



1º DE OUTUBRO DE 2020

INSTRUÇÕES - PLANILHA DE AVALIAÇÃO QUALITATIVA DA RESPOSTA

VERSÃO 1.4

ANATEL



Sumário

1. OBJETIVO.....	3
2. ATUALIZAÇÃO DA PLANILHA	4
3. PREENCHIMENTO DA PLANILHA.....	5
3.1. Cód Assunto	5
3.2. Anormalidades (colunas ocultas).....	6
3.3. Itens Avaliados	6
3.3.1. Informou contato com sucesso com o reclamante.....	7
3.3.2. Prestadora informou sobre a procedência ou improcedência da reclamação	7
3.3.3. Informou o valor de ajuste/abatimento na fatura ou devolução de valores em virtude de cobrança indevida ou pagamento em duplicidade (EXCETO reparo/interrupção, para os quais se considera Ressarcimento).....	7
3.3.4. Informou a nova data para pagamento, envio e prazo de recebimento ou disponibilização da fatura (contestação de valores).	7
3.3.5. Informou o valor do ressarcimento devido a reparo do acesso individual/suspensão indevida do serviço/degradação da qualidade/interrupção do serviço, ou seja, quando não há fruição adequada do serviço (inclui os casos previstos no art. 32 do RQUAL).....	8
3.3.6. Informou o valor da devolução em dobro, c/ correção monetária e juros	8
3.3.7. Informou o cancelamento do débito contestado: cobrança após cancelamento, após portabilidade, e de consumidor que não é cliente da prestadora.	9
3.3.8. Informou baixa do débito quitado e/ou exclusão do nome do consumidor do SPC e/ou de sua base de inadimplentes.....	9
3.3.9. Indicador suspenso.....	9
3.3.10. Informou a data de efetivação do reparo	9
3.3.11. Informou o período (ou quantidade de dias) em que consumidor ficou sem o serviço (ou com serviço com degradação da qualidade)	9
3.3.12. Informou a data de conclusão ou cancelamento da portabilidade	10
3.3.13. Informou o motivo de recusa da portabilidade	10
3.3.14. Informou o motivo e a data da suspensão (parcial ou total) ou do cancelamento do serviço, por inadimplência (NÃO inclui suspensão temporária a pedido e cancelamento a pedido)	10
3.3.15. Informou a data da notificação prévia de existência de débito vencido ou término do prazo de validade do crédito	11
3.3.16. Informou a data de restabelecimento do serviço (inclui os casos de suspensão temporária a pedido, suspensão parcial/total indevida ou não, bem como cancelamento indevido) ou o motivo de sua recusa.....	11
3.3.17. Informou a data do pedido de cancelamento	12
3.3.18. Informou a data da efetivação do cancelamento (SOMENTE cancelamento a pedido).	12

3.3.19.	Informou a data da efetivação da suspensão temporária	12
3.3.20.	Informou o nome do SVA, Plano, Oferta ou Promoção	13
3.3.21.	Informou a data de Instalação/Ativação/Habilitação do serviço, Adesão à promoção, Alteração do Plano/Oferta/Promoção; ou o motivo de sua recusa (NÃO inclui restabelecimento de serviço)	13
3.3.22.	Informou o valor da cobrança referente ao último período de utilização do serviço, nos casos de Cancelamento Portabilidade ou Alteração do Plano/Oferta (não inclui alteração indevida do plano/oferta de serviço)	13
3.3.23.	Informou a data de envio do chip e/ou aparelho	14
3.3.24.	Informou a data da mudança de titularidade/número da linha / dados cadastrais; ou o motivo de sua recusa	14
3.3.25.	Informou a data de realização da mudança de endereço ou o motivo de sua recusa.....	14
3.3.26.	Informou o valor da multa rescisória e o período ao qual se refere; ou o seu cancelamento.....	14
3.3.27.	Informou a data e/ou prazo de retirada do equipamento.....	15
3.3.28.	Informou o envio do relatório detalhado solicitado	15
3.3.29.	Informou o envio do documento de cobrança solicitado	15
3.3.30.	Informou o envio das gravações solicitadas	16
3.3.31.	Informou o envio ou a disponibilização (local) do contrato de prestação de serviço e/ou contrato de permanência (fidelização)	16
3.3.32.	Informou a data de bloqueio de recebimento de mensagens publicitárias e/ou telemarketing de empresas de telecomunicações	16
3.3.33.	Informou as providências adotadas para resolução de problema de Atendimento ..	17
3.4.	Resposta com indício de conduta inadequada	17
3.4.1.	Trecho obtido da resposta da prestadora, com indício de conduta inadequada.....	17
3.4.2.	Comentário do Avaliador (breve relato sobre a conduta identificada, quando aplicável)	17
3.4.3.	Dispositivo relacionado aos regulamentos (Selecionar o dispositivo na Caixa de Seleção)	17
3.4.4.	Nome do Plano, SVA, Oferta ou Promoção relacionado à reclamação	18
4.	DISPONIBILIZAR A PLANILHA PREENCHIDA	19
5.	RELATÓRIO MENSAL CONSOLIDADO (EM PDF)	19

1. OBJETIVO

O presente documento foi elaborado com o intuito de auxiliar os avaliadores no preenchimento da Planilha Modelo_AQR_vs01102020.xlsm (planilha de avaliação das respostas). A construção do modelo de Avaliação Qualitativa da Resposta (AQR) da prestadora às reclamações de consumidores se baseou nos seguintes princípios:

- Promoção da transparência;
- Efetividade na resolução da demanda;
- Objetividade e clareza das informações prestadas;
- Aderência à regulamentação da Anatel.

