



Agência Nacional de Telecomunicações

Rua Saldanha Marinho, nº 205 - Bairro Centro, Florianópolis/SC, CEP 88010-450
Telefone: (48) 3212-7000 - <https://www.gov.br/anatel>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.070929/2023-26

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 94/2023/UO031/GR03/SFI-ANATEL

A Sua Excelência a Senhora
ANA PAULA DA SILVA - DEPUTADA PAULINHA
Deputada Estadual
Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina
Rua Doutor Jorge Luz Fontes, 310 - Centro
CEP: 88020-900 - Florianópolis/SC

Assunto: Ofício nº GPS/DL/0203/2023, de 5 de julho de 2023 (Moção nº 1134/2023, de 4 de agosto de 2023).

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, gentileza indicar expressamente o **Processo nº 53500.070929/2023-26**.

Senhora Deputada,

1. Refiro-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 07 de agosto de 2023 sob o nº **53500.070929/2023-26**, por meio do qual se apresenta demanda sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP).
2. No que tange ao assunto, segue em anexo o Informe nº 46, elaborado por esta Unidade Operacional da Anatel (UO031/SC), com as informações pertinentes.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 46 (SEI nº 10786336).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Stevan Grubisic, Gerente da Unidade Operacional no Estado de Santa Catarina**, em 03/09/2023, às 15:31, 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 **10792886** e o código CRC **7BAA4930**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.070929/2023-26

SEI nº 10792886



INFORME Nº 46/2023/UO031/GR03/SFI

PROCESSO Nº 53500.070929/2023-26

INTERESSADO: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SANTA CATARINA

1. ASSUNTO

- 1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia/internet móvel).
- 1.2. Atendimento com o Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia/internet móvel) junto ao Município de São Cristovão do Sul/SC.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Ofício nº GPS/DL/0203/2023, 5 de julho de 2023 - Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina;
- 2.2. Moção nº 1134/2023 - Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina;
- 2.3. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações (LGT);
- 2.4. Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021 - Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU V);
- 2.5. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013;
- 2.6. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014;
- 2.7. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007;
- 2.8. Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019;
- 2.9. Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução Anatel nº 629, de 16 de dezembro de 2013;
- 2.10. Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução Anatel nº 754, de 12 de agosto de 2022;
- 2.11. Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015;
- 2.12. Documento de Valores de Referência (DVR), aprovado pela Resolução Interna Anatel nº 71, de 30 de novembro de 2021;
- 2.13. Manual Operacional (MOP) do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL) - <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/sobre-o-rqual>;
- 2.14. Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT) - www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/pert;
- 2.15. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel - "Edital 4G"; e
- 2.16. Edital de Licitação nº 001/2021-SOR/SPR/CD-Anatel - "Edital 5G".

3. ANÁLISE

3.1. A Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina, por meio do Ofício em epígrafe, apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia/internet móvel) ofertado pela operadora Vivo e TIM junto ao Município de São Cristovão do Sul/SC, nos seguintes termos:

"... cobrança das operadoras VIVO e TIM para instalação de antenas de telefonia no Município de São Cristovão do Sul."

3.2. Dessa forma, este Informe tem por objetivo traçar um panorama do Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia celular e banda larga móvel, a fim de atender à demanda formulada. Assim, foi dividido nas seguintes seções:

- I - a Anatel;
- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da telefonia móvel;
- IV - atendimento e ampliação do acesso da telefonia móvel;
- V - a prestação do serviço de telefonia móvel;
- VI - informações ao consumidor; e
- VII - informações adicionais.

I - A ANATEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), à **Anatel**, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de **órgão regulador, compete organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país.**

3.4. Presente em todas as capitais brasileiras, a Agência tem como missão primordial, de acordo com as políticas estabelecidas pelos poderes Executivo e Legislativo, garantir a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores.

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.5. **A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.**

3.6. Para o **regime público**, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, **a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora.** Já os serviços explorados no **regime privado**, por outro lado, **não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.**

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

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.

(...)

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

(...)

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

3.7. Assim, **o serviço de telefonia fixa** (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC) **é prestado tanto em regime público**, pelas concessionárias (sujeitas às obrigações de universalização e continuidade), **quanto em regime privado**, pelas empresas autorizadas (não sujeitas a tais obrigações).

3.8. **Os demais serviços de telecomunicações, como o Serviço Móvel Pessoal (telefonia e banda larga móveis), o Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e o Serviço de Acesso Condicionado (TV por assinatura), são sempre prestados sob o regime privado**, no qual as empresas autorizadas não estão sujeitas às obrigações de universalização e continuidade. Esse regime jurídico pressupõe, de forma geral, que a definição dos locais de oferta de serviço no país depende do interesse comercial do agente econômico, com base no plano de negócios e na estratégia de atuação comercial das próprias prestadoras, salvo exceções que serão informadas neste documento.

III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL

3.9. **O Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia móvel, telefonia celular e banda larga móvel, é, por definição legal, prestado sob o regime privado**, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os artigos 126 e 128 da Lei Geral de Telecomunicações.

