CP 575 - Relatório de Contribuições

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

001 - ABDI - Eliana chacon

Empresa

ABDI ASS BRAS DIR INF E TELECOMUNICAÇÕES

Contribuição

- Art. 1o, § 3º A Agência Nacional de Telecomunicações (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, sendo sempre garantido um prazo adequado para a adaptação.

Justificativa

- Art. 1º, § 3º. De acordo com a Lei Geral de Telecomunicações, em caso de alteração dos dispositivos aplicáveis para a prestação dos serviços deverá ser sempre outorgado prazo razoável para que as prestadoras se adaptem às novas disposições. Por ser um direito protegido pela Lei Geral de Telecomunicações, sugere-se que seja incluído de forma expressa no dispositivo que trata de alterações nas metas de qualidade, que será assegurado um prazo adequado para eventuais adaptações.

Resposta da Anate

Contribuição Pertinente. Vide nova redação do artigo. 4º.

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.

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

002 - ABRIL/TVA

Empresa

TVA Sistema de Televisão S.A.

Contribuição

Art. 1º. Este Plano estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras, tendo por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCeMa), e é regido pela Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações (LGT), e pela Regulamentação dos Serviços de TV a Cabo, de 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), LEVANDO EM CONTA AS DIFERENÇAS ENTRE ESSES SERVIÇOS, QUE VISAM OFERECER CONTEÚDOS, E OS DEMAIS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES.

EXCLUIR o § 1º. Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano serão suportados exclusivamente pelas prestadoras.

Justificativa

As metas de qualidade propostas para o SCEMA são, no mínimo, iguais àquelas estabelecidas para o STFC e SMP. É o que se comprova pela análise do quadro comparativo com as metas estabelecidas pela ANATEL para os serviços de telefonia, por meio das Resoluções 30/1998 – STFC e 317/2002 – SMP.

INDICADORES DE QUALIDADE – STFC - SMP E SCEMA

Número de reclamações recebidas: STFC: 1,5% / SMP: 1 % de reclamações em relação ao nº total de acessos em operação no mês / SCEMA: 1% de reclamações em relação ao nº total de assinantes.

Tempo de Atendimento às correspondências recebidas dos assinantes/ usuários: STFC: 5 dias úteis/ SMP: 5 dias úteis em 95% dos casos / SCEMA: 5 dias úteis em 95% dos casos.

Tempo máximo de espera pelo Atendimento pessoal: STFC: 10 minutos em 95% dos casos / SMP: 10 minutos em 95% dos casos / SCEMA: 10 minutos em 95% dos casos.

Tempo máximo de espera nas chamadas dirigidas ao Sistema de Auto-atendimento em cada PMM: STFC: 10 segundos em 95% dos casos / SMP: 10 segundos em 95% dos casos / SCEMA: 10 segundos em 95% dos casos.

Número máximo de atendimentos relativos a erros em contas emitidas com vencimento no mês: STFC: 2‰ / SMP: 5‰ / SCEMA: 0,5‰

Tempo máximo de reparação de problemas de interrupção do serviço: SMP: 24 horas em 95% dos casos / SCEMA: 12 horas em 95% dos casos.

Tempo máximo de atendimento às Solicitações de reparos por falhas/defeitos na prestação do serviço: STFC: 24 horas em 98% dos casos / SMP: 5 dias em 95% dos casos / SCEMA: 12 horas em 95% dos casos.

Verifica-se que a ANATEL trata igualmente serviços essencialmente diversos. Para certas metas, trata de forma ainda mais gravosa as prestadoras de SCEMA em relação aos serviços de telefonia.

Ora, os serviços são distintos e inconfundíveis. Telefonia se resume exclusivamente ao fornecimento de meios. Televisão por assinatura, ao contrário, consiste exclusivamente no fornecimento de conteúdos. Não se pode aplicar a ambos os mesmos conceitos e parâmetros para o efeito de fixar metas e indicadores de qualidade.

A televisão usa meios e equipamentos equivalentes aos da telefonia, com as mesmas obrigações de instalação, manutenção e operação de infra-estrutura de telecomunicações e, adicionalmente, é também onerada com a obrigação principal de entregar a programação, que é o objetivo final e o único interesse dos assinantes.

O fator programação no SCEMA, inexistente na telefonia, torna os interesses, as motivações e as vinculações dos assinantes com a operadora, relacionados com os conteúdos, muito mais numerosos e relevantes na operação do que as obrigações e interesses relacionados com a regularidade dos meios de telecomunicações utilizados para a transmissão.

Além de ter os mesmos encargos que os serviços telefonia quanto à regularidade dos meios que utiliza, a TV por assinatura arca, mais, com os encargos adicionais de entregar conteúdos, em centenas de canais, milhares de programas, de todos os gêneros, que se renovam diariamente, para atender todas as preferências possíveis dos assinantes.

A exibição de programação diversificada - cinematográfica, esportiva, jornalística, artística, étnica, musical, de história, variedades, animais, aventuras, entretenimento, etc - afeta e atrai o interesse não só dos assinantes que mantém contratos com as operadoras, mas também dos demais telespectadores - familiares, membros da comunidade do assinante e até mesmo vizinhos - o que multiplica exponencialmente a possibilidade de ligações e comunicações com a prestadora, seja com solicitações, reclamações, elogios ou sugestões. Basta ver que, no próprio nome do SCEMA está o predicado de tratar-se de serviço comunicação de massa. Na Lei do Cabo está o princípio orientador, pelo qual, "o serviço de TV a cabo é destinado a promover a cultura universal e nacional, a diversidade de fontes de informação, o lazer, o entretenimento, a pluralidade política e o desenvolvimento social e econômico do País" [Art. 3º]. Importante notar, nessa linha, o formidável espectro de conteúdos previstos na lei - canais de acesso gratuito, canais de prestação eventual de serviços, canais prestação permanente de serviços e canais de livre comercialização pela prestadora.

A mesma Lei do Cabo estabelece claramente a responsabilidade da operadora sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais de livre comercialização [Art. 23, 8º c/c Art. 24]. Ainda que assim não fosse, pelo princípio da solidariedade, aplicável às relações de consumo, a prestadora será sempre responsável, solidariamente com programadora, em face o assinante, em caso vício ou defeito na prestação do serviço, nos termos do Código de Defesa do Consumidor [Art. 25].

Assim, não se pode tratar igualmente o serviço de oferta de conteúdos em múltiplos canais, 24 horas por dia, de programação que se renova permanentemente, com a simples prestação de serviços de oferta de meios, baseados numa infra-estrutura estática e imutável, idêntica para todos os usuários, como a infra-estrutura da empresa de telefonia.

Ocorre que a ANATEL tem, historicamente, se mantido fora da vertente programação e conteúdo na TV por assinatura. Decisões de seu Conselho Diretor em questões concorrenciais e de mercado, afastam a competência da ANATEL em qualquer conflito envolvendo uma programadora. Para os fins, contudo, de estabelecer um PGMQ, esta postura é inadmissível. Não se pode deixar de considerar o fator programação e seus efeitos na operação de TV por assinatura, por ser a obrigação principal da prestadora e o interesse único do assinante.

Vê-se que a quantidade, complexidade e relevância das obrigações decorrentes da programação, para as prestadoras de SCEMA, em face do assinante são consideravelmente maiores que na telefonia, merecendo da ANATEL tratamento diferenciado e compatível.

No entanto, ao apresentar metas de qualidade iguais ou ainda mais gravosas do que as fixadas para o STFC e SMP, a proposta viola frontalmente os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estatuídos no Art. 38 da LGT como diretriz obrigatória para o regulador.

Não pode, por isso, a ANATEL adotar os mesmos indicadores como se os serviços de televisão fossem iguais aos de telefonia. Impõe-se considerar como premissa do PGMQ para o SCEMA a fundamental diferença entre telefonia e televisão.

Para tanto, espera-se que os indicadores aqui propostos para o SCEMA sejam minorados, proporcionalmente ao acréscimo do maior grau de dificuldade e complexidade decorrentes da obrigação do fornecimento de conteúdos, além da disponibilização regular dos meios de entrega.

EXCLUSÃO DO § 1º: O cumprimento das metas propostas, até por estarem totalmente afastadas da realidade operacional das prestadoras de SCEMA, exigirá os custos e recursos necessários para a estruturação dos processos de controle.

A proibição do repasse desse aumento de custos aos preços de venda de novas assinaturas não é justa, nem legal, nem razoável.

Não tem previsão em qualquer diploma legal que autorize sua imposição pela ANATEL. É, ao contrário, manifestamente ilegal, em face do preceito da Lei Geral de que "é livre o preço dos serviços prestados no regime privado" [art. 139], e do regulamento da Lei do Cabo, de que "nenhum preço a ser cobrado do assinante, exceto o da assinatura básica, poderá estar sujeito a regulamentação" [Art. 70, Decreto 2406/97].

A proibição caracterizará ainda cerceamento à atividade das prestadoras, sem respaldo legal, violando também o princípio da livre iniciativa no exercício da atividade econômica, consagrado no Art. 170 da Constituição.

Assim, espera-se que seja excluído esse item. Mais do que isso, como haverá de fato significativo aumento dos custos, faz-se necessário também avaliar o impacto nos preços, em face do dever da ANATEL, expresso na Lei Geral de "garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis [Art. 2º, I] e ainda porque "os atos da Agência deverão ser sempre acompanhados da exposição formal dos motivos que os justifiquem [Art. 40].

Resposta da Anate

Art.1º Contribuição acatada parcialmente. As metas estão sendo revistas. Em que pese o principal produto ser o conteúdo fornecido pelas operadoras, ainda se trata de um serviço de telecomunicações que compete à Anatel regular. Demais, ao cliente não interessa apenas que a programação seja entregue mas que o seja dentro certos de padrões de qualidade. Não compete à Anatel regular a programação.

§1º O interesse principal desta Agência, levando em consideração a especificidade de cada serviço, não é criar custos para as operadoras mas sim estabelecer parâmetros de qualidade do serviço. Além disso, o objetivo do parágrafo §1º é impedir que as prestadoras se sintam autorizadas a reajustar seus preços além do limite previsto no contrato de prestação de serviço firmando com o cliente.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

003 - ANDRÉ LUÍS DE FREITAS

Empresa

ABTA - Associação Brasileira de Televisão por Assinatura

Contribuição

I. CONSIDERAÇÕES INICIAIS/ PREMISSAS GERAIS

1) A prestação do serviço de televisão por assinatura dá-se num cenário acirradamente competitivo. Numa economia de mercado, este é o fator preponderante para garantir ao consumidor a qualidade do serviço que lhe é prestado.

2) Televisão por assinatura é um negócio cujo principal objetivo é oferecer conteúdo. Nas chamadas para os “calls centers” das operadoras há uma significativa preponderância de solicitação de informações ou esclarecimentos sobre conteúdos e grades de programação. Este é um fator que diferencia radicalmente a televisão por assinatura dos serviços convencionais de telecomunicações.

3) São várias as tecnologias envolvidas na prestação do serviço de televisão por assinatura (cabo, satélite, MMDS, TVA) e, cada uma delas, tem características específicas. Além disso há operações que atendem números superiores a um milhão de assinantes e há operações que atendem apenas a algumas centenas de assinantes. Não se pode tratar todas essas especificidades da mesma forma. Portanto, só podem ser suscetíveis de aferição as metas e indicadores que sejam comuns a todas as operações.

4) Uma das características mais importantes da televisão por assinatura é a segmentação do seu conteúdo que é dirigido a públicos específicos. Cada segmento de público tem preferências próprias e interesses díspares em função de região geográfica, classe social, nível educacional, áreas de interesse, entre outras. Diante de tal quadro, alinhar metas uniformes de qualidade torna-se tarefa impossível, não havendo, nem sendo legalmente exigida, linha de ação comum na prestação de serviços, não existindo identidade ou similaridade de demandas no universo dos assinantes.

O que é viável e desejável é estabelecer, nos contratos individuais de prestação dos serviços, níveis diferenciados de serviço, com diferentes níveis de preços, que atendam as expectativas dos vários públicos no que diz respeito aos mais variados parâmetros como, por exemplo, interrupção de sinais, fornecimento de informações sobre programação, formas de pagamento, e assim por diante.

5) As regras que regem a prestação do serviço foram estabelecidas no próprio ato de concessão. Novas regras não devem e não podem alterar o equilíbrio econômico-financeiro decorrente das condições pactuadas, salvo interesse público relevante e, ainda assim, respeitados os limites estabelecidos em lei..

6) O setor de TV por assinatura, como é sabido, atravessou longo período de estagnação. É dever das empresas e da Agência trabalhar no sentido de superar tal situação incentivando a expansão e o crescimento da atividade por meio de maior oferta de serviços e redução de custos.

7) No caso de serviços prestados em regime privado a Agência deve observar os princípios de mínima intervenção na atividade respeitando o quanto previsto no Art. 128 da Lei Geral de Telecomunicações.

8) Além disso, é preciso lembrar e sublinhar que, no caso do cabo, qualquer nova norma ou regulamentação deve ser precedida de consulta ao Conselho de Comunicação Social.

Estas considerações mostram que o Plano Geral de Metas de Qualidade proposto deve ser minuciosamente revisto para contemplar o entendimento de cada uma das premissas acima. A tentativa de regulamentar o setor, na forma esboçada na Consulta Pública sob exame, necessita de ajustes de modo a evitar uma regulamentação que possa ser excessivamente intervencionista ou que gere ônus desnecessários às empresas operadoras.

Art. 1.º § 2.º Não estão claras a constituição e as atribuições de um OCC (Órgão de Certificação Credenciado).

É indispensável esclarecer que, tanto as métricas a serem utilizadas, quanto os métodos de coleta e a consolidação de dados, devem ser previamente consensados para que não haja distorções conceituais e para que não causem desnecessário aumento de custos.

Justificativa

Contida no texto.

Resposta da Anate

O interesse da Anatel é melhorar a qualidade do serviço prestado. Tal melhoria no serviço traria aspectos positivos tanto para a operadora quanto para os assinantes.

A Anatel já consultou o Conselho de Comunicação Social.

Art. 1º, §2º- Contribuição Pertinente. A redação dada ao art. 3º e o art. 7º, IX, define melhor a questão.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

004 - Antonio Salles Teixeira Neto

Empresa**Contribuição**

Comentários:

A maioria dos itens propostos neste parágrafo requerem um conhecimento claro das regras por parte das operadoras:

- a) Que indicadores de qualidade serão aplicados?
- b) Qual será o Organismo Credenciado, seu grau de especialização e conhecimento do negócio de SCEMa?
- c) A que custo para as operadoras se efetuará a certificação?
- d) Que tempo terão as operadoras para se adaptar às regras e implantar processos e procedimentos?

Justificativa

Os custos recorrentes a esses processos não devem onerar ainda mais as operações, nem provocar impactos nos custos serviços recentemente reestruturados. Os orçamentos de 2005 das operadoras já estão prontos e aprovados pelos investidores e as consequências de aumentos de custos deverão gerar repasses aos preços finais aos assinantes. É fundamental que a Agência entenda a essência do negócio e o estreitamento das margens de lucro ocorridas ao longo dos últimos anos. Regras não previstas anteriormente se transformarão em comprometimentos extraordinários da recuperação do setor.

Resposta da Anate

Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

Item do Regulamento

Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

005 - CARLOS A RIBEIRO

Empresa

SAT TEL TELECOM ME

Contribuição

Art. 1º, § 2º Entendemos o necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.

A sugestão é que, enquanto as 'OCC' não forem definidas com seus métodos claros de aferição, não deverão ser aplicados nas EDS.

§ 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

§4º - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

006 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

CONSIDERAÇÕES INICIAIS – A Sky reconhece como válida a intenção da ANATEL de, com esta iniciativa, promover melhoria na qualidade dos serviços, utilizando-se, para tanto, das atribuições que lhe são dadas pelo art. 19 da Lei Geral de Telecomunicações (“LGT”, Lei 9.472/97).

Contudo, deve-se buscar sempre o equilíbrio entre tais atribuições, de fiscalizar e de impor condicionamentos administrativos, com as regras do art. 128 da mesma LGT, as quais estabelecem que, ao criar limites, encargos ou sujeições, a Agência deve respeitar o princípio de mínima intervenção na vida privada, bem como atentar para que tais condicionamentos tenham vínculos tanto de necessidade como de adequação.

Respeitosamente, entendemos que algumas das metas aqui propostas, bem como outras propostas na Consulta Pública nº 582 (Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes) são muito restritivas e impõem novos encargos e custos às operadoras, sem garantia de que irão melhorar a qualidade dos serviços, ou agregar valor aos mesmos. Alguns desses encargos, devemos mencionar, não existiam quando da assinatura do Termo de Autorização entre a empresa e a Agência.

Outras regras propostas, e aqui falamos indistintamente das duas consultas públicas mencionadas, interferem claramente nos contratos já celebrados entre a operadora e seus assinantes ou afetam desnecessariamente a liberdade de contratar. Mencionaremos tais pontos adiante, nos artigos em que identificamos tais situações.

Acreditamos que o excesso de regras traz novos custos às empresas e limita a capacidade das operadoras ofertarem diferentes modalidades de serviço e de contratação aos seus assinantes, podendo causar efeito oposto ao desejado. A preocupação central deveria ser com a promoção de maior competição entre as diversas operadoras, retirando-se os entraves existentes. É um equívoco acreditar-se que se promovem melhorias com a criação de mais normas e mais regras. O Sistema Brasileiro de Proteção do Consumidor é muito eficiente e está cada vez mais atuante. Neste cenário, promove-se maior competição com menos, e não com mais regras.

A livre concorrência, preceito estabelecido na Constituição e na Lei Geral de Telecomunicações, reservando-se ao órgão regulador o poder de fiscalizar e atuar fortemente sobre os desvios, esta sim é que pressiona mais eficientemente pela melhoria de qualidade dos serviços, pois temos a convicção de que o melhor fiscal e juiz da qualidade das empresas é e sempre será o assinante, que a muito custo precisamos conquistar e manter.

Comentários ao § 2º, Artigo 1º: A exigência de certificação acarretará custos adicionais às empresas. Além disso, os critérios de coleta devem ser discutidos e certificados de acordo com uma metodologia comum, para que as comparações sejam confiáveis.

Entendemos que a ANATEL deveria ser a responsável pela certificação e arcar com seus custos, evitando-se ônus adicionais às operadoras e para que seja assegurada a homogeneidade dos métodos de coleta.

Comentários ao § 4º, Artigo 1º: Fazemos referência a nossas considerações iniciais, reforçando o alerta de que a criação de novos encargos poderá ter efeito contrário ao desejado. Novos custos, em última análise, terão que ser repassados aos consumidores, ou limitarão a capacidade das empresas de oferecer novos produtos ou serviços.

Justificativa

Vide Contribuições Acima.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

Art. 1º, §4º - Contribuição rejeitada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, considere que os índices levam em conta o número de assinantes para cada operadora.

Item do Regulamento

Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

007 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 1º

§ 2º Entendemos o necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.

A sugestão é que, enquanto as ?OCC? não forem definidas com seus métodos claros de auferição, não deverão ser aplicados nas EDS.

§ 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador.

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido..

§4º - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

008 - FABÍOLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

§ 2º. Com base no presente Regulamento, as prestadoras do SCEMa devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC). A Anatel deverá em tempo hábil, antes da entrada em vigor da Resolução, divulgar quais serão os órgãos estabelecidos na norma, concedendo prazo às operadoras para promoverem a certificação.

§ 4º. As metas de qualidade descritas neste Plano estão estabelecidas por prestadora sob o ponto de vista do assinante e são iguais para todas as prestadoras.

Justificativa

I - Introdução

Os comentários da Net são feitos considerando os contextos operacionais e jurídicos atuais, em que se propõe implementar normas que, em grande parte dos casos e salvo adequação, poderiam acarretar significativa alteração na forma em que serviços privados vêm sendo prestados, e, portanto, em elevados investimentos – que comprometeriam o retorno do investimento planejado quando da obtenção das outorgas de diferentes espécies – sem garantir melhora de qualidade para os usuários dos mesmos.

Assim, no intuito de evitar distorções de resultados desejados, e observando os princípios da legalidade e proporcionalidade, que, juntamente com os princípios constitucionais aplicáveis à atividade econômica, regem a atividade reguladora da Anatel, a Net apresenta propostas no sentido de assegurar adequação e razoabilidade ao Plano Geral de Metas de Qualidade (“Plano”), trazendo para o mesmo indicadores e níveis de desempenho que são utilizados e obtidos pelas operadoras dos serviços em questão, os serviços de comunicação eletrônica de massa (“Serviços”) que, devido às suas peculiaridades e distinções dos demais serviços de telecomunicação, requerem o devido tratamento diferenciado.

Igualmente, considerando que, na maior parte dos casos, as licenças e os Serviços estão em curso, as normas implementadas devem ter caráter exclusivamente indicativo e referencial, transitatoriamente, até que, na renovação das outorgas, passem a ser mandatórias.

II – Contexto Jurídico

As outorgas dos Serviços são de natureza distinta umas das outras. O serviço de tv a cabo é uma concessão regida pela Lei n. 8.977/95 e respectivo regulamento. Já, os serviços de DTH e MMDS são autorizações regidas pela Lei n. 9.472/97 (“LGT”). No caso de um regulamento único para todos os Serviços, o que já ocorreu no passado, seria importante certificar que o Conselho de Comunicação Social seja ouvido no caso do serviço de tv a cabo.

Gostaríamos de destacar os seguintes dispositivos legais que devem sempre ser observados na atividade reguladora da Anatel, sem prejuízo dos demais aplicáveis:

CF: “Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos

existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

IV - livre concorrência;" (g.n.)

"Art. 174. Como agente normativo e regulador da atividade econômica, o Estado exercerá, na forma da lei, as funções de fiscalização, incentivo e planejamento, sendo este determinante para o setor público e indicativo para o setor privado."

LGT: "Artigo 3º. O usuário de serviços de telecomunicação tem direito:

I – de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional." (g.n.)

"Artigo 38. A atividade da Agência será juridicamente condicionada pelos princípios da legalidade, celeridade, finalidade, razoabilidade, proporcionalidade, impessoalidade, igualdade, devido processo legal, publicidade e moralidade". (g.n.)

"Artigo 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica." (g.n.)

"Artigo 127. A disciplina da exploração dos serviços no regime privado terá por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores, destinando-se a garantir:

II – a competição livre, ampla e justa" (g.n.)

"Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

(...) III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

"Artigo 130. A prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e regulamento.

Parágrafo único. As normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos."

A livre concorrência é princípio constitucional que deve ser aplicado ao mercado de telecomunicações. No caso dos Serviços, efetivamente ocorre acentuadamente em todo o território nacional. Em si é suficiente para proporcionar, de forma contínua, a melhoria do serviço prestado, bem como suprir as necessidades dos usuários, principalmente, no que se refere à qualidade e eficiência no setor. A concorrência entre as operadoras assegura o desenvolvimento tecnológico (e.g: a digitalização) e qualidade dos serviços, a despeito de qualquer ato regulador, que deve ser restrito no caso do serviço privado.

Pelo princípio da proporcionalidade consagrado na LGT, devemos sempre observar os pressupostos da adequação (quanto à eficácia ou aptidão para consecução do objetivo), a necessidade ou exigibilidade (no sentido de escolher a medida menos impactante ou menos gravosa dentre aquelas aptas) e a proporcionalidade (em termos de não exceder a medida necessária) em sentido estrito.

Assim, como os Serviços são prestados em regime privado, devem prevalecer os critérios da proporcionalidade e da mínima intervenção estatal na vida privada, acolhidos pela Lei Geral de Telecomunicações (art. 128).

Finalmente, é de rigor que seja fixado prazo suficiente para adaptação das operadoras aos novos índices de qualidade, os quais deverão ser considerados apenas referenciais até o termo final da vigência das licenças atuais, sob pena de lesão ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato de outorga, em decorrência das implementações de ferramentas necessárias ao controle e acompanhamento dos indicadores propostos, que não poderão prejudicar o retorno do investimento resultante de tal equilíbrio.

III - Sugestões

Isto posto, passamos aos comentários específicos do regulamento, apontando e esclarecendo, nos casos específicos, como é a realidade da operacionalização do serviço, que justifica as sugestões da Net.

(prossigue com os comentários, que eu faria sem o comparativo Anatel-Net, retirando o formato de quadro e paisagem).

Resposta da Anate

O Conselho de comunicação Social foi instado a se manifestar.

O fato de estabelecer metas de qualidade encaixa-se na idéia de mínima intervenção. Demais disso, as metas foram abrandadas. A Agência está tratando as operadoras igualmente na proporção de suas semelhanças e desigualdades, de forma que não se afete a concorrência.

Art. 1º §2º - Contribuição Relevante. O OCC será melhor definido .

O prazo para adaptação foi estendido para 1 ano.

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

009 - FERNANDO DE MELO MOUSINHO

Empresa

Contribuição

DISPOSIÇÕES GERAIS

Considerar a possibilidade de diferentes Níveis de Serviço, para o estabelecimento de diferentes indicadores de metas de qualidade e desempenho, em áreas, como, por exemplo, aquelas afetadas a comunidades carentes de infra-estrutura ou onde a capacidade de

compra não permita a aquisição a preços presentemente praticados pelo mercado.
Considerar o incentivo a expansão dos serviços de TV a Cabo e Banda Larga (Internet) a comunidades de baixa renda, com carência de infra-estrutura ou deficiências de serviços públicos.

Valorizar o usuário assinante permitindo por este escolhas adequadas ao seu perfil (customização).

OBSERVAÇÃO IMPORTANTE - NO CASO DE LOCALIDADES COM CARÊNCIA DE INFRA-ESTRUTURA OU DE BAIXA RENDA, CONSIDERAR SOMENTE OS ARTIGOS 3º (TERCEIRO), 4º QUARTO), 7º (SÉTIMO), 11º (DÉCIMO PRIMEIRO) e 12º (DÉCIMO SEGUNDO), não aplicando os demais e considerando as observações desta.

Justificativa

Incentivar a prestação de serviços de TV a cabo em comunidades de baixa renda ou com deficiências de infra-estrutura.
Considerar efetivamente que o poder da decisão sobre a aquisição de um serviço deve ser do Cliente.

Resposta da Anate

Contribuição aceita. Vide nova redação do artigo 6º do Plano Geral de Metas de Qualidade:

"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."

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

010 - FRANCISCA GLAUCIA OLIVEIRA EVARISTO

Empresa

Intercontinental Telecomunicações Ltda.

Contribuição

Considerando que as prestadoras de SCEMa classificam-se quanto ao regime como sendo privado, cuja intervenção do Estado deve ser a mínima possível, observando o interesse público e respeitando os contratos entre operadores e os usuários, constatamos que as exigências submetidas às prestadoras no Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) refletirão diretamente nos custos operacionais. Prestadoras de pequeno porte terão dificuldades para se ajustarem.

A ANATEL deve zelar pela viabilidade econômica das operadoras, assim como pelo respeito aos usuários dos serviços, sem que isso prejudique as relações comerciais entre as partes.

As metas de qualidade hoje praticadas estão de acordo com os regulamentos e normas. Com o estabelecimento de novas regras, as prestadoras deverão adequar seus preços e custos, o que em curto prazo, como prevê o PGMQ, não condiz com a realidade contratual com seus usuários, tampouco com a concorrência de outros meios de entretenimento que poderão substituir o serviço de TV por assinatura, devido aos ajustes.

Dessa forma, as obrigações estabelecidas pela ANATEL devem ser proporcionais aos benefícios que serão obtidos por todos, garantindo o equilíbrio econômico da prestação do serviço e a defesa dos direitos dos usuários.

O PGMQ considera os indicadores e métodos de avaliação equivalentes para todos os tipos de operadores (DTH, MMDS, TV a Cabo e TVA), trazendo algumas distorções ao Plano. A definição dos indicadores e o estabelecimento das metas de qualidade devem considerar as características particulares dos serviços das prestadoras de SCEMa e a eficácia de seus regulamentos.

Com base nessas considerações, apresentamos as seguintes ponderações:

§ 2º. Com base no presente Regulamento, as prestadoras do SCEMa devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Justificativa

§ 2º. Com base no presente Regulamento, as prestadoras do SCEMa devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

Considerando que para o atendimento a essa exigência as operadoras de SCEMa terão um custo adicional e que não há conhecimento dos valores praticados pelos OCC, as operadoras não terão condições de se adequar de imediato e estarão sujeitas à elaboração de novas rotinas.

Hoje, as operadoras mantêm métodos diferentes para o tratamento dos dados coletados. Segundo informações da União Certificadora, um dos poucos órgãos preparados para a atividade de certificação nesse tema, é necessário o conhecimento de cada método para adaptá-lo às exigências do PGMQ. Isso certamente demandará tempo e o custo do serviço será definido somente depois da avaliação.

Atualmente, os indicadores encaminhados à ANATEL já seguem os critérios exigidos pela regulamentação e estão de acordo com relatórios gerenciais das operações, que são apresentados quando solicitados pela Agência.

Sugerimos que não haja obrigatoriedade da certificação tão logo seja publicado o PGMQ e que os métodos de coletas utilizados pelas operadoras sejam aceitos pela ANATEL, como meio eficazes de informação, sob pena da legislação em vigor.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

As operadoras disporão de prazo para se adaptar aos termos do PGMQ. O prazo para adaptação anteriormente previsto no artigo 21 será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

011 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 1º, § 2º Entendemos o necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.
A sugestão é que, enquanto as 'OCC' não forem definidas com seus métodos claros de auferição, não deverão ser aplicados nas EDS.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.
As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.
É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:
-> Infra-estrutura urbana deficiente;
-> Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
-> Falta de segurança pública;
Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.
Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido.
§4º - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

012 - ivan roberto pena pereira

Empresa

IPCT ASSESSORIA E CONSULTORIA S/S LTDA

Contribuição

Assim, o Ato do Conselho Diretor deverá indicar que está sendo aprovado o Plano Geral de Metas de Qualidade- PGMQ, para os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa Por Assinatura- SCEMa.
"Art. 1º- Este Plano-PGMQ, estabelece as metas de qualidade a serem cumpridas pelas prestadoras, tendo por objetivo possibilitar à Anatel a gestão da qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa), definido no art. 4º do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998, com a alteração introduzida pela Resolução nº 234, de 06 de setembro de 2000 e é regido pela Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997-Lei Geral de Telecomunicações (LGT)".
"Parágrafo único: Os Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura, compreendem o Serviço de TV a Cabo, o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), o Serviço Especial de TV por Assinatura (TVA) e outros que vierem a ser criados pela Agência".

Justificativa

Com o intuito de colaborar para o aperfeiçoamento do projeto de estabelecimento do Plano acima referenciado, aliás o objetivo de sua colocação em consulta pública, a contribuinte considera importante que nele seja identificado, desde logo, a origem da denominação do serviço e as siglas utilizadas no futuro "Ato", primeiro, para não passar a idéia de que se está criando um novo serviço, o que não poderia se dar, visto que a proposta é de estabelecimento de metas de qualidade, o que pressupõe a existência do serviço. Segundo, para adotar a melhor técnica regulatória, explicitando, no início, as siglas correspondentes, a serem utilizadas a partir da sua indicação, de sorte a se evitar a repetição dos extensos nomes, não só do serviço, como também do próprio plano que está sendo estabelecido.
Para ficar claro que os serviços já se acham definidos com a denominação geral de Serviços de Comunicação Eletrônica de

Massa, seria de bom alvitre referenciar, também, no seu art. 1º, o Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73/1998, com a alteração constante da Resolução nº 234/200, ficando a sua redação com o seguinte teor:

Como não poderia deixar de ser, a definição do Serviço é dada de forma ampla para contemplar o acréscimo de toda sorte de modalidade ou sub modalidade de serviço que possa surgir, no futuro, de acordo com a evolução tecnológica, dentro das características definidas para o dito Serviço. Desta forma, para também deixar claro, desde o início, quais são as “modalidades ou sub modalidades” do SCEMa, atualmente existentes, a sua indicação poderia vir num parágrafo único a ser introduzido no art. 1º, deixando, no art. 2º, apenas a definição do Serviço, propriamente dita, como sugerido a seguir.

Resposta da Anate

Contribuição acatada parcialmente.

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

013 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 1º, § 2º Entendemos o necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.

A sugestão é que, enquanto as ?OCC? não forem definidas com seus métodos claros de auferição, não deverão ser aplicados nas EDS.

§ 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido..

§4º - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

014 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

Vide justificativas

Justificativa

Capítulo I - Disposições Gerais

Considerações Iniciais:

Deve-se ter em mente o conceito base da Qualidade, ou seja: “Qualidade é a conformidade com a expectativa do usuário” onde custo do produto é, provavelmente o fator mais relevante. Pode-se oferecer um produto mais sofisticado, a um custo mais elevado, mas não necessariamente esse produto teria mais “qualidade” que o produto já ofertado;

As leis de mercado, desde que haja opções e competição (que não falta aos serviços de TV por assinatura: cabo, MMDS e DTH) constituem o melhor indicador da Qualidade sob a óptica do usuário, que tem a opção de subscrever os serviços da operadora que melhor atenda às suas expectativas;

Serviço de TV por assinatura, prestado pelas Operadoras de Serviço de TV por Assinatura, não são enquadrados como serviço público e muito menos essenciais, visto que, quando possui dificuldades financeiras, em geral, é o primeiro serviço que cancela;

A operação de TV por assinatura se dá no regime privado, onde a intervenção da ANATEL deve ser a mínima possível, sempre, na medida do interesse público, respeitando o que foi contratado entre as operadoras e os usuários e a livre concorrência;

O Serviço de TV por Assinatura, prestado pelas Operadoras de TV por assinatura, apesar de ser de interesse coletivo, não é serviço essencial, que precisa, pela própria natureza do serviço, ser prestados com urgência/emergência;

Apesar de conveniente para o usuário a urgência/emergência, em geral o assinante não está disposto a pagar mais para obter maior prestação no atendimento, até porque, faltando a televisão por assinatura, ainda lhe resta outros meios de entretenimento e informação: rádio, a TV aberta, os aparelhos de DVD e/ou videocassete, internet, etc.;

Por outro lado, a ANATEL deve zelar não só pelo respeito aos direitos dos usuários, mas também pela viabilidade econômica do Setor;

A LGT garante o equilíbrio (art.128, V) entre as obrigações impostas às Operadoras e os direitos a elas reconhecidos;

Assim, a definição dos Indicadores e suas condições de contorno, o estabelecimento de metas e objetivos deve levar em consideração as características do Serviço da Prestadora, especialmente com relação a tecnologia e sua vulnerabilidade a agentes externos, de modo a equilibrar as diferenças (isonomia, art. 127, VI, da LGT) de confiabilidade e performance das tecnologias empregadas; garantindo com isto, a competição livre, ampla e justa (art.127, II, da LGT);

O eventual aumento da qualidade dos serviços, pela aplicação de novos indicadores (mais rígidos) irá alterar o equilíbrio desta equação, podendo em muitos casos tornar inviável a atividade.

Os preços (assinatura) atualmente contratados com os usuários, foram, de acordo com cada localidade onde o serviço vem sendo prestado, dimensionados para atender as expectativas dos usuários, planejados e ofertados na forma dos atuais regulamentos e normas da ANATEL;

Com novas metas, para a manutenção do equilíbrio será necessário uma adequação de preços e/ou ganhos de produtividade, o que a curto prazo (06 meses previsto no art. 21 da Consulta) é inviável, em face da concorrência de outros meios de entretenimento, como , videogame, internet, cinema, televisão aberta,; e, da própria legislação quanto a correção de preços em contratos continuados.

Assim, a exemplo do que ocorreu com o STFC, o atendimento de objetivos extremamente desafiadores deve ser planejado, partindo-se da situação atual das Prestadoras (de acordo com o contratado com os usuários) para a desejada (pela ANATEL), no decorrer de alguns anos, sempre levando em consideração as características de cada Prestadora, a viabilidade econômica da meta estabelecida e sua real importância para o Assinante;

Tudo, para garantir a mínima intervenção nas atividades das Operadoras; e, que as obrigações (condicionamentos administrativos, art. 128, III da LGT) sejam proporcionais aos benefícios que serão obtidos;

Qualidade não se compra, não se obtém por meio de um simples mecanismo de coleta de dados, se conquista ao longo dos anos, através de interações contínuas. Graças à essas interações é possível identificar os desejos e as necessidades dos usuários, buscar o que é mais precioso para uma operadora, a fidelização da sua base de assinantes. As operadoras que não praticam isso, são penalizadas pelo famoso "churn rate".

Art. 1o. - Justificativas:

As exigências submetidas às prestadoras refletirão, invariavelmente, nos custos operacionais. Operadoras em especial as de pequeno porte, terão dificuldades para se ajustarem.

O custo de uma Certificação semelhante e os critérios utilizados ainda não são conhecidos. A União Certificadora, organização credenciada para esse fim, está analisando os indicadores da CP-575 para adequar seu método de avaliação. É temerosa a fixação de prazos antes que os processos e os custos estejam definidos.

Caso existam as regras distintas para as diferentes tecnologias / prestadoras de serviço, como poderão ser estabelecidas metas iguais? Até onde a Resolução que definirá o Plano de Metas terá eficácia, diante de uma lei como a LEI do CABO? Se ele for de encontro à Lei, quem prevalecerá?

Resposta da Anate

Contribuição não pertinente.

De acordo com o artigo 130 da LGT "a prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação."

Observe-se, ainda, que o novo condicionamento se encontra dentro dos limites do artigo 128, IV, da LGT, na medida em que assegura que o proveito coletivo gerado pelas metas deste Plano seja proporcional à privação imposta.

Por fim, destaca-se que o Plano Geral de Metas de Qualidade foi elaborado observando todos os ditames da legislação vigente, de forma que não existe a possibilidade de que este vá de encontro à Lei 8.977/95 - Serviço de TV a Cabo.

Item do Regulamento

Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

015 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 1º, § 2º Entendemos o necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.

A sugestão é que, enquanto as 'OCC' não forem definidas com seus métodos claros de aferição, não deverão ser aplicados nas EDS.

§ 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

§4º - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

016 - marcella ferreira tatagiba

Empresa

Contribuição

Contribuição nº 575

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma padronização do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois 'Brais' tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Justificativa

para que toda camada social tenha acesso a serviço de telecom.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido..
§4º - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

017 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

Art. 1º. Sugestão: Incluir novo parágrafo.
Redação Proposta:
§ 7º (novo) Poderão ser excluídas pelas prestadoras dos cálculos dos indicadores as ocorrências devidamente comprovadas ocasionada por:
a) Vandalismo;
b) Furto ou roubo de equipamentos, cabos, antenas, e materiais relacionados à prestação do serviço;
c) Acidentes decorrentes de casos fortuitos ou de força maior;
d) Defeitos relacionados a equipamentos do cliente (TV, Vídeo Cassete, DVD etc.);
e) Problemas de responsabilidades das geradoras de sinal.
Justificativa: Necessidade de se dar um tratamento diferenciado a essas ocorrências, onde existem impedimentos de força maior, que não são de responsabilidade da prestadora, e que dificultam o cumprimento integral do Regulamento no que diz respeito aos indicadores de qualidade. Essas ocorrências afetam principalmente os indicadores de reparo.

Justificativa

Art. 1º. Sugestão: Incluir novo parágrafo.
Redação Proposta:
§ 7º (novo) Poderão ser excluídas pelas prestadoras dos cálculos dos indicadores as ocorrências devidamente comprovadas ocasionada por:
a) Vandalismo;
b) Furto ou roubo de equipamentos, cabos, antenas, e materiais relacionados à prestação do serviço;
c) Acidentes decorrentes de casos fortuitos ou de força maior;
d) Defeitos relacionados a equipamentos do cliente (TV, Vídeo Cassete, DVD etc.);
e) Problemas de responsabilidades das geradoras de sinal.
Justificativa: Necessidade de se dar um tratamento diferenciado a essas ocorrências, onde existem impedimentos de força maior, que não são de responsabilidade da prestadora, e que dificultam o cumprimento integral do Regulamento no que diz respeito aos indicadores de qualidade. Essas ocorrências afetam principalmente os indicadores de reparo.

