

## **AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES**

**RESOLUÇÃO Nº 574, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011.**

DOU 31.10.2011(Seç.1, pags. 91 a 96)

Aprova o Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM).

**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 art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o resultado da análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 46, de 9 de agosto de 2011, publicada no Diário Oficial da União de 10 de agosto de 2011;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.003163/2010; e

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 627, realizada em 27 de outubro de 2011,

### **RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**RONALDO MOTA SARDENBERG**  
Presidente do Conselho

ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 574, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011.

## REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

### TÍTULO I

#### DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVO

Art. 1º Este Regulamento estabelece as metas de qualidade, a serem cumpridas pelas Prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), os critérios de avaliação, de obtenção de dados e acompanhamento da qualidade da prestação do serviço, assim como estabelece as informações que devem ser enviadas à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

§ 1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações previstas neste Regulamento devem ser suportados exclusivamente pelas Prestadoras.

§ 2º A Anatel, em face dos avanços tecnológicos e do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, pode rever, a qualquer tempo, as metas de qualidade do serviço, observado o disposto na regulamentação vigente e nos respectivos Termos de Autorização.

§ 3º As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do Assinante e devem ser cumpridas por todas as Prestadoras que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme definido neste Regulamento.

§ 4º As informações constantes do Anexo I deste Regulamento devem ser fornecidas à Agência, por todas as Prestadoras de SCM, inclusive as Prestadoras de Pequeno Porte, assim como pelas Prestadoras do Serviço Limitado Especializado, submodalidades de Rede Especializado e Circuito Especializado, que ainda não se adaptaram ao regime regulatório do SCM.

Art. 2º O conjunto de informações deste Regulamento tem por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade da prestação do SCM.

### TÍTULO II

#### DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para efeito deste Regulamento são adotadas as seguintes definições:

I - Acesso em Serviço: acesso que está ativado e por meio do qual o Assinante usufrui o serviço;

II – Assinante: pessoa natural ou jurídica que possui vínculo contratual com a Prestadora para fruição do SCM

III – Calendário Anual: calendário com a definição e sistemática de determinação, entre outros, dos dias ou períodos segundo o qual as Prestadoras do SCM devem coletar os dados referentes aos indicadores de qualidade a ser divulgado pela Anatel;

IV - Degradação do Sistema: condição em que a rede de SCM opera com os parâmetros de qualidade abaixo dos limites definidos neste Regulamento, comprometendo a qualidade do serviço prestado;

V - Disponibilidade: período, expresso em porcentagem, em que o serviço ofertado pela Prestadora esteve disponível ao Assinante, durante um mês;

VI – Latência Bidirecional: período de transmissão de um pacote, de ida e de volta, entre a origem e o destino;

VII – Pacote: estrutura unitária de transmissão de dados, geralmente dividida em cabeçalho e carga útil;

VIII - Período de Maior Tráfego - PMT: intervalo de tempo ao longo do dia de maior tráfego de informações multimídias na rede de SCM, compreendido no período de dez às vinte e duas horas;

IX – Ponto de Troca de Tráfego – PTT: solução de rede com o objetivo de viabilizar a interligação direta entre redes de transporte de diferentes Prestadoras que utilizam diferentes políticas de roteamento de tráfego;

X – Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de SCM com até cinquenta mil Acessos em Serviço;

XI - Reclamação: queixa, protesto ou reivindicação, apresentada pelo Assinante;

XII - Reclamação Reaberta: reclamação ou solicitação reiterada pelo Assinante por ser considerada por ele como não respondida, não solucionada ou solucionada de forma inadequada;

XIII - Reclamação Resolvida: reclamação do Assinante que foi solucionada de forma adequada;

XIV - Reabertura: ação de reiteração de uma mesma solicitação ou reclamação pelo Assinante, por considerá-la não respondida ou não solucionada de forma adequada;

XV - Sistema de Autoatendimento: sistema de atendimento automático que permite a interação direta com o Assinante por meio de menus preestabelecidos, recebendo comandos e enviando informações;

XVI - Variação de Latência (*jitter*): variação do atraso na transmissão sequencial de pacotes;

XVII – Velocidade: capacidade de transmissão da informação multimídia, expressa em bits por segundo (bps);

XVIII – Velocidade Instantânea: mediana dos valores de velocidade das amostras coletadas em cada medição; e

XIX - Velocidade Média: média aritmética simples dos resultados das medições de Velocidades Instantânea, realizadas durante um mês.

### TÍTULO III

#### DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 4º A Anatel deve dar publicidade aos resultados apresentados pelas Prestadoras de SCM quanto aos indicadores definidos neste Regulamento, por meio de sistema interativo disponível em seu sítio na Internet.

§ 1º As Prestadoras devem elaborar cartilha informativa acerca da qualidade do SCM, que deve conter, no mínimo:

I – descrição das metas de qualidade previstas neste Regulamento; e

II – instruções acerca da obtenção, instalação e utilização do software de medição de que trata o art. 10 deste Regulamento.

§ 2º A cartilha de que trata o § 1º deste artigo deve ser entregue ao Assinante no momento da contratação do serviço e estar disponível em local de fácil acesso em seu sítio na Internet

§ 3º As Prestadoras devem divulgar, em seus sítios na Internet, mensalmente e por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, os resultados alcançados nos indicadores de qualidade e as respectivas metas.

