

Plano Geral de Metas de Qualidade para os serviços de televisão por assinatura (PGMQ-televisão por assinatura).

**Capítulo I
Das Disposições Gerais**

Art. 1º Este Plano estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras de serviços de TV a Cabo, Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Especial de TV por Assinatura (TVA), tendo por objetivo possibilitar à Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, a gestão da qualidade desses serviços sob a regência da Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), da Lei 8.977 de 6 de janeiro de 1995, Lei de TV a Cabo e das regulamentações específicas dos mencionados serviços.

Parágrafo único. Os serviços compreendidos no caput doravante serão denominados serviços de televisão por assinatura.

Art. 2º As metas de qualidade descritas neste Plano estão estabelecidas sob o ponto de vista do assinante e são iguais para todas as prestadoras de serviços de televisão por assinatura.

Parágrafo único. Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano serão suportados exclusivamente pelas prestadoras.

Art. 3º As prestadoras de serviços de televisão por assinatura 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 disposto no presente Plano.

Art. 4º A Anatel, em face dos avanços tecnológicos e do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, poderá rever, a qualquer tempo, as metas de qualidade do serviço, observado o disposto na regulamentação e nos respectivos Contratos de Concessão ou Termos de Permissão ou Autorização, garantido o prazo adequado para a adaptação.

Art. 5º Os indicadores de qualidade relacionados às metas estabelecidas neste Plano têm suas definições, métodos e frequência de coleta, consolidação e envio de dados estabelecidos nos Anexos I e II.

Art. 6º A Anatel, mediante solicitação prévia da prestadora, poderá aprovar locais específicos da Área de Prestação do Serviço, com infra-estrutura urbana deficiente, para atendimento com os requisitos indicados no Anexo III, respeitado o cumprimento das demais metas e disposições constantes deste Plano.

Parágrafo único. A solicitação deverá conter a denominação dos locais, mapas que permitam a identificação dos seus limites e informações que justifiquem o enquadramento.

**Capítulo II
Das Definições**

Art. 7º Para efeito deste Plano são adotadas as seguintes definições:

I – Área de Prestação do Serviço (APS): é a área geográfica definida no ato de outorga de exploração de serviços de televisão por assinatura;

II – assinante: é a pessoa natural ou jurídica que firma contrato com as prestadoras para fruição de serviços de televisão por assinatura;

III – atendimento pessoal: é o atendimento, por pessoa credenciada pela prestadora, dado a quem comparece ao centro de atendimento;

IV – centro de atendimento: setor das prestadoras responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, que oferece atendimento pessoal ou automático aos assinantes ou outras partes interessadas;

V – chamada completada: aquela que resulta em comunicação com o destino desejado pelo usuário chamador;

VI - correspondência: qualquer forma de comunicação, excluída a telefônica, encaminhada ao centro de atendimento, tais como carta, fax, correspondência eletrônica, ou outra que venha a ser criada;

VII – erro em documento de cobrança: toda informação constante no documento de cobrança que não tenha amparo legal ou que esteja em desacordo com as cláusulas contratuais;

VIII – interrupção do serviço: suspensão temporária, total ou parcial, da prestação do serviço;

IX – Organismo de Certificação Credenciado (OCC): entidade credenciada junto ao Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade;

X – Períodos de Maior Movimento (PMM): intervalos de tempo ao longo do dia em que ocorre o maior número de ligações para o centro de atendimento, que, para efeito de aferição dos indicadores, são os seguintes:

Período matutino: das 9 às 11 horas (horário local); e

Período noturno: das 19 às 22 horas (horário local).

XI – prestadoras: são as empresas detentoras de concessão, permissão ou autorização para prestação de serviços de televisão por assinatura;

XII – reclamação: é o ato de pedir providências às prestadoras por descumprimento, por parte desta, de suas obrigações legais ou contratuais; e

XIII – sistema de auto-atendimento: sistema de atendimento automático que permite a interação direta com o assinante por meio de menus preestabelecidos, recebendo comandos e enviando informações.

