



ANATEL

Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940

Telefone: (61) 2312-2023 - <http://www.anatel.gov.br>

135

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.044537/2021-40

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 282/2021/ARI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor

ACÁCIO AMBROSINI

Presidente da Câmara Municipal

Câmara Municipal de Sorriso/MT

Av. Porto Alegre, 2615 - Caixa Postal 131, Centro

CEP: 78890-161 - Sorriso/MT

Assunto: Ofício nº 504/2021-GP/SEC, de 22 de junho de 2021 (Requerimento nº 196/2021).

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, gentileza indicar expressamente o **Processo nº 53500.044537/2021-40**.

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 14 de julho de 2021 sob o nº 53500.044537/2021-40, por meio do qual se apresenta demanda sobre a prestação do SMP, do SCM e do STFC no município de Sorriso/MT.
2. No que tange ao assunto, seguem em anexo o Informe nº 227/2021/COQL/SCOe o Informe nº 155/2021/PRUV/SPR elaborados, respectivamente, pela Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) e pela Superintendência de Planejamento e Regulamentação (SPR), com as informações pertinentes.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 227/2021/COQL/SCO (SEI nº 7113916);
II - Relatório de Dados de Fiscalização - Sorriso/MT (SEI nº 7113949);
III - Informe nº 155/2021/PRUV/SPR (SEI nº 7120624).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por Daniel Martins D Albuquerque, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais, em 09/08/2021, às 17:57, 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 **7238454** e o código CRC **0DCAA2E9**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.044537/2021-40

SEI nº 7238454



INFORME Nº 227/2021/COQL/SCO

PROCESSO Nº 53500.044537/2021-40

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SORRISO/MT

1. ASSUNTO

1.1. Subsídios para resposta ao Ofício nº 504/2021 - GP/SEC, de 22 de junho de 2021, da Câmara Municipal de Sorriso/MT.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Lei Geral de Telecomunicações (LGT) - Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;
- 2.2. Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021;
- 2.3. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005;
- 2.4. Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral - STFC, aprovado pela Resolução nº 560, de 21 de janeiro de 2011;
- 2.5. Regulamento do Acesso Individual Classe Especial - AICE, do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao uso do público em geral - STFC, prestado em regime público, aprovado pela Resolução nº 586, de 5 de abril de 2012;
- 2.6. Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Público em Geral (STFC) Fora da Área de Tarifa Básica (ATB), aprovado pela Resolução nº 622, de 23 de agosto de 2013;
- 2.7. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012;
- 2.8. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011;
- 2.9. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011;
- 2.10. Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019;
- 2.11. Ofício nº 504/2021 - GP/SEC, de 22 de junho de 2021, da Câmara Municipal de Sorriso/MT.

3. ANÁLISE

3.1. Trata o presente documento de fornecer as informações pertinentes ao Ofício nº 504/2021 - GP/SEC, de 22 de junho de 2021, da Câmara Municipal de Sorriso no estado do Mato Grosso, que encaminha cópia do Requerimento nº 196/2021, acerca da qualidade dos serviços de telefonia fixa, telefonia/internet móvel e internet banda larga fixa prestados no referido município, em especial no bairro Terra Brasil, pertencente ao município de Sorriso/MT.

3.2. De início, quanto à verificação do cumprimento de obrigações de cobertura do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (telefonia fixa), destaca-se que o art. 4º do Plano Geral de Metas de Universalização - PGMU, aprovado pelo Decreto nº 10.610, de 27/01/2021, estabelece que nas localidades com mais de 300 habitantes, que configura uma nova Área de Tarifação Básica - ATB, é gerada a obrigatoriedade de implantação do STFC com acessos individuais, devendo a concessionária atender às solicitações de instalação de acessos individuais no prazo máximo de 120 dias.

Art. 4º - Nas localidades com mais de trezentos habitantes, as concessionárias do STFC na modalidade local devem implantar o STFC com acessos individuais nas classes residencial, não residencial e tronco, no prazo de até cento e vinte dias, contado da data de solicitação, nos termos estabelecidos em regulamento.

§ 1º - As solicitações de instalação de acessos individuais das classes residencial, não residencial e tronco, nas localidades com STFC com acessos individuais devem ser atendidas no prazo máximo

de sete dias, contado da data de solicitação em noventa por cento dos casos, e, em nenhuma hipótese a instalação de acessos individuais poderá ocorrer em prazo superior a vinte e cinco dias.

§ 2º - Nas localidades com STFC com acessos individuais, aplica-se excepcionalmente o prazo estabelecido no caput quando comprovada a necessidade de expansão de cobertura de rede, nos termos estabelecidos em regulamento.

3.3. Além disso, chama-se a atenção para o estabelecido no art. 7º do PGMU, normatizado pelo Regulamento do Acesso Individual Classe Especial do STFC (AICE), aprovado pela Resolução nº 586, de 05/04/2012, sobre a obrigatoriedade de a concessionária do STFC na modalidade local ofertar o “telefone popular”, que tem por finalidade atender as famílias de baixa renda^[1], inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal, as quais podem ter acesso ao serviço de telefonia fixa em condições especiais^[2].

