



## AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

### **1. APRESENTAÇÃO**

Este relatório é uma síntese da 2ª Reunião Gerencial relativa à avaliação de desempenho das Concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado , destinado ao uso público em geral, (STFC) conforme previsto no Protocolo de Compromisso. Esse Protocolo, celebrado entre as Empresas Concessionárias e a ANATEL em julho/98, teve como objetivo assegurar a evolução gradativa de indicadores físicos e de qualidade de prestação do serviço, para o alcance até dezembro/99, de metas estabelecidas no Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) e Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU), integrantes dos Contratos de Concessão.

Fazem parte deste relatório as Recomendações de Caráter Geral e Esclarecimentos da ANATEL , e:

- evolução dos indicadores constantes do Protocolo de Compromisso, valores compromissados, realizados de julho/98 a junho/99 e revisados, quando for o caso, de julho/99 a dezembro/99.
- síntese das ações mais relevantes a serem implementadas pelas Concessionárias.

Os indicadores de Tráfego e Recursos Humanos não fazem parte do Contrato de Concessão, tendo sido incluídos nos Protocolos de Compromisso com objetivo de subsidiar a análise de desempenho dos indicadores de Qualidade e Universalização.

Considera-se relevante alertar mais uma vez sobre os desvios ainda observados em indicadores de desempenho associados aos PGMQ e PGMU diante das metas fixadas para Dez/99.

## **2. RECOMENDAÇÕES DE CARÁTER GERAL E ESCLARECIMENTOS**

### **2.1 – Sistema de Gerência de Controle de Contratos**

- A ANATEL comunica que a partir de setembro/99 está disponibilizado, pela Internet, o Sistema de Gerência de Controle de Contratos – SGCC, devendo, doravante, os dados relativos aos indicadores serem informados por meio desse sistema.
- As informações devem retratar exatamente o desempenho da concessionária no indicador, refletindo as condições em que o cliente está sendo atendido.

### **2.2 – Coleta de dados do PGMQ e PGMU**

- As prestadoras deverão estar preparadas para o fornecimento dos dados relativos ao Plano Geral de Metas de Qualidade e ao Plano Geral de Metas de Universalização, visto que grande parte das metas integrantes destes planos serão exigidas a partir de 31 de dezembro de 1999.

### **2.3 – Obrigações Regulamentares**

- Conforme determinado expressamente na cláusula 33.1 dos Contratos de Concessão, as Prestadoras deverão cumprir integralmente as obrigações constantes dos referidos contratos e nos regulamentos mencionados na cláusula 31.2 dos mesmos.
- Não estão previstas outras reuniões gerenciais até o final de 1999. No entanto, até o final do ano em curso, poderão ocorrer reuniões individuais para assuntos pontuais. O próximo ciclo de reuniões está previsto para o 1º bimestre de 2000.

### **2.4 – Interrupção dos Serviços**

- Todas as interrupções programadas e motivadas por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, deverão ser comunicadas aos usuários afetados com antecedência mínima de 15 (quinze) dias e, nos casos excepcionais, a comunicação deverá ser efetuada imediatamente no 1º dia após a interrupção. A comunicação aos usuários afetados deverá ser feita em

mídia de grande alcance, entre outros em jornais de maior circulação na localidade atingida, conforme caput do artigo 26 e seu parágrafo 2º do Regulamento do STFC.

- Todas as interrupções que afetem número superior a 10% (dez por cento) do total de acessos da localidade, setor ou região, devem ser obrigatória e imediatamente, comunicadas à ANATEL. O aviso circunstanciado da interrupção do serviço, em qualquer situação, deve observar o disposto no caput do artigo 26 do Regulamento do STFC, devendo incluir, dentre outros, a descrição objetiva da falha, localização (localidade, nº, nome e endereço da estação atingida), quantidade de acessos afetados, detalhe da interrupção, diagnóstico, ações corretivas adotadas, fornecendo-se, também, cópia da comunicação aos usuários, e, se for o caso, aviso aos prestadores que possuam redes interconectadas à rede em falha.

## **2.5 – Implantação do Código de Seleção das Prestadoras – CSP**

- Conforme acordado na reunião de 29 de julho de 1999, entre a ANATEL e as Prestadoras do STFC, foram acordados os cronogramas para interrupção da convivência nas ANUF's e de encaminhamento de chamadas inter-regionais com o código da prestadora intra-regional, conforme Ofício Circular nº 1.283/99PBGNE/PBNP/SPB-ANATEL, de 31/08/1999.
- A ANATEL recomenda que a divulgação dos procedimentos de seleção de código das Prestadoras, deve se pautar pelos princípios da ética e da “boa informação”, como forma de orientar corretamente o usuário, não lhe impondo prejuízos de qualquer espécie.

