



Ministério das Comunicações

GABINETE DO MINISTRO

PORTARIA Nº 9, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2013

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso de suas atribuições, observado o disposto no artigo 21, inciso XII, alínea "a", da Constituição Federal, e no artigo 13 do Decreto nº 5.820, de 29 de junho de 2006, tendo em vista o que consta dos Processos nº 53000.048597/2008 e apensos, resolve:

Art. 1º Consignar à CÂMARA DOS DEPUTADOS os canais, em conformidade com o quadro abaixo descrito, para a execução do Serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens, no âmbito do Sistema Brasileiro de Televisão Digital Terrestre - SBTVD-T, quais sejam:

UF	MUNICÍPIO	CANAL	FREQUÊNCIA
ES	Vitória	19	500 MHz a 506 MHz
MG	Divinópolis	25	536 MHz a 542 MHz
MG	Lavras	40	626 MHz a 632 MHz
MG	Montes Claros	27	548 MHz a 554 MHz
MG	Pouso Alegre	26	542 MHz a 548 MHz
MG	Uberlândia	45	656 MHz a 662 MHz

Art. 2º Estabelecer que o correspondente projeto técnico de instalação e equipamentos da estação seja apresentado ao Ministério das Comunicações no prazo de quatro meses, contado da data de publicação desta Portaria.

Art. 3º Revogar a Portaria nº 144, publicada no Diário Oficial da União de 15 de março de 2012.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO BERNARDO SILVA

PORTARIA Nº 11, DE 1º DE FEVEREIRO DE 2013

O MINISTRO DE ESTADO DAS COMUNICAÇÕES, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, inciso IV, da Constituição Federal, em conformidade com o disposto no artigo 96, §2º, do Regulamento dos Serviços de Radiodifusão, aprovado pelo Decreto nº 52.795, de 31 de outubro de 1963, e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 53000.010290/2011, resolve:

Art. 1º Autorizar a Rádio Cultura de Ribeirão Preto Ltda., concessionária do serviço de radiodifusão sonora em onda média, no município de Ribeirão Preto, estado de São Paulo, a realizar a 6ª alteração contratual, consubstanciada em transferência indireta da outorga com modificação de quadro diretivo, passando os quadros societário e diretivo da Entidade a serem os seguintes:

COTISTAS	COTAS	VALOR (R\$)
Luci Rothschild de Abreu	1.108.800	1.108.800,00
Miriam Morato	11.200	11.200,00
TOTAL	1.120.000	1.120.000,00

Sócio-Administrador: Luci Rothschild de Abreu

Art. 2º Estabelecer, nos termos do artigo 97 do citado Regulamento, que a interessada apresente, no prazo de 30 (trinta) dias, contado desta data de publicação, a alteração contratual contendo a transferência ora autorizada, devidamente registrada na repartição competente, para a aprovação deste Ministério.

Art. 3º Determinar que, após a aprovação dos atos decorrentes da presente autorização por este Ministério, seja procedida à devida comunicação ao Congresso Nacional, nos termos do art. 222, § 5º, da Constituição da República.

Art. 4º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO BERNARDO SILVA

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES CONSELHO DIRETOR

RESOLUÇÃO Nº 605, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2012

Approva o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - RGQ-STFC.

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 o disposto na Cláusula 3.2 do Contrato de Concessão, que prevê a possibilidade de alteração em 30 de junho de 2011, 31 de dezembro de 2015 e 31 de dezembro de 2020 para estabelecimento de novos condicionamentos, novas metas para universalização e para qualidade;

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 16, publicada no Diário Oficial da União de 4 de abril de 2011, e as manifestações e os comentários recebidos nas audiências públicas realizadas nas cidades de Brasília, em 11 de abril de 2011, e de São Paulo, em 29 de abril de 2011;

CONSIDERANDO o constante dos autos do Processo nº 53500.003741/2009;

CONSIDERANDO a deliberação tomada em sua Reunião nº 680, realizada no dia 20 de dezembro de 2012, resolve:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado - RGQ-STFC, na forma do anexo a esta Resolução.

