

Of. 801 /2017 - SF

Brasília/DF, 8 de agosto de 2017.

A Sua Excelência o Senhor
Senador **JORGE VIANA**
Senado Federal

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 345, de 2017.

Senhor Senador,

Envio a V. Exa. cópia do Ofício nº 34837/2017/SEI - MCTIC, de 7 de agosto de 2017, do Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, por meio do qual encaminha informações em resposta ao Requerimento nº 345, de 2017.

Atenciosamente,

Senador **DAVI ALCOLUMBRE**
No exercício da Primeira Secretária



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES
GABINETE DO MINISTRO

Esplanada dos Ministérios, Bloco E
CEP 70067-900, Brasília - DF, (61) 2033-8743

Ofício nº 34837/2017/SEI-MCTIC

Junte-se ao processado do
requerimento nº 345 de 2017.
Em 08 / 08 / 2017

A Sua Excelência o Senhor
Senador JOSÉ PIMENTEL
Primeiro-Secretário do Senado Federal
Brasília-DF

Assunto: **Requerimento de Informação nº 345, de 2017.**

Senhor Primeiro-Secretário,

Em atenção ao Ofício nº 695 (SF), pelo qual foi encaminhada cópia do Requerimento de Informação nº 345, de 2017, de autoria do Senador Jorge Viana, transmito cópia do Ofício nº 279/2017, em que o Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL encaminha o Informe nº 29, elaborado pela Superintendência de Controle de Obrigações daquela Agência, com as informações sobre os serviços de conexão à internet e de telefonia móvel no município de Cruzeiro do Sul, no Acre.

Cordialmente,

GILBERTO KASSAB
Ministro de Estado



Documento assinado eletronicamente por **GILBERTO KASSAB, Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações**, em 07/08/2017, às 19:22, conforme art. 3º, III, "b", das Portarias MC nº 89/2014 e MCTIC nº 34/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.mc.gov.br/verifica.html> informando o código verificador **2110958** e o código CRC **E423205D**.

Em caso de resposta a este Ofício, fazer referência expressa a: Ofício nº 34837/2017/SEI-MCTIC - Processo nº 01250.029811/2017-60 - Nº SEI: 2110958

Recebido em 8 / 8 / 17
Hora 11 : 23

Wilder Nascimento - Mat. 266726

Ofício nº 695 (SF)

Brasília, em 6 de julho de 2017.

A Sua Excelência o Senhor
Gilberto Kassab
Ministro de Estado da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Assunto: Pedido de informações.

Senhor Ministro,

Comunico a Vossa Excelência que a Mesa do Senado Federal aprovou, nos termos do disposto no § 2º do art. 50 da Constituição Federal, pedido de informações do Jorge Viana, contido no Requerimento nº 345, de 2017, nos termos do parecer da Mesa.

Encaminho, em anexo, avulso da proposição e cópia do Parecer nº 78, de 2017, aprovado pela Mesa do Senado Federal.

Esclareço a Vossa Excelência que as informações deverão ser prestadas em formato digital, quando disponíveis, conforme estabelece o § 5º do art. 11 da Lei nº 12.527, de 2011, e entregues na Secretaria-Geral da Mesa do Senado Federal, Edifício Principal, 1º andar.

Na eventualidade de as informações solicitadas não serem ostensivas, solicito que seja apontado, expressamente, o sigilo legal específico que as resguardam ou, se for o caso, eventual grau de classificação de sigilo (ultrassegredo, segredo ou reservado), nos termos do § 1º do art. 24 da Lei nº 12.527, de 2011, sob pena de regulamentação própria do Senado Federal, em atenção ao que determina o art. 18 do citado diploma legal – Lei de Acesso à Informação.

Atenciosamente,



Senador JOSÉ PIMENTEL
Primeiro-Secretário



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 53500.058707/2017-97.

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 279/2017/SEI/GPR-ANATEL

Ao Senhor

GILBERTO KASSAB

Ministro da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco E

70067-900 - Brasília - DF

Assunto: Requerimento de Informação nº 345/2017, de autoria do Senador Jorge Ney Viana Macedo Neves, que solicita esclarecimentos acerca das interrupções referentes ao Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) no município de Cruzeiro do Sul/AC.

