

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.081561/2021-60

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 199/2021/GR01RC/GR01/SFI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor

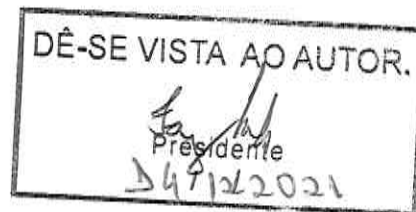
FAOUAZ TAHA

Presidente da Câmara Municipal

Câmara Municipal de Jundiaí/SP

Rua Barão de Jundiaí, 128, Centro

CEP: 13201-010 - Jundiaí/SP



Assunto: Ofício PR/DL nº 517/2021, de 26 de outubro de 2021 (Requerimento à Presidência nº 328, de 26 de outubro de 2021).

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, gentileza indicar expressamente o Processo nº 53500.081561/2021-60.

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 11 de novembro de 2021 sob o nº **53500.081561/2021-60**, por meio do qual se apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado pelas prestadoras Claro, Vivo e Tim no bairro Fazenda Grande, no município de Jundiaí, no Estado de São Paulo
2. No que tange ao assunto, seguem em anexo o Informe nº 30/2021/GR01RC/GR01/SFI com as informações pertinentes.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 30/2021/GR01RC/GR01/SFI (SEI nº 7770779).
II - Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados_Jundiaí/SP (SEI nº 7770670).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **José Umberto Sverzut, Gerente Regional no Estado de São Paulo, Substituto(a)**, em 07/12/2021, às 10:00, 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 **7770799** e o código CRC **3377583E**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.081561/2021-60

SEI nº 7770799



Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)
Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)
UF : SP - Município : Jundiaí
VOZ - Resultados
Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : >= 95 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	99.73	99.93	99.89	99.9	99.89	99.89	99.72	99.92	99.88	99.92	99.92	99.64
NEXTEL	99.89	99.95	99.93	99.94	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	98.78	98.8	98.91	98.84	98.84	98.66	98.97	98.97	98.75	98.71	99.09	99.22
TIM	99.66	99.67	99.76	99.82	99.8	99.83	99.64	99.86	99.83	99.85	99.86	99.76
VIVO	99.85	99.72	99.84	99.85	99.75	99.86	99.88	99.89	99.88	99.88	99.87	99.87

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : <= 2 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	0.46	0.34	0.54	0.4	0.35	0.37	0.33	0.3	0.39	0.3	0.31	0.29
NEXTEL	0.41	0.31	0.52	0.38	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	0.57	0.56	0.58	0.6	0.6	0.58	0.55	0.55	0.53	0.72	0.51	0.5
TIM	0.73	0.65	0.69	0.68	0.7	0.68	0.73	0.68	0.68	0.51	0.55	0.61
VIVO	0.41	0.38	0.31	0.35	0.4	0.36	0.41	0.25	0.26	0.3	0.28	0.35

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	99.74	99.79	99.81	99.84	99.79	99.82	99.77	99.83	99.82	99.84	99.83	99.8
NEXTEL	99.89	99.84	99.89	99.9	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	98.89	98.77	98.95	99.01	98.99	98.91	99.05	98.86	98.3	98.57	98.74	98.87
TIM	99.67	99.7	99.68	99.71	99.69	99.53	99.51	99.61	99.58	99.6	99.49	99.67
VIVO	99.78	99.77	99.77	99.73	99.77	99.76	99.78	99.77	99.76	99.73	99.7	99.7

Taxa de desconexão de DADOS (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	0.27	0.27	0.28	0.25	0.29	0.29	0.27	0.27	0.26	0.25	0.26	0.25
NEXTEL	0.1	0.11	0.11	0.09	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	0.8	0.86	0.81	0.76	0.82	0.76	0.72	0.7	0.94	0.72	0.77	0.74
TIM	0.47	0.46	0.48	0.5	0.51	0.47	0.46	0.43	0.42	0.4	0.41	0.42
VIVO	0.26	0.27	0.32	0.29	0.32	0.29	0.27	0.25	0.26	0.27	0.27	0.26

DADOS 2G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 2G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	99.29	99.64	99.61	99.66	99.49	99.62	99.46	99.71	99.63	99.7	99.68	99.48
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	94.21	93.78	94.64	94.88	95.28	94.86	95.63	94.1	93.21	92.32	94.27	95.82
TIM	99.29	99.42	99.34	99.41	99.46	98.78	98.72	99.0	98.82	98.86	98.33	99.2
VIVO	99.48	99.48	99.5	99.51	99.48	99.4	99.52	99.5	99.51	99.52	99.49	99.47

Taxa de desconexão de DADOS 2G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	0.78	0.71	0.74	0.76	0.87	0.82	0.76	0.73	0.73	0.72	0.77	0.79
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	4.43	4.58	4.48	4.25	4.28	4.07	3.83	3.81	3.8	3.92	3.63	2.81
TIM	1.72	1.74	1.8	1.96	1.87	1.79	1.67	1.59	1.55	1.5	1.56	1.59
VIVO	0.58	0.58	0.58	0.55	0.6	0.59	0.55	0.58	0.56	0.56	0.6	0.62

DADOS 3G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	99.74	99.75	99.75	99.76	99.76	99.75	99.75	99.75	99.74	99.74	99.75	99.73
NEXTEL	99.69	99.7	99.77	99.94	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	99.86	99.84	99.83	99.83	99.83	99.83	99.84	99.84	99.83	99.84	99.83	99.83
TIM	99.16	99.19	99.18	99.23	99.17	99.19	99.18	99.14	99.1	99.09	99.07	99.04
VIVO	99.46	99.41	99.41	99.42	99.41	99.41	99.35	99.41	99.36	99.33	99.34	99.33

