



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Assuntos Institucionais
Assessoria de Assuntos Parlamentares

OFÍCIO Nº 27074/2019/ASPAR/AEAI/MCTIC

Brasília, 07 de agosto de 2019.

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

Assunto: Requerimento de Informação nº 819/2019.

Senhora Primeira-Secretária,

PRIMEIRA-SECRETARIA	
Documento recebido nesta Secretaria sem indicação ou aparência de tratar-se de conteúdo de natureza sigiloso, nos termos do Decreto n. 7.845, de 14/11/2012, do Poder Executivo.	
Em 07/08/19	às 16 h 50
Servidor	5.836
Portador	

Em atenção ao Ofício 1ªSEC/RI/E/nº 631/19, por meio do qual foi encaminhada cópia do Requerimento de Informação nº 819/2019, de autoria do Deputado Manuel Marcos, encaminho, em anexo, a Nota Informativa 2423/2019/SEI-MCTIC e o Memorando nº 7628/2019/MCTIC, da Secretaria de Telecomunicações deste Ministério, e o Ofício nº 323/2019/GPR-ANATEL, acompanhado do Informe nº 282/2019/COQL/SCO, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, com informações acerca do sinal de telefonia e internet, no município de Cruzeiro do Sul, Estado do Acre.

Atenciosamente,

MARCOS CESAR PONTES
Ministro de Estado



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Cesar Pontes, Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações**, em 07/08/2019, às 12:30 (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 **4472217** e o código CRC **A06B1F14**.

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

Secretaria de Telecomunicações

Departamento de Serviços de Telecomunicações

NOTA INFORMATIVA Nº 2423/2019/SEI-MCTIC

Nº do Processo: **01250.032660/2019-99**
Documento de Referência: **Requerimento de Informação nº 819/2019**
Interessado: **Deputado Manuel Marcos**
Assunto: **Informações sobre interrupção de serviço em Cruzeiro do Sul – AC.**

SUMÁRIO EXECUTIVO

1. Trata-se do Requerimento de Informação nº 819, de 2019, de autoria do Deputado Manuel Marcos, que solicita ao Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações e à Anatel *“informações (...) acerca das constantes quedas no sinal de telefonia e internet, no município de Cruzeiro do Sul, estado do Acre”*.

INFORMAÇÕES

2. Preliminarmente, cumpre lembrar que os serviços de telecomunicações que possibilitam a oferta de telefonia móvel e de acesso à rede mundial de computadores a assinantes dentro de uma área de prestação são o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), utilizado para fornecimento de conexões fixas à internet, e o Serviço Móvel Pessoal (SMP), que é utilizado para o fornecimento de conexões móveis. Tanto o SCM quanto o SMP são prestados no regime privado, não estando, desse modo, sujeito às obrigações de universalização e continuidade, de acordo com o previsto na Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997).

3. Salienta-se que a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, Lei Geral de Telecomunicações – LGT, definiu a organização dos serviços de telecomunicações no Brasil, estabelecendo as competências do Poder Executivo e da Agência Reguladora – Anatel – na regulação do setor. Nesse sentido, e em acordo com as competências concedidas pela LGT, observa-se que cabe à Anatel a regulação e a fiscalização do setor, e ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações a definição das políticas setoriais.

4. No contexto da atuação deste Ministério, vale dar destaque à edição do Decreto nº 9.612, de 17 de dezembro de 2018, que estabelece como diretrizes para a Anatel, dentre outras, (i) a promoção da gestão eficiente de espectro de radiofrequência, de forma a ampliar a qualidade e expandir os serviços de telecomunicações, em especial a conectividade em banda larga; e (ii) a promoção da qualidade dos serviços baseada na experiência do usuário.

5. Cabe à Anatel a fiscalização de eventuais irregularidades na prestação dos referidos serviços de telecomunicações, inclusive no município de Cruzeiro do Sul – AC, tomando as providências necessárias, assim como compete à Agência prestar informações *acerca das constantes quedas no sinal de telefonia e internet* no município em face de eventuais irregularidades encontradas.

6. Sem prejuízo do exposto, destaca-se que, buscando garantir níveis apropriados de qualidade para a prestação dos serviços de telefonia e de conexão à internet, foram estabelecidos os Regulamentos de Gestão da Qualidade (RGQ), aprovados pelas Resoluções da Anatel nº 574/2011 (RGQ-SCM), 575/2011 (RGQ-SMP). Estes Regulamentos estabelecem as metas de qualidade a serem cumpridas pelas respectivas prestadoras em todo o território nacional para os serviços de conexão à internet. De acordo com estes Regulamentos, por exemplo, as prestadoras de banda larga fixa e móvel

devem garantir que a velocidade média do acesso à internet entregue ao assinante seja de, no mínimo, 80% da contratada.