Art. 5º Os dados referentes à quantidade de acessos em serviço por Unidade da Federação são obtidos diretamente do Sistema de Coleta de Informação – SICI da Anatel.

Art. 6º Todas as metas estabelecidas neste Regulamento são exigíveis por Unidade da Federação contida na Área de Prestação de Serviço, salvo disposição em contrário.

Art. 7º Cabe às Prestadoras a coleta, a consolidação e o envio dos dados previstos neste Regulamento, relativos aos indicadores com disposições de metas, até o dia quinze do mês subsequente ao da coleta, os quais devem ser enviados por meio de sistema interativo da Agência.

§1º Sem prejuízo da sanção aplicável, para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida neste Regulamento, as Prestadoras devem encaminhar à Anatel, até o dia quinze do mês subsequente ao da coleta, um relatório específico incluindo diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das metas.

§ 2º Para efeito de consolidação dos indicadores de qualidade e correspondente avaliação do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento, a Anatel excluirá os eventos relacionados com situações imprevisíveis, consideradas como caso fortuito ou de força maior, desde que sejam devidamente comprovados pela Prestadora.

Art. 8º A Anatel pode utilizar métodos alternativos dos previstos neste Regulamento para coleta de dados dos indicadores para comprovação do cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento.

Parágrafo único. Caso o valor do indicador informado pela Prestadora seja diferente daquele obtido pela Anatel por métodos alternativos, prevalecerá, sob todos os aspectos, aquele obtido pela Agência.

Art. 9º As Prestadoras devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC), que ateste a confiabilidade, integridade e inviolabilidade dos dados com base no presente Regulamento.

Art. 10. As Prestadoras devem oferecer a seus Assinantes software de medição de qualidade de conexão.

§ 1º O resultado de cada medição deve apresentar as seguintes informações, dentre outras que poderão ser definidas pelo Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade - GIPAQ:

- I – data e hora da medição;
- II – localização da medição;
- III - velocidade instantânea;
- IV – latência bidirecional;
- V - variação de latência (*jitter*); e
- VI – taxa de perda de pacotes.

§ 2º O software de que trata este artigo deve permitir que as medições sejam feitas de forma pontual, quando solicitado pelo Assinante.

§ 3º O software de que trata este artigo deve apresentar ao Assinante, no mínimo:

- I – o resultado de cada medição;
- II – o histórico dos resultados das medições realizadas; e
- III – a média dos resultados das medições realizadas.

§ 4º O software de que trata este artigo deve estar disponível para o Assinante em até 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da data de publicação deste Regulamento, de forma gratuita e em local de fácil acesso no sítio da Prestadora na Internet.

§ 5º Todos os canais de atendimento da Prestadora devem estar capacitados a orientar o Assinante quanto à obtenção, instalação e utilização do software de que trata este artigo.

§ 6º É da Prestadora o risco pelas falhas do software de medição que afetem negativamente os resultados alcançados.

§ 7º A medição deve ocorrer do terminal do Assinante ao PTT.

§ 8º O Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade – GIPAQ poderá definir outros aspectos técnicos e operacionais referentes ao software de que trata este artigo.

## TÍTULO IV

### DOS INDICADORES

#### CAPÍTULO I

#### DOS INDICADORES DE REAÇÃO DO ASSINANTE

Art. 11. A relação entre o número total de reclamações recebidas na Prestadora, em todos os seus canais de atendimento, e o número total de acessos em serviço, no mês, não deve ser superior a:

I – seis por cento nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – quatro por cento nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III - dois por cento a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações (SCM1).

§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM1 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações, no mês, junto à Prestadora de SCM;

B - número total de acessos em serviço na rede da Prestadora no último dia do mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês;

b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:

1. Presencial;
2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos em registros independentes, de acordo com o regulamento do serviço, para fins de verificação por parte da Anatel.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

- a) número total de reclamações no mês, separadas em:
  1. reclamações relativas a reparo;
  2. reclamações relativas à cobrança;
  3. reclamações relativas a cancelamento;
  4. reclamações relativas a atendimento;
  5. reclamações relativas à instalação;
  6. outras reclamações.

§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade, queda de conexão e indisponibilidade do serviço são consideradas reclamações relativas a reparo.

§ 4º A Anatel pode alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel, devendo ser concedido prazo razoável às Prestadoras para adaptação.

Art. 12. A relação entre o número total de reclamações recebidas na Anatel, em desfavor da Prestadora, e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês, não deve ser superior a:

I – quatro por cento nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – três por cento nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo e;

III - dois por cento a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações na Anatel (SCM2).

§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM2 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações, no mês, junto à Anatel, em desfavor da Prestadora de SCM;

B - número total de reclamações, no mês, junto à Prestadora de SCM.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês;

b) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:

1. Presencial;
2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

c) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “b” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

a) número total de reclamações no mês, separadas em:

1. reclamações relativas a reparo;
2. reclamações relativas à cobrança;

3. reclamações relativas a cancelamento;
4. reclamações relativas a atendimento;
5. reclamações relativas à instalação;
6. outras reclamações.

§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade, queda de conexão e indisponibilidade de serviço são consideradas reclamações relativas a reparo.

§ 4º A Anatel pode alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel, sendo concedido prazo razoável às Prestadoras para adaptação.

§ 5º Os dados referentes ao numerador da fórmula do inciso I do §2º serão obtidos do Sistema de Suporte do Atendimento ao Usuário – FOCUS da Anatel ou outro que venha a substituí-lo.