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	0.25	0.24	0.26	0.23	0.23	0.23	0.22	0.22	0.23	0.22	0.22	0.21
NEXTEL	0.3	0.29	0.26	0.12	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	0.77	0.8	0.85	0.84	0.84	0.89	0.86	0.86	0.86	0.84	0.87	0.9
TIM	0.78	0.82	0.86	0.8	0.84	0.79	0.91	0.81	0.86	0.79	0.84	0.85
VIVO	0.58	0.62	0.66	0.59	0.64	0.63	0.58	0.53	0.62	0.65	0.61	0.59

DADOS 4G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 4G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	99.9	99.85	99.89	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.9	99.89	99.89	99.89
NEXTEL	99.89	99.84	99.89	99.9	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	99.74	99.72	99.72	99.71	99.7	99.65	99.68	99.71	99.72	99.74	99.72	99.72
TIM	99.81	99.81	99.81	99.82	99.79	99.77	99.76	99.8	99.81	99.82	99.82	99.81
VIVO	99.89	99.89	99.9	99.88	99.9	99.89	99.88	99.87	99.84	99.82	99.78	99.78

Taxa de desconexão de DADOS 4G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021	JUN-2021	JUL-2021	AGO-2021	SET-2021
CLARO	0.1	0.12	0.12	0.1	0.13	0.12	0.1	0.11	0.11	0.1	0.11	0.1
NEXTEL	0.09	0.11	0.1	0.09	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	0.13	0.13	0.13	0.14	0.12	0.12	0.12	0.12	0.13	0.13	0.13	0.14
TIM	0.12	0.12	0.12	0.13	0.11	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.12	0.13
VIVO	0.06	0.06	0.06	0.07	0.09	0.08	0.08	0.08	0.08	0.08	0.09	0.1

Notas:

1) O símbolo "-" representa dados inválidos ou ausência de prestação de serviço no município

2) Os dados são coletados 24h por dia, todos os dias do mês

Legenda:

1) Taxa de Conexão de Voz: Total de chamadas completadas dividido pelo total de tentativas

2) Taxa de Desconexão de Voz: Total de chamadas interrompidas (queda) dividido pelo total de chamadas

3) Taxa de Conexão de Dados: Total de conexões de dados dividido pelo total de tentativas

4) Taxa de Desconexão de Dados: Total de conexões de dados interrompidas (queda) dividido pelo total de conexões

5) Taxa de Disponibilidade: Disponibilidade possível no mês (100%) menos o (somatório das durações de interrupções e quantidade de ERBs afetadas) sobre o (nº de ERBs do município x 720 minutos)

PROCESSO N° 53500.081561/2021-60

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE JUNDIAÍ/SP

1. ASSUNTO

- 1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP).
1.2. Subsídios para resposta ao Ofício PR/DL n° 517/2021, de 26 de outubro de 2021, por meio do qual a Câmara Municipal de Jundiaí/SP apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado pelas prestadoras Claro, Vivo e Tim no bairro Fazenda Grande, no município de Jundiaí, no Estado de São Paulo.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Ofício PR/DL n° 517/2021, de 26 de outubro de 2021 - Câmara Municipal de Jundiaí/SP;
2.2. Requerimento à Presidência n° 328, de 26 de outubro de 2021, autoria do vereador Daniel Lemos - Câmara Municipal de Jundiaí/SP;
2.3. Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
2.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel n° 612, de 29 de abril de 2013;
2.5. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel n° 589, de 7 de maio de 2012;
2.6. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel n° 632, de 7 de março de 2014;
2.7. Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel n° 622, de 23 de agosto de 2013;
2.8. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel n° 477, de 7 de agosto de 2007;
2.9. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel n° 575, de 28 de outubro de 2011;
2.10. Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução n° 717, de 23 de dezembro de 2019;
2.11. Edital de Licitação n° 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G");
2.12. Edital de Licitação n° 002/2010/SPV-Anatel (Banda H e subfaixas de extensão); e
2.13. Edital de Licitação n° 002/2007/SPV-Anatel (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G").

3. ANÁLISE

- 3.1. A Câmara Municipal de Jundiaí/SP, por meio do Ofício PR/DL n° 517/2021, de 26 de outubro de 2021, apresenta o Requerimento à Presidência n° 328, de 26 de outubro de 2021, de autoria do vereador Daniel Lemos, sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ofertado pelas prestadoras Claro, Vivo e Tim no bairro Fazenda Grande, no município de Jundiaí, no Estado de São Paulo, nos seguintes termos:

Considerando que a expectativa dos clientes, moradores no bairro Fazenda Grande, quanto aos serviços de telefonia prestados pelas operadoras Claro, Vivo e Tim tem sido frustrada, visto as inúmeras falhas no sinal e problemas recorrentes com a conexão de Internet;

Considerando que o serviço de telefonia/Internet, pela sua natureza, é essencial e de especial importância a toda a coletividade, devendo ser prestado de forma eficiente e contínua;

Considerando a necessidade de ações para aprimorar os serviços de telefonia móvel no referido local, e sendo a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) órgão regulador do setor de telecomunicações que monitora a qualidade da telefonia móvel.

REQUEIRO à Presidência, na forma regimental, seja, com o devida respeito, encaminhada SOLICITAÇÃO à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) de providências para o aprimoramento dos serviços prestados pelas operadoras Claro, Vivo e Tim no bairro Fazenda Grande.