Art. 7º - As concessionárias do STFC na modalidade local, nas localidades que já dispõem do STFC com acessos individuais, devem ofertar o AICE e devem atender às solicitações de instalação no prazo estabelecido no § 1º do art. 4º, observados os termos estabelecidos em regulamento, que deverá assegurar a viabilidade técnica e econômica da oferta.

3.4. O atendimento se dá nas localidades com mais de 300 habitantes, onde o responsável familiar, incluído no Cadastro Único para Programas Sociais, pode solicitar o serviço à concessionária de sua região, informando o Número de Identificação Social - NIS e Cadastro de Pessoa Física - CPF^[3].

3.5. Para os domicílios que não guardam adjacência com o conjunto de domicílios da localidade, mas que se encontram a até 500 metros da ATB, consideram-se nela incluídos, conforme disposto no art. 6º do Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral – STFC, aprovado pela Resolução nº 560, de 21/01/2011, devendo as solicitações de instalação de acessos individuais serem atendidas no prazo máximo de 90 dias:

Art. 6º Omissis.

§ 1º - Para o efeito da prestação do STFC, consideram-se incluídos na ATB os imóveis da Área Local que, não guardando adjacência com o conjunto de domicílios da Localidade, se situam a até 500 metros dos limites da ATB.

§ 2º - As solicitações de instalação de acesso individual nas situações previstas no parágrafo anterior deverão ser atendidas no prazo máximo de 90 dias.

(...)

3.6. Com relação aos domicílios que se encontram a mais de 500 metros da ATB, ou seja, fora da Área de Tarifação Básica - FATB, estabelece o inciso V do art. 7º do Regulamento aprovado pela Resolução nº 560/2011, que a prestação do STFC na modalidade local em regime público se dará, por opção do assinante, por uma das seguintes formas:

Art. 7º Omissis.

(...)

V - fora da ATB, a prestação do STFC na modalidade local em regime público se dará, por opção do assinante, por uma das seguintes formas:

a) por meio de contrato de prestação de serviço específico que estabelecerá, além dos valores regulares de Habilitação, Assinatura e Utilização, o preço justo e razoável para instalação e manutenção de meios adicionais utilizados para o atendimento do assinante pela concessionária, de forma não discriminatória; ou

b) por meio de Atendimento Rural.

(...)

3.7. O contrato de prestação de serviço acima referido deve ser encaminhado pela concessionária ao solicitante em até 45 dias, conforme estabelecido no § 3º do art. 70 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, aprovado pela Resolução nº 426, de 09/12/2005, abaixo transcrito:

Art. 70 Omissis.

(...)

§ 3º - No caso de solicitação de serviço fora da ATB, a concessionária deve apresentar ao solicitante, em até 45 dias após a solicitação, a proposta de contrato específico para provimento do serviço.

3.8. No que diz respeito ao “atendimento rural”, o art. 8º do PGMU estabeleceu que as concessionárias do STFC devem ofertar o acesso individual nos domicílios rurais situados à distância geodésica igual ou inferior a 30 quilômetros dos limites da localidade-sede municipal, no prazo de 90 dias, por meio de plano alternativo de oferta obrigatória de serviço, nos termos do Regulamento

sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Público em Geral (STFC) Fora da Área de Tarifa Básica (ATB), aprovado pela Resolução nº 622, de 23/08/2013.

3.9. Ademais, o art. 20 de tal Regulamento, estabelece a obrigação da concessionária do STFC na modalidade Local, de ofertar o Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S), de forma não discriminatória, nas áreas consideradas fora da ATB, situadas a distância geodésica superior a 30 quilômetros dos limites de uma localidade-sede municipal.

3.10. Feita as considerações sobre as normas associadas à disponibilização de acessos individuais do STFC, menciona-se que após consulta no Sistema de Gestão de Metas de Universalização (SGMU) da Anatel, verificou-se a existência de 7 localidades no município de Sorriso/MT. Desse total, em 4 localidades há informações de disponibilidade do STFC por meio de acessos individual, conforme tela retirada do citado sistema:

UF MT - MATO GROSSO
Município SORRISO
Período Referência maio / 2021

Listagem de Localidades

Total: 8 Colunas 10

Localidade	Tipo Localidade	Município	Empresa	População	Acessos Individuais	Acessos Públicos (TUP)
20035 - COMUNIDADE UNIAO	Localidade Rural	SORRISO - MT	BRASILETECOM / BRASIL TELECOM FILIAL/MT	890	3	1
67253 - Sorriso	Sede do Município	SORRISO - MT	BRASILETECOM / BRASIL TELECOM FILIAL/MT	73.726	7.398	47
67454 - VILA CARAVAGIO	Localidade Urbana nao Sede de Município	SORRISO - MT	BRASILETECOM / BRASIL TELECOM FILIAL/MT	165	0	1
67549 - VILA PRIMAVERA	Localidade Urbana nao Sede de Município	SORRISO - MT	BRASILETECOM / BRASIL TELECOM FILIAL/MT	808	135	1
67567 - BOA ESPERANCA	Localidade Urbana nao Sede de Município	SORRISO - MT	BRASILETECOM / BRASIL TELECOM FILIAL/MT	1.573	285	4
67767 - SANTO ANTONIO DO MOCCOCO	Localidade Rural	SORRISO - MT	BRASILETECOM / BRASIL TELECOM FILIAL/MT	5	0	1
67872 - PRF-SORRISO	Localidade Rural	SORRISO - MT	BRASILETECOM / BRASIL TELECOM FILIAL/MT	6	0	1

3.11. Como pode ser observado, não constam informações acerca do Bairro de Terra Nossa. Entretanto, cabe ressaltar que os dados do SGMU são autodeclarados pelas concessionárias do STFC. Ademais, as prestadoras não informam à Anatel os dados de atendimento dos municípios na granularidade "bairro" e sim por "localidade". Nesse contexto, com as informações disponíveis na Agência, não é possível informar com precisão a situação de atendimento do bairro Terra Brasil com o STFC.

