



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4ª Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2263 - <https://www.gov.br/anatel>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.026964/2023-16

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 250/2023/COQL/SCO-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor

IAGO MELLA

Presidente da Câmara Municipal

Câmara Municipal de Sorriso/MT

Avenida Porto Alegre, 2615, Centro-Norte

CEP: 78890-161 – Sorriso/MT

Assunto: Ofício nº 141/2023 - GP/SEC, de 27 de março de 2023.

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, que encaminha o Requerimento nº 72/2023, por meio do qual se solicita informações e esclarecimentos sobre a indisponibilidade de rede de telefonia do Distrito de Primavera, no Município de Sorriso/MT, que perdura há mais de 10 (dez) dias, bem como requer que sejam adotadas medidas para a imediata solução do ocorrido.
2. Sobre o assunto, cumpre inicialmente esclarecer que, como resultado do processo de venda da unidade móvel da operadora Oi, tal empresa não possui mais outorga para prestação do Serviço Móvel Pessoal (telefonia/internet móvel), de forma que sua operação (rede e clientes) no Estado do Mato Grosso, foi transferida para a sociedade de propósito específico (SPE) Cozani, criada pela operadora e, desde abril de 2022, controlada pela sua compradora Tim. A Tim assume, então, todas as obrigações antes vinculadas à operadora Oi na área da respectiva Unidade Federativa.
3. Não obstante, importa mencionar que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade das redes de telecomunicações necessárias para prestação dos serviços de telefonia fixa e telefonia/internet móvel. Esse controle é baseado no acompanhamento de um conjunto de indicadores previstos no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.
4. Cabe ressaltar que as redes de telecomunicações são instaladas em ambiente externo, sujeito a chuvas e intempéries, acidentes, vandalismos, bem como às próprias falhas de equipamentos. Tais falhas podem ser suportadas por redundâncias e não impactarem os consumidores. Mas podem, também, ocasionar a ausência de sinal temporária para parte do município, parte da tecnologia ou, ainda, uma interrupção total do serviço. A maior parte dos eventos de interrupção no Brasil é causada por falhas nos equipamentos, mas falhas por outras causas também são muito relevantes, sejam por acidentes, furtos ou vandalismos, por exemplo.
5. Vale destacar que a Anatel monitora a disponibilidade do serviço por meio de um indicador de qualidade (IND8) que considera as interrupções de serviço ocorridas nas redes das prestadoras, com base em informações enviadas pelas próprias prestadoras à Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade (ESAQ).
6. De todo modo, ressalta-se 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 tem o dever de comunicar à sociedade, de forma eficaz, manter registros adequados, dentre outros procedimentos de comunicação, bem como proceder o ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade.

7. Em que pese o acima exposto, considerando que a presente demanda não esclarece se a reclamação se refere ao serviço de telefonia fixa ou de telefonia móvel, mas que menciona especificamente a operadora Oi, comunicamos que a operadora Oi (fixa) será notificada para se manifestar quanto aos fatos relatados na demanda em tela, bem como para que informe sobre providências a serem adotadas para melhoria da qualidade do serviço prestado na região.

8. Sendo o que se tinha a informar, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por Eduardo Kruei Milano do Canto, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade, em 09/05/2023, às 15:45, 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 **10183723** e o código CRC **8686517E**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.026964/2023-16

SEI nº 10183723

