

PROGRAMA DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE DA BANDA LARGA

PERGUNTAS E RESPOSTAS

1. Qual é o objetivo do programa?

Medir a qualidade da banda larga no Brasil, possibilitando à Anatel a adoção de medidas que permitam a melhoria do serviço.

2. Todas as prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) serão avaliadas?

Não. O programa abrange apenas as prestadoras com mais de 50 mil assinantes, atualmente, Oi, Net, Telefônica/Vivo, Telefônica Data, Ajato Telecomunicações, GVT, CTBC Telecom, Embratel, Sercomtel e Cabo Telecom.

3. O que é a EAQ?

A Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ) é uma entidade autônoma e independente. Ela foi criada em atendimento às Resoluções 574/2011 e 575/2011 da Anatel, como parte do processo de aferição dos indicadores de qualidade das redes de telecomunicações que suportam o acesso à internet em banda larga no Brasil. Sua função é conduzir os processos de aferição da qualidade da banda larga fixa e móvel no País, possibilitando à Anatel aferir os indicadores de qualidade envolvidos.

4. Quem pode ser voluntário?

Todos os usuários – pessoas físicas ou jurídicas – que tenham em seu nome contrato de prestação de serviço de banda larga fixa. Apenas funcionários das prestadoras analisadas, suas coligadas, controladas ou controladoras, não podem participar do programa.

5. Como posso participar do programa?

Para participar do programa de medição da qualidade da banda larga fixa, o usuário deve se cadastrar no site da EAQ (www.brasilbandalarga.com.br) e informar dados pessoais e do serviço por ele contratado. Após análise dessas informações, serão selecionados voluntários que representem os diferentes perfis dos consumidores brasileiros de banda larga fixa. Os selecionados receberão o medidor (whitebox) por via postal.

6. A partir de quando posso me cadastrar para ser voluntário do programa de medição da qualidade da banda larga fixa?

O processo de recrutamento de voluntários ocorre a partir de 29 de agosto de 2012, por meio do cadastro na página da EAQ.

7. O usuário terá algum custo para ser voluntário?

Não. A participação no programa é gratuita.

8. Como serão feitas as medições?

Os voluntários do programa de medição da qualidade da banda larga selecionados pela EAQ receberão aparelho – batizado de *whitebox* – que, após ser conectado ao modem/roteador de cada residência ou empresa, fará, diária e ininterruptamente, a medição da qualidade da

banda larga fixa. Por meio do medidor, serão verificados indicadores de conexão de banda larga, como velocidades de *upload* e *download*, latência, variação da latência (ou *jitter*) e perda de pacotes – dados que serão encaminhados à Anatel. Os dados necessários aos processos de aferição serão gerados pelo próprio medidor nos momentos em que o usuário não estiver utilizando sua conexão para acesso à internet.

9. O medidor afeta, de alguma maneira, a conexão do usuário?

Não. O equipamento não interfere ou monitora a navegação do usuário na internet, nem coleta informações pessoais.

10. Como será garantida a privacidade dos dados trafegados pelos voluntários?

Os medidores que serão usados pela EAQ foram desenvolvidos especificamente para executar testes para a estimação de parâmetros associados à qualidade da conexão do usuário. Em nenhuma hipótese serão coletadas informações trafegadas pelos voluntários.

11. Como a Anatel fiscalizará a isenção da EAQ?

Os regulamentos gerais de qualidade dos serviços de Comunicação Multimídia e Móvel Pessoal (RGQ-SCM e RGQ-SMP) trazem elementos que garantirão a isenção da EAQ, como a obrigatoriedade de ela ser dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória. Além disso, a EAQ deve certificar todos os processos de aferição junto a um Organismo de Certificação Credenciado (OCC), o que trará mais credibilidade aos processos executados. Além disso, todos os processos de aferição de indicadores, bem como aspectos contratuais e de governança da EAQ, são elaborados no âmbito de um grupo coordenado pela Anatel. Por fim, merece destaque a possibilidade de a Anatel realizar auditorias nos processos e comparar os dados apresentados pela EAQ com o resultado de pesquisas junto aos usuários do serviço.

12. O voluntário receberá algum tipo de resultado sobre as medições relativas à sua residência/empresa?

Sim. Os usuários que participarem do programa como voluntários receberão relatórios individualizados sobre a qualidade de suas conexões. Esse relatório será enviado mensalmente pela EAQ ao voluntário, por e-mail.