Em razão da natureza dinâmica do subprocesso **Gerir Qualidade do Tratamento de Solicitações**, assim como do próprio setor de telecomunicações, o presente documento pode sofrer alterações a qualquer tempo, a fim de ajustá-lo às necessidades procedimentais da Superintendência de Relações com Consumidores – SRC.

Esta nova versão do documento entra em vigor a partir de 1º de outubro de 2020.

2. ATUALIZAÇÃO DA PLANILHA

As amostras a serem avaliadas serão disponibilizadas no 1º (primeiro) dia útil do mês.

Cada GRxxRC deverá acessar o arquivo de amostras da prestadora da qual é responsável.

Os dados da planilha de amostras deverão ser **copiados e colados** (opção somente valores) na pasta “Amostra”, da planilha AQR:

- a) Cada linha deverá corresponder a uma Solicitação, e a soma deverá totalizar 384 (trezentos e oitenta e quatro);
- b) As colunas deverão conter os detalhes de cada Solicitação, e estão identificadas com os títulos abaixo:
 - Protocolo: número da Solicitação;
 - DataRegistro: data de abertura da Solicitação;
 - Situacao: Finalizada com avaliação ou Finalizada sem avaliação;
 - RegistroDescricao: descrição da Solicitação;
 - Reclamado: prestadora;
 - UF: estado;
 - Cidade: município;
 - Serviço: serviço de telecomunicações;
 - Assunto: 1ª parte da árvore;
 - Problema: 2ª parte da árvore;
 - Reaberta: indica se o consumidor reabriu a Solicitação (Sim ou Não);
 - DataUltimaResposta: data da última resposta da prestadora;
 - DiasResposta: total dos dias de abertura e 1ª resposta e reabertura e 2ª resposta;
 - Resolvida: Sim ou Não;
 - NotaSatisfacao: vazio ou de 1 a 5.

A coluna intitulada “Cod Registrado” **não deverá ser preenchida**, uma vez que contém uma fórmula que retorna o código do assunto original da Solicitação.

3. PREENCHIMENTO DA PLANILHA

As colunas a serem preenchidas estão com título em cinza. O avaliador deverá acessar o sistema Anatel Consumidor para analisar todo o histórico da Solicitação. Para verificação quanto ao atendimento dos itens avaliados, deve-se considerar a(s) resposta(s) da prestadora e **eventuais anexos existentes**.

3.1. Cód Assunto

O preenchimento inicia com as colunas “Cód Assunto”. O avaliador deverá digitar o código aplicável ao caso de acordo com a pasta “Assuntos e Códigos” (transcrição abaixo):

ASSUNTO	CÓDIGO
Atendimento	1
Bloqueio, desbloqueio ou suspensão	2
Cancelamento	3
Cobrança	4
Crédito Pré-pago	5
Dados cadastrais ou número da linha	6
Instalação ou Ativação ou Habilitação	7
Mudança de endereço	8
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9
Portabilidade	10
Qualidade, Funcionamento e Reparo	11
Ressarcimento	12

O avaliador **poderá** marcar um código de assunto diferente do escolhido pelo consumidor ou pelo atendente do Call Center.

Ao verificar que a Solicitação relata mais de um assunto, o avaliador deverá adotar o seguinte critério de preenchimento das colunas:

- Se houver mais de uma causa raiz, deverá ser escolhida na coluna “Cód Assunto 1” a que o consumidor relatou **primeiro**;
- Se o consumidor reclamar de **atendimento** e de outro assunto, prevalecerá sempre o **outro assunto**.

Ou seja, se o consumidor relata problema com cancelamento, atendimento e cobrança em uma mesma Solicitação, ele deverá considerar:

- Cód Assunto 1: Cancelamento (consumidor relatou primeiro);
- Cód Assunto 2: Cobrança;
- Cód Assunto 3: Atendimento (sempre a última opção).

3.2. Anormalidades (colunas ocultas)

As colunas que compõem o grupo “Anormalidades” estão ocultas (**Colunas T e U**). Elas deverão ser reexibidas e preenchidas pelo avaliador caso a GRxxRC receba um pedido da SRC para obter evidências sobre um determinado comportamento nas respostas.

3.3. Itens Avaliados

A parte da planilha que compõe o grupo “Itens Avaliados” é composta por 33 (trinta e três) colunas, que correspondem aos indicadores de qualidade informacional.