7. Competindo à Anatel a responsabilidade pela fiscalização dos serviços de telecomunicações no Brasil, conforme já explicitado, a existência de irregularidades na qualidade da prestação de qualquer serviço de telecomunicações deve ser informada à Agência Reguladora para que a esta adote as medidas cabíveis junto à operadora, visando a regularização do problema. Desta forma, informamos que reclamações ou denúncias contra as prestadoras podem ser realizadas por qualquer pessoa por meio do endereço eletrônico da Agência [1] ou por meio do telefone 1331.

8. Informamos que o presente Requerimento de Informação foi também encaminhado à autarquia reguladora para manifestação mais detalhada sobre o tema.

CONCLUSÃO

9. São estas as informações.

À consideração superior.

Brasília, 10 de julho de 2019.

[1] <http://www.anatel.gov.br/consumidor> >> Registrar Reclamação



Documento assinado eletronicamente por **Renato Gomes Alves de Oliveira, Analista de Infraestrutura**, em 12/07/2019, às 17:34 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Miriam Wimmer, Diretora do Departamento de Serviços de Telecomunicações**, em 12/07/2019, às 17:38 (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 **4396165** e o código CRC **48BB9031**.

Minutas e Anexos

Não Possui.

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

Memorando nº 7628/2019/MCTIC

Brasília, 12 de julho de 2019

À Senhora Chefe de Gabinete,

Assunto: **Requerimento de Informação nº 819/2019.**

1. Em atendimento ao Despacho DIDOC 4385227, encaminhamos manifestação desta Secretaria por meio da Nota Informativa 2423 4396165.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Vítor Elísio de Oliveira Menezes, Secretário de Telecomunicações**, em 16/07/2019, às 09:01 (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 **4406124** e o código CRC **0B6A5E76**.

Anexos

Não Possui.



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 53500.027260/2019-76

Importante: O Acesso Externo do SEI (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

Ofício nº 323/2019/GPR-ANATEL

Ao Senhor

MARCOS CESAR PONTES

Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco E

70067-900 - Brasília - DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 819/2019. Solicitação de informações acerca da interrupção de sinal de telefonia e internet no município de Cruzeiro do Sul, no estado do Acre.

Senhor Ministro,

1. Refiro-me ao Ofício nº 23058/2019/DIDOC/GABEX/SEXEC/MCTIC, por meio do qual encaminha o Requerimento de Informação nº 819/2019, do Deputado Federal Manuel Marcos, que solicita informações acerca da interrupção de sinal de telefonia e internet no município de Cruzeiro do Sul, no estado do Acre.
2. Relativamente ao assunto, encaminho, em anexo, Informe nº 282/2019/COQL/SCO, elaborado pela Superintendência de Controle de Obrigações desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.

Anexos: I - Informe nº 282/2019/COQL/SCO (SEI nº 4386613);

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Euler de Moraes, Presidente**, em 24/07/2019, às 15:55, 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 **4414370** e o código CRC **D819571F**.



PROCESSO Nº 53500.027260/2019-76

INTERESSADO: MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES

1. **ASSUNTO**

1.1. Resposta ao Ofício nº 23058/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC, de 8 de julho de 2019, do Gabinete da Secretaria-Executiva, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

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. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução nº 589/2012;
- 2.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013;
- 2.5. Edital de Licitação nº 002/2007/SPV - Anatel (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G");
- 2.6. Edital de Licitação nº 002/2010/SPV - Anatel (Banda H e subfaixas de extensão);
- 2.7. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV - Anatel ("Edital 4G").
- 2.8. Requerimento de Informação nº 819/2019, de autoria do Senhor Deputado Federal Manuel Marcos;
- 2.9. Ofício nº 23058/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC, de 8 de julho de 2019, do Gabinete da Secretaria-Executiva, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.

3. **ANÁLISE**

- 3.1. Trata o presente documento de fornecer as informações pertinentes ao Ofício nº 23058/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC, de 8 de julho de 2019, do Gabinete da Secretaria-Executiva, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, que encaminha o Requerimento de Informação nº 819/2019, no qual o Senhor Deputado Federal Manuel Marcos solicita informações ao Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, sobre as constantes quedas no sinal de telefonia e internet no município de Cruzeiro do Sul, no Estado do Acre.
- 3.2. Nesse contexto, convém, de início, traçar um panorama do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel), a fim de atender à demanda formulada.