Capítulo III Das Metas de Qualidade do Serviço

Art. 8º A relação entre o número total de reclamações recebidas pelo centro de atendimento e o número total de assinantes, no mês, não deve ser superior a:

I – 3% (três por cento), a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 2% (dois por cento), a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamação do Serviço (IRS) conforme Anexo I.

§ 2º Para o cálculo do número total de reclamações recebidas pelo centro de atendimento deverão ser excluídas as reclamações referentes ao conteúdo da programação.

Art. 9º As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes das prestadoras, em conformidade com os compromissos assumidos com a Anatel, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes em até:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Em nenhum caso a instalação poderá exceder em 48 (quarenta e oito) horas o prazo acordado.

§ 2º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Instalação do Serviço (IIS) conforme Anexo I.

Art. 10. As prestadoras devem providenciar a cessação da cobrança pelo serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da solicitação do assinante, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Em nenhum caso a cessação da cobrança poderá ser realizada em mais de 48 (quarenta e oito) horas da solicitação do assinante.

§ 2º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Cessação de Cobrança (ICCo) conforme Anexo I.

Capítulo IV Das Metas de Atendimento

Art. 11. As correspondências relativas a reclamações e pedidos de informação recebidos pelas prestadoras devem ser respondidas com indicação de solução em até 7 (sete) dias úteis contados do recebimento, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Para efeito de aferição do cumprimento do prazo previsto no caput, considerar-se-á a data em que efetivamente foi enviada a resposta.

§ 2º Em nenhuma hipótese o tempo de resposta poderá ser superior a 10 (dez) dias úteis.

§ 3º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Correspondências Respondidas (ICR) conforme Anexo I.

Art. 12. O tempo de espera, quando do comparecimento ao centro de atendimento das prestadoras, não poderá ser superior a 20 (vinte) minutos, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Em nenhum caso o tempo de espera poderá ser superior a 30 (trinta) minutos.

§ 2º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Atendimento Pessoal (IAP) conforme Anexo I.

Art. 13. As chamadas realizadas para o centro de atendimento devem ser completadas em cada PMM, no mínimo, em:

I – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

Parágrafo único. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Chamadas Completadas (ICC) conforme Anexo I.

Art. 14. Nas chamadas destinadas aos serviços que utilizarem sistema de auto-atendimento, em que for solicitada a intervenção de telefonistas, o tempo de espera, após realizada a seleção dessa opção, não deve ser superior a 20 (vinte) segundos, em cada PMM, no mínimo, em:

I – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 85% (oitenta e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Em 95% dos casos o tempo de espera máximo para o atendimento deverá ser de até 60 (sessenta) segundos.

§ 2º A opção de acesso à telefonista ou atendente deve estar disponível em qualquer instante da chamada.

§ 3º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Ligações Atendidas (ILA) conforme Anexo I.

Capítulo V

Das Metas de Emissão de Documento de Cobrança

Art. 15. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em documento de cobrança, em cada 1000 (mil) documentos de cobrança emitidos com vencimento no mês, não deve ser superior a:

I – 5‰ (cinco por mil), a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II - 2‰ (dois por mil), a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

Parágrafo único. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamação por Erro em Documento de Cobrança (IREDC) conforme Anexo I.

Capítulo VI

Das Metas de Continuidade do Serviço

Art. 16. A interrupção do serviço deve ser solucionada em até 24 (vinte e quatro) horas em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Em qualquer situação a solução da interrupção do serviço não deve ocorrer em mais de 48 (quarenta e oito) horas, salvo em caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado e justificado perante a

Agência, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, e perante seus assinantes por meio de publicação nos jornais de maior circulação da APS.

§ 2º Em qualquer situação, a restauração da prestação do serviço não eximirá as prestadoras do dever de realizar abatimento, conceder crédito ou ressarcir o assinante que teve o serviço interrompido, em valor proporcional ao do plano de serviço contratado, correspondente a todo o período de interrupção da prestação do serviço.

§ 3º As prestadoras não serão obrigadas a realizar abatimento, conceder crédito ou ressarcir o assinante, conforme previsto no parágrafo anterior, nos casos em que a interrupção for causada pelo próprio assinante.

§ 4º As prestadoras devem manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o respectivo tempo de implementação para o restabelecimento do serviço.