Essas colunas só admitem três opções de preenchimento:

- 1** – Atendidas (o avaliador entende que a resposta **atendeu** o questionamento da coluna);
- 2** – Não Atendidas (o avaliador entende que a resposta **não atendeu** o questionamento da coluna);
- 3** – Não Aplicável.

Portanto, para cada coluna, o avaliador deverá digitar 1, 2 ou 3, ao considerar o caso concreto.

Vale esclarecer que a planilha escurece automaticamente os campos que não precisam ser preenchidos, considerando o código da coluna “Cód Assunto 1”. Contudo, **o avaliador poderá preencher a célula escurecida caso considere ser necessário.**

A marcação realizada pelo avaliador na célula escurecida ficará com realce em amarelo de forma a permitir o Grupo de Trabalho avaliar a pertinência de abertura definitiva da referida célula.

Importante lembrar que, cabe à prestadora adotar as providências para assegurar que o autor da reclamação seja, de fato, o responsável legal (o próprio titular ou representante autorizado) do serviço envolvido. Entretanto, registros de reclamação de ascendentes (pais, avós) ou de descendentes (filhos) de titulares falecidos não poderão ser cancelados sob a alegação de registro de terceiros sem autorização.

A seguir, seguem esclarecimentos referentes a cada indicador (item avaliado).

3.3.1. Informou contato com sucesso com o reclamante

Deverá ser verificado se a prestadora informou que entrou em contato com o consumidor, detalhando o meio utilizado (telefone ou e-mail enviado ao consumidor).

Contato sem sucesso é considerado como **não atendimento** do item (marcar 2).

3.3.2. Prestadora informou sobre a procedência ou improcedência da reclamação

O avaliador deverá verificar se a prestadora deixa claro em sua resposta se o consumidor tem razão ou não em sua reclamação.

Não é necessário que a empresa utilize os termos “procedente” ou “improcedente” na resposta. Outros termos poderão ser utilizados pelas empresas, como “pedimos desculpas pelo ocorrido”, “informamos que a cobrança está correta” etc.

3.3.3. Informou o valor de ajuste/abatimento na fatura ou devolução de valores em virtude de cobrança indevida ou pagamento em duplicidade (EXCETO reparo/interrupção, para os quais se considera Ressarcimento)

Deverá ser verificado se consta na resposta o valor relativo à regularização de cobranças indevidas. Nesse item não é considerada a restituição monetária relacionada a problemas de funcionamento do serviço. Inclui também os casos de devolução de pagamento em duplicidade

O atendimento deste indicador (marcação 1) refere-se ao fornecimento da informação pela prestadora, e não à validação do valor informado, uma vez que a apuração de valor(es) não faz parte do escopo da AQR.

Segundo o Manual de Tratamento, versão 1.8, será permitido o fechamento com providência futura para resposta à contestação de débito, na forma do artigo 83.

A devolução de valores deve observar os prazos regulamentares.

3.3.4. Informou a nova data para pagamento, envio e prazo de recebimento ou disponibilização da fatura (contestação de valores).

Aplicável para os casos de cobrança indevida e que não foi paga e para as cobranças que não foram entregues no prazo regulamentar.

O documento de cobrança deve ser entregue ao consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

A prestadora deve disponibilizar o documento de cobrança no Espaço Reservado na internet e, havendo autorização prévia e expressa, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico.

3.3.5. Informou o valor do ressarcimento devido a reparo do acesso individual/suspensão indevida do serviço/degradação da qualidade/interrupção do serviço, ou seja, quando não há fruição adequada do serviço (inclui os casos previstos no art. 32 do RQUAL)

Deverá ser verificado se consta na resposta o valor da restituição monetária relacionada a problemas de funcionamento do serviço.

O atendimento deste indicador (marcação 1) refere-se ao fornecimento da informação pela prestadora, e não à validação do valor informado, uma vez que a apuração de valor(es) não faz parte do escopo da AQR. Entretanto, quando o valor do ressarcimento estiver atrelado a um período flagrantemente incorreto como, por exemplo, prestadora considerou a data de início do problema sendo posterior a data da reclamação, o item deverá ser considerado como não atendido.

O ressarcimento se refere ao valor que o prestador de serviços deve devolver (ou deixar de cobrar) ao consumidor em função de não ter mantido o serviço disponível durante todo o período combinado em contrato. Trata-se de medida de compensação, num contrato em que ambas as partes assumem obrigações (prestador e consumidor) e cada um só deve ser cobrado na mesma proporção em que a outra parte cumpre sua obrigação. Assim, se o prestador só manteve o serviço disponível apenas na metade do tempo combinado: (i) só pode cobrar por esse período, ou (ii) deve devolver na fatura seguinte o que cobrou além do que foi capaz de entregar.

No caso de interrupção de serviço, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução 717/2019, estabelece em seu artigo 32 que: *“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.”.*

Ainda em relação ao ressarcimento em virtude de interrupção de serviço, 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 (§1º, art. 32, RQUAL).