3.10. Entretanto, **em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado regras sobre cobertura, atendimento e qualidade**. Dessa forma, caso uma prestadora deseje, por exemplo, participar de um leilão para adquirir novas autorizações de radiofrequências, a Anatel poderá agregar outras obrigações, inclusive de cobertura.

3.11. As principais regras da exploração da telefonia móvel estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta no portal de legislação da Anatel (<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao>):

a) Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007, que abrange, entre outras, as regras básicas de prestação e as características operacionais do serviço;

b) Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019, que adota um modelo de gestão da qualidade estruturado sobre indicadores técnicos e indicadores de medição do relacionamento entre prestadoras e usuários; e

c) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que estabelece

as regras sobre atendimento, cobrança e oferta do SMP e demais serviços de telecomunicações.

IV - ATENDIMENTO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO DA TELEFONIA MÓVEL

3.12. Conforme já indicado, o **Serviço Móvel Pessoal (SMP)**, comumente chamado de telefonia móvel, telefonia celular e banda larga móvel, é, por definição legal, prestado sob o regime privado, conforme os artigos 126 e 128 da LGT, cuja regra para atendimento pressupõe interesse comercial, dependendo do plano de negócios e estratégia de atuação das prestadoras.

3.13. No tocante à ampliação do acesso aos serviços de telecomunicações, além das obrigações de universalização da telefonia fixa, a Anatel, em atendimento às demandas da população, vem estabelecendo cada vez mais obrigações de cobertura dos municípios brasileiros, tanto para a telefonia móvel quanto para o acesso à internet. A essas obrigações dá-se o nome de "compromissos de ampliação de acesso".

3.14. Atualmente, existem obrigações de atendimento para todos os municípios brasileiros com telefonia móvel. Nos municípios com mais de 30 (trinta) mil habitantes, deve existir, no mínimo, uma prestadora de telefonia móvel com tecnologia 4G cobrindo, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito-sede. Para aqueles municípios com menos de 30 (trinta) mil habitantes, está vigente a mesma regra (atendimento a pelo menos 80% - oitenta por cento - da área urbana do distrito-sede), só que com a tecnologia 3G.

3.15. É importante frisar que, quando uma prestadora faz uma oferta de serviço em município sem vínculo com compromisso de ampliação de acesso, ou seja, por seu próprio interesse comercial, não há cobertura mínima obrigatória.

IV.1 - COMPROMISSOS DE AMPLIAÇÃO DE ACESSO

3.16. A Anatel, no âmbito de sua atuação regulatória, tem consolidado novos compromissos de ampliação do acesso utilizando, para tanto, sobretudo, os editais de licitação de radiofrequências.

3.17. Na página da Agência na internet está disponível um painel específico, o **Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento**, no qual é possível conhecer, em detalhes, os compromissos e obrigações vigentes para cada município do país, bem como as operadoras responsáveis e os prazos de atendimento envolvidos. Para acessar, utilize o link <http://bit.ly/anatelampliacao> ou o QR code ao lado.



3.18. Anexa a este Informe, segue planilha contendo todos os compromissos de ampliação de acesso monitorados por esta Agência relativos ao município de **São Cristovão do Sul/SC**.

3.19. A seguir, em tópicos, os principais compromissos de ampliação de acesso em fase de implementação pelas operadoras de telecomunicações brasileiras.

A) Edital do 5G

3.20. Em dezembro de 2021, a Anatel concluiu o Edital de Licitação para conferir/outorgar autorizações de uso de radiofrequências nas faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz, chamado de "Edital 5G", que, além de prever a implantação dessa nova tecnologia em todos os municípios do país, também trouxe obrigações adicionais com compromissos de atendimento a sedes de municípios, localidades e rodovias com 4G.

3.21. Nesse Edital, os compromissos de ampliação de acesso podem ser agrupados em 4 (quatro) diferentes subtipos, detalhados a seguir.

A.1) Compromissos de atendimento a distritos-sede de municípios com 4G e 5G

3.21.1. Em relação a esse subtipo de compromisso de ampliação de acesso, a operadora deverá ofertar a telefonia móvel em sedes de município. Nos compromissos que envolvam a **tecnologia 4G**, um município será considerado atendido quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 95% (noventa e cinco por cento) da área urbana do distrito-sede. Havendo área urbanizada de distrito não sede contígua à área urbanizada de distrito-sede, será computada para cumprimento da obrigação. Note-se que houve um avanço em relação ao Edital do 4G, que previa uma área de cobertura de 80% (oitenta por cento) da sede do município. Ademais, após seu cumprimento, novos municípios brasileiros terão acesso ao 4G pelas prestadoras Algar, Brisanet, Claro, Telefônica (Vivo) e Tim. Os prazos de atendimento de cada prestadora vão de dezembro de 2023 (atender 40% - quarenta por cento - dos municípios) até dezembro de 2024 (atender 100% - cem por cento), e a listagem de municípios pode ser visualizada no [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#) citado acima.