## **2.6 – Bug do Milênio**

- Em 22 de junho de 1999, por meio do Ofício n.º 199/99/PBNP/SPB/SUE–ANATEL, foi solicitado às Prestadoras do STFC que dessem ampla divulgação às “Notas de Fato Relevante”, contida na recomendação n.º 2, de 28 de abril de 1999, do Ministério do Orçamento e Gestão, contendo as seguintes informações:
  - Esclarecimentos aos usuários sobre eventuais causas ou efeitos técnicos decorrentes da virada do ano 2000
  - Os esforços empreendidos pela organização na prevenção dos problemas

- Plano de Contingência a ser adotado
- A indicação de fatores que poderão comprometer a contingência adotadas
- A garantia da normalidade e continuidade do serviço
- As Prestadoras, que ainda não o fizeram, deverão encaminhar à ANATEL o Plano de Contingência a ser adotado, até o final de setembro de 1999.
- Nos dias 26 e 27 de agosto foi realizada reunião no Fórum em São Paulo, estando prevista mais uma reunião de trabalho para o mês de setembro
- Foi realizado nos dias 20 e 21 de agosto teste conjunto com Prestadoras.
- A ANATEL recomenda às empresas, para que continuem os esforços individuais e, também, por meio do Fórum, no sentido de garantir que não haverá quaisquer problemas a seus usuários, decorrentes da virada do ano 2000 (Bug do milênio).

## **2.7 – Coordenação de Planejamento**

- A ANATEL, como Agência Reguladora, não assumirá o papel de coordenador da planta, entroncamento e respectivos planejamentos, devendo as empresas envidar esforços para que haja uma maior interação entre as mesmas, a fim de que seja assegurada a operação integrada das redes.

## **2.8 – Interconexão**

- Considerando o início das operações das “Empresas Espelhos” e o disposto nos Contratos de Concessão, as demandas relativas à interconexão devem estar atendidas de forma a assegurar o início da competição preconizada no Modelo Brasileiro para as Telecomunicações.

## **2.9 – 0900 (repasso dos valores cobrados em conta telefônica)**

- As Prestadoras devem efetuar o repasse imediato dos valores aos provedores de serviço de valor adicionado (código 0900), conforme disposto nos Ofícios n.º 764/99/PBGTP/PBAE/SPB – ANATEL, de 24 de maio de 1999, Ofício n.º 852/99/PBGTP/PBAE/SPB – ANATEL, de 11 de junho de 1999 e o Ofício n.º

218/99/PBGTP/PBAE/SUE – ANATEL, de 16 de julho de 1999.

- O não cumprimento pode ser interpretado como indicativo de abuso de poder econômico.

#### **2.10 – Call Center da ANATEL**

- O índice de reclamações recebidas no Call Center da ANATEL indica a necessidade de as Prestadoras envidarem maiores esforços no atendimento no menor prazo, aos usuários, afim de evitar reiteraões.

#### **2.11 - Substituição de Postos de Serviços por TUP's**

- A ANATEL demonstrou preocupação com a continuidade dos serviços com o fechamento de Postos de Serviços, e lembrou que a prática não deve afetar a qualidade no atendimento aos usuários. Este assunto é objeto de acompanhamento por parte da ANATEL, tendo em vista o disposto no artigo 32 do Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ).

#### **2.12 - Planos Alternativos**

- A adoção de planos alternativos não deve afetar o modelo de competição fixado para o STFC, devendo ser observadas todas as disposições contidas nos regulamentos não contemplando, entre outros, a prática de subsídios cruzados e vendas casadas.
- Os planos alternativos submetidos à ANATEL encontram-se em análise, sendo que esta definirá com clareza o que será considerado como venda casada de serviços nos mesmos.

#### **2.13 - Qualidade dos Serviços**

- A ANATEL alerta as empresas sobre a necessidade de uma atuação mais determinada no sentido de que sejam alcançados, ao final de 1999, os índices de desempenho preconizados nos Contratos de Concessão e PGMQ.

#### **2.14 - Metas de Universalização**

- A ANATEL enfatiza a necessidade de observância das metas de universalização, não só nos seus quantitativos globais, mas também quanto à distribuição e densidades fixadas nos Contratos de Concessão e PGMU.