Art. 2º Revogar o Plano Geral de Metas da Qualidade para o STFC (PGMQ), anexo à Resolução nº 341, de 20 de junho de 2003, e o Regulamento de Indicadores de Qualidade do STFC (RIQ), anexo à Resolução nº 417, de 17 de outubro de 2005.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor em 120 (cento e vinte) dias da data de sua publicação.

JARBAS JOSÉ VALENTE
Presidente do Conselho
Substituto

ANEXO

REGULAMENTO DE GESTÃO DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO - RGQ-STFC

TÍTULO I

Das Disposições Gerais

Capítulo I

Do Objeto

Art. 1º. Este Regulamento estabelece metas de qualidade operacional e condições de acompanhamento e controle da qualidade da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, destinado ao uso do público em geral (STFC).

§ 1º. Os dispositivos deste Regulamento se aplicam às prestadoras do STFC no regime público e, no caso de prestadoras do STFC no regime privado, àquelas não classificadas como Prestadora de Pequeno Porte, exceto quanto ao disposto nos arts. 39 e 40, exigíveis para toda e qualquer prestadora do STFC.

§ 2º. Todos os custos relacionados com o cumprimento das obrigações estabelecidas para as prestadoras neste Regulamento são suportados exclusivamente pelas prestadoras do STFC envolvidas.

§ 3º. A Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, em face dos avanços tecnológicos e/ou do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, considerando o interesse público, pode rever, a qualquer tempo, as metas e os indicadores de qualidade operacional bem como as condições de acompanhamento e controle da prestação do serviço, observado o disposto na regulamentação vigente e nos respectivos Contratos de Concessão e Termos de Autorização.

§ 4º. As prestadoras do STFC devem ter procedimento formal e institucionalizado para coleta, cálculo e envio a Anatel dos indicadores de qualidade operacional definidos neste Regulamento.

§ 5º. Os processos inerentes ao disposto no parágrafo anterior devem ser certificados por Organismo de Certificação Designado (OCD), na forma definida pela Anatel.

§ 6º. Até que seja definida a forma de designação mencionada no §5º, o certificado de conformidade deve ser emitido por Organismo de Certificação Credenciado (OCC) junto ao Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade.

§ 7º. O certificado terá validade anual e as prestadoras devem encaminhá-lo à Anatel até o dia 31 de março do ano de referência, juntamente com relatório de auditoria emitido pelo organismo certificador.

§ 8º. O acompanhamento relativo ao cumprimento das obrigações estabelecidas neste Regulamento deve ser realizado, por uma ou mais de uma das formas abaixo, dentre outras:

- I - Avaliação da qualidade operacional;
- II - Avaliação da qualidade percebida;
- III - Fiscalização;
- IV - Auditoria;
- V - Inspeção;
- VI - Reuniões periódicas de acompanhamento e controle;
- VII - Análise das informações registradas no Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SINDEC.

Art. 2º. A Anatel dará publicidade aos resultados alcançados pelas prestadoras do STFC quanto ao disposto neste Regulamento, por meio de seu sítio na Internet e por outros meios que entenda adequados.

Capítulo II

Das Definições

Art. 3º. Para efeito deste Regulamento, além das definições constantes em outros regulamentos, são adotadas as seguintes definições:

- I - Acesso: conjunto de recursos físicos e lógicos pelos quais um usuário é conectado a uma rede de telecomunicações;
- II - Acesso em Serviço: acesso instalado, inclusive os destinados ao uso coletivo, ativado para uso pelo usuário;
- III - Área de Atuação da Prestadora: área(s) geográfica(s) de atuação definida(s) no contrato de concessão, permissão ou termo de autorização para cada modalidade do STFC prestado;
- IV - Assinante Prestador de Serviço de Utilidade Pública: conforme definido no anexo ao Ato nº 43.151, de 15 de março de 2004 e posteriores atualizações, bem como qualquer outro assinante não contemplado neste ato, porém declarado de Utilidade Pública nos termos do Decreto nº 50.517/61, que regulamentou a Lei nº 91/35;
- V - Calendário Anual: calendário com a definição e/ou sistemática de determinação dos dias ou períodos segundo o qual as prestadoras do STFC devem coletar os dados referentes aos indicadores de qualidade, a ser divulgado pela Anatel;
- VI - Central de Comutação do STFC: conjunto de equipamentos de comutação destinado ao encaminhamento ou ao estabelecimento de chamadas do STFC;
- VII - Chamada Completada: chamada estabelecida em que ocorre a sinalização de atendimento, motivada por:
 - a) Atendimento pelo usuário de destino;
 - b) Encaminhamento para o sistema de mensagens do usuário de destino;

c) Recebimento de mensagem do destino de usuários com restrição de completamento;

VIII - Chamada Estabelecida: chamada originada em que ocorre a conexão entre o terminal de acesso de origem e a central de comutação que atende o terminal de acesso de destino, com a devida alocação do circuito de tráfego de voz;

IX - Conta: valor cobrado pela prestadora de STFC, referente à prestação de modalidade de serviço de sua outorga, por meio de documento de cobrança emitido por ela própria ou por terceiros;

X - Documento de cobrança: documento enviado ao usuário para possibilitar o pagamento das contas e de outros valores cuja cobrança pela prestadora do STFC seja permitida;

XI - Documento de cobrança com Reclamação de Erro: documento de cobrança sobre o qual o assinante registra reclamação contestando informações nele contidas;

XII - E1: Formato padronizado pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) para transmissão digital que atende às recomendações pertinentes da série G;

XIII - Entidade Beneficente de Assistência Social: Pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, reconhecidas como entidades beneficentes de assistência social com a finalidade de prestação de serviços nas áreas de assistência social, saúde ou educação e que atendam ao disposto na Lei nº 12.101, de 27 de novembro de 2009;

XIV - Falha: defeito ou condição anormal em uma peça, componente, dispositivo, equipamento, material, sistema ou serviço; ambos relacionados à operação, ao funcionamento e à conservação conforme planejados;

XV - Instituição de Utilidade Pública: Organização da Sociedade Civil de Interesse Público, nos termos da Lei nº 9.790/99, ou sociedade civil, associação ou fundação, constituída no País, declarada de utilidade pública a pedido ou de ofício, mediante Decreto do Presidente da República, nos termos da Lei nº 91, de 28 de agosto de 1935, e do Decreto nº 50.517, de 2 de maio de 1961, ou mediante Decreto de Governador de Estado ou do Distrito Federal, conforme legislação estadual ou, ainda, Organização Internacional reconhecida pelo direito pátrio.

XVI - Método de Coleta: forma como os dados que compõem os indicadores de qualidade operacional são coletados;

XVII - Método de Consolidação: formas pelas quais os indicadores de qualidade operacional podem ser consolidados;

XVIII - Organismo de Certificação Credenciado (OCC): entidade credenciada junto ao Sistema Brasileiro de Certificação;

XIX - Organismo de Certificação Designado (OCD): instituição técnica legalmente constituída que, por delegação da Anatel, conduz processos de avaliação da conformidade, no âmbito da certificação compulsória, e expede os certificados de conformidade correspondentes.

XX - Períodos de Maior Movimento (PMM): para efeito de aferição dos indicadores de qualidade definidos neste regulamento, são os seguintes:

a) período diurno - das 9h às 11h (PMM1);

b) período noturno - das 20h às 22h (PMM2);

XXI - Prestadora de Pequeno Porte na modalidade Local: prestadora de STFC no regime privado com até cinquenta mil acessos em serviço;

XXII - Prestadora de Pequeno Porte na modalidade Longa Distância: prestadora de STFC no regime privado com até cinquenta mil documentos de cobrança emitidos pela prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando as modalidades LDN e LDI;

XXIII - Reclamação: queixa, protesto ou reivindicação apresentada pelo Usuário;

XXIV - Reparo: ação que visa sanar uma falha;