3.21.2. Para os compromissos de cobertura da telefonia móvel com a nova tecnologia 5G, as prestadoras devem instalar Estações Rádio Base (ERBs, popularmente chamadas de "torres de celular" ou antenas) que permitam a oferta do serviço por meio da tecnologia 5G em todos os municípios brasileiros. Os prazos e a forma de atendimento variam de acordo com o lote adquirido, e possuem especificidades de cobertura tais como quantidade de ERBs por número de habitantes. Portanto, para um acompanhamento detalhado, inclusive para visualizar a listagem de municípios, deve-se consultar o [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#) mencionado acima. Em termos de prazo, os primeiros compromissos já vencem em julho de 2022.

A.2) Compromissos de atendimento a localidades, vilas e distritos

3.21.3. Em relação a esse segundo subtipo, há novos compromissos de atendimento para a oferta da telefonia móvel em mais de 8 mil localidades, vilas e distritos brasileiros. Uma localidade será considerada atendida mediante a implantação de pelo menos 1 (uma) ERB contida dentro do polígono do setor censitário da localidade, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os prazos variam de acordo com a faixa de radiofrequência adquirida e, mais uma vez, para um acompanhamento detalhado, inclusive para visualizar a listagem de localidades, recomenda-se a consulta ao [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#) já mencionado neste Informe.

A.3) Compromissos de atendimento em trechos de rodovias federais com 4G

3.21.4. Ainda, o Edital do 5G estabeleceu a oferta de telefonia móvel 4G a 2.349 (dois mil, trezentos e quarenta e nove) trechos de rodovias federais, obrigação atribuída à prestadora Winity. O cronograma de atendimento possui a primeira etapa com prazo até dezembro de 2023 (10% - dez por cento - dos trechos) e avança gradualmente, ano a ano, até dezembro de 2029, quando 100% (cem por cento) dos trechos deverão estar atendidos. Para mais detalhes, indica-se, novamente, a visualização do referido [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).

A.4) Implantação de backhaul (rede de transmissão em fibra óptica)

3.21.5. O último subtipo de obrigações diz respeito a backhaul, infraestrutura de rede de transmissão de telecomunicações que disponibiliza grandes capacidades de tráfego. No Edital do 5G, foi estabelecida a implantação de backhaul de fibra óptica com capacidade mínima de 1 Gbps, fim a fim, quando se tratar de município com população inferior a 20 (vinte) mil habitantes e 10 Gbps, fim a fim, quando se tratar de municípios com população superior a 20 (vinte) mil habitantes. Os prazos de atendimento vão de dezembro de 2023 (40% - quarenta por cento - de municípios) até dezembro de 2026

(100% - cem por cento - de municípios). Mais uma vez, para detalhes, recomenda-se a consulta ao [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).

3.22. **Em tempo, vale registrar que a escolha da ordem de prioridade do atendimento é uma prerrogativa da prestadora vencedora do leilão. Todavia, como anualmente elas deverão informar à Anatel o seu planejamento do ano, essas informações também podem ser obtidas no [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).**

3.23. Ainda, tendo em vista que a base utilizada pela Anatel foi a do Censo de 2010, do IBGE, informação oficial disponível na data do leilão, pode haver caso em que persista localidade, distrito ou vila que não consta da relação de localidades previstas para atendimento nos próximos anos, conforme dados que podem ser extraídos do [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).

3.24. No entanto, a sede do município e suas localidades poderão ainda serem beneficiadas por investimentos advindos de futuras políticas públicas, da assinatura de Termos de Ajustamento de Condutas (TAC), a serem firmados com as operadoras e da conversão de multas aplicadas em Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), ou serem atendidas com atendimento a áreas rurais nos termos apresentados a seguir.

3.25. O atendimento às localidades pode ser consultado no "Painel Cobertura Móvel", acessível pelo link <http://bit.ly/anatelinfraestrutura> >> *Cobertura nas Localidades* ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-nas-localidades>.

B) Atendimento a áreas rurais - Telefonia e internet fixa

3.26. Uma outra categoria de compromissos de ampliação de acesso imposta por meio de editais refere-se ao atendimento às áreas rurais. Nesse item, o atendimento está limitado ao serviço de voz e dados fixos (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, ou telefonia fixa convencional e Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, ou banda larga fixa).

3.27. Embora não se trate especificamente de cobertura com telefonia móvel, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento e oferta de serviços em áreas rurais.

3.28. Quanto à área rural, existem:

- metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU), aprovado pelo [Decreto nº 10.610/2021](#); e
- metas estabelecidas por meio do Edital 4G.

B.1) Obrigações previstas no PGMU - Telefonia fixa

3.28.1. O Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU), aprovado por decreto do Poder Executivo, estabelece as obrigações e metas de universalização para os serviços de telecomunicações prestados em regime público, sendo o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) o único nesse regime. Em 28 de janeiro de 2021, foi publicado no Diário Oficial da União e entrou em vigor o Decreto nº 10.610, que aprova o quinto PGMU.