Art. 13. A relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês, não deve ser superior a:

I – quinze por cento nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – doze por cento nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo e;

III - dez por cento a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora (SCM3).

§ 2º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM3 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês;

B - número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número total de reclamações reabertas em todos canais de atendimento da Prestadora de SCM, no mês;

b) contagem do número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês;

c) os meios de reclamação considerados para efeito deste indicador são:

1. Presencial;
2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

d) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “c” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

a) número total de reclamações reabertas na Prestadora de SCM, no mês, separadas em:

1. reclamações relativas a reparo;
2. reclamações relativas à cobrança;
3. reclamações relativas a cancelamento;
4. reclamações relativas a atendimento;
5. reclamações relativas à instalação;
6. outras reclamações.

b) número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês.

§ 3º As reclamações relacionadas à velocidade, queda de conexão e indisponibilidade do serviço são consideradas reclamações relativas a reparo.

§ 4º A Anatel poderá alterar a forma de apresentação dos dados da alínea “a” do inciso III do § 2º, caso sejam verificadas alterações nos principais motivos de reclamações encaminhadas à Anatel, sendo concedido prazo razoável às Prestadoras para adaptação.

Art. 14. O Índice de Desempenho no Atendimento – IDA, conforme metodologia de cálculo definida pela Agência, compõe o rol de índices comparativos da qualidade do SCM.

## CAPÍTULO II

### DOS INDICADORES DE REDE

Art. 15. Para realização da coleta de amostras dos indicadores deste Capítulo devem ser consideradas as seguintes regras:

I – as medições devem ser periódicas e realizadas por equipamento dedicado, instalado no endereço do Assinante, conforme metodologia e procedimentos técnico-operacionais definidos pelo Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade - GIPAQ;

II – as amostras coletadas devem ser estatisticamente válidas e representativas de todas as faixas de velocidade ofertadas nas localidades de que trata o inciso IV;

III – as medições devem ocorrer do equipamento dedicado ao PTT; e

IV – a Anatel definirá, por meio do Calendário Anual, as localidades que deverão ser submetidas à aferição dos indicadores de rede.

Art. 16. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:

I – vinte por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – trinta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Instantânea Contratada (SCM4).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM4 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

Art. 17. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

I – sessenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – setenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – oitenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado deve ser obtido pela média aritmética simples dos valores de velocidade instantânea, mensurados na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Média Contratada (SCM5).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM5 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Onde:

$x$  – valor de cada medição de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e

$n$  – número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e
- b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

- a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês;
- b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês; e
- c) percentual da velocidade média pela velocidade contratada do Assinante ao PTT, durante o PMT, no mês.

Art. 18. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir latência bidirecional de até oitenta milissegundos (terrestre) e novecentos milissegundos (satélite) em, no mínimo:

I - oitenta e cinco por cento dos casos, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II - noventa por cento dos casos nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III - noventa e cinco por cento dos casos, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, mensurados na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Latência Bidirecional (SCM6).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM6 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou inferior à latência bidirecional definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou inferior à latência bidirecional definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou inferior à latência bidirecional definida neste artigo, durante o período de coleta, no mês; e

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

Art. 19. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir que a variação de latência, tanto no *download* como no *upload*, seja de até cinquenta milissegundos em, no mínimo:

I – oitenta por cento dos casos, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – noventa por cento dos casos, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – noventa e cinco por cento dos casos, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado final de cada medição é a mediana dos módulos das diferenças de tempo entre as sequências de pacotes recebidas, mensurados na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Variação de Latência (SCM7).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM7 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou inferior à variação de latência definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou inferior à variação de latência definida neste artigo, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com os § 1º, permaneceu igual ou inferior à variação de latência definida neste artigo, durante o PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

Art. 20. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir que a percentagem de pacotes descartados seja de até dois por cento em, no mínimo:

I – oitenta e cinco por cento dos casos, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – noventa por cento dos casos, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – noventa e cinco por cento dos casos, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado final de cada medição deve ser mensurado na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Perda de Pacote (SCM8).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM8 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com os § 1º, permaneceu igual ou inferior ao percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

B – número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou inferior ao percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou inferior ao percentual de pacotes descartados definido neste artigo, durante o PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

Art. 21. A Prestadora deve garantir disponibilidade mensal de noventa e nove por cento em, no mínimo:

I – oitenta e cinco por cento dos casos, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – noventa por cento dos casos, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo;

III – noventa e cinco por cento dos casos, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado final de cada medição deve ser mensurado na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Disponibilidade (SCM9).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM9 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A – número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior à disponibilidade mensal definida neste artigo, no mês; e

B – número total de medições obtidas de acordo com § 1º, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com os § 1º, permaneceu igual ou superior à disponibilidade mensal definida neste artigo, no mês;

b) contagem do número total de medições obtidas de acordo com § 1º, no mês;

c) o tempo para cálculo do indicador deve ser computado em minutos; e

d) o tempo indisponível de manutenção preventiva não é computado no cálculo da disponibilidade, desde que comprovadamente informada com pelo menos vinte e quatro horas de antecedência aos Assinantes.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com o § 1º, permaneceu igual ou superior à disponibilidade mensal definida neste artigo, no mês; e

b) número total de medições obtidas de acordo com § 1º, no mês.

