_4 = w_5 = w_6 = w_7 = w_8 = 1/8 \text{ para SMP};$$

$$w_1 = w_8 = w_9 = 1/3 \text{ para STFC};$$

$$w_1 = w_4 = w_5 = w_6 = w_7 = w_8 = w_9 = 1/7 \text{ para SCM}; \text{ e}$$

$$w_1 = w_8 = w_9 = 1/3 \text{ para TV por Assinatura.}$$

Para cada serviço o somatório dos fatores de ponderação será necessariamente igual a 1 (um).

Os valores de IND^+ e IND^- devem ser atualizados a cada ciclo de avaliação, a fim de que a normalização permaneça válida no tempo.

A fórmula abaixo ilustra as definições aqui expostas:

Para o SCM,

$$IQS = 10 \cdot \left(w_1 \frac{IND_1^{max} - IND_1}{IND_1^{max} - IND_1^{min}} + w_4 \frac{IND_4 - IND_4^{min}}{IND_4^{max} - IND_4^{min}} + w_5 \frac{IND_5 - IND_5^{min}}{IND_5^{max} - IND_5^{min}} + w_6 \frac{IND_6 - IND_6^{min}}{IND_6^{max} - IND_6^{min}} \right. \\ \left. + w_7 \frac{IND_7 - IND_7^{min}}{IND_7^{max} - IND_7^{min}} + w_8 \frac{IND_8 - IND_8^{min}}{IND_8^{max} - IND_8^{min}} + w_9 \frac{IND_9 - IND_9^{min}}{IND_9^{max} - IND_9^{min}} \right).$$

Parágrafo único. Em função dos resultados de Pesquisas ou outros estudos conduzidos pela Agência, os fatores de ponderação da Fórmula 1 poderão ser atualizados, observado o rito de aprovação normativa do Regime Interno da Anatel.

Art. 4º. O Índice de Qualidade Percebida (IQP) será composto pela Média Ponderada dos indicadores que refletem as dimensões da Pesquisa de Qualidade Percebida de que trata o Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, conforme abaixo:

$$IQP = \sum_{i=1}^n w_i IND_i,$$

Fórmula 2 – Índice de Qualidade Percebida do Município (IQP).

i é o subscrito para o indicador de cada dimensão da Pesquisa de Qualidade Percebida, que pode assumir valores distintos a depender do serviço, da UF;

n é o número de dimensões da Pesquisa de Qualidade Percebida, que pode assumir valores distintos a depender do serviço, da UF;

IND_i é o valor obtido para o i -ésimo indicador da i -ésima dimensão na respectiva UF em questão;

w_i é o fator de ponderação correspondente ao i -ésimo indicador (IND_i).

Art. 5º. Os resultados do IQS variam de 0 (zero) a 10 (dez) e são classificados nos seguintes Níveis de Qualidade:

I – Nível de Qualidade “A”: resultados do IQS maiores ou iguais a 8 (oito);

II – Nível de Qualidade “B”: resultados do IQS maiores ou iguais a 6 (seis) e menores que 8 (oito);

III – Nível de Qualidade “C”: resultados do IQS maiores ou iguais a 4 (quatro) e menores que 6 (seis);

IV – Nível de Qualidade “D”: resultados do IQS maiores ou iguais a 2 (dois) e menores que 4 (quatro);

V – Nível de Qualidade “E”: resultados do IQS menores que 2 (dois).

Art. 6º. A definição de cada indicador previsto nas Tabelas 1 e 2 deste Anexo, além do indicador de disponibilidade de TUPs (IND9), se inserem nas fichas individuais que se seguem:

Indicador de Qualidade IND1	
Aspectos Gerais	
Nome	Reclamações na Anatel
Acrônimo	IND1
Tipo de Indicador	Indicador de Relacionamento
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; STFC; SCM; TV por Assinatura
Definição do Indicador	Relação percentual entre o número de reclamações nos canais de atendimento da Anatel e a base de usuários da prestadora. Sobre tal número devem ser expurgadas as reclamações; a) contumazes, que se repetem em curto intervalo de tempo, com pequenas variações, reiterando um mesmo pleito; e b) formuladas

não por usuários, mas por consultorias profissionais em que se encontre ausente procuração do assinante para tal finalidade.