3.12. Sendo assim, a Gerência de Controle de Universalização e de Ampliação do Acesso (COUN) solicitou à Oi S.A., por meio do Ofício n.º 510/2021/COUN/SCO-Anatel (SEI nº122379), que encaminhasse informações precisas diretamente ao interessado, com cópia à Anatel, no prazo de 5 dias, contados a partir do recebimento da intimação, sobre a disponibilidade do STFC no bairro em tela e que seja emitido parecer técnico informando se o referido bairro encontra-se na Área de Tarifação Básica, ATB.

3.13. Relativamente à solicitação de implantação do sinal de Internet, a partir dos acessos individuais do STFC, cabe esclarecer que se trata de serviço prestado no regime privado, onde a livre concorrência e a liberdade de iniciativa são fatores impulsionadores do seu desenvolvimento, conforme disposto no art. 126 da Lei Geral de Telecomunicações - LGT, in verbis:

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

3.14. Nesse sentido, por ora, não há na regulamentação atual dispositivo que imponha à Prestadora a obrigatoriedade de disponibilizar o serviço. Ademais, cumpre esclarecer que, somente após a instalação do acesso individual do STFC é que torna-se possível à concessionária aferir a possibilidade de qualificação da linha telefônica para que o serviço ADSL possa ser solicitado.

3.15. Dito isso, a seguir é abordado a questão de qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações.

3.16. Cumpre esclarecer que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para prestação da telefonia fixa, da telefonia/internet móvel e da internet banda larga fixa. Esse controle é baseado no acompanhamento do conjunto de indicadores previstos nos regulamentos editados pelo seu Conselho Diretor. No que tange à telefonia fixa, os indicadores de qualidade estão dispostos no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do

Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012. Já no que diz respeito à telefonia móvel, os indicadores de qualidade constam 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. No que tange à internet banda larga, os indicadores de qualidade constam do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011.

3.17. Ressalta-se que as regulamentações supracitadas não estabelecem metas a serem alcançadas pelas prestadoras na abrangência de medição de municípios, distritos, bairros ou povoados, mas sim pelo conjunto dos municípios constantes dos Códigos Nacionais (CN) ou Unidades da Federação (UF). 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. Os resultados mensais dos indicadores de qualidade podem ser acessados em: www.anatel.gov.br >> "Dados" >> "Qualidade".

3.18. Para os casos em que se verificam descumprimentos das metas estabelecidas na regulamentação, a Anatel instaura Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), cujo rito obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612/2013. As sanções, quando cabíveis, são estabelecidas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012.

3.19. No que tange especificamente ao serviço de telefonia/internet móvel, a despeito do tratamento regulatório mencionado, limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, e considerando a relevância de monitorar as condições de prestação do referido serviço nos municípios, a Agência, desde 2012, passou a empreender fiscalização sistêmica e perene nos 5.570 municípios do país. Nesta fiscalização, são acompanhados os indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados (2G, 3G e 4G) de cada operadora, que indicam a existência ou não de congestionamentos e quedas das conexões.

3.20. Os resultados da fiscalização por município podem ser acessados por meio da página da internet em <http://www.anatel.gov.br/dados/qualidade/aplicativo-anatel-servico-movel/aplicativo-da-qualidade-do-monitoramento-das-redes-moveis>, ou via aplicativo "Anatel Serviço Móvel", disponível para terminais Android e iOS. De todo modo, encaminhamos no Anexo 4.1 do presente documento, relatório que contém os resultados apurados para o município de Sorriso/MT, ao longo dos últimos 12 meses publicados pela Agência. Da análise dos dados constantes do relatório, pode-se observar que os resultados se mostram satisfatórios para o município, na medida em que os indicadores atingem as referências estabelecidas na integralidade do período analisado. Tal fato indica ausência de congestionamento na rede de acesso local e que as quedas de chamadas/conexões de dados estão em patamares aceitáveis para a natureza do serviço de mobilidade.

3.21. Insta frisar que as medições são realizadas na área de cobertura do serviço. É válido esclarecer que a área de cobertura obrigatória para a telefonia móvel (voz e dados), prevista entre as obrigações específicas vigentes até o momento, engloba somente os distritos sedes dos municípios. É considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede. Desta forma, como a cobertura móvel obrigatória não representa 100% da área urbana, existe a possibilidade regulamentar de não provimento de cobertura a todos os bairros do distrito sede, assim como a outros distritos que não o distrito sede do município, por parte das prestadoras de telefonia móvel que atendem a região, de modo que tal atendimento fica sujeito aos interesses comerciais dessas prestadoras. Ademais, 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. Desta forma, havendo percepção de má qualidade, esta tende a estar associada a aspectos de cobertura do serviço.