### CAPÍTULO III

#### DOS INDICADORES DE ATENDIMENTO

Art. 22. O tempo para o atendimento por atendente em Sistemas de Autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, deve ser de até vinte segundos em:

I – oitenta por cento dos casos nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento; e

II - oitenta e cinco por cento dos casos a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

§ 1º Em nenhum caso o atendimento deve se dar em mais de sessenta segundos.

§ 2º A opção de acesso ao atendente deve estar sempre disponível ao Assinante em todos os níveis do Sistema de Autoatendimento.

§ 3º A meta estabelecida para este indicador é exigível por Unidade da Federação contida na área de prestação do serviço e por cada Sistema de Autoatendimento.

§ 4º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento (SCM10).

§ 5º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM10 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número total de chamadas atendidas por atendentes em até vinte segundos nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, no mês; e

B - número total de tentativas de acesso aos atendentes nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem das chamadas que são encaminhadas para os atendentes e que são atendidas em até vinte segundos nos Sistemas de Autoatendimento, por Unidade da Federação contida na área de prestação do serviço para cada Sistema de Autoatendimento existente;

b) contagem de todas as tentativas de acesso aos atendentes nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, por Unidade da Federação contida na área de prestação do serviço para cada Sistema de Autoatendimento existente;

c) a Prestadora deve contabilizar todas as chamadas que são encaminhadas para os atendentes e que são atendidas em tempo superior a sessenta segundos;

d) os dados para obtenção deste indicador devem ser retirados diretamente dos equipamentos/sistemas dos Sistemas de Autoatendimento, sendo a coleta efetuada de acordo com o Calendário Anual;

e) os valores contabilizados no numerador A devem ser somados pela Prestadora que possuir mais de um Sistema de Autoatendimento para o atendimento da área de prestação de serviço, aplicando-se o mesmo para os valores contabilizados no denominador B; e

f) não se caracteriza atendimento por atendente, para efeito deste indicador, aquele efetuado por equipamentos que introduzam mensagens, tons ou música.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço para cada Sistema de Autoatendimento, da seguinte forma:

a) número total de chamadas atendidas por atendentes em até vinte segundos nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, no mês;

b) número total de tentativas de acesso aos atendentes nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, no mês; e

c) número total de chamadas atendidas por atendentes em tempo superior a sessenta segundos nos Sistemas de Autoatendimento da Prestadora, no mês.

Art. 23. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da Prestadora, sem prejuízo das obrigações contidas no respectivo Termo de Autorização, observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, devem ser atendidas no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do Assinante, em até:

I – noventa por cento dos casos nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – noventa e cinco por cento dos casos a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

§ 1º Em nenhum caso o prazo de instalação pode ser superior a 5 (cinco) dias úteis do prazo estabelecido no *caput*.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Instalação do Serviço (SCM11).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador, que deve observar as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das prestadoras, considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM11 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde,

A - número total de instalações realizadas no prazo estabelecido no *caput*, contado a partir da solicitação, no mês; e

B - número total de instalações realizadas, no mês.

II - Método de Coleta:

- a) contagem do número total de instalações realizadas no prazo estabelecido no *caput*, contado a partir da solicitação, no mês;
- b) contagem do número total de instalações realizadas, no mês; e
- c) a Prestadora deve contabilizar todas as instalações realizadas com prazo superior a 5 (cinco) dias úteis do prazo estabelecido no *caput*, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

- a) número total de instalações realizadas no prazo estabelecido no *caput*, contado a partir da solicitação, no mês;
- b) número total de instalações realizadas, no mês; e
- c) número total de instalações realizadas com prazo superior a 5 (cinco) dias úteis do prazo estabelecido no *caput*, no mês.

Art. 24. O número de solicitações de reparo, motivadas por falhas ou defeitos na prestação do serviço, em relação ao número de acessos em serviço não deve exceder a:

I – oito por cento nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 46 deste Regulamento;

II – sete por cento nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo, e

III – cinco por cento a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º A Prestadora deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas para a remoção da falha ou do defeito.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Solicitações de Reparo (SCM12).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM12 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde,

A - número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês; e

B - número total de acessos em serviço na rede da Prestadora no último dia do mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número total de solicitações de reparo, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

a) número total de solicitações de reparo, no mês.

Art. 25. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até vinte e quatro horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do Assinante, em, no mínimo:

I – noventa por cento dos casos nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – noventa e cinco por cento dos casos a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

§ 1º Em nenhum caso os reparos podem ocorrer em mais de vinte e quatro horas do prazo estabelecido no *caput*.

§ 2º A Prestadora deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o tempo despendido no atendimento à solicitação de reparo, inclusive no que se refere à dilação do prazo a pedido do Assinante.

§3º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Tempo de Reparo (SCM13).

§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM13 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde,

A - número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de vinte e quatro horas ou dentro do prazo solicitado pelo Assinante, se diverso, contado a partir do seu recebimento, no mês; e

B - número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de vinte e quatro horas ou dentro do prazo solicitado pelo Assinante, se diverso, contado a partir do seu recebimento, no mês;

b) contagem do número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês; e

c) a Prestadora deve contabilizar todas as solicitações de reparo atendidas no prazo superior a vinte e quatro horas do prazo estabelecido no *caput*, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por área definida pela Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

a) número total de solicitações de reparo, atendidas no prazo de vinte e quatro horas ou dentro do prazo solicitado pelo Assinante, se diverso, contado a partir do seu recebimento, no mês;

b) número total de solicitações de reparo recebidas pela Prestadora, no mês; e

c) número total de solicitações de reparo, atendidas com prazo superior a vinte e quatro horas do prazo estabelecido no *caput*, no mês.