Aferição

Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND2

Aspectos Gerais

Nome	Eficiência de Chamadas
Acrônimo	IND2
Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP
Definição do Indicador	Índice que determina a eficiência no estabelecimento e manutenção de chamadas de voz, avaliando os aspectos de conexão e desconexão da rede de acesso.

Aferição

Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND3

Aspectos Gerais

Nome	Percentual de Conexão de Dados Medida na Rede de Acesso
Acrônimo	IND3
Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP
Definição do Indicador	Estabelece a taxa de sucesso na conexão de dados fim-a-fim. É o produto do percentual de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados entre o terminal do usuário e a ERB que são estabelecidas e o percentual de tentativas de conexão destinadas a Conexões de Dados entre a ERB e o <i>gateway</i> de suporte efetivamente estabelecidas. Não devem ser realizadas medições de redes 2G.

Aferição

Periodicidade da coleta	Mensal
--------------------------------	--------

Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND4

Aspectos Gerais	
Nome	Cumprimento da velocidade contratada
Acrônimo	IND4
Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; SCM
Definição do Indicador	Percentual de medições em que a prestadora atendeu a estabelecidos em relação à velocidade ofertada/contratada. Não devem ser realizadas medições de redes 2G. Em se tratando do SCM, as medições aplicam-se também à prestação suportada por acesso fixo sem fio (Fixed Wireless Access - FWA).

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND5

Aspectos Gerais	
Nome	Latência da Conexão de Dados
Acrônimo	IND5
Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; SCM
Definição do Indicador	Média dos percentuais de medições em que a prestadora cumpriu as referências estabelecidas no Manual Operacional para a latência bidirecional. Não devem ser realizadas medições de redes 2G. Em se tratando do SCM, as medições aplicam-se também à prestação suportada por acesso fixo sem fio (<i>Fixed Wireless Access - FWA</i>).

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND6

Aspectos Gerais	
Nome	Variação da Latência da Conexão de Dados
Acrônimo	IND5

Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; SCM
Definição do Indicador	Média dos percentuais de medições em que a prestadora cumpriu as referências estabelecidas no Manual Operacional para a variação de latência. Não devem ser realizadas medições de redes 2G. Em se tratando do SCM, as medições aplicam-se também à prestação suportada por acesso fixo sem fio (<i>Fixed Wireless Access - FWA</i>).

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND7

Aspectos Gerais	
Nome	Perda de Pacotes da Conexão de Dados
Acrônimo	IND5
Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; SCM
Definição do Indicador	Média dos percentuais de medições em que a prestadora cumpriu as referências estabelecidas no Manual Operacional para a perda de pacotes de dados. Não devem ser realizadas medições de redes 2G. Em se tratando do SCM, as medições aplicam-se também à prestação suportada por acesso fixo sem fio (<i>Fixed Wireless Access - FWA</i>).

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND8

Aspectos Gerais	
Nome	Disponibilidade
Acrônimo	IND8
Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; STFC; SCM; TV por Assinatura
Definição do Indicador	Determina o percentual de tempo em que o serviço está em operação, à disposição dos usuários numa determinada área de abrangência em um determinado período de tempo.

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND9**Aspectos Gerais**

Nome	Cumprimento de Prazo
Acrônimo	IND9
Tipo de Indicador	Indicador de Relacionamento
Serviços para os quais o indicador incide	STFC; SCM; TV por Assinatura
Definição do Indicador	Determina o percentual de atendimentos realizados dentro dos prazos exigíveis.

Aferição

Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade IND₁₀**Aspectos Gerais**

Nome	Disponibilidade de TUPs
Acrônimo	IND ₁₀
Tipo de Indicador	Indicador de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	STFC - TUPs
Definição do Indicador	Determina o percentual de tempo em que o TUP está em operação, à disposição dos usuários numa determinada área de abrangência em um determinado período de tempo. As medições se restringem às localidades atendidas exclusivamente por TUP, sem oferta de STFC individual ou de qualquer outro serviço de interesse coletivo.

