



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

Assessoria Especial de Assuntos Institucionais

Assessoria de Assuntos Parlamentares

OFÍCIO Nº 16757/2019/ASPAR/AEI/MCTIC

Brasília, 23 de maio de 2019.

A Sua Excelência a Senhora  
Deputada SORAYA SANTOS  
Primeira-Secretária da Câmara dos Deputados  
Brasília - DF

**Assunto: Requerimento de Informação nº 417/2019.**

Senhora Primeira-Secretária,

<b>PRIMEIRA-SECRETARIA</b>	
Documento recebido nesta Secretaria sem a indicação ou aparência de tratar-se de conteúdo de caráter sigiloso, nos termos do Decreto n. 7.845, de 14/11/2012, do Poder Executivo.	
Em <u>27</u> / <u>05</u> / <u>19</u>	às <u>09</u> h <u>40</u>
<u>Márcia</u> Servidor	<u>702186</u> Ponto
<u>Marcos Cesar Pontes</u> Portador	

Em atenção ao Ofício 1ªSEC/RI/E/nº 299/19, por meio do qual foi encaminhada cópia do Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Deputada Flávia Arruda, encaminho o Ofício nº 169/2019/GPR-ANATEL, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, e Despacho do Departamento de Banda Larga, da Secretaria de Telecomunicações deste Ministério, com informações acerca de suas ações em relação à qualidade do sinal do Serviço Móvel Pessoal - SMP no Distrito Federal.

Atenciosamente,

MARCOS CESAR PONTES

Ministro de Estado



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Cesar Pontes, Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações**, em 23/05/2019, às 18:56 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **4216383** e o código CRC **C8D8D976**.



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 10º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940

Telefone: (61) 2312-2010

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.015134/2019-79

**Importante:** O Acesso Externo do SEI ([www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno](http://www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno)) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: [www.anatel.gov.br/seipesquisa](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa)

Ofício nº 169/2019/GPR-ANATEL

Ao Senhor

MARCOS CÉSAR PONTES

Ministro de Estado

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Blocos E/R, Zona Cívico-Administrativa

CEP: 70044-900 - Brasília/DF

Assunto: **Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Deputada Flávia Arruda.**

Senhor Ministro,

1. Refiro-me aos Ofícios 12676/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC (SEI nº 4047681) e 15583/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC (SEI nº 4135898), que encaminham o Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Deputada Flávia Arruda.
2. Sobre o assunto, encaminho, em anexo, os Informes 185/2019/COQL/SCO e 66/2019/PRRE/SPR que prestam os esclarecimentos pertinentes.

Anexos: I - Informe 185/2019/COQL/SCO (SEI nº 4085889)  
II - Informe 66/2019/PRRE/SPR (SEI nº 4111117)  
III - Panorama Regulamentar do Serviço Móvel Pessoal (SEI nº 4149191)

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Euler de Moraes, Presidente**, em 16/05/2019, às 17:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4149093** e o código CRC **D6D75EED**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.015134/2019-79

SEI nº 4149093





## INFORME Nº 185/2019/COQL/SCO

PROCESSO Nº 53500.015134/2019-79

INTERESSADO: MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

## 1. ASSUNTO

1.1. Resposta ao Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Sra. Deputada Federal Flávia Arruda.

## 2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
- 2.2. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011;
- 2.3. Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Sra. Deputada Federal Flávia Arruda.

## 3. ANÁLISE

3.1. Trata o presente documento de fornecer as informações pertinentes ao Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Sra. Deputada Federal Flávia Arruda, que solicita informações a respeito de ações em relação à qualidade do sinal do Serviço Móvel Pessoal - SMP no Distrito Federal.

3.2. De início, cumpre esclarecer que o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC, aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, controla a relação de consumo entre as prestadoras e os clientes dos serviços de telecomunicações, de forma a disciplinar as obrigações das prestadoras relativas a atendimento, cobrança e oferta de serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga e televisão por assinatura.