Resposta da Anate

Contribuição prejudicada porque já contemplada no Capítulo VI deste PGMQ., que trata das Metas de Continuidade do Serviço

Item do Regulamento | Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

018 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 1º, § 2º Entendemos o necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.
A sugestão é que, enquanto as ?OCC? não forem definidas com seus métodos claros de auferição, não deverão ser aplicados nas EDS.
§ 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.
As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como

parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'piores dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido..

§4º - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

019 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 1º, § 2º Com base no presente Regulamento, as prestadoras de SCEMa devem certificar seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, junto a um organismo de certificação credenciado (OCC). A ANATEL, em conjunto com os prestadores de SCEMa, devem acordar os métodos de coleta e consolidação dos indicadores de qualidade. A partir deste estabelecimento e do credenciamento pela Agência dos OCCs (Organismo de Certificação Credenciado) a ANATEL deverá divulgar que são esses organismos.

Justificativa

As métricas devem ser claras e inequívocas para que não haja possibilidade de distorções conceituais, e mesmo interpretações que implique em aumento de custos e mesmo impossibilidade de aplicação das metas em função de diferentes tamanhos de operações.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º - Contribuição relevante. Será avaliado no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

020 - rodrigo alves teixeira

Empresa

Contribuição

Sugiro que este custo seja suportado em partes iguais entre assinante, operadores e poder concedente.

Justificativa

Senhor Superintendente de Serviços de Comunicação de Massa, Dr. Ara Apkar Minassian, sou operador de Tv a Cabo na cidade São João da Boa Vista, SP, uma comunidade de pouco mais de 23 mil residências, o que supõe dentro dos percentuais de penetração nacionais divulgados pela ABTA, um máximo de 2.500 assinantes, certamente este número chegara em alguns anos, hoje a realidade é outra. Assim, considero a minha uma pequena operação de TV a Cabo, onde a posição de investidor, empresário, técnico e relações públicas da empresa se aglutinam na minha pessoa e a do meu sócio Eng. Rodrigo Alves Teixeira. Este tipo de função é também exercido por mais de duas dúzias de empresários de TV a Cabo. Esta observação se faz necessária para poder sugerir um tratamento diferenciado conforme a área de prestação de serviço, como já aconteceu nos editais de licitação, considerando que a dimensão continental do nosso país nos oferece diversos tipos de cidades com marcadas diferenças, não só culturais como também e principalmente, econômicas. O que seria considerado um bom salário numa cidade do interior, é certamente paupérrimo numa grande metrópole, e é desde esta visão que são formatados os preços de venda dos nossos produtos, assim, determinadas exigências poderiam acarretar custos que os assinantes não teriam como absorver, condenando às pequenas operadoras ao fracasso comercial, conseqüentemente concentrando a indústria de TV por Assinatura em duas ou três companhias multinacionais e dirigida a um segmento da população extremamente pequeno, o que contradiz rotundamente os objetivos de universalização das telecomunicações e a inclusão digital, principais metas dessa conceituada Agência.

Do ponto de vista de quem acredita profundamente na indústria de televisão por assinatura, onde invisto desde 1992, e que com muita satisfação mais uma vez aceito o convite da ANATEL para troca de idéias, focando o melhoramento em todos os sentidos da

relação entre os assinantes e as operadoras e isto passa principalmente pela relação custo / benefício do primeiro e o lucro do segundo.

Assim, é difícil aceitar o fato de que um novo custo, inexistente à época de formular sua política de produto e preço, possa ser totalmente suportado pela operadora, e isto se aplica a qualquer empresa de qualquer área.

Certamente em algum momento existira a necessidade de recompor os preços dos serviços.

Quero deixar expressa menção à grande generosidade da nossa indústria que nos últimos anos foi onerada em praticamente 80% a mais de tributos federais, reacomodou seus pacotes para abrir espaços a novos canais obrigatórios obviamente arcando com os custos que isto significa, tem seus custos de infra-estruturas (postes) acima de qualquer nível saudável e a pesar de todo obteve índices de satisfação na pesquisa ANATEL/UFRGS muito acima da já madura e consolidada indústria americana, o que por outro lado, questionaria o momento histórico para criar novas normas, que acho certamente necessárias embora prioritariamente preferiria que procuremos juntos a maneira de consolidar a indústria e atingirmos quem sabe os 12 milhões de assinantes previstos na etapa anterior às licitações, e logo após desta consolidação sim regulamentar o que seja necessário e sempre desde que as pesquisas apontem este caminho.

O que se desprende das metas atingidas pelos operadores nacionais na pesquisa encomendada pela ANATEL à UFRGS e que o mercado não está solicitando nenhuma intervenção do estado no seu relacionamento.

Resposta da Anate

Cabe à Anatel o disciplinamento do setor de telecomunicações, conforme as diretrizes insculpidas na LGT em observância aos ditames da Constituição Federal.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

021 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa

Contribuição

§ 2º. Com base no presente Regulamento, as prestadoras do SCEMa devem certificar, TÃO-LOGO POSSÍVEL, seus métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade, junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC).

§ 3º. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), PRESENTE A ASSIMETRIA DE INFORMAÇÕES E, 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.

§ 6º. Somente devem ser considerados para cálculo dos indicadores os dados referentes às prestadoras que estejam operando comercialmente há mais de 180 (cento e oitenta) dias, ININTERRUPTAMENTE.

Justificativa

§2.º Há que se estabelecer um prazo, ainda que indefinido, para que as prestadoras cumpram com a obrigação de certificação.

§3.º Seria interessante incluir que é a assimetria de informações, do próprio setor, que gera a necessidade de se proceder à referida revisão.

§ 6º. Ou seja, não há motivo para interrupção ou suspensão do prazo.

Resposta da Anate

Contribuições não-pertinentes

§2º - O prazo para que as prestadoras se adaptem já virá definido, conforme previsão do novo art. 27, e foi estendido para 1 ano.

§3º - A teoria geral de regulação sempre presume a existência de assimetria de informações.

§6º- Vez que nada foi especificado, o prazo correrá ininterruptamente.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

022 - Rui Carlos Cordioli

Empresa

MMDS Comunicacões S.A.

Contribuição

Para o parágrafo 1º: Sugestão / Comentários:

Praticamente todas as metas estabelecidas neste Plano são inovadoras.

De um lado porque alteram a forma e o prazo para execução dos serviços, e, de outro porque os preços contratados com os assinantes foram para serviços como estão sendo prestados hoje pelas Operadoras.

As novas exigências tornarão os preços dos serviços excessivamente altos e inadequados ao mercado, o que poderá ocasionar a redução do número de assinantes.

Estas novas obrigações (que geram custos adicionais) não existiam quando do planejamento estratégico da prestação dos serviços de MMDS, razão pela qual não estão sendo cobrados e/ou fornecidos aos assinantes.

De outro lado, se é certo que deva a ANATEL zelar pelos direitos dos consumidores, também é seu dever propiciar um ambiente saudável e estável para a atividade econômica das Prestadoras, garantindo o direito à livre iniciativa (reafirmado no art. 126 da LGT)

Assim, para prestação do serviço na nova forma pretendida pela ANATEL será necessário um novo planejamento estratégico e de preços.

Este será o único modo que permitirá a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro das Operadoras e dos Contratos de Prestação de Serviços com os Assinantes.

Isto, porque, se vierem a ser criados novos direitos e/ou serviços, dos quais decorrerão novos custos, terão que ser estipulados novos preços, para que seja respeitado o previsto no art.128, V, da LGT, que prevê uma relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

Contudo, o mais importante a avaliar, é, até que ponto o assinante (consumidor) está disposto a pagar mais pela nova forma de prestação de serviço.

Também é necessário o estabelecimento de um período de transição razoável, tomando como ponto de partida as médias praticadas hoje para os índices e chegar aos pretendidos pela ANATEL, ao final do período de transição.

E, não fixar com rigor excessivo os índices, para que seja possível as Operadoras suportar os novas metas sem afetar seu equilíbrio econômico financeiro e sem encarecer o fornecimento da Televisão por Assinatura.

O rigor excessivo, com a exigência performance além da exigida pelo mercado, poderá levar à redução do número de usuários de televisão por assinatura, em virtude do conseqüente e inevitável aumento de preços que ocorrerá.

Portanto, nunca é demais lembrar, que o aumento dos custos operacionais das Operadoras de MMDS, em tese (porque levará ao aumento de preços), é contrário à política de Universalização dos Serviços e de Inclusão Social, onde a filosofia é proporcionar o oferecimento de Serviços com os menores preços e maiores flexibilidade de prazos e qualidade.

Para o parágrafo 2º: Sugestão:

Os custos referentes a esta Certificação devem ser cobertos pela ANATEL.

Comentários:

A Contratação de um OCC implicará em custos não previstos no Planejamento das Operadoras

Para o parágrafo 3º: Sugestão:

§ 3º. A Agência Nacional de Telecomunicações (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, sempre respeitando o equilíbrio econômico financeiro das Operadoras.

Para o parágrafo 4º: Sugestão:

§ 4º. As metas de qualidade descritas neste Plano estão estabelecidas sob o ponto de vista do assinante e deverão levar em consideração as características de cada Mercado.

Justificativa

A contribuição já justifica a sugestão de alteração.

Resposta da Anate

Contribuições não-pertinentes.

Art. 1º

§1º O interesse principal desta Agência, levando em consideração a especificidade de cada serviço, não é criar custos para as operadoras mas sim estabelecer parâmetros de qualidade do serviço. Além disso, o objetivo do parágrafo §1º é impedir que as prestadoras se sintam autorizadas a reajustar seus preços além do limítimi previsto no contrato de prestação de serviço firmando com o cliente.

§2º - O OCC, bem como os custos inerentes, serão melhor definidos. Não há previsão de que o poder concedente venha a arcar com custo algum.

§3º - Vez que se trata de serviço de interesse coletivo prestado em regime privado, a liberdade tarifária permite o equilíbrio econômico-financeiro.

§4º - Com o objetivo de levar em consideração a diferença entre os mercados foram estabelecidas metas mais brandas.

Item do Regulamento

Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

023 - Silviene de Carvalho Costa

Empresa

Contribuição

À Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Introdução - Conceituação Básica

As colocações que a Tv Show ora apresenta é para que fique sempre guardada a fragilidade da industria quando se lhe é incorporado uma série de tensões face a novos conceitos de controle objetivando melhoria de produtividade.

Sem dúvida os objetivos de otimização são sempre procurados para serem alcançados mas nem sempre atendidos face a própria fragilidade empresarial em vista as mais diversas “intempéries” que tem lhes sido imposta ao longo de sua existência e os elevados investimentos para alcançar a otimização desejada.

Por outro lado temos uma industria bastante diferenciada em termos de sistemas, Cabo, MMDS e DTH e também face ao tamanho das mesmas sempre vinculado às áreas atendidas o que obrigaria sem dúvida, um tratamento diferenciado pela Agência e não único como o que se nos é imposto.

Basta comparar a operação a Cabo na Cidade de São Paulo com uma operação MMDS em Sobral no Estado do Ceará ou mesmo em Fortaleza nesse mesmo Estado. As diferenças são gritantes e como tal, os investimentos para o atendimento ao ótimo operacional nem sempre são economicamente factíveis. Ao lado disso têm se que considerar a “cultura” local que exerce tremenda influência na forma de operação das Centrais de Atendimento.

Justificativa

A legislação e Conclusão

Como o serviço de Tv a Cabo é regido por lei específica (Nº8.977/95) e MMDS e DTH pela de Nº 9.472/97 as colocações genéricas para todas pode trazer algum conflito de ingerência indevida pela própria diferenciação jurídica e operacional.

Não querendo tolher a função da ANATEL mas lembrando que pelo Art. 128 da LTG está explícito que :

“...a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que: 1- a liberdade será a regra, constituindo a exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público”, estaria portanto o que foi colocado no Art. 130 quando admite que “As normas concederão prazo suficiente para adaptação aos novos procedimentos “

Com isso no nosso entender o próprio legislador quis evitar que as empresas fossem surpreendidas com posturas impossíveis de serem atendidas, como em algum dos casos que nos estão sendo submetidos.

Isto posto, a nosso ver cabe a fixação de um prazo para a sedimentação de todas as normas sugeridas e que até o fim das atuais licenças elas venham apenas a balizar o funcionamento das Operadoras e permitir também e principalmente a identificação da viabilidade de implementação das mesmas face então, em futuro, do melhor conhecimento do funcionamento das diversas modalidades de operações pela ANATEL permitindo assim a melhor adequação das normas ora impostas.

Resposta da Anate

Contribuição não pertinente.

De acordo com o artigo 130 da LGT "a prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação."

Observe-se, ainda, que o novo condicionamento se encontra dentro dos limites do artigo 128, IV, da LGT, na medida em que assegura que o proveito coletivo gerado pelas metas deste Plano seja proporcional à privação imposta.

Quanto ao prazo para adaptação, este será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento

Capítulo II - Das Definições

Nome

024 - ABDI - Eliana chacon

Empresa

ABDI ASS BRAS DIR INF E TELECOMUNICAÇÕES

Contribuição

- Art. 2º, X - Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMA): refere-se indiscriminadamente aos seguintes serviços de telecomunicações: Serviço de TV a Cabo, o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), o Serviço Especial de TV por Assinatura (TVA).

Justificativa

- Art. 2º, X - A redação deste inciso dá a entender que um novo serviço de telecomunicações está sendo criado por este regulamento. Este ‘novo serviço’, por esta definição, é, adicionalmente, um conjunto de outros serviços (compreendendo o Serviço de TV a Cabo, o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), o Serviço Especial de TV por Assinatura (TVA)).

A criação de um novo serviço de telecomunicações deve especificar suas características minimamente, como prescreve o artigo 69 da Lei Geral de Telecomunicações, estabelecendo ainda as formas de outorga e de solicitação do serviço. Não parece ser, naturalmente, o intuito da ANATEL, criar um novo serviço, mas, isso sim, regular, de forma igual, um conjunto de serviços de telecomunicações.

A LGT não previu, por outro lado, ‘classes’ de serviços: sua classificação é feita exclusivamente em função da abrangência dos interesses a que atendem e em função do regime jurídico de sua prestação (arts. 62 e 63 da LGT). Não seria possível, assim, criar uma ‘classe’ de serviço os quais envolvessem vários serviços (salvo, como dito, se tratar do conjunto de serviços prestados em regime público e em regime privado ou do conjunto dos serviços de interesse coletivo ou de interesse restrito).

É contrário, portanto, à organização das modalidades de serviços de telecomunicações a criação de um serviço que seja o conjunto de vários outros.

Por isso melhor seria não definir o que é Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura, mas, como sugerido, simplesmente esclarecer que este termo refere-se, para fins desse regulamento, a um conjunto de serviços de telecomunicações e sobre os quais suas regras aplicam-se de forma horizontal.

Além disso, ao caracterizar o SCEMA como “o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, destinado a difusão unidirecional ou comunicação assimétrica, entre o prestador e os assinantes em sua área de serviço, de sinais de telecomunicações, para serem recebidos por assinantes”, o que se observa, de rigor, é que vários outros serviços poderiam ser

incluídos neste conceito, incluindo o serviço de radiochamada especial, serviço móvel especializado, além do próprio STFC, SMP e SCM. Tal conceito, assim, é excessivamente amplo.

Por fim, justifica-se também a retirada da expressão “ e outros que vierem a ser criados pela Agência”, pois sua redação pode dar a entender que qualquer novo serviço entrará nesta ‘classe’ de serviços. Por outro lado, e como forma de se garantir o rigor das normas e de se afastar interpretações excessivamente extensivas, caso seja criado um novo serviço que justifique sua inclusão no regime estabelecido nesta proposta de regulamento, basta que a própria norma que criar este serviço altere também este regulamento, incluindo expressamente tal serviço no rol dos serviços.

Resposta da Anate

Contribuição parcialmente acatada. Vide nova redação do artigo 1º e parágrafo único:

"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."

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

025 - ABRIL/TVA

Empresa

TVA Sistema de Televisão S.A.

Contribuição

X - Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa): é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, destinado a difusão unidirecional ou comunicação assimétrica, entre o prestador e os assinantes em sua área de serviço, de sinais de telecomunicações, PARA SEREM RECEBIDOS POR ASSINANTES E DEMAIS TELESPECTADORES, compreendendo o Serviço de TV a Cabo, o Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), o Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH), o Serviço Especial de TV por Assinatura (TVA) e outros que vierem a ser criados pela Agência;

Justificativa

X- Conforme as razões explicitadas no comentário ao Art. 1º, a definição proposta para o SCEMA não condiz com a característica essencial do serviço, que é a de destinar-se a ser recebido não apenas pelos assinantes, mas por outros telespectadores, o que justamente atribui ao mesmo o caráter de serviço de comunicação de massa. A característica de ser de massa é importante fator para a definição das metas de qualidade para o serviço.

Resposta da Anate

Contribuição prejudicada, vide nova redação do artigo 1º e § único.

"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."

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

026 - ANDRÉ LUÍS DE FREITAS

Empresa

ABTA - Associação Brasileira de Televisão por Assinatura

Contribuição

Art. 2º Acrescentar uma definição para esclarecer o que se entende como “erro de conta”, objeto do Capítulo V. Entendemos que o que caracteriza um “erro de conta” é a necessidade de emissão de uma nova fatura.

Justificativa

Contida no texto.

Resposta da Anate

Contribuição Pertinente. Texto ajustado conforme art. 7º, VII.

Item do Regulamento	Capítulo II - Das Definições
Nome	027 - CARLOS A RIBEIRO
Empresa	SAT TEL TELECOM ME
Contribuição	Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.
Justificativa	Para que seja incluído nos serviços SEMa
Resposta da Anate	As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento	Capítulo II - Das Definições
Nome	028 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO
Empresa	SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.
Contribuição	Sem Contribuições
Justificativa	Vide Comentários Acima.
Resposta da Anate	Sem comentários.

Item do Regulamento	Capítulo II - Das Definições
Nome	029 - CLAUDINEY RESENDE
Empresa	Abetelmim
Contribuição	Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.
Justificativa	Para incluí-lo junto com os SCEMa.
Resposta da Anate	As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento	Capítulo II - Das Definições
Nome	030 - FABÍOLA ASSAD CALUX
Empresa	Net Serviços de Comunicação S.A.
Contribuição	XII – Nível de Serviço: opção de contratação diferenciada de prestação de serviços, ensejando preços e indicadores de

desempenho diferenciados.

Justificativa

Para as regiões carentes de infra-estrutura e serviço público, as metas de qualidade devem ser fixadas de forma diferenciada, em conformidade com diferentes níveis de prestação de serviço.

Resposta da Anate

Contribuição parcialmente acatada. Vide nova redação do artigo 6º

"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."

Item do Regulamento Capítulo II - Das Definições

Nome

031 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

Justificativa

Para enquadre em SCEMa

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo II - Das Definições

Nome

032 - ivan roberto pena pereira

Empresa

IPCT ASSESSORIA E CONSULTORIA S/S LTDA

Contribuição

"X- Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura (SCEMa): é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, destinado a difusão unidirecional ou comunicação assimétrica, entre o prestador e os assinantes em sua área de serviço, de sinais de telecomunicações, para serem recebidos por assinantes".

Interrupção – suspensão temporária total da prestação do serviço. – compatibilizar com a referência a interrupções do serviço, constantes do cap. IV, Seção I – Das interrupções do serviço e das quedas do sinal da CP 582.

Reclamações – desconformidade do assinante com relação à prestação do serviço.

Erro em conta – reclamação do assinante contestando informações nela contida.

Operação comercial – prestação do serviço após o licenciamento da estação a algum assinante com contrato assinado com a operadora.

Chamada realizada – chamada completada pelo assinante com o centro de atendimento.

Chamada Tentada – chamada não completada pelo assinante com o centro de atendimento.

Entendemos oportuno definir também os "credenciados", referidos no art. 7º, pois a sua atividade, exercida em nome da prestadora, será objeto de avaliação.

Justificativa

Existem estas referências no texto do Manual e necessitam ser definidas objetivando evitar interpretações divergentes sobre os termos.

Resposta da Anate

Art. 2º, X - Contribuição prejudicada. O conceito em questão foi reformulado.
Definição de Interrupção. Contribuição parcialmente acatada.
Definição de reclamação. Contribuição parcialmente acatada
Definição de erro em conta. Contribuição parcialmente acatada
Definição de operação comercial. Contribuição parcialmente acatada.
Definição de Chamada realizada e chamada tentada. Contribuição prejudicada, os índices foram retirados do PGMQ, pois apenas o Índice de Ligações Atendidas é suficiente para aferir a qualidade em relação ao atendimento por telefone.
O OCC será melhor definido.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

033 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

Justificativa

Para descrever a EDS

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

034 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

Sem contribuições

Justificativa

Sem comentários

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

035 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

Justificativa

Para que seja incluído em SEMa

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

036 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

; Art. 2.º
Sugestão: Incluir novo item.

Redação Proposta:

Item XII (novo) – Solicitação de Reparo de Casos Fortuitos e de Força Maior: solicitação de reparo, associada a uma interrupção de rede decorrente de acidente ocasionado por terceiro ou de força maior, que afete usuários de modo coletivo.

Justificativa: identificar as ocorrências decorrentes de imprevistos aos quais a prestadora não deu causa.

Justificativa

Art. 2.º
Sugestão: Incluir novo item.

Redação Proposta:

Item XII (novo) – Solicitação de Reparo de Casos Fortuitos e de Força Maior: solicitação de reparo, associada a uma interrupção de rede decorrente de acidente ocasionado por terceiro ou de força maior, que afete usuários de modo coletivo.

Justificativa: identificar as ocorrências decorrentes de imprevistos aos quais a prestadora não deu causa.

Resposta da Anate

Contribuição não pertinente. Não há porque se conceituar solicitação de reparo nas hipóteses discutidas, mormente porque ambos conceitos, caso fortuito e força maior, estão plenamente definidos na legislação civil em vigor.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

037 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

Justificativa

Para que o serviço seja incluído no SCEMa

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

038 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 2º

Inciso XII - Reclamação Recebida: É todo contato que tenha como finalidade principal a manifestação sobre a insatisfação ou queixa referente ao descumprimento de qualquer cláusula contratual referente aos serviços prestados e controlados diretamente pela Prestadora.

Inciso XIII – Erro de conta: Falha encontrada na cobrança/fatura de serviços que demande emissão e envio de nova cobrança/fatura pela Prestadora.

Justificativa

Artigo 2º
Inciso XII - A inclusão desta definição visa contextualizar o termo de forma objetiva para que as medições tenham caráter quantitativo.

Inciso XIII - Esta definição tem por objetivo determinar a diferença entre solicitação de esclarecimento e efetiva falha de cobrança.

Resposta da Anate

Contribuições parcialmente acatadas.
Reclamação recebida. Optou-se apenas por se definir reclamação.
Erro em conta. Foi definido como erro em documento de cobrança.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

039 - rodrigo alves teixeira

Empresa

Contribuição

Sugiro que sejam consideradas as totalidade das chamadas recebidas na empresa.
Sugiro a inclusão da palavra reclamação nas definições.

Justificativa

Sobre o ponto III, do Capítulo II.
No caso da Boa Vista Telecomunicações Ltda., estaria sendo criada uma nova área dentro da empresa, pois não existe setor responsável pelo recebimento de reclamações, solicitações de informações e de serviços, e não existe porque é desnecessário pois todos estamos treinados e prontos para atender nosso assinante e assim o fazemos, derivando a ligação ao departamento requerido pelo assinante, se quem atendeu não pertence ao mesmo. Se o que se procura são informações sobre produtos e programação derivamos ao comercial, sobre cobrança cancelamentos, desligamentos, vencimentos, estado das contas, ao administrativo, se problemas de imagem, à área técnica e assim vai. Esta maneira de relacionamento rendeu a minha empresa 83,1% (benchmark) de aceitação na mencionada pesquisa, no quesito "Atendimento ao Assinante", o que nos estimula a continuar desta maneira.
Sugiro a inclusão da definição da palavra "reclamação" pois ela tem enorme variedade na nossa indústria e a grande maioria não se alicerça em problemas técnicos. Existem aquelas que acredito não possam ser consideradas como reclamações no sentido do art. 3º desta consulta, e vão desde assinantes que acham que tem muitos ou poucos canais religiosos, muitos ou poucos filmes, com ou sem legendas, querendo saber quando vais passar tal o qual atração ou ainda aqueles que apertaram a tecla errada do controle remoto e os canais "sumiram", etc. Isto de maneira geral é desejável e positivo aos objetivos da Boa Vista Cabo, pois é mais uma oportunidade de manter contato com nosso cliente e certamente melhor conhecê-lo para melhor servi-lo.
Ainda dentre das ligações que correspondem a problemas com a imagem ou som de algum ou todos os canais, mais do 90% ocorrem por defeitos internos causados pelo próprio assinante, a tecla VCR no foi apertada, fazendo uma faxina mais a fundo foi desconectado um cabo com o espanador, a TV esta fora da tomada, o aparelho de TV foi mudado de lugar e, embora existindo um ponto extra, não sabem como conectar o aparelho, o menino atropelou o cabo da tv com o velocípede e entortou o conector, etc. Assim, fazer que um pacote de ações se encaixarem na palavra reclamações e estas não poder superar o 1% ou 2% da base mês, conforme o caso, será colocar a empresa em total desconexão com os assinantes e ainda seríamos obrigados a desestimular a comunicação do cliente, perdendo assim o sentido do negocio, que é feito por pessoas para pessoas.

Resposta da Anate

O conceito de centro de atendimento antes previsto no inciso III, do artigo 2º, não está exigindo que a empresa crie uma partição física na sua empresa. Apenas que a operadora tenha pessoas designadas pela própria empresa para atender o cliente. Se em sua empresa não existem pessoas exclusivamente dedicadas a isto, não há problemas, vez que basta que as metas definidas neste PGMQ sejam atendidas.
Conceito de Reclamação foi definido. Contribuição pertinente.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

040 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa

Contribuição

XIX - Consumidor: é a pessoa física ou jurídica que utiliza o serviço independentemente de ser assinante.

Justificativa

O não-assinante não foi incluído na pesquisa. Assim, seria interessante incluir a expressão consumidor (em seu sentido lato).

Resposta da Anate

Contribuição não pertinente. Art. 2º. Para cálculo das metas aqui tratadas, apenas os assinantes serão considerados, vez que a operadora não teria obrigações com quem não realizou contrato.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

041 - ABRIL/TVA

Empresa

TVA Sistema de Televisão S.A.

Contribuição

Art. 3º. II – 12% (DOZE POR CENTO), APÓS 24 (VINTE E QUATRO) MESES CONTADOS A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ, SE INCLUÍDAS AS RECLAMAÇÕES RELACIONADAS COM A PROGRAMAÇÃO E 5% SE EXCLUÍDAS TAIS RECLAMAÇÕES.

Art. 5º. A prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, NO PRAZO ACORDADO [OU NO PRAZO DE ATÉ 30 DIAS], APÓS A TERMINAÇÃO DO CONTRATO.

§ 1º. O prazo para retirada dos equipamentos será contado a partir da data DA TERMINAÇÃO DO CONTRATO DE ASSINATURA.

Justificativa

Art. 3º. II. É irreal a meta de qualidade proposta, ainda mais gravosa que a da telefonia. É preciso considerar as peculiaridades da presença do conteúdo no serviço de televisão para se fixar o Índice de Reclamações.

Por oferecer programação variadíssima a públicos de todos os gostos, a comunicação dos assinantes com a operadora é proporcionalmente várias vezes superior na TV paga que nos serviços de telefonia.

O caráter subjetivo das preferências dos assinantes pela programação; a impossibilidade da oferta de programação na medida exata dessas preferências subjetivas; o fato de se multiplicarem tais preferências por toda a família ou grupo comunitário de cada assinante, sejam crianças, jovens, adultos, idosos, extrapola o conceito de base de assinantes como uma clientela, forma a “massa” [como está no próprio nome do SCEMA] indiscriminada de telespectadores. Não se pode, por isso, adotar para televisão por assinatura o mesmo conceito de “reclamações por falhas ou defeitos na prestação dos serviços” utilizado para os serviços de telefonia.

Dada essa peculiaridade das prestadoras de SCEMA, com a “massa” indiscriminada de usuários e telespectadores que atinge, afora o número de assinantes, além da motivação subjetiva das reclamações atinentes aos conteúdos, não é estranhável, nem sinal de falta de qualidade, a ocorrência mensal de altíssimos percentuais da base de assinantes em ligações e comunicações para apresentar as mais diversas solicitações relacionadas com a programação. Nesse quadro, é relevante considerar que as ligações e comunicações a esse respeito com o SAC, no mais das vezes, não são feitas para reclamações, mas para as mais diversas solicitações que não decorrem de falhas no serviço.

A realidade no centro de atendimento da TVA indica o percentual de 12% de ligações referentes a reclamações, incluindo as relacionadas com programação e conteúdo. Se excluídas as reclamações relacionadas à programação, este percentual cai para 5%.

Assim, torna-se necessário considerar nessa meta de qualidade a premissa da fundamental diferença entre telefonia e televisão, autorizando a exclusão das reclamações relacionadas à programação ou rever essa meta para 12%, se incluídas as reclamações sobre programação e para 5%, se excluídas tais reclamações.

Art. 5º. Por que regular o prazo de retirada de equipamento? Se o objetivo é impedir a continuidade de cobranças enquanto o equipamento estiver com o assinante, como declarado pela ANATEL em debate público, o meio utilizado não se presta ao fim visado. Não é a permanência do equipamento com o assinante que justifica a cobrança, a qual é mantida até e enquanto estiver em vigor o contrato de assinatura.

Não é factível a retirada em três dias, prazo excessivamente curto, considerados os altos e permanentes níveis de desconexões do serviço, o que, além disso, acarretará excessiva oneração com custos de logística para as operadoras, que terão que repassá-los aos novos assinantes, sem qualquer contrapartida em melhoria da qualidade. Não é justo, por outro lado, como versado no comentário ao Art. 1º §1º, que esta oneração seja suportada exclusivamente pelas prestadoras. Não é, ademais, razoável a fixação de prazo tão exíguo, considerando que a permanência do equipamento na casa do assinante nenhum incômodo causa.

É também flagrantemente ilegal a exigência de que a retirada ocorra “após a solicitação de desativação do serviço”. Ora, o contrato de assinatura não termina com o pedido de desativação. Todo contrato pode prever aviso prévio. O contrato de assinatura da TVA estipula, no caso desativação por iniciativa unilateral e imotivada do assinante, o aviso prévio de 30 dias. O contrato continua vigente, até o término do período de pré-aviso, como é óbvio. É direito líquido e certo das operadoras e dos assinantes manter os contratos em vigência até o fim do aviso prévio, quando só então, o contrato é havido como terminado. Somente a partir da terminação do contrato é que começa a correr o prazo para a retirada dos equipamentos.

É ainda equilibrada e razoável a previsão do aviso prévio, até porque a operadora tem o ônus de pagar às programadoras pela base de assinantes nesse período.

Os contratos de assinatura regulam a matéria adequadamente. Desde o início de suas operações, como primeira prestadora de TV por assinatura no Brasil, os contratos de assinatura da TVA pactuam o prazo de 30 dias para a retirada pela Operadora, sem prejuízo de que a entrega seja feita pelo próprio assinante, se assim preferir. Tal previsão é absolutamente regular e legal, não tendo

sido jamais impugnada no histórico dos pleitos dos assinantes perante os órgãos de defesa do consumidor. Não há registro de queixas, de ações individuais por consumidores, nem ações coletivas pelos órgãos de defesa do consumidor, sobre o prazo de retirada e sobre a cláusula de aviso prévio. Em dezenas de ocasiões, as cláusulas a respeito foram homologadas especificamente pelo Ministério Público do Consumidor.

Não estão presentes, nesse ponto, as condições que a ANATEL deve atender para intervir e regular, considerando estar o SCEMA submetido ao regime de direito privado. Não ocorre a “exigência de mínima intervenção na vida privada”; não se observa o princípio de que “a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público”. Não se verificam “os vínculos de necessidade e de adequação com finalidades públicas específicas e relevantes no indicador proposto”. Não há “proporcionalidade entre o proveito coletivo gerado pelo indicador e a privação que ele impõe”. Não há “relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos”.

Resposta da Anate

Art. 3º - Contribuição não pertinente. As reclamações relacionadas à programação foram excluídas do índice. Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

042 - Ana Dalva Saraiva Miranda/DPDC/MJ

Empresa

Contribuição

1. No art. 4º, “caput”, sugere-se alteração do texto na sua parte final, inserindo-se a expressão “no prazo máximo de 48 horas contado da solicitação” Texto modificado: “As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes da prestadora, em conformidade com os compromissos assumidos com a Anatel, devem ser atendidas no prazo máximo de 48 horas contado da solicitação, em até: (...)”.

2. No art. 4º, §1º, sugere-se a alteração do prazo de 72 horas para 48 horas, considerando que é tempo razoável para acrescentar ao prazo do “caput” no caso de eventuais imprevistos.

3. Ainda no art. 4º, §1º, sugere-se que o prazo de instalação não exceda em 48 horas o prazo estipulado no “caput”. Texto modificado: “Em nenhum caso a instalação poderá exceder em 48 horas o prazo estipulado no ‘caput’ deste artigo”.

Justificativa

1. A expressão “no prazo máximo acordado entre as partes” tem um sentido muito vago, podendo dar margem a abusos por parte da prestadora.

2. O prazo de 48h é razoável para acrescentar ao prazo do “caput” no caso de eventuais imprevistos.

3. O consumidor, como parte vulnerável da relação, necessita da maior clareza possível no que se refere à especificação de prazos.

Resposta da Anate

1. Contribuição não acatada. Vez que ainda não existe relação contratual, o consumidor não fica obrigado a assinar caso não concorde com o prazo. Demais disso, é interesse da operadora iniciar a prestação do serviço o mais breve possível, sobretudo por que só será remunerada pelo serviço após a instalação.

2. Contribuição pertinente.

3. Contribuição parcialmente acatada.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

043 - Ana Lúcia Maestrello

Empresa

Galaxy Brasil Ltda

Contribuição

Art. 3º. 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 – 2% (dois por cento), a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 1% (um por cento), a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

Parágrafo único. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamações (IR) conforme anexo I.

Comentário:

Diante da justificativa ora apresentada, sugere-se a seguinte redação para o artigo 3º:

“Art. 3º. A relação entre o número total de reclamações procedentes não atendidas no prazo estabelecido e relativas à execução do serviço 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 a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último; e

II – 2% (dois por cento), a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do

início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Parágrafo único. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamações (IR) conforme anexo I.”

Art. 4º. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes da prestadora, 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 de operação comercial; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês do segundo ano de operação comercial.

§ 1º. Em nenhum caso a instalação poderá exceder em 72 (setenta e duas) horas o prazo acordado.

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

Sugestão:

Sugere-se a seguinte redação para o Art 4:

“Art. 4º. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes da prestadora, salvo impedimento por motivo alheio à vontade da prestadora devidamente justificado, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes em até:

I – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último;

II – 85% (oitenta e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último;

III – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do trigésimo sexto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último;

IV – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do quadragésimo oitavo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

§ 1º. Em nenhum caso a instalação poderá exceder em 5 (cinco) dias o prazo acordado.

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

Art. 5º. A prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, em até 3 dias úteis após a solicitação de desativação do serviço.

§ 1º. O prazo para retirada dos equipamentos será contado a partir da data de recebimento da solicitação do usuário, inclusive por meio de correspondência escrita, com ou sem Aviso de Recebimento.

§ 2º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Desativação do Serviço (IDS) conforme anexo I.

Sugestão:

Sugere-se a alteração da redação do artigo em questão, conforme segue:

“Art. 5º. Diante de rescisão contratual, a prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, no prazo acordado em entre as partes, salvo impedimento devidamente justificado.

§ 1º. O prazo acordado entre as partes para retirada dos equipamentos será contado a partir da interrupção do sinal em razão do término do contrato.

§ 2º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Desativação do Serviço (IDS) conforme anexo I.”

Justificativa

Justificativa para o Art. 3º.:

Ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCEMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito, o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCEMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando comprometida a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCEMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.”

Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCEMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCEMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCEMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

No tocante ao universo de reclamações feitas pelos usuários, importante observar que, dentro dele, existem as procedentes e as improcedentes, fato que não pode ser ignorado para fins de cômputo deste artigo.

Isto porque, qualquer cidadão pode, a todo tempo, reclamar, mas isto não implica dizer que as reclamações sejam sempre fundadas. Assim, a mera reclamação, sem nenhum mérito, poderia prejudicar o indicador de qualidade tratado neste artigo, dando margem para ações deliberadas em prejuízo do prestador.

Outro ponto a ser considerado é que nem sempre há falha na prestação do serviço. De fato, as prestadoras de SCeMa prestam serviços de entretenimento, o que gera inúmeros contatos por parte dos usuários relacionados não à distribuição de sinas mas acerca do conteúdo veiculado. Não são raras as situações em que o assinante contata a prestadora para dizer que não gostou de algum filme ou programa exibido, por exemplo. Sendo assim, as reclamações consideradas para fins do artigo ora comentado, além de procedentes, devem estar diretamente relacionadas à atuação da operadora na prestação do serviço.

Portanto, deverá ser estabelecido critério para a segregação de reclamações procedentes e relativas à execução do serviço pela prestadora e somente elas poderão ser consideradas para fins do presente artigo, sob pena de injusto comprometimento do índice sobre o serviço.

Quanto aos índices propostos, cumpre observar que se pretende estabelecer, para as prestadoras do SCeMa, as mesmas metas adotadas para as prestadoras de serviço de telefonia. De fato, os índices apresentados pelo Plano Geral de Metas de Qualidade ora submetido à consulta pública, em relação ao número total de reclamações por número total de assinantes, são os mesmos que atualmente se encontram em vigor para as prestadoras de Serviço Móvel Pessoal, por exemplo. Ocorre que os serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura são completamente diferentes dos serviços de telefonia, seja sob o ponto de vista técnico, seja sob o ponto de vista do consumidor. E por serem serviços distintos devem receber do órgão regulador tratamento diferenciado, de acordo com as suas especificidades.

Diante disso, cabe a alteração dos índices, aceitando-se os parâmetros antes sugeridos.

Justificativa para o Art. 4º.:

De início, importa mencionar que nem todos os serviços alcançados pelo Plano Geral de Metas de Qualidade ora submetido à consulta pública estão obrigados, seja por disposição legal ou regulamentar, seja por força dos seus instrumentos de outorga, ao cumprimento de prazos de atendimento.

De todo modo, considerando que o atendimento de solicitações de instalação é um processo complexo, que envolve não apenas a prestadora, mas também empresas terceirizadas e a disponibilidade do próprio usuário, sugere-se a alteração dos índices de atendimento a serem atingidos, na forma antes proposta.

Ressalte-se que, muitas vezes, as dificuldades na instalação se dão em razão de impedimentos relacionados ao próprio usuário. É muito comum, por exemplo, representante da operadora ir até a residência do cliente e não ser autorizado a adentrar o edifício. Ou então, se dirigir, no prazo acordado, até a residência do usuário para a instalação do serviço e não encontrar ninguém que possa recebê-lo. É comum, ainda, encontrar obstruções na tubulação que impeçam a instalação do serviço de imediato.

Pelos mesmos motivos é que, além da alteração do caput do artigo, sugere-se, também, a alteração do § 1º do artigo ora comentado para contemplar a dilação do prazo de 72 horas para 5 dias.

Finalmente, cumpre anotar que, conforme antes mencionado em comentário ao artigo 3º, ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCeMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito, o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCeMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando comprometida a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCeMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.”

Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCeMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCeMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCeMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Justificativa para o Art. 5º.:

Antes de mais nada, cumpre ressaltar que os equipamentos das operadoras de SCeMa têm proporções diminutas e, por isso, deixá-los por algum tempo no local onde encontram-se instalados após a rescisão contratual não causa nenhum tipo de ônus ao usuário.

De fato, retirar os equipamentos das instalações do assinante é interesse da própria prestadora, já que tais equipamentos são de sua propriedade e podem ser utilizados para a prestação do serviço a novos assinantes.

Ademais disso, cumpre observar que, atualmente, o prazo para retirada dos equipamentos de propriedade da prestadora das instalações do assinante é negociado entre as partes e não vem sendo objeto de reclamações por parte dos usuários.

Por fim, vale anotar que eventuais impedimentos para a retirada dos equipamentos no prazo acordado entre as partes são relacionados, geralmente, aos próprios assinantes (por exemplo: equipamentos em local diverso daquele informado para a prestadora, indisponibilidade do assinante, horário de funcionamento dos condomínios, falta de autorização para ingresso no edifício, etc).

