

Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019

Observação: Este texto não substitui o publicado no DOU de [26/12/2019](#).

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 pelo [art. 35](#) do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes das [Consultas Públicas nº 16, de 28 de junho de 2016](#), publicada no Diário Oficial da União do dia 28 de junho de 2016 e [nº 29, de 07 de novembro de 2017](#), publicada no Diário Oficial da União do dia 09 de novembro de 2017;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua [Reunião nº 880, de 12 de dezembro de 2019](#);

CONSIDERANDO o constante dos autos dos processos nº 53500.23162/2014-55, [53500.002609/2015-33](#) e [53500.006207/2015-16](#),

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do [Anexo I](#) desta Resolução, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL.

Art. 2º Dar nova redação ao caput do [art. 2º](#) do Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de TV por Assinatura (PGMQ-Televisão por Assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005, que passa a vigorar nos seguintes termos:

“Art. 2º As metas de qualidade descritas neste Plano estão estabelecidas sob o ponto de vista do consumidor e devem ser igualmente cumpridas por todas as prestadoras de serviços de televisão por assinatura que não se enquadram como Prestadora de Pequeno Porte, conforme definido no Plano Geral de Metas de Competição.” (NR)

Art. 3º Dar nova redação ao [art. 58](#) do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que passa a vigorar nos seguintes termos:

“Art. 58. (...)”

§ 1º Configura descumprimento de obrigação contratual firmada entre prestadora e seus consumidores, o rebaixamento para selo “D” ou “E” em determinado município, após a efetivação do contrato, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações.

§ 2º É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.

§ 3º A previsão contida no [§ 2º](#) não se aplica para isentar o usuário do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à prestadora.

§ 4º Na hipótese do [§ 1º](#), devem ser mantidos todos os benefícios auferidos pelo consumidor no momento da contratação.

§ 5º O consumidor poderá comprovar descumprimento individual de contrato, no caso do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM), realizando no mínimo 10 (dez) testes no canal oficial em dias e horários diferentes, nos termos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.” (NR)

Art. 4º Renomear o [Título VI](#) do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, para [Título VII](#), e acrescentar novo [Título VI](#), com a seguinte redação:

TÍTULO VI

DA QUALIDADE DO TRATAMENTO DE DEMANDAS DOS CONSUMIDORES DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES PELAS PRESTADORAS

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA

Art. 104-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações devem instituir e divulgar amplamente um canal de comunicação com os consumidores, denominado Ouvidoria, designado como unidade específica em sua estrutura, dotada de autonomia decisória e operacional.

§ 1º O objetivo da Ouvidoria será assegurar um tratamento específico e individual às demandas de consumidores já analisadas anteriormente pelas prestadoras.

§ 2º A Ouvidoria vincular-se-á diretamente à presidência da prestadora e será chefiada por Ouvidor designado especificamente para a função.

§ 3º A prestadora disponibilizará acesso gratuito para contato telefônico com a Ouvidoria no mínimo, nos dias úteis, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas), sem prejuízo de disponibilização de canais digitais com o mesmo objetivo.

§ 4º A prestadora disponibilizará, em seus canais de atendimento informações sobre o Ouvidor, suas qualificações para a função exercida bem como os prazos de atendimento das demandas.

§ 5º As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria receberão protocolo específico, a ser informado ao consumidor.

§ 6º A Ouvidoria manterá por 3 (três) anos, à disposição do consumidor, histórico das demandas, que devem apresentar, no mínimo: o número do protocolo de atendimento; a data e a hora de registro, e de conclusão do atendimento.

§ 7º O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria é de 10 (dez) dias corridos.

§ 8º A Prestadora elaborará Manual, que deverá ser disponibilizado em seu site, sobre as regras de atendimento da Ouvidoria, especificando, no mínimo:

- a) Padrões de atendimento, incluindo formas e procedimentos de tratamento do(s) canal(is), e;
- b) Horários de atendimento, respeitando, no mínimo, o período estabelecido no [Art. 104-A](#), § 3º, para os canais telefônicos.

§ 9º A prestadora disponibilizará, em seus canais de atendimento, opção de contato com a Ouvidoria.

§ 10. A obrigação de constituir Ouvidoria não se aplica às Prestadoras de Pequeno Porte (PPP).

SEÇÃO I

DO DEVER DE ELABORAR RELATÓRIOS

Art. 104-B. A Ouvidoria elaborará relatório e diagnóstico de atendimento semestral, a partir da análise das reclamações e de outras demandas dos consumidores contendo no mínimo:

I - dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentados em bases mensais comparadas com o mesmo período do ano anterior; e

II - análise crítica sobre possíveis causas raízes dos problemas identificados.

Parágrafo único. O relatório deverá ser enviado à Anatel, que poderá, a qualquer tempo, requerer informações adicionais às prestadoras para fins de acompanhamento.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA ANATEL QUANTO AO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

Art. 104-C. Vencido o prazo de resposta da Ouvidoria, havendo discordância em relação às providências adotadas, as demandas podem ser apresentadas pelos consumidores diretamente à Anatel.