3.3. Já o controle sistêmico da qualidade das redes de telecomunicações necessárias para prestação da telefonia/internet móvel é empreendido pela Anatel com base no acompanhamento do conjunto de indicadores previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011. Estes indicadores são coletados por mês e apresentados por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF). Significa o estabelecimento de patamares de desempenho medidos num conjunto de municípios agrupados por CN (11, 61, 21, 78, etc...) ou, em alguns casos, por Unidade da Federação. Ressalta-se, ainda, que os indicadores consolidam a qualidade do serviço prestado nas modalidades pré e pós pagas.

3.4. Os dados dos indicadores de qualidade do RGQ-SMP podem ser acessados em: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) >> "Dados" >> "Indicadores de Qualidade" (na vertical à esquerda) >> "Telefonia Móvel" >> "Série Histórica de Indicadores". De todo modo, encaminhamos no Anexo 4.1 do presente documento, relatório que contém os resultados apurados para o CN 61, que abrange a região do Distrito Federal, referente aos últimos 12 meses publicados pela Agência.

3.5. Para os casos em que se verificam descumprimentos das metas estabelecidas na regulamentação, a Anatel instaura Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), cujo rito obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612/2013. As sanções, quando cabíveis, são estabelecidas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012A tabela a seguir traz os PADOS instaurados em face dos descumprimentos de metas de qualidade da telefonia móvel observados em nível nacional, ao longo dos anos de 2013 a 2017, em relação às quatro maiores operadoras:

	2013	2014	2015	2016	2017
OI	53500.022089/2014-02	53500.010243/2015-76	53500.005345/2016-51	53500.057391/2017-16	53500.014921/2018-12
TIM	53500.022087/2014-13	53500.010241/2015-87	53500.005347/2016-40	53500.057394/2017-50	53500.031242/2018-16
VIVO	53500.022088/2014-50	53500.010240/2015-32	53500.011849/2016-18	53500.057393/2017-13	53500.032870/2018-19
CLARO	53500.022086/2014-61	53500.010242/2015-21	53500.012934/2016-95	53500.057388/2017-01	53500.021830/2018-33

3.6. É válido esclarecer que as medições supracitadas são realizadas na área de cobertura do serviço. Também é importante mencionar que, sendo a telefonia móvel prestada por radiofrequência, em alguns casos, o sinal pode chegar a determinados distritos não sede, e os consumidores de tais regiões podem ter a percepção de qualidade ruim. Considerando o impacto da questão de cobertura na percepção sobre qualidade, a regulamentação prevê que as prestadoras devem ofertar aos consumidores o mapa de sua cobertura, indicando em que locais os sinais são mais

fortes e mais fracos. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores.

3.7. Ainda em relação às obrigações de cobertura, cumpre informar que, embora o atendimento com telefonia móvel sujeite-se aos interesses comerciais das operadoras, a Anatel, com o objetivo de promover a ampliação desse serviço no país, vem estabelecendo, cada vez mais, obrigações de cobertura dos municípios brasileiros, por meio dos Editais de Licitação de radiofrequências para a prestação da telefonia móvel. As obrigações previstas nos Editais são denominadas "compromissos de abrangência", vinculados às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Neste contexto, importa mencionar que a área de cobertura obrigatória para a telefonia móvel (voz e dados), prevista entre as obrigações específicas vigentes até o momento, engloba somente os distritos sedes dos municípios. É considerado atendido o município quando a área de cobertura conter, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede.

3.8. Por fim, encaminhamos no Anexo 4.2, um panorama do Serviço Móvel Pessoal, que contém os aspectos regulamentares mais relevantes acerca do referido serviço.

#### 4. ANEXOS

4.1. Relatório de Indicadores de Qualidade - RGQ-SMP - CN61 (SEI nº 4086108);

4.2. Panorama Regulamentar do Serviço Móvel Pessoal (SEI nº 3984084).

#### 5. CONCLUSÃO

5.1. Por todo o exposto, entende-se que foram prestados os esclarecimentos pertinentes ao Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Sra. Deputada Federal Flávia Arruda.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 10/05/2019, às 09:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Santana Borges, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 10/05/2019, às 10:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4085889** e o código CRC **E626A026**.