3.3.6. Informou o valor da devolução em dobro, c/ correção monetária e juros

Aplicável para cobranças indevidas, inclusive para a situação prevista no previsto no art. 32, §2º do RQUAL. Compreende ajuste/abatimento na fatura, créditos pré-pagos com validade mínima de 90 dias, pagamento via sistema bancário.

Caso tenha sido cobrado indevidamente, o consumidor deve entrar em contato com a prestadora e solicitar uma nova via da conta, sem as chamadas e/ou serviços não reconhecidos. A prestadora deve responder no prazo de 30 dias a contar da contestação. Caso não responda e a fatura estiver paga, o valor cobrado indevidamente deverá ser devolvido em dobro, acrescidos de correção monetária e juros. O valor deve ser devolvido, a critério do consumidor, na próxima fatura (modalidade pós-paga) ou por meio de créditos com validade mínima de noventa dias (modalidade pré-paga) ou por pagamento via sistema bancário.

No caso de interrupção de serviço, uma vez não atendido o prazo estabelecido no caput do art. 32 do RQUAL, configura-se cobrança indevida e a prestadora deverá efetuar a devolução dos valores em dobro ao usuário. (art. 32, §2º, RQUAL).

O atendimento deste indicador (marcação 1) refere-se ao fornecimento da informação pela prestadora, e não à validação do valor informado, uma vez que a apuração de valor(es) não faz parte do escopo da AQR.

3.3.7. Informou o cancelamento do débito contestado: cobrança após cancelamento, após portabilidade, e de consumidor que não é cliente da prestadora.

Este indicador é aplicável quando o consumidor contesta uma cobrança após o cancelamento do serviço, após portabilidade, ou ainda de serviço não contratado (consumidor não é cliente da prestadora).

3.3.8. Informou baixa do débito quitado e/ou exclusão do nome do consumidor do SPC e/ou de sua base de inadimplentes.

Aplicável no caso de cobrança de débito já quitado ou cobrança de débito sem causa justa, como acordos de parcelamentos e débitos cancelados em contestação pretérita.

3.3.9. Indicador suspenso

3.3.10. Informou a data de efetivação do reparo

Verificar se a prestadora é clara ao informar a data do reparo. Agendamento futuro deve ser considerado item não atendido (2).

Segundo o Manual de Tratamento, versão 1.8, será permitido o fechamento com agendamento de reparo apenas no caso de danos ocasionados na residência do consumidor pelos técnicos da prestadora.

3.3.11. Informou o período (ou quantidade de dias) em que consumidor ficou sem o serviço (ou com serviço com degradação da qualidade)

Verificar se a prestadora comunicou o período (ou a quantidade de dias) no qual o consumidor ficou sem a fruição adequada do serviço, para fins de ressarcimento.

Quando o período informado pela prestadora evidenciar flagrante incorreção como, por exemplo, prestadora considerou a data de início do problema sendo posterior a data da reclamação, o item deverá ser considerado como não atendido.

3.3.12. Informou a data de conclusão ou cancelamento da portabilidade

Vale lembrar que a prestadora terá o prazo máximo de 3 (três) dias úteis, para realizar a portabilidade do número de telefone, a partir da solicitação do consumidor. E o prazo para a desistência do pedido de portabilidade pelo consumidor é de até 2 (dois) dias úteis após a data da solicitação.

3.3.13. Informou o motivo de recusa da portabilidade

A prestadora doadora pode recusar a solicitação de portabilidade nas seguintes situações:

- Quando os dados informados pelo consumidor estiverem incorretos ou incompletos;
- Se houver em andamento solicitação de portabilidade para o mesmo número junto a outra prestadora;
- Se o número do telefone for inexistente, não estiver designado a nenhum cliente, quando for temporário ou estiver designado a terminais de uso público.
- Se o número do telefone for de uma operadora fixa e a portabilidade solicitada for para uma operadora móvel e vice versa.

Vale ressaltar que a portabilidade também pode não ser possível por razões técnicas, por exemplo, se a prestadora de destino (receptora) não tiver serviço na área solicitada.

3.3.14. Informou o motivo e a data da suspensão (parcial ou total) ou do cancelamento do serviço, por inadimplência (NÃO inclui suspensão temporária a pedido e cancelamento a pedido)

Em caso de inadimplência, a prestadora pode suspender os serviços de forma gradual, respeitando prazos contados a partir da data em que o consumidor for notificado da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito. Os prazos são os seguintes:

- a) suspensão parcial do serviço: 15 dias após notificação – a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento dos serviços e facilidades que gerem custos para o consumidor (bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus);
- b) suspensão total: 30 dias após o início da suspensão parcial – a prestadora poderá suspender totalmente o provimento do serviço. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços;
- c) 30 dias após o início da suspensão total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço. Apenas depois da rescisão do contrato é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que encaminhe para o consumidor comprovante escrito da rescisão, no prazo máximo de 7 dias.

Caso o consumidor efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

3.3.15. Informou a data da notificação prévia de existência de débito vencido ou término do prazo de validade do crédito

Em caso de inadimplência, a prestadora pode suspender os serviços de forma gradual, respeitando prazos contados a partir da data em que o consumidor for notificado da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito.