Parágrafo único. Sem prejuízo das disposições constantes no Regimento Interno, a Anatel por meio de Portaria a ser publicada pelo Superintendente de Relações com Consumidores disporá sobre os procedimentos para o recebimento, registro e tratamento de demandas de consumidores recebidas nesta Agência.” (NR)

Art. 5º O [art. 2º](#) da Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, que aprova o Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 2º O Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) substitui o Regulamento do Serviço Especial de Televisão por Assinatura, aprovado pelo [Decreto nº 95.744, de 23 de fevereiro de 1988](#), e alterado pelo [Decreto nº 95.815, de 10 de março de 1988](#); o Regulamento do Serviço de TV a Cabo, aprovado pelo [Decreto nº 2.206, de 14 de abril de 1997](#); a Norma do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal, aprovada pela [Portaria do Ministério das Comunicações nº 254, de 16 de abril de 1997](#); a Norma do Serviço de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite, aprovada pela [Portaria do Ministério das Comunicações nº 321, de 21 de maio de 1997](#); e a Norma do Serviço de TV a Cabo, aprovada pela Portaria do Ministério das Comunicações nº 256, de 18 de abril de 1997 (NR).

Art. 6º Revogar o parágrafo único do [art. 9º](#) do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.

Art. 7º Revogar o [art. 100](#) da Resolução nº 581, de 26 de março de 2012, que aprova o Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

Art. 8º Revogar o [art. 3º](#), o [art. 4º](#), o [art. 6º](#), os incisos VIII e IX do [art. 7º](#), o [art. 8º](#), o § 1º do [art. 9º](#), o [art. 10](#), o [art. 11](#), o [art. 12](#), o [art. 13](#), o § 1º do [art. 14](#), o [art. 15](#), o [art. 16](#), o § 1º do [art. 17](#), o [art. 19](#), [art. 23](#), [art. 24](#), [art. 26](#), o [art. 27](#), os itens 1, 3, 4, 5, 6, 8 e 9 do [Anexo I](#), os itens 1, 2, 6 a 16 e 20 a 24 da Tabela I do [Anexo II](#), a Tabela II do [Anexo II](#) e o [Anexo III](#) do Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de TV por Assinatura (PGMQ-Televisão por Assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005.

Art. 9º Revogar o § 2º do [art. 1º](#), o inciso V do [art. 3º](#), os §§ 1º, 2º e 3º do [art. 4º](#), o § 1º do [art. 7º](#), o [art. 9º](#), o § 7º do [art. 10](#), [art. 11](#), o [art. 12](#), o [art. 13](#), o inciso III do [art. 15](#), o [art. 16](#), o § 1º do [art. 22](#), o § 1º do [art. 23](#), o [art. 24](#), o § 1º do [art. 25](#), o [art. 26](#), o [art. 41](#), o [art. 42](#), o [art. 43](#), o [art. 44](#), o [Anexo II](#) e o [Anexo III](#) do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011.

Art. 10. Revogar os §§ 2º e 5º do [art. 1º](#), inciso XI do [art. 3º](#), o [art. 13](#), o [art. 14](#), o [art. 15](#), o [art. 16](#), o [art. 18](#), o [art. 22](#), o § 8º do [art. 24](#), o § 1º do [art. 31](#), o [art. 32](#), o [art. 33](#), o [art. 34](#), o [art. 43](#), o [art. 44](#), o [art. 45](#), o [art. 49](#), o [art. 50](#), o [art. 51](#), o [art. 52](#) e os §§ 1º e 2º do [art. 55](#) do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011.

Art. 11. Revogar os §§ 3º, 4º, 5º, 6º, 7º e 8º do [art. 1º](#), os incisos XVIII e XIX do [art. 3º](#), o [art. 11](#), o [art. 12](#), o [art. 13](#), o [art. 14](#), o [art. 15](#), o [art. 16](#), o [art. 17](#), o [art. 18](#), o [art. 19](#), o [art. 20](#), o § 3º do [art. 21](#), os §§ 2º, 4º e 5º do [art. 22](#), o § 2º do [art. 23](#), o § 2º do [art. 24](#), os §§ 2º, 4º e 5º do [art. 25](#), o [art. 34](#), o [art. 35](#) e o [art. 36](#) do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012.

Art. 12. Revogar os arts. [29](#), [30](#), [31](#) e [32](#) do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005.

Art. 13. Revogar os arts. [18](#), [28](#) e [79](#) do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007.

Art. 14. Revogar o [art. 46](#) do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013.

Art. 15. Revogar o inciso VII do [art. 2º](#), os arts. [6º](#), [7º](#), [8º](#), [9º](#), [10](#) e [11](#) do Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura, aprovado pela Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007.

Art. 16. Revogar a [Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005](#), a [Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011](#), a [Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011](#), e a [Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012](#), quando da entrada em vigor do primeiro documento que estabelecerá os valores de referência previsto no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL.

Art. 17. O disposto no [art. 4º](#) desta Resolução entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data da publicação desta Resolução.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

EMMANOEL CAMPELO DE SOUZA PEREIRA

Presidente do Conselho, Substituto

ANEXO I

REGULAMENTO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – RQUAL

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

CAPÍTULO I

DOS OBJETIVOS E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º Este Regulamento tem por objetivo estabelecer mecanismos de gestão da qualidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, do Serviço Móvel Pessoal – SMP, do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e dos serviços de Televisão por Assinatura, disciplinando as definições, os métodos de aferição da qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação de tais serviços aos consumidores.