INFORME Nº 66/2019/PRRE/SPR

PROCESSO Nº 53500.015134/2019-79

INTERESSADO: MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

1. **ASSUNTO**

1.1. Atendimento ao Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Deputada Flávia Arruda.

2. **REFERÊNCIAS**

2.1. Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Deputada Flávia Arruda (SEI nº 4047681);

2.2. Ofício nº 12676/2019/DIDOC/GABEX/SEXEC/MCTIC (SEI nº 4047681);

2.3. Memorando-Circular nº 55/2019/ARI (SEI nº 4071820).

3. **ANÁLISE**

3.1. Trata-se de demanda encaminhada pela Assessoria de Relações Institucionais (ARI), nos termos do Memorando-Circular nº 55/2019/ARI, à Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR), à Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) e à Superintendência de Relações com Consumidores (SRC), a fim de subsidiar resposta do Presidente ao Requerimento de Informação nº 417/2019, de autoria da Deputada Flávia Arruda.

3.2. A esse respeito, ficou esta SPR responsável pela resposta ao seguinte questionamento: "5 – Há alguma previsão de nos próximos editais de licitação do 5G ou outros editais de licitação de radiofrequências, serem estendidas obrigações de cobertura para localidades que possuem sinais de baixa intensidade no Distrito Federal?"

3.3. Sobre a questão, há que se esclarecer que no âmbito de cada procedimento licitatório conduzido pela Agência que visa a conferência de autorização de uso de faixas de radiofrequências são avaliados novos compromissos de cobertura ou infraestrutura a serem incluídos, levando em consideração as políticas públicas vigentes à época.

3.4. Para o próximo certame, informalmente chamado Licitação 5G, cujo Edital está previsto para aprovação no segundo semestre deste ano, conforme item 3 da Agenda Regulatória da Anatel para o biênio 2019-2020, aprovada pela Portaria nº 542, de 26 de março de 2019, observa-se que os compromissos devem estar aderentes ao disposto no art. 9º do Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018, que dispõe sobre políticas públicas de telecomunicações, a seguir transcrito:

Art. 9º Os compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações fixados pela Anatel em função da celebração de termos de ajustamento de conduta, de outorga onerosa de autorização de uso de radiofrequência e de atos regulatórios em geral serão direcionados para as seguintes iniciativas:

I - expansão das redes de transporte de telecomunicações de alta capacidade, com prioridade para:

a) cidades, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados rurais que ainda não disponham dessa infraestrutura; e

b) localidades com projetos aprovados de implantação de cidades inteligentes;

II - aumento da cobertura de redes de acesso móvel, em banda larga, priorizado o atendimento de cidades, vilas, áreas urbanas isoladas, aglomerados rurais e rodovias federais que não disponham desse tipo de infraestrutura; e

III - ampliação da abrangência de redes de acesso em banda larga fixa, com prioridade para setores censitários, conforme classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, sem oferta de acesso à internet por meio desse tipo de infraestrutura.

§ 1º O Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações estabelecerá metas para os compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações de que trata o **caput** de forma a orientar as ações da Anatel e acompanhará a sua execução.

§ 2º Os compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações priorizarão localidades com maior população potencialmente beneficiada, de acordo com critérios objetivos divulgados pela Anatel e observadas as metas fixadas pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, conforme o disposto no § 1º.

§ 3º Na fixação dos compromissos de que trata o **caput** a Anatel considerará localidades identificadas como relevantes por outras políticas públicas federais.

§ 4º A Anatel, na fixação dos compromissos relacionados ao inciso III do **caput**, priorizará a cobertura de setores censitários com escolas públicas.

§ 5º A Anatel poderá fixar compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações em outras localidades, desde que se demonstre a conveniência e a relevância para a expansão do acesso à internet em banda larga.

§ 6º Os compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações de que trata o **caput** não serão redundantes em relação a compromissos já assumidos em decorrência de outras ações regulatórias da Anatel ou de outras iniciativas federais, estaduais ou municipais.

§ 7º Os compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações de que trata o **caput** serão fixados e atribuídos por meio de ferramentas técnicas e procedimentais que permitam a máxima aproximação dos custos estimados aos parâmetros de mercado.

§ 8º Os compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações a que se refere o **caput** serão detalhados quando de sua atribuição e serão estabelecidos, entre outros aspectos, os níveis de serviço e o padrão tecnológico a ser adotado.