3.3.16. Informou a data de restabelecimento do serviço (inclui os casos de suspensão temporária a pedido, suspensão parcial/total indevida ou não, bem como cancelamento indevido) ou o motivo de sua recusa.

Os regulamentos dos serviços estabelecem que o consumidor que estiver adimplente pode solicitar a suspensão do serviço, a qualquer tempo, uma vez a cada 12 meses, pelo período mínimo de 30 e máximo de 120 dias. Portanto, o direito é concedido para cada serviço em separado, ainda que integrantes de um único contrato (combo). Ressalte-se, porém, que tal suspensão terá reflexo no cumprimento de eventual prazo de permanência (fidelização), de forma que a contagem do período de fidelização também é suspensão, passando a contar novamente quando da reativação do serviço.

Em caso de inadimplência, a prestadora pode suspender os serviços de forma gradual, respeitando prazos contados a partir da data em que o consumidor for notificado da existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito. Os prazos são os seguintes:

- a) suspensão parcial do serviço: 15 dias após notificação – a prestadora poderá suspender parcialmente o provimento dos serviços e facilidades que gerem custos para o consumidor (bloqueio para originar chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus).
- b) suspensão total: 30 dias após o início da suspensão parcial – a prestadora poderá suspender totalmente o provimento do serviço. Neste caso, é vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviços;
- c) 30 dias após o início da suspensão total: a prestadora poderá desativar definitivamente o serviço prestado ao consumidor e rescindir o contrato de prestação do serviço. Apenas depois da rescisão do contrato é que a prestadora poderá incluir o registro de débito em sistemas de proteção ao crédito, desde que encaminhe para o consumidor comprovante escrito da rescisão, no prazo máximo de 7 dias.

Caso o consumidor efetue o pagamento antes da rescisão, a prestadora deve restabelecer o serviço em 24 horas, contadas a partir do conhecimento da quitação do débito ou da inserção de créditos.

3.3.17. Informou a data do pedido de cancelamento

O consumidor tem o direito de pedir a rescisão a qualquer tempo. Em outras palavras, não deve existir uma data certa para se fazer esse pedido e nem uma fase determinada do contrato durante o qual o cancelamento pode ser solicitado.

Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

3.3.18. Informou a data da efetivação do cancelamento (SOMENTE cancelamento a pedido)

O consumidor tem o direito de pedir a rescisão a qualquer tempo. Em outras palavras, não deve existir uma data certa para se fazer esse pedido e nem uma fase determinada do contrato durante o qual o cancelamento pode ser solicitado.

Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.

Os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo.

Os pedidos de rescisão processados sem intervenção de atendente devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito.

3.3.19. Informou a data da efetivação da suspensão temporária

No tocante à suspensão temporária, os regulamentos dos serviços estabelecem que o consumidor que estiver adimplente pode solicitar a suspensão do serviço, a qualquer tempo, uma vez a cada 12 meses, pelo período mínimo de 30 e máximo de 120 dias. O direito é concedido para cada serviço em separado, ainda que integrantes de um combo. Ressalte-se, porém, que tal suspensão terá reflexo no cumprimento de eventual prazo de permanência (fidelização), de forma que a contagem do período de fidelização também é suspensa, passando a contar novamente quando da reativação do serviço.

3.3.20. Informou o nome do SVA, Plano, Oferta ou Promoção

Deve-se verificar se a prestadora informou o nome do serviço de valor adicionado (SVA), plano, oferta ou promoção envolvidos na reclamação do consumidor.

3.3.21. Informou a data de Instalação/Ativação/Habilitação do serviço, Adesão à promoção, Alteração do Plano/Oferta/Promoção; ou o motivo de sua recusa (NÃO inclui restabelecimento de serviço)

O avaliador deverá verificar se a prestadora informou a data de efetivação da solicitação feita pelo consumidor ou o motivo do não atendimento (recusa) de seu pleito. Por exemplo, consumidor reclama que não consegue aderir à promoção. Prestadora deverá informar a data em que inseriu o consumidor na promoção solicitada ou informar o motivo da recusa.

Quando a reclamação versar sobre alteração de plano/oferta de serviço a pedido, deve-se verificar se a prestadora informou a data da alteração do plano/oferta conforme solicitação do consumidor. No caso de alteração indevida, deve-se verificar se a prestadora informou a data de retorno ao plano/oferta/promoção originalmente contratado pelo consumidor.

Segundo o Manual de Tratamento, versão 1.8, será permitido o fechamento da solicitação com providência futura no caso de instalação de banda larga, uma vez que o prazo regulamentar é de até 10 dias úteis.

As prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 30 dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de planos de serviço, ofertas conjuntas e promoções aos consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC.

3.3.22. Informou o valor da cobrança referente ao último período de utilização do serviço, nos casos de Cancelamento Portabilidade ou Alteração do Plano/Oferta (não inclui alteração indevida do plano/oferta de serviço)

Conforme artigo 14 do RGC, os pedidos de rescisão processados com intervenção de atendente devem ter efeitos imediatos, ainda que seu processamento técnico necessite de prazo. Dessa forma, a prestadora poderá cobrar pelos serviços prestados até a data da solicitação de cancelamento. A prestadora não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão processados com intervenção de atendente, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.