§ 5º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Interrupções Solucionadas (IITS) conforme Anexo I.

Art. 17. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação de serviços de televisão por assinatura, excluída a decorrente de interrupção do serviço, que atinjam o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicações, seus acessórios e periféricos e as instalações que os abrigam, de propriedade das prestadoras, devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

§ 1º Em nenhum caso os reparos deverão ocorrer em mais de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º As prestadoras devem 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 admissão de maior prazo a pedido do assinante.

§ 3º Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Solicitações de Reparos Atendidas (ISRA) conforme Anexo I.

Capítulo VII **Da Coleta de Informações**

Art. 18. Cabe às prestadoras a coleta, a consolidação e o envio dos dados, constantes do Anexo II, relativos aos indicadores, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da coleta, que deverão ser alimentados no Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA).

Art. 19. Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida neste PGMQ, as prestadoras devem encaminhar à Anatel até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da coleta, um relatório específico incluindo diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das metas.

Art. 20. As prestadoras deverão assegurar a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel, bem como do número de registro de atendimento, por um período mínimo de 24 (vinte e quatro) meses.

Parágrafo único. Todo contato do assinante com o centro de atendimento será computado e, nos casos de reclamação, de solicitação de serviços ou providências, deve receber um número de registro nos sistemas das prestadoras que será sempre informado ao assinante.

Art. 21. Os indicadores deverão ser informados por Área de Prestação do Serviço.

Capítulo VIII Das Sanções

Art. 22. O não cumprimento do estabelecido neste PGMQ e seus Anexos, especialmente, das metas de qualidade e dos prazos previstos, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeitará a prestadora à aplicação de sanção, na forma prevista neste Plano, na legislação e regulamentação pertinentes e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 344, de 18 de julho de 2003.

§ 1º As prestadoras ficarão sujeitas às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal, no que couber:

I – advertência;

II – multa;

III – suspensão temporária;

IV – caducidade; e

V – cassação.

§ 2º A sanção de multa poderá ser aplicada isoladamente ou em conjunto com outra sanção.

§ 3º Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

Capítulo IX Das Disposições Finais

Art. 23. Aplicam-se as disposições deste Plano e seus sucedâneos às prestadoras de serviços de televisão por assinatura.

Art. 24. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste Plano será realizada, principalmente, das seguintes formas:

I - acompanhamento de indicadores;

II - pesquisas junto aos assinantes dos serviços, que meçam sua satisfação;

III - utilização de ações de acompanhamento e avaliação realizadas por assinantes ou grupo de assinantes;

IV – auditoria realizada pela Agência; e

V – atuação direta do agente fiscalizador.

Art. 25. A Anatel, a seu critério, poderá tornar disponível ao público em geral as informações apresentadas pelas prestadoras relativas ao cumprimento das metas de qualidade.

Art. 26. As prestadoras de serviços de televisão por assinatura, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade estarão obrigadas, a partir do sexto mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade, conforme disposto neste Plano.

Art. 27. O efetivo cumprimento das metas será exigido das prestadoras de serviços de televisão por assinatura pela Anatel, a partir do décimo segundo mês de publicação deste PGMQ.

Art. 28. Na contagem dos prazos constantes deste Plano, observar-se-á o disposto no Regimento Interno da Agência.

Art. 29. A Anatel, excepcionalmente, poderá analisar, conforme estabelecido em regulamentação, situações de desempenho das prestadoras dos serviços, quanto a indicadores específicos, e condições particulares de coleta de dados para esses indicadores.

ANEXO I

MANUAL DOS INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA

1. Índice de Reclamação do Serviço (IRS)

1.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de reclamações recebidas pelo Centro de Atendimento e o número total de assinantes, durante o período de coleta.

1.2. Representação Matemática:

$$\text{IRS} = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número total de reclamações recebidas, durante o período de coleta;

B = Número total de assinantes, durante o período de coleta.

1.3. Período de Coleta: mensal.

2. Índice de Instalação do Serviço (IIS)

2.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de instalações realizadas no prazo acordado, contado a partir da solicitação, e o número total de instalações realizadas durante o período de coleta.