§ 9º A Anatel publicará informações sobre a implantação da infraestrutura decorrentes dos compromissos de expansão dos serviços de telecomunicações e sobre a sua operação, em seu relatório anual, nos termos do disposto no art. 19, **caput**, inciso XXVIII, da Lei nº 9.472, de 1997.

[grifo não incluído no original]

3.5. Nesse sentido, em linha com o inciso II do artigo 9º do Decreto supracitado, no que se refere especificamente a compromissos de ampliação da cobertura de serviços que fazem uso de tecnologias móveis, os estudos em andamento têm levado em consideração a prioridade de atendimento de localidades que não possuem qualquer cobertura em um primeiro momento, sem prejuízo de que as prestadoras, a fim de fazer jus à crescente demanda por serviços de telecomunicações, promovam a melhoria da intensidade dos sinais em áreas já servidas por redes de acesso móveis, ganhando um diferencial competitivo no processo.

3.6. Tal fato não significa que localidades no Distrito Federal estão excluídas da lista de potenciais compromissos nas próximas licitações. Pelo contrário, visto que a região possui áreas pouco ou não atendidas, poderão ser previstos compromissos de cobertura em Editais futuros, respeitando-se, quando da escassez de recursos para atendimento de todas as necessidades identificadas pela Agência, os critérios do Decreto acima mencionado, como por exemplo localidades com maior população potencialmente beneficiada, setores censitários com escolas públicas, etc.

3.7. Por fim, cumpre mencionar que a Agência têm promovido ainda outras ações, fora do escopo de procedimentos licitatórios, voltadas à melhoria da cobertura em várias regiões do país. Entre elas, destacam-se interações com o Governo do Distrito Federal e as prestadoras, no sentido de se viabilizar regras mais favoráveis à instalação de infraestruturas de suporte de redes de telecomunicações, o que tem o condão de suprir eventuais falhas de sinal e ampliar a qualidade do serviço.

#### 4. CONCLUSÃO

4.1. Pelo exposto, propõe-se o encaminhamento do presente Informe à ARI, em atendimento à sua demanda.

---





Documento assinado eletronicamente por **Felipe Roberto de Lima, Superintendente de Planejamento e Regulamentação, Substituto(a)**, em 10/05/2019, às 14:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.

---



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Vinicius Ramos da Cruz, Assessor(a)**, em 10/05/2019, às 14:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **4111117** e o código CRC **14625B99**.

---

## **PANORAMA REGULAMENTAR DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP**

### **REFERÊNCIAS**

Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;  
Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011;  
Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução nº 589/2012;  
Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;  
Edital de Licitação nº 002/2007/SPV – Anatel (Bandas F, G, I e J) (“Edital 3G”);  
Edital de Licitação nº 002/2010/SPV – Anatel (Banda H e subfaixas de extensão);  
Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV – Anatel (“Edital 4G”).

### **ANÁLISE**

Trata o presente documento de traçar um panorama do Serviço Móvel Pessoal - SMP, de forma a prover as informações regulamentares mais relevantes acerca do referido serviço.

#### **Do regime de prestação dos serviços de telecomunicações**

A Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações (LGT), classifica os serviços de telecomunicações da seguinte forma:

*Art. 63 - Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.*

*Parágrafo único - Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.*

Os serviços privados, por outro lado, não possuem obrigação de continuidade e universalização, sendo regidos pela livre iniciativa, conforme disposto no art. 126:

*Art. 126 - A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.*

A telefonia fixa é um serviço prestado tanto em regime público pelas concessionárias, quanto em regime privado pelas empresas autorizadas.

Já a telefonia móvel e a banda larga fixa são serviços sempre prestados sob o regime privado, no qual a região de oferta/atendimento pressupõe interesse comercial, dependendo apenas do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras, não havendo obrigações de universalização.

Na telefonia móvel, contudo, a Anatel tem estabelecido obrigações de cobertura nos municípios brasileiros em seus editais de licitação de radiofrequência, denominados "Compromissos de Abrangência", que serão detalhados adiante, como política de massificação de acesso.

Em relação à Qualidade, há regulamentos que devem ser observados por todos os provedores, independentemente de regime jurídico de prestação do serviço.