3.22. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, eventos temporários de ausência de sinal em região que há sinal regular de determinada operadora. Ressalta-se que a Anatel possui sistemas para acompanhar e monitorar a ocorrência de eventos de interrupção nas redes das prestadoras. Referidos sistemas utilizam, como base, informações enviadas pelas próprias operadoras à Agência. É importante ressaltar que a regulamentação vigente não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções admissíveis na prestação do serviço. O que se prevê é que, na ocorrência de interrupções, a empresa deve comunicar o evento à Anatel, bem como proceder com o ressarcimento proporcional aos consumidores, correspondente ao período de indisponibilidade.

3.23. Por fim, aproveitamos para comunicar que a Agência decidiu, por meio da Resolução

nº 717/2019, substituir e atualizar os regulamentos da qualidade dos serviços de telecomunicações (telefonia fixa, móvel, banda larga e TV por assinatura), por um único instrumento normativo: o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL (<https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717>).

3.24. Este novo regulamento ainda não está integralmente em vigor, pois depende de definições infra regulamentares e medições que ainda se encontram em fase experimental. No entanto, quando concluído, estabelecerá selo de qualidade A, B, C, D ou E para cada prestadora do serviço, em cada um dos 5.570 municípios brasileiros. Tais selos serão determinados a partir de uma combinação de medidas técnicas com avaliação do número de reclamações dos consumidores, bem como com resultados de pesquisa de qualidade percebida pelos consumidores. Ou seja, o novo regulamento passa a considerar tanto as medidas técnicas quanto a opinião dos consumidores. Ao medir por município, tem-se resultados muito mais adequados para avaliação dos consumidores. Há, ainda, previsão de regras de proteção aos consumidores, tais como:

3.24.1. Ressarcimento proporcional e automático dos consumidores prejudicados por interrupções de serviço;

3.24.2. Direito de cancelamento do serviço sem pagamento de multa de fidelidade quando o consumidor tiver feito o contrato em momento que a empresa tinha selos A, B ou C, e durante o prazo de vigência de seu contrato a prestadora tenha tido resultado degradado para selo D ou E no município;

3.24.3. Direito de cancelamento do serviço sem pagamento de multa de fidelidade quando o consumidor comprovar o vício de seu contrato individual de banda larga fixa (mediante procedimento e canal oficial a ser divulgado oportunamente).

3.25. Esse novo regulamento contou com estudos realizados pela Agência, incluindo avaliação de práticas internacionais, assim como subsídios recebidos de diversos atores em consulta e audiência públicas. O foco é a transparência do desempenho das prestadoras nos municípios brasileiros, provendo informação adequada para que os consumidores façam suas escolhas de consumo com melhor compreensão dos diferentes desempenhos. Tal informação virá a complementar as informações já disponíveis sobre os preços dos produtos, presentes no aplicativo "Anatel Comparador".

3.26. O RQUAL vem substituir os regulamentos anteriores de qualidade (RGQs dos serviços STFC, SMP e SCM, e PGMQ do serviço de TV por assinatura). No entanto, a revogação total de tais resoluções só será efetivada após um período de implementação do RQUAL, estimado em aproximadamente 24 meses após sua publicação, a fim de se manter, durante este período de transição, a vigência de regramentos da qualidade.

4. ANEXOS

4.1. Relatório de Dados de Fiscalização do SMP - Sorriso/MT (SEI nº 7113949);

4.2. Ofício n.º 504/2021 - GP/SEC, de 22 de junho de 2021 (SEI nº 7122379).

5. CONCLUSÃO

5.1. Por todo o exposto, entende-se que foram prestados os subsídios pertinentes ao Ofício nº 504/2021 - GP/SEC, de 22 de junho de 2021, da Câmara Municipal de Sorriso/MT.

^[1] Assinante de Baixa Renda é o responsável pela unidade domiciliar inscrito no Cadastro Único para programas sociais do Governo Federal, criado pelo Decreto n.º 6.135, de 26 de junho de 2007 ou outro que o suceda. Esclarecemos que os dados da família devem estar atualizados no Cadastro Único há pelo menos dois anos, principalmente com as informações de renda familiar e endereço atualizado.

^[2] De acordo com inciso I, art. 2º da Resolução n.º 586, de 5 de abril de 2012, o AICE pertence à Classe Especial do Plano Básico.

^[3] Caso não tenha informado seu CPF no Cadastro Único, deverá também informar seu Título de Eleitor ou o Registro Administrativo de Nascimento Indígena - RANI para o atendimento da concessionária, que irá consultar a base de dados do Cadastro Único para verificar se seu perfil está apto a contratar o Telefone Popular.



Documento assinado eletronicamente por Eduardo Kruei Milano do Canto, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade, em 15/07/2021, às 13:54, 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 **7113916** e o código
CRC **FC51D790**.