- 3.2. Dessa forma, este Informe tem por objetivo traçar um panorama do Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia celular e banda larga móvel, a fim de atender à demanda formulada. Assim, foi dividido em dez seções:

I - a Anatel;

- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da telefonia móvel;
- IV - a qualidade da telefonia móvel, com subseções para tratar da regulamentação da qualidade do SMP, da fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios e do aplicativo da qualidade do serviço móvel;
- V - a cobertura da telefonia móvel, com subseções sobre os mapas de cobertura, o Sistema Mosaico e interrupções;
- VI - os compromissos de abrangência, com subseções sobre os leilões de radiofrequências e os compromissos de abrangência para atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G e em áreas rurais;
- VII - a apuração de descumprimentos de obrigações;
- VIII - a competição na telefonia móvel;
- IX - informações ao consumidor; e
- X - informações adicionais.

I - A ANATEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, compete organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país.

3.4. Presente em todas as capitais brasileiras, a Agência tem como missão primordial, de acordo com as políticas estabelecidas pelos poderes Executivo e Legislativo, garantir a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores.

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.5. A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.

3.6. Para o regime público, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora. Já os serviços explorados no regime privado, por outro lado, não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.

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

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.

(...)

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

(...)

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

3.7. Assim, o serviço de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC) é prestado tanto em regime público, pelas concessionárias (sujeitas às obrigações de universalização e continuidade), quanto em regime privado, pelas empresas autorizadas (não sujeitas a tais obrigações).

3.8. Os demais serviços de telecomunicações, como o Serviço Móvel Pessoal (telefonia e banda larga móveis), o Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e o Serviço de Acesso Condicionado (TV por assinatura), são sempre prestados sob o regime privado, no qual as empresas autorizadas não estão sujeitas às obrigações de universalização e continuidade. Esse regime jurídico pressupõe, de forma geral, que a definição dos locais de oferta de serviço no país depende do

interesse comercial do agente econômico, com base no plano de negócios e na estratégia de atuação comercial das próprias prestadoras, salvo exceções que serão informadas neste documento.

III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL

3.9. O Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia móvel, telefonia celular e banda larga móvel, é, por definição legal, prestado sob o regime privado, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os arts. 126 e 128 da Lei Geral de Telecomunicações.

3.10. Entretanto, em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado algumas regras sobre cobertura, atendimento e qualidade. Dessa forma, caso uma prestadora deseje, por exemplo, participar de um leilão para adquirir novas autorizações de radiofrequências, a Anatel poderá agregar outras obrigações, inclusive de cobertura.

3.11. As principais regras da exploração da telefonia móvel estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta no portal de legislação da Anatel (<http://www.anatel.gov.br/legislacao>):

a) Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP) aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007, que abrange, entre outras, as regras básicas de prestação e as características operacionais do serviço;

b) Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011, que traz indicadores e metas de qualidade definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF); e

c) Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, que adota um modelo de gestão da qualidade estruturado sobre indicadores técnicos e indicadores de medição do relacionamento entre prestadoras e usuários; e

d) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que estabelece as regras sobre atendimento, cobrança e oferta do SMP e demais serviços de telecomunicações

3.12. Devido à rapidez da evolução tecnológica, o mercado de telefonia móvel, inaugurado no Brasil em 1990, caminha para a quinta geração de tecnologia, o que implica investimentos robustos em equipamentos de rede. A telefonia móvel iniciada no Brasil na década de 90 já implementou as seguintes redes: AMPS, 2G (CDMA2000, GSM, GPRS, EDGE), 3G (WCDMA, HSPA, HSPA+) e 4G (LTE, LTEAdvanced). Ainda diante do desafio de levar os serviços móveis utilizando as tecnologias 3G e 4G para os brasileiros, o setor de telecomunicações já discute a 5ª geração (5G).

IV - QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL

IV.a - O acompanhamento dos indicadores de qualidade

3.13. A Anatel acompanha a qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.14. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública à sociedade.

3.15. No caso do SMP, esses requisitos de controle estão disciplinados no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP) que traz indicadores e metas definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF). Isso 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. Cada indicador possui uma meta associada, que corresponde ao desempenho mínimo estabelecido para a adequada qualidade do serviço em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.16. No entanto, importa mencionar que, em 23 de dezembro de 2019, foi publicada a Resolução nº 717, que aprovou o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL). Este novo instrumento normativo revogou, já a partir da data de sua publicação, diversos indicadores de qualidade do RGQ-SMP, conforme tabela a seguir:

INDICADORES	ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	META	APLICABILIDADE DA META
Reação do	SMP ₁	Taxa de Reclamações	≤ 1%	

usuário	SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 2%	
Rede	SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	≥ 95%	Área de Numeração (CN)
	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%	Unidade da Federação (UF)
	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%*	Área de Numeração (CN)
	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥ 95%	
	SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥ 95%	

* Revogado apenas o prazo máximo.

3.17. Todos os resultados apurados são publicados trimestralmente na página da Anatel na internet, em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica dos Indicadores >> Relatórios de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP) >> Indicadores de Qualidade SMP (documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN desde 2012).¹¹¹ No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidade da Federação, além de relatórios anuais que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.18. Vale destacar que os indicadores avaliam a qualidade dentro da área de cobertura da empresa, conforme os mapas de cobertura e obrigações, os quais serão tratados a seguir. Da mesma forma, a regulamentação vigente para o SMP não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SMP em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.19. Cabe ressaltar que o novo RQUAL passará o controle da qualidade para granularidade municipal, após um período de implementação. Desta forma, por ora, as prestadoras ainda estão sujeitas a obrigações regulatórias por CN ou UF.

3.20. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.21. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final, não cabendo, portanto, ação junto a terceiros, fornecedores de insumos para a prestação dos serviços.

IV.b - Fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios

3.22. Além do acompanhamento dos resultados dos indicadores previstos no RGQ-SMP,

demonstrados anteriormente e que, conforme visto, está limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, a Anatel, desde 2012, promove **afiscalização (sistêmica e perene) da qualidade do serviço de telefonia móvel nos 5.570 municípios do país**, com equipes coletando e gerando resultados 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de indicadores que avaliam a existência de congestionamentos ou quedas de conexão (voz e dados 2G, 3G e 4G) e dá publicidade dos resultados mensalmente na página da Agência na internet.