2.2. Representação Matemática:

$$\text{IIS} = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número total de instalações realizadas no prazo acordado, contado a partir da solicitação;

B = Número total de instalações realizadas durante o período de coleta.

2.3. Período de Coleta: mensal.

3. Índice de Cessação de Cobrança (ICCo)

3.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de cobranças cessadas pelas prestadoras, no prazo determinado, durante o período de coleta e o número total de solicitações de cessação de cobrança pelos assinantes, durante o período de coleta.

3.2. Representação Matemática:

$$\text{ICCo} = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número total de cobranças cessadas pela prestadora, no prazo determinado, durante o período de coleta;

B = Número total de solicitações de cessação de cobrança pelos assinantes, durante o período de coleta.

3.3. Período de Coleta: mensal.

4. Índice de Correspondências Respondidas (ICR)

4.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de correspondências respondidas no prazo, contado a partir do seu recebimento, referentes ao período de coleta e o número total de correspondências recebidas pelo centro de atendimento durante o período de coleta.

4.2. Representação Matemática:

$$\text{ICR} = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número total de correspondências respondidas no prazo, contado a partir do seu recebimento, referentes ao período de coleta;

B = Número total de correspondências recebidas pelo centro de atendimento durante o período de coleta.

4.3. Período de coleta: mensal.

5. Índice de Atendimento Pessoal (IAP)

5.1. Indicador: é a relação percentual entre o número de atendimentos pessoais efetuados pelas prestadoras no prazo determinado e o número total de atendimentos pessoais, durante o período de coleta.

5.2. Representação Matemática:

$$\text{IAP} = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número de atendimentos pessoais efetuados pelas prestadoras no prazo determinado durante o período de coleta;

B = Número total de atendimentos pessoais durante o período de coleta.

5.3. Período de Coleta: mensal.

6. Índice de Chamadas Completadas (ICC)

6.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de chamadas realizadas e completadas em cada PMM para o centro de atendimento durante o período de coleta e o número total de chamadas originadas em cada PMM para o centro de atendimento durante o período de coleta.

6.2. Representação Matemática:

$$\text{ICC} = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número total de chamadas realizadas e completadas em cada PMM para o centro de atendimento, durante o período de coleta;

B = Número total de chamadas originadas em cada PMM para o centro de atendimento durante o período de coleta.

6.3. Período de coleta: semanal, com envio mensal de relatório.

7. Índice de Ligações Atendidas (ILA)

7.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de ligações atendidas pelas telefonistas ou atendentes do centro de atendimento, no tempo determinado, após a seleção dessa opção, em cada PMM, e o número total de ligações em que se solicitou a intervenção de telefonistas ou atendentes em cada PMM para o centro de atendimento durante o período de coleta.

7.2. Representação Matemática:

$$ILA = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número total de ligações atendidas pelas telefonistas ou atendentes do centro de atendimento, no tempo determinado, após a seleção desta opção, em cada PMM;

B = Número total de ligações em que se solicitou a intervenção de telefonistas ou atendentes em cada PMM para o centro de atendimento durante o período de coleta.

7.3. Período de Coleta: semanal, com envio mensal de relatório.

8. Índice de Reclamação por Erro em Documento de Cobrança (IREDC)

8.1. Indicador: é a relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em documento de cobrança realizados pelo centro de atendimento, durante o período de coleta, por cada 1000 (mil) documentos de cobrança emitidos com vencimento no período de coleta.

8.2. Representação Matemática:

$$IREDC = A/B \times 1000$$

Onde,

A = Número total de atendimentos relativos a erro em documento de cobrança realizados pelo centro de atendimento, durante o período de coleta;

B = Número de documentos de cobrança emitidos com vencimento no período de coleta.

8.3. Período de coleta: mensal.

9. Índice de Interrupções Solucionadas (IITS)

9.1. Indicador: é a relação percentual entre o número de interrupções solucionadas no tempo determinado e o número total de interrupções, durante o período de coleta.

9.2. Representação Matemática:

$$IITS = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número de interrupções solucionadas no tempo determinado, durante o período de coleta;

B = Número total de interrupções, durante o período de coleta.