Os pedidos de rescisão sem intervenção de atendente devem ser processados automaticamente e terão efeitos após 2 dias úteis da solicitação do consumidor.

No tocante à reclamação de cobrança após portabilidade, de acordo com o artigo 42 do Regulamento Geral da Portabilidade (RGP), é vedado à prestadora doadora, salvo quando existam obrigações contratuais a cumprir ou serviços já prestados, emitir documento de cobrança ao usuário portado após a conclusão do processo de portabilidade.

No caso de alteração do plano/oferta de serviço a pedido do consumidor, deve-se verificar se foi informado o valor devido pela utilização do plano/oferta anterior, quando aplicável. Ressalta-se que quando a reclamação envolver contestação de valores em virtude de alteração incorreta ou indevida (não autorizada) do plano/oferta de serviço deverá ser analisado o item “Informou o valor de ajuste/abatimento na fatura ou devolução de valores em virtude de cobrança indevida ou pagamento em duplicidade (EXCETO reparo/interrupção, para os quais se considera Ressarcimento”.

O atendimento deste indicador (marcação 1) refere-se ao fornecimento da informação pela prestadora, e não à validação do valor informado, uma vez que a apuração de valor(es) não faz parte do escopo da AQR.

3.3.23. Informou a data de envio do chip e/ou aparelho

Entende-se por aparelho qualquer equipamento (terminal) necessário à fruição do serviço pelo usuário, como decodificador, modem, entre outros.

As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

Geralmente, as prestadoras informam essas datas nos anexos (print de tela de rastreamento).

3.3.24. Informou a data da mudança de titularidade/número da linha / dados cadastrais; ou o motivo de sua recusa

As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 dias úteis a partir de seu recebimento.

3.3.25. Informou a data de realização da mudança de endereço ou o motivo de sua recusa.

Segundo o Manual de Tratamento, versão 1.8, será permitido o fechamento com providência futura para mudança de endereço de linha residencial, uma vez que o prazo máximo regulamentar de atendimento da solicitação é de até 10 dias úteis.

3.3.26. Informou o valor da multa rescisória e o período ao qual se refere; ou o seu cancelamento.

Em caso de cancelamento antes do prazo final de permanência mínima, poderá ser cobrada multa rescisória, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência (fidelização). No entanto, não será devida a multa se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora.

Conforme art. 58, §3º do RGC, o descumprimento contratual não isenta o usuário do pagamento das parcelas vincendas em razão de aquisição de equipamento junto à prestadora.

O atendimento deste indicador (marcação 1) refere-se ao fornecimento da informação pela prestadora, e não à validação do valor informado, uma vez que a apuração de valor(es) não faz parte do escopo da AQR.

3.3.27. Informou a data e/ou prazo de retirada do equipamento

A prestadora deve providenciar a retirada dos equipamentos do endereço do assinante em prazo com ele acordado.

No caso se TV por assinatura, a prestadora deve retirar o equipamento em até 30 dias contados da solicitação de desativação do serviço. A retirada dos equipamentos deve ser realizada pela prestadora ou por terceiro por ela autorizado, sem ônus para o assinante, podendo este optar por providenciar a entrega dos equipamentos em local indicado pela prestadora. Sempre deve ser dado recibo pela prestadora ao assinante, declarando o estado em que se encontra o equipamento. Ultrapassado o prazo de 30 dias, o assinante não terá responsabilidade sobre a guarda e a integridade dos equipamentos.

Quando a reclamação versar sobre problemas de rede externa, como por exemplo, cabo aéreo caído, o avaliador realizará a análise desde indicador sem a necessidade de sua abertura, ficando a marcação com realce em amarelo.

3.3.28. Informou o envio do relatório detalhado solicitado

Deve-se verificar se a prestadora informou o envio do relatório detalhado quando solicitado pelo consumidor.

A prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus consumidores, em Espaço Reservado em sua página na Internet e, mediante solicitação, por meio impresso.

As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 dias úteis a partir de seu recebimento.

3.3.29. Informou o envio do documento de cobrança solicitado

Aplicável quando consumidor solicitar 2ª via do documento de cobrança ou informar que não o recebeu.

O documento de cobrança deve ser entregue ao consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento.

A prestadora deve disponibilizar o documento de cobrança no Espaço Reservado na internet e, havendo autorização prévia e expressa, o documento de cobrança pode passar a ser fornecido apenas por meio eletrônico.

3.3.30. Informou o envio das gravações solicitadas

A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no Espaço Reservado na página da prestadora na Internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do consumidor, sem qualquer ônus.

3.3.31. Informou o envio ou a disponibilização (local) do contrato de prestação de serviço e/ou contrato de permanência (fidelização)

Deve-se verificar se a prestadora informou o envio ou disponibilização do contrato de prestação de serviço e/ou contrato de permanência, quando esse(s) instrumento(s) for(em) solicitado(s) pelo consumidor.

