

Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
 Telefone: (61) 2312-2531 - <http://www.anatel.gov.br>

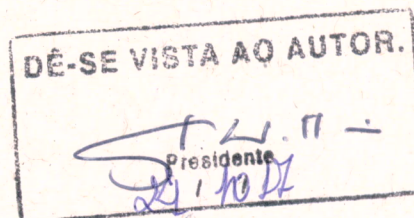


Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.072794/2017-95

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 293/2017/SEI/COQL/SCO-ANATEL

Ao Senhor
 GUSTAVO MARTINELLI
 Vereador
 Câmara Municipal de Jundiaí
 Rua Barão de Jundiaí, 128
 CEP: 3201-010 – Jundiaí/SP



CÂMARA M. JUNDIAÍ (PROTOCO) 24/OUT/2017 12:27 079067

Assunto: Ofício PR/DL nº 337/2017, de 05 de setembro de 2017.

Referência: Caso responda a este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.072794/2017-95.

Senhor Vereador,

1. Faz-se referência ao Ofício supracitado que encaminha a Moção nº 67, da Câmara Municipal de Jundiaí/SP, solicitando providências no tocante à melhoria da qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (banda larga fixa), do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) e do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC (TV por Assinatura).
2. Relativamente ao assunto, encaminha-se em anexo o Informe nº 243/2017/SEI/COQL/SCO.
3. Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se façam necessários.

Anexo: Informe nº 243/2017/SEI/COQL/SCO (SEI nº 1999905).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Santana Borges, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 16/10/2017, às 18:28, 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 **2000268** e o código CRC **57D3BAC1**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.072794/2017-95

SEI nº 2000268





INFORME Nº 243/2017/SEI/COQL/SCO

PROCESSO Nº 53500.072794/2017-95

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE JUNDIAÍ - SP

1. ASSUNTO

1.1. Resposta ao Ofício PR/DL nº 337/2017, de 05 de setembro de 2017, que encaminha a Moção nº 67, da Câmara Municipal de Jundiaí/SP, solicitando providências no tocante à melhoria da qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia -SCM (banda larga fixa), do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) e do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC (TV por Assinatura).

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT);
- 2.2. Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ - televisão por assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005;
- 2.3. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007;
- 2.4. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011;
- 2.5. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011;
- 2.6. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589, de 7 de maio de 2012;
- 2.7. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013; e
- 2.8. Ofício PR/DL nº 337/2017, de 05 de setembro de 2017.

3. ANÁLISE

3.1. Por meio do Ofício PR/DL nº 337/2017, de 05 de setembro de 2017, a Câmara Municipal de Jundiaí/SP, encaminhou a Moção nº 67, solicitando providências no tocante à melhoria da qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia -SCM (banda larga fixa), do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) e do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC (TV por Assinatura).

Do regime de prestação dos serviços de telecomunicações

3.2. 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.

3.3. Os serviços privados, por outro lado, não possuem obrigação de continuidade e universalização, são 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.

3.4. Posto isto, é válido destacar que **telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura** são serviços prestados sob o regime privado, nos quais o atendimento pressupõe interesse comercial, dependendo, salvo exceções, exclusivamente do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras, não havendo obrigações de universalização.

3.5. A Agência estabeleceu regulamentos com obrigações relacionadas à qualidade de todos estes Serviços, independentemente de seu regime jurídico. São apresentadas a seguir detalhamento das informações de cada regulamento.

Qualidade - Banda Larga Fixa

3.6. No que se refere à banda larga fixa, cujo serviço correspondente é de Comunicação Multimídia - SCM, o conjunto de indicadores que objetivam avaliar a qualidade do serviço está previsto no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011. Esses indicadores, conforme quadro a seguir, são obrigatórios para as empresas com mais de 50.000 acessos.