Referência: Processo nº 53500.044537/2021-40

SEI nº 7113916

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	99.72	99.82	99.83	99.81	99.78	99.71	99.67	99.77	99.75	99.74	99.75	99.75
OI	98.71	98.68	98.86	98.93	98.91	98.95	98.77	98.78	98.81	98.69	98.74	98.71
TIM	99.88	99.84	99.38	99.54	99.6	99.4	99.28	99.34	99.19	99.59	99.49	99.6
VIVO	98.57	99.61	99.63	99.68	99.69	99.57	99.64	99.48	99.69	99.51	99.78	97.19

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	0.31	0.18	0.15	0.22	0.25	0.26	0.29	0.22	0.21	0.22	0.22	0.2
OI	1.23	1.14	0.92	0.88	0.81	0.77	1.08	1.25	1.19	1.3	1.19	1.23
TIM	1.54	1.51	1.62	1.43	1.23	1.18	1.17	1.28	1.73	1.76	2.16	1.75
VIVO	0.89	0.81	0.88	0.99	0.92	0.86	0.89	0.69	1.1	1.18	0.58	0.49

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	99.69	99.7	99.72	99.72	99.74	99.73	99.75	99.73	99.74	99.72	99.72	99.71
OI	98.66	98.81	98.8	98.81	98.79	98.8	98.57	98.59	98.69	98.71	98.63	98.67
TIM	99.66	99.83	99.67	99.85	99.86	99.8	99.88	99.87	99.83	99.61	99.56	99.81
VIVO	99.52	99.6	99.23	99.38	99.35	99.3	99.53	99.45	99.66	99.51	99.61	99.15

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	0.33	0.31	0.32	0.31	0.3	0.29	0.31	0.32	0.36	0.35	0.35	0.34
OI	1.87	1.88	1.81	1.78	1.85	1.9	2.0	2.04	1.99	2.01	2.04	1.98
TIM	1.57	1.75	2.07	1.95	1.81	1.96	1.92	1.82	1.79	2.07	2.68	1.89
VIVO	0.59	0.65	0.71	0.71	0.8	0.99	0.82	0.74	0.66	0.64	0.65	0.66

DADOS 2G - Resultados

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	99.21	99.22	99.3	99.3	99.33	99.31	99.27	99.21	99.23	99.2	99.22	99.12
OI	98.61	98.76	98.74	98.74	98.73	98.73	98.48	98.5	98.61	98.63	98.53	98.56
TIM	99.55	99.84	99.59	99.87	99.86	99.76	99.9	99.89	99.85	99.48	99.45	99.83
VIVO	98.47	99.02	99.09	99.03	99.02	99.13	99.14	99.13	99.3	98.9	99.14	98.13

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	0.44	0.47	0.47	0.45	0.45	0.39	0.41	0.39	0.43	0.44	0.46	0.44
OI	2.3	2.34	2.3	2.29	2.39	2.45	2.61	2.63	2.55	2.55	2.63	2.57
TIM	2.93	3.26	3.62	3.47	3.34	3.64	3.6	3.62	3.55	4.11	4.84	3.41
VIVO	1.82	1.69	1.7	1.52	1.44	1.4	1.47	1.47	1.43	1.41	1.42	1.34

DADOS 3G - Resultados

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	99.88	99.87	99.87	99.83	99.87	99.86	99.84	99.83	99.81	99.78	99.77	99.79
OI	99.65	99.69	99.74	99.72	99.75	99.73	99.74	99.73	99.73	99.73	99.74	99.71
TIM	99.22	98.96	99.27	99.27	99.08	99.28	99.25	99.09	98.7	98.87	99.06	98.48
VIVO	99.35	99.3	99.29	99.3	99.31	99.35	99.36	99.33	99.38	99.34	99.32	99.35

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	0.54	0.5	0.5	0.53	0.54	0.59	0.7	0.72	0.77	0.77	0.8	0.71
OI	0.52	0.54	0.56	0.48	0.48	0.47	0.49	0.5	0.46	0.51	0.5	0.48
TIM	0.19	0.21	0.23	0.2	0.19	0.2	0.21	0.24	0.26	0.26	0.28	0.29
VIVO	0.86	0.93	0.98	1.1	0.94	0.9	0.88	0.82	0.9	0.88	0.82	0.74

DADOS 4G - Resultados

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	99.9	99.91	99.91	99.93	99.94	99.91	99.93	99.93	99.92	99.91	99.9	99.91
OI	99.88	99.88	99.81	99.77	99.72	99.73	99.71	99.68	99.63	99.8	99.78	99.83
TIM	99.82	99.81	99.83	99.84	99.87	99.86	99.87	99.86	99.83	99.8	99.75	99.79
VIVO	99.86	99.84	99.3	99.58	99.63	99.44	99.81	99.68	99.91	99.94	99.94	99.9

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

Prestadora	ABR-2020	MAI-2020	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021
CLARO	0.15	0.12	0.13	0.13	0.12	0.12	0.12	0.13	0.16	0.14	0.12	0.13
OI	0.9	0.97	1.12	1.0	1.08	0.99	1.09	1.01	0.82	0.63	0.74	0.61
TIM	0.38	0.41	0.49	0.46	0.42	0.43	0.4	0.43	0.4	0.41	0.44	0.4
VIVO	0.11	0.12	0.14	0.13	0.16	0.72	0.36	0.17	0.07	0.08	0.09	0.11