Art. 26. Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídas as solicitações de que tratam os Artigos 23 e 24 deste Regulamento, recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da Prestadora, devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação, em, no mínimo:

I – noventa por cento casos nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II – noventa e cinco por cento dos casos a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

§ 1º Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de cinco dias úteis do prazo estabelecido no *caput*.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Taxa de Resposta ao Assinante (SCM14).

§ 3º As reclamações de Assinantes não devem ser computadas no cálculo deste indicador.

§ 4º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM14 = \frac{A}{B + C} \times 100$$

Onde:

A - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora, respondidos em até cinco dias úteis, no mês;

B - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela Prestadora no respectivo mês; e

C - número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, relativos aos meses anteriores, ainda não respondidos ao Assinante.

II - Método de Coleta:

a) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora e que foram respondidos em até cinco dias úteis;

b) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora;

c) contagem mensal de qualquer solicitação de serviço ou pedido de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora, relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos;

d) devem ser considerados os seguintes meios de solicitação de serviços ou pedidos de informação:

1. Presencial;
2. Telefone;
3. Carta de qualquer tipo;
4. Telegrama;
5. Fax;
6. Correio eletrônico; ou
7. Qualquer outro meio existente ou que venha a ser criado.

e) os dados relativos aos itens 1 a 7 da alínea “d” devem ser mantidos em registros independentes para fins de verificação por parte da Anatel;

f) as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora, nos últimos cinco dias úteis do mês, devem ser computadas no índice do mês subsequente; e

g) o prazo de resposta de cinco dias úteis para as solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos em qualquer setor da Prestadora, inicia-se a partir do primeiro dia útil após os seus recebimentos.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, da seguinte forma:

a) número total solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora, respondidos em até cinco dias úteis, no mês;

b) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação recebidos pela Prestadora no respectivo mês;

c) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação relativos aos meses anteriores, e ainda não respondidos ao Assinante; e

d) número total de solicitações de serviços ou pedidos de informação, recebidos pela Prestadora no respectivo mês e que foram respondidas em mais de dez dias úteis.

Art. 27. Para fins de fiscalização, a Prestadora deve apresentar à Anatel os arquivos eletrônicos de controle de tempo de atendimento ao Assinante, conforme o Art. 22, sempre que solicitada.

## CAPÍTULO IV

### DOS INDICADORES DE PESQUISA

Art. 28. Os indicadores de pesquisa são determinados por meio de pesquisa em campo junto aos Assinantes do SCM, mediante a utilização de questionário(s) específico(s).

§ 1º A coleta de dados para determinação dos indicadores deste Capítulo deve ser realizada por empresa especializada nesse tipo de coleta, contratada pela Prestadora de SCM, a cada doze meses, conforme Calendário Anual.

§ 2º A Anatel deve encaminhar o(s) modelo(s) de questionário a ser(em) utilizado(s) até 31 de março de cada ano.

§ 3º O período de coleta de dados deve ser iniciado trinta dias após o recebimento do(s) modelo(s) de questionário.

§ 4º A seu critério, a Anatel poderá incluir, retirar ou alterar itens do questionário, conforme sua necessidade, até a data final para envio do modelo do questionário.

§ 5º As Prestadoras de SCM devem contratar a empresa especializada nesse tipo de coleta de forma conjunta, sem prejuízo da responsabilidade individual de cada Prestadora perante a Anatel quanto às obrigações previstas neste Regulamento.

Art. 29. Os dados relativos aos indicadores deste Capítulo devem ser enviados à Anatel, em meio eletrônico, separados por Unidade da Federação contida na área de prestação de serviço, contendo a resposta dada por cada Assinante respondente pesquisado para cada item do questionário, incluindo os dados sócio-biodemográficos, até o dia dez do mês subsequente à coleta dos dados, em formato a ser definido pela Anatel.

Art. 30. Os critérios para determinação da amostra a ser pesquisada, metodologia de pesquisa em campo, entre outros, estão definidos no Anexo IV deste Regulamento.

Art. 31. A Anatel realizará a análise estatística dos dados informados para determinação dos indicadores apresentados no Anexo III e tornará público o resultado.

Parágrafo único A Anatel tornará pública a relação entre os itens dos questionários com o indicador gerado, assim como as metodologias utilizadas para avaliação e determinação do indicador.

Art. 32. Os indicadores deste Capítulo comporão base de dados históricos para fins de acompanhamento da qualidade das Prestadoras conforme percebida pelos Assinantes do SCM.

Parágrafo único. A cada período de coleta de dados, o desempenho da Prestadora de SCM nos Indicadores deste Capítulo será avaliado e, caso seja considerado insuficiente, a Anatel poderá aplicar as sanções cabíveis, apontando os critérios utilizados para avaliação.

## TÍTULO V DA ENTIDADE AFERIDORA DA QUALIDADE

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 33. As Prestadoras do SCM devem, no prazo de 120 (cento e vinte) dias a partir da publicação deste Regulamento, proceder à seleção e contratação da Entidade Aferidora da Qualidade para a execução dos procedimentos relativos à aferição dos indicadores de rede de que trata o Capítulo II do Título IV e ao desenvolvimento do software de medição de que trata o art. 10.