SERVIÇO	INDICADORES	ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	META
SCM	REAÇÃO DO USUÁRIO	SCM1	Taxa de Reclamações (na operadora pela base de assinantes)	≤2% ao mês
		SCM2	Taxa de Reclamações na Anatel (na Anatel sobre o total na operadora)	
		SCM3	Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora	
	REDE	SCM4	Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	≥ 40% da taxa contratada em 95% dos testes
		SCM5	Garantia de Velocidade Média Contratada	≥80% da taxa contratada
		SCM6	Latência Bidirecional	≤ 80 ms (terrestre) e 900 (satélite) em 95% dos casos
		SCM7	Variação de Latência	≤50 ms, em 95% dos casos
		SCM8	Taxa de Perda de Pacote	≤2% em 95% dos casos
		SCM9	Taxa de Disponibilidade	≥ 99% em 95% dos casos
	ATENDIMENTO	SCM10	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento	≥ 85% das chamadas em até 20 s, no PMM
		SCM11	Taxa de Instalação do Serviço	≤ 10 dias úteis, em 95% dos casos
		SCM12	Taxa de Solicitações de Reparo	≤ 5%
		SCM13	Taxa de Tempo de Reparo	≤ 24h em 95% dos casos
		SCM14	Taxa de Resposta ao Assinante	≤ 5 dias úteis, em 95% dos casos

3.7. A abrangência dos indicadores é definida por Estado da Federação e os resultados dos indicadores coletados podem ser acessados em "Dados" >> "Indicadores de Qualidade" (na vertical à esquerda) >> "Banda Larga Fixa" >> "Série Histórica de indicadores" (ao final da página).

3.8. Segue, no anexo 4.1, o Relatório do RGQ-SCM referente ao Estado de São Paulo/SP.

Qualidade - TV por Assinatura

3.9. Acerca dos serviços de televisão por assinatura, o conjunto de indicadores que objetivam avaliar a qualidade do serviço está previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ - televisão por assinatura), aprovado pela Resolução nº 411, de 14 de julho de 2005. Tais indicadores são descritos resumidamente conforme quadro a seguir.

SERVIÇO	INDICADORES	ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	META	
SeAC	QUALIDADE	IRS	Índice de Reclamação do Serviço	≤2%	
		IIS	Índice de Instalação do Serviço		
		ICCo	Índice de Cessação de Cobrança		
	ATENDIMENTO	ICR	Índice de Correspondências Respondidas	≥95%	
		IAP	Índice de Atendimento Pessoal		
		ICC-M	Índice de Chamadas Completadas		≥90%
		ICC-N			
		ILA-M			
	ILA-N	Índice de Ligações Atendidas	≥85%		
	COBRANÇA	IREDC	Índice de Reclamação por Erro em Documento de Cobrança	≤2%	
	CONTINUIDADE	IITS	Índice de Interrupções Solucionadas	≥95%	
ISRA		Índice de Solicitações de Reparos Atendidas			

3.10. A abrangência dos indicadores é nacional e os resultados dos indicadores coletados podem ser acessados em "Dados" >> "Indicadores de Qualidade" (na vertical à esquerda) >> "TV por Assinatura" >> "Série Histórica de indicadores" (ao final da página) >> "Indicadores de Qualidade das Prestadoras de STVA (a partir de jan/2015)".

3.11. Segue, no anexo 4.2, o Relatório de Indicadores do PGMQ - Televisão por Assinatura - SeAC Nacional.

Qualidade - Telefonia Móvel

3.12. A Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para prestação da telefonia móvel (SMP) que é baseado no acompanhamento do conjunto de indicadores previstos nos regulamentos editados pelo seu Conselho Diretor. A abrangência dos indicadores é definida também por Código Nacional – CN, como no STFC, ou por Unidade da Federação.

3.13. Os resultados anuais destas fiscalizações que não atendem às metas implicam em ações administrativas da Anatel para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos. São exemplos da atuação administrativa da Agência a instauração de procedimentos sancionatórios, medidas cautelares, planos de melhorias, reuniões com as prestadoras, entre outras.

3.14. Importante esclarecer que, da mesma forma que nos demais serviços, quando identificados descumprimentos de obrigações, há a instauração de Pado, com periodicidade anual, e as sanções, quando cabíveis, são estabelecidas observando o Rasa.

