ANATEL

RQUAL

Proposta de Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações

53500.006207/2015-16

ANATEL

contexto

Modelo atual

- Conclusões e informações de difícil compreensão sobre a qualidade dos serviços ofertados aos consumidores;
- Foco de atuação da Agência e das empresas em discussões administrativas e jurídicas;
- Custo elevado para o setor, sem concreto retorno ao consumidor.

Modelo proposto

- Indicadores que reflitam com mais precisão as condições de qualidade experimentadas pelos usuários;
- Foco na promoção da qualidade geral do setor, com empoderamento e transparência para o consumidor;
- Regulação responsiva como um instrumento para incentivar o regulado a ter *compliance* com as ações regulatórias.

ANATEL

organização

As prestadoras arcarão com os custos da ESAQ

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

ESAQ
Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade

PRESTADORAS
Prestadoras de Pequeno Porte podem optar

GTQUAL
Grupo Técnico da Qualidade

MOP*
Manual Operacional

+

DVR**
Documento de Valor de Referência

IQS
Índice de Qualidade de Serviço

IQP
Índice de Qualidade Percebida

IR
Índice de Reclamação dos Usuários

Selo de Qualidade

A ★★★★★
B ★★★★
C ★★★
D ★★
E ★

* *Composição dos indicadores e índices.*
Procedimentos de coleta, cálculo, consolidação, agregação e publicação.
** *Valores de referência dos indicadores, métodos de consolidação de índices e demais critérios.*

RQUAL

ANATEL

cronograma

ATÉ 12 MESES ... 6 MESES

Publicação do RQUAL

Prévia do MOP e início do ciclo experimental

Aprovação do MOP e encaminhamento do DVR ao CD

Publicação do DVR

Entrada em vigor do DVR e aplicação do Selo de Qualidade

Ciclo de avaliação experimental

Entrada em vigor do RQUAL

Até a entrada em vigor do DVR, a Anatel continuará acompanhando os indicadores que possuem familiaridade com o novo modelo de Gestão da Qualidade.

REVOGAÇÃO TOTAL

- × Resolução nº 411/2005
- × Resolução nº 574/2011
- × Resolução nº 575/2011
- × Resolução nº 605/2012

SIMPLIFICAÇÃO REGULATÓRIA

RQUAL

ANATEL

selo de qualidade

Informações claras e compreensíveis aos usuários

Possível constrangimento à prestadora que obtiver Selos inferiores

Consumidores com mais poder de escolha

Impacto nas vendas, no market share e na imagem da empresa

Impacto na lucratividade

Impacto na relação com os investidores

Imposição de um modelo de competição por qualidade

RQUAL

selo de qualidade

REGULAÇÃO RESPONSIVA

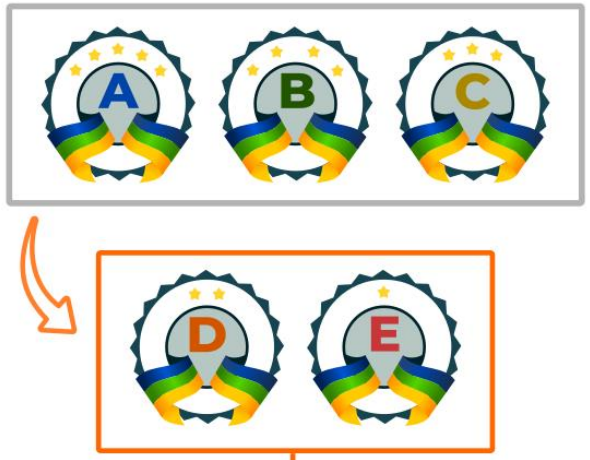
Adoção de medidas específicas e adequadas ao caso concreto

Exemplos

- compensação aos consumidores
- exigência de plano de ação
- medidas cautelares

⇧ **Capacidade de garantir a qualidade**

CONSUMIDOR



O rebaixamento para os selos D e E configura descumprimento de obrigação contratual (RGC)

Nesses casos, os consumidores poderão exercer a quebra de contrato sem pagamento de multa por tempo de permanência

RQUAL

ANATEL

proposta

Estabelecimento de **Selo da Qualidade Anual** por Município/UF/Nacional

Substituição de regras automáticas por previsão de adoção de **medidas específicas e adequadas** ao caso concreto

Determinação para que as prestadoras instituam uma **Ouvidoria** vinculada à sua presidência.

Configuração de **descumprimento de obrigação contratual** no caso de rebaixamento para selos D ou E

Fixação de parâmetro para comprovar vício de qualidade na prestação de banda larga fixa e possibilitar **cancelamento de contrato sem pagamento de multa**

considerações

Teoria da Regulação Responsiva

Ayres and Braithwaite

Pirâmide de Estratégias Regulatórias

Uma grande força de pressão em favor da qualidade é a competição

A simples divulgação dos resultados tende a promover pressão nas prestadoras por obtenção de melhores resultados, sob pena de sofrerem as consequências, com a migração de sua base de assinantes para outras empresas.

Diante do exposto, atendidos os requisitos legais e regimentais, proponho aprovar o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, nos exatos termos da Minuta de Resolução anexa ao Voto nº 36/2019/EC.

Obrigado!

Emmanoel Campelo
Conselheiro da Anatel