3.28.2. No que tange às metas de atendimento com STFC, o PGMU vigente prevê, entre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

- a) Atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados "orelhões"), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, estabelecimentos de saúde, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente

certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável geridas pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos, aldeias indígenas, postos revendedores de combustíveis automotivos, cooperativas e associações (nos termos do disposto na Lei nº 10.406/2012 - Código Civil), postos de fiscalização da Receita Federal e Estadual e estabelecimentos de segurança pública; e

b) Atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução Anatel nº 754, de 12 de agosto de 2022, com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.28.3. O atendimento descrito nos itens acima será efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local (Algar, Sercomtel, Telefônica-Vivo e Oi), nas respectivas áreas de concessão, com exceção da instalação de acessos coletivos em locais situados a distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade com mais de 300 (trezentos) habitantes, cuja responsabilidade recai sobre a concessionária do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional (Claro/Embratel).

B.2) Obrigações decorrentes do Edital do 4G - Telefonia fixa e banda larga fixa

3.28.4. O Edital do 4G estabeleceu, além de outros, o compromisso de atendimento da área rural com serviços de voz e dados fixos em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 (trinta) quilômetros dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural do país.

3.28.5. Cumpre informar que a oferta de serviços de dados (banda larga) deve possibilitar, no mínimo, conexões com taxa de transmissão de 1 Mbps de *download*, 256 kbps de *upload* e franquia mensal de 500 MB por usuário.

3.28.6. Cabe ressaltar que, para solicitações de instalação de acessos individuais em áreas rurais, o interessado deve fazer o pedido diretamente à prestadora responsável pelo atendimento em seu estado, conforme tabela a seguir:

| EMPRESA | ÁREA DE ATENDIMENTO |
|---------|--|
| Claro | AC, AM, AP, BA, MA, PA, RO, RR, TO e SP nas áreas com o CN (antigo DDD) 11 e 12 |
| Oi | GO, MT, MS, RS e DF |
| Tim | ES, PR, RJ e SC |
| Vivo | AL, CE, MG, PB, PE, PI, RN, SE e SP nas áreas com o CN 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19 |

V - A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL

V.1 - QUALIDADE

3.29. De início, cumpre esclarecer que esse controle é baseado nas disposições contidas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, aprovado por meio da Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019.

V.2 - REGULAMENTO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

3.30. O RQUAL uniformizou e atualizou as regras dispostas nos regulamentos de qualidade

anteriores, e estabeleceu novos mecanismos de gestão da qualidade na prestação da telefonia fixa e móvel, banda larga e TV por assinatura, disciplinando as definições, os métodos de aferição dos novos indicadores de qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação desses serviços aos consumidores.

3.31. Além disso, o acompanhamento sistêmico da qualidade dos serviços passou a ser realizada em todos os municípios brasileiros, não mais por Unidade da Federação (UF) ou Código Nacional (CN - antigo DDD), como nos regulamentos anteriores.

3.32. Informações detalhadas sobre o Regulamento podem ser acessadas no Portal Anatel em:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Sobre o RQUAL*;
- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/sobre-o-rqual>.

3.33. O RQUAL abrange obrigatoriamente as empresas que não se caracterizam como Prestadoras de Pequeno Porte - PPPs (Claro, Oi, Sky, Tim e Vivo) e as PPPs que fizeram adesão voluntária ao novo regulamento. O novo conceito de PPP foi trazido pela Resolução Anatel nº 694, de 17 de julho de 2018, que aprovou o novo Regulamento Geral de Metas de Competição (PGMC), definindo como PPP o grupo detentor de participação de mercado nacional inferior a 5% (cinco por cento) em cada mercado de varejo em que atua.

3.34. Detalhes sobre o processo de adesão ao regulamento pelas Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs) e quais operadoras aderiram ao regulamento em cada ciclo podem ser obtidos por meio da página Adesão ao RQUAL, acessível em:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Sobre o RQUAL*;
- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/sobre-o-rqual>.

V.3 - DOCUMENTAÇÃO E ATRIBUIÇÕES

3.35. O RQUAL dispõe de documentos que baseiam a atuação da Agência no acompanhamento e na divulgação dos resultados coletados. São eles: o Manual Operacional (MOP) e o Documento de Valores de Referência (DVR).

3.36. O MOP estabelece os métodos de coleta, cálculo, consolidação e publicação dos indicadores e dos índices de qualidade estabelecidos pelo RQUAL. A primeira versão do MOP foi publicada em 29 de junho de 2021 e atualizada em 24 de março de 2022. As versões do documento estão disponíveis no Portal Anatel em:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Sobre o RQUAL* >> *Seção MOP, DVR, ESAQ e GTQUAL*;
- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/sobre-o-rqual> >> *Seção MOP, DVR, ESAQ e GTQUAL*.

3.37. Já o Documento de Valores de Referência (DVR) determina os valores de referência para os indicadores e índices da qualidade, a forma de consolidação dos índices e os métodos e critérios para atribuição do Selo de Qualidade, a partir da avaliação dos resultados do processo de aferição. Vigente desde 02 de março 2022, o DVR foi aprovado pela Resolução Interna Anatel nº 71, de 30 de novembro de 2021, e revisado pela Resolução Interna Anatel nº 132, de 6 de setembro de 2022.

