

Claro^o-Brasil



48º Encontro Tele Síntese

Novas premissas, um único objetivo: qualidade dos serviços de Telecomunicações

19 de Julho de 2017

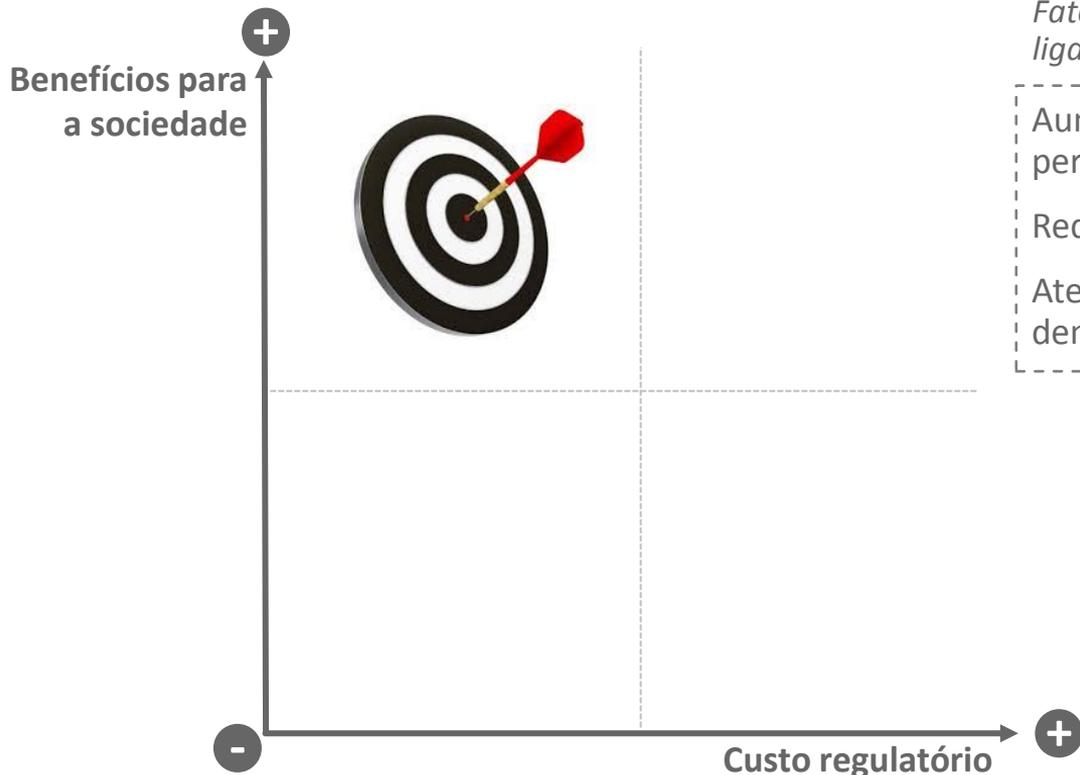
Acompanhamento de qualidade – setor regulado

Atual regulamento de qualidade

Experiências internacionais

Mudanças previstas pela Agência

Todas as obrigações regulatórias devem levar em conta os benefícios para a sociedade e o seu custo de implementação



Fatores fundamentalmente ligados à **DEMANDA**

- Aumento da qualidade percebida
- Redução de Preço
- Atendimento da demanda real

Fatores fundamentalmente ligados à **OFERTA**

- Custo da Implementação
- Custo operacional
- Investimentos não remunerados

+ Competição
- **Regulação**
- **Custos**



+ Investimento
+ Qualidade
+ Benefício

Acompanhamento de qualidade – setor regulado

Atual regulamento de qualidade

Experiências internacionais

Mudanças previstas pela Agência

- Não acompanhou a evolução tecnológica e a convergência dos serviços
- Não há uniformização nos critérios de medição por serviços
- Cria distinção de obrigações entre serviços concorrentes (OTTs e Prestadoras)
- Foca em penalização ao invés de incentivar qualidade por competição
- Indicadores muito técnicos e incompreensíveis para o usuário
- Grande quantidade de medições mensais – comparação e avaliação complexa
- Não considera diferenças entre regiões

Desconsidera comportamento do usuário

- **Usuário pode não estar disposto a atender suas chamadas, preferir o uso da caixa postal ou mesmo ter atingido o limite de capacidade de seu terminal**
- Ex: SMP 4 (taxa de completamento de chamadas) e SMP 6 (taxa de entrega de SMS)

Indicadores para serviços em desuso

- **Exige que a empresa mantenha estrutura para acompanhamento e medição, além de investimentos significativos para garantir a qualidade de um serviço que não é mais utilizado pela maioria da população**
- Ex: SMP 6 (taxa de entrega de SMS)