9.3. Período de Coleta: mensal.

10. Índice de Solicitações de Reparos Atendidas (ISRA)

10.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de solicitações de reparo, por falhas ou defeitos na prestação de serviços de televisão por assinatura excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, atendidas no tempo determinado ou solicitado pelo assinante, contado a partir do seu recebimento, durante o período de coleta, e o número total dessas solicitações de reparo recebidas pelo centro de atendimento, durante o período de coleta.

10.2. Representação Matemática:

$$ISRA = A/B \times 100$$

Onde,

A = Número total de solicitações de reparo, atendidas no tempo determinado ou solicitado pelo assinante, contado a partir do seu recebimento, durante o período de coleta;

B = Número total de solicitações de reparo recebidas pelo centro de atendimento durante o período de coleta.

10.3. Período de coleta: mensal.

ANEXO II
Tabela I – Dados Constituintes dos Indicadores

ITEM	ÍNDICE	DADOS	VALOR
1	IRS	Número total de reclamações recebidas pelo centro de atendimento	
2		Número total de assinantes	
3	IIS	Número total de instalações realizadas no prazo acordado	
4		Número total de instalações realizadas	
5		Número de instalações que excederam 48 horas do prazo acordado	
6	ICCo	Número total de cobranças cessadas	
7		Número total de solicitações de cessação de cobrança pelos assinantes	
8		Número de cessações de cobrança que excederam 48 horas da solicitação do assinante	
9	ICR	Número total de correspondências respondidas no prazo, contado a partir do seu recebimento	
10		Número total de correspondências recebidas pelo centro de atendimento	
11		Número de correspondências respondidas que excederam 10 dias contados do seu recebimento	
12	IAP	Número de atendimentos pessoais efetuados pelas prestadoras no prazo determinado	
13		Número total de atendimentos pessoais	
14		Número de atendimentos pessoais com tempo de espera superior a 30 minutos	
15	ICC	Número total de chamadas realizadas e completadas em cada PMM para o centro de atendimento	
16		Número total de chamadas originadas em cada PMM para o centro de atendimento	
17	ILA	Número total de ligações atendidas pelas telefonistas ou atendentes do centro de atendimento no tempo determinado	
18		Número total de ligações em que se solicitou a intervenção de telefonistas ou atendentes originadas em cada PMM para o centro de atendimento	
19		Número de ligações atendidas com tempo de espera superior a 60 segundos	
20	IREDC	Número total de atendimentos relativos a erro em documento de cobrança realizados pelo centro de atendimento	
21		Número de documentos de cobrança emitidos com vencimento no período de coleta	
22	IITS	Número de interrupções do serviço solucionadas no tempo determinado	
23		Número total de interrupções do serviço	
24		Número de interrupções do serviço solucionadas com mais de 48 horas	
25	ISRA	Número total de solicitações de reparo, por falhas ou defeitos atendidas no tempo determinado ou solicitado pelo assinante, contado a partir do seu recebimento	
26		Número total de solicitações de reparo recebidas pelo centro de atendimento	
27		Número solicitações de reparo solucionadas com mais de 48 horas, contadas a partir do seu recebimento	

ANEXO II**Tabela II – Dados Constituintes dos Indicadores**

(Preencher para cada local específico da APS, com infra-estrutura urbana deficiente, enquadrados no Anexo III)

ITEM	ÍNDICE	DADOS	VALOR
1	IRS	Número total de reclamações recebidas pelo centro de atendimento	
2		Número total de assinantes	
3	IIS	Número total de instalações realizadas no prazo acordado	
4		Número total de instalações realizadas	
5		Número de instalações que excederam 48 horas do prazo acordado	
6	IAP	Número de atendimentos pessoais efetuados pelas prestadoras no prazo determinado	
7		Número total de atendimentos pessoais	
8		Número de atendimentos pessoais com tempo de espera superior a 2 horas	
9	IITS	Número de interrupções do serviço solucionadas no tempo determinado	
10		Número total de interrupções do serviço	
11		Número de interrupções do serviço solucionadas com mais de 96 horas	
12	ISRA	Número total de solicitações de reparo, por falhas ou defeitos atendidos no tempo determinado ou solicitado pelo assinante, contado a partir do seu recebimento	
13		Número total de solicitações de reparo recebidas pelo centro de atendimento	
14		Número solicitações de reparo solucionadas com mais de 96 horas, contadas a partir do seu recebimento	

Nota: Os dados informados na Tabela I do Anexo II devem desconsiderar os dados correspondentes informados nesta Tabela II, que deve ser preenchida para cada local específico da APS, com infra-estrutura urbana deficiente.