§ 1º. As Prestadoras do SCM são responsáveis pelos ônus decorrentes da contratação da Entidade Aferidora da Qualidade.

§ 2º. O contrato com a Entidade Aferidora da Qualidade deve conter no mínimo seu prazo de duração, as condições para sua manutenção, incluindo o gerenciamento dos processos de aferição dos indicadores de rede, bem como as obrigações da Entidade Aferidora da Qualidade quanto ao envio de dados para as Prestadoras e para a Anatel, conforme solicitados.

§ 3º. Findo o prazo de duração do contrato com a Entidade Aferidora da Qualidade, a Anatel deverá se manifestar sobre a conveniência ou não de sua manutenção podendo haver seleção de nova Entidade.

§4º. Novo instrumento deverá ser celebrado, o qual poderá conter novas condições, desde que respeitado o disposto do § 2º deste artigo.

Art. 34. As Prestadoras do SCM, suas coligadas, controladas ou controladoras não devem exercer domínio sobre a Entidade Aferidora da Qualidade, de forma a garantir a integridade, neutralidade e continuidade do processo de aferição dos indicadores de rede.

Art. 35. A Entidade Aferidora da Qualidade deve atender aos seguintes requisitos:

I - ser pessoa jurídica dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória;

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

III - ter prazo de duração indeterminado;

IV - ter a responsabilidade pelo dimensionamento, contratação, especificação, planejamento e administração dos equipamentos e sistemas necessários à aferição dos indicadores de rede, bem como o desenvolvimento e atualização do software de medição de que trata o art. 10;

V - executar a aferição dos indicadores de rede de forma contínua e ininterrupta;

VI - manter a confidencialidade das informações relacionadas aos processos de aferição dos indicadores de rede, não podendo divulgá-las; e

VII - manter pelo período de 3 (três) anos os registros dos dados que compõem os indicadores de rede.

Art. 36. Na execução de suas atividades, as Prestadoras e a Entidade Aferidora da Qualidade devem obedecer às regras definidas na Regulamentação, em especial com relação à integridade e prazos relacionados à coleta, à consolidação e ao envio dos dados relativos aos indicadores de rede.

Art. 37. A Entidade Aferidora da Qualidade e as Prestadoras envolvidas devem certificar os processos de aferição dos indicadores de rede e o software de medição de que trata o art. 10 junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

## TÍTULO VI

### DAS SANÇÕES

Art. 38. O descumprimento das metas e demais obrigações estabelecidas neste Regulamento, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados sujeitam a Prestadora às sanções cabíveis, nos termos da regulamentação, observado o disposto no § 1º do Art. 46.

## TÍTULO VII

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

#### CAPÍTULO I

#### DO GRUPO DE IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DE AFERIÇÃO DA QUALIDADE (GIPAQ)

Art. 39. Para a implantação dos processos de aferição dos indicadores previstos neste Regulamento, em especial os de rede de que trata o Capítulo II do Título IV, inclusive o desenvolvimento do software de medição de que trata o art. 10, será constituído o GIPAQ, sob a coordenação da Anatel.

§ 1º. O GIPAQ será composto por representantes da Anatel, da Entidade Aferidora da Qualidade e das Prestadoras do SCM.

§ 2º. A seu critério, a Anatel poderá convidar representantes de outras entidades para fazerem parte do GIPAQ.

§ 3º. Os representantes do GIPAQ serão nomeados em sua reunião de instalação.

§ 4º. Os conflitos no âmbito do GIPAQ serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art. 40. São atribuições do GIPAQ, dentre outras:

I - coordenação, definição, elaboração de cronograma detalhado de atividades e acompanhamento da implantação dos processos de aferição dos indicadores de rede e desenvolvimento do software de medição de que trata o art. 10;

II – avaliação e divulgação das fases de implantação dos processos de aferição dos indicadores de rede e desenvolvimento do software de medição; e

III - validação dos procedimentos operacionais relacionados à aferição dos indicadores de rede.

## CAPÍTULO II

### DOS PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO

Art. 41. A implantação dos processos de aferição dos indicadores de rede e do software de medição será dividida em duas fases consecutivas:

I - Fase I: Planejamento e Desenvolvimento; e

II - Fase II: Validação.

Parágrafo único. A coordenação de cada uma das fases cabe ao GIPAQ.

Art. 42. A Fase I deve envolver as seguintes macro atividades:

I - atividade 1: instalação do GIPAQ e elaboração de cronograma detalhado de atividades, contendo os prazos de cada Fase e Atividade, considerando os prazos máximos de implantação constantes neste Regulamento.

II - atividade 2: planejamento das atividades relacionadas ao desenvolvimento do software de medição e dos processos de aferição dos indicadores de rede e à contratação da Entidade Aferidora da Qualidade;

III - atividade 3: seleção e contratação da Entidade Aferidora da Qualidade;

IV - atividade 4: implementação do software de medição e dos processos de aferição dos indicadores de rede;

V - atividade 5: realização de testes do software de medição e dos processos de aferição dos indicadores de rede e definição das áreas para realização da Fase II;

VI - atividade 6: preparação das redes e sistemas para a realização da Fase II, nas áreas pré-selecionadas pelo GIPAQ; e

VII - atividade 7: avaliação e divulgação dos resultados desta fase pelo GIPAQ.

