

URGENTE



Mem. 143/2011/ER - ANATEL

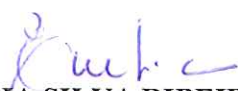
Brasília, 21 de fevereiro de 2011.

Ao Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa - SCM.

Assunto: Plano Geral de Metas de Qualidade dos Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ-TV por Assinatura).

Ref.: Processo n.º 53500.005676/2010.

1. Encontra-se, em sede de vista neste Gabinete, o processo em epígrafe, por meio do qual o Conselho Diretor definirá a proposta de PGMQ-TV por Assinatura a ser submetida à consulta pública.
2. A Portaria n.º 1.160, de 04/11/2010, que aprovou o Plano de Ação Pró-Usuários, estabeleceu como um de seus projetos, relativos ao propósito de intensificar a atuação da Anatel junto às prestadoras com vistas à melhoria da qualidade dos serviços de telecomunicações na visão do consumidor, “adequar o PGMQ-TV por Assinatura com vistas a contemplar os indicadores da qualidade percebida sob a óptica dos consumidores e a utilização do Índice de Desempenho do Atendimento – IDA”.
3. Nesse sentido, e considerando a proposta de Regulamento de Gestão da Qualidade das Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), objeto da Consulta Pública n.º 27, de 12/07/2010, solicito a essa Superintendência que complemente a instrução do processo em tela, encaminhando a meu Gabinete o IDA a ser aplicado aos serviços de TV por assinatura, de forma a ser incorporado à proposta de PGMQ-TV por Assinatura a ser deliberada pelo Colegiado.
4. Solicito ainda que seja avaliada a conveniência e oportunidade de se prever na referida proposta, índice de semelhante teor ao definido no art. 14 da proposta de RGQ-SMP (Taxa de Reclamação na Anatel – SMP2), elaborando, em caso afirmativo, indicador e meta equivalentes para os serviços de televisão por assinatura, para que também constem da proposta do PGMQ-TV por Assinatura.
5. Por fim, de forma a cumprir os dispositivos previstos na Portaria n.º 79, de 02/02/2011, solicito que os pleitos formulados nos itens 3 e 4 deste Memorando sejam atendidos e encaminhados a este Gabinete, impreterivelmente, até o dia 24/02/2011.


EMÍLIA MARIA SILVA RIBEIRO CURI
Conselheira Diretora