§ 1º Os dispositivos deste Regulamento se aplicam a todas as prestadoras dos serviços dispostos no caput, em regime público ou privado, que tenham oferta desses serviços aos consumidores

no varejo, por meio de rede própria, por meio de infraestrutura de terceiros, ou que prestam serviço na modalidade de Autorizada de Rede Virtual.

§ 2º As obrigações descritas neste Regulamento devem ser igualmente cumpridas por todos os Grupos que não se enquadrarem como Prestadora de Pequeno Porte, conforme conceito definido no Plano Geral de Metas de Competição, ou outro instrumento normativo que vier a substituí-lo.

§ 3º No caso de uma Prestadora deixar de atender os requisitos exigidos para o enquadramento como Prestadora de Pequeno Porte, as disposições deste Regulamento lhe serão aplicáveis a partir dos ciclos que se iniciarem seis meses após a sua reclassificação.

§ 4º O uso compartilhado, ou contratado de redes de terceiros não exime a prestadora das obrigações de qualidade aos seus consumidores, conforme disposições do presente regulamento.

§ 5º As obrigações previstas neste Regulamento não se aplicam a acessos destinados exclusivamente à conexão de dispositivos de Internet das Coisas – IoT.

Art. 2º Havendo indicador de qualidade que, por razões técnicas, tenha resultado indissociável de terceiro provedor de infraestrutura à prestadora, este deverá ser replicado às duas partes, no caso de serem ambas prestadoras de serviços de telecomunicações abrangidas por este Regulamento.

Art. 3º É facultado às Prestadoras de Pequeno Porte a participação no Grupo Técnico da Qualidade - GTQUAL, e a realização das medições, com participação no rateio dos custos junto a ESAQ.

§ 1º A opção a que se refere o caput deverá ser formalizada junto ao GTQUAL.

§ 2º Os custos junto à ESAQ previstos no caput deverão ser razoáveis e proporcionais, conforme definido pelo GTQUAL.

Art. 4º As regras constantes do presente Regulamento objetivam a avaliação do desempenho da qualidade da prestação dos serviços pela entidade outorgada de forma coletiva na abrangência definida neste regulamento, não sendo aplicável a aferição da qualidade no caso individual.

Art. 5º Os custos decorrentes das disposições previstas neste Regulamento deverão ser suportados pelas prestadoras dos serviços dispostos no [art. 1º](#) e por aquelas que exercerem a faculdade prevista no art. 3º.

Parágrafo único. A Anatel poderá efetuar integral ou parcialmente a aferição da qualidade ou contratar terceiros para realizá-la, devendo, nesse caso, assumir os respectivos custos.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS

Art. 6º A gestão da Qualidade é regida pelos princípios e regras contidos na Constituição Federal, na [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#), na [Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990](#), na regulamentação da Anatel e em especial, pelos seguintes princípios:

I - liberdade econômica;

II - função social das redes de telecomunicações;

III - livre concorrência;

IV - redução das desigualdades regionais e sociais;

V - defesa do consumidor;

VI - atuação de forma responsiva;

VII - incentivo ao comportamento responsivo dos entes regulados;

VIII - avaliação da qualidade por meio da percepção dos consumidores em complemento às medições técnicas;

IX - estímulo à melhoria contínua da prestação dos serviços de telecomunicações;

X - promoção da transparência e da disseminação de dados e informações à sociedade, observados os dispositivos legais aplicáveis;

XI - diversidade na oferta dos serviços de telecomunicações, compatíveis com a exigência dos usuários; e,

XII - máxima granularidade e precisão dos indicadores, nos limites das capacidades técnica, econômica e estatística.

CAPÍTULO III

DAS DEFINIÇÕES

Art. 7º Para efeito deste Regulamento, além das definições constantes na regulamentação aplicável aos serviços de telecomunicações, são adotadas as seguintes definições:

I - Processo de aferição: conjunto de atividades envolvidas na coleta, processamento e agregação de dados e cálculo dos indicadores;

II - Ciclo de Avaliação (CA): periodicidade de consolidação dos resultados do processo de aferição da qualidade nos Índices de Qualidade de Serviço, Reclamações dos Usuários e Qualidade Percebida do Serviço;

III - Entidade de Suporte a Aferição da Qualidade (ESAQ): entidade com atribuições de execução total ou parcial do processo de aferição da Qualidade, conforme estabelecido no Manual Operacional, no documento que estabelecerá os valores de referência e neste Regulamento;

IV - Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL): grupo coordenado pela Anatel, que tem como objetivo estabelecer os parâmetros técnicos de execução, operacionalização e atualização dos procedimentos de aferição da Qualidade;

V - Índice de Reclamações do Usuário (IR): índice constituído pela agregação dos indicadores de Reclamação dos Usuários, estabelecidos no [Anexo I](#) deste Regulamento, e que representa medida do comportamento pós-consumo, aferida por meio das reclamações dos usuários registradas;