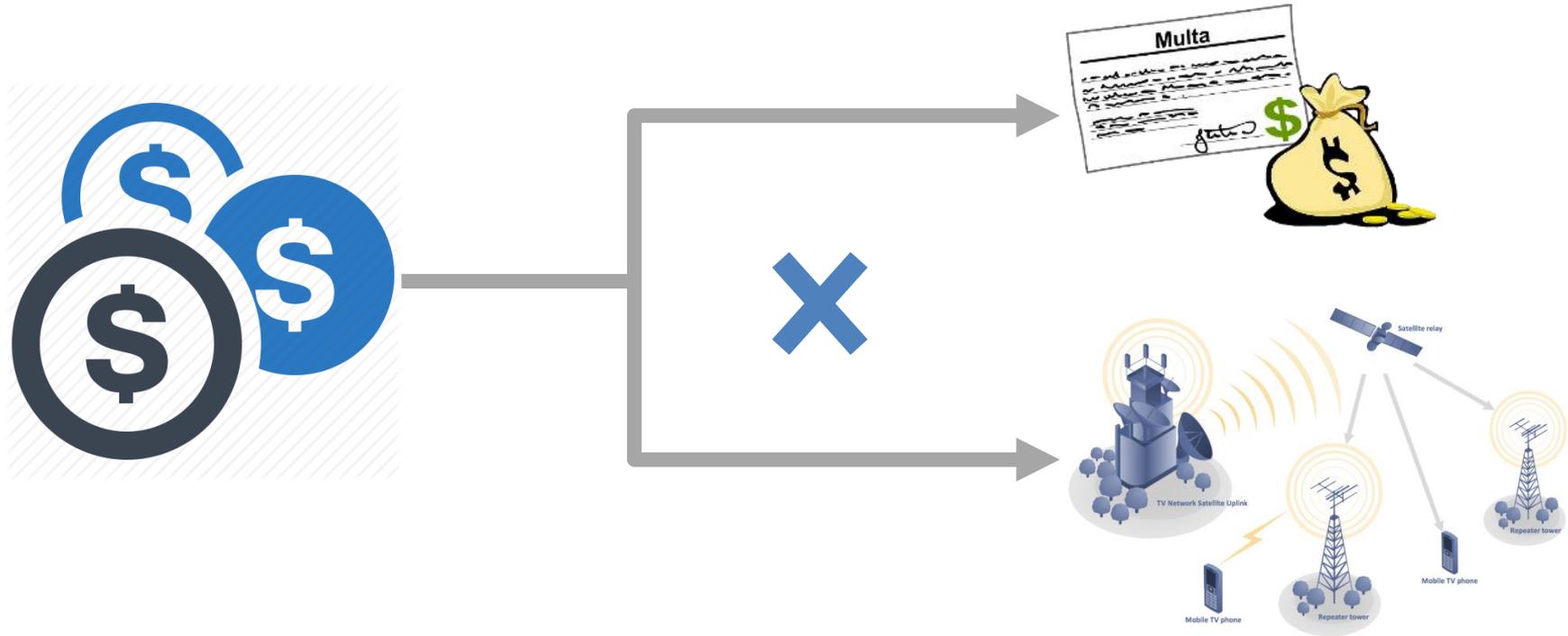
Métrica desequilibrada

- **Desconsidera realidade técnica e geográfica, com metas que ignoram situações críticas como acesso áreas remotas sem o mínimo de infraestrutura**
- **Metas de 100%, sendo portanto uma obrigação de excelência e não parâmetros mínimos de qualidade**
- Ex: Tempo de reparo de TUP em regiões remotas - em 92% dos casos em até 5 dias e 100% em até 10 dias, independente da localização do TUP.

Foco em tempo e não na resolução dos problemas

- **Desvia o foco dos investimentos e acompanhamento da real solução dos problemas, que é o maior interesse do usuário (é mais importante atender rápido do que solucionar problemas)**
- Já existem parâmetros para atendimento em call center Decreto SAC
- Ex: SCM 10, SMP 12, ATT e ILA (taxa de atendimento em call center)

Penalização desvia investimento em melhoria de qualidade



Atualmente temos foco na penalização que não resolve problema de qualidade, não atende à demanda do usuário e foge aos objetivos da Anatel enquanto afeta a capacidade de investimento das empresas

Serviço 1

- Comunicação por mensagem de texto
 - Transmissão de fotos
 - Transmissão de vídeos e documentos
 - Gravação de voz
 - Comunicação por voz
-
- Sem obrigações de qualidade
 - Sem regulamentos
 - Sem custo regulatório



Serviço 2

- Comunicação por mensagem de texto
 - Transmissão de fotos
 - Transmissão de vídeos e documentos
 - Gravação de voz
 - Comunicação por voz
-
- Metas de qualidade
 - Regulamentos e obrigações
 - Elevado custo regulatório



Prestadoras de SMP

Acompanhamento de qualidade – setor regulado

Atual regulamento de qualidade

Experiências internacionais

Mudanças previstas pela Agência

Nos países desenvolvidos a regulamentação é ex-post



Acompanhamento de qualidade – setor regulado

Atual regulamento de qualidade

Experiências internacionais

Mudanças previstas pela Agência

- Racionalização dos indicadores (redução dos indicadores, mas com ampliação do volume de medições)
- Uniformização do acompanhamento entre serviços / convergência
- Estímulo à competição e investimentos ao invés de penalização (Menos obrigações em regiões competitivas)
- Sem sancionamento automático
- Indicadores com foco na percepção do usuário ao invés de apenas técnicos (há uma proposta de evolução dos indicadores de atendimento mas não de rede)
- Diferenciações regionais na definição de metas
- Eliminação de ônus que não trazem benefícios (exemplo EAQ)