Diante disso, sugere-se, nos termos acima, que o prazo para retirada dos equipamentos continue a ser objeto de livre negociação

entre as partes, até porque qualquer manifestação em sentido contrário violaria o princípio da liberdade de contratar e da mínima intervenção na vida privada, consagrado no artigo 128 da LGT.

No tocante ao início da contagem do referido prazo, importante observar que não deve ser considerada, para esse fim, a solicitação de desativação do serviço.

Isto porque, muitas vezes, mesmo após a solicitação de desativação do serviço, o usuário ainda tem direito à sua fruição por mais alguns dias, motivo pelo qual permanece recebendo os sinais por mais estes dias. Sendo assim, a contagem do prazo para a retirada dos equipamentos deve ser contada a partir da interrupção do sinal em razão do término do contrato.

Resposta da Anate

Art. 3º - Contribuição acatada.

Art. 4º - Contribuição não acatada.

Art. 5º - Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

Prazo de adaptação. Contribuição acatada.

Item do Regulamento | Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

044 - ANDRÉ LUÍS DE FREITAS

Empresa

ABTA - Associação Brasileira de Televisão por Assinatura

Contribuição

Art. 3.º Este artigo pretende aferir a satisfação do consumidor partindo de um conceito altamente subjetivo: a reclamação. Ora, não se pode estabelecer métricas precisas baseadas em conceitos subjetivos.

Nossa sugestão é estabelecer indicadores que sirvam para assinalar a possível existência de algum problema que mereça análise mais aprofundada. O que interessa não é a observância a um índice, mas sim a capacidade de se detectar insatisfações.

Para isso podem ser utilizados indicadores já existentes como, por exemplo:

a) churn – pode-se fazer um levantamento preciso dos índices de churn existentes nas inúmeras operações e estabelecer determinados padrões. Valores de churn que fugirem desses padrões merecerão análises específicas. Vale lembrar que há várias situações que podem alterar pontualmente o churn de uma operação, no entanto esse é ainda o instrumento mais eficaz para indicar alterações no grau de satisfação dos assinantes.

b) relação entre número total de chamadas e número de assinantes – Este também é um parâmetro para o qual podem ser pesquisados e estabelecidos padrões. Eventuais desvios de padrão podem indicar a existência de insatisfações perfeitamente aferíveis mediante análises.

Art. 5.º Este artigo mistura dois conceitos diferentes: a retirada dos equipamentos e a desativação do serviço.

A retirada de equipamentos deve respeitar as condições contratuais e ser acordada entre a operadora e o assinante, pois implica na necessidade de agendamento. Além disso, o período que vai da suspensão da cobrança à retirada do equipamento é utilizado para renegociações que podem contemplar novas condições para que o cliente permaneça na base.

A desativação do serviço deve obedecer às condições pactuadas em contrato.

Justificativa

Contida no texto.

Resposta da Anate

Art. 3º - Contribuição não pertinente. As reclamações relacionadas à programação foram excluídas do índice.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

Item do Regulamento | Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

045 - Antonio Salles Teixeira Neto

Empresa

Contribuição

Comentário Art. 3º – Definir claramente o que são Reclamações de cliente. O percentual de 1% é considerado muito baixo para os padrões brasileiros e até mesmo internacionais. Um percentual único para todo o país poder produzir erros de metodologia.

Comentário Art. 4º, § 1º: Esse parágrafo vem de encontro aos interesses dos investidores e das operadoras, que são os maiores interessados no atendimento da grande maioria das solicitações. Porém, a imposição de prazos iguais para todas elas, desconsiderando características e culturas regionais, mais uma vez poderá gerar distorções. É preciso flexibilizar esses prazos em decorrência de causas naturais e produzidas por terceiros, como as concessionárias de energia, detentoras da infra-estrutura de postes.

Comentário art. 5º: Sugerimos que o contrato entre a operadora e o assinante seja encerrado somente após a devolução à operadora, por parte do assinante, dos equipamentos que se encontrem em comodato(conforme contrato) e a assinatura do Termo de Cancelamento. Dessa forma, ficam resguardados tanto os direitos do cidadão usuário do serviço, quanto o patrimônio da operadora, que é sempre desconsiderado nas relações com usuários. A solução definitiva para essas questões seria a entrega do a entrega do equipamento pelo cliente na operadora, conforme justificativas abaixo.

Comentário Art. 5º, § 1º : O prazo não deve ser contado somente a partir da data de recebimento da solicitação do usuário.

Justificativa

Justificativa Art. 3º : É preciso implementar um processo gradual na metodologia de análise e qualificação das reclamações. Como exemplo, é comum ocorrer chamadas de clientes reclamando de defeitos provocados por ele próprio, como mau uso do equipamento da operadora ou problemas no seu televisor ou videocassete. Sem um processo de seleção adequado, esse tipo de reclamação produzirá distorções no processo de avaliação, porque não será uma reclamação. As diferenças regionais, educacionais e de infra-estrutura em algumas regiões são relevantes e operacionalmente impactantes. Não podemos olhar o Brasil como um todo, tendo como base um índice único.

Justificativa art. 4º, § 1º: Não é incomum em algumas regiões do Brasil, na Amazônia ou no extremo Sul do país, ocorrerem épocas de chuvas intensas e de longa duração, com a extensão de fenômenos por até uma semana ininterrupta e tornando impossível o acesso a locais como coberturas de prédios e acesso a residências. Afora isso, agravam-se os riscos de acidentes de trabalho no manuseio de cabos junto a rede elétrica.

Justificativas Art. 5º:

- É muito comum o agendamento de visita não ser cumprido pelo assinante, pois o mesmo nem sempre se considera responsável pelo decodificador ou cable modem de propriedade da operadora, no ato do encerramento do contrato. Culturalmente esse é um problema considerado como exclusivo da operadora, mas em qualquer contrato a responsabilidade é recíproca, principalmente em relação aos ativos compartilhados. Esse descaso comumente ocasiona uma recorrência de retornos à casa do assinante para recuperação de um patrimônio da operadora.

- Não são incomuns as ocasiões em que o equipamento retirado da casa do ex assinante retorna avariado por tratamento indevido por parte do mesmo e a operadora não consegue se ressarcir de eventuais atos irresponsáveis, mesmo estando resguardada contratualmente.

- A operadora nunca consegue acesso a qualquer estabelecimento sem autorização do Proprietário. Não raramente, o assinante solicita a desativação do serviço e não permite a retirada dos equipamentos, causando um desgaste institucional desnecessário e prejuízos a apenas uma das partes.

Observações: É preciso ressaltar que em qualquer dos casos de cancelamento de contrato, o assinante deverá, obrigatoriamente, ter todas as suas obrigações financeiras liquidadas e pagas perante a operadora, antes da consumação do cancelamento .

Justificativa Art. 5º, § 1º: Isso torna a relação unilateral. Deveria ficar explícito o entendimento que qualquer os prazos desse artigo só contemplem assinantes adimplentes, totalmente em dia com as obrigações contratuais, perante a prestadora de serviços.

Resposta da Anate

Art. 3º - Contribuição parcialmente acatada. As reclamações relacionadas à programação foram excluídas do índice. Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

Item do Regulamento | Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

046 - CARLOS A RIBEIRO

Empresa

SAT TEL TELECOM ME

Contribuição

Art. 3º

Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

-> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais?

-> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.

-> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos.

Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.

-> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º

Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infra-estrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo? Em nenhum caso?.

Art. 5º

Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as - EDS - Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 3º - Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica. Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram e revistos, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento

Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

047 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

CONSIDERAÇÕES INICIAIS: Antes de fazermos nossos comentários específicos sobre cada uma das metas propostas nesta consulta, temos uma sugestão sobre a aplicabilidade de todos os índices que venham a ser estabelecidos: considerando-se que não há um histórico sobre o desempenho do setor de TV por assinatura quanto a esses índices, acreditamos que durante o primeiro ano, os índices deveriam ser somente coletados pela Agência, formando-se então uma base de dados que reflita a realidade do setor. Então, num segundo momento, a Agência estabeleceria os índices a serem alcançados, o que deveria ser feito, inclusive, com metas agressivas de melhoria. Porém, esta definição dos objetivos seria feita a partir de uma base real e não discricionária. Pedimos que considerem esta sugestão reiterada em cada um dos indicadores abaixo, aos quais apresentamos nossos comentários complementares.

Comentários ao Artigo 3º: O termo "reclamação" precisa ser melhor definido, pois muitas das ligações são relativas a fatores que não dependem da operadora (quedas de sinal por mau tempo, mudanças repentinas de programação pelas programadoras, etc.). Além disso, na falta de melhor definição, há muito campo para a dúvida e ambiguidade. Por exemplo, uma ligação para se tirar dúvida sobre um item da fatura, é uma reclamação ou um pedido de informações? Entendemos que "reclamação" deveria ser definida como queixa do assinante pelo descumprimento, por parte da operadora, de suas obrigações legais ou contratuais.

Quanto ao índice específico, sugerimos que o índice de reclamações permitido seja de 5%, índice a ser revisto em função de quais eventos venham a ser definidos como "reclamação".

Comentários ao § 2º, Artigo 4º: É acertada a definição do índice em função do "prazo acordado entre as partes", que verdadeiramente deve reger o relacionamento entre a operadora e o assinante. Temos uma ressalva quanto ao parágrafo primeiro: uma vez ocorrida uma falha na data agendada, a segunda visita para instalação dependerá de novo agendamento, uma vez que o assinante poderá se ausentar, etc. Assim, não deveria ser definido um prazo-limite, pois o seu cumprimento pode não depender somente da operadora. Melhor seria estabelecer que não se pode descumprir a data agendada uma segunda vez, em lugar do limite

de 72 horas.

Comentários ao § 2º, Artigo 5º: À semelhança do que comentamos acima, reiteramos que a retirada de equipamentos das casas dos assinantes, nos casos em que temos comodato, depende do agendamento a ser feito entre as partes. Assim, o índice deveria ser definido como: "... no prazo acordado entre as partes, que não poderá ser superior a xxx dias...", por exemplo (sugerimos 30 dias especificamente para o item). No que diz respeito à melhoria do atendimento, o que é importante é que a operadora deixe de cobrar do assinante no prazo estabelecido no contrato, ou no prazo que venha a ser definido em função da Consulta Pública n. 582 (conforme proposta da Seção IV).

Justificativa

Vide Contribuições Acima.

Resposta da Anate

Art. 3º - Conceito de Reclamação. Contribuição Acatada.
Construção do Banco de Dados. Contribuição não pertinente. As metas não foram arbitrariamente estipuladas.
Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

Item do Regulamento | Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

048 - carlos rosseto junior

Empresa

DTH Interactive Telecomunicações LTDA

Contribuição

01--No capítulo III – Das metas de Qualidade do Serviço, em seu artigo terceiro, acrescentar um parágrafo excluindo das reclamações formuladas pelo mesmo consumidor, sobre o mesmo assunto e também as das reclamações de serviços de responsabilidade de terceiros, como por exemplo: Conteúdo dos canais, qualidade da programação e de equipamentos que pertençam ao consumidor, desde que, tenham sido adquiridos por terceiros, que poderia ter a seguinte redação:

Para efeito da estatística disciplinada neste artigo, não serão computadas as reclamações efetuadas pelo mesmo consumidor, sobre o mesmo assunto mais de uma vez e também as reclamações de serviços que não são de responsabilidade da prestadora.

02 – No capítulo III – Das metas de Qualidade do Serviço, em seu artigo terceiro, acrescentar a possibilidade a exceção em caso fortuito ou força maior, além de estender o prazo para 10 (dez) dias úteis, uma vez que o prazo de 72 (setenta e duas horas) é por demais de exíguo, considerando a dimensão geográfica do Brasil e a logística em administrar vários pedidos de cancelamento em uma mesma região ao mesmo tempo, que poderia ter a seguinte redação:

§ 1º - Em nenhum caso a instalação poderá exceder em 72 (setenta e duas) horas o prazo acordado, exceto em caso fortuito ou força maior.

03 – No capítulo III – Das metas de Qualidade do Serviço, em seu artigo terceiro, estender o prazo para 10 (dez) dias úteis, uma vez que o prazo de 72 (setenta e duas horas) é por demais de exíguo, considerando a dimensão geográfica do Brasil e a logística em administrar vários pedidos de cancelamento em uma mesma região ao mesmo tempo.

§ 1º - Em nenhum caso a instalação poderá exceder em 10 (dez dias) horas o prazo acordado, exceto em caso fortuito ou força maior.

Justificativa

Para uma melhor compreensão as justificativas acompanham as contribuições

Resposta da Anate

01. Contribuição parcialmente acatada. Vide nova redação do §2º do artigo 8º
"§ 2º. Para o cálculo do número total de reclamações recebidas pelo Centro de Atendimento deverão ser excluídas as reclamações referentes ao conteúdo da programação, aquelas repetidas formuladas pelo mesmo consumidor sobre o mesmo assunto"

02. Contribuição não pertinente. O prazo de 72 horas, previsto no artigo 9º, §1º, foi reduzido para 48 horas, conforme orientação do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC.

03. Contribuição não pertinente. O prazo de 72 horas, previsto no artigo 9º, §1º, foi reduzido para 48 horas, conforme orientação do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC.

Item do Regulamento | Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

049 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 3º

Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

-> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais?

-> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.

-> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos. Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.

-> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º

Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infra-estrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo? Em nenhum caso?.

Art. 5º

Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador.

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois? Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica. Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

Item do Regulamento

Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

050 - FABÍOLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

Art. 3º. 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% (dois por cento), a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução. § 1º - Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamações (IR) conforme anexo I.

§ 2º - Para os fins deste artigo considera-se reclamação toda a manifestação do assinante, recebida pela central de atendimento, durante o horário de funcionamento, referente à “falhas” PROCEDENTES, decorrentes de atos previamente acordados entre a empresa e assinante e, que deixaram de ser cumpridos, excetuados os casos especificados por esta Resolução, no tocante às interrupções de serviço, quedas de sinal e erros em fatura, bem como aqueles decorrentes de caso fortuito ou força maior, falhas no provimento de acesso (serviço de valor adicionado), falhas no conteúdo da guias de programação e falhas decorrentes de problemas provocados pelo próprio cliente.

§ 3º - Considera-se reclamação IMPROCEDENTE as que decorram de atos que não foram previamente acordados entre a empresa e o assinante. § 4º - Como período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

I - 06 meses para o início das medições;

II - 06 meses de adequação.

§ 4º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, a relação total de reclamações recebidas e o número total de assinantes, no mês, não deverá ser superior a 5%, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Art. 4º. As solicitações de instalação de serviço em áreas cobertas atendidas pela prestadora, em conformidade com os compromissos assumidos com a Anatel, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes em até:

I – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução. e operação comercial;

II – 85% (oitenta e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês da data da publicação da Resolução; III – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo terceiro mês da data da publicação da Resolução;

IV – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do quadragésimo oitavo mês da data da publicação da Resolução;

§ 1º - Para fins deste artigo considera-se como prazo acordado aquele previamente definido entre a empresa e o assinante, contado a partir da emissão da ordem de serviço, exceto nas hipóteses de caso fortuito força maior ou reagendamento, nos quais valerá o novo prazo acordado.

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

§ 3º - Como período de preparação do sistema, para o controle do número de instalações, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

I - 06 meses para o início das medições;

II - 06 meses de adequação. § 4º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, as solicitações de instalação de serviço, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Art. 5º. Para o cancelamento dos serviços contratados, o assinante deverá :

I - solicitar, com 30 dias de antecedência, nos casos de contratos por prazo indeterminado;

II - observar o prazo acordado na hipótese de contrato por prazo determinado.

§ 1º - Após 12 meses contados a partir da publicação da Resolução, 90% dos casos de desativação voluntária deverão ser atendidos no prazo acordado com o assinante.

§ 2º - O pedido de cancelamento estará desvinculado da retirada dos equipamentos de propriedade da operadora, cessando a cobrança dos serviços no momento de sua desativação.

§ 3º - Os equipamentos de propriedade da operadora serão por ela retirados da residência do assinante no prazo acordado ou por ele entregue na sede da operadora.

§ 4º - Estão excluídos deste artigo os casos de desativação involuntária, compreendidos como aqueles decorrentes de inadimplência do assinante, ocasião na qual serão obedecidas as regras de cobrança da operadora.

§ 5º - Como período de preparação do sistema, para o controle do número de desativações voluntárias, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

I - 06 meses para o início das medições;

II - 06 meses de adequação.

§ 6º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Desativação do Serviço (IDS) conforme anexo I.

§ 7º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, as solicitações de instalação de serviço, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Justificativa

Os conceitos trazidos por esta consulta devem ser definidos. E os índices devem ser fixados conforme a realidade atual do mercado competitivo de serviços de comunicação eletrônico de massa.

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação foi definido. Contribuição pertinente.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Abrandamento das Metas. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

Art. 5º- Contribuição não pertinente. A redação do artigo foi alterada para:
"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."

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

051 - FERNANDO DE MELO MOUSINHO

Empresa

Contribuição

ART 3º I - 10 % (dez por cento) considerando somente reclamações procedentes.
ART 4º
I - 70 % (setenta) nos dois primeiros anos
II - 75 % (setenta e cinco) a partir do terceiro ano
§ Eliminar o conceito de desvio zero (cem por cento) -

Justificativa

JUSTIFICATIVA PARA O ARTIGO 3º

Considerando-se a expansão para o mercado de baixa renda, o NÍVEL DE SERVIÇO deve contemplar as características e condições desse nicho,

JUSTIFICATIVA PARA O ARTIGO 4º

Considerando-se a prestação dos serviços de TV a cabo em áreas com deficiências de infra-estrutura o NÍVEL DE SERVIÇO deve contemplar as condições dessas localidades.

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Redução das Metas. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram e revistos, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

052 - FRANCISCA GLAUCIA OLIVEIRA EVARISTO

Empresa

Intercontinental Telecomunicações Ltda.

Contribuição

NO Art. 3º. 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...
NO Art. 5º. A prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, em até 3 dias úteis após a solicitação de desativação do serviço.

Justificativa

NO Art. 3º. 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...:

Considerando que a média atual do índice desse indicador no serviço de TV por assinatura é 6%, haja vista os padrões de qualidade já existentes e a realidade dos dados coletados pelas prestadoras, cabem algumas considerações para esclarecer a sugestão de manter esse índice como o ideal para atingir a meta de qualidade estabelecida:

Cabe a prestadora de SCEMa o ônus de implantação e manutenção da rede de distribuição e da rede do usuário. No caso de uma rede de telefonia, o custo de manutenção se limita à rede de distribuição. Diferentemente, a prestadora de SCEMa é responsável tanto pela rede distribuição, como pela da rede do usuário, caracterizando um investimento fim-a-fim.

Diante das reclamações recebidas pelo Centro de Atendimento com relação à rede do usuário, percebe-se que além de problemas técnicos causados por falha de equipamentos, também ocorre a ação de terceiros, intempéries e a ação dos próprios usuários.

Tomando como exemplo, uma operadora de MMDS, que para atingir um índice menor que 6% (o que é praticado hoje), deverá investir na rede do usuário, torna-se economicamente inviável, pois:

O equipamento utilizado para recepção dos sinais– downconverter – custa em torno de US\$ 70,00 e tem um grau de disponibilidade de 98%. Para investir em um equipamento que apresente 99,9% de disponibilidade seria necessário um downconverter que custa em torno de US\$ 1.000,00.

O cabeamento que é adquirido por R\$ 0,42 o metro - cabo RG-06 ou RG5-9, passaria para R\$ 5,30 o metro com o cabo RF-75.

O conector que é adquirido por R\$ 0,28 a unidade – para cabo RG-06 ou RG-59, passaria para R\$ 0,37 a unidade com o cabo RF-75.

O equipamento de amplificação – CA30 – que custa em torno de R\$ 240,00 passaria para R\$ 690,00 com características profissionais.

Nesse caso, em uma operação com 25.000 assinantes, o custo mensal de novas instalações e manutenção da rede aumentaria aproximadamente 13 vezes, caso os equipamentos acima sejam utilizados para atingir o índice menor que o praticado hoje.

Percebemos o quanto se torna oneroso para as operadoras atingirem um índice menor de 6%. Nesse sentido sugerimos manter o percentual ora praticado, tendo em vista a relação custo/benefício, bem como os padrões de qualidade que são exigidos pelas normas existentes, não inviabilizando economicamente as prestadoras de SCeMa.

No Art. 5º. A prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, em até 3 dias úteis após a solicitação de desativação do serviço:

É necessário permitir o trabalho de reversão por parte da operadora e também promover a entrega dos equipamentos pelo próprio assinante, como opção.

No termo equipamentos de sua propriedade, entende-se que são fornecidos em comodato ou alugados ao usuário. Esse artigo não se aplicará aos operadores que vendem seus equipamentos.

Sugerimos a retirada do equipamento, somente após a efetiva desativação e o prazo acordado entre as partes para essa retirada, haja vista a disponibilidade do assinante e agendamento da equipe técnica quando necessário.

Resposta da Anate

Metas de Reclamação. Contribuição parcialmente acatada. As metas foram abrandadas.

Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

053 - Gabriela Senff Andrade do Valle

Empresa

WayTV Belo Horizonte S/a

Contribuição

Hoje o sistema da empresa não está configurado para apurar apenas reclamações de assinantes, mas sim todas as dúvidas, informações, etc.

Definir o que é reclamação junto à ANATEL.

Quanto a retirada dos equipamentos da residência do assinante:

Em nosso contrato de prestação de serviços fica especificado que o prazo de cancelamento é de 30 dias, conseqüentemente a retirada do equipamento também acontece dentro desse prazo.

O encerramento do sinal (desabilitação) é feito imediato, mas a retirada do equipamento é uma ferramenta para a operadora tentar manter o assinante em sua base, uma vez que teve custos de instalação e busca viabilizar o negócio da empresa. A fatura é emitida com valores pró-rata-die dos serviços prestados até a data do encerramento do sinal. Também é preciso acertar a data com o assinante.

Justificativa

Quanto a retirada dos equipamentos da residência do assinante:

Em nosso contrato de prestação de serviços fica especificado que o prazo de cancelamento é de 30 dias, conseqüentemente a retirada do equipamento também acontece dentro desse prazo.

O encerramento do sinal (desabilitação) é feito imediato, mas a retirada do equipamento é uma ferramenta para a operadora tentar manter o assinante em sua base, uma vez que teve custos de instalação e busca viabilizar o negócio da empresa. A fatura é emitida com valores pró-rata-die dos serviços prestados até a data do encerramento do sinal.

Também é preciso acertar a data com o assinante.

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

054 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 3º

Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

-> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais?

-> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.

-> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos. Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.

-> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infraestrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo 'Em nenhum caso?.'

Art. 5º Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 3º - Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram revistos, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento

Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

055 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 3º Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

-> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais?

-> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.

-> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos.

Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.

-> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infraestrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo 'Em nenhum caso?'.

Art. 5º Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização,

padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 3º - Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram e revistos, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento

Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

056 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

ARTIGO 3o. - Contribuição:

Em função dos pontos até aqui apontados é fundamental com relação a este Indicador:

1. Definir, claramente, quais os tipos de reclamação devem ser computadas;
2. Rever os índices estabelecidos para este Indicador, pois os fixados são absolutamente irrealistas para o Serviço de TV por Assinatura.
3. Não computar neste indicador as solicitações de reparo, que tem como causa defeitos nas instalações internas dos usuários.
4. Levantar os Índices atuais, praticados pelas Prestadoras de Serviço de TV por Assinatura, estabelecendo a partir da média atual um cronograma de evolução.
5. Avaliar o custo/benefício e o quanto a melhoria repercute na satisfação do Assinante.
6. Levar em consideração que, os índices aplicáveis ao setor de TV por assinatura devem ser sempre mais flexíveis que os aplicáveis aos setores que prestam Serviços Públicos essenciais, visto que, a necessidade de reparo, em um Sistema de TV por Assinatura, não tem o mesmo peso e/ou necessidade para o Assinante, que nos Serviços Públicos.
7. Não computar reclamações sobre conteúdo de programação;
8. Não computar reclamações de "erro em conta", uma vez que esse indicador é tratado isoladamente (Parágrafo 10o.).

ARTIGO 4o. - Contribuição

1. Levantar os Índices praticados pelas Prestadoras de Serviço de TV por Assinatura, estabelecendo a partir da média atual, um cronograma de evolução.
2. Avaliar o custo/benefício e o quanto a melhoria repercute na satisfação do Assinante.
3. Que o atendimento com prazos menores, que um prazo economicamente viável a ser estabelecido (5/10 dias), sejam oferecidos com uma cobrança adicional pela Prestadora, para compensar os custos operacionais inerentes, de modo a preservar o equilíbrio financeiro dos contratos atuais com os usuários.

ARTIGO 5o. Contribuição:

O estabelecimento deste Indicador não tem nenhuma aplicabilidade gerencial e econômica. Sugerimos eliminar este Indicador.

Justificativa

ARTIGO 3o. - Justificativas

Apenas para evitar erro conceitual, é fundamental esclarecer de forma inequívoca o quê deve ser classificado como Reclamação Recebida. Lembramos que, a interação entre Operadora e Assinante, na TV paga, ocorre com muito mais frequência do que na prestação de outros serviços de comunicação, visto que está se provendo, além do acesso, vasto conteúdo de programação; Essa interação nem sempre é de caráter negativo, não podendo ser classificada de “reclamação”. Existe a necessidade contínua de se prover informações complementares e específicas, que fazem parte do “relacionamento com o assinante”. Quanto maior a interação, maior o interesse do usuário no produto que está recebendo. Pode-se agrupar, a grosso modo, as interações entre Operadora e Assinante dentro das seguintes categorias:

 Informações / Esclarecimento ao usuário;

 Utilização dos equipamentos ao dispor dos usuários (Decoders, Set-Top-Boxes, Controle Remoto, etc.);

 Grade de Programação / conteúdo da programação;

 Ligações ao Telemarketing;

 Mudança de endereço, titularidade da assinatura;

 Solicitação de reinstalação / ponto adicional dentro do mesmo endereço;

 Suspensão temporária dos serviços, por motivo de ausência / dificuldade de pagamento;

 Solicitação de instalação / reconexão;

 Solicitação de “up/down grade” do “pacote” de programação;

 Pedido de alteração da data de vencimento da fatura;

 Outros motivos gerados pelo usuário.

 Reclamações efetivas:

 Problemas / esclarecimento sobre o valor da Fatura (responsabilidade pode ser do operador ou usuário);

 Problemas com a entrega da Revista de Programação (responsabilidade pode ser do operador ou usuário);

 Reclamação quanto ao conteúdo da Programação (responsabilidade da Programadora, a Operadora deve reportar, periodicamente, à Programadora);

 Reclamação por qualidade (interferências) / ausência de sinal (responsabilidade da Operadora);

 Solicitação de Assistência Técnica (rede de distribuição interna ou residência do assinante - responsabilidade do usuário);

 Atendimento inadequado (responsabilidade do operador).

É fundamental a classificação correta e precisa do “motivo da chamada” evitando-se com isso erros no cálculo do índice. A título de exemplo, são fornecidos abaixo alguns dados concretos, que ilustram a realidade típica de uma operadora de MMDS:

Tomando como exemplo uma base com 25.000 assinantes, recebe-se, em média, 15.000 chamadas diversas, sendo:

 Serviços diversos – 12.000: mudança de ponto, instalação de equipamentos, mudança de endereço, programação, cobranças.

 Serviços técnicos – 3.000: desses são gerados 1.500 atendimentos técnicos, dos quais 90% referem-se à rede do usuário (upconverter, downconverter, antenas coletivas, amplificadores, etc) e 10% refere-se à rede de distribuição (headend e repetidoras). Assim, das 15.000 chamadas, apenas, cerca de 300 (2%) referem-se a motivos gerados pela Operadora.

Com relação ao item Assistência Técnica, cabem, ainda, as seguintes considerações:

 Por motivos históricos, à operadora cabe o ônus de implantação e manutenção das redes de distribuição (externa) e do usuário (distribuição interna), se caracterizando, portanto, como um investimento de rede fim-a-fim. Isso não ocorre com quase a totalidade das prestadoras de serviços de outras naturezas: água / esgoto, gás e telefone. Em se tratando de Assistência Técnica, no caso de uma rede de comunicação de massa, a responsabilidade da Operadora se limita à rede de distribuição externa. A terminologia Manutenção deveria ser aplicada aos serviços de reparos (preventivos e corretivos) referentes ao Headend e à rede de distribuição dos sinais (externa) enquanto que Assistência Técnica deveria ser reservado aos serviços prestados aos usuários, no reparo da rede interna de residências e prédios coletivos.

 Na rede do usuário, cuja responsabilidade é exclusivamente sua, percebe-se além de problemas técnicos causados por falha de equipamentos, também a ação de terceiros, intempéries (chuvas intensas) e ação dos próprios usuários.

 Para que seja possível a quantificação correta dos índices ora pretendidos, seria necessário a seleção dos motivos nas Centrais de Relacionamento com Usuários, para a correta qualificação das reclamações. Para que isso seja possível, os Sistemas de Gestão devem estar programados. Para evitar acúmulo de trabalho para atendente, evitando erros de classificação, o ideal seria o emprego de uma Unidade de Resposta Auditável (URA) cujo investimento está em torno de R\$ 100.000,00, para cada unidade básica. Essa unidade seria utilizada para o registro automático dos atendimentos, com o objetivo de não gerar sobrecarga ao atendimento personalizado, deixando portanto, os operadores livres para os atendimentos mais críticos. As pesquisas demonstram, no entanto, insatisfação por parte da maioria dos usuários que se deparam com aparelhos semelhantes.

 Levando-se em consideração que o elo mais frágil da cadeia de distribuição dos sinais é exatamente a rede de distribuição interna, totalmente de responsabilidade dos usuários, pode-se pensar em torna-la mais robusta. Porém, tal pretensão é economicamente inviável e os motivos, para o caso concreto dos sistemas MMDS são abordados abaixo:

 O equipamento utilizado para recepção dos sinais– downconverter – custa em torno de US\$ 70,00 e tem um grau de disponibilidade de 98%. Para investir em um equipamento que apresente 99,9% de disponibilidade seria necessário um downconverter que custa em torno de US\$ 1.000,00. O mesmo ocorre com os LNBs usados nos serviços de DTH.

 O cabeamento que é adquirido por R\$ 0,42 o metro - cabo RG-06 ou RG-59, passaria para R\$ 5,30 o metro com o cabo RF-75. Idem para os sistemas via cabo.

 O conector que é adquirido por R\$ 0,28 a unidade – para cabo RG-06 ou RG-59, passaria para R\$ 0,37 a unidade com o cabo RF-75. Idem para os sistemas via cabo.

 O equipamento de amplificação – CA30 – que custa em torno de R\$ 240,00 passaria para R\$ 690,00 com características de melhor confiabilidade. Idem para os sistemas via cabo.

 Para uma operação com 25.000 assinantes (MMDS), o custo mensal de novas instalações e manutenção da rede aumentaria aproximadamente 13 vezes, caso os equipamentos acima sejam utilizados.

 Atualmente, computando-se todos os motivos de reparo em redes externas (responsabilidade das Operadoras) e internas (responsabilidade dos usuários) a média atual é de 6%. A redução desse índice seria por demais oneroso aos usuários.

 Reclamações com relação a programação (conteúdo, repetição, propaganda, etc) devem ser desconsideradas deste indicador, por não serem de responsabilidade das Operadoras.

 Além disso, deve-se lembrar que o indicador correspondente no STFC – Número de solicitações de reparo por 100 acessos do STFC (cuja meta atual é 2%), define claramente que “não são computadas neste indicador as solicitações de reparo, que tem como causa defeitos nas instalações internas dos usuários”. A evolução deste Indicador, para alcançar a meta de 2% (2004), levou mais de 15 anos. Valores médios do Sistema Telebrás em 1990 eram em torno de 6% a 7%. Durante este período houve um intenso desenvolvimento e evolução tecnológica, promovida pelos fornecedores de equipamentos e fornecedores de serviços.

Utilizando um paralelo com o STFC é importante ressaltar, ainda que:

 Os equipamentos empregados (cabo, DTH ou MMDS), são os mesmos empregados por operadoras internacionais, encontrados no mercado internacional, fornecidos por fabricantes de fora do Brasil, obedecendo especificações internacionais. Qualquer sofisticação no produto implicaria na perda dos volumes de produção e conseqüente aumento exponencial nos custos;

 Os sistemas “sem fio” terrestre, como é o caso do MMDS, estão sujeitos a interferências causadas por equipamentos clandestinos, de difícil controle e que só podem ser identificados mediante o uso do método de triangulação, que demanda tempo e, em muitos casos, ação da própria Anatel.

 O STFC é um sistema público e considerado essencial, diferentemente do Serviço de TV por Assinatura;

 O custo (e que não foi pequeno), para a evolução das metas estabelecidas para os indicadores, foi diluído nestes mais de 15 anos, e em boa parte pela antiga TELEBRÁS;

 A relação custo/benefício, bem como os padrões internacionais, sempre foram considerados no estabelecimento dos objetivos previsto para os Indicadores do STFC.

Análise semelhante pode ser realizada em comparação ao SMC e ao SMP, onde a meta estabelecida para 2004 deste Indicador é 3,5%.

ARTIGO 4o. - Justificativas

 É necessário que esse índice seja desdobrado, visto que foram estipuladas duas condições no mesmo artigo. A primeira, a obrigação de que cumprir o prazo acordado entre as partes em até 95% das instalações efetivas, e a segunda, instituição no sentido de que a instalação não poderá ser excedida em 72 horas o prazo acordado, o que significa outra meta a ser cumprida. O Índice proposto para Indicador, também não apresenta lógica econômica e/ou operacional para ser computado e avaliado nos mesmos padrões do STFC, pois TV por Assinatura não representa um Serviço essencial e os custos para o atendimento dos padrões propostos são desproporcionais para o Setor, em especial se considerarmos seu reflexo perante à necessidade do Assinante.

 Estabelecer o prazo máximo de 72 horas é irreal com a necessidade e satisfação dos Assinantes, os custos operacionais, as margens que esta indústria viabiliza, os preços atualmente contratados e os objetivos de aumento do número de Assinantes (menores preços) e universalização pretendidos pela ANATEL.

ARTIGO 5o. - Justificativa

É fundamental que seja caracterizado o conceito de Retirada de Equipamento de Propriedade da Operadora. Devemos lembrar que:

 A desativação do Serviço é geralmente realizada remotamente, nos sistemas codificados, ou fisicamente, nos sistemas não codificados. Em qualquer das situações, o maior interessado é a Operadora, que não tem qualquer interesse em fornecer seus serviços gratuitamente;

 É necessário permitir o trabalho de reversão de um cancelamento de assinatura, a pedido do assinante ou por motivo de não pagamento. Em qualquer das situações a Operadora tem interesse em reter o assinante e o máximo interesse em preservar seu patrimônio, que se encontra, temporariamente, em mãos de terceiros. Existe, por parte da Operadora o interesse em promover a entrega espontânea dos equipamentos pelo próprio assinante, como opção. A experiência das Operadoras tem demonstrado que, após apresentar argumentos e vantagens, muitos assinantes ficam na base, sendo que, o índice de reversão é em média de 40 a 45%. Como exemplo, podemos citar um assinante que tem 3 pontos de um determinado plano e liga para solicitar o cancelamento de sua assinatura, alegando redução de custos. Na reversão, lhe é oferecido “down grade” de plano ou redução de pontos, ou ainda a suspensão temporária dos serviços (nunca superior a 90 dias) enfim, opções para que não seja necessário processar o cancelamento. Isso faz parte da política de relacionamento com assinantes das próprias Operadoras.

 Em havendo a firme determinação do assinante em cancelar definitivamente os serviços, a desativação depende da disponibilidade do Assinante (ter alguém no ambiente do usuário) e a programação de deslocamento (rotas) da Prestadora.

 A racionalidade que deve suportar um Indicador é a de buscar a satisfação do Assinante e a eficiência econômica/operacional da Prestadora.

 No termo equipamentos de sua propriedade, entende-se que são os em comodato ou alugado ao usuário. Esse artigo não se aplicará aos operadores que vendem seus equipamentos.

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas.

Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

057 - José Machado Cardoso

Empresa

ESC90 TELECOMUNICAÇÕES Ltda.

Contribuição

Todos os itens de controle sugeridos para o plano de metas deveriam inicialmente ser encontrados pelos valores médios praticados pelas empresas de TV a Cabo, melhorando a cada ano, através de um determinado percentual definido.

Justificativa

Para o atendimento aos itens especificados, a empresa irá desembolsar investimentos não previstos em seu Plano de Negócios, idealizado inicialmente tendo-se como referência o mercado esperado para TV a Cabo pelo PASTE - Perspectivas para Ampliação e Modernização do Setor de Telecomunicações. Verifica-se que o nº de domicílios atualmente atendidos é bem inferior ao previsto pelo PASTE, embora as áreas cabeadas sejam praticamente as definidas pelos contratos com a Anatel. A rápida obsolescência tecnológica também obriga as empresas a se adequarem, obrigando-as a fazerem novos investimentos.

Desta forma, uma alteração de definição dos encargos da concessionária, não prevista em seu Contrato de Concessão original, deveria vir de forma que seja absorvida mais naturalmente pela empresa concessionária.

Resposta da Anate

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas. Contribuição não pertinente.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

058 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 3º Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

-> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc..; estes casos serão computados nas reclamações totais?

-> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.

-> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos. Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.

-> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infraestrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo

?Em nenhum caso?.

Art. 5º Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brisis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 3º - Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica. Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram e revistos, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento

Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

059 - MARCELO RIBEIRO PEREIRA

Empresa

Contribuição

Então o texto definitivo segue abaixo:

Contribuição nº 575

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma padronização do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brisis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das

operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Art. 1º

§ 2º Entendemos o necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.

A sugestão é que, enquanto as 'OCC' não forem definidas com seus métodos claros de auferição, não deverão ser aplicados nas EDS.

§ 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Art. 3º Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

-> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais?

-> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.

-> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos.

Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.

-> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infraestrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo 'Em nenhum caso?.'

Art. 5º Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Art. 6º Sugerimos que o termo 'de forma definitiva' seja substituído por 'com uma posição clara'. Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo 'de forma definitiva?.'

Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.

§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto 'em dias úteis durante o horário comercial?.'

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.

§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo 'Em nenhum caso?.'

Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Art. 10º Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Art. 11º Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.

§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.

§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12 Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total.

Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo 'Em nenhum caso?.'

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os

índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes.

Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Art. 21 A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento.

Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Um abraço.

Justificativa

Minha justificativa é o fato de estar aguardando tanto tempo por uma definição das autoridades do setor, quando no exato momento em que fico esperando, meu irmão sofre uma terrível concorrência disleal de um pirata de tv fechada.

Resposta da Anate

Contribuição relevante. Será avaliada no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

060 - Mário Augusto Nogueira de Paula

Empresa

Acom Comunicações S.A.

Contribuição

Art. 3º - Índice de reclamações (IR): Sugerimos não computar quaisquer tipos de reclamações que não sejam estritamente referentes à prestação de serviço, e que o percentual seja de até 2% ao invés de 1%, após vinte e quatro meses de operação.

Art 4º - Índice de instalação do serviço (IIS): Sugerimos a inclusão de mais um indicador para tratamento daquela que excedeu 72 horas.

Art. 5º - Índice de desativação do serviço (IDS): A sugestão é que seja suspensa a cobrança em D+1, a partir do acordo de cancelamento, e que o prazo para retirada seja acordado entre as partes e que não seja superior a 72 horas do dia acordado.

Justificativa

Art. 3º - Índice de reclamações (IR): O artigo precisa ser melhor definido, pois não informa que tipos de reclamações devem ser contabilizadas e, também, mistura reclamações de erros em contas que é tratado no artigo 10º, onde o aumento de um (IREC) pode prejudicar o IR, sendo o objetivo analisá-los de forma diferenciada, razão pela qual existem os dois indicadores. Quanto aos tipos de reclamações, temos aquelas que não são relacionadas à qualidade da prestação de serviço, mas sim com as características inerentes ao produto, como, por exemplo, repetição da programação ou o assinante não gostou do conteúdo da programação de um determinado canal, e até mesmo em relação ao serviço quando o assinante reclama que gostaria de ter atendimento técnico 24 horas/dia. Adicionalmente, também temos ocorrências de reclamações por problemas técnicos, e depois da visita técnica identificamos que, na verdade, o problema foi causado pelo usuário (cabo arrebentado, controle quebrado e etc).