VI - Índice de Qualidade do Serviço (IQS): índice constituído pela agregação de indicadores de qualidade estabelecidos no [Anexo I](#) deste Regulamento, e que representa o nível de qualidade efetivamente entregue aos consumidores pelas prestadoras;

VII - Índice de Qualidade Percebida (IQP): índice constituído das notas resultantes da Pesquisa de Qualidade Percebida, na forma prevista no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, ou outro instrumento normativo que vier a substituí-lo, que expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho da prestadora na prestação do serviço;

VIII - Interrupção: paralisação do serviço de telecomunicações decorrente de qualquer falha na rede da prestadora que impeça a fruição do serviço, excluindo-se os casos de falha individual do acesso de usuário;

IX - Interrupção Massiva: interrupção de grande abrangência ou que afete número significativo de usuários, conforme critérios estabelecidos no Manual Operacional;

X - Interrupção Excepcional: interrupção decorrente de caso fortuito ou força maior, configurados na presença concomitante de imprevisibilidade, inevitabilidade e irresistibilidade, ou motivada por manutenção programada que, embora previsível, acarrete a interrupção como condição para a reparação, manutenção ou modernização das redes, desde que ocorra comunicação prévia aos usuários afetados, às empresas interconectadas e à Anatel;

XI - Qualidade: a totalidade de características de uma prestadora que lhe conferem sua habilidade de satisfazer necessidades explícitas e implícitas de seus consumidores;

XII - Indicadores Informativos: Indicadores de qualidade que buscam aferir características complementares dos aspectos refletidos pelos Índices de Qualidade de Serviço, Reclamações dos Usuários e Qualidade Percebida do Serviço, estabelecidos no [Anexo I](#) deste Regulamento.

TÍTULO II

DO MODELO DE GESTÃO DA QUALIDADE

CAPÍTULO I

DA AFERIÇÃO DE INDICADORES E CONSOLIDAÇÃO DOS ÍNDICES DA QUALIDADE

Art. 8º A Qualidade da prestação dos serviços das prestadoras abrangidas por este Regulamento será aferida, para cada serviço, considerando os indicadores constantes do [Anexo I](#) deste

Regulamento, o Índice de Qualidade de Serviços (IQS), o Índice de Reclamação dos Usuários (IR) e o Índice de Qualidade Percebida (IQP), nos termos definidos neste Regulamento, no Manual Operacional e no documento que estabelecerá os valores de referência, da seguinte forma:

§ 1º Serão aferidos em cada município, em ciclos de avaliação semestrais, o Índice de Qualidade do Serviço (IQS) e o Índice de Reclamações dos Usuários (IR).

§ 2º Serão aferidos em cada Unidade da Federação (UF) e nacionalmente, em ciclos de avaliação anuais, o Índice de Qualidade do Serviço (IQS), o Índice de Reclamações dos Usuários (IR) e o Índice de Qualidade Percebida (IQP).

§ 3º Os Ciclos de Avaliação semestrais serão preferencialmente de janeiro a junho (primeiro ciclo do ano) e de julho a dezembro (segundo ciclo do ano).

§ 4º Serão aferidos os resultados de municípios que tiverem oferta comercial ao público em geral do respectivo serviço e prestadora, não sendo consideradas operações dedicadas a contratos empresariais que possuam nível de serviço livremente acordado entre as partes, a contratos exclusivos para operações máquina-máquina ou cobertura exclusiva de rodovias.

§ 5º Para efeito da aferição dos indicadores que compõem o IQS, serão excluídos os dados da coleta relativos aos horários dos dias em que ocorrerem eventos de caso fortuito ou força maior, desde que comprovadas pela Prestadora no prazo de 5 (cinco) dias úteis do fim do evento, e aceitos pela Agência.

Art. 9º. A Anatel, no âmbito do GTQUAL, decidirá, excepcionalmente, sobre a forma de cálculo do IQS, IR e IQP, e de novos prazos de divulgação, quando o indicador não puder ser calculado e consolidado, seja por eventuais atrasos no envio dos dados à ESAQ, seja pela sua indisponibilidade ou pelo não atendimento dos critérios de validade estatística previstos no Manual Operacional.

Art. 10. A responsabilidade pela geração e disponibilização de dados à ESAQ é exclusiva das prestadoras abrangidas por este Regulamento e por aquelas que exercerem a faculdade prevista no [art. 3º](#).

§ 1º Não haverá a cobrança nem desconto em franquia com relação ao volume de dados trafegados nas conexões por terminais de consumidores para realização de medições de qualidade pela ESAQ.

§ 2º As informações de responsabilidade da Anatel e das prestadoras que sejam necessárias ao cálculo de indicadores serão disponibilizadas à ESAQ até o dia 10 (dez) do mês subsequente ao da coleta, ressalvada a aferição da Pesquisa de Qualidade Percebida, que segue calendário próprio.

CAPÍTULO II

DO SELO DE QUALIDADE

Art. 11. Será atribuído Selo de Qualidade às prestadoras abrangidas por este Regulamento e por aquelas que exercerem a faculdade prevista no [art. 3º](#), com base nos resultados obtidos para os

índices definidos nesse Regulamento, e nos critérios estabelecidos no documento que estabelecerá os valores de referência.