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 Nº 53500.044537/2021-40

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SORRISO/MT

1. **ASSUNTO**

1.1. Atendimento com telefonia móvel e internet no bairro Terra Brasil, município de Sorriso/MT.

2. **REFERÊNCIAS**

2.1. Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997);

2.2. Termos de Autorização para a prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP;

2.3. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado por meio da Resolução n.º 477, de 7 de agosto de 2007;

2.4. Resolução n.º 560/2011, de 21 de janeiro de 2011, complementada pela Resolução n.º 587/2012, de 25 de abril de 2012;

2.5. Resolução n.º 622, de 23 de agosto de 2013, que aprova o Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB);

2.6. Decreto n.º 9619/2018, que aprovou o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU IV ;

2.7. Decreto n.º 10.610, de 27 de janeiro de 2021, que aprovou o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU V;

2.8. Regulamento de Adaptação das Concessões do STFC para Autorizações do mesmo serviço, aprovado pela Resolução 741, de 08 de fevereiro de 2021 (com entrada em vigor a partir de 1º de março de 2021);

2.9. Edital de Licitação n.º 002/2007/SPV - ANATEL (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G");

2.10. Edital de Licitação n.º 002/2010/SPV - ANATEL (Banda H e subfaixas de extensão);

2.11. Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV - ANATEL ("Edital 4G").

3. **ANÁLISE**

3.1. Trata-se do Ofício n.º 504/2021- GP/SEC, datado de 22 de junho de 2021, advindo da Câmara Municipal de Sorriso/MT, que nos encaminha o Requerimento n.º 196/2021, aprovado pela Câmara, o qual nos solicita atendimento com telefonia móvel e internet no bairro Terra Brasil, município de Sorriso/MT.

3.2. Seguem as informações pertinentes, dentre as quais iniciamos com a diferença entre os regimes de prestação, privado ou público, que devem ser observados quando do estabelecimento de obrigações para cada serviço.

3.3. Temos que o Serviço Móvel Pessoal - SMP (celular e banda larga móvel), o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM (banda larga fixa) e o Serviço de Acesso Condicionado - SeAC (TV por Assinatura), são prestados sob o regime privado, baseados nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme o art. 126 da Lei Geral de Telecomunicações, onde, via de regra, o atendimento pressupõe interesse comercial, dependendo apenas do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras.

3.4. Já o Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC (telefonia fixa) é o único prestado sob o regime público, este, com obrigações de universalização e continuidade do serviço, onde as prestadoras são remuneradas por tarifas fixadas no contrato de concessão por este Órgão Regulador.

3.5. No tocante à ampliação do acesso da telefonia, além das obrigações de universalização da telefonia fixa, a Anatel, em especial, por meio dos Editais de Licitação de Radiofrequências para a prestação da telefonia móvel, em atendimento às demandas da população, vem estabelecendo cada vez mais obrigações de cobertura dos municípios brasileiros, tanto para a telefonia móvel quanto para acesso à Internet.

3.6. As obrigações previstas nos Editais são denominadas "compromissos de abrangência" que são vinculados às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Assim, existem, atualmente, três categorias de compromissos: Atendimento com Telefonia Móvel 2G e 3G, Atendimento com Telefonia Móvel 4G e Atendimento às Áreas Rurais.

3.7. Vale ressaltar, entretanto, que a área de cobertura obrigatória para a telefonia móvel, SMP, prevista dentre as obrigações existentes até o momento, engloba somente os Distritos Sedes dos Municípios. É considerando atendido o município quando a área de cobertura contenha, pelo

menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede.

3.8. O município de Sorriso/MT possui estações de telefonia móvel das prestadoras CLARO (2G, 3G e 4G), OI (2G, 3G e 4G), TIM (2G, 3G e 4G) e VIVO (2G, 3G e 4G).

3.8.1. O atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 (trinta) quilômetros do limite da sede municipal, com o serviço de voz e dados fixos, de conformidade com o disposto no Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV - ANATEL (no estado do Mato Grosso o atendimento rural é realizado pela OI).

3.8.2. O atendimento com telefonia fixa aos domicílios situados além dos 30 (trinta) quilômetros dos distritos sede de municípios, será realizado, nos termos da Resolução n.º 622, de 23 de agosto de 2013, por meio de planos específicos pelas concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado (concessionária OI no estado do Mato Grosso).

3.8.3. De conformidade com o Sistema SGMU (de acompanhamento de Metas de Universalização) o bairro Terra Brasil não consta nem como bairro nem como localidade pertencente ao município de Sorriso/MT, não sendo possível identificar a distância deste até a sede municipal mais próxima, a fim de averiguar o tipo de atendimento rural.

3.8.4. Cumpre destacar que se o "bairro" estiver situado na área urbana da sede municipal de Sorriso/MT pode ser que não receba atendimento de telefonia móvel de todas as operadoras presentes no município em razão da cobertura obrigatória ser 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede.

3.8.5. Com relação à internet fixa no distrito sede de Sorriso/MT destacamos que é necessário verificar diretamente com as prestadoras de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) constantes no município, se há disponibilidade técnica de atendimento no bairro Terra Brasil, caso o citado "bairro" esteja situado na área urbana da sede municipal de Sorriso/MT.