INDICADORES	META	APLICABILIDADE DA META
Taxa de conexão de voz	IV 95 %	Município
Taxa de desconexão de voz	III 02 %	
Taxa de conexão de dados	IV 98 %	
Taxa de desconexão de dados	III 05 %	

3.23. Os dados apurados de cada indicador são publicados mensalmente por município e prestadora, com o intuito de prover informações de qualidade em nível de consolidação mais próximo aos consumidores do que aquele previsto na regulamentação específica (RGQ-SMP). Ademais, esses indicadores evidenciam aspectos igualmente relevantes da qualidade da rede dos municípios, avaliando o nível de congestionamentos ou quedas.

3.24. Os relatórios podem ser acessados em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município. Ou diretamente em <http://sistemas.anatel.gov.br/siec-servico-movel-web> >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município. Caso o relatório não seja gerado, sugere-se testar em outro navegador de internet.

3.25. Indicadores que eventualmente estejam abaixo dos patamares de referência indicados no relatório não ensejam, necessariamente, instauração de processo administrativo sancionatório próprio (Pado), devido à atual ausência de previsão regulamentar para controle municipal. Essa ferramenta de monitoramento tem como principal função municiar os consumidores de informações sobre o serviço de maneira mais próxima, possibilitando uma melhor escolha do prestador de serviço.

3.26. Quanto aos resultados, é importante informar 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. Conforme visto a seguir, não há obrigações de cobertura para todos os distritos dos municípios, mas tão somente ao distrito-sede.

3.26.1. Resultados que atendam aos patamares de referência delimitados para os indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados indicam que os parâmetros de qualidade associados a congestionamentos ou quedas de conexão (voz ou dados) estão em patamares razoáveis para a natureza do serviço.

3.26.2. Nesse caso, percepções de qualidade degradada tendem a estar relacionados com aspectos de cobertura (sinal fraco) ou interrupções de serviço (ocorrência temporária de ausência de sinal em região que há sinal regular de determinada operadora).

3.27. Concluindo, salienta-se que **o acompanhamento feito com base no RGQ-SMP tem objeto diferente daquele realizado no âmbito da fiscalização municipal**:

3.27.1. O acompanhamento de indicadores de qualidade observa as disposições contidas no RGQ-SMP, com granularidade por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF), sendo que seu descumprimento pode ensejar a aplicação de sanções, como descrito mais adiante.

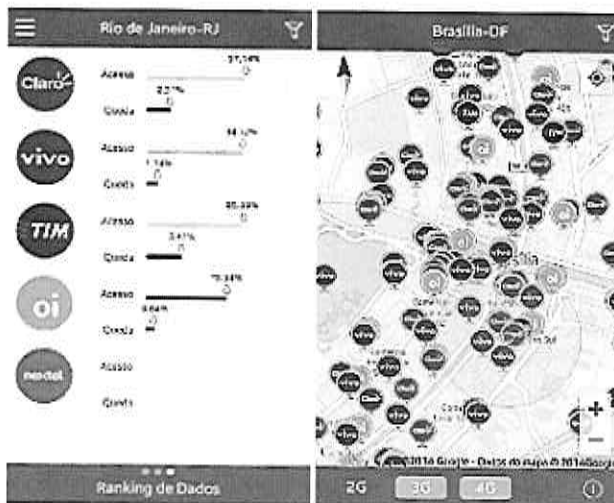
3.27.2. No caso da fiscalização municipal, a Agência busca acompanhar a situação da telefonia móvel de forma mais próxima às demandas da sociedade, com granularidade municipal, possibilitando uma atuação mais ágil quando identificadas situações graves, perenes e sem tendência de melhora.^[2]

IV.c - Aplicativo da qualidade do serviço móvel

3.28. O APP Anatel Serviço Móvel encontra-se disponível gratuitamente para dispositivos móveis (aparelhos celulares e tablets) nas lojas de aplicativos das plataformas Android e iOS e possibilita ao consumidor consultar o desempenho da qualidade dos serviços de voz e de dados nas redes das operadoras do serviço móvel em todos os municípios brasileiros, medido por indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados.

3.29. O usuário pode consultar o ranking das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão, bem como acompanhar a evolução da qualidade de cada uma delas a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 meses.

3.30. O aplicativo permite também que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas pelas operadoras junto à Anatel e em funcionamento, bem como suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G), podendo, com isso, informar-se melhor sobre a disponibilidade do serviço.



V - COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL

V.a - Mapas de cobertura da telefonia móvel no Brasil: onde consultar?

3.31. Considerando que a cobertura é um fator importante na percepção da qualidade por parte dos consumidores, o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) previu, em seu art. 11, a obrigação de as prestadoras do SMP disponibilizarem em seus sites os respectivos mapas de cobertura, que representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição.

3.32. A demonstração é dita teórica porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções adjacentes, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções) e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc. Nesse sentido, a cobertura em ambientes internos e/ou confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações e, por tal razão, a regulamentação não prevê uma obrigação específica relacionada à oferta de cobertura *indoor*, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores.

