

Contribuição Intervenções à Consulta pública 46 da Anatel - Regulamento da Gestão da Qualidade do SCM

Art. 10.

Texto original: As Prestadoras devem oferecer a seus Assinantes software de medição de qualidade de conexão.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: é absolutamente essencial para a eficácia deste regulamento que o usuário possa fazer diretamente a medição dos parâmetros de qualidade. Sem isso, o regulamento de qualidade perde todo o sentido e o *enforcement* fica prejudicado.

Art. 11.

Texto original: 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 dois por cento.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 12.

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

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 13.

Texto original: A relação da quantidade de reclamações com reabertura pela quantidade de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da Prestadora, no mês, não deve ser superior a dez por cento.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Capítulo V

ACRÉSCIMO: A Anatel deveria incluir no regulamento de qualidade parâmetros que comparem a capacidade de tráfego vendida pela Prestadora no varejo com a capacidade de tráfego adquirida por ela no atacado, estabelecendo uma proporção

máxima que, se ultrapassada, ensejaria a contratação de mais capacidade de tráfego ou a limitação de vendas no varejo.

Justificativa: Sem esses parâmetros, ainda que todos os outros previstos neste regulamento sejam garantidos, o consumidor final enfrentará várias dificuldades no acesso, já que não se estará levando em conta o conjunto do trânsito das operadoras com os outros sistemas autônomos da Internet.

Art. 16

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

I - vinte por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento;

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

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

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: embora, a nosso ver, os índices pudessem ser aumentados, o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço sem gerar subutilização da rede.

Art. 17.

Texto original: Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no download quanto no upload, de, no mínimo:

I - sessenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento;

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

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

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: embora, a nosso ver, os índices pudessem ser aumentados, o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço sem gerar subutilização da rede.

Art. 18.

Texto original: Durante o PMT, a Prestadora deve garantir latência bidirecional de até oitenta milissegundos (terrestre) e quinhentos milissegundos (satélite) em noventa e cinco por cento dos casos.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 19.

Texto original: Durante o PMT, a Prestadora deve garantir que a variação de latência, tanto no download como no upload seja, em noventa e cinco por cento dos casos, de até:

I – cinquenta milissegundos, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento;

II – quarenta milissegundos, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III – vinte milissegundos, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 20.

Texto original: Durante o PMT, a prestadora deve garantir que a percentagem de pacotes descartados, em noventa e cinco por cento dos casos, seja de, no máximo:

I – dois por cento, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento; e

II – um por cento, a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 21.

Texto original: Durante o PMT, a Prestadora deve garantir que a ocupação dos enlaces não exceda oitenta por cento de sua capacidade máxima em noventa e cinco por cento dos casos.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 22.

Texto original: A Prestadora deve garantir disponibilidade média mensal em sua rede de, no mínimo:

I - noventa e nove por cento, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no parágrafo único do art. 35 deste Regulamento; e

II - noventa e nove e meio por cento, a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 23.

Texto original: O tempo para o atendimento pela telefonista/atendente em Sistemas de Autoatendimento, quando esta opção for selecionada pelo Assinante, deve ser de até vinte segundos, em cada PMM, em oitenta e cinco por cento dos casos.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 24.

Texto original: As solicitações de instalação de serviço em áreas atendidas pela rede da Prestadora, sem prejuízo das obrigações contidas no respectivo Termo de Autorização, devem ser atendidas no prazo de até três dias úteis em noventa e cinco por cento dos casos.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 25.

Texto original: As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até vinte e quatro horas, contadas do recebimento da solicitação em noventa por cento dos casos.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.

Art. 26.

Texto original: Todas as solicitações de serviços ou pedidos de informação, excluídas as solicitações de que tratam os arts. 24 e 25 deste Regulamento, recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da Prestadora, devem ser respondidos em até cinco dias úteis, contados da data do recebimento da solicitação ou do pedido de informação, em noventa e cinco por cento dos casos.

Proposta: Manter o texto como está.

Justificativa: o texto traz os parâmetros adequados para a garantia de qualidade na prestação do serviço e não deve ser alterado.