Art 4º - Índice de instalação do serviço (IIS): Esse índice precisa ser desdobrado, visto que são duas condições no mesmo artigo. Temos que cumprir o prazo acordado entre as partes em até 95% das instalações efetivas, o que já é uma meta, e a instalação não poderá ser excedida em 72 horas o prazo acordado, o que significa outra meta a ser cumprida.

Art. 5º - Índice de desativação do serviço (IDS) : Este artigo não está bem formulado, pois mistura retirada com cobrança de mensalidades a partir da solicitação de um cancelamento. Entendemos que o maior objetivo da Anatel, e preocupação dos assinantes, é cessar a cobrança a partir do momento de sua solicitação de cancelamento, evitando-se que o assinante venha a ter que cumprir aviso prévio ou ser cobrado por dias até o momento da retirada. No nosso entendimento, parar de cobrar a partir do registro de cancelamento e não da solicitação está correto, mas a retirada precisa ser acordada entre as partes, visto ser necessário um agendamento que sempre ficará à conveniência do assinante, podendo ultrapassar qualquer prazo especificado. Por outro lado, é preciso conhecer o negócio das operadoras, visto que a partir do momento em que é feita a solicitação de cancelamento (uma intenção) e não o registro de cancelamento (um fato), o operador pode oferecer condições para a reversão do cliente que, numa primeira visão, não percebe benefícios para se manter na base, podendo-se reduzir, por consequência, o churn rate e evitar custos desnecessários de retirada se for considerado que um pedido deva ser atendido em até 03 dias.

Nossa experiência mostra que, após apresentar argumentos e vantagens, muitos assinantes ficam na base, o que tem representado para a Acom uma média de 40 a 45% de assinantes revertidos ao mês. Como exemplo, podemos citar um assinante que tem 3 pontos de um determinado plano e liga para solicitar o cancelamento de sua assinatura, alegando redução de custos. Na reversão, lhe é oferecido down grade de plano ou redução de pontos, enfim, outras opções para que não seja necessário processar o cancelamento. É preciso considerar a necessidade de se relacionar cada vez mais com o cliente, tanto na entrada como na sua saída, pois mesmo que esse assinante saia da base ele poderá voltar outro dia em função do bom tratamento recebido na saída, sendo, portanto, necessário tempo para esse contato (uma intenção de saída pode significar após uma reversão uma continuidade com maior permanência na base).

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Art. 4º Contribuição não pertinente. O objetivo é analisar as operadoras que atenderam à meta, não havendo porque se proceder uma análise das ocorrências que extrapolarem o prazo.

Art. 5º Contribuição Prejudicada. Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

061 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

Art. 3º. Sugestão: Alterar a redação do artigo.

Redação Proposta:

Art. 3º. A relação entre o número total de reclamações de defeito recebidas pelo Centro de Atendimento e o número total de pontos, inclusive adicionais, no mês, não deve ser superior a:

Justificativa 1 : Esse indicador deveria representar somente a taxa de reclamações de defeito (interrupção do sinal, sinal degradado) relativos a prestação do serviço e não de uma forma tão abrangente. Já existe um indicador específico para reclamações de conta, não faz sentido incluímos novamente nesse indicador. Sugerimos que se crie outro indicador para medir os outros tipos de questionamentos e reclamações de cliente.

Justificativa 2 : São pontos de defeitos que afetam o indicador,principalmente em locais de atendimentos coletivos (Hotéis, Motéis, Clubes etc.).

Art. 3º. Sugestão: Alterar a Redação dos itens I e II. Redação Proposta:

I – 6% (seis por cento) a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 4% (quatro por cento) a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

Justificativa: Buscar a qualidade da rede e equipamentos, escalonando os índices ano a ano, de forma sustentável.

Art. 4º. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes da prestadora, em conformidade com os compromissos assumidos com a Anatel, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes em até:

Este prazo é livre ou ainda será definido pela agência ? Iniciar os prazos após as análises de credito?

Art. 5º. Sugestão: Alterar a Redação do art. 5º acrescentar os itens I e II e alterar o § 1º.

Redação Proposta: Art. 5º. A prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, 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 de operação comercial; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês do segundo ano de operação comercial.

§ 1º. Em nenhum caso a retirada poderá exceder em 72 (setenta e duas) horas o prazo acordado.

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

Justificativa: Adequar o texto ao At. 4º

Art. 5º. Sugestão: Acrescentar § 3º. Redação Proposta:

§ 3º. O prazo para retirada dos equipamentos será contado a partir da data de recebimento da solicitação do usuário,por meio de correspondência (Art. 2º das definições item V), com ou sem Aviso de Recebimento.

Justificativa: Oportunidade da operadora fazer trabalho e retenção do cliente

Justificativa

Art. 3º. Sugestão: Alterar a redação do artigo. Redação Proposta:

Art. 3º. A relação entre o número total de reclamações de defeito recebidas pelo Centro de Atendimento e o número total de pontos, inclusive adicionais, no mês, não deve ser superior a:

Justificativa 1 : Esse indicador deveria representar somente a taxa de reclamações de defeito (interrupção do sinal, sinal degradado) relativos a prestação do serviço e não de uma forma tão abrangente. Já existe um indicador específico para reclamações de conta, não faz sentido incluímos novamente nesse indicador. Sugerimos que se crie outro indicador para medir os outros tipos de questionamentos e reclamações de cliente.

Justificativa 2 : São pontos de defeitos que afetam o indicador,principalmente em locais de atendimentos coletivos (Hotéis, Motéis, Clubes etc.).

Art. 3º. Sugestão: Alterar a Redação dos itens I e II. Redação Proposta:

I – 6% (seis por cento) a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 4% (quatro por cento) a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

Justificativa: Buscar a qualidade da rede e equipamentos, escalonando os índices ano a ano, de forma sustentável.

Art. 4º. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes da prestadora, em conformidade com os compromissos assumidos com a Anatel, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes em até:

Este prazo é livre ou ainda será definido pela agência ? Iniciar os prazos após as análises de credito?

Art. 5º. Sugestão: Alterar a Redação do art. 5º acrescentar os itens I e II e alterar o § 1º.

Redação Proposta: Art. 5º. A prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do

assinante, 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 de operação comercial; e
- II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês do segundo ano de operação comercial.

§ 1º. Em nenhum caso a retirada poderá exceder em 72 (setenta e duas) horas o prazo acordado.

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

Justificativa: Adequar o texto ao At. 4º

Art. 5º. Sugestão: Acrescentar § 3º. Redação Proposta:

§ 3º. O prazo para retirada dos equipamentos será contado a partir da data de recebimento da solicitação do usuário, por meio de correspondência (Art. 2º das definições item V), com ou sem Aviso de Recebimento.

Justificativa: Oportunidade da operadora fazer trabalho e retenção do cliente

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Redução dos Metas. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Art. 4º§1º, O prazo é livre para ser ACORDADO entre as partes. Não podendo a instalação exceder em 48h o prazo acordado.

Art. 5º Contribuição Prejudicada. Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

062 - Mundie e Advogados

Empresa

Contribuição

Sugerimos a alteração do artigo em questão, nos seguintes termos:

"Art. 4º. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes da prestadora, 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 de 31 de dezembro de 2006; e

II – 75% (setenta e cinco por cento) dos casos, a partir de 31 de dezembro de 2007.

§ 1º. Em 90% dos casos, a instalação não poderá exceder em 72 (setenta e duas) horas o prazo acordado.

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

Justificativa

Como se sabe, a instalação do serviço é um processo que depende de diversos fatores, incluindo alguns sobre os quais a prestadora não tem nenhum controle. Por essa razão, entende-se que as metas devem ser relativizadas, de forma a comportar uma gama de situações que podem atrasar a instalação do serviço sem qualquer responsabilidade da prestadora.

Além de diversos outros fatores, verifica-se que a demora na instalação frequentemente é motivada pelo próprio usuário. Apenas a título de exemplo, pode-se apontar aquelas situações em que (i) a instalação não pode ser realizada porque o usuário não está presente para autorizar a execução no horário marcado, caso em que é necessário reagendar a visita; (ii) fatores técnicos que impedem a instalação; ou (iii) o representante da operadora simplesmente é impedido de entrar no edifício do usuário, que esquece de deixar a devida autorização ou marca a visita em horário não permitido pela convenção de condomínio.

Também em razão disso, sugere-se a criação de percentual para o § 1º do artigo sob análise, visto que as situações fora do controle da prestadora e que impedem a instalação dentro do prazo originalmente sugerido por vezes são tão complexas que não podem ser solucionadas dentro de 72 horas.

Outrossim, com relação à data de exigibilidade do cumprimento da meta em questão, sugere-se a adoção de data limite futura e específica, adotando a mesma sistemática estabelecida em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado e o Serviço Móvel Pessoal.

Nesse sentido, cumpre destacar que, nos termos da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCeMa, "observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel." Ora, se a intenção é uniformizar a regulamentação editada pela Anatel, imperiosa a adoção, também em relação aos SCeMa, de data limite futura e específica para o cumprimento de metas de qualidade.

Resposta da Anate

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas.

As situações extraordinárias apresentadas pelo contribuinte estariam cobertas pela tolerância, de 48 h, constante do §1º art. 9º, além disso, nada impede que seja acordado novo prazo entre as partes, desde que motivado pelo assinante.

Art. 9º. As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pelas redes da operadora, 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 de operação comercial; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

§ 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."

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

063 - Natália Kairuz de Aguiar Silva

Empresa

614 TVC Interior S/A

Contribuição

1. Artigo 3º, II: Estabelece que as empresas com mais de dois anos de operação comercial não podem apresentar índice de reclamações superior a 1% (um por cento) do total recebido pelo Centro de Atendimento.

Devem ser fornecidos pela lei parâmetros claros e razoáveis do que venha ser "reclamações", sob pena de tornar-se um dispositivo ineficaz e impraticável. É imprescindível que seja diferenciada as ligações com objetivo de obter informações, daquelas voltadas às reclamações "strictu sensu", (conforme já o fez o artigo 6º da mesma Consulta Pública).

Ainda no mesmo diapasão, requeremos que seja considerada a expressão "reclamar" no sentido de "reinvindicar direitos", não podendo se confundir com solicitações, pedido de informações, protestos, opiniões e etc., sendo que assim será considerado por esta empresa.

2. Artigo 5º, § 1º: Dispõe que o prazo para a retirada dos equipamentos da casa do assinante é de 3 (três) dias úteis à contar do recebimento da solicitação do mesmo.

Requeremos que seja respeitado o prazo estipulado entre as partes para a interrupção dos serviços prestados e retirada dos equipamentos da residência do assinante, diferenciando-se os casos de rescisão e resolução.

Justificativa

1. As empresas que prestam serviços de TV a Cabo po Assinatura estão sujeitas a receber por meio de seus Centros de Atendimento variados tipos de chamadas que não configuram em 100% (cem por cento) dos casos "reclamações", sendo por muitas vezes solicitações, pedido de informações, protestos, opiniões e etc., principalmente no tocante à programação.

2. O prazo estipulado deve ser aquele acordado entre a prestadora e o usuário, pois há inúmeras razões pela qual o prazo de 3 (três) dias não possa ser cumprido sem que no entanto configure-se a má-fé da prestadora na relação posta, senão vejamos:

(i), Solicitação por meio inadequado; O assinante ao comunicar seu desejo de ver interrompida a prestação de serviços contratados, o faz em sua maioria sem a preocupação de encaminhar a solicitação pelos meios hábeis. Até que o pedido seja corretamente encaminhado para seu cumprimento já se passaram mais 3 (três) dias.

(ii), Nos casos de rescisão por falta de pagamento: a prática vem nos mostrando que nesse tipo de situação muitas vezes o assinante acaba obstaculando a entrada da operadora em sua residência;

(iii), Tentativa frustrada; alguns assinantes não são encontrados em sua residência no horário comercial, dificultando a retirada;

(iv), Desistência desmotivada; Quando o desligamento é solicitado pelo assinante é mister da prática comercial tentar o seu retorno, não sendo de interesse da operadora retirar tão rapidamente os equipamentos da casa do usuário.

A ANATEL com esse dispositivo frustra o instituto da "denúncia notificada", casos em que a rescisão unilateral é regulamentada pelas partes, não configurando nenhum ilícito civil.

Neste sentido, faz-se importante a observação de que no momento em que é solicitado a interrupção dos serviços, a prestadora de SCEMa (Serviço de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura) já tem computada a receita proveniente daquela assinatura, bem como sua vinculação para com os custos, sendo imprescindível para a empresa que possa ser prevista com uma certa antecedência.

Resposta da Anate

Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes. Contribuição Prejudicada.

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

064 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 3º Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

-> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais?

-> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.

-> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode

comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos. Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.

-> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infra-estrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo? Em nenhum caso?.

Art. 5º Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 3º - Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

Retirada do Equipamento. Contribuição prejudicada. O dispositivo foi excluído do documento.

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram e revistos, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento

Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

065 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 3º -

Inciso I - 5% (cinco por cento), a partir do décimo terceiro mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II - Excluir

Artigo 4º

Inciso I - 90% (noventa por cento) dos casos, até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II -; 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

Artigo 5º. A prestadora deverá providenciar a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, em até 5 (cinco) dias úteis após a solicitação de desativação do serviço, desde que o usuário cumpra a agenda acordada com a Prestadora.

Justificativa

Artigo 3º -

Incisos I e II - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas. Sugerimos também a exclusão o item II.

Artigo 4º

Incisos I e II -; O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Artigo 5º

Caput - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas. O prazo efetivo de retirada do equipamento não depende exclusivamente da Prestadora.

Resposta da Anate

Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram e revistos, de modo geral, abrandados.
Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

066 - rodrigo alves teixeira

Empresa**Contribuição**

Art. 3º, se mantidos os percentuais atuais, o artigo só faz sentido com a estrita definição do que é uma reclamação.

Justificativa

Art. 3º, se mantidos os percentuais atuais, o artigo só faz sentido com a estrita definição do que é uma reclamação.

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

067 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa**Contribuição**

Art. 3º. A relação entre o número total de reclamações recebidas pelo Centro de Atendimento DA PRESTADORA e o número total de assinantes, no mês, não deve ser superior a:
II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês do segundo ano CONSECUTIVO de operação comercial.

Art. 5º. A prestadora deverá providenciar, AS SUAS EXPENSAS, a retirada dos equipamentos de sua propriedade, das instalações do assinante, em até 3 dias úteis, CONTADOS DO REGISTRO DA SOLICITAÇÃO, após a solicitação de desativação do serviço.
§ 1º. O prazo para retirada dos equipamentos será contado a partir da data de recebimento da solicitação do usuário, inclusive por meio de correspondência escrita, com ou sem Aviso de Recebimento, DEVENDO HAVER O NÚMERO DE PROTOCOLO DO PEDIDO PARA O DEVIDO ACOMPANHAMENTO PELO ASSINANTE.

Justificativa

3º. Ao meu ver, faltou um complemento.

II – apenas para deixar o texto mais completo.

5º. os custos devem ser exclusivos da prestadora e o artigo nada fala a respeito. Outra coisa é ter que inserir a partir de quando os 3 dias úteis devem ser computados. O texto tem que ser mais claro nesse sentido. Número de protocolo é essencial para o assinante acompanhar a situação de seu pedido. Infelizmente, percebe-se que muitas prestadoras ignoram tal aspecto, como no caso das prestadoras de SCEMa.

1º.

Resposta da Anate

Art 3º. Contribuição não pertinente. Não há porque se alterar a redação do artigo.

Art 5º. Contribuição prejudicada. Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

068 - Rui Carlos Cordioli

Empresa

MMDSC Comunicações S.A.

Contribuição

Para o inciso II: Sugestão:

Art. 3º. 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 – 3,5% (dois por cento), a partir do décimo segundo mês da aprovação desta Regulamentação: e,
II – rever anualmente o índice deste Indicador, sempre levando em considerações os aspectos econômico-financeiros e as características de cada Mercado

Comentários: Realizar um estudo tomando como ponto de partida as médias atuais deste Indicador, praticados pelas Prestadoras, o grau de satisfação de seus Assinantes, e, então chegar ao final do período de transição a um limite de 3,5% de reclamações.

Para o parágrafo único: Sugestão:

Definir o que é entendido por Reclamação a ser computada para este Indicador. Por um paralelo com o Indicador semelhante já existente para os Serviços STFC, SMC e SMP, não deveriam ser consideradas:

Reclamações relativas a instalações internas dos Assinantes;

Reclamações em Conta (já computadas em outro Indicador - IREC)

Reclamações sobre Programação, pois as Operadoras de TV por Assinatura não têm nenhuma responsabilidade ou ingerência sobre a qualidade da Programação (Por que, não há programação que agrade a todos, bem como que desagrade a todos).

Assim, que sejam consideradas para fins deste Indicador, as Reclamações relativas a falhas e deteriorização da qualidade da Rede da Operadora (exceção a rede e instalações internas do Assinante) e a problemas no atendimento ao Assinante (Atendimento pessoal, do SAC e das Equipes de Manutenção).

Para o Artigo 5º, parágrafo 2º: Sugestão:

A Prestadora deverá desativar os equipamentos em até 03 dias úteis do prazo acordado com o Assinante; e, em até 30 dias, após a desativação, providenciar a retirada dos equipamentos.

Comentários: O prazo para retirada justifica-se pela redução de custos que propiciará o agendamento/programação da retirada em conjunto com outros serviços na região do domicílio do Assinante, e a disponibilidade do Assinante. O Assinante estará protegido porque será interrompida a cobrança dos serviços a partir do dia da desativação.

Justificativa

A justificativa está na própria contribuição.

Resposta da Anate

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas. Redução dos metas. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Art 5º, §2º. Contribuição Prejudicada. O índice de desativação foi substituído pelo Índice de Cessação de Cobrança, e esta deverá ser imediata.

Contribuição prejudicada. Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

069 - Silviene de Carvalho Costa

Empresa

Contribuição

Art. 3º

I – 5% (cinco por cento), após doze meses a partir da publicação da Resolução.

II – 3% (três por cento), após vinte e quatro meses a partir da publicação da Resolução.

Art. 4º Por envolver aspectos técnicos diversos e por acreditar que as empresas de TV por Assinatura têm o maior interesse em instalar os seus prospects o mais rápido possível, sugerimos que esse prazo seja estabelecido com o cliente e caso não seja cumprido deve ser registrado como uma reclamação (IR – Artigo 3º).

Art. 5º

95% das solicitações de cancelamento devem ser atendidas na data acordada entre as partes.

Justificativa

Art. 3º. - A palavra Reclamação tem uma grande amplitude pois ela pode ser verdadeira, equivocada, indevida, etc. Isto posto, acreditamos que como é o objetivo primordial de uma operação ter o menor número possível de Reclamações mesmo após a correta definição da palavra Reclamação o percentual sugerido deverá ser ampliado para 5% e 3%.

Cabe também esclarecer que o Contrato firmado entre as partes define as obrigações tanto de um lado como do outro e portanto “reclamações” que contrariem Cláusulas Contratuais não deve ser consideradas.

Art. 4º. Por se tratar de uma tecnologia “wireless”, ou seja, sem fio, os sinais sofrem desvios ou atenuações conforme o relevo da região (área atendida). Em muitos casos é necessário tomar alguns dos passos a seguir:

1., análise prévia ao fechamento do contrato, incluindo visita de um supervisor técnico ao local para analisar as condições do local. Neste procedimento são coletadas as coordenadas geográficas para efetuar análises de cobertura realizada em software específico para esta finalidade. Os estudos podem durar de 1 a 5 dias, independentemente do resultado ser satisfatório ou não para a recepção de sinais.

2., adequação de sinais através de repetição, nestes casos serão necessários o desenvolvimento de estudos técnico-econômicos onde serão avaliados parâmetros de ordem técnica para viabilizar a instalação de equipamentos de repetição de sinais (beambenders).

3., são encontrados também alguns problemas oriundos de interferências de sinais de operadoras não autorizadas que atrapalham o serviço daquelas autorizadas, dificultando a rápida instalação de um novo assinante, conforme o levantamento que foi feito pela TV Show e enviado para a ANATEL.

Art. 5º. Face a cessação do relacionamento contratual que se dará ou a pedido do Assinante (que é regido por cláusula contratual) ou pela própria Empresa nesse caso na maioria das vezes face a inadimplência (também gerida por cláusulas contratuais). Quando se trata de uma solicitação do cliente ele é imediatamente informado da data de sua retirada e caso aceite, lhe é dado a opção de continuar ou não com a programação até a data acordada entre as partes. Em todos os casos sempre gerido pelas condições contratuais.

Outro ponto importante que dificulta a retirada dos equipamentos em 3 dias é que será necessário a contratação de mais técnicos especializados para efetuar as retiradas em períodos de maiores solicitações (fim e início de mês). Isso elevaria os custos da operação que de certa forma teria que repassá-los aos valores dos seus pacotes.

Resposta da Anate

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas. Redução dos metas. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Art 5º, §2º. Contribuição não pertinente. A desativação deverá ser imediata.

Contribuição prejudicada. Retirada dos Equipamentos. A retirada do equipamento não integra mais os índices deste PGMQ. Será tratada na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Conceito de Reclamação definido.

Contribuição pertinente. "Art. 7º XIII – Reclamação – é o ato de pedir providências à operadora por descumprimento, por parte desta, de suas obrigações legais ou contratuais."

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

070 - ABDI - Eliana chacon

Empresa

ABDI ASS BRAS DIR INF E TELECOMUNICAÇÕES

Contribuição

- Art. 7º, caput - Esclarecimento da redação.

- Art. 9º, §3 - Exclusão.

Justificativa

- Art. 7º, caput - Sugerimos o esclarecimento, porque não está muito clara a diferença entre o tempo estabelecido no artigo 7º para atendimento pessoal (e que se refere ao índice chamado Índice de Atendimento Pessoal) e o tempo estabelecido no artigo 9º. e que trata do Índice de Ligações Atendidas. Aparentemente há uma contradição nos tempos indicados, justificando a sua adaptação ou uma redação que esclareça melhor o que significa cada um desses índices.

- Art. 9º, § 3º - Este artigo requer que as prestadoras mantenham determinadas informações obtidas junto às prestadoras de Serviços Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP), relativamente ao cumprimento da meta estabelecida pelo artigo 9º. (Índice de Ligações Atendidas).

Mede, portanto, este índice, uma certa quantidade de tempo que começa a ser contada somente depois de algum tempo do estabelecimento da ligação.

Dessa forma, para obter esta informação, ainda que indiretamente ou por meio de equipamentos, as prestadoras de STFC e SMP terão que de alguma forma monitorar as ligações direcionadas aos centros de atendimento.

Tal monitoramento, no entanto é inconstitucional pois viola o inciso XII do artigo 5º da Carta Política. Como se sabe, o monitoramento de ligações telefônicas só pode ser feito com autorização judicial e nos termos da Lei 9.296, de 24.7.96. A própria Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472, de 16.7.1997) garante o sigilo das comunicações como direito básico dos usuários dos serviços de telecomunicações (artigo 3º, V).

Em se tratando de uma garantia fundamental da Constituição, seu alcance deve ser o mais amplo possível, incluindo, portanto, qualquer forma de monitoramento indireto, mecânico ou eletrônico que colete ou monitore informações sobre ligações telefônicas. De forma análoga, é possível entender que mesmo a disponibilização de informações relativamente ao tempo total das ligações (bem como hora e outros dados) sem prévia autorização judicial já violaria o referido dispositivo constitucional.

É neste sentido que se faz obrigatório adaptar este dispositivo no sentido de que a fiscalização desta meta (Índice de Ligações Atendidas) seja feita de outra forma.

Adicionalmente, ressalte-se que esta meta é aparentemente contraditória com a meta estabelecida no artigo 7º da proposta de Resolução (Índice de Atendimento Pessoal). Seria adequado, assim, fazer uma melhor descrição desta meta de Índice de Ligações Atendidas, distinguindo-a claramente do Índice de Atendimento Pessoal.

Resposta da Anate

Art 7º. Contribuição pertinente. A redação dos artigos mencionados foi revista. Vide artigo 12: "Art. 12. O tempo de espera pelo atendimento, quando do comparecimento do assinante ao centro de atendimento da operadora ou de seus credenciados, não poderá

ser superior a 20 (vinte) minutos, em:..."

Art 9º, §3º. Contribuição não pertinente. Quem terá a responsabilidade de monitorar as ligações é a operadora de serviços de televisão por assinatura, não a prestadora de telefonia. Além disso, destaca-se que não será monitorado o teor da ligação, mas o tempo que o assinante aguarda para ser atendido.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

071 - ABRIL/TVA

Empresa

TVA Sistema de Televisão S.A.

Contribuição

Art. 6º. As correspondências relativas a reclamações e pedidos de informação recebidas pela Prestadora devem ser respondidas de forma definitiva em:

I – ATÉ 5 (CINCO) DIAS ÚTEIS CONTADOS DO RECEBIMENTO EM 95% (NOVENTA E CINCO POR CENTO) DOS CASOS E EM ATÉ 7 (SETE) DIAS ÚTEIS CONTADOS DO RECEBIMENTO EM 10 (CEM) POR CENTO DOS CASOS, APÓS 12 (DOZE) MESES CONTADOS A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ; E

II – ATÉ 7 (SETE) DIAS ÚTEIS CONTADOS DO RECEBIMENTO EM 100% (CEM POR CENTO) DOS CASOS, APÓS 24 MESES CONTADOS A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ.

Art. 8º. As chamadas realizadas para o Centro de Atendimento devem ser completadas, DE MODO QUE:

I - EM 95% DO PMM (PERÍODOS DE MAIOR MOVIMENTO), ESTARÃO DISPONÍVEIS 100% DOS TRONCOS PARA O PROCESSO DE ATENDIMENTO - APÓS 12 (DOZE) MESES CONTADOS A PARTIR DA DATA DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ; E

II - EM 98% DO PMM (PERÍODOS DE MAIOR MOVIMENTO), ESTARÃO DISPONÍVEIS 100% DOS TRONCOS PARA O PROCESSO DE ATENDIMENTO – APÓS 24 (VINTE E QUATRO) MESES CONTADOS A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ.

Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, em cada PMM no mínimo, não deve ser superior a:

I – 20 SEGUNDOS EM 80% (OITENTA POR CENTO) DOS CASOS E 60 SEGUNDOS EM 95% (NOVENTA E CINCO POR CENTO) DOS CASOS, APÓS 12 MESES CONTADOS A PARTIR DA DATA DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ

II – 10 SEGUNDOS EM 90 % (NOVENTA POR CENTO) DOS CASOS E 90 SEGUNDOS EM 95% (NOVENTA E CINCO POR CENTO) DOS CASOS, APÓS 36 MESES CONTADOS A PARTIR DA DATA DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ.

§ 1º. em nenhum caso o tempo de espera para o atendimento poderá ser superior a 90 (NOVENTA) SEGUNDOS.

Justificativa

Art. 6º. Faz-se necessária a alteração acima indicada para adequação do PGMQ à realidade da operação das prestadoras de TV por assinatura.

Art. 8º. A quantidade, complexidade e relevância das obrigações decorrentes da programação, para as prestadoras de SCEMA em face dos assinantes, são consideravelmente maiores que na telefonia, merecendo da ANATEL tratamento diferenciado e compatível, como demonstrado nos comentários aos Arts. 1º e 3º.

No entanto, as Metas de Atendimento ao Assinante são iguais ou ainda mais gravosas do que as fixadas para o STFC e SMP, o que viola frontalmente os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, estatuídos no Art. 38 da LGT como diretriz obrigatória para o regulador.

Não pode, por isso, a ANATEL adotar os mesmos indicadores como se os serviços de televisão fossem iguais aos de telefonia. Assim, os indicadores aqui propostos para o SCEMA devem ser minorados proporcionalmente ao acréscimo do maior grau de dificuldade, complexidade e obrigações decorrentes do fornecimento de conteúdos, além da disponibilização regular dos meios de entrega.

Espera-se também que seja considerado, para efeito de apuração dessa meta, a definição de “chamada completada” como sendo aquela chamada originada ou terminada em que houve atendimento e comunicação.

Art. 9º. Espera-se que essas Metas de Atendimento ao Assinante sejam comparadas com as da telefonia e adequadas à maior quantidade, complexidade e relevância das operações das prestadoras de SCEMA, decorrentes de sua finalidade de entregar conteúdos.

Consideradas as situações de congestionamento de troncos do sistema de telefonia público, as prestadoras de SCEMA, que são usuárias, pleiteiam a fixação desse indicador, conforme indicado na contribuição a este artigo.

Resposta da Anate

Art. 6º. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras.

Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.

Art 9º. Contribuição parcialmente acatada. O tempo de espera pelo atendimento foi alterado para 20s. As metas de qualidade que

esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras. Conceito de Chamada Completada. Contribuição não pertinente. O conceito já é tratado no Regulamento de Indicadores de Qualidade do STFC (resolução n.º 217, de 21 de março de 2000).

Item do Regulamento | Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

072 - Ana Claudia Batista de Oliveira

Empresa

Contribuição

Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, não deve ser superior a 3 (três) minutos em cada PMM no mínimo em:

- I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e
- II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

§ 1º. Em nenhum caso o tempo de espera para o atendimento poderá ser superior a 6 (seis) segundos.

Justificativa

O estabelecimento do tempo máximo de espera, no caso de transferência da chamada pela URA (Unidade de Resposta automática) da prestadora para o atendimento pessoal (via telefonista) em 10 ou 60 segundos onerará demais e em nossa opinião, desnecessariamente, o atendimento pessoal à prestadora. Julgamos ser incompatível com a realidade o máximo de 10 segundos estabelecido para espera telefônica, dado que para o atendimento do tráfego de chamadas e manutenção deste intervalo, dependendo da quantidade de usuários da operadora, seriam necessários centenas e até milhares de PA (posições de atendimento) no Call Center.

Resposta da Anate

Contribuição parcialmente acatada.Redução dos Índices. Contribuição parcialmente acatada. Os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento | Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

073 - Ana Lúcia Maestrello

Empresa

Galaxy Brasil Ltda

Contribuição

Art. 6º. As correspondências relativas a reclamações e pedidos de informação recebidas pela Prestadora devem ser respondidas de forma definitiva em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento, em:

- I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e
- II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

§ 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.

Sugestão: Sugere-se a seguinte redação:

“Art. 6º. As correspondências relativas a reclamações e pedidos de informação recebidas pela Prestadora devem ser respondidas de forma definitiva em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento, em:

- I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último; e
- II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

§ 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. 7º. O tempo de espera pelo atendimento pessoal da prestadora ou de seus credenciados, não poderá ser superior a 10 (dez) minutos, em:

- I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e
- II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

§ 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.

Sugestão: Sugere-se a seguinte redação:

“Art. 7º. Nos casos em que houver agendamento prévio, o tempo de espera pelo atendimento pessoal da prestadora ou de seus credenciados não poderá ser superior a 10 (dez) minutos em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

§ 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. 8º. As chamadas realizadas para o Centro de Atendimento devem ser completadas em cada PMM no mínimo em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 98% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

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

Sugestão: Sugere-se a eliminação deste artigo.

Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, não deve ser superior a 10 (dez) segundos, em cada PMM no mínimo em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

§ 1º. Em nenhum caso o tempo de espera para o atendimento poderá ser superior a 60 (sessenta) segundos.

§ 2º. A opção de acesso à telefonista ou atendente deve estar sempre disponível.

§ 3º. As informações obtidas junto à prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal, para aferição do cumprimento das metas estabelecidas neste e no artigo anterior, deverão estar disponíveis para fiscalização.

§ 4º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Ligações Atendidas (ILA) conforme anexo I.

Sugestão: Sugere-se a alteração da redação do artigo 9º, nos seguintes termos:

“Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, não deve ser superior a 30 (trinta) segundos, em cada PMM no mínimo em:

I – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último; e

II – 85% (oitenta e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

§ 1º. A opção de acesso à telefonista ou atendente deve estar sempre disponível.

§ 2º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Ligações Atendidas (ILA) conforme anexo I.”

Justificativa

Justificativa para o Art 6º:

Conforme antes mencionado em comentário ao artigo 3º, ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCEMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito, o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCEMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando comprometida a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCEMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.”

Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCEMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCEMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCEMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Justificativa para o Art 7º:

Desde logo, importante limitar o tempo estabelecido pelo artigo em questão aos casos em que houve agendamento prévio para o atendimento pessoal pela prestadora ou por seus credenciados.

De outra parte, conforme antes mencionado em comentário ao artigo 3º, ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCEMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito,

o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCEMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando comprometida a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCEMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.”

Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCEMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCEMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCEMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Justificativa para o Art 8º:

O artigo ora comentado estabelece, para as prestadoras dos SCEMa, metas para o completamento de chamadas para os centros de atendimento.

Ocorre que, considerando que os centros de atendimentos são, via de regra, acessados por telefone, tais acessos dependem da contratação de serviços de terceiros. Ou seja, as prestadoras dos SCEMa são tomadoras/usuárias do serviço de telefonia, assim como seus usuários/assinantes. Com efeito, não podem ser responsáveis por metas relacionadas à prestação de serviços de telefonia fixa ou móvel, conforme a origem da chamada. Assim, o artigo em questão deve ser inteiramente suprimido.

Justificativa para o Art 9º:

Consoante a prática corrente no mercado de televisão por assinatura, a média de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, é superior ao tempo ora proposto pela Anatel. Mesmo assim, vale anotar, as prestadoras não colhem a insatisfação dos seus usuários em relação a isso.

De fato, mais uma vez emprestou-se o padrão de qualidade dos serviços de telefonia para o SCEMa. Ocorre que, conforme consta do Informe n.º 09/CMROR, que analisou a proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade ora em comento, para subsidiar a elaboração do referido instrumento, foram informados à Superintendência de Comunicação de Massa “os problemas enfrentados no âmbito da SPV em relação à meta de atendimento em 10 (dez) segundos para as ligações feitas para o Centro de Atendimento das Prestadoras de SMP, apresentando-se também os resultados do benchmarking internacional realizado pela equipe da SPV, que apontaram para uma média de 20 (vinte) a 40 (quarenta) segundos para o atendimento das ligações.” Diante disso, sugeriu-se que fosse “acatada a sugestão de incorporação ao texto da proposta de mudanças nesse sentido.”

Assim, a alteração ora sugerida visa a uma melhor adequação dos parâmetros estabelecidos pela presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade à realidade das prestadoras e aos padrões de mercado, cuja necessidade, inclusive, foi reconhecida pela própria Anatel.

Ademais disso, sugere-se a supressão dos §§ 1º e 3º do artigo 9º ora proposto.

No tocante ao § 1º, é excessiva a imposição de obrigação de que, em nenhum caso, a espera para o atendimento poderá ser superior a 60 (sessenta) segundos. Isto, porque podem ocorrer eventos específicos, não previsíveis e não imputáveis às prestadoras que levem um número atípico de usuários a acessar o Centro de Atendimento, acabando por impossibilitar a observância da meta em questão.

No que concerne ao § 3º, vale dizer que não existe qualquer norma que obrigue as prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado ou Serviço Móvel Pessoal a fornecerem aos usuários informações com o teor daquelas que as prestadoras de SCEMa (como antes ponderado, meras usuárias dos serviços de telefonia) deverão obter para apresentação à Anatel.

Outrossim, é importante observar que, mesmo que as prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal concordem em fornecer às prestadoras de SCEMa, usuárias de seus serviços, os registros de chamadas que permitam a aferição das informações em questão, o fato é que pela absoluta disparidade entre os serviços de telefonia e o SCEMa, as prestadoras deste último não terão recursos de TI capacitados para leitura, organização e armazenamento destes registros.

Quanto à apreciação da meta em questão, sugere-se sua avaliação pela média trimestral. O período da coleta pode até ser semanal, tal como disposto no Anexo I da presente proposta de Regulamento para o Índice de Ligações Atendidas (ILA), mas o cumprimento da meta deve ser ponderado pela média do trimestre. De fato, este critério corrige eventuais distorções ocasionadas por eventos específicos e não previsíveis que impliquem em aumento significativo do número de chamadas aos Centros de Atendimentos das prestadoras em determinado período.

Finalmente, cumpre anotar que, conforme antes mencionado em comentário ao artigo 3º, ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCEMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito, o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCEMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando

comprometida a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCEMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.”

Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCEMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCEMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCEMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Resposta da Anate

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.

Art. 9º - Redução dos Índices. Contribuição acatada. Os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Exclusão dos parágrafos não acatada.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

074 - Antonio Salles Teixeira Neto

Empresa

Contribuição

Comentário Art. 7º: É preciso definir mais claramente o escopo de atendimento pessoal.

Comentário Art. 8º: Essa exigência é irreal para a realidade atual dos serviços no Brasil.

Comentário Art. 9º: O tempo mínimo máximo de espera de 10 segundos não é realista para os padrões brasileiros.

Justificativa

Justificativa Art. 7º: O Atendimento pode ser caracterizado por diferentes ocorrências, tipo: instalação dos serviços, atendimento na loja da operadora, atendimento de assistência técnica, atendimento de orientação de uso, cobrança, etc.

Justificativa Art. 8º: Essa obrigação exigiria das operadoras um Atendimento 24 horas/dia, o que pode ser exigir investimentos e custos imprevistos para muitas delas e tornar inviável o seu negócio. Temos a convicção, como investidores e operadores experientes, que a atual fase de transição do setor não admite o volume de investimento necessário para essa exigência. Se assim for, será mandatória a revisão das condições econômicas dos projetos e da abordagem comercial das concessões da quase totalidade das operadoras que prestam serviços de TV por Assinatura e se convertem em SCEMa.

Justificativa Art. 9º: O padrão internacional para espera é de 30 Segundos, para países onde esse tipo de serviço já existe há mais de 40 anos e com coberturas de rede muito mais consolidadas do que a nossa. O cumprimento dessa exigência é extremamente rigoroso e anti-econômico, não se enquadrando na realidade atual de negócios, infra-estrutura e custos de telecomunicações no Brasil.

Resposta da Anate

Art 7º. Definição de Atendimento pessoal. Contribuição acatada.

Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.

Art 9º. Contribuição parcialmente acatada. O tempo de espera foi estendido para 20s.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

075 - CARLOS A RIBEIRO

Empresa

SAT TEL TELECOM ME

Contribuição

Art. 6º Sugerimos que o termo "de forma definitiva" seja substituído por com uma posição clara?. Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo "de forma definitiva?".

Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.

§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto "em dias úteis durante o horário comercial?".

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.

§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

Art. 8º

No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois "Brasis" tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Arts. 6º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

076 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Comentários ao Artigo 6º e Incisos I e II: O conceito de que a resposta seja "... de forma definitiva" é ambíguo. Muitas vezes a reclamação não é clara e exige esclarecimentos adicionais para seu correto equacionamento, ou mesmo a obtenção de dados junto a terceiros (bancos, lojas, assistências técnicas, etc.). O critério deveria ser que a resposta seja objetiva e não protelatória (do tipo: "estamos analisando", "responderemos em breve", etc.). Também deve ser feita a ressalva de que, para contagem do prazo, devem ser consideradas as correspondências enviadas ao endereço correto da Central de Atendimento. Quanto aos índices, sugerimos: após 12 meses, contados da publicação desta resolução, 90% das correspondências respondidas em até 7 dias úteis, e 98% respondidas em até 12 dias úteis. Após 24 meses, 95% das correspondências respondidas em até 5 dias úteis, e 98% das correspondências respondidas em até 10 dias úteis.

Comentários ao Artigo 7º: Deve ficar claro que o atendimento pessoal deve ocorrer "quando aplicável", ou seja, quando seja exigência da lei ou do termo de outorga. No caso de serviços DTH, com abrangência nacional, a prestação de tal atendimento é

impraticável e isto deve estar claro na norma.

Comentários ao Artigo 9º e Incisos I e II: O índice proposto é muito restritivo, principalmente considerando-se que há períodos de pico, eventos de temporada, como campeonatos de futebol, etc. Quanto aos índices, nossa sugestão é: após 12 meses, contados da publicação da resolução, 70% das ligações devem ser atendidas em até 30 segundos, e 85% em até 60 segundos. Após 24 meses, 80% das ligações devem ser atendidas em 20 segundos, e 90% em 60 segundos. Após 36 meses, 90% dos casos devem ser atendidos em até 10 segundos, e 95% em até 60 segundos.