Aferição

Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Anual
Granularidade da Consolidação	Município e UF
Observações	a) considera o status diário dos TUP da prestadora em manutenção, no município; b) o número total de TUP ativos da prestadora no município é baseado no último registro enviado; c) o cálculo da disponibilidade é realizado para as áreas em que a prestadora atua, com base nos registros diários enviados, que são extraídos do sistema de supervisão remota; e d) Maior detalhamento será realizado no GTQUAL.

Indicador de Qualidade INF1**Aspectos Gerais**

Nome	Tempo Médio de Instalação/Reparo/Mudança de Endereço
Acrônimo	INF1
Tipo de Indicador	Informativo de Relacionamento

Serviços para os quais o indicador incide	SMP; STFC; SCM; TV por Assinatura
Definição do Indicador	Tempo médio para atendimento às solicitações de instalação ou ativação do serviço, reparo ou mudança de endereço, feitas pelos consumidores.

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade INF2

Aspectos Gerais	
Nome	Tempo Médio de Espera para Atendimento
Acrônimo	INF2
Tipo de Indicador	Informativo de Relacionamento
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; STFC; SCM; TV por Assinatura
Definição do Indicador	Tempo médio de espera para atendimento por atendentes nos Canais de Autoatendimento da prestadora, a partir da seleção dessa opção pelo usuário.

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	A definir no GTQUAL

Indicador de Qualidade INF3

Aspectos Gerais	
Nome	Tratamento de Reclamações na Anatel
Acrônimo	INF3
Tipo de Indicador	Informativo de Relacionamento
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; SCM; STFC; TV por Assinatura
Definição do Indicador	Índice que reflete o tratamento de reclamações na Anatel, baseado na aferição de reclamações na Agência e de fatores de dedução (Fator de Reclamação, Fator de Reabertas, Fator de Resolvidas no prazo e Fator de Pendentes. Quanto maior a nota obtida pela prestadora, melhor sua posição no ranking do índice.

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	A definir no GTQUAL

Indicador de Qualidade INF4

Aspectos Gerais	
Nome	Velocidade Média
Acrônimo	INF4
Tipo de Indicador	Informativo de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; SCM;
Definição do Indicador	Taxa média efetiva de transmissão das conexões de dados fixas ou móveis aferida por software ou plataforma conforme especificação do Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade - GTQUAL.

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Municipal

Indicador de Qualidade INF5

Aspectos Gerais	
Nome	Experiência do Uso de Aplicativos em Redes de Dados
Acrônimo	INF5
Tipo de Indicador	Informativo de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP; SCM;
Definição do Indicador	Consolidação dos resultados dos Indicadores da Rede de Dados (IND4 e IND5) de forma a representar a experiência de uso pelos consumidores dos aplicativos mais utilizados em Redes de Dados, por exemplo, para serviços de VoIP, de streaming de vídeo, de música online, de navegação web, etc, classificando-se as redes das prestadoras de acordo com o desempenho no uso desses serviços considerando o nível de atendimento dos parâmetros técnicos da rede, necessários ao bom desempenho desses serviços.

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal
Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

Indicador de Qualidade INF6

Aspectos Gerais	
Nome	Mapa de Cobertura
Acrônimo	INF6
Tipo de Indicador	Informativo de Rede
Serviços para os quais o indicador incide	SMP;
Definição do Indicador	Mapa de cobertura do serviço SMP que faz uso de dados georeferenciados de qualidade da cobertura.

Aferição	
Periodicidade da coleta	Mensal

Granularidade da Coleta	A definir no GTQUAL
Periodicidade da Consolidação	Semestral
Granularidade da Consolidação	Município

ANEXO II DO RQUAL

DO PERÍODO DE VIGILÂNCIA E DAS MEDIDAS COMPENSATÓRIAS

Art. 1º. Durante o Período de Vigilância, a prestadora deverá adotar as Medidas Compensatórias nas formas e prazos previstos neste Anexo.