## Qualidade da Telefonia Móvel

A Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para prestação da telefonia móvel. Esse controle é baseado no acompanhamento do conjunto de indicadores previstos nos regulamentos editados pelo seu Conselho Diretor.

No âmbito do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, estão previstas metas para indicadores de qualidade associados à prestação do serviço. Em regra, estes indicadores são coletados por mês e apresentados por Unidade da Federação (UF), ou então por Código Nacional (CN), observando que, pelo RGQ-SMP, **não há indicadores por município, distrito, bairro ou rua**. Segue o quadro dos indicadores:

Indicador	Descrição	Meta
SMP1	Taxa de Reclamações	<= 1%
SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	<= 2%
SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	>= 95%
SMP4	Taxa de Completamento	>= 67%
SMP5	Taxa de Alocação de Canal de Tráfego	>= 95%
SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	>= 95%
SMP7	Taxa de Queda de Ligações	< 2%
SMP8	Taxa de Conexão de Dados	>= 98%
SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	< 5%
SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	>= 95%
SMP11D	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada - Download	≥ 60% (até out13) / ≥ 70% (até out14) / ≥ 80% (a partir de nov14)
SMP11U	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada - Upload	≥ 60% (até out13) / ≥ 70% (até out14) / ≥ 80% (a partir de nov14)
SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Auto-Atendimento	>= 90%
SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	>= 95%
SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	>= 95%

Do quadro acima, se extrai que os indicadores relativos à Conexão de Dados são o SMP8, o SMP9, o SMP10 e o SMP11. Cabe ressaltar que estes indicadores são apresentados por UF enquanto os demais são apresentados por CN.

Importa mencionar que, por decisão do Conselho Diretor da Agência, manifestada no Acórdão nº 12, de 04/01/2019, nos autos do processo nº 53500.045894/2018-20, a exigibilidade da meta do indicador SMP4 (Taxa de Completamento) está suspensa desde janeiro de 2019, em razão da forma de cálculo prevista para este indicador considerar fatores relacionados ao comportamento dos usuários que poderiam impactar no cumprimento da meta estabelecida.

Os dados dos indicadores do RGQ-SMP podem ser acessados no site da Anatel em: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) >> "Dados" >> "Indicadores de Qualidade" (na vertical à esquerda) >> "Telefonia Móvel" >> "Série Histórica de Indicadores".

Para os casos em que se verificam indícios de descumprimento das metas estabelecidas na regulamentação, a Anatel instaura Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), cujo rito obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612/2013. As sanções, quando cabíveis, são estabelecidas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012.

A tabela a seguir traz os PADOS instaurados em face dos descumprimentos de metas de qualidade da telefonia móvel observados nos anos de 2013 a 2017, em relação às quatro maiores operadoras:

Processos Sancionatórios instaurados em razão de descumprimentos de metas de qualidade - Telefonia Móvel					
	2013	2014	2015	2016	2017
OI	53500.022089/2014-02	53500.010243/2015-76	53500.005345/2016-51	53500.057391/2017-16	53500.014921/2018-12
TIM	53500.022087/2014-13	53500.010241/2015-87	53500.005347/2016-40	53500.057394/2017-50	53500.031242/2018-16
VIVO	53500.022088/2014-50	53500.010240/2015-32	53500.011849/2016-18	53500.057393/2017-13	53500.032870/2018-19
CLARO	53500.022086/2014-61	53500.010242/2015-21	53500.012934/2016-95	53500.057388/2017-01	53500.021830/2018-33

Tais procedimentos são públicos e podem ser acessados diretamente no site da Agência, pelo seguinte caminho: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) > Documentos e Publicações > Processo Eletrônico (SEI) > Pesquisa Pública (SEI).

### Fiscalização adicional

Em que pese o tratamento regulatório citado acima, limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, a Anatel, desde 2013, promove fiscalização sistêmica e perene nos 5.570 municípios do país, e dá publicidade dos resultados mensalmente na página da internet (<http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/> >> Menu >> Relatório do Município).