3.8.6. As empresas que declararam possuir acessos em serviço (assinantes) de internet fixa nos municípios brasileiros podem ser consultas em nossa página no seguinte link: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos/banda-larga-fixa> (filtre o município e posteriormente no campo "empresa" verifique as operadoras com os nomes escritos nos campos sem cor).

3.8.7. Cabe ainda mencionar algumas informações acerca do primeiro Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT), aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel por meio do Acordão n.º 309, de 14 de junho de 2019, publicado no D.O.U. de 17 de junho de 2019.

3.8.7.1. A Lei Geral de Telecomunicações fixou em seu art. 22 a competência do Conselho Diretor da Anatel propor o estabelecimento e alterações das políticas governamentais de telecomunicações e aprovar planos estruturais das redes de telecomunicações. Diante de tal obrigação e com base no Planejamento Estratégico da Agência, deu-se início a estudos com o objetivo de conhecer, cada vez mais, as lacunas de atendimento dos serviços de telefonia móvel e internet em todas as regiões do país e, com isso, propor um Plano com o objetivo de ampliar o acesso à Banda Larga no Brasil.

3.8.7.2. Para tanto, foi elaborado um diagnóstico detalhado do atendimento com banda larga no país, a fim de possibilitar que a Agência identifique se existe infraestrutura capaz de atender às demandas em cada região, para permitir que a adoção de qualquer ação, de qualidade, de ampliação do acesso, de disponibilização de espectro, de estímulo à competição, dentre outras, seja efetiva. Além do diagnóstico descritivo do conjunto de infraestrutura, o PERT deve demonstrar com clareza quais são as lacunas nas redes de transporte e de distribuição em todo o país; apresentar a relação de projetos de investimentos capazes de suprir as deficiências identificadas no diagnóstico, com suas respectivas valorações; e apresentar as fontes de financiamentos a serem utilizados pelo Poder Público para a execução de tais projetos.

3.8.7.3. Assim, o PERT apresenta alguns projetos, dentre os quais se destacam: a ampliação da rede de transporte de alta capacidade (*backhaul*) com fibra ótica ou rádio em alta capacidade em cerca de 2.000 (dois mil) municípios; o atendimento com telefonia móvel com tecnologia 3G ou superior em 2.012 (dois mil e doze) distritos não sedes (mapeados pelo IBGE); o atendimento com telefonia móvel em tecnologia 4G ou superior nas sedes municipais abaixo de 30.000 (trinta mil) habitantes; a expansão da rede de acesso de alta velocidade nos municípios com *backhaul* de fibra ótica e baixa velocidade média; e implantação de redes públicas essenciais.

3.8.8. Cumpre destacar ademais informações sobre o "Edital do 5G" onde há expectativa de atendimento de sedes de municípios e localidades com 4G, vejamos:

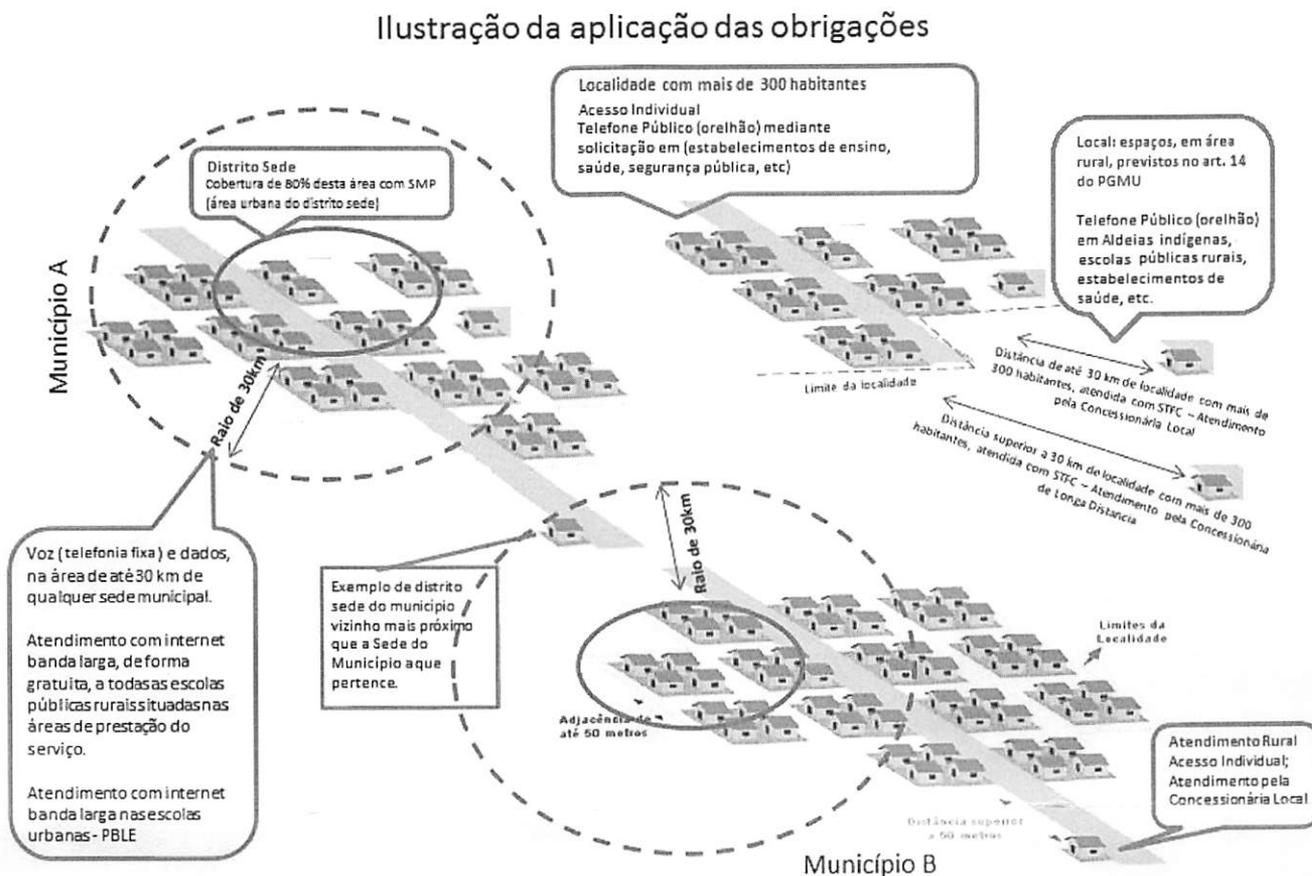
Edital de Licitação de Radiofrequências (700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz) - Edital 5G