§ 1º Os níveis de qualidades estabelecidos pelo Selo variam de “A” a “E”, sendo que “A” representa a melhor referência de desempenho e “E”, a pior.

§ 2º O selo será atribuído anualmente às prestadoras, por serviço, no município, na UF e em abrangência nacional.

§ 3º Os selos serão considerados, sem prejuízo de outras formas, para fins de avaliação dos resultados e da publicação do desempenho de Qualidade de cada prestadora.

Art. 12. A Anatel poderá, a qualquer tempo, adotar as providências que entender cabíveis para melhoria de desempenho da prestadora, inclusive quanto aos indicadores individualmente considerados ou outras informações de diagnóstico, especialmente quando as prestadoras forem classificadas com Selo nas categorias “C”, “D” e “E” nos municípios e/ou UF, podendo sopesar os seguintes fatores:

- I - o selo obtido pela prestadora em comparação às demais;
- II - o desempenho dos indicadores e índices, inclusive os informativos;
- III - a tendência dos resultados ao longo do tempo;
- IV - participação de mercado da prestadora na região;
- V - a categoria dos municípios quanto ao nível de competitividade no mercado de varejo.

Art. 13. A Anatel, para alcançar os objetivos e princípios da Qualidade estabelecidos neste Regulamento, deve basear-se na regulação responsiva, com adoção de medidas proporcionais ao risco identificado e à conduta das prestadoras, especialmente quando as prestadoras forem classificadas com Selo "D" e "E" em municípios e/ou UF, podendo adotar, dentre outras, as seguintes medidas, sem prejuízo das fixadas em regulamentação específica:

- I - medidas adicionais de transparência e comunicação aos usuários;
- II - exigência de plano de ação;
- III - expedição de medidas cautelares;
- IV - compensação aos consumidores do respectivo município.

CAPÍTULO III

DO GRUPO TÉCNICO DA QUALIDADE (GTQUAL)

Art. 14. Será constituído Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL), no prazo de até 30 (trinta) dias da publicação deste regulamento no Diário Oficial da União, coordenado pela Anatel, com objetivo de estabelecer os parâmetros técnicos de execução, operacionalização e atualização dos procedimentos para aferição dos índices e indicadores de qualidade.

§ 1º O GTQUAL é composto por representantes da Anatel, da Entidade de Suporte a Aferição da Qualidade (ESAQ), após sua constituição, das Prestadoras abrangidas por este Regulamento e daquelas que exercerem a faculdade prevista no [art. 3º](#).

§ 2º Os membros do GTQUAL serão nomeados em sua reunião de instalação.

§ 3º Os representantes da Anatel e o Superintendente coordenador serão indicados pelo Presidente da Anatel.

§ 4º Os conflitos no âmbito do GTQUAL serão decididos pelo Coordenador do Grupo, cabendo recurso ao Conselho Diretor da Anatel, nos termos do Regimento Interno da Agência.

Art. 15. São atribuições do GTQUAL, dentre outras:

I - coordenar as atividades de atribuição do grupo;

II - discutir e propor o Manual Operacional, bem como suas atualizações, que será aprovado pelo Coordenador do GTQUAL, por meio de ato próprio;

III - especificar e validar os requisitos para as soluções a serem desenvolvidas pela ESAQ;

IV - propor ao Conselho Diretor da Anatel a inclusão ou exclusão de indicadores a serem coletados, consolidados e publicados;

V - subsidiar os estudos para a elaboração do documento que estabelecerá os valores de referência.

CAPÍTULO IV

DA ENTIDADE DE SUPORTE A AFERIÇÃO DA QUALIDADE (ESAQ)

Art. 16. Será constituída, no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a partir da publicação deste Regulamento no Diário Oficial da União a Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade (ESAQ).

§ 1º Se houver entidade constituída, esta poderá ser mantida, caso o GTQUAL entenda que se mostra aderente ao disposto no presente Regulamento.

§ 2º As prestadoras abrangidas por este Regulamento deverão, conjuntamente, arcar com os custos para a execução das obrigações relativas à aferição da qualidade a elas atribuídas, inclusive os custos relativos à instalação e funcionamento da ESAQ, conforme designado no GTQUAL, observando o que dispõe o § 2º do [art. 3º](#).

§ 3º A cada 2 (anos) anos a Anatel avaliará a adequação das atividades da ESAQ aos objetivos deste Regulamento, podendo, justificadamente, estabelecer a constituição de nova Entidade.

Art. 17. A ESAQ deve atender aos seguintes requisitos:

I - ser pessoa jurídica dotada de independência administrativa, autonomia financeira, patrimonial e impessoalidade decisória;

II - ser constituída segundo as leis brasileiras;

III - ter prazo de duração indeterminado;

IV - deter capacidade técnica para executar o dimensionamento, contratação, especificação, planejamento, administração e atualização dos equipamentos, sistemas e soluções necessários ao desempenho de suas atribuições.