Também, foi lançado um aplicativo para telefones celulares que permite consultar informações sobre a qualidade da telefonia móvel. Trata-se do APP Anatel Serviço Móvel, disponível gratuitamente nas lojas das plataformas Android e iOS. Com este aplicativo, o consumidor pode consultar a qualidade dos serviços de voz e de dados nas redes das operadoras em todos os municípios brasileiros, bem como o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão. É possível, ainda, acompanhar a evolução da qualidade de cada operadora a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 (doze) meses. O aplicativo permite, também, que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas e em funcionamento e suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G), por operadora.

Quanto aos resultados, é importante esclarecer que são válidos para a área de cobertura da empresa no município, ou seja, clientes que estejam buscando o uso da rede em locais não cobertos não são captados pelos indicadores. Como será visto adiante, não há obrigações de cobertura para todos os distritos dos municípios, mas tão somente ao distrito sede. Assim, casos em que a prestadora apresenta índice satisfatório de qualidade nos indicadores medidos, indicam que o nível de congestionamentos na rede de acesso ou de queda de conexões está em patamares aceitáveis para a natureza do serviço. Havendo percepção de má qualidade, tende a estar relacionada com interrupções de serviço, com aspectos de cobertura, ou com o uso de tecnologia não apropriada para uso de dados (2G), temas que são abordados nos tópicos seguintes.

Já as empresas que apresentam resultados dos indicadores com maior desvio em relação às referências apresentam clara necessidade de evolução.

Importa dizer que a Anatel determinou, em medida cautelar, às operadoras Claro, Oi, Vivo, Tim, Algar, Nextel e Sercomtel, patamares mínimos de qualidade da rede da telefonia móvel para todos os municípios brasileiros, com prioridade para aqueles atendidos por apenas uma



empresa. Os Despachos Cautelares de abril de 2015 determinaram que nenhum município poderia ter, na média trimestral, resultados abaixo de 85% para os indicadores de Acesso às Redes de Voz e de Dados e acima de 5% para os indicadores de Queda de Voz e de Dados, à partir de:

- 6 (seis) meses para os municípios atendidos exclusivamente por uma operadora;
- 9 (nove) meses para os municípios atendidos por duas operadoras;
- 15 (quinze) meses para todos os demais municípios.

O município é considerado crítico quando algum dos indicadores avaliados fica, numa consolidação trimestral, abaixo de 85% para o indicador de acesso (voz ou dados - 2G, 3G ou 4G) ou acima de 5%, no indicador de queda de conexão (voz ou dados - 2G, 3G ou 4G).

Tais prazos já se encerraram e os resultados demonstram grande evolução, com quedas expressivas nas quantidades de municípios críticos. A maior parte dos casos que permanecem insatisfatórios está relacionada com a tecnologia 2G, que vem sendo substituída pelas tecnologias superiores (3G e 4G). Insta frisar que os resultados são públicos e podem ser visualizados na página da internet <http://www.anatel.gov.br/dados/controle-de-qualidade/fiscalizacao-municipal-da-telefonia-movel>.

Todos os descumprimentos já foram apurados e ensejarão o devido sancionamento, respeitado o devido processo legal. Nesse contexto, foram instaurados os Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados) abaixo relacionados:

Empresa	Pado
Algar	53500.010133/2018-57
Claro	53500.010292/2018-51
Oi	53500.010374/2018-04
TIM	53500.010436/2018-70
Vivo	53500.010616/2018-51
Nextel	53500.084182/2017-45

### **Interrupções - Telefonia móvel**

Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, eventos temporários de ausência de sinal em região que há sinal regular de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falhas de equipamentos de rede, e rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes, eventos climáticos, dentre outros.

É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. Cabe destacar que as interrupções podem ser parciais, não restringindo o acesso aos usuários, visto que as falhas podem ocorrer pontualmente em determinadas estações, de forma que a prestação do serviço, em geral, pode ser mantida pelo sinal de estações próximas. O que se prevê é que, na ocorrência de interrupções, a empresa deve comunicar a ocorrência ao público em geral, à Anatel e às empresas interconectadas, bem como proceder o ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade.

Nesse sentido, o artigo 18 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução nº 477/2007, prevê a obrigação da prestadora comunicar os motivos e as

providências adotadas para o restabelecimento dos serviços no caso de eventos de interrupção. O disposto no referido artigo é transcrito abaixo:

Art. 18. A prestadora deve comunicar ao público em geral e ao Usuário, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços.