ANEXO III

REQUISITOS A SEREM ATENDIDOS PELAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR ASSINATURA, NOS LOCAIS ESPECÍFICOS DA ÁREA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, COM INFRA-ESTRUTURA URBANA DEFICIENTE, INDICADOS PELAS PRESTADORAS E APROVADOS PELA ANATEL

1. A relação entre o número total de reclamações recebidas pelo centro de atendimento e o número total de assinantes, no mês, não deve ser superior a:

I – 10% (dez por cento), a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ;

II – 8% (oito por cento), a partir do trigésimo sexto mês da publicação deste PGMQ; e

III – 5% (cinco por cento), a partir do sexagésimo mês da publicação deste PGMQ.

1.1. Esta meta substitui a estabelecida no art. 8º deste PGMQ.

1.2. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamação do Serviço (IRS) conforme Anexo I.

1.3. Para o cálculo do número total de reclamações recebidas pelo centro de atendimento deverão ser excluídas as reclamações referentes ao conteúdo da programação.

2. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes das prestadoras, em conformidade com os compromissos assumidos com a Anatel, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes em até:

I – 70% (setenta por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

2.1. Esta meta substitui a estabelecida no art. 9º deste PGMQ.

2.2. Em nenhum caso a instalação de serviço poderá exceder em 48 (quarenta e oito) horas o prazo acordado entre as partes.

2.3. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Instalação do Serviço (IIS) conforme Anexo I.

3. O tempo de espera, quando do comparecimento do assinante ao centro de atendimento das prestadoras, não poderá ser superior a 1 (uma) hora, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

3.1. Esta meta substitui a estabelecida no art. 12 deste PGMQ.

3.2. Em nenhum caso o tempo de espera poderá ser superior a 2 (duas) horas.

3.3. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Atendimento Pessoal (IAP) conforme Anexo I.

4. A interrupção do serviço deve ser solucionada em até 72 (setenta e duas) horas em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

4.1. Esta meta substitui a estabelecida no art. 16 deste PGMQ.

4.2. Em qualquer situação a solução da interrupção do serviço não deve ocorrer em mais de 96 (noventa e seis) horas, salvo em caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado e justificado perante a Agência, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, e perante seus assinantes por meio de publicação nos jornais de maior circulação da APS.

4.3. Em qualquer situação, a restauração da prestação do serviço não eximirá as prestadoras do dever de realizar abatimento, conceder crédito ou ressarcir o assinante que teve o serviço interrompido, em valor proporcional ao do plano de serviço contratado, correspondente a todo o período de interrupção da prestação do serviço.

4.4. As prestadoras não serão obrigadas a realizar abatimento, conceder crédito ou ressarcir o assinante, conforme previsto no item anterior, nos casos em que a interrupção for causada pelo próprio assinante.

4.5. As prestadoras devem manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o respectivo tempo de implementação para o restabelecimento do serviço.

4.6. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Interrupções Solucionadas (IITS) conforme Anexo I.

5. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação de serviços de televisão por assinatura, excluída a decorrente de interrupção do serviço, que atinjam o conjunto de equipamentos, dispositivos e demais meios necessários à realização de telecomunicações, seus acessórios e periféricos e as instalações que os abrigam, de propriedade das prestadoras, devem ser atendidas em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do assinante, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da publicação deste PGMQ; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da publicação deste PGMQ.

5.1. Esta meta substitui a estabelecida no art. 17 deste PGMQ.

5.2. Em nenhum caso os reparos deverão ocorrer em mais de 96 (noventa e seis) horas.

5.3. As prestadoras devem 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 admissão de maior prazo a pedido do assinante.

5.4. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Solicitações de Reparos Atendidas (ISRA) conforme Anexo I.