3.15. 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	
		SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤1%
	REDE	SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	≤2%
		SMP4	Taxa de Completamento	≥95%
		SMP5	Taxa de Alocação de Canal de Tráfego	≥67%
		SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	≥95%
		SMP7	Taxa de Queda de Ligações	≥95%
		SMP8	Taxa de Conexão de Dados	<2%
	CONEXÃO DE DADOS	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	≥98%
		SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	<5%
		SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	≥95%
	ATENDIMENTO	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento	≥80%
		SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥90%
		SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥95%

3.16. Os dados dos indicadores do RGQ-SMP para o Estado de São Paulo estão divulgados no sítio da Anatel, em www.anatel.gov.br >> "Dados" >> "Indicadores de Qualidade" (na vertical à esquerda) >> "Telefonia Móvel" >> "Série Histórica de Indicadores" (ao final da página).

3.17. No Anexo 4.3, encontra-se o Relatório de Indicadores de Qualidade do SMP, referente ao CN 11, de janeiro de 2016 a junho de 2017.

Monitoramento de Redes do SMP

3.18. A Anatel realiza uma atividade excepcional em relação à regulamentação de telefonia móvel. São ações adicionais de acompanhamento da qualidade, como o Processo de Monitoramento de Redes do SMP, por meio do qual os indicadores são fiscalizados 24h por dia/7 dias por semana. Os resultados são publicados pela Agência, para cada um dos 5.570 municípios brasileiros na internet, em <http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/> >> Menu >> Relatório do Município e no aplicativo "Anatel Serviço Móvel", disponível gratuitamente para celulares nas lojas das plataformas Android e iOS. No Anexo 4.4 constam os dados do Município de Jundiaí/SP, dos últimos 12 (doze) meses publicados, para todas as prestadoras de telefonia móvel no referido município.

3.19. É importante ressaltar que, como não há obrigações regulamentares de qualidade associadas aos municípios, o desempenho medido e publicado nessa atividade excepcional de fiscalização não enseja, por si, aplicação de sanções. Quando identificados casos críticos, ou seja, resultados muito díspares em relação às referências regulamentares, a Agência toma providências. Como exemplo, foi determinado prazo, cautelarmente, para que nenhum município tenha resultados críticos nesses indicadores, sob pena da aplicação de sanções. Tal prazo já foi exaurido, e os resultados estão sob análise.

Cobertura

3.20. É importante ressaltar que, em regra geral, a prestação da telefonia móvel obedece o plano de negócios de cada operadora, não havendo obrigações de universalização. Assim, uma prestadora poderia atender somente parte de municípios, como é comum verificar em outros serviços privados. Contudo, a Agência vem determinando obrigações ao longo dos anos que se referem ao atendimento de municípios. Nesses casos, somente é atestado o cumprimento quando a empresa alcança 80% de cobertura da área urbana no distrito sede municipal. Todos esses compromissos são fiscalizados. Assim, não existem obrigações de atendimento de distritos não sede nos municípios e, a existência de atendimento é de liberalidade empresarial.

3.21. As medições de qualidade, portanto, 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 operadoras devem ofertar aos consumidores o mapa de sua cobertura, indicando aonde os sinais são mais fortes e mais fracos.

3.22. 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.

3.23. Adicionalmente, as informações acerca da cobertura da telefonia móvel, por tecnologia, podem ser acessadas nas páginas das prestadoras na internet, em conformidade com Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, artigo 11, aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011.

- Claro: <http://www.claro.com.br/celular/cobertura/>
- Nextel: <http://www.nextel.com.br/cobertura/nacional/mapa-3g>
- Oi: <http://www.oi.com.br/oi/oi-para-voce/planos-servicos/cobertura>
- Tim: <http://portasabertas.tim.com.br/>
- Vivo: <http://www.vivo.com.br/portalweb/appmanager/env/web?nfls=false&nfpb=true&pagelabel=P66200142851374181318616&WT.ac=portal.movel.cobertura#>

Do tratamento do caso específico demandado

3.24. Diante de todo o exposto, esclarecemos que não há metas para municípios nos indicadores de qualidade regulamentares. Entretanto, os resultados do município de Jundiaí/SP impactam nas medições de seu Código Nacional - 11 e, quando identificadas irregularidades, são sancionadas em Pado, conforme o explicitado anteriormente.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Relatório de Indicadores do RGQ-SCM/SP (SEI nº [2000152](#)).