3.38. O RQUAL ainda estabeleceu a constituição da Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade (ESAQ) e do Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL).

3.39. A ESAQ, constituída em 11 de agosto de 2021, é responsável, entre outras atribuições,

pela operacionalização do processo de medição da qualidade dos serviços.

3.40. Já o Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL), constituído em 31 de dezembro de 2021, é formado por representantes das prestadoras, da Anatel e da ESAQ, sendo responsável pelo detalhamento das formas de cálculo dos novos indicadores de qualidade trazidos pelo RQUAL.

V.4 - HISTÓRICO DOS RESULTADOS DA QUALIDADE

3.41. O RQUAL passou a vigorar a partir de março 2022, revogando, assim, os regulamentos de qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo contidos na Resolução Anatel nº 411, de 14 de julho de 2005 (TV por assinatura); na Resolução Anatel nº 574, de 28 de outubro de 2011 (banda larga fixa); na Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011 (telefonia móvel) e na Resolução Anatel nº 605, de 26 de dezembro de 2012 (telefonia fixa), que se encontravam vigentes desde meados de 2011.

3.42. Para conhecer informações e dados relativos ao acompanhamento realizado pela Anatel antes da vigência do RQUAL, acesse o Portal Anatel:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Regulamentação anterior ao RQUAL*;
- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/regulamentacao-anterior-ao-rqual>.

3.43. Informações sobre os processos sancionatórios instaurados em face das prestadoras e, também, sobre os Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) vigentes, podem ser consultadas em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle>.

3.44. Ressalta-se que esses processos são públicos e podem ser acessados em:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Centrais de Conteúdo* >> *Processo Eletrônico (SEI)* >> *Seção Consulta Processual* >> *Link Pesquisa Pública (SEI)*;
- Diretamente no endereço: <http://www.anatel.gov.br/seipesquisa>.

V.5 - INTERRUPÇÕES DE SERVIÇO

3.45. A maior parte das redes de telecomunicações é instalada em ambiente externo, e, por essa razão, está sujeita a falhas ocasionadas por chuvas, acidentes, vandalismo, etc. Tais falhas podem ser suportadas por redundâncias e não impactarem o uso dos serviços, mas podem, também, ocasionar ausência de sinal temporária para parte do município e da tecnologia ou, ainda, interrupção total do serviço.

3.46. Conforme definições do Manual Operacional (MOP) do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), interrupção é a paralisação total de um serviço, por período contínuo, maior ou igual a 10 (dez) minutos.

3.47. Nos serviços de telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura, a interrupção é caracterizada por afetar simultaneamente mais de um cliente. Já na telefonia móvel, ocorre quando atinge mais de 20% (vinte por cento) do conjunto de antenas do município. Assim, o conceito de interrupção não é aplicado para casos individuais, mas sim para um conjunto de usuários afetados pela paralisação do serviço.

3.48. Quanto ao impacto (abrangência) da paralisação, as interrupções podem ser classificadas como massivas, ou seja, atingem um grande número de usuários para os serviços fixos (telefonia fixa, banda larga fixa e serviços de TV por assinatura) ou um grande número de antenas na telefonia móvel. Na ocorrência de interrupções massivas não programadas, as prestadoras devem comunicar os seus clientes, em até 24 (vinte e quatro) horas do início da paralisação dos serviços.

3.49. Outro conceito trazido pelo RQUAL é o de interrupção excepcional, decorrente de caso fortuito ou força maior, configurados na presença concomitante de imprevisibilidade, inevitabilidade e

irresistibilidade, ou motivada por manutenção programada que, embora previsível, acarrete a interrupção como condição para a reparação, manutenção ou modernização das redes. A paralisação do serviço devido a furto de cabos pode ser considerada como interrupção excepcional desde que se comprove, perante a Anatel, os critérios acima mencionados. Mesmo nos casos reconhecidos de interrupção excepcional, cumpre destacar que o ressarcimento ao consumidor se mantém devido pela prestadora do serviço.

3.50. As consultas às interrupções, por serviço, prestadora, período e tipo estão acessíveis por meio do portal público: <https://consultaesaq.com.br/interruptao>.

3.51. Nos casos de interrupções de serviços, as prestadoras abrangidas pelo RQUAL têm as seguintes obrigações:

a) disponibilizar as informações, de forma padronizada, sobre as interrupções em seus sítios eletrônicos (listados abaixo) ou, via centrais de atendimento telefônico.

- Algar: www.algartelecom.com.br/interruptao;
- Claro: www.claro.com.br/interruptao;
- Tim: www.tim.com.br/interruptao;
- Vivo: www.vivo.com.br/interruptao.

b) realizar, automaticamente, o ressarcimento proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo consumidor. Porém, não há prazo máximo para restabelecimento do serviço.