Constitui-se um dos direitos dos consumidores o de receber o contrato de prestação de serviço, bem como o plano de serviço contratado. Além disso, conforme artigo 51 do RGC, na contratação, a prestadora deve entregar ao consumidor o contrato de prestação do serviço e o plano de serviço contratado, bem como demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários a acesso ao espaço reservado ao consumidor na página da prestadora na internet, quando for o caso.

De acordo com art. 22 do RGC, no espaço reservado, o consumidor deve ter acesso, no mínimo, à cópia do seu contrato, do plano de serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso.

3.3.32. Informou a data de bloqueio de recebimento de mensagens publicitárias e/ou telemarketing de empresas de telecomunicações

O consumidor que não deseja receber chamadas de telemarketing relativas a ofertas de serviços de telecomunicações (telefone móvel, telefone fixo, TV e Internet) pode realizar o cadastro, com seus dados, Nome, CPF e endereço de e-mail, e incluir número de sua titularidade, fixo ou celular. A(s) prestadora(s) de serviços de telecomunicações selecionada(s) realizará(ão) o bloqueio em até 30 dias corridos, contados da data de cadastramento. Nesse sentido, segundo o Manual de Tratamento, versão 1.8, a prestadora poderá encerrar a solicitação informando o prazo para suspensão das ligações de telemarketing.

3.3.33. Informou as providências adotadas para resolução de problema de Atendimento

São considerados problemas de Atendimento:

- 1) Consumidor não consegue falar com o (a) atendente;
- 2) Consumidor não consegue registrar reclamação na operadora;
- 3) Consumidor não recebe protocolo no contato com atendimento;
- 4) Fornecimento de informações divergentes, incompletas ou omissas;
- 5) Indisponibilidade do canal de atendimento;
- 6) Longo tempo de espera para falar com o(a) atendente no Call Center;
- 7) Não retorno de ligação interrompida ao falar com o(a) atendente;
- 8) Problemas nas funcionalidades da área reservada do site da operadora;
- 9) Tratamento desrespeitoso do(a) atendente.

3.4. Resposta com indício de conduta inadequada

A parte da planilha que compõe o grupo “Resposta com indício de conduta inadequada” é composta por 6 (seis) colunas.

3.4.1. Trecho obtido da resposta da prestadora, com indício de conduta inadequada

Se o avaliador entender que um trecho da resposta da prestadora indica uma conduta inadequada, como, por exemplo, uma possível inobservância a dispositivos normativos (Leis, Decretos, Resoluções), ele deverá **transcrevê-lo** neste campo da planilha.

No modelo de AQR, os casos de omissão de informação na resposta da prestadora deverão ser sinalizados quando da verificação dos itens avaliados (indicadores de qualidade informacional).

3.4.2. Comentário do Avaliador (breve relato sobre a conduta identificada, quando aplicável)

Neste campo o avaliador deverá inserir um breve relato referente à conduta identificada na coluna “Trecho obtido da resposta da prestadora, com indício de conduta inadequada”.

3.4.3. Dispositivo relacionado aos regulamentos (Selecionar o dispositivo na Caixa de Seleção)

Após indicar o trecho com provável conduta inadequada, o avaliador deverá selecionar o(s) dispositivo(s) relacionado(s), quando aplicável.

3.4.4. Nome do Plano, SVA, Oferta ou Promoção relacionado à reclamação

O avaliador deverá indicar o nome relatado pelo consumidor ou pela prestadora caso a reclamação esteja relacionada ao produto (plano, SVA, oferta ou promoção), por exemplo, SVA ativado indevidamente, plano alterado sem autorização, etc. Vale ressaltar a importância em **padronizar** os nomes, evitando que um mesmo plano, por exemplo, possua mais de uma denominação, dificultando a sua totalização.

4. DISPONIBILIZAR A PLANILHA PREENCHIDA

Após a conclusão das avaliações, e havendo mais de um avaliador na equipe, a GRxxRC deverá consolidar todas as avaliações da prestadora em único arquivo. Recomenda-se colar os dados com a opção “somente valores”, ao efetuar a consolidação na planilha principal.

No caso da SKY, uma das GRxxRC’s ficará responsável por consolidar os arquivos.

A GRxxRC deverá ser disponibilizar a planilha de avaliações no SEI, no respectivo processo de cada prestadora:

53500.030341/2020-97 – Claro;

53500.030344/2020-21 – Oi;

53500.030345/2020-75 – SKY;

53500.030346/2020-10 – TIM;

53500.030347/2020-64 – Vivo.

5. RELATÓRIO MENSAL CONSOLIDADO (EM PDF)

Ao concluir o preenchimento da planilha, deverá ser convertido em PDF o relatório consolidado na aba “Relatório-SEI”, que também deverá ser inserido no respectivo processo SEI da prestadora.

Para a elaboração deste relatório, o avaliador deverá preencher apenas os seguintes campos:

Grupo Econômico;

Mês/Ano de referência (AMOSTRA) das reclamações;

Mês/Ano de realização da atividade;

Coordenação Responsável.