Do regime de prestação dos serviços de telecomunicações

- 3.3. A Lei nº 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.

- 3.4. 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.

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

- 3.6. 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.

- 3.7. 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.

3.8. 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

3.9. 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.

3.10. 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:

SERVIÇO	INDICADORES	ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	META
SMP	REAÇÃO DO USUÁRIO	SMP1	Taxa de Reclamações	≤1%
		SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤2%
	REDE	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%
	CONEXÃO DE DADOS	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%
		SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	≥80%
	ATENDIMENTO	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento	≥90%
		SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥95%
		SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥95%

3.11. 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.

3.12. 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.

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

3.14. Para os casos em que se verificam 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 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

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

Fiscalização adicional

3.16. A despeito do tratamento regulatório mencionado, limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, e considerando a relevância de monitorar as condições de prestação

do referido serviço nos municípios, a Agência, desde 2012, passou a empreender fiscalização sistêmica e perene nos 5.570 municípios do país.

3.17. Salienta-se que esta atividade se configura em uma medida adicional ao acompanhamento regulatório ordinário. Nesta fiscalização, são acompanhados os indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados (2G, 3G e 4G) de cada operadora, que indicam a existência ou não de congestionamentos e quedas das conexões.

3.18. Os resultados podem ser consultados diretamente na página da Anatel, em <http://www.anatel.gov.br/dados/indicadores-de-qualidade/telefonica-movel/fiscalizacao-municipal-da-telefonica-movel/aplicativo-da-qualidade-do-monitoramento-das-redes-moveis>, ou via aplicativo "Anatel Serviço Móvel", disponível para terminais Android e iOS.

3.19. 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:

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

3.20. 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).

3.21. 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). Todos os descumprimentos dos prazos estabelecidos são caracterizados como infrações e ensejarão o devido sancionamento, observado o devido processo legal.

Interrupções - Telefonia móvel

3.22. 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.

3.23. 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.

3.24. 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 LGI, e neste Regulamento.

3.25. 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.

3.26. Adicionalmente, informamos que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de

interrupção por meio de suas páginas na internet, nos links a seguir:

- I - Tim: <http://www.tim.com.br/ba/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura> > Alertas Tim
- II - Claro: <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/manutencao-da-rede>
- III - Vivo: <http://www.vivo.com.br/> > Para Você > Atendimento > Móvel > Comunicado de Interrupção do Serviço Móvel Pessoal
- IV - Oi: <http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interrupcao-do-servico>
- V - Nextel: <https://lojadeservicos.nextel.com.br/interrupcaoderede/>

3.27. 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 presente documento.

Cobertura

3.28. 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.

3.29. 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:

- I - 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.
- II - 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.
- III - 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.

3.30. 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.

3.31. 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.

3.32. 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:

- I - Claro: www.claro.com.br/cobertura
- II - Oi: www.oi.com.br/cobertura
- III - Tim: www.tim.com.br/cobertura
- IV - Vivo: www.vivo.com.br/cobertura
- V - Nextel: www.nextel.com.br/cobertura

3.33. 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.

3.34. 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.

Do tratamento do caso específico demandado

3.35. É importante novamente ressaltar que a regulamentação vigente não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções (quedas) na prestação do serviço. 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.

3.36. Não obstante, convém informar que a Anatel tem atuado especificamente no caso concreto e, neste contexto, vem se reunindo periodicamente com as prestadoras para tratamento do tema. Nestas reuniões, as empresas vem sendo instadas a apresentar ações para melhoria da qualidade dos serviços prestados na região.

3.37. De início, foi apontado pela prestadora Oi, que o município de Cruzeiro do Sul é atendido por meio de uma rota única (sem redundância) de transmissão de fibra óptica da própria empresa, com extensão de 650 km, ligando o referido município ao município de Rio Branco, sendo essa rota também utilizada pelas demais prestadoras para prestação de seus serviços. Assim, todo e qualquer problema nessa rota de transmissão afeta praticamente todos os serviços de telecomunicações prestados nos municípios dessa região, sendo que as principais causas de interrupção são geradas por vandalismo e falhas constantes no fornecimento de energia pela concessionária local.

3.38. Posteriormente, após discussões sobre a viabilidade de diversas soluções, as prestadoras, conjuntamente, apontaram como alternativa mais viável, técnica e financeiramente, para solucionar o problema na rota Cruzeiro do Sul - Rio Branco, aquela que envolve a implementação do sistema OPGW - Optical Ground Wire - que estaria sendo construído junto com uma linha de transmissão de energia elétrica, pela Companhia Eletronorte, entre os municípios de Rio Branco e Cruzeiro do Sul, denominado "Linhão do Juruá".

