RETIFICAÇÕES

Na Portaria nº 377, de 30 de junho de 2010, publicada no DOU de 1 de julho de 2010, Seção 1, Página 185, onde se lê: 'na Rua Joaquim Oliveira Freitas, 105 - Vila Mangalot, CEP 05.133-000' Leia-se: 'na Avenida Elísio Cordeiro de Siqueira, 913 - Jardim Santo Elias, CEP 05.136-001'.

Na Portaria nº 373, de 12 de abril de 2011, publicada no DOU de 13 de abril de 2011, Seção 1, Página 31, onde se lê: 'na Av. Antonio de Souza Barbeiro, 124 - Vila Pavani, CEP 15.440-000' Leia-se: 'na Rua Theophilo Mansor, 10-45 - Centro, CEP 15.440-000'.

Na Portaria nº 771, de 29 de setembro de 2011, publicada no DOU de 3 de outubro de 2011, Seção 1, Página 95, onde se lê: 'Credenciar, por 01 (um) ano, a partir da data de publicação desta Portaria, nos termos do art. 23 da Portaria nº 131, de 23 de dezembro de 2008, com redação dada pela Portaria nº 312, de 27 de abril de 2010 do DENATRAN' Leia-se: 'Credenciar, por 04 (quatro) anos, a partir da data de publicação desta Portaria, nos termos do art. 23 da Portaria nº 131, de 23 de dezembro de 2008, com redação dada pela Portaria nº 312, de 27 de abril de 2010 do DENATRAN'.

Na Portaria nº 812, de 11 de outubro de 2011, publicada no DOU de 13 de outubro de 2011, Seção 1, Página 94, onde se lê: 'Credenciar, por 01 (um) ano, a partir da data de publicação desta Portaria, nos termos do art. 23 da Portaria nº 131, de 23 de dezembro de 2008, com redação dada pela Portaria nº 312, de 27 de abril de 2010 do DENATRAN' Leia-se: 'Credenciar, por 04 (quatro) anos, a partir da data de publicação desta Portaria, nos termos do art. 23 da Portaria nº 131, de 23 de dezembro de 2008, com redação dada pela Portaria nº 312, de 27 de abril de 2010 do DENATRAN'.

Ministério das Comunicações

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
CONSELHO DIRETOR

RESOLUÇÃO Nº 574, DE 28 DE OUTUBRO DE 2011

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

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

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

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

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

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

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

RONALDO MOTA SARDENBERG
Presidente do Conselho

ANEXO

REGULAMENTO DE GESTÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

TÍTULO I

DA ABRANGÊNCIA E OBJETIVO

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

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

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

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

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

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

TÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I - data e hora da medição;

II - localização da medição;

III - velocidade instantânea;

IV - latência bidirecional;

V - variação de latência (jitter); e

VI - taxa de perda de pacotes.

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

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

I - o resultado de cada medição;

II - o histórico dos resultados das medições realizadas; e

III - a média dos resultados das medições realizadas.

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

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

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

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

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

TÍTULO IV

DOS INDICADORES

CAPÍTULO I

DOS INDICADORES DE REAÇÃO DO ASSINANTE

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

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

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

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

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

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

I - Representação Matemática:

$$SCM1 = \frac{A}{B} x100$$