3.52. Mais detalhes sobre as interrupções de serviço e regras de ressarcimento automático podem ser acessados no Portal Anatel em:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Interrupções de Serviço e Ressarcimento* ;
- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/interruptoes-de-servico-e-ressarcimento>.

V.6 - TESTE DE DESEMPENHO DA INTERNET FIXA E MÓVEL

3.53. Em atendimento ao RQUAL, a Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade (ESAQ), responsável por operacionalizar a aferição dos indicadores, criou ferramentas para a realização de testes de desempenho das conexões da banda larga fixa e móvel. Por meio das ferramentas é possível medir as velocidades de *download* e *upload*, latência bidirecional, variação da latência (*jitter*) e percentual de perda de pacotes.

3.54. As ferramentas disponíveis para testar a qualidade da banda larga fixa e móvel são: o [site www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br) e o Aplicativo ESAQ. Ambos disponibilizam, além dos testes de velocidade, o histórico e a média dos resultados obtidos.

3.55. As ferramentas da ESAQ foram criadas para permitir que o consumidor realize testes de velocidade da banda larga fixa e móvel e, assim possa conhecer melhor o desempenho das redes. Além disso, as medições realizadas no aplicativo são utilizadas pela Anatel no monitoramento dos indicadores da qualidade do RQUAL.

3.56. É importante destacar que os testes realizados pelos usuários de banda larga móvel das prestadoras Algar, Claro, Tim e Vivo são isentos de cobrança de tráfego, ou seja, os dados utilizados no teste da conexão não são descontados da franquia dos usuários.

3.57. Mais detalhes sobre as ferramentas de teste de desempenho estão disponíveis no Portal Anatel em:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Qualidade da Banda Larga e Quebra de Fidelidade* ;

- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/qualidade-da-banda-larga-e-quebra-de-fidelidade>.

3.58. Os resultados dos testes de desempenho de velocidade de *download* e *upload*, em Mbps, iniciadas pelo usuário ou realizadas de forma autônoma estão disponíveis para consulta, em forma de mapa interativo, com informações por município, pelo *link*: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/qualidade/velocidade-do-servico-movel-qoe>.

V.7 - COBERTURA

3.59. Provavelmente, o aspecto mais relevante do serviço de telefonia móvel é a cobertura do serviço (extensão e “força do sinal”), ou seja, a área em que o serviço é ofertado aos consumidores atendendo a critérios determinados de desempenho.

3.60. As operadoras devem disponibilizar aos seus consumidores mapa de cobertura detalhado por tecnologia ofertada. Esses mapas representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição, isso porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc.

3.61. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores. A cobertura em ambientes confinados (indoor) é influenciada pelas características construtivas das edificações, e, por essa razão, não existe uma obrigação específica de oferta de cobertura indoor imposta às prestadoras, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço.

3.62. Os mapas com a “mancha” de cobertura estão disponíveis nas páginas das prestadoras na internet e podem ser acessados pelos *links*:

- Algar: <https://algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular>;
- Claro: <http://www.claro.com.br/cobertura>;
- Sercomtel: <https://www2.sercomtel.com.br/mapa-cobertura>;
- Tim: <http://www.tim.com.br/cobertura>;
- Vivo: <http://www.vivo.com.br/cobertura>.

3.63. Prestadoras do tipo móveis virtuais (Mobile Virtual Network Operator - MVNO) compartilham da cobertura das prestadoras detentoras de rede, listadas acima, especificamente com as quais possuem contratos de compartilhamento.

3.64. A Anatel, desde maio de 2021, também mantém em seu portal na internet, informações de cobertura geradas com base nas informações de licenciamento das estações rádio base das operadoras de telefonia móvel. Essas informações subsidiam a aplicação das políticas públicas definidas para o setor pela Agência.

3.65. Nos Painéis de Dados de Infraestrutura (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura>) são disponibilizadas informações relativas aos percentuais de cobertura (área, moradores, domicílios) ao nível de sinal; à presença da telefonia móvel (2G, 3G, 4G e 5G) nos municípios brasileiros, considerando os indicadores do RQUAL; e à cobertura móvel nas rodovias, conforme *links* a seguir.

- Percentuais de cobertura: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama>;
- Nível de sinal: <https://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>;
- Presença da telefonia móvel, por tecnologia - RQUAL: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/presenca-da-telefonia-movel-rqual>;

- Cobertura móvel nas localidades:
<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-nas-localidades>;
- Cobertura móvel nas rodovias:
<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-movel-nas-rodovias>.

3.66. Os dados de cobertura gerados pela Anatel atendem as melhores práticas de mercado e podem ser utilizados como referência. No entanto, por se tratar de uma estimativa, podem eventualmente não representar com exatidão a cobertura móvel real.

V.8 - COMPROMISSOS DE INVESTIMENTO

3.67. No Brasil, a oferta de telefonia móvel pressupõe, via de regra, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação serviço, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet. Atualmente tem-se as metas de expansão decorrentes do Edital 5G.