3.39. Ademais, as prestadoras apresentaram manifestações individuais acerca das medidas planejadas para redução de impacto e rápida retomada da prestação do serviço em casos de ocorrência de inatividade do circuito de transmissão principal.

3.40. Nesse sentido, a Oi comunicou que no ano de 2016 foi criada a 3ª via de proteção dos estados de Mato Grosso e Rondônia, que também protege o Acre; que já realizou melhorias no Backbone de transmissão que resultaram em ganhos na disponibilidade de rede no estado do Acre; que foi realizada equalização de potência ópticas na rota e substituição de *pigtails* e cabos comuns por outros de alta performance; que, em dezembro de 2017, foi implantado mais um trecho de fibra óptica de 130km, para servir de contingência parcial, entre os municípios de Manuel Urbano e Feijó, previamente identificado como o mais propício a interrupções, elevando assim o nível de resiliência da infraestrutura; que, em julho de 2018, realizou ampliação de capacidade de transmissão em 20Gb, via *swap* com a operadora Embratel, entre Porto Velho e Rio Branco, pontuando que essa ação não beneficia somente o município de Cruzeiro do Sul, mas todo o estado do Acre; e que promove ações contínuas de melhorias processuais à gestão da rede óptica.

3.41. A Claro comunicou que dispõe de contingência via satélite para a tecnologia 2G, de forma a assegurar a continuidade parcial do serviço; e que está em curso processo de implantação de uma nova solução de contingência via satélite, com vistas a proteger 100% do seu tráfego de voz (2G/3G) e parte do seu tráfego de dados, com a utilização de uma estação VSAT em Banda Ku, operação que entrará em operação em novembro de 2018, com banda disponível de 75Mbps, sendo 50Mbps de download e 25Mbps de upload, que será ativada automaticamente em caso de falha/indisponibilidade do link de fibra óptica.

3.42. A Vivo comunicou que possui supervisão em sistemas de gerência de rede de forma contínua, em regime 24 x 7, sendo que as interrupções têm sido reportadas por meio do Sistema SAIS, conforme critérios definidos pela Anatel. Referente aos eventos decorrentes de interrupções motivadas por falhas na rede contratada de terceiros, esclareceu que atua de acordo com procedimentos definidos para acionamentos de ocorrência de inatividade de circuito de transmissão contratados de terceiros.

3.43. Por fim, a Tim comunicou que, como medida paliativa de médio prazo, em casos de ocorrência de inatividade do circuito de transmissão principal, está estudando a viabilidade técnica e

financeira de implementar novo(s) site(s) na tecnologia 3G por meio de link via satélite. No momento, não há como se confirmar expectativa de previsão de ativação desta solução, todavia vislumbra como possível, uma vez aprovado o projeto, o horizonte de ativação desse(s) site(s) acontecendo próximo ao final do primeiro semestre de 2019.

3.44. Ante o exposto, pondera-se que a Anatel tem atuado no sentido de identificar, junto às prestadoras, as melhores soluções para o caso concreto. Neste contexto, as prestadoras apresentaram como solução mais viável a implementação do sistema OPGW junto à linha de transmissão de energia elétrica a ser construída pela Eletronorte, denominado "Linhão do Juruá". Todavia, ressaltaram a necessidade de recursos públicos oriundos de fundos de telecomunicações ou de outras fontes para a construção dessa solução, vez que não há obrigação específica para que seja feita a rota redundante. Por outro lado, as prestadoras também apresentaram soluções que adotaram ou vem adotando para redução de impacto e rápida retomada da prestação do serviço em casos de ocorrência de inatividade do circuito de transmissão principal entre Cruzeiro do Sul e Rio Branco.

Nova regulamentação de qualidade

3.45. 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.

4. CONCLUSÃO

4.1. Por todo o exposto, entende-se que foram prestados os esclarecimentos pertinentes ao Ofício nº 23058/2019/DIDOC/GABEX/SEEXEC/MCTIC, de 8 de julho de 2019, do Gabinete da Secretaria-Executiva, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações.



Documento assinado eletronicamente por **Suzana Silva Rodrigues, Superintendente de Controle de Obrigações, Substituto(a)**, em 17/07/2019, às 15:09, 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 19/07/2019, às 11:02, 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 **4386613** e o código CRC **2FAE4877**.