Art. 18. O ato constitutivo da ESAQ deve conter, no mínimo:

I - garantias de impessoalidade, isonomia e integridade na execução de suas atividades;

II - as condições para a manutenção da ESAQ, incluindo orçamento, forma de custeio, governança e forma de resolução de conflitos;

III - a previsão de rateio dos custos entre os membros;

IV - os procedimentos e características do relacionamento entre a ESAQ e a Anatel, incluindo o fornecimento de informações à Agência, relativamente às suas atividades, sempre que solicitada;

V - dispositivos que permitam à Anatel realizar, a qualquer tempo, auditorias e intervenção sobre suas atividades no sentido de garantir a continuidade, a isonomia e a adequação em relação às definições regulamentares e do Manual Operacional;

VI - a previsão de amplo acesso da Anatel às soluções de tecnologia da informação, com perfil previamente disponibilizado.

Art. 19. A ESAQ terá, dentre outras, as seguintes atribuições:

I - executar o processo de aferição da Qualidade na forma definida neste Regulamento, no Manual Operacional e no documento que estabelecerá os valores de referência;

II - receber os dados e executar todos os procedimentos necessários à consolidação do Índice de Qualidade do Serviço (IQS), do Índice de Reclamações do Usuário (IR), do Índice de Qualidade Percebida (IQP), na forma definida no Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações e respectivo Manual de Aplicação, bem como neste Regulamento, no Manual Operacional e no documento que estabelecerá os valores de referência;

III - consolidar os resultados para a atribuição do selo de qualidade, considerando os métodos a serem determinados no documento que estabelecerá os valores de referência;

IV - disponibilizar à Anatel e publicar os dados e resultados obtidos para os indicadores, índices e selo de qualidade, na forma estabelecida neste Regulamento, no Manual Operacional e no documento que estabelecerá os valores de referência;

V - indicar representantes para participação no GTQUAL.

§ 1º A ESAQ deve suportar outras necessidades que se verifiquem relevantes pelo GTQUAL, voltadas ao processo de aferição e publicação das informações deste Regulamento.

§ 2º Na hipótese prevista no parágrafo único do [art. 5º](#), deverá ser designado no Manual Operacional quais obrigações relativas à aferição remanescem atribuídas à ESAQ.

Art. 20. A ESAQ deve executar todas as atividades necessárias ao cumprimento dos seus objetivos, devendo prover soluções sistêmicas para suportar tais atividades, disponibilizando integralmente todos os dados às Prestadoras e à Anatel.

Parágrafo único. A ESAQ deve disponibilizar às prestadoras apenas os dados referentes aos seus próprios serviços, sendo vedado o acesso aos dados de outras prestadoras de forma individualizada que permita identificação.

Art. 21. As prestadoras deverão organizar, manter e atualizar toda a documentação sobre a operacionalização e rastreamento da coleta de informações, incluindo o detalhamento de todos os sistemas de fonte de informações, etapas de processamento, cruzamento de dados, depuração, inclusões, exclusões, filtros, agregações e ponderações até a formação do resultado.

Art. 22. A ESAQ deve prover guarda dos dados utilizados para cálculo dos indicadores e índices de qualidade, com segurança e redundância de dados pelo prazo mínimo de 3 (três) anos, salvo se forem objeto de litígio administrativo, quando deverão ser mantidos até a decisão final.

CAPÍTULO V

DO MANUAL OPERACIONAL E DO DOCUMENTO QUE ESTABELECEERÁ OS VALORES DE REFERÊNCIA

Art. 23. O Manual Operacional (MOP) estabelecerá os métodos de coleta, cálculo, consolidação e publicação dos indicadores e dos índices de qualidade, contendo as disposições necessárias à execução dos seguintes procedimentos:

I - coleta, processamento e agregação dos dados e cálculo dos indicadores de qualidade e dos dados necessários à consolidação do IQS, do IQP e do IR;

II - validação estatística dos resultados;

III - definição dos critérios de comprovação de descumprimento individual de contrato e de disponibilização, aos consumidores, de canal oficial para realização de testes acerca do funcionamento do serviço de banda larga fixa (SCM);

IV - definição dos aspectos de interrupção;

V - comunicação de interrupções; e

VI - disponibilização e publicação de informações, dados, indicadores e índices de qualidade à Anatel e à sociedade.

Parágrafo único. O Manual Operacional poderá ser atualizado a qualquer momento, observando as definições acordadas no âmbito do GTQUAL.

Art. 24. O Conselho Diretor da Anatel deverá aprovar documento determinando os valores de referência para os indicadores e índices de Qualidade, a forma de consolidação dos índices aferidos e os métodos e critérios para atribuição do Selo de Qualidade, a partir da avaliação dos resultados do processo de aferição.

§ 1º O documento previsto no caput estabelecerá, para cada serviço e para os diferentes recortes geográficos:

I - os métodos a serem adotados para a consolidação dos índices IQS, IQP e IR;

II - o método a ser adotado para a composição e classificação dos resultados no Selo de Qualidade;

III - os valores de referência para os índices e indicadores estabelecidos neste Regulamento.

§ 2º Na determinação dos valores de referência, podem ser consideradas as regionalidades, categorias de competição e desempenhos por prestadora.

§ 3º O documento previsto no caput entrará em vigor a partir de 6 (seis) meses de sua publicação, podendo ser atualizado ou alterado a cada 2 (dois) anos.