3.33. As informações de cobertura para qualquer município do país podem ser acessadas em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura> ou diretamente nos sites das prestadoras:

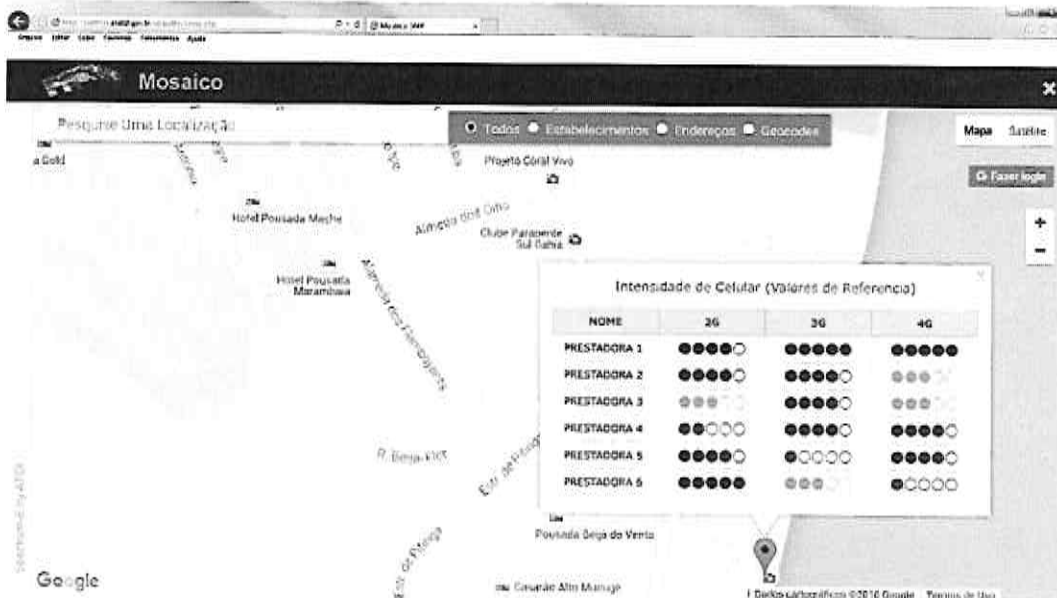
- Algar: <http://www.algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular>;
- Claro: <http://www.claro.com.br/cobertura>;
- Oi: <http://www.oi.com.br/cobertura>;
- Tim: <http://www.tim.com.br/cobertura>; e
- Vivo: <http://www.vivo.com.br/cobertura>.

V.b - Consulta Anatel de intensidade de sinal de celular: o Sistema Mosaico

3.34. A Anatel possui uma ferramenta, denominada Sistema Mosaico, que possibilita consultar a intensidade de sinal do SMP oferecido pelas prestadoras desse serviço em qualquer local do território nacional.

3.35. Os resultados obtidos por meio das consultas ao Sistema Mosaico baseiam-se em informações técnicas das estações de telefonia móvel (antenas) cadastradas nos sistemas da Anatel e são uma estimativa da intensidade de sinal, haja vista que outras variáveis, como, por exemplo, a mobilidade, a proximidade de construções metálicas, o ambiente interno de edificações e as condições climáticas, entre outros, podem levar a uma experiência de uso do serviço diferente daquela registrada na ferramenta.

3.36. A figura a seguir ilustra o resultado de uma consulta ao Sistema Mosaico, que está disponível na página da Anatel na internet por meio do link <http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>.



V.c - Interrupções

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

3.38. É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. O que se prevê é que, no caso de interrupções, a empresa deve:

- a) comunicar a ocorrência ao público em geral, à Anatel e às empresas interconectadas; e
- b) proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade do serviço.

3.39. Quanto ao assunto, informa-se que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de interrupção por meio de suas páginas na internet. O site da Anatel disponibiliza atalho para acesso às informações de interrupções das prestadoras em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Interrupções.

3.40. Essas informações também estão disponíveis diretamente nos links a seguir:

- a) Algar : <https://www.algar telecom.com.br/para-voce/atendimento/consulta-de-interrupcoes.html>;
- b) Claro: <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/manutencao-da-rede>;
- c) Oi : <http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interruptao-do-servico>;
- d) Sercomtel: <https://www.sercomtel.com.br/movel/registro-interrupcoes>;
- e) Tim : <https://www.tim.com.br/sp/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura> >> Alertas Tim (Consulte otimizações programadas e incidentes em andamento perto de você); e
- f) Vivo: <http://www.vivo.com.br/> >> Para Você >> Atendimento >> Móvel >> Comunicado de Interrupção do Serviço Móvel Pessoal.

VI - ATENDIMENTO COM TELEFONIA MÓVEL

3.41. No Brasil, conforme explicado anteriormente, a oferta de telefonia móvel pressupõe, regra geral, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet.

3.42. As obrigações previstas nos editais, denominadas "Compromissos de Abrangência", são vinculados às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Assim, existem, atualmente, três categorias de compromissos: (a) Atendimento com Telefonia Móvel 2G e 3G; (b) Atendimento com Telefonia Móvel 4G; e (c) Atendimento às Áreas Rurais.

VI.a - Compromissos de abrangência - Atendimento com telefonia móvel 3G^[3] e 4G^[4]

3.43. Quanto ao compromisso de atendimento com telefonia móvel 3G, destaca-se que, nos municípios com mais de 100 (cem) mil habitantes, pelo menos 5 (cinco) prestadoras devem oferecer telefonia móvel com tecnologia 3G (ou superior) e nos municípios com população entre 30 (trinta) mil e 100 (cem) mil habitantes, pelo menos 3 (três) prestadoras. Nos municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes, os compromissos estabelecem pelo menos uma prestadora ofertando 3G (ou tecnologia superior).

3.44. Por sua vez, no concernente ao compromisso de atendimento com telefonia móvel 4G, salienta-se que tal tecnologia permite taxas de transmissão de maior capacidade e, por isso, oferece melhor experiência de uso da banda larga móvel. Nos municípios com mais de 100 (cem) mil habitantes, pelo menos 4 (quatro) prestadoras devem oferecer telefonia móvel 4G. Nos municípios com população entre 30 (trinta) mil e 100 (cem) mil habitantes, pelo menos uma prestadora deve oferecer o serviço.