Senhor Ministro,

1. Refiro-me ao Ofícios nº 22454 e nº 30646/2017/SEI-MCTIC, por meio do qual o Chefe de Gabinete de Vossa Excelência solicitou a análise e parecer desta Agência acerca do Requerimento de Informação nº 345/2017, de autoria do Senador Jorge Viana, que requisita esclarecimentos acerca das interrupções referentes ao Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia móvel) no município de Cruzeiro do Sul/AC.
2. Relativamente ao assunto, encaminho, em anexo, Informe nº 29/2017/SEI/COQL/SCO, elaborado pela Superintendência de Controle de Obrigação desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.

Anexo: I - Informe nº 29/2017/SEI/COQL/SCO (SEI nº 1698406)

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Juarez Martinho Quadros do Nascimento, Presidente**, em 31/07/2017, às 17:46, 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 **1708853** e o código CRC **456A7231**.



INFORME Nº 29/2017/SEI/COQL/SCO

PROCESSO Nº 53500.058707/2017-97

INTERESSADO: MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES (MCTIC)

1. ASSUNTO

1.1. Resposta ao Ofício nº 22454/2017/SEI-MCTIC, de 24 de maio de 2017, do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) referente ao Requerimento de Informação nº 345/2017, de autoria do Senhor Senador Jorge Ney Viana Macedo Neves, que solicita esclarecimentos acerca das interrupções referentes ao Serviço Móvel Pessoal - SMP (*telefonia móvel*) no município de Cruzeiro do Sul/AC.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Ofício nº 22454/2017/SEI-MCTIC, de 24 de maio de 2017.
- 2.2. Requerimento de Informação nº 345/2017.
- 2.3. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011.
- 2.4. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007.
- 2.5. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013.

3. ANÁLISE

3.1. Por meio do Ofício nº 22454/2017/SEI-MCTIC, de 24 de maio de 2017, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) encaminhou o Requerimento de Informação nº 345/2017, de autoria do Senhor Senador Jorge Ney Viana Macedo Neves, que solicita esclarecimentos acerca das interrupções do Serviço Móvel Pessoal - SMP (*telefonia móvel*) no município de **Cruzeiro do Sul/AC**.

3.2. Inicialmente, cumpre informar que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para a prestação dos serviços. Este controle é baseado no acompanhamento do conjunto de indicadores previstos nos regulamentos editados pelo Conselho Diretor. No caso do SMP, trata-se do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575/2011. A abrangência dos indicadores é definida por Código Nacional - CN (antigo DDD) ou por Estado. Os resultados anuais destas fiscalizações aquém das 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, entre outras.

3.3. 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 a tabela:

SERVIÇO	INDICADORES	ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	META
	REACÃO DO USUÁRIO	SMP1	Taxa de Reclamações	1%

SMP	INDICADORES DE REDE	SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	2%
		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%
	DOS INDICADORES DE CONEXÃO DE DADOS	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	5%
		SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	30 e 40%
		SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	60, 70 e 80%
		SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Auto-Atendimento	90%
	INDICADORES DE ATENDIMENTO	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	95%
		SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	95%

3.4. Os dados dos indicadores do RGQ-SMP para o Estado do **Acre** estão divulgados no sítio da Anatel, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade – Telefonia Móvel >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página), os quais seguem no Anexo 4.1, incluindo os dados do CN abrangendo o município de **Cruzeiro do Sul/AC**.

3.5. O descumprimento dos indicadores pode ensejar a instauração de Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), cujo rito obedece ao disposto no Regimento Interno (RI), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013. As sanções são aplicadas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução nº 589/2012.

3.6. A Anatel realiza ações adicionais de acompanhamento da qualidade do Serviço Móvel Pessoal, como o Processo de Monitoramento de Redes do SMP, por meio do qual os indicadores são fiscalizados 24h por dia/7 dias por semana.