Art. 25. Os métodos e valores de referência a serem estabelecidos pelo Manual Operacional e documento que estabelecerá os valores de referência devem garantir que os indicadores e índices expressem o real desempenho das prestadoras na apuração do resultado da qualidade, inclusive nos casos que ocorram substanciais interrupções.

TÍTULO III

DAS PUBLICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

CAPÍTULO I

DA PUBLICAÇÃO DE INFORMAÇÕES AO PÚBLICO EM GERAL

Art. 26. A Anatel, a ESAQ e as prestadoras deverão dar ampla publicidade a todos os índices, indicadores e selos, com linguagem objetiva, simples e de fácil compreensão, por meios de comunicação de fácil acesso aos consumidores.

Parágrafo único. A Anatel poderá publicar dados em maior granularidade que município.

Art. 27. O GTQUAL deverá elaborar material de divulgação do modelo de aferição da qualidade com linguagem objetiva, simples e de fácil compreensão, que deve ser disponibilizado juntamente com o Manual Operacional e o documento que estabelecerá os valores de referência na página da Anatel e das prestadoras na internet.

Art. 28. As prestadoras devem disponibilizar, na sua página na internet, no mês subsequente à publicação dos resultados de cada Ciclo de Aferição, no mínimo, as seguintes informações:

I - o Índice de Qualidade de Serviço (IQS), o Índice de Qualidade Percebida (IQP), o Índice de Reclamações do Usuário (IR), os resultados dos indicadores que compõem os índices e os resultados dos indicadores informativos;

II - informações sobre o nível de qualidade da prestadora;

III - Selo de Qualidade da Anatel, além do seu acesso na página da Agência na internet;

IV - informações sobre sua cobertura de prestação do SMP por tecnologia e acesso ao mapa de cobertura da página da Agência na internet;

V - informações sobre a infraestrutura utilizada na prestação do serviço.

Art. 29. A forma de publicação das informações previstas neste capítulo deve ser objeto de avaliação do GTQUAL.

CAPÍTULO II

DA COMUNICAÇÃO DE INTERRUPÇÕES AOS INTERESSADOS E RESSARCIMENTO

Art. 30. Na ocorrência de Interrupção Massiva, a prestadora deve informar ao público em geral, à Anatel e às prestadoras de telecomunicações de interesse coletivo que possuam ponto de interconexão com a rede em falha ou que tenham contrato de transporte de tráfego nessa interconexão.

§ 1º A informação das Interrupções Massivas não programadas deve ocorrer em até 24 (vinte e quatro) horas do início do evento, sem prejuízo de complemento posterior.

§ 2º A informação das Interrupções programadas, massivas ou não, deve ocorrer com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, e ser dirigida aos assinantes passíveis de sofrê-las, e àqueles referenciados no caput.

§ 3º A informação das Interrupções Massivas às prestadoras interconectadas à rede interrompida deve ocorrer por meio de procedimento operacional formal acordado entre as partes.

Art. 31. As informações sobre todas as interrupções devem ser disponibilizadas ao público em geral, minimamente por meio do Centro de Atendimento Telefônico de cada prestadora e da página da prestadora na Internet.

§ 1º As interrupções devem ser informadas à ESAQ, conforme procedimento, prazo e forma definidos no Manual Operacional.

§ 2º A informação ao público em geral deve contemplar o período da ocorrência e os motivos da interrupção, devendo permanecer disponível por um período mínimo de 12 (doze) meses.

Art. 32. As prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor

correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário, conforme disposto no Manual Operacional.

§ 1º Para fins do ressarcimento previsto no caput, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

§ 2º Caso não atendido o prazo estabelecido no caput, configura-se cobrança indevida e a prestadora deverá efetuar a devolução dos valores em dobro ao usuário.

TÍTULO IV

DO ACOMPANHAMENTO E SANÇÕES

Art. 33. A constatação das seguintes condutas configura infração e sujeita a prestadora à aplicação de sanções, conforme regulamentação específica:

I - o uso de procedimento que possa conduzir a resultados incorretos ou levar a uma interpretação equivocada dos dados aferidos e avaliados;

II - a não publicação do Selo de Qualidade nos termos definidos no Manual Operacional;

III - a não disponibilização dos dados e meios necessários para a aferição de qualidade, ressalvadas as exceções estabelecidas no Manual Operacional;

IV - a não comunicação aos interessados e a não realização do ressarcimento das interrupções aos consumidores prejudicados, nos prazos e formas estabelecidos;

V - o descumprimento de providências determinadas pela Agência para melhorias de desempenho da prestadora, nos termos do [art. 13](#).

Art. 34. Caso sejam apurados indícios de procedimentos que possam levar a uma interpretação equivocada dos dados, em desacordo com os procedimentos validados pelo GTQUAL ou no Manual Operacional, além da sanção cabível, será apurada a má-fé da prestadora, nos termos da regulamentação específica.

TÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 35. O primeiro ciclo de avaliação dos resultados dos indicadores será realizado a título experimental e informativo, imediatamente após a elaboração do Manual Operacional, com o objetivo de obter os resultados dos indicadores, ratificar a metodologia e os critérios adotados e viabilizar a análise da distribuição dos resultados por serviço, considerando regionalidades, categorias de competição e desempenhos por prestadoras.