§ 1º A interrupção do serviço por falhas de rede, de qualquer tipo, que venham a afetar mais de 10% (dez por cento) do total de acessos de localidade deve ser informada, imediatamente, a todas as demais prestadoras que possuam redes interconectadas à rede em falha e à Anatel.

§ 2º A informação de interrupção do serviço deve incluir, no mínimo, a descrição objetiva da falha, localização, quantidade de acessos afetados, detalhes da interrupção, diagnóstico e ações corretivas adotadas.

§ 3º Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Usuários afetados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no art. 3º da LGT, e neste Regulamento.

Ademais, no artigo 28 do mesmo Regulamento está prevista a obrigação de ressarcimento aos usuários afetados. O disposto nesse artigo é transcrito abaixo:

Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação.

Adicionalmente, informamos que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de interrupção por meio de suas páginas na internet, nos links a seguir:

Tim : <http://www.tim.com.br/ba/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura> > Alertas Tim (Consulte otimizações programadas e incidentes em andamento perto de você)

Claro: <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/manutencao-da-rede>

Vivo: <http://www.vivo.com.br/> > Para Você > Atendimento > Móvel > Comunicado de Interrupção do Serviço Móvel Pessoal

Oi: <http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interruptao-do-servico>

Nextel: <https://lojadeservicos.nextel.com.br/interruptaoderede/>

Importa frisar que, na hipótese da prestadora não efetuar a comunicação ou o ressarcimento previstos nos dois artigos acima citados, há a instauração de Pado conforme mencionado no item 3.13 do presente documento.

## **Cobertura x Qualidade**

As medições de qualidade, como já dito acima, são realizadas na região coberta. Também é importante mencionar que, sendo a telefonia móvel prestada por radiofrequência, em alguns casos, o sinal pode chegar a determinados distritos não sede, e os consumidores de tais regiões podem ter a percepção de qualidade ruim. Nesse sentido, a regulamentação de qualidade prevê que as prestadoras devem ofertar aos consumidores o mapa de sua cobertura, indicando em que locais os sinais são mais fortes e mais fracos.



Considerando o impacto da questão de cobertura na percepção sobre qualidade, o RGQ-SMP prevê, em seu artigo 11, que as operadoras devem informar os consumidores sobre a área de cobertura. Os links a seguir indicam a cobertura de cada operadora:

Claro: <http://www.claro.com.br/celular/cobertura/>

Nextel: <http://www.nextel.com.br/cobertura/nacional/mapa-3g>

Oi: <http://www.oi.com.br/oi/oi-para-voce/planos-servicos/cobertura>

Tim: <http://portasabertas.tim.com.br/>

Vivo: <http://www.vivo.com.br/cobertura>

Os mapas de cobertura representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição, isso porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, edificações, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de edificações, e variam com o tipo da edificação), altura do usuário em relação ao solo, etc. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores. A cobertura em ambientes confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações, e, por tal razão, não existe uma obrigação específica de oferta de cobertura *indoor* imposta às prestadoras, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço.

Também é oportuno informar que a faixa de 700 MHz, anteriormente utilizada pelos provedores de radiodifusão em Televisão por Assinatura aberta, após a virada para a TV digital, passa agora a estar disponível às operadoras de telefonia móvel, que tende a melhorar aspectos de cobertura e qualidade na prestação da telefonia móvel, vez que é uma faixa de melhor desempenho para tal serviço.

Em relação às obrigações de cobertura, cumpre informar que, embora de maneira geral, o atendimento com telefonia móvel sujeite-se aos interesses comerciais das operadoras, a Anatel, com o objetivo de promover a ampliação desse serviço no país, vem estabelecendo, cada vez mais, obrigações de cobertura dos municípios brasileiros, por meio dos editais de licitação de radiofrequências para a prestação da telefonia móvel. As obrigações previstas nos editais são denominadas “Compromissos de Abrangência”, vinculados às tecnologias que suportam a prestação do serviço.

