


AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO CAUTELAR Nº 3816/2012-PBQID/PBQI/SPB

Em 21 de maio de 2012.

Processo nº 53500.018205/2011

O SUPERINTENDENTE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANATEL, no uso de suas atribuições legais e regimentais, examinando o Processo nº 53500.014734/2011, instaurado em face da Companhia Telefônica do Brasil Central – CTBC, Concessionária do STFC, Setores 03, 22, 25, 33 do Plano Geral de Outorgas (PGO), diante da constatação de piora da qualidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado em relação à quantidade interrupções nos últimos anos e à taxa de reclamações de erro em conta, e da verificação de fornecimento incorreto de informações à Anatel, conforme exposto nos Informes nº 380/2011-PBQID/PBQI, de 11/08/2011 e nº 212/2012-PBQID/PBQI, de 20/04/2012 e, de acordo com o disposto nos arts. 3º, incisos I, IV e X e 175, todos da Lei n.º 9.472/1997, **RESOLVE:** i) DETERMINAR à CTBC que inclua no SISI, no prazo de 30 (trinta) dias, todas as interrupções que atingiram o patamar previsto no art. 18 do Regulamento Geral de Interconexão, ocorridas a partir de 2011; ii) DETERMINAR à CTBC a apresentação, no prazo de 30 (trinta) dias, de plano de ação para redução efetiva da quantidade de interrupções na prestação do serviço, contendo as informações da data em que isso ocorrerá, limitada a 12 meses a partir da notificação deste Despacho Cautelar; iii) DETERMINAR à CTBC a apresentação, no prazo de 30 (trinta) dias, de plano de ação detalhado para recuperação do indicador DCE, contendo o responsável e o prazo para atingimento da meta, limitado a 12 meses da data de notificação deste Despacho Cautelar; iv) DETERMINAR à CTBC que regularize imediatamente o processo de concessão de crédito para todas as interrupções, independentemente de solicitação e da quantidade de assinantes atingidos, especificando as informações devidas na fatura, respeitando integralmente o art. 32 do Regulamento do STFC; v) DETERMINAR à CTBC que envie à Anatel, até cada dia 15 (quinze), relatório mensal contendo as ações realizadas no mês e resultados alcançados; vi) FIXAR multa de até R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), pelo descumprimento das determinações contidas nos itens "I" "II", "III", "IV" e "V"; vii) NOTIFICAR a CTBC para conhecimento e cumprimento deste Despacho.


ROBERTO PINTO MARTINS
Superintendente de Serviços Públicos

2012 90087759