



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES
Gabinete do Ministro

Assessoria de Assuntos Parlamentares
Esplanada dos Ministérios, Bloco "E", 4º andar, sala 489, CEP: 70067-900 Brasília-DF
Fone: (61) 2033-7517

Ofício nº 46555/2017/SEI-MCTIC

A Sua Senhoria o Senhor

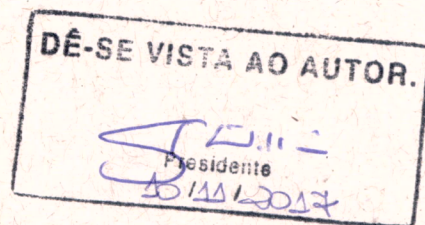
Vereador GUSTAVO MARTINELLI

Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí/SP.

Rua Barão de Jundiaí, nº 128 - Caixa Postal nº 183 - CEP: 13201-010 - Tupã, Estado de São Paulo.

Assunto: **Encaminha resposta à Moção nº 67/2017.**

Referência: **OF. PR/DL nº 337/2017-CM, de 05 de setembro de 2017.**



Senhor Presidente,

1. Com os meus cumprimentos, reporto-me ao expediente acima referenciado, pelo qual encaminha ao Excelentíssimo Senhor Gilberto Kassab, Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, solicitação de providências quanto aos serviços de internet, telefonia móvel e TV na região central de Jundiaí, Estado de São Paulo.
2. A respeito do assunto, transmito a Vossa Excelência, cópia anexa do Ofício nº 391/2017/SEI/GPR-ANATEL, de 07 de outubro de 2017, (Informe nº 243/2017/SEI/COQL/SCO), elaborado pela Gerência de Controle e Obrigações de Qualidade daquela Agência, em que a Chefe de Gabinete da Presidência da Anatel, manifesta-se sobre o referido pleito.

Respeitosamente,

CARLOS KOJI TAKAHASHI
Chefe de Gabinete do Ministro



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Koji Takahashi, Chefe de Gabinete do Ministro**, em 26/10/2017, às 16:56, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **2333490** e o código CRC **A5925E97**.

Em caso de resposta a este Ofício, fazer referência expressa a: Ofício nº 46555/2017/SEI-MCTIC - Processo nº 01250.057142/2017-16 - Nº SEI: 2333490



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES
Gabinete do Ministro

Assessoria de Assuntos Parlamentares
Esplanada dos Ministérios, Bloco "E", 4º andar, sala 489, CEP: 70067-900 Brasília-DF
Fone: (61) 2033-7517

Ofício nº 46555/2017/SEI-MCTIC

A Sua Senhoria o Senhor

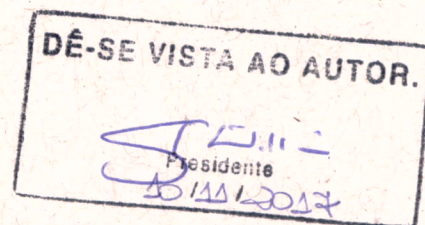
Vereador GUSTAVO MARTINELLI

Presidente da Câmara Municipal de Jundiaí/SP.

Rua Barão de Jundiaí, nº 128 - Caixa Postal nº 183 - CEP: 13201-010 - Tupã, Estado de São Paulo.

Assunto: **Encaminha resposta à Moção nº 67/2017.**

Referência: **OF. PR/DL nº 337/2017-CM, de 05 de setembro de 2017.**



Senhor Presidente,

1. Com os meus cumprimentos, reporto-me ao expediente acima referenciado, pelo qual encaminha ao Excelentíssimo Senhor Gilberto Kassab, Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, solicitação de providências quanto aos serviços de internet, telefonia móvel e TV na região central de Jundiaí, Estado de São Paulo.
2. A respeito do assunto, transmito a Vossa Excelência, cópia anexa do Ofício nº 391/2017/SEI/GPR-ANATEL, de 07 de outubro de 2017, (Informe nº 243/2017/SEI/COQL/SCO), elaborado pela Gerência de Controle e Obrigações de Qualidade daquela Agência, em que a Chefe de Gabinete da Presidência da Anatel, manifesta-se sobre o referido pleito.

Respeitosamente,

CARLOS KOJI TAKAHASHI
Chefe de Gabinete do Ministro



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Koji Takahashi, Chefe de Gabinete do Ministro**, em 26/10/2017, às 16:56, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **2333490** e o código CRC **A5925E97**.

Em caso de resposta a este Ofício, fazer referência expressa a: Ofício nº 46555/2017/SEI-MCTIC - Processo nº 01250.057142/2017-16 - Nº SEI: 2333490



Agência Nacional de Telecomunicações

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

Telefone: (61) 2312-2656 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.073175/2017-18

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 391/2017/SEI/GPR-ANATEL

Ao Senhor

CARLOS KOJI TAKAHASHI

Chefe de Gabinete do Ministro

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco E

70067-900 - Brasília - DF

Assunto: **Qualidade dos serviços de telecomunicações no município de Jundiaí, no estado de São Paulo.**

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Refiro-me ao Ofício nº 40532/2017/SEI-MCTIC, de 18 de setembro de 2017, que encaminha demanda da Câmara Municipal de Jundiaí, no estado de São Paulo solicitando providências quanto aos serviços de internet, telefonia móvel e TV na região central do município referido.
2. Relativamente ao assunto, informo que demanda de igual teor já foi objeto de questionamento a esta Agência por meio do Ofício PR/DL 337/2017 da Câmara Municipal de Jundiaí - SP. Desta forma encaminho o Informe nº 243/2017/SEI/COQL/SCO, em anexo, elaborado pela Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.

Anexos:

I - Ofício PR/DL 337/2017 (SEI nº 2001556)

II - Informe nº 243/2017/SEI/COQL/SCO (SEI nº 2001539)

III - Ofício nº 293/2017/SEI/COQL/SCO-ANATEL (SEI nº 2001542)

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Leticia Seabra Melo Fernandes, Chefe de Gabinete da Presidência**, em 17/10/2017, às 18:30, 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 **2001470** e o código CRC **B2FAAB27**.



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

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

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

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 | |
| | | ICC-N | | |
| | | ILA-M | | |
| | | ILA-N | Índice de Ligações Atendidas | |
| | 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 | REACÇÃO DO USUÁRIO | SMP1 | Taxa de Reclamações | ≤1% |
| | | SMP2 | Taxa de Reclamações na Anatel | ≤2% |
| | REDE | SMP3 | Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento | ≥95% |
| | | SMP4 | Taxa de Completamento | ≥67% |
| | | SMP5 | Taxa de Alocação de Canal de Tráfego | ≥95% |
| | | SMP6 | Taxa de Entrega de Mensagem de Texto | ≥95% |
| | | SMP7 | Taxa de Queda de Ligações | <2% |
| | | SMP8 | Taxa de Conexão de Dados | ≥98% |
| | CONEXÃO DE DADOS | SMP9 | Taxa de Queda das Conexões de Dados | <5% |
| | | SMP10 | Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada | ≥95% |
| | | SMP11 | Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada | ≥80% |
| | ATENDIMENTO | SMP12 | Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento | ≥90% |
| | | SMP13 | Taxa de Resposta ao Usuário | ≥95% |
| | | SMP14 | Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário | ≥95% |

3.16. 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-voce/planos-servicos/cobertura>
- Tim: <http://portasabertas.tim.com.br/>
- Vivo: <http://www.vivo.com.br/portaWeb/appmanager/env/web?nfis=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.



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

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



Criado por [talita.passos](#), versão 4 por [talita.passos](#) em 16/10/2017 16:44:16.