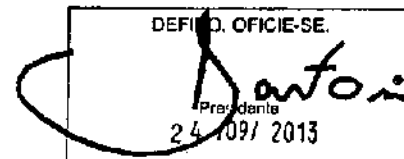




REQUERIMENTO À PRESIDÊNCIA Nº 00258

Solicitação à ANATEL de esclarecimentos sobre problemas de sinais das operadoras de telefonia móvel em vários bairros da região.



Considerando os transtornos sofridos pela população de toda a região de Jundiaí com a falta de sinal de celular (telefonia móvel) em vários bairros, como Ipoturucaia, Santa Clara, Jardim Copacabana, dentre vários outros;

Considerando que o problema é muito pior quando se trata da rede de dados 3G;

Considerando que essa situação passa à população uma sensação de descaso, abandono e falta de informações;

Considerando a importância de prestar informações corretas à população, para subsidiar as reivindicações das pessoas ao poder público;

Considerando que a ANATEL, Agência Nacional de Telecomunicações, é autarquia especializada neste assunto, na qualidade de Agência Reguladora,

REQUEIRO à Presidência, na forma regimental, seja, com o devido respeito, encaminhada solicitação ao referido órgão, dos seguintes esclarecimentos:

1. Quais as causas dos problemas de falta de sinal de celular e pacote de dados (3G) em vários bairros da região?
2. O que é necessário para resolver esse problema? Quais as dificuldades para que o problema seja resolvido?
3. Que ações o Governo e as operadoras de telefonia móvel estão realizando para resolver esse problema? Há previsão para que esse problema seja resolvido?

Sala das Sessões, 24/09/2013


GUSTAVO MARTINELLI



Câmara Municipal de Jundiaí
São Paulo

Of. PR/DL 442/2013

Em 24 de setembro de 2013

À
GERÊNCIA DE TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DOS CONSUMIDORES-RCTS
Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL
BRASÍLIA

Encaminho, por cópia anexa, para conhecimento, o
REQUERIMENTO À PRESIDÊNCIA N.º 258, de autoria do Vereador Gustavo
Martinelli, deferido na Sessão Ordinária ocorrida na presente data.

Apresento, mais, os meus respeitos.



GERSON SARTORI
Presidente

/cm

EXPEDIENTE

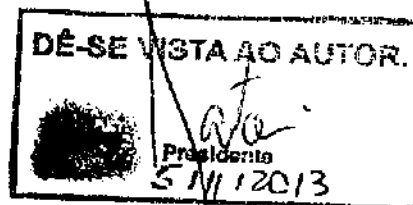


SAUS Quadra 6 – Bloco E – Brasília/DF – CEP: 70070-940
 Tel: (61) 2312-2451 e Fax: (61) 2312-1855
<http://www.anatel.gov.br>

Ofício n.º 632/2013/RCTS - Anatel

Brasília, 29 de Outubro de 2013.

A Sua Excelência o Senhor
 GERSON SARTORI
 Presidente
 Câmara Municipal de Jundiáí
 Rua Barão de Jundiáí, 128
 13201 – 010 – Jundiáí - SP.



Assunto: **Of. PR/DL 442/2013, protocolo Anatel nº 53500.022658/2013.**
 Referência: **Requerimento à Presidência nº 00258.**

Senhor Presidente,

1. Reporto-me ao Ofício em epigrafe, protocolizado nesta Anatel no dia 04/10/2013, por meio do qual Vossa Excelência encaminha o Requerimento acima referenciado, cujo teor solicita manifestação desta Agência Reguladora sobre os problemas de qualidade enfrentados na prestação do Serviço Móvel Pessoal, SMP, em bairros do município de Jundiáí, SP.

2. Preliminarmente, cumpre esclarecer que o Serviço Móvel Pessoal - SMP é um serviço prestado em regime privado, e como tal não possui obrigação de universalização¹, a exemplo do previsto para o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, telefonia fixa. No entanto, além das obrigações de universalização do STFC, a Anatel, através dos Editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem estabelecendo cada vez mais obrigações de cobertura dos municípios brasileiros, contendo, inclusive, obrigações para oferecimento de banda larga móvel.

3. Os Editais de Licitação n.º 002/2007/SPV – ANATEL (Edital “3G”) e n.º 002/2010/PVCP/SPV – ANATEL (Edital “Banda H”) licitaram subfaixas de radiofrequências que permitem o oferecimento de tecnologia de banda larga móvel de 3ª geração (3G), vinculadas às seguintes obrigações de atendimento:

- 3.1 Atender com SMP todos os municípios com população acima de 100 mil habitantes, com tecnologia 3G, até maio de 2013;
- 3.2 Atender com SMP todos os municípios com população entre 30 e 100 mil habitantes, com tecnologia 3G, nos seguintes prazos:
- 3.3 70% desses municípios até maio de 2013;

¹ Lei Geral de Telecomunicações – LGT, 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.*

3.4 100% desses municípios até junho de 2016.