13. Vai haver multa por descumprimento das metas de qualidade?

O descumprimento das metas levará à instauração de procedimentos administrativos que poderão resultar na sanção de multa, ou qualquer outra prevista na regulamentação.

14. Quando os primeiros resultados das medições estarão disponíveis?

Os primeiros relatórios de medição deverão ser encaminhados à Anatel a partir de novembro. Após a avaliação desses relatórios, a Anatel dará publicidade aos resultados aferidos para os indicadores de rede em sua página na internet.

15. Quando o usuário deve perceber os primeiros resultados desse projeto?

Com base nos relatórios, a Anatel terá elementos para avaliar a qualidade da banda larga e adotar ações para sua melhoria. O processo de melhoria em si deverá ser contínuo e ininterrupto e tão mais eficaz quanto maior for a quantidade de equipamentos medidores distribuída no País. Daí a importância da participação da sociedade nesse processo.

16. Como essas medições contribuirão para a melhoria da qualidade da banda larga?

A Anatel utilizará as informações coletadas nos processos de medição de indicadores de rede (velocidade instantânea, velocidade média, *jitter*, latência e disponibilidade) para verificar o cumprimento das metas previstas na regulamentação. Com esses dados, a Agência terá

elementos para avaliar a qualidade da banda larga oferecida no Brasil, mapear as prestadoras/faixas de velocidade/localidades que apresentam desempenho inadequado e adotar ações junto às prestadoras envolvidas, a fim de sanar os problemas identificados. Além disso, a própria divulgação dos resultados pela Anatel será um instrumento de incentivo à melhoria da qualidade, já que os usuários poderão comparar o desempenho alcançado pelas prestadoras e optar por aquela que apresente os melhores resultados.

17. Devo agendar a visita de um técnico da EAQ para instalar o equipamento medidor?

Não há necessidade de técnico para instalar o medidor. Basta conectar o aparelho no modem, de acordo com as instruções que acompanham o medidor – conforme o vídeo demonstrativo disponível no endereço

http://www.youtube.com/watch?v=HCTBTCXenbg&feature=youtu_be_gdata_player. Caso ainda haja dúvida, entre em contato com a EAQ pelo e-mail suporte@brasilbandalarga.com.br.

18. Quantos voluntários participarão das medições da banda larga fixa?

Em todo o País, serão selecionados 12.091 usuários do serviço de banda larga fixa, distribuídos conforme a tabela abaixo:

Unidade da Federação	Medidores
Acre	126
Alagoas	182
Amapá	94
Amazonas	231
Bahia	665
Ceará	260
Distrito Federal	243
Espírito Santo	334
Goiás	521
Maranhão	257
Mato Grosso	345
Mato Grosso do Sul	290
Minas Gerais	1.305
Pará	353
Paraíba	208
Paraná	1.254
Pernambuco	332
Piauí	225
Rio de Janeiro	527
Rio Grande do Norte	237
Rio Grande do Sul	895
Rondônia	130
Roraima	101
Santa Catarina	608
São Paulo	2.135
Sergipe	105
Tocantins	128
Total	12.091

A estratificação do número de medidores por Unidade da Federação foi feita de modo a garantir a confiabilidade estatística das informações coletadas. Como regra geral, as unidades da Federação que possuem mais acessos de banda larga fixa e um maior número de

prestadoras foram contempladas com maior número de equipamentos no plano amostral. A fim de evitar a concentração de medidores em poucos municípios, também foi estabelecida uma distribuição por código nacional (DDD).

19. O voluntário é obrigado a permanecer no programa por um tempo determinado?

Não. O voluntário pode permanecer no programa pelo tempo que desejar.

20. Como devo proceder ao mudar de plano ou de operadora?

Basta seguir os trâmites normais junto à sua prestadora. Depois de realizada a troca, comunique a mudança à EAQ pelo e-mail suporte@brasilbandalarga.com.br e siga as orientações da Entidade Aferidora da Qualidade.

21. Quais são os compromissos do voluntário com a EAQ?

Todos os compromissos dos voluntários com a entidade são informados por meio do site www.brasilbandalarga.com.br. Os mais importantes são manter a operação do whitebox, informar a EAQ sobre eventuais mudanças e evitar divulgar sua participação no programa, para que não haja interferências na prestação do serviço contratado.