3.68. Além disso, a Agência tem empenhado ações no sentido de expandir a infraestrutura de telecomunicações no país, seja por via de obrigações sancionatórias de natureza não pecuniária, como Obrigações de Fazer (ODF) e Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TACs), bem como de iniciativas no âmbito do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU).

3.69. Os compromissos de investimento, para telefonia móvel, mencionados acima, podem ser consultados nos Painéis de Dados da Anatel em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento>.

3.70. Destaca-se que as obrigações de cobertura somente existem para as operadoras que possuem compromissos assumidos com a Anatel, qualquer que seja o instrumento acima mencionado. Nesse contexto, quando uma prestadora faz uma oferta de serviço em um município sem vínculo com os compromissos assumidos, ou seja, por seu interesse comercial, não há cobertura mínima requerida.

V.9 - TECNOLOGIAS 2G, 3G, 4G E 5G

3.71. Cumpre ainda esclarecer que, quanto mais avançada a tecnologia empregada na prestação do serviço, mais alta é a taxa de transmissão de dados e menor é a latência, fatores que impactam na percepção da qualidade experimentada pelo usuário.

3.72. Diferentemente das mudanças nas gerações passadas (2G, 3G e 4G), o foco da tecnologia 5G não está somente no incremento de taxas de transmissão, mas também na especificação de serviços que permitam o atendimento a diferentes aplicações. A exemplo do que ocorreu com o 4G, que introduziu diferentes modelos de negócios e a “era dos aplicativos”, os avanços que virão com o 5G devem ocorrer com o tempo, à medida que diferentes segmentos comerciais encontrarem soluções para atender às suas necessidades e às demandas das pessoas e dos negócios.

| APLICAÇÃO | 2G | 3G | 4G | 5G |
|--|--------------|--------------|-----------|-----------|
| Chamadas de voz | Bom | Bom | Bom | - |
| Envio e recepção de SMS | Bom | Bom | Bom | - |
| Pagamento em máquinas de cartão de crédito | Bom | Bom | Bom | Bom |
| Acesso a páginas simples de internet | Com lentidão | Bom | Bom | Bom |
| Acesso a páginas pesadas de internet | Difícil | Com lentidão | Bom | Bom |
| Consultas básicas em sistema de busca (Google, etc.) | Com lentidão | Bom | Bom | Bom |

| | | | | |
|---|--------------|-----------------------|-----------------------|-----|
| Mensagens simples em aplicativos de mensagens, sem áudio, fotos ou vídeos | Com lentidão | Bom | Bom | Bom |
| Mensagens de áudio, fotos ou vídeos em aplicativos | Difícil | Às vezes com lentidão | Bom | Bom |
| Visualizar conteúdos de redes sociais | Difícil | Às vezes com lentidão | Bom | Bom |
| Postar conteúdo de mídia em redes sociais | Difícil | Às vezes com lentidão | Bom | Bom |
| Fazer <i>live</i> em redes sociais | Difícil | Difícil | Bom | Bom |
| <i>Download</i> de arquivos | Difícil | Às vezes com lentidão | Bom | Bom |
| <i>Upload</i> de arquivos | Difícil | Às vezes com lentidão | Bom | Bom |
| Vídeos em <i>streaming</i> (Youtube, Netflix, etc.) | Difícil | Às vezes com lentidão | Bom | Bom |
| Músicas em <i>streaming</i> (Spotify, Deezer, Play Music, etc.) | Difícil | Bom | Bom | Bom |
| Envio de <i>e-mail</i> sem anexo | Com lentidão | Bom | Bom | Bom |
| Envio de <i>e-mail</i> com mídia em anexo | Difícil | Às vezes com lentidão | Bom | Bom |
| Realização de reuniões em videoconferência com vídeo | Difícil | Difícil | Bom | Bom |
| <i>Streaming</i> 4K | - | - | Difícil | Bom |
| <i>Gaming</i> | - | - | Às vezes com lentidão | Bom |
| Realidade Aumentada, Realidade Virtual | - | - | Difícil | Bom |

V.10 - RESULTADOS DOS INDICADORES, ÍNDICES E SELOS RELATIVOS À QUALIDADE DO SERVIÇO

3.73. O acompanhamento sistêmico da qualidade dos serviços é segmentado em eixos (índices) relacionado aos indicadores técnicos (Índice de Qualidade dos Serviços - IQS), reclamações de consumidores registradas na Anatel (Índice de Reclamações - IR) e pesquisa de satisfação com os consumidores (Índice de Qualidade Percebida - IQP). Por sua vez, os Selos de Qualidade são compostos pelos resultados obtidos em cada índice.

| ÍNDICE | DEFINIÇÕES |
|--------------------------------------|---|
| Índice de Qualidade do Serviço - IQS | Composto a partir de indicadores (rede e atendimento) e representa o nível de qualidade efetivamente entregue aos consumidores, para cada prestadora e serviço |
| Índice de Qualidade Percebida - IQP | Composto por meio de aferição da Pesquisa de Qualidade Percebida e expressa a percepção do usuário quanto ao desempenho na prestação dos serviços, para cada prestadora |
| Índice de Reclamações - IR | Composto pela quantidade de usuários que registram reclamações na Anatel (em relação ao total de assinantes) e representa medida do comportamento pós-consumo, para cada prestadora e serviço |

3.74. Destaca-se que os Selos e Índices de Qualidade ainda não foram publicados.

3.75. Já os resultados dos indicadores (rede e atendimento), que irão compor o IQS, estão disponíveis em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/qualidade>.