Art. 43. A Fase II deve envolver as seguintes macro atividades:

I – atividade 1: realização dos testes de funcionamento do software de medição e dos procedimentos relacionados à aferição dos indicadores de rede nas áreas pré-selecionadas na Fase I;

II - atividade 2: validação técnico-operacional do funcionamento do software de medição e dos procedimentos relacionados à aferição dos indicadores de rede;

III – atividade 3: elaboração do manual operacional dos procedimentos relacionados à aferição dos indicadores de rede.

Art. 44. Os períodos máximos para a conclusão de cada Fase da implantação do processo de aferição dos indicadores de rede e do software de medição, contados a partir da publicação deste Regulamento, são 270 (duzentos e setenta) dias para a Fase I e 90 (noventa) dias, após o término da Fase I, para a Fase II.

### CAPÍTULO III

#### DAS DEMAIS DISPOSIÇÕES

Art. 45. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste Regulamento pode ser realizada, nos termos da regulamentação, por meio das seguintes formas, sem a estas se limitar:

I - acompanhamento de indicadores pela Anatel;

II - auditoria realizada pela Anatel;

III - pesquisas junto aos Assinantes dos serviços; e

IV - utilização de ações de acompanhamento e avaliação realizadas por Assinantes ou grupo de Assinantes.

Art. 46. Os dados relativos aos indicadores de qualidade devem ser informados à Anatel, para acompanhamento, a partir do décimo mês após a entrada em vigor deste Regulamento.

§ 1º O cumprimento das metas de qualidade somente será exigível a partir do décimo terceiro mês após a entrada em vigor deste Regulamento.

§ 2º Somente devem ser considerados para cálculo dos indicadores os dados referentes às localidades com mais de cento e oitenta dias de operação comercial.

Art. 47. Este Regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

## ANEXO I

### INFORMAÇÕES RELATIVAS À PRESTAÇÃO DO SCM

1. Este Anexo define as informações relativas à prestação do SCM para envio à Anatel.

2. As informações constantes deste Anexo devem ser enviadas por meio do Sistema de Coleta de Informação - SICI, disponível na página da Anatel na Internet, ou outro sistema que venha substituí-lo.

3. As definições, métodos e critérios para a coleta, consolidação e envio das informações contidas neste Anexo são definidas pelo Manual do SICI, que deverá ser aprovado mediante Portaria a ser publicada no Boletim de Serviço da Anatel e em sua página na Internet.

4. As informações relativas à prestação do serviço são as seguintes:

4.1. Periodicidade mensal

4.1.1. Receita operacional bruta auferida;

4.1.2. Receita operacional líquida auferida;

4.1.3. Despesas de operação e manutenção, publicidade e vendas e interconexão;

4.1.4. Capacidade total instalada do sistema, expressa em Megabits por segundo (Mbps), por município onde a autorizada possui POP instalado;

4.1.5. Distribuição do quantitativo de acessos em serviço por município, tecnologia e faixas de velocidade.

4.2. Periodicidade trimestral

4.2.1. Número de postos de trabalho diretos por Unidade da Federação;

4.2.2. Número de postos de trabalho indiretos por Unidade da Federação.

4.3. Periodicidade anual

4.3.1. Investimento total, em Reais, realizado na prestação do serviço;

4.3.2. Investimento total, em Reais, de capital aplicado, incluindo rede de transporte de telecomunicações, equipamentos, software e hardware;

4.3.3. Faturamento bruto obtido pela Prestadora em decorrência da prestação do serviço;

4.3.4. Extensão total em quilômetros da rede de fibra óptica utilizada pela Prestadora, de sua propriedade ou de terceiros.

## ANEXO II

### INDICADORES DE PESQUISA

#### 1. CÁLCULO GERAL DOS INDICADORES DE PESQUISA

1.1. A determinação do valor dos indicadores de pesquisa é feita pela fórmula:

$$SCMn = \frac{\sum_{ij} A_{ij}}{B \times C}$$

Onde:

$A_{ij}$  – resposta do Assinante “i” ao item “j” do questionário relacionado ao indicador em avaliação;

B – quantidade de itens relacionados ao indicador em avaliação;

C – quantidade de Assinantes respondentes.

1.2. Não serão considerados para o cálculo aqueles respondentes que não opinaram em algum item do questionário, exceto aqueles relacionados aos dados sócio-biodemográficos e/ou informações sobre o perfil econômico.

1.3. A fórmula de cálculo é a mesma para todas as dimensões do indicador com alterações apenas nas variáveis que constituem cada dimensão.

#### 2. INDICADORES DE PESQUISA

##### 2.1. Capacidade de Resolução (SCM15)

2.1.1. Definição: Capacidade da Prestadora em resolver efetivamente as reclamações, pedidos de informação e/ou solicitações dos Assinantes.

##### 2.2. Competência do Atendente (SCM16)

2.2.1. Definição: Avalia a capacidade, polidez e interesse dos atendentes da Prestadora com o Assinante e as dificuldades de solução dos problemas do Assinante.

##### 2.3. Competência e Organização da Prestadora (SCM17)

2.3.1. Definição: Avalia a competência dos atendentes em ajudar o Assinante, a organização do cadastro e da aparência da Prestadora e dos atendentes.

##### 2.4. Orientação ao Assinante (SCM18)

2.4.1. Definição: Exprime a capacidade da Prestadora em esclarecer e orientar o Assinante quanto aos aspectos relacionados à prestação do serviço.