3.45. Cabe também informar que ainda não há compromisso de abrangência com a tecnologia 4G para municípios abaixo de 30 mil habitantes^[3] ou, com qualquer tecnologia, para distritos não sede dos municípios, salvo os compromissos para atendimento a áreas rurais a seguir expostos.

3.46. O atendimento com telefonia móvel 4G acima de 30 (trinta) mil habitantes pode ser verificada no arquivo "Municípios com obrigações de atendimento com SMP nas tecnologias 3G e 4G" acessível na página da Anatel na internet no seguinte link: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefonia-movel>.

3.47. Ademais, ressalta-se que a **área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista entre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos-sede dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito-sede.**

3.48. Dessa forma, o **atendimento com telefonia móvel nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural, etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região.**

3.49. É importante frisar que, quando uma prestadora faz uma oferta de serviço em município sem vínculo com o compromisso de abrangência, ou seja, por seu interesse comercial, não há cobertura mínima requerida.

VI.b - Compromissos de abrangência - Atendimento a áreas rurais

3.50. Os compromissos de abrangência abordados no item anterior, como explicitado, referem-se à cobertura, com SMP, dos distritos-sede dos municípios brasileiros. Por sua vez, a terceira categoria de compromissos, a que envolve o atendimento a áreas rurais, refere-se ao **serviço de voz e dados fixos**.

3.51. Embora não se trate especificamente de cobertura com o SMP, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento a áreas rurais, visto que se trata de uma obrigação de atendimento capaz de suprir acesso a serviços de telecomunicações de voz e dados em áreas remotas.

3.52. Quanto à área rural, existem:

- a) metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 9.619/2018; e
- b) metas estabelecidas por meio do Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G").

VI.b.1 - Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.53. No que tange às metas de atendimento, o PGMU previu, entre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

- a) atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados orelhões), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, estabelecimentos de saúde, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável geridas pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos, aldeias indígenas, postos revendedores de combustíveis automotivos, cooperativas e associações (nos termos do disposto na Lei nº 10.406/2012 - Código Civil), postos de fiscalização da Receita Federal e Estadual e estabelecimentos de segurança pública; e

b) atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel nº 622, de 23 de agosto de 2013, com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.54. O atendimento descrito nos itens acima será efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local (Algar, Sercomtel, Telefônica/Vivo e Oi), nas respectivas áreas de concessão, com exceção da instalação de acessos coletivos em locais situados a distância geodésica superior a 30 km (trinta quilômetros) de uma localidade com mais de 300 (trezentos) habitantes, cuja responsabilidade recaí sobre a concessionária do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional (Claro/Embratel).

VI.b.2 - Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.55. O Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G") trouxe o compromisso de cobertura da área rural com **serviços de voz e dados fixos**, até 31 de dezembro de 2015, em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural.

3.56. Cumpre informar que a oferta de serviços de dados (banda larga) deveria possibilitar, no mínimo, conexões com taxa de transmissão de 1 Mbps de *download*, 256 kbps de *upload* e franquia mensal de 500 MB por usuário.

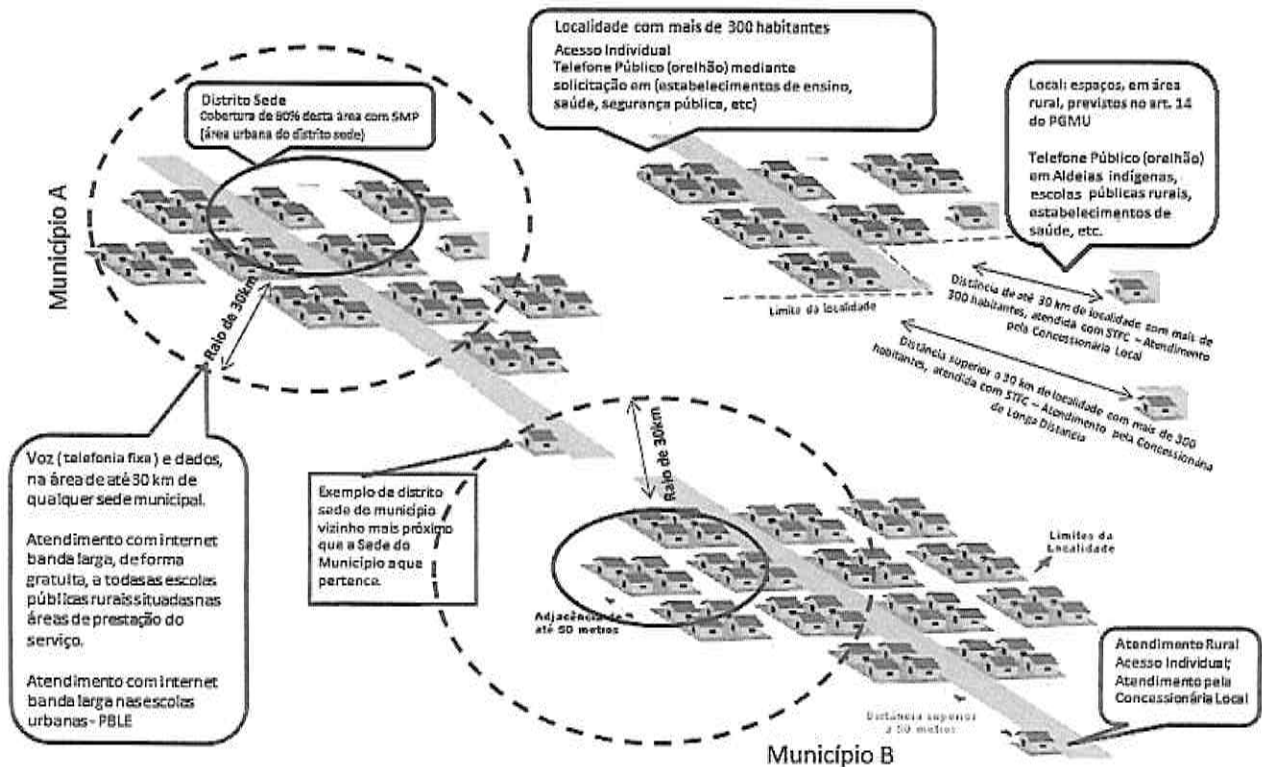
3.57. Cabe ressaltar que, para solicitações de instalação de acessos individuais em áreas rurais, o interessado deve fazer o pedido diretamente à prestadora responsável pelo atendimento em seu estado, conforme tabela a seguir:

EMPRESA	ÁREA DE ATENDIMENTO
Claro	AC, AM, AP, BA, MA, PA, RO, RR, TO e SP nas áreas com o CN 11 e 12
Oi	GO, MT, MS, RS e DF
Tím	ES, PR, RJ e SC
Vivo	AL, CE, MG, PB, PE, PI, RN, SE e SP nas áreas com o CN 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19

VI.c - Compromissos de abrangência - Ilustração

3.58. A progressiva ampliação do acesso da população aos serviços de telecomunicações é tema da maior relevância para a Anatel, configurando diretriz de vários estudos de formulação de novas obrigações de atendimento de localidades ainda não atendidas. A ilustração a seguir busca facilitar o entendimento sobre a aplicação das obrigações:

Ilustração da aplicação das obrigações



VII - APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTOS DE OBRIGAÇÕES

3.59. Uma vez constatados indícios de descumprimento de obrigações por parte das empresas atuantes no setor de telecomunicações, tal situação deve ser devidamente apurada por meio de processo administrativo próprio, denominado Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado).

3.60. O rito do Pado obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013, que prevê transparência dos atos administrativos e assegura o direito à ampla defesa por parte das prestadoras.

3.61. Quando cabíveis, e sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal, as sanções aplicáveis aos infratores observam o disposto no art. 173 da Lei Geral de Telecomunicações e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012, a saber: advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, obrigação de não fazer, caducidade e declaração de inidoneidade.

3.62. Especificamente quanto aos **compromissos de abrangência**, o seu cumprimento é fiscalizado após o vencimento do prazo de atendimento. Os resultados dos compromissos de abrangência aquém das metas implicam ações administrativas da Anatel para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos.

3.63. Além disso, conforme previsto nos editais, as prestadoras mantêm junto à Anatel garantias financeiras, visando assegurar a execução dos compromissos de abrangência assumidos nas licitações. Essas garantias só são devolvidas às prestadoras após a comprovação, por meio das fiscalizações da Agência, do cumprimento das obrigações.

3.64. Por outro turno, com o objetivo de corrigir deficiências eventualmente constatadas na **qualidade da prestação dos serviços**, a Anatel pode vir a adotar diligências adicionais, expedindo medidas cautelares ou determinando a execução de plano de ação para a correção de conduta ou a melhoria do desempenho das prestadoras, entre outras providências cabíveis.

3.65. Destaque-se que, em regra, a **periodicidade de instauração de Pado sobre a qualidade do SMP é anual**. Assim, anualmente a Anatel instaura Pados para apurar todos os casos de descumprimentos de metas do ano anterior, para cada empresa.

VIII - COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

3.66. A Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de várias operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP com abrangência nacional. Assim, em grande parte dos municípios brasileiros, há pelo menos em operação 2 (duas), entre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP. Ademais, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade do seu número de acesso de uma prestadora que está aquém das metas de qualidade, para outra dentro das metas e que possa atendê-lo de uma forma melhor. Na portabilidade o número do telefone (terminal de acesso) é mantido.

3.67. Tão importante quanto as ações regulamentares e medidas adicionais tomadas pelo órgão regulador em favor da melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, é a atitude dos usuários de buscar uma prestadora que ofereça serviços de melhor qualidade.

3.68. De toda forma, nos casos em que o usuário perceba dificuldades para a fruição do serviço, as prestadoras do SMP podem ser acessadas diretamente para reclamação ou solicitação de serviços por meio dos telefones listados a seguir (para os quais as chamadas são gratuitas de qualquer telefone fixo ou móvel) ou outros meios por elas disponibilizados:

- a) Algar: 1055;
- b) Claro: 1052;
- c) Oi: 1053 ou 1057;
- d) Sercomtel: 1051;
- e) Tim: 1056; e
- f) Vivo: 1058.

IX - INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

3.69. A preocupação com o consumidor está no foco da Anatel, que tem estabelecido medidas regulatórias que ampliam e asseguram os seus direitos, além de incentivar as prestadoras a adotar medidas eficazes para a resolução de conflitos com seus clientes. A Agência acredita que a transparência é uma ferramenta fundamental para o fortalecimento das relações com o consumidor.

3.70. Dessa forma, este órgão regulador desenvolve medidas de empoderamento do consumidor que vão desde a edição de regulamentação específica, como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), até a adoção de iniciativas de educação para o consumo, como o Portal do Consumidor, campanhas sobre temas específicos, *spots* de áudio para veiculação por qualquer emissora interessada e o uso de redes sociais, dentre outros. Assim, a Anatel busca estimular hábitos e atitudes que permitam ao consumidor de telecomunicações conhecer e exercer seus direitos, bem como se informar sobre tecnologias e mudanças no setor.

3.71. O Portal do Consumidor foi lançado em 2013, idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma segunda reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal diversos conteúdos, como um curso gratuito sobre seus direitos em telecomunicações; campanhas temáticas; matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; *spots* de áudio, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica. O portal pode ser acessado em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor>.