3.7. A disponibilidade do SMP é monitorada a partir das interrupções registradas pelas prestadoras nos sistemas da Anatel. No registro, devem ser fornecidas todas as informações atinentes à falha, tais como: horários de início e término da interrupção; localidades/municípios atingidos; duração das interrupções; causa/motivo da falha, entre outras. As interrupções podem ser parciais, não restringindo o acesso dos usuários ao serviço, visto que as falhas podem ocorrer pontualmente em determinadas estações, de forma que a prestação do serviço pode ser mantida pelo sinal de estações próximas.

3.8. Por meio do monitoramento das Estações Rádio Base (ERBs) do SMP, é disponibilizado o Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do Monitoramento de Redes, que traz informações na granularidade de município. No Anexo 4.2 constam os dados do município de **Cruzeiro do Sul/AC**, dos últimos 12 (doze) meses publicados. Na internet, estes dados estão disponíveis em <http://gatewaysiec.anatel.gov.br/mobileanatel/> >> Menu >> Relatório do Município.

3.9. As fiscalizações do RGQ-SMP diferem das realizadas no âmbito do Monitoramento de Redes do SMP, visto que as primeiras obedecem às definições do RGQ-SMP, em que a Agência autua as prestadoras, inclusive com a aplicação de sanções como multa, caducidade, entre outras, quando verificados os descumprimentos. No caso do Monitoramento de Redes, as fiscalizações têm a função de acompanhamento e controle, objetivam monitorar a situação do SMP de forma mais próxima às demandas da sociedade, bem como atuar de maneira mais ágil quando identificadas situações graves,

perenes e sem tendência de melhora.

3.10. Adicionalmente, foi lançado um aplicativo para telefones celulares que permite consultar informações sobre a qualidade da telefonia móvel. Trata-se do APP Serviço Móvel. Com este aplicativo, o consumidor pode consultar a qualidade dos serviços de voz e de dados nas redes das operadoras em todos os municípios brasileiros, bem como o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão. É possível, ainda, acompanhar a evolução da qualidade de cada operadora a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 (doze) meses. O aplicativo permite, também, que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas e em funcionamento e suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G), por operadora.

Interrupções em Cruzeiro do Sul

3.11. Relativamente ao questionamento reportado no Requerimento de Informação nº 345/2017, cumpre esclarecer que a o art. 18 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMPP, aprovado pela Resolução nº 477/2007 prevê obrigação à prestadora de comunicar ao público em geral, aos seus usuários e, também à Anatel, os motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços no caso de interrupção:

Art. 18. A prestadora deve comunicar ao público em geral e ao Usuário, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços.

§ 1º A interrupção do serviço por falhas de rede, de qualquer tipo, que venham a afetar mais de 10% (dez por cento) do total de acessos de localidade deve ser informada, imediatamente, a todas as demais prestadoras que possuam redes interconectadas à rede em falha e à Anatel.

§ 2º A informação de interrupção do serviço deve incluir, no mínimo, a descrição objetiva da falha, localização, quantidade de acessos afetados, detalhes da interrupção, diagnóstico e ações corretivas adotadas.

§ 3º Nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Usuários afetados, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, sob pena de configuração de violação dos direitos dos Usuários previstos no [art. 3º da LGT](#), e neste Regulamento

3.12. Ademais, no Artigo 28 do mesmo Regulamento há obrigação para ressarcimento aos usuários afetados:

Art. 28. A prestadora deve oferecer reparação ao Usuário afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma da regulamentação.

3.13. É válido destacar que, na hipótese da prestadora não proceder a comunicação prevista no art. 18 e o ressarcimento previsto no art. 28 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, há a instauração de Pado, conforme o anteriormente elucidado (Item 3.5 desta análise).