## 2.5. Conta e Cobrança (SCM19)

2.5.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados à cobrança.

## 2.6. Qualidade da Conexão (SCM20)

2.6.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos técnicos relacionados à qualidade das conexões.

## 2.7. Suporte Técnico (SCM21)

2.7.1. Definição: Exprime a percepção do Assinante quanto aos aspectos relacionados ao suporte técnico do serviço prestado.

## ANEXO III

### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE COM BASE NOS INDICADORES DE PESQUISA

#### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. Este Anexo estabelece o processo de avaliação da qualidade com relação ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) para obtenção dos indicadores de pesquisa definidos neste Regulamento.

#### 2. DEFINIÇÕES

2.1. Período Base de Coleta: período de coleta dos dados dos pesquisados.

#### 3. BASE DE DADOS

3.1 As informações que comporão a base de dados serão fornecidas à Anatel pelas Prestadoras do SCM, conforme orientações da Agência, no Período Base de Coleta.

3.2 A base de dados é composta das respostas de todos os pesquisados para todos os itens do questionário aplicado, conforme Capítulo IV do Título IV deste Regulamento.

#### 4. DA AMOSTRA

4.1. A amostra a ser utilizada será definida pela Anatel em função da quantidade de acessos em serviços em cada área definida pela Unidade da Federação dentro da área de prestação de serviço.

4.2 A seleção aleatória das amostras será realizada pela Anatel a partir da base de dados de acesso em serviço fornecida pela Prestadora.

4.3. O processo de amostragem considerará um intervalo de confiança de, no mínimo, noventa e cinco por cento.

#### 5. DO QUESTIONÁRIO

5.1. Os questionários serão definidos com o objetivo de avaliar o conjunto de fatores objeto da percepção da qualidade de atendimento dos pesquisados e atualizados sempre que as análises de confiabilidade, ou a exigência de novos fatores de qualidade indicarem essa necessidade.

5.2. O questionário será composto por cinco partes a saber:

5.2.1. dados sócio-biodemográficos – informações sobre o perfil do respondente e região de origem;

5.2.2. perfil de uso do serviço – para qual finalidade é usado o serviço;

5.2.3. posse e bens do Assinante – informações sobre o perfil econômico do Assinante;

5.2.4. diversos itens objetivos seguidos de uma escala de cinco pontos;

5.2.5. campo aberto para comentários, críticas ou sugestões.

## 6. DA PESQUISA DE CAMPO

6.1. As entrevistas serão realizadas nas amostras definidas, dentro do período de coleta de dados definido pela Anatel.

6.2. As atividades de coleta, crítica, codificação, digitação e consistência dos dados devem ser implementadas atendendo ao seguinte planejamento:

6.2.1 utilização de pesquisadores, de supervisores e de coordenadores de campo com experiência mínima, comprovada, de um ano no uso da técnica de pesquisa por telefone.

6.2.2. treinamento dos pesquisadores explicando o objeto da pesquisa, o questionário e os procedimentos operacionais e administrativos de campo, além do passo a passo do uso do software de gerenciamento a ser adotado pela empresa.

6.2.3. O entrevistador deverá apresentar as seguintes habilidades:

- a) entender o propósito da pesquisa;
- b) identificar o conteúdo dos itens do questionário;
- c) estabelecer contato com o Assinante;
- d) conduzir adequadamente a entrevista.

6.2.4. Será considerado treinado o entrevistador que:

- a) usar o software escolhido para gestão da pesquisa sem erro;
- b) executar, ao menos, uma entrevista sem erro.

6.3. A Prestadora deverá fornecer esclarecimentos sobre a pesquisa a todos os seus Assinantes por meio do seu Centro de Atendimento e de forma evidenciada em sua página principal na Internet.

6.4. O procedimento de coleta de dados junto aos Assinantes deve utilizar o sistema de gestão de pesquisa de campo - ETAC (Entrevista Telefônica Assistida por Computador) contemplando:

- a) uso em rede de microcomputadores;
- b) controle de amostragem no servidor da rede;
- c) discagem automática e marcação de entrevista;
- d) consistência de valores aceitos nas perguntas do questionário;

e) geração de estatísticas de entrevistas realizadas (por dia, horário, pesquisador, por tempo de duração das entrevistas, retornos e substituição de unidades amostrais).

6.5. Na Supervisão da Pesquisa de Campo deve ser observado o seguinte:

6.5.1. Cada processo de coleta de dados realizado deverá ser submetido a uma análise, de forma que, mediante controles estatísticos e qualitativos, seja analisada a validade ou não das entrevistas realizadas, para efeito de composição do rol de amostras do período de coleta de dados;

6.5.2. O critério a ser adotado para se efetuar o controle estatístico e qualitativo de cada pesquisa deverá ser com base na auditoria dos dados do software de gestão da pesquisa e aleatoriamente a critério da Anatel;

6.5.3. Fica facultada à Anatel a possibilidade, nos casos em que julgar necessário, de solicitar a emissão de relatórios específicos, a serem discutidos junto com a Prestadora, na ocasião da coleta dos dados.

6.6. Caberá à empresa contratada pela Prestadora de SCM definir os procedimentos operacionais para realização das pesquisas e organização dos dados que comporão a base de dados a ser enviada à Anatel, observado o disposto neste Regulamento.

6.6.1. Os procedimentos operacionais deverão ser encaminhados à Anatel para acompanhamento de sua adequação aos requisitos estabelecidos neste Regulamento.