Justificativa

Vide Contribuições Acima.

Resposta da Anate

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação foi alterada para "com a indicação de solução". Só serão consideradas as correspondências que efetivamente chegarem a conhecimento da operadora.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Alteração das metas não foi acatada.

Art. 7º - O atendimento pessoal é uma das formas de atendimento que a operadora pode oferecer. Não é obrigatório que ele ofereça atendimento pessoal, apenas que disponibilize um centro de atendimento.

Art. 9º - Contribuição parcialmente acatada. O tempo de espera foi estendido para 20s.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

077 - carlos rosseto junior

Empresa

DTH Interactive Telecomunicações LTDA

Contribuição

01 – No capítulo IV – Das metas de Atendimento ao Assinante, em seu artigo nono, o prazo para o atendimento pessoal deve ser o mesmo do artigo Sétimo, que poderia ter a seguinte redação:

Art. 9º . Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, não deve ser superior a 10 (dez) minutos, em cada PMM no mínimo em:

02 – No capítulo IV – Das metas de Atendimento ao Assinante, em seu artigo nono, parágrafo 3º, deverá ser consignado que a responsabilidade por estas informações será da prestadora de serviço telefônico fixo comutado e serviço móvel pessoal

Justificativa

As justificativas acompanham as contribuições para uma melhor compreensão.

Resposta da Anate

Art. 9º - Contribuição parcialmente acatada. O tempo de espera foi estendido para 20s.

§3º. Contribuição não acatada. A responsabilidade pelo envio dos dados é da operadora, assim, também o é para armazená-los.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

078 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 6º Sugerimos que o termo "de forma definitiva" seja substituído por "com uma posição clara?". Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo "de forma definitiva?".

Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.

§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto "em dias úteis durante o horário comercial?".

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.

§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador. As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brais? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

Arts.7º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

079 - FABÍOLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

Art. 6º. As correspondências relativas a reclamações e pedidos de informação devem ser enviadas pelo assinante à prestadora por meio de manifestação escrita, via fax, e-mail ou correio, para o ENDEREÇO CORRETO DE ATENDIMENTO, que será prévia e amplamente divulgado pela empresa, excetuando-se aquela compreendida como reclamação encaminhada à central de atendimento durante o horário de funcionamento.

§ 1º - As correspondências recebidas pela Prestadora devem ser respondidas em : I – 90% (noventa por cento) dos casos, em até 07 (sete) dias úteis da data do recebimento e 98% (noventa e oito por cento) dos casos, em até 15 (quinze) dias úteis da data do recebimento, após 12 (doze) meses contados da data da publicação da Resolução. II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, em até 05 (cinco) dias úteis da data do recebimento e 98% (noventa e oito por cento) dos casos, em até 10 (dez) dias úteis da data do recebimento, após 12 (doze) meses contados da data da publicação da Resolução.

§ 2º . Para efeito de aferição do cumprimento do prazo previsto no caput, considerar-se-á a data em que efetivamente foi enviada a resposta.

§ 3º - Como período de preparação do sistema, para o controle do prazo de resposta das correspondências, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

- I - 06 meses para o início das medições;
- II - 06 meses de adequação.

§ 4º . Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Correspondências Respondidas (ICR) conforme anexo I.

§ 5º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, as correspondências recebidas pela Prestadora devem ser respondidas em até 07 dias úteis, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Art. 7º. O tempo de espera pelo atendimento pessoal da prestadora ou de seus credenciados, não poderá ser superior a : I – 15 (quinze) minutos em 90% (noventa por cento) dos casos, e em 30 (trinta) minutos em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, após 12 (doze) meses contados da data da publicação da Resolução;

II – 15 (quinze) minutos em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, e em 30 (trinta) minutos em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, após 24 (vinte e quatro) meses contados da data da publicação da Resolução;

III – 10 (dez) minutos em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, e em 30 (trinta) minutos em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, após 36 (trinta e seis) meses contados da data da publicação da Resolução;

§ 1º - Este indicador terá como forma de medição a média do mês que consiste na somatória do número de reclamações dividida pelo número de dias do mês.

§ 2º - Como período de preparação do sistema, para o controle do prazo de atendimento pessoal, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

I - 06 meses para o início das medições;

II - 06 meses de adequação.

§ 4º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Atendimento Pessoal (IAP) conforme anexo I.

§ 5º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, o tempo de espera pelo atendimento pessoal da prestadora ou de seus credenciados, não poderá ser superior a 30 (trinta) minutos, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Art. 8º. Em 90% (noventa por cento) dos casos de chamadas realizadas para o Centro de Atendimento em cada PMM deverá haver a total disponibilização dos troncos, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução. As em § 2º - Este indicador terá como forma de medição a média do mês que consiste na somatória do número de chamadas dividida pelo número de dias do mês.

§ 2º - Como período de preparação do sistema, para o controle do prazo de ocupação de troncos, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

I - 03 meses para o início das medições;

II - 06 meses de adequação.

§ 3º -. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Chamadas Completadas (ICC) conforme anexo I.

§ 4º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, em 50% (noventa por cento) dos casos de chamadas realizadas para a Função de Atendimento, em cada PMM, deverá haver a total disponibilização dos troncos, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, em cada PMM, não deve ser superior a:

I – 70% (setenta por cento) dos casos em 30 (trinta) segundos, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução

II – 80% (oitenta por cento) dos casos em 20 (vinte) segundos, a partir do vigésimo quarto mês da data da publicação da resolução.

III – 90% (noventa por cento) dos casos em 10 (dez) segundos, a partir do trigésimo sexto) mês da data da publicação da Resolução.

§1º . A opção de acesso à telefonista ou atendente deve estar sempre disponível.

§ 3º. As informações obtidas junto à prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal, para aferição do cumprimento das metas estabelecidas neste e no artigo anterior, deverão estar disponíveis para fiscalização.

§ 4º - Este indicador terá como forma de medição a média do mês que consiste na somatória do tempo de espera de cada ligação ocorrida do mês, dividida pelo número de ligações mensais.

§ 5º - Como período de preparação do sistema, para a contagem do tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento no PMM, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

I - 03 meses para o início das medições;

II - 06 meses de adequação.

§ 6º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Ligações Atendidas (ILA) conforme anexo I.

Justificativa

Idem capítulo anterior.

Resposta da Anate

art. 6º. Contribuição parcialmente acatada. Só serão consideradas as correspondências que efetivamente chegarem a conhecimento da operadora.

Prazo para responder. Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 7 dias úteis.

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art. 7º. Prazo de Atendimento. Contribuição acatada. O prazo foi aumentado para 20min.

Art. 9º. Prazo de atendimento. Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 20s. As metas foram abrandadas.

Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

080 - FERNANDO DE MELO MOUSINHO

Empresa

Contribuição

ART 7º

I - 3 horas dentro do horário comercial.

§ - Retirá-lo

Justificativa

JUSTIFICATIVA PARA O ARTIGO 7º

Em operações de pequeno porte, em mercados a serem desenvolvidos, como comunidades de baixa-renda ou com carência de infraestrutura, a disponibilidade dos recursos humanos - atendimento - dependerá da receita e das peculiaridades do local. Considerando-se período de descanso, almoço, atendimento em andamento, custo da infra-estrutura (de atendimento) sugerimos 3 horas ou meio período (4 horas).

Resposta da Anate

Art. 7º. Contribuição não acatada. O prazo foi estendido para 20min.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

081 - FRANCISCA GLAUCIA OLIVEIRA EVARISTO

Empresa

Intercontinental Telecomunicações Ltda.

Contribuição

NO Art. 6º. As correspondências relativas a reclamações e pedidos de informação recebidas pela Prestadora devem ser respondidas de forma definitiva em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento, em...

NO Art. 7º. O tempo de espera pelo atendimento pessoal da prestadora ou de seus credenciados, não poderá ser superior a 10 (dez) minutos, em...

NO Art. 8º. As chamadas realizadas para o Centro de Atendimento devem ser completadas em cada PMM no mínimo em...

Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, não deve ser superior a 10 (dez) segundos, em cada PMM no mínimo em...

Justificativa

NO Art. 6º. As correspondências relativas a reclamações e pedidos de informação recebidas pela Prestadora devem ser respondidas de forma definitiva em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento, em:

Sugerimos que o termo definitiva seja retirado. Muitas vezes as reclamações são respondidas e atendidas em até 5 dias, no entanto, dependerá da situação para que seja considerada respondida de forma definitiva pelo usuário.

NO Art. 7º. O tempo de espera pelo atendimento pessoal da prestadora ou de seus credenciados, não poderá ser superior a 10 (dez) minutos, em...

Usando como exemplo o Distrito Federal, o assinante que necessitar do atendimento pessoal, poderá ter seus direitos resguardados segundo normas já existentes. Podemos citar a Lei Distrital n.º 2.529 de 21.02.2000, que dispõe em seu Artigo 4º sobre o tempo razoável de até 30 minutos para o atendimento pessoal.

Sugerimos, dessa forma, o período de 30 minutos, estabelecendo um critério justo de avaliação do índice, dentro de normas que já observam o direito dos usuários.

NO Art. 8º. As chamadas realizadas para o Centro de Atendimento devem ser completadas em cada PMM no mínimo em:

Sugerimos baixar o índice para 75% dos casos, pois nessa situação seria possível atender a exigência sem sofrer mudanças que inviabilizam economicamente a atividade.

Atualmente, para atender, por exemplo, uma base com 25.000 assinantes, o custo operacional mensal no turno referente ao PMM de 9h às 11h é de R\$13.600,00.

Com a elevação do índice para 98%, esse custo sofreria um incremento de aproximadamente 16 vezes, ou seja, ocorreria um custo operacional mensal de R\$ 220.000,00 no turno referente ao PMM e seria preciso um investimento de R\$ 760.000,00 em infraestrutura para atender esse índice.

- Para chegar a esses totais e atingir 98% dos casos, conforme artigo, podemos dizer que:

- o custo médio mensal de um atendente é de aproximadamente R\$ 1.200,00, multiplicado por 179 postos de atendimento necessários, o custo operacional mensal seria de R\$ 214.800,00.

- com a criação de 179 postos de atendimento pessoal (PA) a um investimento individual de R\$ 4.240,00, totalizaria um investimento de R\$ 758.960,00 em infra-estrutura.

Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, não deve ser superior a 10 (dez) segundos, em cada PMM no mínimo em:

Sugerimos o tempo de 45 segundos, que se aproxima mais da realidade do atendimento das operadoras e dos investimentos previstos na prestação do serviço, como já foi citado anteriormente.

Resposta da Anate

art. 6º. Alteração da redação do artigo. A expressão foi excluída. Contribuição acatada.

Art. 7º. Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 20min.
Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.
Art. 9º. Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 20s.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

082 - Gabriela Senff Andrade do Valle

Empresa

WayTV Belo Horizonte S/a

Contribuição

Atualmente as correspondências já são respondidas prontamente dentro do prazo acima. Será necessário somente manter o controle destas respostas e recebimentos.

Justificativa

Adequação de sistema para registros.

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

083 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 6º Sugerimos que o termo "de forma definitiva" seja substituído por "com uma posição clara?". Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo "de forma definitiva?".
Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.
§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.
Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto "em dias úteis durante o horário comercial?".
Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.
§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".
Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.
Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:
-> Infra-estrutura urbana deficiente;
-> Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
-> Falta de segurança pública;
Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.
O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.
Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.
É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes "piratas" continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).
As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois "Brasis" tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:
-> A "entrega" técnica das redes;
-> Impostos e taxas a serem recolhidos;
-> Regularização da rede de postes;

- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Arts. 7º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

084 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 6º Sugerimos que o termo 'de forma definitiva' seja substituído por 'com uma posição clara'. Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo 'de forma definitiva'.

Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.

§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto 'em dias úteis durante o horário comercial'.

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.

§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo 'Em nenhum caso'.

Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de formaregular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois 'Brasis' tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Arts. 7º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

085 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

Artigo 6. - Contribuição:

O termo definitiva merece ser retirado. A sugestão é que cada correspondência recebida, mesmo que represente continuidade de um assunto já tratado anteriormente, deve ser respondida num prazo máximo de 05 dias.

ARTIGO 7o. - Contribuição:

Sugerimos o período de 20 minutos, estabelecendo um critério justo de avaliação do índice.

ARTIGO 8o. - Contribuições:

Sugerimos baixar o índice para 75% dos casos, pois nessa situação seria possível atender a exigência sem sofrer mudanças que inviabilizem economicamente a atividade. Atualmente, o custo operacional no turno referente ao PMM de 09:00 às 11:00, para o índice proposto, é de R\$13.600,00. Com a elevação para 98%, esse custo sofreria um incremento de aproximadamente 16 vezes, desconsiderando custos com investimento em PA's e infra-estrutura.

ARTIGO 9o. - Contribuições:

Sugerimos o tempo de 45 segundos, que se aproxima mais da realidade do atendimento das operadoras e dos investimentos previstos na prestação do serviço.

Justificativa

Justificativas Gerais:

Também neste capítulo devem ser consideradas as realidades do Serviço de TV por Assinatura. Não existe lógica em se atribuir metas, de um modo geral, mais rígidas que no STFC, SMC e SMP. Deve-se, mais uma vez, considerar que TV por Assinatura não é um serviço público e muito menos essencial.

Por exemplo, a meta em 2004 para STFC, referente ao Atendimento por telefone em até 10 segundos é de 94%. Já no SMC a Taxa de Atendimento do Centro de Atendimento (PVMC3) e a Taxa de Atendimento Público (PVMC5) são de 80%. Nesse sentido, questiona-se por qual razão o mesmo índice para as operadoras de TV por assinatura são mais exigentes, e logo no segundo ano de operação?

Os aspectos Satisfação do Assinante/economia operacional também devem ser considerados.

ARTIGO 6o. - Justificativa:

Muitas vezes as reclamações são respondidas e atendidas em até 5 dias mas, no entanto, pode depender de uma interação entre as partes antes que seja considerada respondida de forma definitiva por parte do usuário.

ARTIGO 7o. - Justificativa

A existência de um atendimento pessoal depende da dimensão e das características de cada operação (cabo, MMDS, DTH) e da dimensão da área coberta pelos serviços. O atendimento pessoal é, em geral, uma opção, oferecida aos usuários que não se sentem confortáveis em resolver suas questões por meio do atendimento telefônico, o que evitaria seu deslocamento. Essa opção é oferecida, principalmente para resolver assuntos relacionados à Cobrança, embora sejam utilizados mecanismos que simplifiquem o processo (cartão de crédito, débito em conta e boleto bancário), mas é utilizado, também, para resolução de qualquer tipo de problema.

Lembramos que, a exemplo do Distrito Federal, o assinante que necessitar do atendimento pessoal tem seus direitos assegurados segundo normas existentes, como a Lei Distrital n.º 2529 de 21.02.2000, que dispõe sobre o atendimento em tempo razoável e de até 30 minutos (Art. 4o).

Para que possa ser colocado em prática, deverá ser criado um procedimento especial para as operadoras, a fim de mensurar com exatidão a coleta da informação. Isso traria como consequência custos operacionais até então não existentes. Por exemplo, um formulário deveria ser preenchido pelo assinante ao chegar em uma loja, informando horário de chegada e motivo da visita. Esse mesmo formulário será completado pelo responsável pelo atendimento, no início do atendimento, identificando com o horário em que o atendimento está se iniciando.

ARTIGO 8o. Justificativa:

Lembramos, em primeiro lugar, que relatório de chamadas não completadas é emitido pela operadora de telefonia fixa local, a qual poderá recusar a entrega ou demorar mais do que o tempo requerido para envio das informações à Anatel.

Por outro lado, não vemos lógica na meta sugerida, uma vez que, a meta dos operadores de telefonia fixa para chamadas completadas é de 70%, conforme Plano Geral de Metas de Qualidade para telefonia fixa, enquanto a sugerida para o Plano de Metas de TV por assinatura é de 98% do total de ligações recebidas, o que demonstra total absurdo.

Para melhor ilustrar esse tema, fornecemos abaixo alguns dados reais:

O custo de investimento de um posto de atendimento (PA) é de R\$ 4.240,00. O custo médio mensal operacional de um atendente para o posto de atendimento (PA) é de R\$ 1.200,00.

Numa base de 25.000 assinantes, para atender o índice de 98%, seria preciso um investimento de R\$ 760.000,00 e um custo operacional mensal de R\$ 220.000,00 no turno referente ao PMM de 09:00 às 11:00. Ver Tabela II em anexo, onde são apresentados os números de PA's e troncos telefônicos necessários para atingir o índice de 98%.

ARTIGO 9o. Justificativa:

O investimento em URA (Unidade de Resposta Audível) já foi citado anteriormente e demonstra a inviabilidade para pequenos operadores. Adicionalmente a esse custo, devem ser considerados ainda os custos apresentados nos comentários ao Artigo 8º, cujos custos levantados consideram 10 segundos de tempo de espera em 95% das chamadas atendidas.

Resposta da Anate

art. 6º. Contribuição acatada. A redação do artigo foi alterada e a expressão excluída.
Art. 7º. Contribuição acatada.
Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.
Art. 9º. Contribuição parcialmente acatada. O tempo foi estendido para 20s.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

086 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 6º Sugerimos que o termo "de forma definitiva" seja substituído por "com uma posição clara". Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo "de forma definitiva".
Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.
§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.
Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto "em dias úteis durante o horário comercial".
Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.
§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".
Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.
Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois "Brisas" tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Arts. 7º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.
Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

087 - MARCELO RIBEIRO PEREIRA

Contribuição

Então o texto definitivo segue abaixo:

Contribuição nº 575

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma padronização do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois 'Brasis' tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Art. 1º

§ 2º Entendemos a necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores.

A sugestão é que, enquanto as 'OCC' não forem definidas com seus métodos claros de aferição, não deverão ser aplicados nas EDS.

§ 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Art. 3º

Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros:

- > O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais?
- > A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação.
- > Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos. Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral.
- > Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Art. 4º

Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infra-estrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado.

§ 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo 'Em nenhum caso?'.

Art. 5º

Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (coders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Art. 6º

Sugerimos que o termo 'de forma definitiva' seja substituído por 'com uma posição clara'. Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo 'de forma definitiva'.

Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.

§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Art. 7º

Sugerimos que seja incluído e definido no texto 'em dias úteis durante o horário comercial'.

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.

§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

Art. 8º

No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Art. 9º

Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Art. 10º

Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Art. 11º

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.

§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.

§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total.

Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 15

Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 17

Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes.

Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Art. 21

A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento.

Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22

Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Um abraço.

Justificativa

Minha justificativa é o fato de estar aguardando tanto tempo por uma definição das autoridades do setor, quando no exato momento em que fico esperando, meu irmão sofre uma terrível concorrência desleal de um pirata de tv fechada.

Resposta da Anate

Art. 1º, §2º. Contribuição relevante. Será avaliada no momento oportuno. O OCC será melhor definido.

Art. 3º. Conceito de Reclamação. Contribuição pertinente.

Arts. 4º, 5º, 7º-12, 15-17 e 21-22. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

088 - Mário Augusto Nogueira de Paula

Empresa

Acom Comunicações S.A.

Contribuição

Art 6º - Índice de correspondências respondidas (ICD): A Acom concorda com a redação do artigo.

Art 7º - Índice de atendimento pessoal (IAP): Eliminar esse item e no caso de sua manutenção, então, criar mais um outro indicador com o percentual de atendimentos superior a 30 minutos.

Art 8º - Índice de chamadas completadas (ICC): Sugerimos eliminar esse item.

Art 9º - Índice de ligações atendidas (ILA): A nossa recomendação é atender 80% dos assinantes em até 20 segundos. Entendemos, também, ser necessário criar mais um outro indicador para mensurar os casos em que o atendimento for superior a 60 segundos.

Justificativa

Art 7º - Índice de atendimento pessoal (IAP): Entendemos que deverá ser criado um procedimento adicional para as operadoras, a fim de mensurar com exatidão a informação solicitada, gerando como consequência custos operacionais até então não existentes. Nesse caso será criado pela Acom um formulário que deverá ser preenchido pelo assinante ao chegar em uma loja, informando horário de chegada e motivo da visita. Esse mesmo formulário será completado pelo atendente, assim que o assinante for atendido, com o horário em que o atendimento está se iniciando. Tudo isso é custo operacional, razão pela qual o IAP não deve fazer parte dos indicadores.

Art 8º - Índice de chamadas completadas (ICC): Entendemos que relatório de chamadas completadas não é emitido pela Acom, mas sim pela operadora de telefonia fixa local (Telemar), a qual poderá recusar a entrega ou demorar mais do que o tempo requerido para envio das informações à Anatel. Por outro lado, a meta dos operadores de telefonia fixa para chamadas completadas é de 70%, conforme Plano Geral de Metas de Qualidade para telefonia fixa, enquanto a sugerida para o Plano de Metas de TV por assinatura é de 98% do total de ligações recebidas, o que demonstra discrepância.

Art 9º - Índice de ligações atendidas (ILA): A Acom ainda não trabalha com URA, porém, temos hoje meta para tempo médio de espera (TME). No caso da URA, a Anatel espera que as ligações sejam atendidas em até 10 segundos. No nosso caso específico, cada ligação por problema técnico leva em média 6 minutos, dada a necessidade de se fazer um check list em linha com o assinante para tentar normalizar determinado problema sem que seja necessário o envio de equipe técnica ao local. Em média, esse tempo médio de espera (TME) é de até 20 segundos (média mensal) e é medido pela relação 80/20, ou seja, 80% dos clientes serão atendidos em até 20 segundos, configurando-se como parte do SLA de muitos prestadores de serviços, em contrato, como é o caso da Acom que tem a sua Central de Atendimento terceirizada. Se mudarmos esse indicador para atender a solicitação da Anatel, os nossos custos vão aumentar de forma significativa com o aumento do nº de posição de atendimento (PA), fazendo-nos repensar em algum tipo de repasse para o assinante.

Resposta da Anate

Art 7º. Contribuição não acatada. O prazo foi estendido para 20min.

Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.

Art 9º. Contribuição acatada. As metas foram abrandadas conforme sugerido.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

089 - Mundie e Advogados

Empresa**Contribuição**

Sugere-se a supressão do artigo 7º, dos seus incisos e parágrafos.

Justificativa

Em princípio, não caberia o estabelecimento de meta para atendimento pessoal com relação a todos os serviços considerados como Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura, já que não consta da legislação em vigor dispositivos que imponham às prestadoras a obrigação de disponibilizar atendimento pessoal dos usuários em todas as situações.

Assim, sugere-se a eliminação do artigo em questão.

Resposta da Anate

Art 7º. Contribuição não acatada. O prazo foi estendido para 20min.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

090 - Natália Kairuz de Aguiar Silva

Empresa

614 TVC Interior S/A

Contribuição

I. Artigo 9º, II: Estabelece que ao contatar o Centro de Atendimento o assinante não pode esperar mais que 10 (dez) segundos para atendimento pela telefonista em 95% (noventa e cinco por cento) das ligações nas operação com mais de 2 (dois) anos. Neste aspecto deve ser diferenciada as “grandes”, “médias” e “pequenas” operações, sob pena das diferenças, que não são poucas, tornarem a norma injusta, e ainda irrealizável. Sugerimos, data vênua, que a ANATEL proceda em pesquisa no seguimento de TV a Cabo para constatar qual a média praticada no mercado, e a partir daí concluir em regulamento.

Justificativa

Seria razoável que a ANATEL procedesse na pesquisa sugerida para a elaboração da nova lei, sob pena de, não sendo utilizados parâmetros justos, a norma se tornar impraticável.

Resposta da Anate

Art. 9 - Contribuição não acatada. As metas já são proporcionais ao tamanho das empresas.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

091 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 6º Sugerimos que o termo ?de forma definitiva? seja substituído por ?com uma posição clara?. Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo ?de forma definitiva?.

Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias.

§ 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto ?em dias úteis durante o horário comercial?.

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratarem de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa.

§ 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo ?Em nenhum caso?.

Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brais? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Arts. 7º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

092 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 6º

Inciso I - 90% (noventa por cento) dos casos, até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II - 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

Artigo 7º

Inciso I - 90% (noventa por cento) dos casos, até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II - 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

§ 1º. Em 99% (noventa e nove por cento) dos casos o tempo de espera poderá ser superior a 30 (trinta) minutos.

Artigo 8º

Inciso I - 90% (noventa por cento) dos casos, até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II - 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

Art. 9º. Quando a prestadora possuir sistema de auto-atendimento, o tempo de espera para o atendimento pela telefonista ou atendente do Centro de Atendimento, após realizada a seleção desta opção, não deve ser superior a 45 (quarenta e cinco) segundos, em cada PMM no mínimo em:

Inciso I - 90% (noventa por cento) dos casos, até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II - 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

§ 1º. Em 99% (noventa e nove por cento) dos casos o tempo de espera poderá ser superior a 120 (cento e vinte) minutos.

Justificativa

Artigo 6º

Incisos I e II - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Artigo 7º

Incisos I e II, e § 1º - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Artigo 8º

Incisos I e II - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Artigo 9º

Caput, Incisos I e II, e § 1º - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Resposta da Anate

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art. 7º, §1º - Contribuição não acatada.

Art. 8º - Contribuição parcialmente acatada. As metas foram abrandadas.

Art. 9º - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 20s.

Art. 9º, §1º - Contribuição não acatada.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

093 - Ricardo Marques Macedo

Empresa

Contribuição

Disponibilizar Central de Atendimento ao Assinante através de serviços de 0800.

Justificativa

Disponibilizar Central de Atendimento via 0800 possibilita ao assinante resolver problemas, em muitos casos gerados pela própria operadora, sem nenhum tipo de ônus. Facilitando o acesso e a resolução de diversas situações através de uma forma que não obrigue o assinante a pagar para solucionar problemas, que como supracitado, muitas vezes são causados pela própria operadora. Muitas vezes, o assinante não sentindo atendido pela operadora e desejando registrar uma reclamação para melhorar o serviço oferecido não o faz para não gastar além do valor (irreal para a realidade político-social do país) cobrado pelas operadoras. Através de 0800 a operadora poderia uma real situação do que pensa seus assinantes.

Resposta da Anate

Contribuição não acatada. A operadora pode optar pelo centro de atendimento pessoal. Apenas se a operadora optar pelo centro de atendimento via telefone é que ela deverá dispor de um número para chamada local ou 0800. O assunto será tratado na CP 582, dos Direitos dos Assinantes.

Item do Regulamento | Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

094 - rodrigo alves teixeira

Empresa

Contribuição

Sugiro modificar o texto do Art. 6 para.....” devem ser respondidas em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento, contendo informações objetivas e às eventuais medidas tomadas para apuração de fatos ou procura de informações adicionais, em:.....” Sobre o Art. 7, sugiro se expresse com clareza o que a agência deseja dos operadores.

Justificativa

Sobre o Art. 6. No comércio e muito difícil falar em “forma definitiva”, o que pode ser política do mercado ou da empresa hoje, poderá mudar amanhã, sobre tudo quando se trata de informações. Como responder definitivamente a um assinante sobre a inclusão ou não de um canal, como responder definitivamente a um assinante se vamos ou não oferecer serviço de banda larga, etc. Sobre o Art. 7º. Não é claro o que se pretende aqui, onde se aplica, desde que o cliente entra na nossa loja? Desde que o cliente liga e pede o comparecimento de um funcionário na sua residência ou serviço? Caso o funcionário que o cliente deseja para seu atendimento estiver ocupado, vale a regra? O cliente ser atendido por um funcionário qualquer, embora não o adequado para a sua necessidade cumpre a regra? O que especificamente se deseja da operadora neste ponto. Como exemplo, muitas operadoras não atendem pessoalmente, só através de contato telefônico ou representantes não exclusivos que vendem além de sistemas de DTH, portões automáticos, alarmes, parabólicas, etc..

Resposta da Anate

Art 6º. Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Art 7º. Contribuição acatada. O artigo foi reformulado.

Item do Regulamento | Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

095 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa

Contribuição

Art. 6º. As correspondências relativas a reclamações, DENÚNCIAS e pedidos de informação recebidas pela Prestadora devem ser respondidas de forma definitiva em até 5 (cinco) dias úteis contados do recebimento, em:

§ 2º. Em nenhuma hipótese o tempo de resposta poderá ser superior a 10 (dez) dias úteis, SOB PENA DA ADOÇÃO DAS MEDIDAS LEGAIS CABÍVEIS.

§ 3º. As informações obtidas junto à prestadora de Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal E DO SCEMA, para aferição do cumprimento das metas estabelecidas neste e no artigo anterior, deverão estar disponíveis para fiscalização.

Justificativa

ART. 6º- Segundo o SUEPG 008, há na Agência o pedido de informação, a reclamação e a denúncia. Vamos seguir o SUEPG.

§ 2º. Há que se estabelecer uma pena para que o comando legal surta efeito!

§ 3º. E os serviços do SCEMA?

Resposta da Anate

Art. 6º. Contribuição parcialmente acatada. O texto do artigo foi ajustado.

Art. 6º §2º - O regulamento já prevê sanções para o não cumprimento das metas.
Art. 6º §3º - Contribuição não pertinente.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

096 - Rui Carlos Cordioli

Empresa

MMDSC Comunicações S.A.

Contribuição

Para o Artigo 7º: Sugestão:
Estipular em 20 minutos o tempo de espera e o máximo em 40 minutos.
Comentários: A redução do índice, em relação ao sugerido, não justifica o custo/benefício correspondente.
Para o Artigo 8º, inciso II:
Corrigir:
II – 95%

Justificativa

A justificativa está na própria contribuição.

Resposta da Anate

Art. 7º - Contribuição parcialmente acatada. O tempo de espera foi estendido para 20 min e o máximo não poderá ser superior a 30min.
Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

097 - Silviene de Carvalho Costa

Empresa

Contribuição

Art. 6º. - Sem comentários. A empresa está de acordo com esse artigo.
Art. 7º.
I - Em 95% (noventa e nove por cento) dos casos o tempo de espera não poderá ser superior a 15 (quinze) minutos.
II - Em 99% (noventa e nove por cento) dos casos o tempo de espera não poderá ser superior a 30 (trinta) minutos.
Art. 8º. - Retirar o artigo do Plano de Metas.
Art. 9º. O tempo de espera não deve ser superior a 45 (quarenta e cinco) segundos, em cada PMM no mínimo em:
I – 90% (noventa por cento) dos casos, após 24 meses a partir da publicação da Resolução.
II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, após 36 meses a partir da publicação da Resolução.
§ 1º. Em 99% (noventa e nove por cento) dos casos o tempo de espera não poderá ser superior a 120 (cento e vinte) minutos.

Justificativa

Art. 6º. - Sem comentários. A empresa está de acordo com esse artigo.
Art. 7º. - Apresentada a contribuição acima.
Art. 8º. - Essa informação deverá ser fornecida pela empresa de telefonia fixa local e independe da operadora o seu gerenciamento, não sendo possível a medição do indicador em questão.
Art. 9º. – Essa meta irá requerer uma grandiosa infra-estrutura que em muitos momentos ficará ociosa, onerando fortemente os custos das empresas com equipamentos e pessoal, uma vez que os PMMs podem ocorrer de maneira sazonal, muitas vezes não previsíveis.

Resposta da Anate

Art 7º - Contribuição parcialmente acatada. O tempo de espera foi estendido para 20min.
Art. 8º. Contribuição não acatada. A redação do artigo foi planejada para que as prestadoras tenham um centro de atendimento de tamanho adequado a sua base de assinantes.
Art 9º - Contribuição parcialmente acatada. O tempo de espera foi estendido para 20s.
Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

098 - ABRIL/TVA

Empresa

TVA Sistema de Televisão S.A.

Contribuição

Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, de responsabilidade exclusiva da prestadora, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a:

I – 1,5‰ (UM E MEIO POR MIL), APÓS 12 MESES CONTADOS A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO PGMQE

II - 1‰ (UM POR MIL), APÓS 24 MESES CONTADOS A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ

III – 0,5‰ (MEIO POR MIL), APÓS 36 MESES CONTADOS A PARTIR DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ

Justificativa

Comparadas com as metas correlatas fixadas para os serviços de telefonia e adequadas à realidade e às peculiaridades das prestadoras de SCEMA, os indicadores aceitáveis devem ser alterados conforme sugerido.

Torna-se ainda indispensável esclarecer o conceito de “erro em conta” como sendo aquele exclusivamente cometido pela operadora para excluir quaisquer outros, como por exemplo, os decorrentes de falta de entendimento ou simples informação do assinante.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Erro em conta. O conceito foi definido como erro em documento de cobrança.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas**Nome**

099 - Ana Lúcia Maestrello

Empresa

Galaxy Brasil Ltda

Contribuição

Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a:

I – 1% (um por mil), a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II - 0,5% (meio por mil), a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

Parágrafo único. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamação por Erro em Conta (IREC) conforme anexo I.

Sugestão:

Sugere-se a seguinte redação:

“Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a:

I – 1,5% (um e meio por cento), a partir do décimo segundo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último; e

II – 1,0% (um por cento), a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Parágrafo único. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamação por Erro em Conta (IREC) conforme anexo I.”

Justificativa

Justificativa para o Art 10º:

A alteração ora sugerida visa uma melhor adequação dos parâmetros estabelecidos pela presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade à realidade das prestadoras e aos padrões de mercado.

Outrossim, cumpre anotar que, conforme antes mencionado em comentário ao artigo 3º, ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCEMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito, o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCEMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando comprometida a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCEMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.” Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCEMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCEMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCEMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Prazo de Adaptação. Contribuição acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

100 - Antonio Salles Teixeira Neto

Empresa

Contribuição

Comentário Art. 10º: O conceito de "erro em conta" não é absoluto como está sendo contemplado no texto da Consulta.

Justificativa

Justificativa Art. 10º: É importante especificar o que será considerado "erro de conta", pois muitas vezes os mesmos são ocasionados pelo fornecimento de informações equivocados pelos próprios assinantes, o que ocasiona um trabalho redobrado da operadora para correção das informações.

Resposta da Anate

Erro em conta. Contribuição acatada. O conceito foi definido como erro em documento de cobrança.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

101 - CARLOS A RIBEIRO

Empresa

SAT TEL TELECOM ME

Contribuição

Art. 10º Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

102 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Comentários ao Artigo 10 e Incisos I e II: À semelhança do que comentamos em relação à definição de “reclamação”, aqui, igualmente, é necessário um melhor detalhamento do que seja “erro em conta”, pois muitas vezes o assinante liga para obter esclarecimentos, ou não se lembra de um conteúdo que adquiriu em pay-per-view, ou situações semelhantes. “Erro em conta” deveria ser especificado como a falha, de responsabilidade exclusiva da operadora, que prejudique o assinante e implique em correção ou emissão de nova fatura. Quanto aos índices, sugerimos que, após 24 meses contados da publicação da resolução, haja um máximo de 9 erros para cada 1000 contas emitidas. Após 36 meses, o teto seja de 8 erros em 1000 contas. Após 48 meses, 7 erros em 1000. Após 60 meses, 6 erros em 1000. Após 60 meses, 6 erros em 1000 e, após 72 meses, 5 erros em cada 1000 contas emitidas.

Justificativa

Vide Contribuições Acima.

Resposta da Anate

Erro em conta. Contribuição parcialmente acatada. O conceito foi definido como erro em documento de cobrança. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados. Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

103 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 10º Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador. As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras

por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos. Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

Art. 10 - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

104 - FABIÓLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a:

- I – 10 (dez) reclamações para cada mil contas, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução ;
- II – 09 (nove) reclamações para cada mil contas, a partir do vigésimo quarto mês da data da publicação da Resolução;
- III – 08 (oito) reclamações para cada mil contas, a partir do 36º (trigésimo sexto) mês da data da publicação da Resolução;
- IV – 07 (sete) reclamações para cada mil contas, a partir do 48º (quadragésimo oitavo) mês da data da publicação da Resolução;
- V – 06 (seis) reclamações para cada mil contas, a partir do 60º (sexagésimo) mês da data da publicação da Resolução;
- VI – 05 (cinco) reclamações para cada mil contas, a partir do 72º (septuagésimo segundo) mês da data da publicação da Resolução.

§ 1º - Para os fins deste artigo considera-se erro em conta toda falha, encaminhada ao centro de atendimento, identificada na fatura ou no boleto bancário, que prejudique o assinante, salvo os casos em que houver justificável falha no sistema.

§ 2º - Excluem-se, ainda, do conceito de erro em conta, definido no parágrafo anterior, os valores contestados pelo assinante e que forem identificados como devidos, mesmo que a empresa opte por não cobrá-los; bem como, as reclamações decorrentes de alterações de dados cadastrais, efetuadas após a emissão do faturamento, e, as reclamações decorrentes de solicitação de alteração de modalidade de serviço, que não for executada por obstáculo criado pelo próprio cliente.

§ 3º - Como período de preparação do sistema, para o controle de reclamações por erro em conta, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:

I - 06 meses para o início das medições;

II - 06 meses de adequação.

§ 4º - Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Reclamação por Erro em Conta (IREC) conforme anexo I.

§ 5º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, a relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a 15 (quinze), a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Justificativa

Idem capítulo anterior.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação foi estendido para 1 ano.

Erro em conta. O conceito foi definido como erro em documento de cobrança.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

105 - FRANCISCA GLAUCIA OLIVEIRA EVARISTO

Empresa

Intercontinental Telecomunicações Ltda.

Contribuição

NO Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a...

Justificativa

NO Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a ...:

Sugerimos a alteração do índice para 5%, tendo em vista que a meta torna-se mais próxima à realidade das operadoras,

principalmente as de porte pequeno, cujos custos com uma nova infra-estrutura irão onerar consideravelmente a operação.

É de conhecimento que existem índices mais flexíveis para serviços estabelecidos há muito mais tempo no mercado, cujas atividades são bem mais estruturadas.

Sugerimos que a redação seja definida em percentual, ou seja:

"Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 100 (cem) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a:

I – 10% a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 5% a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial."

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

106 - Gabriela Senff Andrade do Valle

Empresa

WayTV Belo Horizonte S/a

Contribuição

É preciso distinguir as chamadas dos assinantes por motivos de emissão de contas erradas. Hoje a maior incidência das chamadas é para negociação de débitos do assinantes com a empresa.

Justificativa

É preciso distinguir as chamadas dos assinantes por motivos de emissão de contas erradas. Hoje a maior incidência das chamadas é para negociação de débitos do assinantes com a empresa.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

107 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 10 Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço. As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 10 - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

108 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 10 Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.
As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:
-> Infra-estrutura urbana deficiente;
-> Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
-> Falta de segurança pública;
Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.
Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.
Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 10 - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

109 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

Art. 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 100 (cem) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a:
I – 10% a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e
II – 5% a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

Justificativa

ARTIGO 10o. - Justificativa
Atualmente, numa operação de porte médio o índice de chamadas por motivo de Contas está em torno de 2%. Em geral, os maiores motivos dessas ligações estão ligados não a erros, mas alteração das suas características, alteradas durante o mês corrente, motivadas por solicitação dos usuários durante o período de emissão de boleto, devido a mudança de plano, solicitação de ponto extra, descontos concedidos, etc.
Sugerimos a alteração do índice para 5%, tendo em vista que a meta torna-se mais próxima à realidade das operadoras, principalmente as de porte pequeno, cujos custos com infra-estrutura irão onerar em demasia a operação.
É de conhecimento que existem índices mais flexíveis para serviços estabelecidos há muito mais tempo no mercado, cujas atividades são bem mais estruturadas. É o caso do STFC cujo Indicador é 2% e para o SMC que é de 10%. Neste Indicador persiste a dúvida: porque o Setor de TV por Assinatura deve alcançar um objetivo em 02 anos, muito mais desafiador do que o STFC, que já possui um mecanismo de acompanhamento deste Indicador há mais de 15 anos.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.
Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

110 - José Mario Cornicelli Botta

Empresa**Contribuição**

1 - A prestadora deverá possibilitar aos assinantes estipularem um prazo para finalizarem os pacotes opcionais no ato da alteração do pacote atual. E ao final deste prazo não poderá cobrar mensalidade sobre o mesmo até que o assinante renove o pacote opcional. No caso de cancelamento a operadora não poderá cobrar pelo período utilizado fora do prazo previamente estipulado na adesão.