- 4.2. Relatório de Indicadores do PGMQ - TV por assinatura (SEI nº 2000252).
- 4.3. Relatório de Indicadores do RGQ-SMP/CN 11 (SEI nº 2000481).
- 4.4. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados - Jundiaí/SP (SEI nº 2000163).

5. **CONCLUSÃO**

5.1. No que concerne ao atendimento do solicitado por meio do Ofício PR/DL nº 337/2017, de 05 de setembro de 2017, acerca da adoção de providências relativas à melhoria da qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (banda larga fixa), do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) e do Serviço de Acesso Condicionado - SeAC (TV por Assinatura), seguem acima os esclarecimentos pertinentes.

5.2. Encaminhe-se conforme previsto no Regimento Interno da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Santana Borges, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 16/10/2017, às 18:28, 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 **1999905** e o código CRC **5697D122**.

Referência: Processo nº 53500.072794/2017-95

SEI nº 1999905

Criado por talita.passos, versão 20 por talita.passos em 16/10/2017 17:20:19.

SKY	SP	Área da UF SP	SCM 1	6% (até out13) 4% (até out14) 2% (a partir de nov14)	1,58%	2,96%	2,60%	1,70%	1,51%	1,18%	0,95%	1,02%	1,01%	1,10%	1,16%	1,42%	0,90%	1,12%	0,83%	1,36%	0,98%
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 1	6% (até out13) 4% (até out14) 2% (a partir de nov14)	1,58%	2,96%	2,60%	1,70%	1,51%	1,18%	0,95%	1,02%	1,01%	1,10%	1,16%	1,42%	0,90%	1,12%	0,83%	1,36%	0,98%
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 3	15% (até out13) 12% (até out14) 10% (a partir de nov14)	2,97%	6,66%	4,31%	1,47%	1,07%	4,76%	1,69%	2,29%	2,96%	1,96%	1,80%	0,48%	0,75%	2,80%	0,00%	0,83%	1,14%
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 4	95%	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 5	60% (até out13) 70% (até out14) 80% (a partir de nov14)	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 6	85% (até out13) 90% (até out14) 95% (a partir de nov14)	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 7	80% (até out13) 90% (até out14) 95% (a partir de nov14)	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 8	85% (até out13) 90% (até out14) 95% (a partir de nov14)	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM 9	85% (até out13) 90% (até out14) 95% (a partir de nov14)	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI	NI
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM10	80% (até out13) 85% (a partir de nov13)	87,85%	77,41%	88,42%	78,69%	61,70%	21,39%	79,50%	66,89%	82,06%	47,01%	73,45%	90,75%	71,05%	59,65%	71,34%	88,39%	88,83%
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM11	90% (até out13) 95% (a partir de nov13)	96,58%	98,39%	98,69%	99,12%	98,67%	99,60%	99,27%	97,64%	99,01%	97,12%	95,43%	93,79%	95,69%	96,56%	96,64%	92,33%	95,83%
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM12	8% (até out13) 7% (até out14) -5% (a partir de nov14)	2,23%	2,13%	2,56%	2,00%	1,96%	2,16%	2,74%	2,73%	2,59%	3,56%	3,31%	4,12%	3,69%	3,48%	1,81%	2,25%	1,97%
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM13	90% (até out13) 95% (a partir de nov13)	97,50%	92,63%	93,07%	92,30%	93,98%	96,76%	94,10%	96,68%	94,08%	93,11%	90,44%	96,97%	79,03%	85,29%	89,96%	91,87%	91,40%
SKY SERVICOS DE BANDA LARGA LTDA.	SP	Área da UF SP	SCM14	90% (até out13) 95% (a partir de nov13)	98,85%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	99,91%	99,91%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fonte: SGG/Anatel