3.5 Atender com SMP todos os municípios com população abaixo de 30 mil habitantes, com tecnologia 3G, nos seguintes prazos:

3.5.1 20% desses municípios até maio de 2013;

3.5.2 75% desses municípios até junho de 2016;

3.5.3 100% desses municípios até dezembro de 2019.

4. Consta nos citados editais a seguinte definição quanto ao atendimento com SMP: ***“Um município será considerado atendido quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede do município atendido pelo Serviço Móvel Pessoal”.***

5. Acompanhando a definição do item supracitado, informo que o município de Jundiaí, SP, é atendido pelas operadoras: Claro S.A., Nextel Telecomunicações LTDA, Telefônica Brasil S.A., Tim Celular S.A. e TNL PCS S.A., conforme tabela em anexo, extraída do STEL – Sistema de Serviços de Telecomunicações.

6. Além das obrigações de atendimento com tecnologia 3G, descritas anteriormente, o Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV – ANATEL (Edital “Banda Larga Rural e Urbana”) estabeleceu diversos compromissos de abrangência para atendimento com SMP utilizando tecnologia de banda larga móvel de 4ª geração (4G), em todos os municípios brasileiros com população acima de 30 mil habitantes, nos seguintes prazos:

- a) Até 30 de abril de 2013 os municípios designados como sede da Copa das Confederações de 2013, a ser organizada no Brasil pela Federação Internacional de Futebol Associado – FIFA;
- b) Até 31 de dezembro de 2013 os municípios designados como sede ou subsede da Copa do Mundo de Futebol de 2014, a ser organizada no Brasil pela FIFA;
- c) Até 31 de maio de 2014 as capitais de Estado, os municípios com mais de 500.000 (quinhentos mil) habitantes e, na Região II, também o Distrito Federal;
- d) Até 31 de dezembro de 2015 os municípios com mais de 200.000 (duzentos mil) habitantes;
- e) Até 31 de dezembro de 2016 os municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes.
- f) Até 31 de dezembro de 2017 os municípios com população entre 30.000 (trinta mil) e 100.000 (cem mil) habitantes.

7. O Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV – ANATEL também estabeleceu diversos compromissos de abrangência relativos às áreas rurais e regiões remotas. Estes compromissos têm, entre suas finalidades, permitir a inclusão digital e a social, ao estabelecer obrigações que exigem a ampliação progressiva da penetração de serviços de

telecomunicações de voz e de dados nestas áreas, a preços acessíveis, através do SMP ou do STFC associado ao Serviço de Comunicação Multimídia - SCM.

8. O prazo para atendimento com serviços de voz e dados nestas regiões, definidas como as áreas compreendidas até a distância de 30 km do limite das localidades sede de todos os municípios brasileiros, é 31 de dezembro de 2015, sendo:

- a) 30% dos municípios até 30 de junho de 2014;
- b) 60% dos municípios até 31 de dezembro de 2014; e
- c) 100% dos municípios até 31 de dezembro de 2015.

9. Também deverão ser atendidas, com internet banda larga, de forma gratuita, todas as escolas públicas rurais situadas nas áreas de prestação do serviço.

10. O atendimento citado nos itens anteriores (7, 8 e 9) será efetuado nas diversas regiões pelas seguintes prestadoras:

- a) Estados do Acre, Amazonas, Amapá, Bahia, Maranhão, Pará, Rondônia, Roraima, Tocantins e em São Paulo nas Áreas de Registro 11 e 12, pela prestadora Claro;
- b) Estados de Alagoas, Ceará, Minas Gerais, Paraíba, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Sergipe e em São Paulo nas Áreas de Registro 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19, pela prestadora Vivo;
- c) Estados de Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul e o Distrito Federal, pela prestadora Oi; e
- d) Estados do Espírito Santo, Paraná, Rio de Janeiro e Santa Catarina, pela prestadora TIM.

11. Todas as informações relativas ao atendimento do SMP por município estão publicadas no site da Anatel, para consulta no seguinte endereço: www.anatel.gov.br > Anatel Dados > Infraestrutura > Telefonia Móvel.

12. Insta assinalar, ainda, que a Anatel, através de ações de acompanhamento e fiscalização, avalia periodicamente o cumprimento das metas e indicadores de qualidade do SMP dispostos na regulamentação vigente, além das demais obrigações e compromissos assumidos associados às autorizações para prestação do SMP e de uso de radiofrequências. O descumprimento de quaisquer destas obrigações poderá sujeitar a prestadora às sanções de advertência, multa, suspensão temporária ou caducidade, nos termos da regulamentação.

13. No tocante às metas de qualidade, anualmente, a Anatel instaura para cada prestadora um Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações – PADO contendo todas as infrações às metas e aos indicadores de qualidade de um determinado período². Estas infrações consideram tanto os descumprimentos extraídos pelos sistemas³

² Geralmente, 12 (doze) meses.

quanto àqueles identificados pela Agência nas ações de fiscalização e auditoria. O rito do citado procedimento obedece ao disposto no Regimento Interno e as sanções aplicadas são calculadas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas – RASA, aprovado pela Resolução n.º 589, de 07.05.2012.