§ 1º. As Medidas Compensatórias são organizadas em degraus de nível de complexidade ascendente para cada Ciclo de Avaliação subsequente ao que não atendeu às Condições de Conformidade e deu início ao Período de Vigilância.

§ 2º. As Medidas Compensatórias podem ser diferenciadas em relação à região de abrangência, conforme a seguir:

I - municípios com competição adequada;

II – municípios sem competição adequada;

III – unidades da federação.

Art. 2º. A tabela a seguir traz a Medida Compensatória correspondente para a Região de Abrangência e Ciclo dentro do Período de Vigilância:

Abrangência da Aferição x Ciclo de Avaliação	Unidades da Federação	Municípios com competição adequada	Municípios sem competição adequada
3º Ciclo Subsequente	Medida “A” + “E”	Medida “A” + “D”	Medida “A” + “D”
2º Ciclo Subsequente		Medida “A” + “C”	Medida “A” + “C”
1º Ciclo Subsequente		Medida “A” + “B”	Medida “A” + “B”
Ciclo de Avaliação	Identificado o não atendimento às CC	Identificado o não atendimento às CC	Identificado o não atendimento às CC

Tabela 3 – Medidas Compensatórias para cada Região de Abrangência e Ciclo de Avaliação no Período de Vigilância.

§ 1º. Os capítulos I, II, III e IV deste Anexo trazem os detalhamentos das Medidas Compensatórias “A”, “B”, “C”, “D”, “E” e “F”, incluindo o objeto, abrangência, forma e prazos.

§ 2º. As Medidas Compensatórias de cada degrau do Período de Vigilância não são cumulativas, devendo a prestadora implementar somente as medidas do Ciclo de Avaliação correspondente.

§ 3º. No caso da prestadora não atender as Condições de Conformidade para a Unidade da Federação, ela deverá implementar as Medidas Compensatórias relativas a essa região de abrangência de forma cumulativa e independente das eventuais medidas correspondentes aos municípios, respeitando somente a não cumulação quando houver coincidência de medidas em um mesmo município.

Art. 3º. Em caso de recuperação das Condições de Conformidade, em qualquer dos Ciclos de Avaliação subsequentes limitado ao 3º, o Período de Vigilância e, conseqüentemente, as Medidas Compensatórias, são interrompidos.

Art. 4º. A Anatel poderá modificar, de ofício ou a pedido do interessado, a relação das Medidas Compensatórias caso estas não tenham sido suficientes para incentivar e promover a melhoria contínua da qualidade na prestação dos serviços de telecomunicações objeto deste Regulamento, ou já não sejam mais necessárias, observado o rito normativo do Regimento Interno da Anatel.

CAPÍTULO I

MEDIDA CORRETIVA “A” - DA DIVULGAÇÃO DO PERÍODO DE VIGILÂNCIA AOS CONSUMIDORES

Art. 5º. Dado início ao Período de Vigilância, a prestadora deve informar a todos os consumidores impactados na região:

I - sobre as atuais condições de qualidade da prestadora, incluindo resultados da Qualidade de Serviço Entregue e Percebida e de sua posição no Ranking publicado pela Agência, bem como a previsão de melhoria dos índices de qualidade, e as decorrências do não atendimento pelas prestadoras das condições estabelecidas pela Anatel;

II - sobre as Medidas Compensatórias subsequentes a serem adotadas em caso de não recuperação da Qualidade de Serviço Entregue ou Percebida.

Art. 6º. Eventuais dúvidas ou interpretações sobre o objeto, interessados, modo e frequência da divulgação, assim como sobre os meios pelos quais a prestadora deverá informar seus consumidores, deverão ser tratados pelo GTQUAL.

CAPÍTULO II

MEDIDAS COMPENSATÓRIAS “B”, “C” E “D” - DA COMPENSAÇÃO AOS USUÁRIOS

Art. 7º. As Medidas Compensatórias “B”, “C” e “D”, se referem à obrigação de compensação pecuniária a todos os consumidores da região em Período de Vigilância, realizada, na forma de desconto quando a forma de pagamento for via fatura e, na forma de crédito quando não houver documento de cobrança.