Art. 36. O Coordenador do GTQUAL aprovará o Manual Operacional no prazo máximo de 12 (doze) meses da publicação da Resolução, já considerando o ciclo de avaliação experimental descrito no artigo anterior.

Art. 37. O Coordenador do GTQUAL encaminhará o documento que estabelecerá os valores de referência para aprovação do Conselho Diretor no prazo máximo de 12 (doze) meses da publicação da Resolução.

ANEXO I AO REGULAMENTO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES – RQUAL

DOS INDICADORES E DOS ÍNDICES DE QUALIDADE

Art. 1º O Índice de Qualidade do Serviço (IQS) será calculado semestralmente, por município e para cada serviço, sendo composto pelos indicadores relacionados na [Tabela 1](#).

Parágrafo único. Em caso de viabilidade, os indicadores poderão ser aferidos em granularidade inferior a municipal para os municípios com população superior a 2 milhões de habitantes segundo estimativas do IBGE.

Art. 2º Além dos indicadores que compõem o IQS, serão coletados, calculados e consolidados os Indicadores Informativos, relacionados na [Tabela 2](#).

Art. 3º O Índice de Reclamações do Usuário (IR) será calculado semestralmente, por município e para cada serviço, sendo composto pelos indicadores relacionados na [Tabela 3](#).

Tabela 1 – Indicadores de qualidade que compõem o Índice de Qualidade do Serviço (IQS) e serviços que abrangem.

Grupo	Acrônimo	Indicador	Serviços	Descrição
Redes	IND ₁	Conexão de Chamadas na Rede de Acesso	SMP	Expressa o desempenho da rede de acesso em relação ao atendimento de tentativas de conexão para chamadas de voz
Redes	IND ₂	Queda de Chamadas	SMP	Expressa a capacidade da rede de retenção das chamadas de voz
Redes	IND ₃	Conexão de Dados Medida na Rede de Acesso	SMP	Expressa o desempenho da rede de acesso para atendimento da demanda de conexão de dados
Redes	IND ₄	Cumprimento da Velocidade de download e upload	SMP e SCM	Expressa a capacidade da rede em relação ao cumprimento das referências ou valores contratados de volume de dados transmitidos por segundo

Redes	IND ₅	Latência bidirecional da Conexão de Dados	SMP e SCM	Expressa o desempenho da rede em relação ao tempo de transmissão de pacotes de dados
Redes	IND ₆	Variação de Latência da Conexão de Dados	SMP e SCM	Expressa o desempenho da rede em relação à variação do tempo de transmissão de pacotes de dados
Redes	IND ₇	Perda de Pacotes da Conexão de Dados	SMP e SCM	Expressa a capacidade da rede de entregar os pacotes de dados ao destino sem ocorrência de perdas
Redes	IND ₈	Disponibilidade	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	Expressa o tempo em que o serviço está em operação, à disposição dos usuários sem interrupção
Relacionamento	IND ₉	Cumprimento de Prazo	STFC, SCM e TV assinatura	Expressa o atendimento a solicitações de instalação, reparo e mudança de endereço realizados dentro dos prazos agendados

Tabela 2 – Indicadores Informativos e serviços que abrangem.

Grupo	Acrônimo	Indicador	Serviços	Descrição
Informativo de relacionamento	INF ₁	Tempo Médio de Instalação, Reparo e Mudança de Endereço	STFC, SCM e TV assinatura	Tempo médio para atendimento às solicitações de instalação ou ativação do serviço, reparo ou mudança de endereço, feitas pelos consumidores
Informativo de relacionamento	INF ₂	Tempo Médio de Espera para Atendimento em Centro de Atendimento	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	Tempo médio de espera para atendimento por atendentes nos Canais de Autoatendimento da prestadora, a partir da seleção dessa opção pelo usuário
Informativo de relacionamento	INF ₃	Tratamento de Reclamações na Anatel	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	Expressa o tratamento de reclamações na Anatel, baseado na aferição de reclamações na Agência e de fatores de dedução
Informativo de redes	INF ₄	Velocidade de <i>download</i> e <i>upload</i>	SMP e SCM	Expressa a capacidade da rede para transferência de dados por segundo (popularmente conhecida

				como velocidade) para <i>download</i> e <i>upload</i>
Informativo de redes	INF ₅	Experiência do Uso de Aplicativos em Redes de Dados	SMP e SCM	Expressa os resultados dos Indicadores da Rede de forma relacionada com a experiência de uso pelos consumidores nas aplicações mais utilizadas
Informativo de redes	INF ₆	Cobertura dos serviços	SMP	Expressa a cobertura do serviço por tecnologias
Informativo de redes	INF ₇	Disponibilidade de TUPs	STFC	Expressa o tempo em que o serviço dos TUPs está em operação, à disposição dos usuários.

Tabela 3 – Indicadores de qualidade que compõem o Índice de Reclamações do Usuário (IR) e serviços que abrangem.

Grupo	Acrônimo	Indicador	Serviços	Descrição
Relacionamento	IR	Reclamações na Anatel	SMP, STFC, SCM e TV assinatura	Expressa a relação entre o número de reclamações nos canais de atendimento da Anatel e a base de usuários da prestadora