3.72. Em 2019 a Anatel lançou suas primeiras campanhas temáticas sobre direitos dos consumidores, o que inclui postagens em redes sociais, um *hotsite*, *spots* específicos e outros materiais. A primeira campanha, #querocancelar, esclareceu os consumidores sobre como cancelar serviços de telecomunicações. A segunda, #ResolvaNoSite, tratou das ferramentas que devem estar disponíveis no site de cada prestadora para que os consumidores possam resolver eventuais problemas. A terceira campanha, #ConexãoSegura, apresenta dicas para o consumidor proteger seus dados pessoais. Esses temas foram definidos a partir de uma análise de motivos que geram reclamações frequentes e que, por isso, também são objeto de acompanhamento especial por parte da Agência.

3.73. Além disso, por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadora de Pequeno Porte, a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações, sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.74. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil independentemente do tema e uma das maiores do mundo com esse objetivo específico. Anualmente, a Anatel colhe a opinião dos consumidores para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas e seus canais de atendimento.

3.75. Na página da Anatel na Internet em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/> >> Menu ≡ (canto superior esquerdo) >> Consumidor >> Compare as Prestadoras >> Pesquisa de Satisfação e

Qualidade, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015, é possível conhecer seu Manual de Aplicação, o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, e acompanhar o andamento da pesquisa. Em 2019, os resultados da Pesquisa passaram a integrar o Portal de Dados da Anatel, em <http://www.anatel.gov.br/paineis/consumidor/pesquisa-de-satisfacao>, pelo qual é possível filtrar informações de interesse, conforme Unidade da Federação, empresa ou serviço de telecomunicações, por exemplo.

X - INFORMAÇÕES ADICIONAIS

3.76. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: <http://www.anatel.gov.br/seipesquisa>.

3.77. Todas as informações relativas ao atendimento do SMP por município estão publicadas no site da Anatel no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefoniamovel-universalizacao>.

3.78. As informações sobre localidades que já possuem atendimento das concessionárias com serviço de telefonia fixa estão disponíveis no endereço: <http://sistemas.anatel.gov.br/sgmu>.

3.79. A relação de canais de atendimento eletrônicos das principais prestadoras dos serviços de telecomunicações para tratamento de questões relativas a contratos individuais de consumo consta do endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/assuntos-consumidor/diversos-consumidor/contato-prestadoras>.

3.80. Por fim, a partir dos links <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/lista-de-autorizados> ou <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/dados-abertos>, é possível encontrar informações relativas aos principais serviços de telecomunicações de forma consolidada, bem como ser obtida a relação de empresas autorizadas a prestar serviços de telecomunicações com seus endereços de contato.

[1] A existência de indicadores "NI" no relatório significa que as medições realizadas não atingiram quantidade suficiente para alcançar a margem de erro estatística exigida na metodologia. Já a existência de indicadores "NO" indica que não houve ocorrência no universo avaliado pelo indicador, situação que é considerada um resultado não válido, não computando para fins de cumprimento de meta, nem gerando sancionamento.

[2] Os patamares de referência municipais são considerados críticos para fins de atuação cautelar quando abaixo de 85%, numa consolidação trimestral, para os indicadores Taxa de Conexão de Voz e Taxa de Conexão de Dados, e acima de 5% no mesmo período, para os indicadores Taxa de Desconexão de Voz e Taxa de Desconexão de Dados.

[3] Editais de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Edital "3G"), nº 002/2010/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda H") e nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

[4] Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

[5] Destaque-se que existem vários registros de municípios com menos de 30 mil habitantes, onde, por interesse econômico/comercial, as prestadoras já estão operando com tecnologia 4G.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Relatório do RGQ-SMP do Estado de São Paulo: Disponível para consulta em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica dos Indicadores >> Relatórios de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP) >> Indicadores de Qualidade SMP (documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN desde 2012); e

4.2. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do Município de Jundiaí/SP Disponível em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município. Ou diretamente em <http://sistemas.anatel.gov.br/siec-servico-movel-web> >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município. Enviado também em anexo (SEI nº 7770670).

5. CONCLUSÃO

5.1. Apresentado um panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme contextualizações regulamentares efetuadas, pode-se concluir que:

- a) as obrigações de cobertura do SMP, quando aplicáveis, dizem respeito apenas ao distrito-sede dos municípios;
- b) para os casos de municípios previstos em compromissos de abrangência, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito-sede;
- c) de acordo com as obrigações regulamentares e editalícias, o atendimento com o SMP nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural, etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região;
- d) o atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de

qualquer município brasileiro, com o serviço de voz e dados fixos;

e) a área de cobertura das prestadoras nos municípios pode ser consultada no mapa de cobertura disponível em seus respectivos sites;

f) as obrigações de qualidade do SMP previstas no RGQ-SMP são calculadas para o CN ou UF;

g) como medida excepcional, esta Anatel disponibiliza o Relatório de Dados de Fiscalização municipal, que traz indicadores específicos do desempenho das prestadoras em suas áreas de cobertura por município;

h) o acompanhamento dos resultados dos indicadores, com informações de desempenho das prestadoras do SMP pode ser efetuado pela sociedade por meio do portal da Anatel na internet;

i) os descumprimentos de obrigações do RGQ-SMP por parte das prestadoras são objeto de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado); e

j) é possível fazer a portabilidade, conforme a conveniência do usuário.

5.2. Prestados os esclarecimentos pertinentes, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **José Umberto Sverzut, Gerente Regional no Estado de São Paulo, Substituto(a)**, em 07/12/2021, às 10:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Nélio Corrêa dos Santos, Técnico em Regulação**, em 07/12/2021, às 15:04, 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 **7770779** e o código CRC **19716EDF**.