Legenda

Indicador	Descrição	Meta
SCM1	Taxa de Reclamações	≤ 6% (até out13) / ≤ 4% (até out14) / ≤ 2% (a partir de nov14)
SCM2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 4% (até out13) / ≤ 3% (até out14) / ≤ 2% (a partir de nov14)
SCM3	Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora	≤ 15% (até out13) / ≤ 12% (até out14) / ≤ 10% (a partir de nov14)
SCM4	Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	≥ 95%
SCM5	Garantia de Velocidade Média Contratada (Download)	≥ 80% (até out13) / ≥ 70% (até out14) / ≥ 80% (a partir de nov14)
SCM6	Latência Bidirecional - Terrestre	≥ 85% (até out13) / ≥ 80% (até out14) / ≥ 85% (a partir de nov14)
SCM7	Variação de Latência	≥ 80% (até out13) / ≥ 85% (a partir de nov13)
SCM8	Taxa de Perda de Pacote	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM9	Taxa de Disponibilidade	≥ 90% (até out13) / ≤ 7% (até out14) / ≤ 5% (a partir de nov14)
SCM10	Taxa de Atendimento pelo Serviço	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM11	Taxa de Instalação do Serviço	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM12	Taxa de Solicitações de Reparo	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM13	Taxa de Resposta ao Assinante	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM14	Taxa de Resposta ao Assinante	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
PMT	Indicador de qualidade coletado em todos os dias do mês, mas restrito ao Período de Maior Tráfego (PMT), sendo o do SCM das 10h às 22h.	
NO	Não houve Ocorrência no universo avaliado pelo indicador. É considerado um resultado não válido, não computando para fins de cumprimento de meta, nem gerando sancionamento.	
NI	Dados Não Informados ou sob questionamento à prestadora. Não constituir descumprimento de meta, mas infidélidade de dados à Agência, pela qual a prestadora pode vir a ser sancionada.	

Observações

a)	Coleta de dados do SCM em observância à Resolução nº 574/2011 (RGO-SCM) ocorre desde de nov12
b)	Dados coletados pela Entidade Aferidora de Qualidade (Indicadores SCM4 e SCM9) passaram a ser divulgados a partir de jul13.
c)	O indicador SCM5 apresenta o resultado calculado para o Download; e o indicador SCM6 apresenta o resultado calculado para a modalidade Terrestre.
d)	Indicador SCM2 ainda sendo estruturado dentro da Agência.
e)	Dados dos indicadores SCM4 a 9 com dados informados como 'NI' representa que ou não atendeu a validade estatística para cálculo do indicador ou que os indicadores não foram coletados para determinada Área Calc. Indicador, em um período a partir do qual existe a obrigação de coleta.
f)	Os indicadores são calculados com o truncamento na segunda casa decimal.
g)	Prestadora GVT com dados até mar16 (de SCM4 a 9 até jun16), passando a reportar dados sob o nome Vivo (Telefônica Brasil) desde então.
h)	Prestadora Brasil Telecomunicações (Grupo Blue) com dados até fev17, passando a reportar dados sob o nome Claro desde então.
i)	Prestadora Videomar com obrigação de coleta desde mar17. Dados de jun17 ocultados devido prestadora ter apresentado menos de 50mil acessos em operação.
j)	Prestadora Brisaner em processo de ajuste para coleta dos indicadores de qualidade.

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	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	99.52	99.48	97.92	99.29	98.95	98.5	99.04	99.27	99.39	99.44	99.47	99.5
NEXTEL	99.59	99.75	99.76	99.68	99.57	99.49	99.61	99.62	99.6	99.62	99.6	99.59
OI	96.39	96.32	96.19	96.44	96.0	95.84	95.89	96.1	96.35	95.99	96.12	96.01
TIM	99.81	99.68	99.76	99.78	99.74	99.54	99.74	99.73	99.78	99.83	99.84	99.85
VIVO	99.56	99.4	99.55	99.57	99.6	99.32	99.64	99.7	99.66	99.68	99.74	99.69

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : ≤ 2 %

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	0.49	0.54	0.94	0.58	0.5	0.63	0.65	0.62	0.65	0.72	0.61	0.57
NEXTEL	0.17	0.19	0.16	0.15	0.18	0.13	0.13	0.08	0.09	0.09	0.09	0.09
OI	0.79	0.85	0.84	0.85	0.9	0.89	0.9	0.88	0.9	0.9	0.86	0.9
TIM	0.83	1.03	0.89	0.78	0.9	0.9	0.87	0.99	0.84	0.68	0.71	0.94
VIVO	0.78	0.93	0.86	0.83	0.85	0.83	0.73	0.7	0.84	0.67	0.59	0.73