14. Em função das ações de acompanhamento, a Agência observou um decréscimo da qualidade percebida pelos usuários na prestação do SMP, principalmente, diante do aumento das reclamações efetuadas pelos usuários na Central de Atendimento (1331)⁴. E não é só, tal situação também foi identificada no acompanhamento dos Indicadores de Qualidade, das interrupções da prestação do serviço e no acréscimo de esclarecimentos demandados pelas entidades externas, a exemplo, do Ministério Público, Órgãos de Defesa do Consumidor e Assembleias Legislativas.

15. Desta forma, a Anatel decidiu, em sede de Medida Cautelar, suspender a comercialização de novas linhas de celulares a partir do dia 23.07.2012 das prestadoras que apresentaram o pior desempenho por Unidade da Federação (UF), sem prejudicar as ações de acompanhamento em curso e demais PADOs já instaurados pela Agência.

16. É importante ressaltar que a citada Medida Cautelar impôs a apresentação, por todas as prestadoras do SMP, de um **Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal** detalhado por UF, descrevendo as medidas capazes de garantir o aumento na qualidade do serviço e das redes de telecomunicações⁵. **Destaque-se que tais planos deveriam abordar, inclusive, as UFs em que a venda da prestadora não foi suspensa.** O referido Plano Nacional deveria conter metas objetivas e organizadas segundo cronograma, a ser concluído em até 2 (dois) anos contados a partir da data da aprovação pela Anatel, o qual possibilite o acompanhamento periódico da Agência.

17. As prestadoras Tim Celular S.A, TNL PCS S.A (Oi), Claro S.A, VIVO S.A, Sercomtel Celular S.A e CTBC Celular S.A apresentaram propostas, considerando cada UF, com as medidas exigidas por esta Agência Reguladora. A título de mero exemplo, no período de 2012 a 2014, as citadas prestadoras comprometeram-se a investir, aproximadamente, R\$ 30.000.000.000,00 (trinta bilhões de reais) na ampliação e melhoria dos serviços.

18. Vale mencionar que as medidas adotadas decorreram da necessidade de resguardar o direito dos atuais usuários das prestadoras de se comunicarem com padrões de qualidade compatíveis com os novos paradigmas de qualidade impostos pelo RGQ-SMP e sua expectativa quando da contratação do serviço. Aliás, a paralisação da prestadora com os piores índices em cada UF não impossibilitou a entrada dos usuários na planta do SMP.

19. Assim, as prestadoras cujas vendas foram suspensas pela Medida Cautelar, após análise e aprovação dos Planos pela Anatel, foram liberadas para comercializar novas linhas de celulares.

³ Por exemplo, Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ..

⁴ Registradas pelo Sistema de Suporte de Atendimento aos Usuários – FOCUS.

⁵ Em especial, completamento das chamadas; interrupção e ao atendimento aos usuários.

20. Insta assinalar, por oportuno, que as propostas estão sendo acompanhadas, trimestralmente, por esta Agência. Caso não ocorra uma evolução positiva nos indicadores, a comercialização e a ativação podem ser novamente objeto de medida restritiva. Ademais, é importante lembrar que as ações de ampliação e otimização da rede envolvem ações de longo prazo⁶.

21. Os critérios de avaliação do Plano Nacional supracitado abrangem a melhoria dos atuais patamares apresentados em relação aos indicadores relativos ao (i) **completamento e queda de chamadas**, (ii) taxa de conexão e quedas na rede de dados, (iii) índices de reclamações, (iv) interrupção do serviço e (v) implementação dos investimentos informados para garantia da qualidade. Estes indicadores serão avaliados por município ou outro critério a ser definido por um Grupo de Trabalho especialmente designado para este fim.

22. No intuito de atender ao princípio da publicidade e transparência das medidas impostas, as medidas cautelares, os citados planos, bem como o resumo atualizado das avaliações trimestrais já realizadas, podem ser consultados no sítio da Anatel, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Espaço do Cidadão >> Telefonia Móvel >> Medidas Cautelares do SMP.

23. Permaneço à disposição para eventuais esclarecimentos pertinentes.

Atenciosamente,



DÉCIO NAKAMURA
Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores
Substituto

Anexos: Tabela STEL – Cobertura de ERB no Brasil.

SICAP:
201390187366

⁶ Por isso, a Agência estabeleceu o prazo de 2 anos nas Medidas Cautelares.

Cobertura de ERB no Brasil - Resultado da Consulta

Município	UF	Pop. urb.	Reg.	Cod. nacional	CLARO S.A.		NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA		TELEFÔNICA BRASIL S.A.		TIM CELULAR S.A.		TNL PCS S.A.	
					Atende	Sim	Atende	Sim	Atende	Sim	Atende	Sim	Atende	Sim
Jundiaí	SP	377183	III	11	Sim									
Total de Municípios: 1														

Dados extraídos do STEL - Sistema de Serviços de Telecomunicações, em 25/10/2013.