§ 1º. A prestadora deverá comunicar os consumidores sobre o crédito previsto no *caput*, preferencialmente por mensagem de texto.

§ 2º. A compensação de que trata o *caput* deve ser concedida a todos os consumidores da respectiva prestadora na região, ressalvados os usuários que tiverem cancelado o contrato.

§ 3º. A prestadora deve efetuar o crédito em sistema informatizado aos consumidores que estiverem inadimplentes, com o serviço suspenso, ou em qualquer situação que impeça o envio do documento de cobrança, para que seja concedido quando da retomada da cobrança.

§ 4º. A compensação aqui prevista se relaciona com dever coletivo da prestadora e não se confunde com direitos individuais dos consumidores.

§ 5º. Valores devidos individualmente abaixo de R\$ 0,01 (um centavo de Real) não devem ser considerados.

§ 6º. Eventuais valores não compensados aos consumidores deverão ser depositados no Fundo Nacional de Direitos Difusos, administrado pelo Ministério da Justiça, até o fim do ciclo subsequente.

Art. 8º. O cálculo do valor unitário e mensal a ser compensado a cada consumidor em razão da Medida Compensatória “B”, deverá ser realizado da seguinte forma:

I - Se o Critério de Conformidade não foi atendido em razão do não atendimento dos requisitos mínimos do IQS:

$$\text{COMP} = \text{ARPU} \times [(\text{IQS requerido} - \text{IQS aferido})^2 / \text{IQS requerido}^2]$$

Onde:

COMP é a compensação devida para cada consumidor do serviço no mês;

ARPU é a receita média nacional mensal da prestadora por consumidor do serviço, calculada como a Receita Operacional Líquida dividida pelo número de consumidores da prestadora, para cada serviço;

IQS requerido é o requisito mínimo do município, referente ao Critério de Conformidade.

IQS aferido é o valor resultante da aferição realizada no Ciclo de Avaliação que não atendeu ao Critério de Conformidade.

§ 1º. Para cálculo dos valores devidos nas Medidas “C” e “D”, a prestadora deve multiplicar o valor de COMP definido conforme o inciso I deste artigo por 2 (dois) e por 3 (dois), respectivamente.

§ 2º. As compensações derivadas das Medidas Compensatórias “B”, “C” e “D” devem ser realizadas por um período de 6 (seis) meses, para o município, respeitando seus respectivos períodos do Ciclo de Avaliação.

Art. 9º. A compensação do valor correspondente aos 6 (seis) meses deve ser realizada mensalmente, desde que iniciada após publicação dos resultados e finalizada dentro do Ciclo de Avaliação subsequente.

Parágrafo único. A compensação pecuniária não exime a prestadora de eventuais ações previstas nos contratos individuais de serviço com usuários ou de infrações ao Código de Defesa do Consumidor.

CAPÍTULO III

MEDIDA COMPENSATÓRIA “E” - DA SUSPENSÃO DE VENDAS/ TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA (TAC)

Art. 10. A Medida Compensatória “E” refere-se à avaliação a ser feita acerca das seguintes alternativas: a) proposição de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta - TAC, de ofício pela Agência, observados os termos à aplicação da regulamentação aplicável; ou b) suspensão de vendas, devendo a prestadora, no prazo de 5 (cinco) dias úteis após o recebimento de notificação da Agência quanto à obrigação da adoção de Medida Compensatória relacionada à suspensão de vendas, abster-se de ofertar, habilitar em sistema ou celebrar novos contratos de prestação do respectivo serviço, incluindo pedidos de portabilidade como prestadora receptora, na região determinada, observando os seguintes prazos definidos na Tabela abaixo:

Intervalo de Desvio (Valor Aferido – Valor Requerido)	Prazo de duração da medida
0% < Desvio < 5%	30 dias
5% < Desvio < 10%	60 dias
10% < Desvio < 20%	90 dias
20% < Desvio < 30%	120 dias
Desvio > 40%	180 dias