2 - No caso de prestadoras via satélite, sugiro a criação de algo do tipo "um índice de sintonia", que seja medido pela quantidade de dias em relação ao período em o cliente ficou sem sinal (devido ao mau tempo, problemas com satélites, ...), e mediante a este índice colocar um limite e obrigar as operadoras a descontar na mensalidade no caso de ultrapassar este índice.

Justificativa

1 - O assinante contrata um pacote opcional, como por exemplo, um pacote adulto. Em alguns casos o assinante também ganha, por um prazo determinado um pacote promocional. Ao final do tempo promocional o pacote é cobrado. Deve-se criar um meio de possibilitar determinar quanto tempo o assinante pretende ficar com o pacote adicional e possibilitar o agendamento do desligamento do pacote adicional.

2 - Incentivar as operadoras a procurarem novas tecnologias para diminuir este índice.

Resposta da Anate

1 - Contribuição não acatada.

2 - Contribuição acatada. A operadora deverá descontar da mensalidade a soma proporcional ao tempo em que o serviço esteve indisponível. O assunto será tratado mais especificamente na CP 582 - Dos direitos dos assinantes.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas**Nome**

111 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 10 Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 10 - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas**Nome**

112 - Mário Augusto Nogueira de Paula

Empresa

Acom Comunicações S.A.

Contribuição

Art. 10 - Índice de reclamação por erro em conta (IREC): Sugerimos colocar o percentual de 1% ao invés de 0,5%, bem como o IREC não deve ser computado quando da apuração do IR.

Justificativa

Art. 10 - Índice de reclamação por erro em conta (IREC): Entendemos que esse indicador tem relação com o artigo 3º, conforme lá mencionado, e que 0,5% representaria 50% do indicador IR que é 1%, tornando frágil todo o processo, o que nos leva a crer que o IREC não devesse ser computado quando da apuração do IR, mas sim em separado e com o percentual de 1%. Como exemplo, numa base de 100.000 assinantes aonde o indicador IR foi 1% (1.000 reclamações) e que o indicador IREC foi 0,5% (500 contas com registros de reclamação) temos uma tendência a fazer com que as operadoras não cumpram nenhum dos dois indicadores ou um determinado problema de maior abrangência na emissão de suas contas eleve de forma significativa o indicador IR.

Resposta da Anate

Art 10. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

113 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

Art. 10. Sugestão:
Alterar a redação do Art. 10.

Redação Proposta:

A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a 5‰ (cinco por mil).

Justificativa:

O índice 0,5 por mil é um índice muito apertado para as operadoras de TV a Cabo trabalharem. O indicador com esse índice dificilmente poderia ser cumprido.

Justificativa

Art. 10. Sugestão:
Alterar a redação do Art. 10.

Redação Proposta:

A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em conta, por cada 1000 (mil) contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a 5‰ (cinco por mil).

Justificativa:

O índice 0,5 por mil é um índice muito apertado para as operadoras de TV a Cabo trabalharem. O indicador com esse índice dificilmente poderia ser cumprido.

Resposta da Anate

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

114 - Natália Kairuz de Aguiar Silva

Empresa

614 TVC Interior S/A

Contribuição

1. Artigo 10, II: Limita a margem de erro para as cobranças emitidas, em meio por mil nas operações que constam mais de 2 (dois) anos.

Conforme elucidada pela própria ANATEL em reunião realizada na ABTA (Associação Brasileira de Televisão por Assinatura) no dia 17/12/2004, os indicadores, parâmetros das Consultas Públicas de nº 575 e 582 já existiam e foram retirados do regulamento do SMP (Serviço Móvel Pessoal). Solicitamos que por meio de pesquisa junto ao setor, ou qualquer outro meio idôneo, que sejam estabelecidos parâmetros específicos para o seguimento de TV a Cabo por Assinatura.

Justificativa

1. São inúmeras as diferenças entre esse setor da Telecomunicação e o da TV a Cabo; na última há mudanças de pacote, pedidos de pausa, etc, sendo inadmissível que seus indicadores sejam os mesmos, ou sejam baseados uns nos outros. Citamos para maior

clareza os casos de "Pedidos de Pausa" previstos no contrato da BIGTV: É disponível ao assinante que suspenda a prestação de serviços por um certo período, e se ele solicitar restando-lhe em aberto uma fração de tempo a ser paga, torna-se difícil mensurar o valor exato da fatura, ocasionando por muitas vezes erros na cobrança.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição não pertinente. O objetivo desse PGMQ é estabelecer metas mínimas de qualidade que sejam comuns a todos os serviços de televisão por assinatura.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

115 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 10 Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brais? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 10 - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

116 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 10. A relação entre o número total de atendimentos relativos a erro em contas emitidas com vencimento no mês, não deve ser superior a:

Inciso I - 4% (quatro por cento), até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II - 3% (três por cento), a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

Justificativa

Artigo 10 Caput, Incisos I e II - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

117 - rodrigo alves teixeira

Empresa**Contribuição**

ok

Justificativa

ok

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

118 - Rui Carlos Cordioli

Empresa

MMDSC Comunicações S.A.

Contribuição

Para o Artigo 10], inciso II:

Sugestão:

Eliminar item II

Justificativa

Meta no nosso entendimento inatingível.

Resposta da Anate

Art 10, II - Contribuição não acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

119 - Silviene de Carvalho Costa

Empresa**Contribuição**

Art. 10.

I - 8‰ (oito por mil), após o décimo segundo mês a partir da publicação da Resolução.

II - 5‰ (cinco por mil), após o vigésimo quarto mês a partir da publicação da Resolução.

Justificativa

Art. 10. - O termo "Erro em Conta" deve ser melhor definido.

Resposta da Anate

Art 10. Contribuição parcialmente acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Erro em conta. O conceito foi definido como erro em documento de cobrança.

Item do Regulamento | Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

120 - ABRIL/TVA

Empresa

TVA Sistema de Televisão S.A.

Contribuição

Art. 11. A interrupção dos sinais dos SCEMa deve ser solucionada em até 12 (doze) horas em:
I – 90% (noventa por cento) dos casos, APÓS 12 MESES CONTADOS A PARTIR DA DATA DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ; E
II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, APÓS 24 MESES CONTADOS A PARTIR DA DATA DA PUBLICAÇÃO DO PGMQ.

EXCLUIR OU ALTERAR A REDAÇÃO, CONFORME SEGUE: § 2º. Em qualquer situação, a restauração da prestação do serviço não eximirá a prestadora do dever de conceder crédito ou ressarcir ao assinante prejudicado o valor proporcional ao do plano de serviço contratado, considerando-se todo o período em que o serviço não foi prestado. ENTENDE-SE POR ASSINANTE PREJUDICADO AQUELE QUE BUSCOU O ACESSO À PROGRAMAÇÃO ATINGIDA PELA INTERRUPÇÃO E COMUNICOU ESSE FATO À PRESTADORA, EM 24 HORAS.

Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos NA REDE EXTERNA AO ASSINANTE, OCASIONADOS PELA OPERADORA na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 12 (doze) horas ÚTEIS, contadas do recebimento da solicitação, em:

Justificativa

Pede-se a exclusão desse parágrafo segundo. O tema da Interrupção de Sinais está sendo objeto de regulamentação completa e minuciosa, tratado numa seção inteira da Consulta Pública 582 – “Direitos dos Assinantes”, Arts. 6º a 13, cujo prazo para comentários coincide justamente com o prazo desta CP 575.

Contudo, caso permaneça, deve o item ser alterado para esclarecer que por “assinante prejudicado” entende-se apenas aquele que tiver procurado o acesso à programação no momento em que ocorreu a interrupção dos sinais e comunicar este fato à Operadora em certo prazo. Ou seja, deve significar o assinante que ligou a TV no horário em que estavam suspensos os sinais e que tenha reclamado à operadora. É possível que grande número ou a maioria dos assinantes da área atingida pela interrupção não estivesse buscando o acesso da programação naquele horário. Não faz sentido ressarcir em crédito ou em dinheiro quem não quis fruir do conteúdo.

Sendo a programação o objetivo único do assinante, haverá enriquecimento sem causa na indenização ao assinante em casos de interrupção de sinais por lapsos de tempo em que o assinante não esteve interessado em fruir a programação. Indenizar em crédito ou em dinheiro, nesse caso, foge aos limites do lógico e razoável.

Indispensável ainda esclarecer que a aferição dessa meta de continuidade do serviço deverá considerar exclusivamente as interrupções decorrentes de problemas na rede externa ao assinante, ocasionados diretamente pela prestadora.

Art. 12. Torna-se necessário esclarecer que, para apuração dessa meta de qualidade, deve ser consideradas somente as falhas e defeitos na rede externa ao assinante, ocasionados pela prestadora, conforme comentário ao artigo anterior.

É preciso considerar também que os reparos são agendados de acordo com a disponibilidade dos assinantes. Reparos solicitados após as 16 horas, teriam que ser atendidos até as 4 horas da manhã nos termos da proposta, enquanto nenhum condomínio e mesmo assinante permite a manutenção após as 20 horas. Portanto, indispensável esclarecer que essa meta deve ser atendida em 12 horas ÚTEIS.

Resposta da Anate

Art. 11 - Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano a partir da data da publicação deste PGMQ.

Definição de Assinante Prejudicado. Contribuição não acatada.

Art. 12 - Contribuição não acatada. Independente da causa da necessidade de reparo, é obrigação da operadora arrumar o equipamento e restabelecer o serviço. Isso não impede que nas hipóteses de reparo por culpa do assinante a operadora não exija indenização pelo dano ao equipamento.

Item do Regulamento | Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

121 - Ana Dalva Saraiva Miranda/DPDC/MJ

Empresa

Contribuição

1. Sugere-se a reformulação da redação do § 2º do art. 11. Texto modificado: “Em qualquer situação, além da restauração da prestação do serviço, a prestadora deverá conceder crédito ou ressarcir ao assinante prejudicado o valor proporcional ao do plano de serviço contratado, considerando-se todo o período em que o serviço não foi prestado”.

Justificativa

1. Tornar a obrigação imposta ao prestador em caso de interrupção dos sinais dos SCEMa mais impositiva.

Resposta da Anate

Contribuição não acatada. O tema será tratado na CP 582 - Dos Direitos do Assinante.

Item do Regulamento

Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

122 - Ana Lúcia Maestrello

Empresa

Galaxy Brasil Ltda

Contribuição

Art. 11. A interrupção dos sinais dos SCEMa deve ser solucionada em até 12 (doze) horas em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

§ 1º. Em qualquer situação a solução da interrupção não deve ocorrer em mais de 24 (vinte e quatro) 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 a prestadora do dever de conceder crédito ou ressarcir ao assinante prejudicado o valor proporcional ao do plano de serviço contratado, considerando-se todo o período em que o serviço não foi prestado.

§ 3º. A prestadora deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o respectivo tempo de implementação para o restabelecimento do serviço.

§ 4º. Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Interrupções Solucionadas (IIS) conforme anexo I.

Sugestão: Sugere-se a seguinte redação para os incisos I e II:

“I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.”

Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 12 (doze) horas, contadas do recebimento da solicitação, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês de operação comercial; e

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês de operação comercial.

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

§ 2º. A prestadora deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o tempo despendido no atendimento à solicitação de reparo.

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

Sugestão:

Sugere-se a alteração da redação do caput artigo em questão, dos incisos I a IV e do parágrafo primeiro, conforme segue:

“Art. 12. As solicitações de reparo por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa em áreas atendidas pela prestadora, salvo impedimento por motivo alheio à vontade da prestadora, devidamente justificado, devem ser atendidas no prazo acordado entre as partes em até:

I – 80% (oitenta por cento) dos casos, a partir do décimo segundo mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último;

II – 85% (oitenta e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quarto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último;

III – 90% (noventa por cento) dos casos, a partir do trigésimo sexto mês a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último;

IV - 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do quadragésimo oitavo mês, a contar da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

§ 1º. Em nenhum caso, os reparos poderão exceder em 5 (cinco) dias o prazo acordado, salvo nas hipóteses de caso fortuito ou força maior.”

Justificativa

Justificativa para o Art 11:

Conforme antes mencionado em comentário ao artigo 3º, ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCEMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito, o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCEMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando comprometida

a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCEMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.” Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCEMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCEMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCEMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Justificativa para o Art 12:

Para maior clareza, sugere-se a alteração do caput, conforme antes exposto.

De outra parte, Conforme antes mencionado em comentário ao artigo 3º, ao longo de toda a proposta do Plano Geral de Metas de Qualidades para o SCEMa, resta evidenciada a necessidade da busca pelo incremento da qualidade de forma gradativa. Com efeito, o sistema proposto prevê o escalonamento das metas de qualidade, fixando o aumento dos índices de acordo com o tempo decorrido desde o início da operação comercial da prestadora (doze ou vinte e quatro meses).

Ocorre que a grande maioria das prestadoras de SCEMa já iniciou a operação comercial do serviço há mais de 24 meses, de modo que, pelo critério proposto, elas estarão sempre sujeitas ao índice mais elevado desde o primeiro momento, restando comprometida a sistemática proposta.

Nesse passo, é importante observar que, em relação a outros serviços de telecomunicações, como o Serviço Telefônico Fixo Comutado, a Anatel também adotou o escalonamento das metas. Do mesmo modo, em relação ao Serviço Móvel Pessoal, foi estabelecido plano de metas de qualidade escalonado a partir da fixação de datas certas e futuras, permitindo que mesmo as prestadoras que já se encontravam em operação comercial pudessem paulatinamente se adequar às metas, cumprindo-as de forma escalonada.

A propósito, de se notar que, conforme consta da Análise n.º 065/2004-GCJV, a Superintendência de Comunicação de Massa, ao elaborar a presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade para os SCEMa, “observou a regulamentação relativa à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, com o objetivo de uniformizar, na medida do possível, a regulamentação editada pela Anatel.” Sendo assim, não faz sentido estabelecer, para as prestadoras do SCEMa, plano de metas de qualidade sem escalonamento. De fato, caso prevaleça a linguagem da proposta em questão, que torna exigível de pronto e sem gradação as novas metas de qualidade, restará configurado tratamento desigual entre prestadoras de serviços de telecomunicações e, também, entre as atuais prestadoras dos SCEMa e as novas entrantes.

Além disso, considerando que os SCEMa são serviços de telecomunicações prestados em regime privado, submetendo-se, desse modo, às regras insertas no Título III da LGT (artigos 126 a 144), a disposição contida no parágrafo único do artigo 130, segundo o qual as normas concederão prazos suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, é de observância obrigatória.

Diante disso, nos termos antes expostos, sugere-se que o prazo para o cumprimento das metas de qualidade seja contado a partir da publicação do Plano Geral de Metas de Qualidade ou do início da operação comercial, o que ocorrer por último.

Finalmente, no tocante ao § 1º, considerando que, muitas vezes, os reparos não são efetuados por impedimentos relacionados ao próprio cliente (como, por exemplo, falta de autorização do síndico para adentrar o edifício ou, então, ausência de pessoa para receber o representante da prestadora), sugere-se a alteração da redação do parágrafo em questão, conforme antes exposto.

Ademais disso, deve-se excluir a responsabilidade da prestadora de prover reparos nas hipóteses de caso fortuito ou força maior, já que não há como mensurar, nesses casos, os efeitos e necessidade de reparos de antemão.

Resposta da Anate

Art 11 - Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano, a contar da publicação do PGMQ.

Abrandamento de Metas. Contribuição não acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras.

Art 12 - Prazo de Adaptação. Contribuição acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano, a contar da publicação do PGMQ.

Abrandamento de Metas. Contribuição não acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

123 - Antonio Salles Teixeira Neto

Empresa

--

Contribuição

Comentário Art. 11: Os prazos só podem ser válidos se situações alheias ao controle da operadora tiverem a sua responsabilidade adequadamente atribuída.

Comentário Art. 11, § 3º: Essa exigência não é realista, sob o ponto de vista prático e operacional.

Comentário Art. 12, § 3º: O conceito de falha é unilateral e não contempla possíveis razões da operadora.

Justificativa

Justificativa Art. 11: Como exemplos, a adequação da infra-estrutura alugada das concessionárias do setor elétrico, ou as condições meteorológicas imprevisíveis. É fato comum a concessionária elétrica permitir o acesso da prestadora de serviço à sua infra-estrutura, somente após os seus reparos na rede de energia eventualmente danificada. Observações: Torna-se cada vez mais imprescindível a atribuição de metas de qualidade às operadoras do setor elétrico, perante à Agência, a operadora de TV por Assinatura e os assinantes, explicitados nos contratos de cessão de uso de postes. Diante dos usuários, são comuns os desgastes da operadora de TV por Assinatura por causa de falhas de infra-estrutura e fornecimento de energia.

Justificativa Art. 11, § 3º: Na prática, essa exigência não é exequível e servirá apenas para gerar custos e processos burocráticos indesejados, pois há situações incontroláveis pela prestadora de serviço. A simples transferência desse ônus à operadora representa excesso de obrigatoriedade e desequilíbrio financeiro na operação do negócio.

Justificativa Art. 12, § 3º: É importante à Agência considerar e citar como exceções as falhas ou defeitos eventualmente provocados pelo usuário, excluindo possíveis situações que independem da ação da operadora, como acesso ao local e condições técnicas da residência.

Resposta da Anate

Art 11 - Contribuição não acatada. Independente da causa da necessidade de reparo da interrupção, é obrigação da operadora arrumar o equipamento e restabelecer o serviço. Demais, o §1º já faz a exceção necessária.

§3º - Contribuição não pertinente.

Art 12; §3º - Contribuição não acatada. Independente da causa da necessidade de reparo, é obrigação da operadora arrumar o equipamento e restabelecer o serviço. Isso não impede que nas hipóteses de reparo por culpa do assinante a operadora não exija indenização pelo dano ao equipamento.

Item do Regulamento

Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

124 - CARLOS A RIBEIRO

Empresa

SAT TEL TELECOM ME

Contribuição

Art. 11 Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.

§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.

§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12 Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total.

Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras.

É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

Art. 11-12 - As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

125 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Comentários ao Artigo 11 e Incisos I e II: Deve ficar claro que, para fins da aplicabilidade deste índice a serviços como o DTH, a medida da continuidade deve-se dar na transmissão, uma vez que é impraticável controlar eventuais falhas na recepção, além das mesmas não dependerem da ação da operadora.

Comentários ao § 2º, Artigo 11: O parágrafo 2o, bem como o art. 6o da Consulta Pública n o 582, buscam introduzir o conceito de "ressarcimento proporcional", que cria um controle altamente oneroso para as operadoras e que estabelece uma sistemática não razoável, por não considerar a relevância das interrupções ocorridas. Uma interrupção de todo o serviço, por um período de tempo relevante, certamente deve implicar no ressarcimento aos assinantes. E a interrupção de 1 ou poucos canais, dentre uma centena? E quanto ao horário em que tal interrupção ocorreu? Esses fatores têm que ser considerados, para que não se crie um controle custoso para as empresas e que pouco beneficie os assinantes. Na ausência da discussão e do estabelecimento desses critérios, o parágrafo segundo deve ser excluído, ou dele deve ser eliminado o conceito do ressarcimento meramente proporcional.

Comentários ao Artigo 12, Incisos I e II e § 1º: Para avaliação dessa meta, deve-se considerar que, no nosso caso, o assinante pode adquirir os equipamentos livremente na rede varejista, que é a responsável pela assistência técnica. No caso dos equipamentos fornecidos pela Sky, reiteramos que, da mesma forma que ocorre no caso das instalações ou da retirada dos equipamentos, a realização do reparo depende de prévio agendamento com o assinante. Assim, sugerimos que o índice seja avaliado em função do prazo acordado entre as partes. Para que não haja abusos, pode-se estabelecer um limite para que a operadora disponibilize o atendimento (ex.: 48 horas). Assim, o a redação seria: "...para equipamentos fornecidos pela prestadora.... , no prazo acordado entre as partes, sendo que a prestadora deve disponibilizar horário para atendimento no prazo máximo de 48 horas". Quanto aos índices, sugerimos que, após 12 meses contados da resolução, 90% dos casos sejam atendidos em até 48 horas. Após 24 meses, 92% dos casos e, após 36 meses, 94% dos casos sejam atendidos em até 48 horas.

Justificativa

Vide Contribuições Acima.

Resposta da Anate

Art 11 - Contribuição não pertinente.

§2º - Contribuição não acatada. Tendo em vista que o assinante paga pela disponibilidade do serviço e não pelo seu efetivo uso, qualquer interrupção do serviço deve ser abatida.

Art 12, I, II e §1º - A meta avalia apenas quando o equipamento é de propriedade da operadora.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

126 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 11º

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.

§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.

§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador.

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois "Brasis" tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos. Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

127 - FABÍOLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

Art. 11. A prestadora deverá disponibilizar seus sinais em 99,7% do tempo no mês, exceto nas áreas de risco, sendo que eventuais interrupções dos sinais devem ser solucionadas em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos em 48 (quarenta e oito) horas, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução;

II – 92% (noventa e dois por cento) dos casos em 48 (quarenta e oito) horas, a partir do vigésimo quarto mês da data da

publicação da Resolução;
III – 94% (noventa e quatro por cento) dos casos em 48 (quarenta e oito) horas, a partir do trigésimo sexto mês da data da publicação da Resolução;
IV – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos em 36 (trinta e seis) horas, a partir do quadragésimo oitavo mês da data da publicação da Resolução;
§ 1º - Para fins deste artigo considera-se interrupção de serviço toda a falha relativa à queda de sinal, considerando-se a rede como um todo.
§ 2º - Excetuam-se da definição contida no parágrafo anterior, as falhas de sinal de canais isoladamente; interrupções ocorridas em áreas de risco; interrupções decorrentes de caso fortuito ou força maior; casos considerados de maior complexidade técnica e manutenções preventivas.
§ 3º . A restauração da prestação do serviço não eximirá a prestadora do dever de conceder crédito ou ressarcir o valor proporcional ao tempo de interrupção de sinal, desde que, este seja superior a 24 (vinte e quatro) horas, ao assinante efetivamente prejudicado.
§ 4º . A prestadora deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o respectivo tempo de implementação para o restabelecimento do serviço.
§ 5º - Como período de preparação do sistema, para o controle de interrupções solucionadas, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:
I - 06 meses para o início das medições;
II - 06 meses de adequação.
§ 6º . Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Interrupções Solucionadas (IIS) conforme anexo I.
§ 7º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, eventuais interrupções dos sinais devem ser solucionadas em até 72 horas, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.
Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, devem ser atendidas em
I – 80% (oitenta por cento) dos casos em 48 (quarenta e oito) horas, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução;
II – 85 % (oitenta e cinco por cento) dos casos em 48 (quarenta e oito) horas, a partir do vigésimo quarto mês da data da publicação da Resolução;
III – 90% (noventa por cento) dos casos em 36 (trinta e seis) horas, a partir do trigésimo sexto mês da data da publicação da Resolução;
IV – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos em 24 (vinte e quatro) horas, a partir do quadragésimo oitavo mês da data da publicação da Resolução;
§ 1º - Os prazos acima estabelecidos serão contados a partir do recebimento da solicitação pela operadora.
§ 2º. A prestadora deve manter registro com histórico que demonstre as ações tomadas e o tempo despendido no atendimento à solicitação de reparo.
§ 3º. Para fins deste artigo considera-se reparo toda solução dada à falha ou defeito ocorridos em equipamentos de transmissão e recepção de sinal, de propriedade da operadora (cable modem e decoder).
§ 4º Excetuam-se da definição constante do parágrafo anterior, as falhas apontadas como do próprio cliente e aquelas ocorridas em dispositivos de propriedade do assinante.
§ 5º - Como período de preparação do sistema, para o controle do prazo do atendimento dos reparos, contados a partir da data da publicação da Resolução, a operadora terá:
I - 06 meses para o início das medições;
II - 06 meses de adequação.
§ 6º . Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Solicitações de Reparos Atendidas (ISRA) conforme anexo I.
§ 7º - Nas contratações de diferentes Níveis de Serviço, as solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, devem ser atendidas em até 72 horas, a partir do décimo segundo mês da data da publicação da Resolução, observando-se um período de preparação do sistema, para o controle do número de reclamações recebidas, de 12 meses, a contar da implantação do serviço diferenciado.

Justificativa

Idem capítulo anterior.

Resposta da Anate

Art 11 . Contribuição não acatada. Os prazos já foram abrandados na medida do razoável.
Art 12 . Contribuição não acatada. Os prazos já foram abrandados na medida do razoável.
§3º - Contribuição não acatada. Hipótese já contemplada.
§4º - Contribuição acatada.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

128 - FERNANDO DE MELO MOUSINHO

Empresa

Contribuição

ART 11

72 (setenta e duas) horas - ser revisto em 4 anos.

Ajustar o critério de 100 por cento sem desvio, monitorando o serviço por 6 meses antes da definição do indicador.

ART 12

Alterar para 72 (setenta e duas) horas.

Justificativa

JUSTIFICATIVA PARA O ARTIGO 11

Contemplar pequenas operações, e uma provável expansão para mercados de baixa renda hoje incluídos nas áreas outorgadas. Ressaltamos o desafio dos serviços públicos, o acesso para suprimento de partes e peças, bem como o fornecimento de energia elétrica.

JUSTIFICATIVA PARA O ARTIGO 12

Tendo visitado dezenas de comunidades de baixa renda e outras com deficiência de infra-estrutura propomos que nichos ainda não atendidos por TV a Cabo tenham Níveis de Serviços específicos. O prazo de 72 horas é empírico e foi validado superficialmente pelo signatário com profissionais que desenvolvem suas atividades nessas áreas.

Resposta da Anate

Art. 11 -Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24h.

Art. 12 -Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24h

Item do Regulamento

Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

129 - FRANCISCA GLAUCIA OLIVEIRA EVARISTO

Empresa

Intercontinental Telecomunicações Ltda.

Contribuição

NO Art. 11. A interrupção dos sinais dos SCEMa deve ser solucionada em até 12 (doze) horas em...

NO Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 12 (doze) horas, contadas do recebimento da solicitação, em...

Justificativa

Art. 11. A interrupção dos sinais dos SCEMa deve ser solucionada em até 12 (doze) horas em ...:

Sugerimos o prazo de 24 horas úteis (comerciais), haja vista a necessidade de conhecer a origem da interrupção, seja na rede de distribuição ou na rede do usuário.

Na rede de distribuição, o tempo de 24 horas é considerado razoável para o restabelecimento do sinal. As operadoras poderão, dessa forma, averiguar os fatores e providenciar a solução da interrupção. A vulnerabilidade da rede a agentes externos deve ser considerada. A exemplo do que estabelecem as normas dos serviços de DTH e MMDS, o restabelecimento do sinal interrompido no prazo de 24 horas é viável e praticado sem prejuízo das relações entre os operadores e seus usuários, obedecendo as regras estabelecidas de ressarcimento.

Em função da sugestão para 24 horas, sugerimos alterar o parágrafo 1º para 48 horas.

O parágrafo 2o do mesmo artigo define que o ressarcimento ocorrerá em qualquer situação.

Sugerimos que seja ressarcido em qualquer situação, desde que a interrupção ocorra na rede de distribuição da operadora. Cumpre observar que os equipamentos utilizados na rede do usuário são passíveis de interferência, ação de terceiros ou do próprio usuário, sob os quais a operadora não tem controle. Nesse caso, a interrupção do sinal deve ser analisada para que o ressarcimento seja concedido corretamente.

Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 12 (doze) horas, contadas do recebimento da solicitação, em...:

Sugerimos o prazo de 24 horas comerciais.

Sabe-se que a maior parte dos municípios brasileiros tem menos de 50 mil habitantes, com aproximadamente 12.500 domicílios e que a TV por Assinatura é aceita, geralmente, nas classes A e B, o que limita as prestadoras de SCEMa, com licenças nessas áreas, a um máximo de 1.000 assinantes. As operadoras com esse porte necessitam de no mínimo 24 horas comerciais para atender as solicitações de reparo, para não inviabilizarem economicamente o serviço, por meio de investimentos de alto custo.

O horário de atendimento da solicitação de reparo deve estar de acordo com o agendamento de equipe técnica, assim como a autorização de acesso às estações com problemas (prédios, condomínios e residências) devem estar previamente definidas.

Dessa forma, sugerimos o prazo de 24 horas comerciais, por ser o mais apropriado para o atendimento do índice ora estabelecido.

Resposta da Anate

Art 11 - contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24h.

§1º - contribuição acatada. O prazo foi estendido para 48h.

§2º - contribuição acatada parcialmente vide redação do §3º do artigo 15.

"§ 3º. A operadora não será obrigada a efetuar o abatimento previsto no §2º se a interrupção do serviço ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovado perante a Anatel e informado ao assinante, bem como nos casos em que a interrupção for causada pelo próprio assinante."

Art 12 - contribuição acatada parcialmente. O prazo foi estendido para 24h.

Item do Regulamento | Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

130 - Gabriela Senff Andrade do Valle

Empresa

WayTV Belo Horizonte S/a

Contribuição

Temos um relatório que é emitido pela área técnica diário de qual região e qual o tempo que a mesma ficou sem sinal. Podemos estudar uma forma de criar no final do mês a média de horas que ficamos sem sinal e a média de tempo em que foi solucionado. As equipes de assistência são dimensionadas de acordo com a demanda de serviço existente. Para que possamos dar garantia da boa execução do serviço, esta equipe deve estar preparada conforme critérios e padrões exigidos pela empresa. Numa situação contingencial (chuvas, por exemplo), não se pode simplesmente colocar mais pessoas, pois exige uma relação trabalhista e de co-responsabilidade.

Justificativa

Temos um relatório que é emitido pela área técnica diário de qual região e qual o tempo que a mesma ficou sem sinal. Podemos estudar uma forma de criar no final do mês a média de horas que ficamos sem sinal e a média de tempo em que foi solucionado. As equipes de assistência são dimensionadas de acordo com a demanda de serviço existente. Para que possamos dar garantia da boa execução do serviço, esta equipe deve estar preparada conforme critérios e padrões exigidos pela empresa. Numa situação contingencial (chuvas, por exemplo), não se pode simplesmente colocar mais pessoas, pois exige uma relação trabalhista e de co-responsabilidade.

Resposta da Anate

Sem comentários

Item do Regulamento | Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

131 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 11º

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.

§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.

§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

132 - Ivan Roberto Pena Pereira

Empresa

Contribuição

Parágrafo 4 - Esta meta será avaliada pelo indicador Índice de Interrupções Solucionadas (IITS) conforme Anexo I.

Art. 11 A interrupção dos sinais dos SCEMA deve ser solucionada em até 24 (vinte e quatro) horas em:

parágrafo 1 - Em qualquer situação a solução da interrupção não deve ocorrer em mais de 48 (quarenta e oito horas)...

Art. 12. As solicitações ... devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação, em:

Justificativa

Para diferir a sigla deste índice do Índice de Instalações de Serviço - IIS - justificativa do parágrafo 4

Justificativa do art. 11 - em função da convergência de rede, uma rede poderá ser utilizada por mais de um serviço que poderia ser o SCEMA, STFC e SCM. No caso o STFC tem o prazo de 24 para correção de problemas e por uma questão de razoabilidade, o SCEMA deveria ter também no mínimo este mesmo tempo, senão teríamos tempos diferentes para solução de interrupções ou defeitos numa rede, o que dificultaria muito a atividade da empresa.

justificativa parágrafo 1 - ao se estender o tempo para reparo para 24 horas em função das razões acima indicadas este novo prazo limite deveria passar para o mínimo de 48 horas.

justificativa art. 12 - mesmas razões expostas no artigo 11. Instalações de Serviço - IIS

Resposta da Anate

§4º - A sigla do índice foi alterada.

Art 11. Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 24 horas.

§1º. Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 48 horas.

Art. 12. Contribuição acatada. Os prazos estendidos.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

133 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 11º

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão

responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.

§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.

§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois "brasis" tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

134 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

ARTIGO 11. - Contribuições: - Sugerimos o prazo de 24 horas úteis.
-; Em função da sugestão anterior, alterar o parágrafo 1º para 48 horas.
ARTIGO 12. - Contribuições:- Sugerimos o prazo máximo de 48 horas.

Justificativa

ARTIGO 11. - Justificativa:

A operadora só pode ser responsável por problemas ocorridos em sua rede de distribuição (externa), visto que, como já citado anteriormente, os equipamentos utilizados na rede do usuário são passíveis de interferência, ação de terceiros ou do próprio usuário, sob os quais a operadora não tem controle. Nesse caso, a interrupção do sinal deve ser analisada para que o ressarcimento seja concedido corretamente, se solicitado pelo usuário.

ARTIGO 12. - Justificativa:

- O prazo estipulado como meta deveria levar em consideração o horário em que está sendo reportada a necessidade do

atendimento, conforme situação exemplificada a seguir: um assinante entra em contato com a Central de Atendimento, solicitando atendimento técnico às 19:00 horas, o assinante só poderá ser atendido no dia seguinte, não sendo possível, portanto, cumprir o prazo de 12 horas a partir de sua solicitação.

- A partir do recebimento da reclamação, o “agendamento” é feito de acordo com a disponibilidade das equipes técnicas e, principalmente, da autorização de acesso às estações com problemas (prédios, condomínios).

- A maior parte dos municípios brasileiros tem menos de 50 mil habitantes com 12.500 domicílios. Como é sabido, a TV por Assinatura é aceita, geralmente, nas classes A e B. As operações nessas áreas terão no máximo 1.000 assinantes, com esse porte elas necessitam o mínimo de 48 horas úteis para atender a essa exigência, para não inviabilizarem economicamente o serviço.

- Novamente, as metas atribuídas para o segundo ano de operação são mais exigentes que as metas atualmente exigidas para o STFC, onde o índice atual é o atendimento em até 24 horas, somente para a rede externa, enquanto que a distribuição interna é total responsabilidade do usuário. Estabelecer para o Setor de TV por Assinatura uma meta de atendimento em até 12 horas é desconhecer a realidade do Setor, não se preocupar com a viabilidade econômica desta indústria e não se interessar em estabelecer metas reais, que atendam a necessidade e a satisfação do Assinante.

Resposta da Anate

Art 11 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24 horas.

§1º - Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 48 horas

Art 12 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24 horas

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

135 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 11 Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.

§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.

§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12

Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

136 - Mário Augusto Nogueira de Paula

Empresa

Acom Comunicações S.A.

Contribuição

Art. 11 - Índice de interrupções solucionadas (IIS): A Acom concorda com a redação do artigo.
Art. 12 - Índice de solicitações de reparos atendidas (ISRA): Sugerimos o prazo de até 48 horas.

Justificativa

Art. 1º - Índice de solicitações de reparos atendidas (ISRA): O prazo estipulado como meta para esse artigo não se aplica, conforme exemplo a seguir: um assinante entra em contato com a Central de Atendimento, solicitando atendimento técnico às 19:00 horas. Nesse caso, para cumprir o prazo de 12 horas da Anatel o assinante deveria ser atendido no dia seguinte às 07:00 horas da manhã, configurando-se como impossível devido à falta de condição de operacional, pois não houve tempo para informar os técnicos que estão em casa dormindo e chegando ao trabalho às 08 horas da manhã com várias visitas previamente agendadas após esse horário.

Resposta da Anate

Art 11 - Sem comentários
Art 12 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24 horas

Item do Regulamento | Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

137 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

Art. 11 §4º Sugestão: Alterar a redação do §4º
Redação Proposta:
§ 4º. Esta meta será avaliada pelo indicador, Índice de interrupções normalizadas (IIN) conforme anexo I.
Justificativa: Mesmo nome do indicador do Art. 4º , causa confusão de nomes.
Art. 12. Sugestão: Alterar a redação do art.12 e § 1º.
Redação Proposta:
Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 12 (doze) horas úteis, contadas do recebimento da solicitação, em:
Justificativa: 30% dos casos acontecem no período noturno, temos impedimentos de força maior que não são de responsabilidade da prestadora e que dificultam o seu cumprimento (Segurança).
§ 1º. Em nenhum caso os reparos poderão exceder em 48 (quarenta e oito) horas após prazo de vencimento.
Justificativa: Impedimentos de força maior, que não são de responsabilidade da prestadora, e que dificultam o seu cumprimento (Vandalismo, furto ou roubo de equipamentos, cabos , antenas, materiais relacionados a prestação do serviço, acidentes decorrentes de casos fortuitos ou de força maior).

Justificativa

Art. 11 §4º Sugestão: Alterar a redação do §4º
Redação Proposta:
§ 4º. Esta meta será avaliada pelo indicador, Índice de interrupções normalizadas (IIN) conforme anexo I.
Justificativa: Mesmo nome do indicador do Art. 4º , causa confusão de nomes.
Art. 12. Sugestão: Alterar a redação do art.12 e § 1º.
Redação Proposta:
Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 12 (doze) horas úteis, contadas do recebimento da solicitação, em:
Justificativa: 30% dos casos acontecem no período noturno, temos impedimentos de força maior que não são de responsabilidade da prestadora e que dificultam o seu cumprimento (Segurança).
§ 1º. Em nenhum caso os reparos poderão exceder em 48 (quarenta e oito) horas após prazo de vencimento.
Justificativa: Impedimentos de força maior, que não são de responsabilidade da prestadora, e que dificultam o seu cumprimento (Vandalismo, furto ou roubo de equipamentos, cabos , antenas, materiais relacionados a prestação do serviço, acidentes decorrentes de casos fortuitos ou de força maior).

Resposta da Anate

Art. 11 §4º - Contribuição parcialmente acatada. A sigla mudou para IITS. Índice de Interrupções Solucionadas.
Art. 12 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24 horas.
§1º - Contribuição prejudicada, a redação do parágrafo ficaria confusa.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

138 - Natália Kairuz de Aguiar Silva

Empresa

614 TVC Interior S/A

Contribuição

1. Artigo 11, II: Constitui o prazo de 12 (doze) horas para a solução das interrupções de sinais em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos nas operações que constam mais de 2 (dois) anos de operação comercial.
Há divergência quanto ao prazo estabelecido nas Consultas Públicas de nº 575 e 582, pois a última em seu artigo 10º estabelece o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para a solução da interrupção de sinais ou o restabelecimento de sua qualidade.

Justificativa

1. O desejável é que a ANATEL contemple as hipóteses de caso fortuito e força maior nos moldes da lei civil, e reserve os prazos para aqueles casos em que a prestadora age com culpa.

Resposta da Anate

Art.11 - Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 24h.
Art 11 - Não por que fazer previsão de força maior ou caso fortuito, isso já vem contemplado na legislação civil.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

139 - Paulo Fernando Rodrigues

Empresa

Contribuição

Em relação ao Parágrafo 2o, do Inciso II, do Art 11; devemos considerar as milhares de pessoas que já trabalham on line e, ficando mais de 24 horas sem o sinal, podem ter perdas altas em seus trabalhos.

Justificativa

Por exemplo, em meu caso, fiquei sem sinal das 8hs da manhã até as 10 horas do dia seguinte e deixei de mandar uma matéria para um jornal on-line de outro estado diário, perdendo Cr\$ 525, 00, a prestadora, no entanto, irá me ressarcir apenas Cr\$ 2, 05.
Gostaria que dessem mais atenção especificamente a esta prestação de serviço, o sinal banda larga da Internet, levando em conta a tendência atual do trabalho on line.

Resposta da Anate

Contribuição não pertinente. O Plano é aplicável apenas aos serviços de televisão por assinatura e a questão do sinal de banda larga da Internet não faz parte deste serviço.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

140 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 11º Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal.
Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora.
§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras.
§ 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento.
§ 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS

junto às suas operadoras-mãe.

Art. 12 Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparos e falhas do sinal.

Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora.

§ 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

§ 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois "brasis" tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

141 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 11. A interrupção dos sinais dos SCEMa deve ser solucionada em até 242 (vinte e quatro) horas em:

Inciso I - 90% (noventa por cento) dos casos, até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II -; 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

§ 1º. Em 99% (noventa e nove por cento) dos casos a solução da interrupção 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 a prestadora do dever de conceder crédito ou ressarcir ao assinante prejudicado o valor proporcional ao do plano de serviço contratado, considerando-se todo o período em que o serviço não foi prestado desde que a interrupção contínua e total dos serviços seja superior a 24 (vinte e quatro) horas.

Artigo 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação, em:

Inciso I - 90% (noventa por cento) dos casos, até vigésimo quarto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade; e

Inciso II - 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a partir do vigésimo quinto mês contado a partir do prazo estabelecido para a adequação às Normas de Qualidade.

§ 1º. Em 99% (noventa e nove por cento) dos casos o tempo de espera poderá ser superior a 72 (setenta e duas) horas.