Nesse sentido, a Anatel definiu obrigações de cobertura por meio dos editais de licitação nº 002/2007/SPV – Anatel, 002/2010/PVCP/SPV – Anatel e 004/2012/PVCP/SPV – Anatel, de modo que todos os municípios tivessem telefonia 3G, seguindo o seguinte cronograma:

- a) Atender as sedes de municípios com população acima de 100 (cem) mil habitantes com SMP (tecnologia 3G) até 30 de abril de 2013, por pelo menos, quatro prestadoras.
- b) Atendimento às sedes de municípios com população entre 30 (trinta) e 100 (cem) mil habitantes com a tecnologia 3G até 31 de maio de 2017, por pelo menos três prestadoras.
- c) Atendimento às sedes municipais com população abaixo de 30 (trinta) mil habitantes, com tecnologia 3G, até 31 de dezembro de 2019 dentro de um cronograma de atendimento de, aproximadamente, 15% por ano, por, pelo menos, uma prestadora.

Cabe esclarecer que a área de cobertura obrigatória para a telefonia móvel (voz e dados), prevista entre as obrigações específicas vigentes até o momento, engloba somente os distritos sedes dos municípios. É considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede. Entende-se, portanto, que pode existir no máximo vinte por cento (20%) de áreas sem

cobertura, precipuamente em virtude da mobilidade do serviço. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário poderá se deparar com “áreas de sombra”, isto é, com a degradação do sinal em virtude de alterações geográficas, climáticas, entre outras.

A página a seguir traz um relatório sobre os municípios já atendidos, evolução no país por empresa e tecnologia, bem como o status dos compromissos de abrangência, se já estão vencidos ou a vencer, se já foram atestados pela Anatel:

<http://www.anatel.gov.br/setorregulado/component/content/article/115-universalizacao-e-ampliacao-do-acesso/telefoniamovel/423-telefoniamovel-municipios-atendidos>

### **Nova regulamentação de qualidade**

Por fim, faz-se oportuno comunicar que a regulamentação da qualidade atualmente em vigor encontra-se em fase de revisão, de modo que a Consulta Pública nº 29/2017, referente ao novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, foi encerrada em 08/04/2018. O processo encontra-se sob análise da Procuradoria Federal Especializada para avaliação jurídica e, em seguida, deve seguir para deliberação do Conselho Diretor da Agência. Insta frisar que, nessa Consulta Pública, a Anatel previu a instituição de indicadores de qualidade por município, bem como a divulgação, pela Agência, da cobertura real do serviço prestado pelas operadoras.

### **CONCLUSÃO**

Ante o exposto, conclui-se que foram prestadas as informações regulamentares mais relevantes acerca do Serviço Móvel Pessoal - SMP.



**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**

Secretaria de Telecomunicações

Departamento de Banda Larga

**DESPACHO****Processo nº:** 01250.017199/2019-44**Referência:** Memorando 4898 (4227733)**Assunto:** Requerimento de Informação nº 417/2019

Informo que a Secretaria de Telecomunicações manifesta-se em concordância ao pronunciamento realizado pela Anatel, considerando-o apto e suficiente a prestar as informações requeridas.

Brasília, 23 de maio de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **Artur Coimbra de Oliveira, Diretor do Departamento de Banda Larga**, em 23/05/2019, às 15:04 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **4228698** e o código CRC **814F5379**.

**Minutas e Anexos**

Não Possui.

**MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES**  
Secretaria de Telecomunicações  
Gabinete da Secretaria de Telecomunicações

Memorando nº 4931/2019/MCTIC

Brasília, 23 de maio de 2019

Ao Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares

Assunto: **Requerimento de Informação nº 417/2019**

Prezado Senhor,

Em resposta ao Memorando 4898 (4227733), esta Secretaria de Telecomunicações manifesta sua concordância com a manifestação proferida pela Anatel, por meio do Ofício nº 169/2019/GPR-ANATEL e anexos (4207306), avaliando-a como apta e suficiente para prestar as informações requeridas.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Artur Coimbra de Oliveira, Secretário de Telecomunicações, Substituto**, em 23/05/2019, às 16:01 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **4229264** e o código CRC **4ACCFA09**.

**Anexos**

Não Possui.