Antes de gerar o PDF, verificar e ajustar as alturas das células para o encaixe completo dos textos inseridos automaticamente na tabela de condutas inadequadas (a partir da linha 121 da planilha). Basta marcar todas as linhas que envolvem a tabela e aplicar duplo clique entre elas.

O prazo para disponibilização dos arquivos no SEI é o **último dia útil do mês de avaliação**.

OBSERVAÇÃO 1: O campo Meta GERAL para Índice de Qualidade Informacional (IQI) já está preenchido 60%, como regra inicial da atividade, mas pode ser editado pelo avaliador, se definido outro valor pelos gestores da atividade.

OBSERVAÇÃO 2: Os pesos e as metas individuais para cada item avaliado também já estão preenchidos 60%, mas podem ser editados na aba “Itens Avaliados”, colunas D e E, se definido outro valor pelos gestores da atividade.

Código do Item	ITEM AVALIADO	Peso	Meta %
Item_1	Informou contato com sucesso com o reclamante.	1	60
Item_2	Prestadora informou sobre a procedência ou improcedência da reclamação.	1	60
Item_3	Informou o valor de ajuste/abatimento na fatura ou devolução de valores em virtude de cobrança indevida ou pagamento em duplicidade (EXCETO reparo/interrupção, para os quais se considera Ressarcimento).	3	60
Item_4	Informou a nova data para pagamento, envio e prazo de recebimento ou disponibilização da fatura.	3	60
Item_5	Informou o valor do ressarcimento devido a reparo do acesso individual/suspensão indevida do serviço/degradação da qualidade/interrupção do serviço, ou seja, quando não há fruição adequada do serviço (inclui os casos previstos no art. 32 do RQUAL).	3	60
Item_6	Informou o valor da devolução em dobro, c/ correção monetária e juros.	3	60
Item_7	Informou o cancelamento do débito contestado: cobrança após cancelamento, após portabilidade, e de consumidor que não é cliente da prestadora.	3	60
Item_8	Informou baixa do débito quitado e/ou exclusão do nome do consumidor do SPC e/ou de sua base de inadimplentes.	3	60
Item_9	Indicador Suspenso	3	60
Item_10	Informou a data de efetivação do reparo.	3	60
Item_11	Informou o período (ou quantidade de dias) em que consumidor ficou sem o serviço (ou com serviço com degradação da qualidade).	3	60
Item_12	Informou a data de conclusão ou cancelamento da portabilidade.	3	60
Item_13	Informou o motivo de recusa da portabilidade.	3	60
Item_14	Informou o motivo e a data da suspensão (parcial ou total) ou do cancelamento do serviço, por inadimplência (NÃO inclui suspensão temporária a pedido e cancelamento a pedido).	3	60
Item_15	Informou a data da notificação prévia de existência de débito vencido ou término do prazo de validade do crédito.	3	60
Item_16	Informou a data de restabelecimento do serviço (inclui os casos de suspensão temporária a pedido, suspensão parcial/total indevida ou não, bem como cancelamento indevido) ou o motivo de sua recusa.	3	60
Item_17	Informou a data do pedido de cancelamento.	3	60
Item_18	Informou a data da efetivação do cancelamento (SOMENTE cancelamento a pedido).	3	60
Item_19	Informou a data da efetivação da suspensão temporária.	3	60
Item_20	Informou o nome do SVA, Plano, Oferta ou Promoção.	3	60
Item_21	Informou a data de Instalação/ Ativação/ Habilitação do serviço, Adesão à promoção, Alteração do Plano/Oferta/Promoção; ou o motivo de sua recusa (NÃO inclui restabelecimento de serviço).	3	60
Item_22	Informou o valor da cobrança referente ao último período de utilização do serviço, nos casos de Cancelamento, Portabilidade ou Alteração do Plano/Oferta (NÃO inclui alteração indevida do plano/oferta de serviço).	3	60
Item_23	Informou a data de envio do chip e/ou aparelho.	3	60
Item_24	Informou a data da mudança de titularidade / número da linha / dados cadastrais; ou o motivo de sua recusa.	3	60
Item_25	Informou a data de realização da mudança de endereço ou o motivo de sua recusa.	3	60
Item_26	Informou o valor da multa rescisória e o período ao qual se refere; ou o seu cancelamento.	3	60
Item_27	Informou a data e/ou prazo de retirada do equipamento.	3	60
Item_28	Informou o envio do relatório detalhado solicitado.	3	60
Item_29	Informou o envio do documento de cobrança solicitado.	3	60
Item_30	Informou o envio das gravações solicitadas.	3	60
Item_31	Informou o envio ou a disponibilização (local) do contrato de prestação de serviço e/ou do contrato de permanência (fidelização).	3	60
Item_32	Informou a data de bloqueio de recebimento de mensagens publicitárias e/ou telemarketing de empresas de telecomunicações.	3	60
Item_33	Informou as providências adotadas para resolução de problema de Atendimento	3	60