Justificativa

Artigo 11 Caput, Incisos I e II, §§ 1º e 2º - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.
Artigo 12 Caput, Incisos I e II - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Resposta da Anate

Art 11 - Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 24 horas
Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.
§1º Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 48 horas.
§2º Contribuição não acatada.
Art 12. Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 24 horas.
Contribuição parcialmente acatada. Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.
§ 1º - Contribuição não acatada.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

142 - rodrigo alves teixeira

Empresa**Contribuição**

ok

Justificativa

ok

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

143 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa**Contribuição**

§ 2º. Em qualquer situação, a restauração da prestação do serviço não eximirá a prestadora do dever de conceder crédito ou ressarcir ao assinante prejudicado o valor proporcional ao do plano de serviço contratado, considerando-se todo o período em que o serviço não foi prestado.

Justificativa

§ 2º. Apenas uma pergunta: e na situação de caso fortuito e de força maior e de culpa exclusiva do assinante (pela não prestação do serviço)?

Resposta da Anate

Na situação de caso fortuito, força maior e culpa exclusiva do assinante a operadora não é obrigada a fazer o abatimento.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

144 - Rui Carlos Cordioli

Empresa

MMDSC Comunicações S.A.

Contribuição

Para o Artigo 11º: Sugestão:
Art. 11. A interrupção dos sinais dos SCEMa deve ser solucionada em até 24 (vinte e quatro) horas em:
Para o Artigo 11º, parágrafo 1º: Sugestão:
§ 1º. Em qualquer situação a solução da interrupção não deve ocorrer em mais de 36 (trinta 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.

Para o Artigo 12º: Sugestão:

Art. 12. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais, 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 da prestadora, devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas do recebimento da solicitação, em:

Comentários:

Por este Indicador tratar do atendimento de solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, excluídas as decorrentes de interrupção dos sinais o prazo mínimo deveria ser fixado em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas apenas no horário comercial (08 horas por dia), que é o horário de atendimento das equipes de manutenção/reparos/instalação.

Para ofertar um atendimento de serviço 24 horas, independente do tipo ou gravidade da falha e/ou defeito, seria necessário um aumento substancial de custos, que teria obrigatoriamente que ser repassado aos assinantes de modo a evitar desequilíbrio nas contas das prestadoras.

Uma hipótese para análise seria a oferta de serviços de urgência somente a quem estivesse disposto pagar um preço maior por tal facilidade.

Ofertar urgência a todos os usuários indiscriminadamente e a todo tipo de solicitações de reparos por falhas ou defeitos, independente da gravidade da falha ou defeito, ou ainda de sua origem e causa (pode ser na rede interna e/ou equipamentos do Assinante e ainda provocados por mau uso), encarecerá desnecessariamente e de forma injusta (para com os demais Assinantes) o serviço de Televisão por Assinatura, prejudicando as metas de “universalização” pretendidas pela ANATEL, pois a busca de novos assinantes será seletiva quanto a agregação de novos custos, e é lógico que os Assinantes localizado fora das áreas de maior concentração constituirão um ônus operacional.

Esta é mais uma razão para que sejam estabelecidos padrões de serviço diferenciados dos atualmente contratados, porém, com preços adequados aos novos padrões a serem oferecidos.

Assim poderemos ofertar padrões e preços que atendam as mais variadas satisfações e necessidades do Mercado, sem correremos o risco de oferecer o que o Assinante nem almeja.

Para o Artigo 12º, parágrafo 1º: Sugestão:

§ 1º. Em nenhum caso os reparos deverão ocorrer em mais de 05 (cinco) dias úteis.

Comentários: Aqui, também é importante levar em consideração os diferentes tipos de reparos que existem em um Sistema de TV por Assinatura. Não é racional, e muito menos econômico, tratar indiscriminadamente todos os tipos de reparos, especialmente quando neste Indicador não são considerados os reparos com interrupção de sinal.

Justificativa

A justificativa está na própria contribuição.

Resposta da Anate

Art 11 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi estendido para 24 horas.

§1º - Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 48 horas.

Art 12 - Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 24 horas

§1º - Contribuição não acatada. O prazo foi estendido para 48 horas.

Item do Regulamento

Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

145 - Silviene de Carvalho Costa

Empresa

Contribuição

Art. 11. - A interrupção dos sinais dos SCEMa deve ser solucionada em até 24 (vinte e quatro) horas em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, após o décimo segundo mês contados a partir da publicação da Resolução.

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, após o vigésimo quarto mês contado a partir a partir da publicação da Resolução.

§ 1º. Em qualquer situação a solução da interrupção 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 casos de interrupções com tempo superior a 24 horas deverão ser concedidos créditos aos assinantes.

Art. 12. - As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação dos SCEMa, devem ser atendidas em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do recebimento da solicitação, em:

I – 90% (noventa por cento) dos casos, após doze meses a partir da publicação da Resolução.

II – 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, após vinte e quatro meses a partir da publicação da Resolução.

Justificativa

Art. 11. - Algumas vezes a interrupção do sinal de um canal é causado por problemas em suas geradoras que podem ser técnicos ou por intempérie.

Art. 12. - O alcance dessa meta também sugere um redimensionamento das equipes técnicas, acarretando um aumento nos custos

das empresas.

Resposta da Anate

Art 11 -Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

§1º- Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 48 horas.

§2º- Contribuição não acatada.

Art 12 - Contribuição acatada. O prazo foi estendido para 24 horas.

Prazo de Adaptação. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

146 - ABDI - Eliana chacon

Empresa

ABDI ASS BRAS DIR INF E TELECOMUNICAÇÕES

Contribuição

- Art. 15 - As prestadoras deverão assegurar a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel, por um período mínimo de 30 (trinta) meses.

Justificativa

- Art. 15 - Nos termos do comentário apresentado ao artigo 9º, §3º, a disponibilização de dados obtidos junto às prestadoras do STFC e do SMP é inconstitucional pois viola o inciso XII do artigo 5º. da Carta Política. Como se sabe, o monitoramento de ligações telefônicas só pode ser feito com autorização judicial e nos termos da Lei 9.296, de 24.7.96. A própria Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472, de 16.7.97) garante o sigilo das comunicações como direito básico dos usuários dos serviços de telecomunicações (artigo 3, V). Em se tratando de uma garantia fundamental da Constituição, seu alcance deve ser o mais amplo possível, incluindo, portanto, qualquer forma de monitoramento indireto, mecânico ou eletrônico que colete ou monitore informações sobre ligações telefônicas.

Por isso, a obtenção e disponibilização de tais informações de dados obtidos junto às Prestadoras do STFC e do SMP deve ser retirada do texto da Resolução.

Resposta da Anate

Art. 15. Contribuição não acatada. Os dados a serem recolhidos não violam o sigilo das comunicações, pois não será monitorado o teor da ligação, mas o tempo que o assinante aguarda para ser atendido.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

147 - Ana Lúcia Maestrello

Empresa

Galaxy Brasil Ltda

Contribuição

Art. 13. 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 à sua coleta, que deverão ser alimentados no Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA).

Sugestão: Sugere-se a alteração do artigo em questão, nos seguintes termos:

“Art. 13. Cabe às prestadoras a coleta, a consolidação e o envio dos dados, constantes do Anexo II, relativos aos indicadores, até o dia 30 (trinta) do mês subsequente à sua coleta, que deverão ser alimentados no Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA).”

Alternativamente, caso não acolhida a sugestão antes oferecida, sugere-se a adoção de prazo mais extenso para a coleta, consolidação e envio dos dados relativos aos indicadores, ao menos nos primeiros 24 (vinte e quatro) meses após a publicação deste Plano, conforme segue:

“Art. 13. Nos primeiros 24 (vinte e quatro) meses a partir da publicação deste Plano, caberá às prestadoras a coleta, a consolidação e o envio dos dados, constantes do Anexo II, relativos aos indicadores, até o dia 30 (trinta) do mês subsequente à sua coleta, que deverão ser alimentados no Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA).

Parágrafo único. Após 24 (vinte e quatro) meses da publicação deste Plano, as providências estabelecidas no caput deverão ser adotadas pela prestadora até o dia 15 (quinze) do mês subsequente à sua coleta.

Art. 14. Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida no PGMQ-SCEMA, a prestadora deve 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.

Sugestão: Sugere-se a alteração do artigo em questão, conforme segue:

“Art. 14. Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida no PGMQ-SCEMA, a prestadora deve encaminhar à Anatel em até 60 (sessenta) dias do mês subsequente à coleta, um relatório específico incluindo diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das metas.”

Art. 15. As prestadoras deverão assegurar a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel, inclusive aqueles obtidos junto às Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal, por um período mínimo de 30 (trinta) meses. Sugestão: Sugere-se a alteração do artigo em questão, conforme segue:
“Art. 15. As prestadoras deverão assegurar a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel por um período mínimo de 12 (doze) meses.”

Justificativa

Justificativa para o Art 13º:

Considerando que se trata de obrigação nova, cujo cumprimento requererá o redimensionamento de recursos materiais e humanos e, ainda, a complexidade da coleta, consolidação e envio dos dados relativos aos indicadores, sugere-se a dilação do prazo para apresentação à Anatel.

Alternativamente, considerando que, em relação aos serviços de telecomunicações prestados em regime privado, novos condicionamentos não podem ser impostos sem a concessão de prazo suficiente para adaptação, sugere-se que o prazo para a adoção das providências requeridas pelo artigo 13 seja até o dia 30 do mês subsequente à coleta, ao menos nos primeiros 24 (vinte e quatro) meses a partir da publicação do Plano ora comentado.

Justificativa para o Art 14º:

O prazo estabelecido para que a prestadora encaminhe relatório incluindo diagnóstico de metas não atingidas e ações desenvolvidas objetivando o atendimento de tais metas deve ser aumentado para até 60 dias ao mês subsequente à coleta.

Isto porque, com um prazo maior, a prestadora poderá não só detectar com maior precisão os fatores que causaram o não atendimento das metas, assim como as melhores soluções para o problema, como também implementar tais soluções.

Justificativa para o Art 15º:

Desde logo, ressalte-se que as prestadoras do SCEMa não têm como obter dados junto às prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal. De fato, não existe qualquer disposição na legislação em vigor que obrigue as prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado ou Serviço Móvel Pessoal a fornecerem aos usuários informações com o teor daquelas que as prestadoras de SCEMa (como antes ponderado, meras usuárias dos serviços de telefonia) deverão obter para apresentação à Anatel. Outrossim, é importante observar que, mesmo que as prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal concordem em fornecer às prestadoras de SCEMa, usuárias de seus serviços, os registros de chamadas que permitam a aferição das informações em questão, o fato é que pela absoluta disparidade entre os serviços de telefonia e o SCEMa, as prestadoras deste último não terão recursos de TI capacitados para leitura, organização e armazenamento destes registros.

Outrossim, o prazo estabelecido para que a prestadora assegure a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel deve ser reduzido para um período mínimo de 12 (doze) meses.

Isto porque, já tendo a prestadora enviado os dados relativos às metas de qualidade à Anatel e devendo a Agência analisar e arquivar estes dados, inclusive para fins de fiscalização, não há nada que justifique a imposição de obrigação, para a prestadora, de guardar tais dados por 30 (trinta) meses.

Resposta da Anate

Art 13. Contribuição parcialmente acatada. Prazo de Adaptação. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art 14 - 15. Contribuição não acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

148 - ANDRÉ LUÍS DE FREITAS

Empresa

ABTA - Associação Brasileira de Televisão por Assinatura

Contribuição

Art. 16.º Muitas operadoras possuem um único centro de atendimento cobrindo várias áreas de prestação de serviço. Portanto, sugerimos que os indicadores sejam informados por empresa e não por área de prestação de serviços.

Justificativa

Contida no texto.

Resposta da Anate

Contribuição não acatada. O objetivo da Anatel é avaliar a qualidade do serviço em cada área de prestação de serviço

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

149 - CARLOS A RIBEIRO

Empresa

SAT TEL TELECOM ME

Contribuição

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

150 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Comentários ao Artigo 14: Uma vez que se tem até o dia 15 para o envio dos dados, o prazo é muito exíguo para diagnóstico e desenvolvimento de ações. Sugerimos que o prazo do art. 14 seja mudado para o dia 25 do mês subsequente ao da coleta.

Justificativa

Vide Contribuição Acima.

Resposta da Anate

Art. 13 - Contribuição não acatada. Existem prazos internos para tratamento dos dados.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

151 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador.

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois 'Brasis' tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

152 - FABÍOLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

Art. 15. As prestadoras deverão assegurar a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel, inclusive aqueles obtidos junto às Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal, por um período mínimo de 12 (doze) meses.

Justificativa

Não há.

Resposta da Anate

Art. 15 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi reduzido para 24 (vinte e quatro) meses.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

153 - FRANCISCA GLAUCIA OLIVEIRA EVARISTO

Empresa

Intercontinental Telecomunicações Ltda.

Contribuição

No Art. 13. 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 à sua coleta, que deverão ser alimentados no Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA).

No Art. 14. Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida no PGMQ-SCEMa, a prestadora deve 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.

Justificativa

No Art. 13. 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 à sua coleta, que deverão ser alimentados no Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA).

Considerando que existem vários outros indicadores a serem cumpridos nessa data, que dependem de fechamento e consolidação de dados, sugerimos que a entrega seja até o 25o dia do mês subsequente.

Os operadores de MMDS já tem que inserir, até o 10o dia do mês, os dados relativos ao número de estações do sistema bidirecional, emitir suas licenças e atualizar o sistema para o acompanhamento da ANATEL. Para uma operadora que detém 15 outorgas e presta o serviço, a inserção ocorrerá de maneira individual, ou seja, 15 relatórios com emissão de boletos.

Todos os operadores de SCEMa já tem que inserir, até o 15o dia do mês, as informações da base de suas operações contendo o número de assinantes, localidades atendidas, mão-de-obra, receita operacional líquida, investimentos em redes, equipamentos e publicidade. Inserem, também, as interrupções ocorridas acima de 24h e os planos oferecidos contendo a quantidade de canais, valor de adesão, valor de instalação e valor mensal. Para uma operadora com mais de 20 outorgas, ela insere as informações individualmente, apresentando os dados de cada cidade, ou seja, são 20 vezes informações de base de assinantes, localidades atendidas, interrupção de sinal em cada localidade.

Todas essas informações dependem de fechamento de relatório mensal gerencial, não é prudente que os operadores apresentem mais um relatório de serviço nessa data. Dessa forma, sugerimos que o envio seja até o 25º dia do mês subsequente.

No Art. 14. Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida no PGMQ-SCEMa, a prestadora deve 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.

Em razão do envio do relatório no 25º dia, conforme o comentário dado no Artigo 13, para enviar o relatório com o diagnóstico, incluindo propostas e sugestões, o prazo deve ser definido para o 30o dia subsequente ao da coleta, de modo que seja viável a elaboração de um relatório coerente.

Resposta da Anate

Art. 13 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi ajustado. Existem prazos internos para tratamento dos dados.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

154 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brais? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

155 - ivan roberto pena pereira

Empresa

IPCT ASSESSORIA E CONSULTORIA S/S LTDA

Contribuição

Ficou definido no art. 13 que caberá às prestadoras a coleta, a consolidação e o envio, à Agência, dos dados constantes do Anexo II a essa Agência. Ao consultar dito documento verificamos que ele foi elaborado sob a denominação de “Tabela I - Dados Constituintes dos Indicadores”. Para adequação ao que constou do art. citado, haverá necessidade de se promover alteração do título para “Anexo II – Dados Constituintes dos Indicadores”.

Justificativa

Adequar indicação da referência.

Resposta da Anate

Contribuição acatada.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações**Nome**

156 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações**Nome**

157 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

ARTIGO 13o. - Contribuições: Sugerimos, no mínimo no 25o dia
ARTIGO 14o. - Contribuições: Pelo menos no 30o dia subsequente ao da coleta.

Justificativa

ARTIGO 13o. - Justificativa:

Já existem vários indicadores a serem cumpridos nessa data, que dependem de fechamento e consolidação de dados. Por exemplo: Até o 10o dia do mês, inserir dados do número de estações do sistema bidirecional.

Até o 15o dia do mês:

No SATVA - inserir as informações da base de todas as operações: Número assinantes, localidades atendidas, mão-de-obra, receita operacional líquida, investimentos em redes, equipamentos e publicidade.

São inseridos também:

Os planos oferecidos, com quantidade de canais, valor de adesão, valor de instalação e valor mensal.

As interrupções ocorridas (acima de 24h).

ARTIGO 14o. - Justificativa

Para enviar o diagnóstico com propostas e sugestões, deve ser considerado o prazo após o envio do relatório.

Resposta da Anate

Art. 13 - Contribuição não acatada. Existem prazos internos para tratamento dos dados.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

158 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua.

Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

159 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

Art. 15. Sugestão: Alterar a redação do art.15 .

Redação Proposta:

Art. 15. As prestadoras deverão assegurar a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel, inclusive aqueles obtidos junto às Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal, por um período mínimo de 12 (doze) meses. Justificativa: o volume de informações é muito grande para ser armazenado por 30 meses, e o prazo de 12 meses adequado para as fiscalizações.

Justificativa

Art. 15. Sugestão: Alterar a redação do art.15 .

Redação Proposta:

Art. 15. As prestadoras deverão assegurar a disponibilidade dos dados colhidos e encaminhados à Anatel, inclusive aqueles obtidos junto às Prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e Serviço Móvel Pessoal, por um período mínimo de 12 (doze) meses. Justificativa: o volume de informações é muito grande para ser armazenado por 30 meses, e o prazo de 12 meses adequado para as fiscalizações.

Resposta da Anate

Art. 15 - Contribuição parcialmente acatada. O prazo foi redzido para 24 (vinte e quatro) meses.

Item do Regulamento | Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

160 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.

É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).

As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brais? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

161 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 13. Cabe às prestadoras a coleta, a consolidação e o envio dos dados, constantes do Anexo II, relativos aos indicadores, até

45 (quarenta e cinco) dias do término do mês subsequente à sua coleta, que deverão ser alimentados no Sistema de Acompanhamento das Obrigações das Prestadoras de TV por Assinatura (SATVA).
Artigo 14. Para todos os casos em que o indicador não atingir a meta estabelecida no PGMQ-SCeMa, a prestadora deve encaminhar à Anatel até 45 (quarenta e cinco) dias do término do mês subsequente ao da coleta, um relatório específico incluindo diagnóstico e ações desenvolvidas objetivando o atendimento das metas.
Artigo 16. Os indicadores deverão ser informados por Empresa Prestadora de Serviço.

Justificativa

Artigo 13º Caput - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.
Artigo 14º Caput - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.
Artigo 16º Caput - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas. Como muitas Prestadoras de Serviço têm um mesmo Centro de Atendimento aos Assinantes que atendem diversas áreas de prestação de serviços. Ou seja os indicadores devem ser considerados pelo conjunto de assinantes que atendem.

Resposta da Anate

Art. 13 - 14 - 16. Contribuição acatada. Prazo de Adaptação. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.
Art. 13 - Contribuição não acatada. Existem prazos internos para tratamento dos dados.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

162 - rodrigo alves teixeira

Empresa

Contribuição

Sugiro um rodízio de controle aleatório ou ainda agendado conforme a vontade da ANATEL, executado por empresas autorizadas de auditoria, terceirizadas, que controlem determinada firma durante dois ou três dias ou ainda o período que a ANATEL determinar como necessário. Isto seria muitíssimo mais econômico que a estrutura requerida para um levantamento de dados full time.

Justificativa

Este ponto vai acarretar contratações e novos gastos, além de congestionar ainda mais os sistemas de arquivamento de dados dos operadores e da ANATEL, e ele vai de encontro ao recomendado pela UFRGS nas suas RECOMENDAÇÕES A ANATEL "Sugestões para as definições de Metas Futuras de Satisfação para os Grupos", que propõe uma elevação paulatina dos índices já muito bons que a indústria possui, os seis meses sugeridos não são suficientes e criaram custos elevados. Também a manutenção de um monitoramento constante não é condizente com uma política de desburocratização procurando sempre beneficiar o assinante com a redução de custos obtida.

Resposta da Anate

Contribuição não acatada. A Anatel tem por objetivo exercer um controle de qualidade periódico. Além disso, caberá a fiscalização da agência a verificação da fidedignidade dos dados fornecidos.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

163 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa

Contribuição

Art. 16. Os indicadores deverão ser informados por Área de Prestação do Serviço E CONFORME A TECNOLOGIA PRESTADA, NO CASO DE SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA (SCeMa).

Justificativa

Faltou incluir os SCeMa.

Resposta da Anate

Art. 163 - Contribuição não acatada.. A área de Prestação de Serviço é definida no ato de outorga de exploração do serviço de televisão por assinatura. Portanto, não existe a possibilidade de uma APS abranger mais de uma tecnologia, pois mesmo que a prestadora trabalhe com mais de uma tecnologia em determinada área geográfica, para cada APS haverá uma outorga correspondente.

Item do Regulamento	Capítulo VIII - Das Sanções
Nome	164 - Ana Lúcia Maestrello
Empresa	Galaxy Brasil Ltda
Contribuição	Não temos contribuição para esse Artigo.
Justificativa	Não temos contribuição/justificativa para esse Artigo.
Resposta da Anate	Sem comentários

Item do Regulamento	Capítulo VIII - Das Sanções
Nome	165 - ANDRÉ LUÍS DE FREITAS
Empresa	ABTA - Associação Brasileira de Televisão por Assinatura
Contribuição	Art. 17.º A vigência das atuais licenças não comporta o estabelecimento de sanções que não tenham sido pactuadas por ocasião de suas outorgas. A alteração do equilíbrio econômico-financeiro pactuado exige o estabelecimento de prazos dilatados para uma eventual implementação.
Justificativa	Contida no texto.
Resposta da Anate	Contribuição acatada. Prazo de Adaptação. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano. A redação foi alterada.

Item do Regulamento	Capítulo VIII - Das Sanções
Nome	166 - CARLOS A RIBEIRO
Empresa	SAT TEL TELECOM ME
Contribuição	Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.
Justificativa	<p>distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> Infra-estrutura urbana deficiente; -> Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos; -> Falta de segurança pública; <p>Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador.</p> <p>É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade).</p> <p>As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -> A 'entrega' técnica das redes; -> Impostos e taxas a serem recolhidos; -> Regularização da rede de postes;

- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

167 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Comentário ao Artigo 17: Para maior clareza, sugerimos que seja referenciada a norma que estabelece o critério para cálculo das multas, à semelhança do que foi feito no art. 28 da Consulta Pública nº 582.

Justificativa

Vide Contribuição Acima.

Resposta da Anate

Art. 17 - Contribuição não pertinente. A questão será tratada no Regulamento de Sanções da Anatel

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

168 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador. As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

169 - FABÍOLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

§ 4º - As sanções estabelecidas neste artigo deverão decorrer de procedimento administrativo, o qual observará os princípios do contraditório e ampla defesa, nos termos do Regulamento Interno da Agência e não poderão ser aplicadas às operadoras, durante a vigência dos atuais contratos de concessão.

Justificativa

Os contratos de concessão firmados com a ANATEL ainda estão em vigor, portanto, qualquer nova regra que, não constante do seu teor somente poderá ser exigida após seu término. Ademais, as sanções deverão decorrer após o devido processo legal

Resposta da Anate

Contribuição não acatada.

De acordo com o artigo 130 da LGT "a prestadora de serviço em regime privado não terá direito adquirido à permanência das condições vigentes quando da expedição da autorização ou do início das atividades, devendo observar os novos condicionamentos impostos por lei e pela regulamentação."

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

170 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brais? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

171 - ivan roberto pena pereira

Empresa

IPCT ASSESSORIA E CONSULTORIA S/S LTDA

Contribuição

“ Art. 17- O não cumprimento das metas de qualidade e dos prazos previstos neste Plano, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeitará a prestadora à sanção de multa”.

Os parágrafos desse art., pelas razões acima apontadas, seriam eliminados.

Justificativa

Dada a relevância da questão – sanções – consideramos importante, antes de sugerir as alterações que vislumbramos necessárias, comentar as disposições da Lei Geral e da Lei do Cabo sobre a matéria.

As sanções administrativas previstas na LGT estão relacionadas no Título VI, Capítulo I, para todos os serviços de telecomunicações, excetuados os de TV a Cabo e são as seguintes: (i) a advertência (a Lei citada não indicou as situações em que se aplicaria a sanção de advertência. No entanto, ela é imposta pela Agência, com a observância do disposto na regulamentação primitiva dos serviços- MMDS/ DTH e na Lei 8.977 de 1995, que criou a TV a Cabo, “nos casos em que, a seu juízo, não se justificar a imposição de multa”); (ii) a multa, que pode ser aplicada à prestadora em razão do cometimento de “qualquer infração”, de acordo com a regra insculpida pelo art. 179 da LGT, assim como no art. 39 da Lei do Cabo e Regulamentos; (iii) suspensão temporária, que será aplicada, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofrequência, em caso de infração grave, cujas circunstâncias não justificarem a decretação da caducidade. Quer dizer, a aplicação de tal penalidade está condicionada a: primeiro, que a sanção originária seja a caducidade - infração grave. Segundo, que não haja conveniência para a decretação da caducidade, situação que conduzirá à substituição desta pena pela de suspensão temporária. De todo o modo, a pena de suspensão jamais será aplicada no caso dos serviços prestados no regime público (atualmente as concessões do STFC, originário do antigo sistema Telebras). Igualmente, referida pena (suspensão temporária), não será imposta a uma prestadora de TV a Cabo, não por ser um serviço outorgado mediante concessão, mas por não ter sido ela prevista na Lei de regência - a 8.977 de 1995; (iv) caducidade, que importará na extinção da concessão, permissão, autorização de serviço ou de autorização de uso de radiofrequência, nos casos previstos na Lei (a LGT).

Nota, a (v) declaração de inidoneidade não afeta a prestação do serviço propriamente dito, resultando em outras consequências para quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.

As sanções administrativas concernentes ao serviço de TV a Cabo, previstas no art. 39 da Lei nº 8.977 de 1995 são, unicamente: (i) a advertência, aplicada nos moldes acima indicados; (ii) a multa, idem (pode ser aplicada por qualquer infração) e (iii) a cassação da outorga, o que equivale à caducidade dos demais serviços de telecomunicações administrados pela Anatel. A Lei citada estabeleceu, com precisão, no seu art. 41, os casos de infração que sujeitam a concessionária à pena de cassação de sua outorga, podendo ocorrer a sua substituição pela sanção de multa, como explicado.

Como se vê, a multa é a sanção mais versátil, se analisada sob o ponto de vista de política sócio-administrativa, pois poderá ser aplicada em razão do cometimento de “qualquer infração”, até as mais graves, cuja pena é a de caducidade da outorga, vez que sua cominação pune o infrator, mesmo o que tenha cometido falta grave, mas não prejudica a sociedade, mantendo o serviço em pleno funcionamento. Daí porque ela foi fixada pela LGT num valor elevado, como se constata do texto do art. 179 que estabelece: “a multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais), para cada infração cometida”. Esse dispositivo é aplicável, complementarmente, à TV a Cabo, por não haver a Lei específica do serviço (8.977/95), fixado valor algum para a multa a ser imposta aos concessionários de tal serviço.

Como as regras gerais para a aplicação das sanções já estão previstas na LGT e na Lei do Cabo, assim como no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela Resolução nº 344/2003, entendemos, salvo melhor juízo, que nos Atos como os da natureza do presente- Plano Geral de Metas de Qualidade-, não devem ser colocadas normas vagas/gerais no tocante às sanções aplicáveis, em razão de eventual descumprimento de seus dispositivos, mas que neles sejam indicadas, com precisão, qual ou quais as sanções que o órgão pretende impor a quem tenha descumprido os seus termos.

De todo o exposto, vê-se que a única sanção possível de ser estabelecida no caso sob consideração é a multa, não sendo, pois, conveniente, no art. que tratar de sua estipulação, acrescentar a expressão “sem prejuízo de outras previstas na legislação”.

Assim, levando em conta todo o disposto acima e, considerando ainda que, no Plano sob análise, houve estabelecimento de prazos a serem cumpridos, como os de envio de dados e relatório (arts. 13 e 14), sugerimos a seguinte redação para o art. 17:

Resposta da Anate

Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada, incluindo outras formas de sanção de acordo com o previsto na Lei 9472/97 - LGT.

Item do Regulamento

Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

172 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

173 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

ARTIGO 17o. - Contribuições:

Especificar quais as situações que serão aplicadas em conjunto as penalidades. Quais seriam as situações graves, em que aconteceria essa dupla penalidade.

Especificar quais são as situações que ensejam aplicação das advertências.

Justificativa

Vide Contribuição

Resposta da Anate

Art. 17 - Contribuição não pertinente. A questão é tratada no Regulamento de Sanções da Anatel

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

174 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;

-> Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

175 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

176 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 17. O não cumprimento das metas de qualidade previstas neste Plano, bem como o envio de informações que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, sujeitará a prestadora à advertências.
§ 1º - Excluir
§ 2º - Excluir
§ 3º - Excluir

Justificativa

Artigo 17º
Caput, §§ 1º, 2º e 3º - Na oportunidade das licitações de outorgas, das proposições dos licitantes outorgados e dos contratos de concessão os estabelecimento das metas de qualidade não estavam presentes. Assim entendemos que nenhuma sanção ou multa pode ser aplicada até que um novo contrato, assinado na renovação da licença, esteja em vigor e contemple estas novas obrigações, desta forma sugerimos a exclusão dos parágrafos 1º, 2º e 3º.

Resposta da Anate

Art. 17 - Contribuição não acatada. A redação do artigo foi alterada. A LGT prevê a aplicação de sanções.

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

177 - rodrigo alves teixeira

Empresa**Contribuição**

ok

Justificativa

ok

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

178 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa**Contribuição**

INCLUIR UM PARÁGRAFO REFERENTE A REINCIDÊNCIA ESPECÍFICA, QUE É A MAIS GRAVE DAS PENALIDADES.

Justificativa

Faltou incluir um artigo sobre a reincidência específica. Muitas prestadoras insistem em descumprir os mandamentos da Anatel, o que fragiliza a atuação da Agência.

Resposta da Anate

Art. 17 - Contribuição não pertinente. A questão é tratada no Regulamento de Sanções da Anatel

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

179 - ABRIL/TVA

Empresa

TVA Sistema de Televisão S.A.

Contribuição

Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico gratuito OU POR LIGAÇÃO LOCAL a setor de informação e de atendimento ao assinante bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.
EXCLUIR: § 2º. A gratuidade prevista no caput inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

Justificativa

Há frontal contradição entre esta norma que obriga a disponibilizar acesso telefônico gratuito aos assinantes e o Art. 15 da CP N.º 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura], que permite o acesso por ligação local:

Art. 15. A prestadora deve manter um Centro de Atendimento para seus assinantes.

§ 1.º O atendimento ao assinante por telefone deve ser acessado por ligação local ou discagem gratuita e deve estar disponível das 8h às 22h, de segunda a sábado e das 9h às 21h, aos domingos e feriados.

É ilegal a exigência de disponibilização do acesso telefônico gratuito a todos os assinantes prevista nesta CP 575, devendo prevalecer a norma proposta na CP 582.

É certo que o Código de Defesa do Consumidor estabelece a obrigação dos fornecedores de prestar informação e o direito de reclamação dos consumidores, normalmente implementada através da Central de Atendimento [CA], mas não estipulou os meios que devem ser utilizados para a disponibilização da CA nem que o acesso devesse ser gratuito aos usuários.

Por óbvio, essa obrigação dos fornecedores de prestar informações e de responder às reclamações não inclui a obrigação de fornecer o acesso telefônico gratuito a todos os assinantes. São obrigações completamente diferentes, não há como fundi-las numa única obrigação a cargo do fornecedor. Do contrário, nos casos de atendimento pessoal, os fornecedores deveriam arcar também com os custos de transporte dos assinantes ?!

Não existe norma legal estabelecendo que a prestadora, além de arcar com os custos de disponibilização da CA também tenha que arcar com os custos do acesso gratuito dos consumidores. Face o princípio da legalidade, a que a ANATEL está adstrita, pelo qual é permitido fazer tudo o que não está proibido, a CA pode ser oferecida por quaisquer meios, tais como atendimento pessoal, Internet, folhetos informativos e telefone. E nos termos do art. 5. II. da Constituição “ninguém será obrigado a fazer ou a deixar de fazer alguma coisa senão em virtude de lei”.

Além de não existir previsão legal, nem na LGT nem no CDC, não há previsão normativa nem mesmo nos atos do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, DPDC, que discriminam práticas abusivas, complementando as previstas no Código de Defesa do Consumidor, a exemplo da Portaria SDE 4/98, Portaria SDE 03/99, Portaria SDE 03/01, Portaria 5/02, entre outras. Nesse sentido, a proposta extrapola a competência da ANATEL, que é a de “reprimir infrações dos direitos dos usuários” nos termos da Lei Geral. Não cabe a ANATEL criar interpretação de direito do consumidor que sequer o órgão competente do Ministério da Justiça o fez.

No caso das prestadoras de SCEMA, a exigência, mais do que ilegal, é também irrazoável. Devido ao universo de telespectadores que compõem a “massa” que caracteriza o serviço, muito além do número de assinantes, a quantidade de ligações telefônicas implicará em excessiva oneração e na total inviabilidade econômica da adoção do sistema de acesso telefônico pela prestadora. A inviabilidade econômica resultante da proibição ao atendimento por telefone, caracteriza cerceamento à atividade das prestadoras, sem respaldo legal, violando também o princípio da livre iniciativa no exercício da atividade econômica, consagrado no Art. 170 da Constituição.

Considerando ainda o universo de interesses subjetivos dos telespectadores, assinantes ou não, ligados à variadíssima programação na TV por assinatura, não se entevê como pode ser considerado prejudicial ao assinante ou telespectador o pagamento da ligação telefônica local para o acesso, utilizada para sua comodidade.

É certo que há nesse tema diversos projetos de lei no Congresso Nacional. Importante notar, porém, que esses projetos de lei não estão alinhados com esta proposição da CP. Todos tratam da hipótese de empresas que disponibilizavam o acesso telefônico gratuito através da linha 0800 – tendo, pois contratos e situações definitivamente constituídas com seus assinantes - e resolveram suprimir unilateralmente. É o caso dos Projetos de lei: PL 5786/01, Dep. Paulo Rocha, PL 2038/03, Dep. Pastor Frankemergen, PL 1838/03, Dep. Marcos de Jesus, PL 7140/02, Dep. Lincoln Portela, Dep. 3057/04, Dep. Zé Geraldo, PL 518/03, Dep. Ronaldo Vasconcelos. Sendo matéria polêmica em discussão no Congresso Nacional, por mais esse motivo não se justifica seja regulada na norma administrativa proposta por esta Consulta Pública.

Resposta da Anate

Art. 22 - Contribuição acatada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura].

Item do Regulamento

Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

180 - Ana Lúcia Maestrello

Empresa

Galaxy Brasil Ltda

Contribuição

Art. 19. 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 a satisfação dos mesmos; e

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.

Sugestão: Sugere-se a inclusão de parágrafo único com o seguinte teor:

“Parágrafo único. Dar-se-á ciência à prestadora das medidas fiscalizatórias adotadas e de seus resultados, permitindo-lhe o

conhecimento de todos os documentos relacionados a tais medidas.”

Art. 20. A Anatel, a seu critério, poderá tornar disponível ao público em geral as informações apresentadas pelas prestadoras relativas ao cumprimento das metas de qualidade.

Sugestão: Diante da justificativa ora apresentada, sugere-se a seguinte redação para o artigo 20:

“Art. 20. Após dar ciência ao prestador interessado, garantindo-lhe a oportunidade de manifestação quanto aos resultados apresentados, a Anatel poderá divulgá-los ao público.”

Art. 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 6 (seis) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, e estarão obrigadas, a partir do segundo mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

Sugestão: Sugere-se a alteração da redação do artigo 21, conforme segue:

Art. 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 12 (doze) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, e estarão obrigadas, a partir do 6º (sexto) mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao assinante bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

§ 1º. O acesso ao setor de informação e de atendimento ao assinante deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o Capítulo IV deste Plano.

§ 2º. A gratuidade prevista no caput inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional.

Sugestão: Sugere-se a eliminação do artigo em questão.

Justificativa

Justificativa para Art 19º:

Pelo princípio constitucional da publicidade, regedor da administração pública, todos os atos da Administração devem ser públicos. Cabe, portanto, à Anatel dar conhecimento de seus atos aos administrados. Além disso, considerando que a fiscalização poderá ocasionar sanções aos prestadores, é indispensável que lhe sejam fornecidas as informações resultantes da fiscalização, como medida que assegure a ampla defesa e o contraditório.

Justificativa para o Art 20º:

A alteração ora sugerida justifica-se no dever da Anatel em dar aos seus administrados a oportunidade de se manifestar, de forma a garantir a ampla defesa e o contraditório.

Justificativa para o Art 21º:

Considerando o princípio consagrado no parágrafo único do artigo 130 da LGT, no sentido de que alterações nas condições de prestação dos serviços devem ser acompanhadas de concessão de prazos razoáveis e suficientes para adaptação aos novos condicionamentos, imperioso ampliar os prazos previstos no artigo em comento.

Justificativa para o Art 22º:

O instrumento ora submetido à consulta pública tem por objetivo estabelecer parâmetros de qualidade para os serviços de comunicação eletrônica de massa por assinatura. Considerando que o artigo em comento não guarda qualquer relação com a matéria tratada na presente proposta de Plano Geral de Metas de Qualidade, à vista do princípio da especificidade, sugere-se a sua eliminação.

Resposta da Anate

Art. 19. - Parágrafo único. Contribuição não acatada. Sempre que constatado o descumprimento de metas, será instaurado o devido procedimento administrativo, sendo dada ciência à prestadora dos motivos da instauração, bem como vista de todos os documentos relacionados ao assunto, garantida a ampla defesa e o contraditório.

Art. 20. - Contribuição não acatada. Os dados que gerarão os índices serão fornecidos pela própria prestadora. Logo, não há necessidade de manifestação da prestadora quantos aos resultados apresentados.

Art. 21. - Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art. 22. - Contribuição acatada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de televisão por Assinatura].

Item do Regulamento

Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

181 - ANDRÉ LUÍS DE FREITAS

Empresa

ABTA - Associação Brasileira de Televisão por Assinatura

Contribuição

Art. 22.º Insistimos que as condições de acesso telefônico aos setores de informação e atendimento devem estar previstas em contrato e não necessariamente serem gratuitas. Além disso, tecnologias diferentes têm modelos de negócio diferentes que precisam ser respeitados.

A imposição da gratuidade é, a nosso ver, uma interpretação equivocada do Código de Defesa do Consumidor. Cabe lembrar que a própria Consulta Pública n.º 582 menciona ligações locais (que não são gratuitas).

O § 2.º não é aplicável às operações de cabo e MMDS que não têm porque aceitarem ligações gratuitas originadas fora de sua

área de prestação de serviço.

Justificativa

Contida no texto.

Resposta da Anate

Art. 22 - Contribuição prejudicada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por Assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

182 - Antonio Salles Teixeira Neto

Empresa

Contribuição

Comentário Art. 22: O acesso telefônico gratuito é economicamente viável somente em chamadas originadas em operadoras de STFC.

Justificativa

Justificativa Art. 22: Todas as chamadas geradas a partir STFC já são atendidas dentro da exigência proposta. Porém, as chamadas originadas em sistemas móveis como SMP e rede celular, deverão ser pagas integralmente pelo assinante. A absorção de custos de recebimento de chamadas via telefonia móvel por parte da operadora de SCEMA inviabilizam a manutenção de sistemas de Atendimento gratuitos.

Resposta da Anate

Art. 22 - Contribuição prejudicada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por Assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

183 - CARLOS A RIBEIRO

Empresa

SAT TEL TELECOM ME

Contribuição

Art. 21 A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

184 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Comentários ao Artigo 19 e Incisos I, II e III: A submissão das operadoras à fiscalização dos assinantes é uma delegação descabida dos poderes e, porque não dizer, dos deveres da Agência. Além disso, perguntamos se a Agência vai exigir em tais ações de acompanhamento o mesmo rigor exigido das prestadoras na coleta dos seus dados. A aceitar-se tal norma, para que haja um mínimo de coerência, deve-se exigir que os métodos de coleta a serem utilizados por tais grupos de assinante sejam certificados por um Organismo de Certificação Credenciado.