Tabela 4 – Prazos de adoção das Medidas Compensatórias

ANEXO II À RESOLUÇÃO Nº XXX/AAAA

NOVO TÍTULO VI A SER INSERIDO NO REGULAMENTO GERAL DOS CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (RGC). APROVADO PELA RESOLUÇÃO Nº 632, DE 07 DE MARÇO DE 2014

“TÍTULO VI

DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DE DEMANDAS DOS CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELAS PRESTADORAS

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 104-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão instituir a Ouvidoria, como unidade específica em sua estrutura, dotada de autonomia decisória e operacional, a qual terá por objetivo, sem prejuízo de outras funções que a prestadora lhe atribua, assegurar tratamento específico e pontual às demandas de consumidores já tratadas anteriormente pela prestadora.

§1º A Ouvidoria deverá estar vinculada diretamente à presidência da prestadora e será instituída na forma prevista neste título.

§2º A Ouvidoria é a unidade específica da Prestadora para realizar as interações com a Anatel no que se refere ao tratamento das demandas dos consumidores.

§3º A Prestadora deverá assegurar as condições necessárias ao correto desempenho das funções da Ouvidoria.

§4º Deverá ser designada equipe de trabalho exclusiva e capacitada para atender às demandas dos consumidores.

Seção I Dos Objetivos

Art. 104-B. A Ouvidoria tem por objetivo específico assegurar a consistência do processo de tratamento das demandas já previamente tratadas, permitindo correções de possíveis falhas constantes das respostas previamente concedidas, bem como a correta identificação das causas das demandas registradas ou provocadas na interação anterior com o consumidor.

Seção II Do Ouvidor

Art. 104-C. A Ouvidoria deverá ser chefiada pelo ouvidor, designado especificamente para este cargo, o qual não poderá acumular outras funções na prestadora.

Seção III Do Atendimento Pela Ouvidoria

Art. 104-D. O atendimento na Ouvidoria, para fins deste regulamento, consiste na reanálise do tratamento às demandas oferecido pelos demais canais de atendimento/relacionamento quando existirem razões para discordância do consumidor relacionada à interação anterior, de maneira a possibilitar a revisão do entendimento inicialmente proposto pela Prestadora.

§1º O consumidor terá o prazo de 30 (trinta) dias para solicitar à Ouvidoria a reanálise do tratamento da demanda apresentada aos canais de atendimento da prestadora, expondo suas razões.

Art. 104-E. Deverá ser disponibilizado número exclusivo e de acesso gratuito para contato telefônico com a ouvidoria, o qual deve ser divulgado nos documentos de cobrança e demais documentos enviados aos consumidores.

§1º Além do atendimento telefônico, deverá ser disponibilizado ao menos um outro canal para contato com a Ouvidoria.

§2º O atendimento realizado pela Ouvidoria deve estar acessível, de maneira ágil e eficaz, a todos os consumidores da Prestadora, devendo ser disponibilizados meios adequados às pessoas com deficiência.

§3º Encerrado o atendimento no Canal de Atendimento, a prestadora deverá informar ao consumidor os modos de acesso à Ouvidoria e a possibilidade deste solicitar a ela a reanálise do tratamento.

Art. 104-F. No atendimento realizado pela Ouvidoria deverá ser observado, ainda, o seguinte:

I - o contato por meio de canal telefônico deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas), nos dias úteis;

II - as demandas recebidas pelo canal da ouvidoria devem receber protocolo específico, a ser informado ao consumidor.

Art. 104-G. A Ouvidoria deverá manter sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos consumidores que a buscaram, com toda a documentação e as providências adotadas, resguardando o sigilo das informações.

Seção IV Da Resposta Elaborada pela Ouvidoria

Art. 104-H. O prazo para a resposta pela ouvidoria é de 10 (dez) dias, a partir de seu recebimento, prorrogável por igual período, devendo tais prazos serem informados ao consumidor.