DADOS - Resultados

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	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	99.52	99.48	97.92	99.29	98.95	98.5	99.04	99.27	99.39	99.44	99.47	99.5
NEXTEL	99.59	99.75	99.76	99.68	99.57	99.49	99.61	99.62	99.6	99.62	99.6	99.59
OI	96.39	96.32	96.19	96.44	96.0	95.84	95.89	96.1	96.35	95.99	96.12	96.01
TIM	99.81	99.68	99.76	99.78	99.74	99.54	99.74	99.73	99.78	99.83	99.84	99.85
VIVO	99.56	99.4	99.55	99.57	99.6	99.32	99.64	99.7	99.66	99.68	99.74	99.69

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

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	0.49	0.54	0.94	0.58	0.5	0.63	0.65	0.62	0.65	0.72	0.61	0.57
NEXTEL	0.17	0.19	0.16	0.15	0.18	0.13	0.13	0.08	0.09	0.09	0.09	0.09
OI	0.79	0.85	0.84	0.85	0.9	0.89	0.9	0.88	0.9	0.9	0.86	0.9
TIM	0.83	1.03	0.89	0.78	0.9	0.9	0.87	0.99	0.84	0.68	0.71	0.94
VIVO	0.78	0.93	0.86	0.83	0.85	0.83	0.73	0.7	0.84	0.67	0.59	0.73

DADOS - Resultados

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

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	99.56	99.6	99.45	99.39	99.54	99.48	99.52	99.62	99.59	99.59	99.64	99.59
NEXTEL	99.46	99.5	99.81	99.68	99.79	99.82	99.84	99.86	99.85	99.87	99.87	99.85
OI	99.66	99.22	99.65	99.47	99.66	99.63	99.41	99.32	99.35	99.28	99.66	99.47
TIM	99.8	99.58	99.58	99.56	99.6	99.51	99.55	99.53	99.51	99.48	99.51	99.48
VIVO	99.16	99.14	99.12	99.19	99.2	99.39	99.37	99.33	99.28	99.41	99.41	99.28

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

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	0.49	0.5	0.62	0.54	0.52	0.54	0.49	0.46	0.47	0.49	0.46	0.5
NEXTEL	0.19	0.17	0.16	0.15	0.09	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
OI	0.34	0.35	0.39	0.4	0.38	0.34	0.32	0.39	0.41	0.42	0.43	0.41
TIM	0.74	0.63	0.6	0.58	0.67	0.72	0.75	0.81	0.84	0.84	0.69	0.74
VIVO	1.07	1.11	1.02	0.96	0.83	0.7	0.7	0.59	0.66	0.65	0.62	0.64

DADOS 4G - Resultados

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

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	99.93	99.93	99.92	99.87	99.86	99.91	99.92	99.9	99.89	99.92	99.93	99.93
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	99.93	99.94	99.95	99.94	99.92	99.89	99.9	99.89	99.88	99.87	99.87	99.88
TIM	99.92	99.92	99.92	99.93	99.94	99.92	99.94	99.93	99.93	99.92	99.92	99.92
VIVO	99.87	99.87	99.87	99.82	99.8	99.77	99.78	99.79	99.8	99.87	99.89	99.91

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

Prestadora	SET-2016	OUT-2016	NOV-2016	DEZ-2016	JAN-2017	FEV-2017	MAR-2017	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017
CLARO	0.08	0.07	0.08	0.09	0.08	0.09	0.08	0.07	0.07	0.06	0.06	0.05
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	0.14	0.14	0.11	0.15	0.2	0.31	0.29	0.32	0.31	0.32	0.28	0.24
TIM	0.14	0.14	0.14	0.14	0.13	0.13	0.11	0.12	0.12	0.12	0.12	0.13
VIVO	0.09	0.09	0.09	0.11	0.14	0.14	0.13	0.17	0.16	0.1	0.09	0.08

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)