Comentários ao Artigo 20: Tal disponibilização deve ser precedida de aviso prévio, para que as prestadoras tenham condições de verificar os índices a serem publicados e solicitarem correções à Agência.

Comentários ao Artigo 22: A exigência de acesso telefônico gratuito não tem base legal e impõe um ônus excessivo às operadoras. A proposta acima decorre de uma interpretação equivocada do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, que em nenhum momento impõe este encargo a fornecedores de produtos e serviços. A gratuidade no acesso telefônico também não está prevista no Código Brasileiro de Telecomunicações, na Lei Geral de Telecomunicações ou em nenhuma outra legislação aplicável ao nosso serviço. Além disso, deve-se conciliar a proposta deste art. 22 com a proposta do art. 15 da Consulta Pública n. 582, que prevê a possibilidade de atendimento por outros meios. A exigência de gratuidade deve ser eliminada.

Justificativa

Vide Contribuições Acima.

Resposta da Anate

Art. 19 - Contribuição não pertinente. A fiscalização do cumprimento das metas será feita apenas pela Anatel.

Art. 20. - Contribuição não acatada. Os dados que gerarão os índices serão fornecidos pela própria prestadora. Logo, não há necessidade de manifestação da prestadora quantos aos resultados apresentados.

Art. 22 - Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

185 - carlos rosseto junior

Empresa

DTH Interactive Telecomunicações LTDA

Contribuição

01 – No capítulo IX – Das Disposições Finais, , em seu artigo vinte e dois, deverá ser incluída além da hipótese via telefone, a hipótese de atendimento via Internet on line, uma vez ser esta a forma de comunicação mais utilizada mundialmente, além de, no dia hoje, todos têm acesso à Internet – principalmente o consumidor de serviços de televisão por assinatura. Também, deverá ser optativo da prestadora a escolha de comunicação com os consumidores através de uma das formas previstas no Plano reclamação.

Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao assinante, que deverá ser acessado por ligação local ou discagem gratuita ou por via Internet, bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

Justificativa

A justificativa acompanha a contribuição para uma melhor compreensão.

Resposta da Anate

Contribuições prejudicadas. Este assunto será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

186 - CLAUDINEY RESENDE

Empresa

Abetelmim

Contribuição

Art. 21 A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Justificativa

As contribuições observadas neste documento visam as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras e as micro empresas que prestam serviço em pequenas cidades do interior. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço nas cidades, como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

E nas pequenas cidades do interior:

- > Distância de grandes centros;
- > População com baixa renda;
- > Acesso à informação e cultura.

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo e as pequenas cidades do interior, ser inclusivo e não segregador. As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brais? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos. Para efeito de contribuição as EDS e micro empresas do interior estarão descritas somente como EDS.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

187 - FABIÓLA ASSAD CALUX

Empresa

Net Serviços de Comunicação S.A.

Contribuição

Art. 18. Aplicam-se as disposições deste Plano às prestadoras dos SCEMa e seus sucedâneos.

Art. 19. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste Plano será realizada, mediante critérios objetivos, prévia e amplamente publicados e discutidos com as operadoras, e principalmente, das seguintes formas:

I - acompanhamento de indicadores;

III - auditoria realizada pela Agência; e

IV - atuação direta do agente fiscalizador.

Art. 20. A Anatel, a seu critério, poderá tornar disponível ao público em geral as informações apresentadas pelas prestadoras relativas ao cumprimento das metas de qualidade, desde que, todas as prestadoras utilizem de sistema equânime certificado, nos termos desta regulamentação

Art. 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 6 (seis) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, e estarão obrigadas, a partir do segundo mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico local, dentro da área de prestação de serviços, a setor de informação e de atendimento ao assinante bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

§ 1º. O acesso ao setor de informação e de atendimento ao assinante deve oferecer grau de serviço compatível com o que determina o Capítulo IV deste Plano.

§ 2º. A disponibilização do acesso telefônico prevista no caput inclui as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro da área de prestação de serviços.

Justificativa

Não há.

Resposta da Anate

Art. 19. Contribuição não acatada. É prerrogativa da Anatel definir seus critérios de fiscalização.

Art. 20. Contribuição não acatada. Hipótese já contemplada: Art. 2º. As metas de qualidade descritas neste Plano estão estabelecidas sob o ponto de vista do assinante e são iguais para todas as operadoras.

Art. 22 - Contribuição prejudicada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento | Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

188 - FRANCISCA GLAUCIA OLIVEIRA EVARISTO

Empresa

Intercontinental Telecomunicações Ltda.

Contribuição

NO Art. 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 6 (seis) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, e estarão obrigadas, a partir do segundo mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

NO Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao assinante bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

Justificativa

NO Art. 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 6 (seis) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, e estarão obrigadas, a partir do segundo mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

Sugerimos que seja considerado no mínimo 12 meses para publicação desse Plano. Muitos itens devem ser acompanhados, inclusive treinamento, certificação do método de coleta, avaliação da operação e impacto com as mudanças exigidas, compra de equipamentos, entre outros. Consequentemente, a informação à ANATEL deverá ser a partir do 6º mês, para efeito de acompanhamento.

NO Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao assinante bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

Atualmente, o serviço 0800 é disponibilizado aos consumidores de serviços de natureza essencial, tais como telefonia e setor elétrico. Sendo diversa a natureza dos serviços prestados pelas operadoras de SCEMa, não deve ser imputada às mesmas a obrigação de disponibilizar acesso gratuito aos seus assinantes.

Ademais, essa determinação não condiz com operações que possuem licenças regionais em uma área de prestação de serviço limitada, como é o caso da TV a Cabo e do MMDS. Sendo assim, não há razões para que as operadoras garantam o acesso telefônico gratuito originado de outros Estados por seus assinantes.

Resposta da Anate

Art. 21. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art. 22 - Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento | Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

189 - Gabriela Senff Andrade do Valle

Empresa

WayTV Belo Horizonte S/a

Contribuição

Atualmente só disponibilizada as ligações do 0800 para telefones fixos e das cidades de operação da Waybrasil.

A área de atuação da empresa é restrita à área de concessão da ANATEL e no caso do cabo ainda mais na área cabeada pela operadora. Não vemos sentido atender um município que não operamos.

O atendimento muitas vezes exige que o assinante esteja no local onde a prestação de serviço está sendo feita, para que testes e procedimentos possam ser executados. Hoje todos os assinantes, ou 99% dos casos, possuem um telefone fixo e já é mantida pela empresa uma linha gratuita para atendimento. O custo de uma ligação por telefonia móvel é 3 vezes mais cara para a empresa inviabilizando este atendimento.

Justificativa

Conforme avaliações da empresa e histórico de ligações telefônicas que temos.

Resposta da Anate

Este assunto será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

190 - GILBERTO SILVEIRA

Empresa

GCG TELECOM

Contribuição

Art. 21 A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço.

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

191 - ivan roberto pena pereira

Empresa

IPCT ASSESSORIA E CONSULTORIA S/S LTDA

Contribuição

Art. 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 6 (seis) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, e estarão obrigadas, a partir desta data, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico através de ligação local ou discagem gratuita, ao setor de informação e de atendimento ao assinante bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

§1º e §2º suprimir.

Justificativa

Art. 21 - Somente após a adequação a este plano as operadoras estarão aptas a fornecer as informações à Anatel.

Art. 22 - Compatibilizar com a proposta do art. 15, §1º da Consulta Pública nr. 582 além do que existem operações de TV a Cabo ou MMDS que estão localizadas em cidades pequenas cujo custo para ligações gratuitas são extremamente onerosas para as operadoras. No entanto, operações maiores ou de DTH podem centralizar o seu centro de atendimento através de discagem gratuita sem maiores custos.

Resposta da Anate

Art. 21. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art. 22 - Contribuição prejudicada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

192 - JOAREZ DE OLIVEIRA

Empresa

NORD SAT

Contribuição

Art. 21 A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brisis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais**Nome**

193 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

ARTIGO 22o. - Contribuições: Eliminar esse Artigo.

Justificativa

ARTIGO 22o. - Justificativa

Parágrafo 1o: Esse parágrafo está sem sentido. Não é necessário incluir que deverá ser compatível, pois já existe uma meta estabelecida no Capítulo IV. Caso seja acesso telefônico, está descrito no Artigo 7º.

Parágrafo 2o Para os sistemas via cabo ou MMDS, não há sentido em estabelecer que uma operadora receba gratuitamente ligações originadas de outros Estados, tendo-se em vista que suas licenças são locais / regionais.

Comentários Finais:

A ANATEL deve se conscientizar que o Setor de TV por Assinatura não é um serviço essencial, não podem estar sujeito às mesmas obrigações dos Serviços Públicos.

Como as operações são em regime privado, cada aumento de custo deve ser suportado por equivalente aumento no preço dos serviços, para manutenção do equilíbrio econômico da prestação do serviço.

Muitas vezes, isso será impossível, porque os usuários não estarão dispostos a pagar mais pelos serviços, só porque os prazos de atendimento serão menores.

A ANATEL deve buscar entender como é a operação de uma Prestadora de TV por Assinatura e qual as conseqüências e ganhos na obtenção de cada uma das metas estabelecidas, pois sempre o confronto satisfação e necessidade do Assinante/avaliação econômica devem ser criteriosamente avaliados.

Gostaríamos de sugerir a organização de comissões permanentes, com representantes das Operadoras e da Anatel, para rever os

conceitos aqui descritos, antes de fixar parâmetros definitivos. Esses deveriam ser progressivos e acordados entre o Setor e a Agência Regulatória, periodicamente.

A ANATEL deveria, antes de estabelecer metas, acompanhar os índices obtidos atualmente pelas Prestadoras analisar seu impacto do grau de satisfação dos Assinantes, para, então, estabelecer um compromisso econômico com a qualidade do Serviço.

Resposta da Anate

Art. 22 - Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

194 - Josue Barbosa

Empresa

TJ TELECOM ME

Contribuição

Art. 21 A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Justificativa

distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente.

O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois ?Brasis? tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como:

- > A 'entrega' técnica das redes;
- > Impostos e taxas a serem recolhidos;
- > Regularização da rede de postes;
- > Sistemas de faturamento e auditoria;
- > Implementação de controles de desempenho;

Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

195 - Natália Kairuz de Aguiar Silva

Empresa

614 TVC Interior S/A

Contribuição

1. Artigo 22: Obriga que todas as prestadoras de SCEMa (Serviço de Comunicação em Massa por Assinatura) disponibilizem acesso telefônico gratuito.

Por opção desta empresa, oferecemos aos nossos assinantes ligação local e pessoal, depois de pesquisa realizada junto aos mesmos que em sua maioria não aprovam o "0800", sistema este que caiu em descrédito junto ao consumidor. Neste ponto reside um dos diferenciais da BIGTV, principalmente por termos operações no interior, disponibilizando um atendente que no mínimo conhece as referências urbanas da cidade onde vive o assinante.

Na posterior Consulta Pública de nº 582, em seu artigo 15, § 1º, a ANATEL concede alternativamente que a empresa disponha de

serviço telefônico gratuito ou ligação local. Sugerimos deste modo, que prevaleça esta última redação.

Justificativa

1. Cabe-nos salientar que não existe nenhuma lei que obrigue a gratuidade desse serviço ao assinante, tampouco a lei específica - Código de Defesa do Consumidor - dispensa esse tratamento.

Faz-se mister entender que uma das principais características das empresas prestadoras de serviço de TV por assinatura nas modalidades Cabo e MMDS, assemelha-se a empresas familiares, pequenas, mas com atendimento direto e personalizado ao cliente. Regras aplicadas as incumbents não se aplicam à TV por assinatura.

Resposta da Anate

Art. 22 - Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

196 - Pedro Alomba

Empresa

SISCONIT Telecom

Contribuição

Art. 21 A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional.

Justificativa

Sugerimos que seja incluído um Artigo sobre as -EDS- Empresas Distribuidoras de Sinais porque irá contribuir para a regularização, padronização e controle deste serviço. As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

- > Infra-estrutura urbana deficiente;
- > Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;
- > Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma adaptação do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas.

Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos.

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

197 - Rachel Paulo Ferronato

Empresa

Horizon Cablevision do Brasil S/A

Contribuição

Artigo 19

Inciso II - Excluir

Inciso III - Excluir

Artigo 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 12 (doze) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, e estarão obrigadas, a partir do segundo mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

Artigo 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico local a setor de informação e de atendimento ao assinante bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

§ 2º - Excluir

Justificativa

Artigo 19

Incisos II e III - Como os indicadores de metas de qualidade são quantitativos, a avaliação do cumprimento dessas metas também

deve ser feita de forma objetiva que não possa ensejar dúvidas de interpretação. Desta forma sugerimos a exclusão dos itens II e III.

Artigo 21 Caput - O atendimento às normas deve levar em consideração as necessidades de prazo para que as Prestadoras se adaptem ao cumprimento das metas.

Artigo 22 Caput, § 2º - O fornecimento de acesso telefônico gratuito somente prejudicaria a qualidade do atendimento, uma vez que a gratuidade incentiva ligações desnecessárias e mais longas. Também o artigo acima está em desacordo com o artigo 15, parágrafo § 1º da Consulta Pública no. 582 de 6 de dezembro de 2004. Também sugerimos a exclusão do parágrafo § 2º.

Resposta da Anate

Art. 19. Contribuição não acatada. É prerrogativa da Anatel definir seus critérios de fiscalização.

Art. 21. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Art. 22 - Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento | Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

198 - rodrigo alves teixeira

Empresa

Contribuição

Sugiro que seja modificado o texto, da seguinte maneira..." tornar disponível o acesso telefônico a preço de tarifa local aos diversos setores da empresa, bem como..."

Sobre o ponto 2º, do Art. 22 sugiro que seja ELIMINADO.

Justificativa

Bem aqui o Art. 22 será o graça na minha empresa e certamente para muitas outras, um 0800 para aproximados 1.000 assinantes e impossível de equacionar, poderíamos pensar em ligações a cobrar e mesmo assim os números não fechariam. E ainda desde qualquer lugar do território nacional, desde telefone móvel ou fixo, é difícil de entender, já que minha concessão é especificamente para o Perímetro Urbano do Município de São João da Boa Vista/SP. Imagino um assinante de férias no Piauí querendo saber se vamos estar abertos no próximo feriado. Não há como absorver um custo deste tipo. E se repassados aos preços a relação custo / benefício se verá totalmente prejudicada, desta maneira estaremos agindo contra o assinante e não a seu favor e não é isto o que se deseja. Poderíamos ainda compartilhar um call center profissional, mais isto além de também caro, descaracteriza a atuação local, um dos nossos orgulhos e dos nossos assinantes se explica na frase " Aqui se fala sanjoanense, Boa Vista Cabo, essa é da gente". Imaginemos então um assinante de São João sendo atendido num call center carioca com seu sotaque chiado característico, será que e isso daria certo?. E a geração de empregos locais de suma importância para os pequenos municípios, também se veria comprometida.

Resposta da Anate

Art. 22 - Contribuição acatada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento | Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

199 - Rodrigo de Campos Conceição

Empresa

Contribuição

Art. 19. A fiscalização relativa ao cumprimento das metas estabelecidas neste Plano será realizada A QUALQUER TEMPO, principalmente, das seguintes formas:

Art. 20. A Anatel, a seu critério, poderá tornar disponível ao público em geral as informações apresentadas pelas prestadoras relativas ao cumprimento das metas de qualidade, SALVO NO CASO DE SIGILO DAS INFORMAÇÕES.

Art. 21. As prestadoras de SCEMa, em operação à época da publicação deste Plano Geral de Metas de Qualidade, terão um prazo de 6 (seis) meses para se adequarem aos dispositivos deste instrumento, SOB PENA DE SEREM ADOTADAS AS MEDIDAS LEGAIS CABÍVEIS, e estarão obrigadas, a partir do segundo mês de sua publicação, a informar à Anatel, para efeito de acompanhamento, os dados relativos aos indicadores de qualidade.

Art. 22. As prestadoras de SCEMa devem tornar disponível o acesso telefônico gratuito a setor de informação e de atendimento ao assinante E PARA RECLAMAÇÃO bem como divulgar os endereços de postos de atendimento.

Justificativa

Art. 19. destacar que a fiscalização por parte da Anatel poderá ser feita a qualquer tempo.

Art. 20. destacar a questão do sigilo e da impossibilidade da Anatel na divulgação das referidas informações.

Art. 21. há que se estabelecer, ainda que indiretamente, uma pena para a prestadora que descumprir o prazo fixado, sob pena de não tornar efetiva a norma.

Art. 22. o direito de reclamar é tão importante quanto o de pedir informações e, por isso, também deve ser gratuito.

Resposta da Anate

Art. 19. Contribuição não acatada. Não há necessidade de incluir a expressão "a qualquer tempo", pois tal noção já vem contemplada no poder discricionário inerente à Administração.

Art. 20. Contribuição não pertinente. Não há possibilidade de que as informações relativas ao cumprimento das metas de qualidade sejam sigilosas.

Art. 21. Contribuição não pertinente. Este assunto já está contemplado no capítulo das sanções.

Art. 22 - Contribuição prejudicada. Este artigo será suprimido do PGMQ e tratado na CP 582 [Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos serviços de televisão por assinatura].

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

200 - Rui Carlos Cordioli

Empresa

MMDSC Comunicações S.A.

Contribuição

Para o Artigo 21º: Sugestão: Que no prazo de 06 meses seja feita uma avaliação das médias atualmente praticadas para cada um dos Indicadores, para após, num período de 05 (cinco) anos as prestadoras progressivamente se adequem.

Justificativa

A justificativa está na própria contribuição.

Resposta da Anate

Art. 21. Contribuição parcialmente acatada. O prazo para adaptação será estendido para 1 ano.

Item do Regulamento Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por

Nome

201 - Ana Claudia Batista de Oliveira

Empresa

Contribuição

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

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 tentativas de originar chamadas em cada PMM para o Centro de Atendimento durante o período de coleta.

Justificativa

Acreditamos que a expressão “ somadas àquelas pendentes” resulta em redundância ou recontagem, visto que o número total de correspondências recebidas pelo Centro de Atendimento durante o período de coleta contempla as pendentes do próprio período de coleta. Se a intenção é adicionar as “correspondências pendentes de períodos de coleta anteriores”, deve ser adicionada a referida expressão, de modo a dar mais clareza ao texto.

Texto mais claro.

Resposta da Anate

Item 4.1. Contribuição acatada. A expressão foi suprimida. Conforme Art. 6, parágrafo 2o, não deverá haver pendências de coletas de períodos anteriores.

Item do Regulamento Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por

Nome

202 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Comentários ao Anexos: Os comentários da Sky sobre a metodologia de cálculo dos índices foram feitos junto aos artigos que os estabelecem.

Justificativa

Vide Contribuição Acima.

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por

Nome

203 - Ivan Roberto Pena Pereira

Empresa**Contribuição**

Item 9 substituir ISS por IITS, para distinguir de ISS índice de Instalação do Serviço - ver parágrafo 4 do art. 11

Justificativa

Ver justificativa do art. 11

Resposta da Anate

Contribuição acatada.

Item do Regulamento Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por

Nome

204 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

Contribuições: Como os índices serão consequência das Contribuições/Comentários fornecidos para os diversos Artigos, entendemos que: não deveremos emitir comentários antes da definição final dos conceitos apresentados.

Justificativa

Vide Contribuições

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por

Nome

205 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura item 1.1.

Sugestão: Alterar a redação do item 1.1.

Redação Proposta:

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

Justificativa: São pontos de defeitos que afetam o indicador, principalmente em locais de atendimentos coletivos (Hotéis, Motéis, Mansões, Clubes etc.).

item 3.1

Sugestão: Alterar a redação do item 3.1.

Redação Proposta:

3.1 Indicador: é a relação percentual entre o número total de desativações efetuadas pela prestadora, no prazo determinado, durante o período de coleta e o número total de solicitações de desativação do serviço efetuados pela prestadora, durante o período de coleta.

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o indicador apura a taxa de atendimento no prazo, por isso é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

item 3.2.

Sugestão: Alterar a redação a letra (B) do item 3.2.

Redação Proposta:

B = Número total de solicitações de desativação efetuados pela prestadora, durante o período de coleta.

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o resultado do indicador apura a taxa de atendimento no prazo é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

item 4.1.

Sugestão: Alterar a redação do item 4.1.

Redação Proposta:

4.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de correspondências respondidas no prazo, contado a partir do seu recebimento, durante o período de coleta e o número total de correspondências recebidas pelo Centro de Atendimento e respondidas durante o período de coleta, somadas àquelas pendentes e fora do prazo.

Justificativa: A inclusão no denominador, das solicitações não atendidas que ainda estão no prazo, faz com que o resultado do indicador não reflita a realidade. Só faria sentido se fossem incluídas também no numerador

4.2. Representação Matemática:

Sugestão: Alterar a redação a letra (B) do item 4.2.

Redação Proposta:

B = Número total de correspondências recebidas pelo Centro de Atendimento e respondidas durante o período de coleta, somadas àquelas pendentes e fora do prazo.

Justificativa: A inclusão no denominador, das solicitações não atendidas que ainda estão no prazo, faz com que o resultado do indicador não reflita a realidade. Só faria sentido se fossem incluídas também no numerador

Item 9.

Sugestão: Alterar a redação do item 9.

Redação Proposta:

9. Índice de Interrupções Normalizadas (IIN)

Justificativa: Mesmo nome do indicador do Art. 4º, causa confusão de nomes.

Item 10.1.

Sugestão: Alterar a redação do item 10.1.

Redação Proposta:

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

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o resultado do indicador apura a taxa de atendimento no prazo é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

Item 10.2. Representação Matemática:

Sugestão: Alterar a redação da letra (B) item 10.2.

Redação Proposta:

B = Número total de solicitações de reparo recebidas pelo Centro de Atendimento e atendidas durante o período de coleta.

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o resultado do indicador apura a taxa de atendimento no prazo é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

Justificativa

Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por Assinatura

item 1.1.

Sugestão: Alterar a redação do item 1.1.

Redação Proposta:

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

Justificativa: São pontos de defeitos que afetam o indicador, principalmente em locais de atendimentos coletivos (Hotéis, Motéis, Mansões, Clubes etc.).

item 3.1

Sugestão: Alterar a redação do item 3.1.

Redação Proposta:

3.1 Indicador: é a relação percentual entre o número total de desativações efetuadas pela prestadora, no prazo determinado, durante o período de coleta e o número total de solicitações de desativação do serviço efetuados pela prestadora, durante o período de coleta.

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o indicador apura a taxa de atendimento no prazo, por isso é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

item 3.2.

Sugestão: Alterar a redação a letra (B) do item 3.2.

Redação Proposta:

B = Número total de solicitações de desativação efetuados pela prestadora, durante o período de coleta.

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o resultado do indicador apura a taxa de atendimento no prazo é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

item 4.1.

Sugestão: Alterar a redação do item 4.1.

Redação Proposta:

4.1. Indicador: é a relação percentual entre o número total de correspondências respondidas no prazo, contado a partir do seu recebimento, durante o período de coleta e o número total de correspondências recebidas pelo Centro de Atendimento e respondidas durante o período de coleta, somadas àquelas pendentes e fora do prazo.

Justificativa: A inclusão no denominador, das solicitações não atendidas que ainda estão no prazo, faz com que o resultado do indicador não reflita a realidade. Só faria sentido se fossem incluídas também no numerador

4.2. Representação Matemática:

Sugestão: Alterar a redação a letra (B) do item 4.2.

Redação Proposta:

B = Número total de correspondências recebidas pelo Centro de Atendimento e respondidas durante o período de coleta, somadas àquelas pendentes e fora do prazo.

Justificativa: A inclusão no denominador, das solicitações não atendidas que ainda estão no prazo, faz com que o resultado do indicador não reflita a realidade. Só faria sentido se fossem incluídas também no numerador

Item 9.

Sugestão: Alterar a redação do item 9.

Redação Proposta:

9. Índice de Interrupções Normalizadas (IIN)

Justificativa: Mesmo nome do indicador do Art. 4º, causa confusão de nomes.

Item 10.1.

Sugestão: Alterar a redação do item 10.1.

Redação Proposta:

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

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o resultado do indicador apura a taxa de atendimento no prazo é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

Item 10.2. Representação Matemática:

Sugestão: Alterar a redação da letra (B) item 10.2.

Redação Proposta:

B = Número total de solicitações de reparo recebidas pelo Centro de Atendimento e atendidas durante o período de coleta.

Justificativa: adequar ao texto do item 2 (Índice de Instalação de Serviço IIS). Uma vez que o resultado do indicador apura a taxa de atendimento no prazo é necessário que todas as solicitações estejam concluídas para obtenção do índice, só assim saberemos o que foi dentro ou fora do prazo estabelecido.

Resposta da Anate

1.1 - Contribuição não-acatada. Os índices são todos considerados em relação ao número de assinantes. Considerar por ponto de acesso aumenta consideravelmente os denominadores no cálculos dos índices, de forma que para se manter a proporcionalidade as metas teriam de ser mais rigorosas.

3.1 e 3.2 - Contribuição prejudicada. O índice mudou para Cessação de Cobrança.

4.1 - Contribuição parcialmente acatada. Ver nova redação do indicador: "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."

9 - Contribuição parcialmente acatada. O índice foi alterado para IITS.

10.1 e 10.2.1 - Contribuição não acatada. De acordo com a justificativa, o que é sugerido para o índice é que ele seja a relação entre o total de reparos efetuados no prazo e o total de reparos efetuados. O índice como foi proposto inicialmente: a relação entre o número total de reparos efetuados no prazo e o número total de solicitações de reparo tem o mesmo efeito se partirmos do pressuposto que todas as solicitações de reparo são atendidas (independente do prazo, o que é razoável supor).

Item do Regulamento

Anexo I - Manual dos Indicadores de Qualidade dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por

Nome

206 - rodrigo alves teixeira

Empresa**Contribuição**

ok

Justificativa

ok

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Anexo II - Tabela I – Dados Constituintes dos Indicadores**Nome**

207 - CARLOS EDUARDO SANCHEZ ALBERTO

Empresa

SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA.

Contribuição

Sem contribuições.

Justificativa

Vide Comentário Acima.

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Anexo II - Tabela I – Dados Constituintes dos Indicadores**Nome**

208 - José Luiz Navarro Frauendorf

Empresa

Associação NEO TEC

Contribuição

Contribuições: Como os dados serão consequência das Contribuições/Comentários fornecidos para os diversos Artigos, entendemos que: não deveremos emitir comentários antes da definição final dos conceitos apresentados.

Justificativa

Vide Contribuições

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Anexo II - Tabela I – Dados Constituintes dos Indicadores**Nome**

209 - Modesto Ponciano Freitas

Empresa

IMAGE TELECOM

Contribuição

Tabela I – Dados Constituintes dos Indicadores

Sugestão: Alterar a redação dos itens 5,6,8 e 20

Redação Proposta:

5- Número total de desativações efetuadas no prazo determinado

6- Número total de solicitações de desativação realizadas.

8- Número total de correspondências recebidas pelo Centro de Atendimento e atendidas no prazo.

20- Número total de solicitações de reparo recebidas pelo Centro de Atendimento e atendidas no prazo.

Justificativa

Tabela I – Dados Constituintes dos Indicadores

Sugestão: Alterar a redação dos itens 5,6,8 e 20

Redação Proposta:

5- Número total de desativações efetuadas no prazo determinado

6- Número total de solicitações de desativação realizadas.

8- Número total de correspondências recebidas pelo Centro de Atendimento e atendidas no prazo.

20- Número total de solicitações de reparo recebidas pelo Centro de Atendimento e atendidas no prazo.

Resposta da Anate

5 e 6. - Contribuição prejudicada. O índice mudou para Cessação de Cobrança.

8. - Contribuição não acatada. A mudança perdeu seu objeto tendo em alteração na redação do índice.

20. - Contribuição não acatada. De acordo com a justificativa, o que é sugerido para o índice é que ele seja a relação entre o total de reparos efetuados no prazo e o total de reparos efetuados. O índice como foi proposto inicialmente: a relação entre o número total de reparos efetuados no prazo e o número total de solicitações de reparo tem o mesmo efeito se partirmos do pressuposto que todas as solicitações de reparo são atendidas (independente do prazo, o que é razoável supor)

Item do Regulamento Anexo II - Tabela I – Dados Constituintes dos Indicadores

Nome

210 - rodrigo alves teixeira

Empresa

Contribuição

ok

Justificativa

ok

Resposta da Anate

Sem comentários.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

211 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa

Contribuição

Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto "em dias úteis duranteo horário comercial?". Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se trataremde micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentaçãobancária são executados pela mesma pessoa. § 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamenteo termo "Em nenhum caso?".

Justificativa

Resposta da Anate

Art. 7º - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

212 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa

Contribuição

Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Justificativa**Resposta da Anate**

Art. 8º - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

213 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa**Contribuição**

Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa**Resposta da Anate**

Art. 9º - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

214 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa**Contribuição**

Art. 10º Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa**Resposta da Anate**

Art. 10 - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

215 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa**Contribuição**

Art. 11º Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal. Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora. § 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras. § 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento. § 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

--

Resposta da Anate

Art. 11 - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

216 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa

--

Contribuição

Art. 12 Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparose falhas do sinal. Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão resonsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora. § 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo ?Em nenhum caso?. § 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

--

Resposta da Anate

Art. 12 - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VII - Da Coleta de Informações

Nome

217 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa

--

Contribuição

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil de para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa

--

Resposta da Anate

Art. 15 - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VIII - Das Sanções

Nome

218 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa

--

Contribuição

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Justificativa

--

Resposta da Anate

Art. 17 - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

219 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa**Contribuição**

Art. 21A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Justificativa**Resposta da Anate**

Art. 21 - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

220 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa**Contribuição**

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e a baixo custo operacional. Um abraço. Giovander Cesar da Silveira.

Justificativa**Resposta da Anate**

Art. 22 - Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo I - Disposições Gerais

Nome

221 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa**Contribuição**

Então o texto definitivo segue abaixo: Contribuição nº 575 As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como: -> Infra-estrutura urbana deficiente; -> Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos; -> Falta de segurança pública; Esses fatores são relevantes para uma padronização do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois 'brasis' tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como: -> A 'entrega' técnica das redes; -> Impostos e taxas a serem recolhidos; -> Regularização da rede de postes; -> Sistemas de faturamento e auditoria; -> Implementação de controles de desempenho; Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando o 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar

que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos. Art. 1º § 2º Entendemos a necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores. A sugestão é que, enquanto as OCC não forem definidas com seus métodos claros de aferição, não deverão ser aplicadas nas EDS. § 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Justificativa

--

Resposta da Anate

Contribuição prejudicada. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

222 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa

--

Contribuição

Art. 3º Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros: -> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc.; estes casos serão computados nas reclamações totais? -> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação. -> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos. Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral. -> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Justificativa

--

Resposta da Anate

Art 3º Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.
Desproporção dos índices. Contribuição não acatada. As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

223 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa

--

Contribuição

Art. 4º Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infraestrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados pactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado. § 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

Justificativa

--

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

224 - Giovander Cesar da Silveira

Empresa**Contribuição**

Art. 5º Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento

Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

225 - Giovander Cesar de Silveira

Empresa**Contribuição**

Art. 6º Sugerimos que o termo 'de forma definitiva' seja substituído por 'com uma posição clara'. Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo 'de forma definitiva'. Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias. § 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Justificativa**Resposta da Anate**

Arts. 6º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento

Capítulo I - Das Disposições Gerais

Nome

226 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Então o texto definitivo segue abaixo:

Contribuição nº 575

As contribuições observadas neste documento visam especificamente as empresas distribuidoras de sinais que atuarão como parceiras terceirizadas das operadoras. É preciso observar as características específicas deste tipo de serviço como:

-> Infra-estrutura urbana deficiente;

-> Falta de padrão na distribuição e fruição dos serviços públicos;

-> Falta de segurança pública;

Esses fatores são relevantes para uma padronização do serviço, pois em cada caso encontraremos uma realidade diferente. O grande objetivo é fazer com que o serviço chegue com qualidade, de forma regular e contínua. Contudo, nas áreas em questão, o custo é fator determinante, o serviço tem que ser prestado com preço acessível para populações com baixo poder aquisitivo, ser inclusivo e não segregador. É preciso ressaltar que em parte dessas áreas existem sistemas clandestinos, se o preço não for competitivo, as redes 'piratas' continuarão a se proliferar por força da demanda (em síntese: o público quer o serviço, mas sempre irá procurar o preço mais baixo; nestas áreas, o preço importa mais do que a qualidade). As parcerias entre operadoras e EDS são um marco, um exemplo de boa vontade pública de unir estes dois 'brasis' tão diferentes, mas existem ainda muitos pontos a adequar como: -> A 'entrega' técnica das redes; -> Impostos e taxas a serem recolhidos; -> Regularização da rede de postes; -> Sistemas de faturamento e auditoria; -> Implementação de controles de desempenho; Nossas contribuições são, em geral, alargamento de prazos, considerando 'pior dos casos' face as dificuldades supracitadas. Cabe salientar que apoiamos o Plano Geral de Metas de Qualidade, além de ser essencial para a análise da atuação das operadoras por parte da Agência, são excelentes ferramentas de gestão interna de fluxos. Art. 1º § 2º Entendemos a necessidade da certificação dos métodos, contudo deve ficar mais claro neste regulamento quem

são as OCC, e quais os parâmetros utilizados para certificação, ou seja, quais os objetivos claros a serem cumpridos. Desta forma evitaremos subjetividade nas interpretações dos certificadores. A sugestão é que, enquanto as ?OCC? não forem definidas com seus métodos claros de aferição, não deverão ser aplicados nas EDS. § 4º Vale apenas lembrar que as operadoras estão no estágio de qualidade, as EDS ainda estão na fase de atingir os seus mercados, de implantação.

Justificativa

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo II - Das Definições

Nome

227 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa

Contribuição

Art. 3º Neste artigo existem pontos que precisam ser mais claros: -> O conceito de reclamação: Existem casos de reclamação que não dizem respeito à operação, são pontuais e subjetivos, e não possuem índices como IDS, IAP, ICR etc..; estes casos serão computados nas reclamações totais? -> A responsabilidade da operação: Existem reclamações que estão fora do controle da operadora. Como exemplo podemos citar o congelamento de um canal por parte da geradora. Sugerimos que sejam computadas somente as reclamações que estejam sob controle da operação. -> Os pesos de cada reclamação: De forma geral as reclamações foram equiparadas, contudo, a nível de operação, não se pode comparar uma reclamação de interrupção de serviços com uma reclamação de mora em retirada de equipamentos. Sugerimos que sejam adotados pesos diferentes para o índice geral. -> Desproporção dos índices: A porcentagem de todos os índices é de 90% no primeiro ano e 95% no segundo ano, então o índice total deverá ser compatibilizado, por exemplo: 10% (1º ano) e 5% (2º ano).

Justificativa

Resposta da Anate

Conceito de Reclamação definido. Contribuição pertinente.

As metas de qualidade que esta Agência pretende regulamentar são o mínimo que se espera das operadoras, demais disso, as metas não foram arbitrariamente estipuladas e os índices foram revistos e, de modo geral, abrandados.

Item do Regulamento | Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

228 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa

Contribuição

Art. 4º Neste caso, a área de prestação de serviços em que atuam as EDS pode apresentar problemas inesperados como infraestrutura urbana inadequada, problemas com segurança pública, e, outros motivos de força maior. Sugerimos que os prazos renegociados compactuados por ambas as partes (usuário e EDS) sejam válidos como prazo acordado. § 1º Sugerimos que a instalação não deva exceder 72 horas o prazo acordado em 70% dos casos após 12 meses e 80% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo ?Em nenhum caso?.

Justificativa

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo III - Das Metas de Qualidade do Serviço

Nome

229 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa

Contribuição

Art. 5º Este artigo não se aplica as EDS pois não possuem equipamentos (decoders) nas instalações do assinante, e o cabo de 'drop', no ato da instalação se incorpora à edificação do usuário.

Justificativa

Resposta da Anate

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

230 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa

Contribuição

Art. 6º Sugerimos que o termo "de forma definitiva" seja substituído por "com uma posição clara". Para que não haja necessidade de discutir o conceito do termo "de forma definitiva". Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo seja de 10 (dez) dias. § 2º Sugerimos que, nos casos em que as respostas envolvam conjuntamente as concessionárias e as EDS, o prazo limite seja de 20 (vinte) dias.

Justificativa

Resposta da Anate

Arts. 6º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

231 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa

Contribuição

Art. 7º Sugerimos que seja incluído e definido no texto "em dias úteis durante o horário comercial". Sugerimos que o prazo para as EDS seja de (02) duas horas, por se tratar de micro-empresas em que o papel de atendente, serviços gerais e movimentação bancária são executados pela mesma pessoa. § 1º Sugerimos que o atendimento não deva exceder o mesmo dia em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?".

Justificativa

Resposta da Anate

Arts. 6º-9º. As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Art. 6º - Contribuição parcialmente acatada. A redação do artigo foi alterada.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

232 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa

Contribuição

Art. 8º No caso das EDS esse artigo não se aplica, sugerimos para este fim que as EDS deverão disponibilizar um número de telefone fixo e/ou móvel por um período de 10 horas consecutivas em dias úteis.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IV - Das Metas de Atendimento ao Assinante

Nome

233 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Art. 9º Este artigo não se aplica, as EDS não contempla Call Center.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo V - Das Metas de Emissão de Contas

Nome

234 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Art. 10º Neste momento existe ainda um processo de definição quanto a emissão de faturamento das EDS. Sugerimos que seja feita nova consulta em um prazo de dois anos.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

235 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Art. 11º Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para reestabelecimento do sinal. Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelas interrupções dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando a interrupção for originada no sinal principal derivado da operadora. § 1º Sugerimos aumentar para 96 horas até que tenhamos através dos índices aplicados, exata percepção dos dados obtidos pelas operadoras. § 2º Sugerimos (assim como o Art. 10) que seja discutido novamente em dois anos para que se estabeleça o sistema de faturamento. § 3º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo VI - Das Metas de Continuidade do Serviço

Nome

236 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Art. 12 Sugerimos que o prazo para as EDS seja de 72h para atendimento de reparose falhas do sinal. Sugerimos que este artigo defina que as EDS só serão responsáveis pelos reparos e falhas do sinal dentro de suas áreas, e não terão responsabilidade quando for originada no sinal principal derivado da operadora. § 1º Sugerimos aumentar para 96 horas em 90% dos casos após 12 meses e 95% dos casos após 24 meses. Aplicando-se um peso maior no índice total. Apenas para evitar que oportunistas utilizem juridicamente o termo "Em nenhum caso?". § 2º Este item não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo VII - Da Coleta de Informações**Nome**

237 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Art. 15 Este artigo não deve ser aplicado às EDS, por se tratar de um controle especializado que demandará pessoal e investimento em informatização, difícil para micro-empresas de orçamento enxuto, contudo avaliamos ser possível obter os índices das EDS junto às suas operadoras-mãe.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo VIII - Das Sanções**Nome**

238 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Art. 17 Sugerimos que as EDS fiquem fora de novas sanções por um período de quatro anos, salvo as já vigentes. Sugerimos que seja adotado o limite de valor de sanções em 5% do faturamento bruto mensal da EDS.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento | Capítulo IX - Das Disposições Finais**Nome**

239 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa

Contribuição

Art. 21A sugestão que julgamos mais importante. Devido ao momento de implantação, as EDS tem uma série de adaptações a serem feitas, da ordem técnica, administrativa e de modo de operação, muitos desafios estão atribuídos a este momento. Portanto sugerimos que este regulamento tenha um prazo de dois anos para ser adotado pelas EDS, ou, um ano após a implantação por parte das operadoras, o que for maior.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.

Item do Regulamento Capítulo IX - Das Disposições Finais

Nome

240 - MARCELLA FERREIRA TATAGIBA

Empresa**Contribuição**

Art. 22 Não deverá ser aplicado nas EDS, devido ao tamanho reduzido e ao baixo custo operacional. Um abraço
MARCELLA FERREIRA TATAGIBA
Uma cidadã que apoia os antenistas.

Justificativa**Resposta da Anate**

As EDS não serão incluídas no regulamento. A questão será tratada por outro viés, dos padrões de qualidade por área geográfica.