3.14. Especificamente em relação às reincidentes ocorrências de interrupções dos serviços de telecomunicações no município de **Cruzeiro do Sul/AC**, verificamos que o problema decorre da falta de redundâncias para a infraestrutura de transporte de telecomunicações que atende o município. A única infraestrutura de transporte que chega ao município é de propriedade da empresa Oi, a qual é utilizada pelas demais prestadoras para a prestação de seus serviços. Como não há redundâncias para tal infraestrutura, qualquer evento que a danifique (vandalismo, falta de energia comercial, queimadas, acidentes, etc.) implica na interrupção dos serviços de todas as prestadoras. Nesse sentido, informamos que procedemos a notificação das empresas Vivo, Tim, Claro e Oi para que avaliem o caso e apresentem ações para que a prestação do serviço seja mais estável.

3.15. A Oi, por meio da CT/Oi/GQUAL/1683/2017, de 13 de julho de 2017, esclareceu que, muitas vezes, as interrupções decorrem de ações de vandalismo e que está atuando para a melhoria dos serviços na região, podendo-se destacar os trechos abaixo:

(...)

4. É mister salientar, fato notório que a Oi tem sofrido com ações recorrentes de vandalismo, furto e acidentes em sua rede na região, afetando os serviços de mobilidade, banda larga fixa, circuitos de dados e STFC, ressaltando este último, que possui contingência satelital contratada junto à Embratel, conforme já reportado em situações pretéritas. Cabe destacar que outras empresas utilizam-se do mesmo meio para prover seus serviços na região.

5. No ano de 2017, o aumento de ações de vândalos no trecho foi responsável por 48% do tempo de interrupções ocorridas até o momento.

(...)

8. Para o ano de 2017, a Oi informa que foi elaborado projeto para construção de via alternativa entre as localidades de Manuel Urbano e Feijó, vez que, é o trecho mais crítico da rota. Tal projeto tem previsão para conclusão em até seis meses, contados a partir da data de liberação das licenças pertinentes junto aos órgãos competentes.

3.16. Por sua vez, a VIVO, por meio da CT.0867/2017/LLLAD#A, de 21 de julho de 2017, informou que

(...) amplia constantemente a capacidade e cobertura móvel no estado do Acre, inclusive com as tecnologias 3G e 4G, investindo em rede própria de acesso, tudo para alcançar a excelência na prestação do serviço.

Em relação aos investimentos de rede em Cruzeiro do Sul, informamos que atualmente não há projetos de implantação de backbone próprio. A Telefônica contrata referida capacidade de terceiros, aprimorando sempre que possível a cobertura e qualidade dos seus serviços.

3.17. A Tim e a Claro solicitaram dilação de prazo para fornecimento das informações requeridas e, assim, até o momento, não apresentaram resposta.

3.18. É perceptível, portanto, que a falta de vias redundantes para escoamento do tráfego do SMP coloca o município numa situação de fragilidade, sendo que a Oi, como proprietária da única infraestrutura de acesso, já identificou a existência de um trecho crítico na rota e elaborou um projeto para construção de via alternativa. Nesse sentido, registra-se, por fim, que a Câmara dos Deputados, por meio das Comissões de Ciência, Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI) e de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio e Serviços (CDEICS) tem discutido o assunto dos danos causados à população decorrentes de furtos, roubos, vandalismo e receptação de componentes de infraestrutura de telecomunicações, inclusive sugerindo a revisão da legislação penal sobre o tema.

4. ANEXOS

4.1. Relatório de Indicadores do RGQ-SMP/AC (SEI nº 1655827).

4.2. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados - Cruzeiro do Sul/AC (SEI nº 1655857).

5. CONCLUSÃO

5.1. No que concerne ao atendimento do pedido de informações do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), referente ao Requerimento de Informação nº 345/2017, de autoria do Senhor Senador Jorge Ney Viana Macedo Neves, que solicita esclarecimentos acerca das interrupções referentes ao Serviço Móvel Pessoal - SMP (*telefonia móvel*) no município de Cruzeiro do Sul/AC, entende-se que foram prestados os devidos esclarecimentos.

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



Documento assinado eletronicamente por **Osmar Bernardes da Silva Junior, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 27/07/2017, às 18:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antonio Santana Gomes, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade, Substituto(a)**, em 27/07/2017, às 18:56, 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 **1698406** e o código
CRC **CD2E49FD**.

Referência: Processo nº 53500.058707/2017-97

SEI nº 1698406