3.8.8.1. O Processo n.º 53500.004083/2018-79 traz proposta de Edital que tem o objetivo de disponibilizar faixas de radiofrequências de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz para prestação de SMP ou outros serviços de telecomunicações para as quais estejam destinadas.

3.8.8.2. No escopo deste Edital estão previstos os seguintes Compromissos de Abrangência para a expansão do SMP, que estão alinhados a recomendação de ampliação das obrigações para cobertura do serviço móvel em áreas rurais e remotas:

3.11. Vale registrar, ainda, que 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.

3.12. Segue ilustração sobre a aplicação das obrigações:



4. CONCLUSÃO

4.1. Sugere-se o envio deste Informe à Assessoria de Relações Institucionais e posteriormente à Câmara Municipal de Sorriso/MT, destacando-se que:

4.1.1. As obrigações editalícias existentes para a telefonia móvel (SMP) englobam apenas os distritos sedes dos municípios brasileiros.

4.1.2. É considerado atendido o município quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede.

4.1.3. O município de Sorriso/MT possui estações de telefonia móvel das prestadoras CLARO (2G, 3G e 4G), OI (2G, 3G e 4G), TIM (2G, 3G e 4G) e VIVO (2G, 3G e 4G).

4.1.4. O atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 (trinta) quilômetros do limite da sede municipal, com o serviço de voz e dados fixos, de conformidade com o disposto no Edital de Licitação n.º 004/2012/PVCP/SPV - ANATEL (no estado de Mato Grosso o atendimento rural é realizado pela OI).

4.1.5. O atendimento com telefonia fixa aos domicílios situados além dos 30 (trinta) quilômetros dos distritos sede de municípios, será realizado, nos termos da Resolução n.º 622, de 23 de agosto de 2013, por meio de planos específicos pelas concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado (concessionária OI no estado de Mato Grosso).

4.1.6. De conformidade com o Sistema SGMU (de acompanhamento de Metas de Universalização) o bairro Terra Brasil não consta nem como bairro nem como localidade pertencente ao município de Sorriso/MT, não sendo possível identificar a distância deste até a sede municipal mais próxima, a fim de averiguar o tipo de atendimento rural.

4.1.7. Cumpre destacar que se o "bairro" estiver situado na área urbana da sede municipal de Sorriso/MT pode ser que não receba atendimento de telefonia móvel de todas as operadoras

presentes no município em razão da cobertura obrigatória ser 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede.

4.1.8. Com relação à internet fixa no distrito sede de Sorriso/MT destacamos que é necessário verificar diretamente com as prestadoras de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) constantes no município, se há disponibilidade técnica de atendimento no bairro Terra Brasil, caso o citado "bairro" esteja situado na área urbana da sede municipal de Sorriso/MT.

4.1.9. As empresas que declararam possuir acessos em serviço (assinantes) de internet fixa nos municípios brasileiros podem ser consultas em nossa página no seguinte link: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos/banda-larga-fixa> (filtre o município e posteriormente no campo "empresa" verifique as operadoras com os nomes escritos nos campos sem cor).

4.1.10. As demandas de universalização e ampliação do acesso apresentadas a esta Agência são encaminhadas periodicamente para as prestadoras dos serviços de telecomunicações, bem como configuram subsídio importante para a verificação de atendimento de obrigações de universalização e formatação de futuras obrigações aos demais prestadores de serviços de telecomunicações.



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Pasquali, Superintendente de Planejamento e Regulamentação**, em 09/07/2021, às 14:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Marques da Costa Jacomassi, Gerente de Universalização e Ampliação do Acesso**, em 09/07/2021, às 15:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Cunha de Padua, Especialista em Regulação**, em 09/07/2021, às 15:28, 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 7120624 e o código CRC 33107516.