Art. 104-I. As respostas deverão indicar, de forma clara e fundamentada, juízo da Prestadora a respeito da procedência ou improcedência do pedido formulado pelo consumidor, à luz da regulamentação aplicável, devendo ser observado ainda o seguinte:

I - a Ouvidoria deverá empregar todos os meios disponíveis para assegurar que a resposta foi devidamente recebida pelo consumidor;

II - o recebimento da resposta pelo consumidor será registrado por meio de sistema eletrônico a ser disponibilizado pela prestadora para a Ouvidoria.

Seção V Do Dever de Elaborar Relatórios

Art. 104-J. A Ouvidoria deverá efetuar e internalizar diagnósticos do atendimento, realizados a partir da análise das reclamações e de outras demandas dos consumidores, devendo apresentar à Presidência da Prestadora, anualmente, relatório estatístico e analítico do atendimento, contendo no mínimo:

I - dados e informações sobre as demandas que recebeu no período, apresentados em bases mensais e anuais comparadas com o mesmo período do ano anterior;

II - ações que desenvolveu no período;

III - propostas de medidas corretivas, de melhorias na prestação do serviço e nos processos de trabalho da prestadora, a fim de subsidiar ações para sanear as possíveis falhas e inconsistências detectadas; e

IV - propostas de introdução de melhores práticas à gestão da prestadora.

Parágrafo único. O relatório referido no caput deverá ser mantido à disposição da Agência pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Art. 104-K. A Ouvidoria deverá elaborar relatórios semestrais das atividades desempenhadas e encaminhá-los à Anatel, dos quais deverá constar a quantidade de demandas recebidas conforme a sua classificação e as suas características e as estatísticas do tratamento, além de indicar as ações da prestadora frente aos diagnósticos realizados.

Parágrafo único. A Superintendência de Relações com Consumidores definirá o formato dos relatórios referidos no caput.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL QUANTO AO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Art. 104-L. Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas, as demandas podem ser apresentadas pelos consumidores diretamente à Anatel.

§1º Sem prejuízo das disposições constantes no Regimento Interno, a Anatel disporá sobre os procedimentos para o recebimento, registro e tratamento de demandas de consumidores recebidas na Anatel.

§2º O prazo para as prestadoras informarem o tratamento conferido às demandas registradas contra elas, na Anatel, é de 10 (dez) dias.

§3º Uma vez informado o tratamento, o consumidor tem o prazo de 30 (trinta) dias para avaliá-lo.

§4º A Anatel monitorará o desempenho das prestadoras no tratamento das demandas por ela recebidas, publicando-o em seu sítio na internet e atuará junto às prestadoras de serviços de telecomunicações, a fim de melhorar o atendimento às demandas registradas pelos consumidores em seus canais institucionais.

§5º A Anatel, face às demandas registradas contra as prestadoras, adotará iniciativas de natureza coletiva com vistas a melhorar a qualidade do setor, sem, contudo, tratar do caso em particular.

CAPÍTULO III

DO MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES DE TRATAMENTO

Art. 104-M. As atividades e os processos relacionados ao tratamento de demandas dos consumidores sujeitam-se ao monitoramento pela Anatel.

§1º Para subsidiar o monitoramento da atividade de tratamento pela Anatel, a Ouvidoria das Prestadoras deve fornecer, quando solicitados, os dados e as informações relacionadas ao tratamento de demandas.

§2º As informações contidas nos sistemas de atendimento da prestadora devem estar disponíveis para acesso pela Agência pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Art. 104-N. O monitoramento das atividades e processos relacionados ao tratamento de demandas de consumidores também será realizado por meio de indicadores que permitam aferir o desempenho da prestadora.

§1º As informações encaminhadas à Anatel pela Ouvidoria da prestadora subsidiarão o cálculo de indicadores relacionados ao atendimento.

§2º A partir dos resultados dos indicadores referidos no caput será elaborado ranking de desempenho das prestadoras no que se refere ao tratamento de demandas.

§3º Os resultados do ranking referido no § 2º devem ser objeto de ampla divulgação e publicidade, devendo constar na página da Anatel na Internet.

(NR)”