3.76. Quanto aos resultados da Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida, que irão compor o IQP, estão disponíveis em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade>.

3.77. Por fim, informa-se que o indicador “Reclamações na Anatel” (relacionamento), que irá

compor o IR, não está publicado, mas, os registros de reclamações junto à Agência, podem ser consultados em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/reclamacoes>.

VI - INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

3.78. A preocupação com o consumidor está no foco da Anatel, que tem estabelecido medidas regulatórias que ampliam e asseguram os seus direitos, além de incentivar as prestadoras a adotar medidas eficazes para a resolução de conflitos com seus clientes. A Agência acredita que a transparência é uma ferramenta fundamental para o fortalecimento das relações com o consumidor.

3.79. Dessa forma, este órgão regulador desenvolve medidas de empoderamento do consumidor que vão desde a edição de regulamentação específica, como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, até a adoção de iniciativas de educação para o consumo, como o Portal do Consumidor, campanhas sobre temas específicos, *spots* de áudio para veiculação por qualquer emissora interessada, uso de redes sociais, dentre outros. Assim, a Anatel busca estimular hábitos e atitudes que permitam ao consumidor de telecomunicações conhecer e exercer seus direitos, bem como se informar sobre tecnologias e mudanças no setor.

3.80. O Portal do Consumidor foi lançado em 2013, idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma segunda reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal diversos conteúdos, como um curso gratuito sobre seus direitos em telecomunicações; campanhas temáticas; matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; *spots* de áudio, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica. O portal pode ser acessado em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor>.

3.81. Em 2019, a Anatel lançou suas primeiras campanhas temáticas sobre direitos dos consumidores, o que inclui postagens em redes sociais, um *hotsite*, *spots* específicos e outros materiais. A primeira campanha, *#queroCancelar*, esclareceu os consumidores sobre como cancelar serviços de telecomunicações. A segunda, *#ResolvaNoSite*, tratou das ferramentas que devem estar disponíveis no *site* de cada prestadora para que os consumidores possam resolver eventuais problemas. A terceira campanha, *#ConexãoSegura*, apresenta dicas para o consumidor proteger seus dados pessoais. Esses temas foram definidos a partir de uma análise de motivos que geram reclamações frequentes e que, por isso, também são objeto de acompanhamento especial por parte da Agência.

3.82. Além disso, por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas as prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs), a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações, sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.83. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil independentemente do tema e uma das maiores do mundo com esse objetivo específico. Anualmente, a Anatel colhe a opinião dos consumidores para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas e seus canais de atendimento.

3.84. Na página da Anatel na internet em www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Consumidor* >> *Compare as Prestadoras* >> *Pesquisa de Satisfação e Qualidade*, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015, é possível conhecer seu Manual de Aplicação, o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, bem como acompanhar o andamento da pesquisa em curso. A partir de 2019, os resultados da Pesquisa passaram a

integrar o Portal de Dados da Anatel, em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor>, no qual é possível filtrar informações de interesse, conforme Unidade da Federação, empresa ou serviço de telecomunicações, por exemplo.

VII - INFORMAÇÕES ADICIONAIS

3.85. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: <http://www.anatel.gov.br/seipesquisa>.

3.86. Todas as informações relativas ao atendimento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) por município estão publicadas no site da Anatel no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefoniamovel>.

3.87. No painel "Meu Município Anatel" (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/meu-municipio>) pode ser obtido um panorama das telecomunicações em cada município, sendo possível comparar as estatísticas com outros municípios de cada Unidade da Federação, Região e em relação ao país.

3.88. A relação de canais de atendimento eletrônico das principais prestadoras dos serviços de telecomunicações para tratamento de questões relativas a contratos individuais de consumo consta do endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/contatos-das-prestadoras>.

3.89. Ademais, a partir dos links <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/outorga/lista-de-autorizados> ou <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/dados-abertos>, é possível encontrar informações relativas aos principais serviços de telecomunicações de forma consolidada, bem como obter a relação de empresas autorizadas a prestar serviços de telecomunicações com seus endereços de contato.

4. ANEXOS

4.1. Tabela de Compromissos de Ampliação para o município de São Cristóvão do Sul/SC, conforme *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento* disponível no link <http://bit.ly/anatelampliacao> ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento> (SEI nº 10787344).

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

5.1. Portal Anatel - Página da Qualidade: www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos;

5.2. Portal público de interrupções da ESAQ: <https://consultaesaq.com.br/interruptao>;

5.3. Ferramenta de testes de velocidade da banda larga: <https://www.brasilbandalarga.com.br>;

5.4. Painéis de Dados - Infraestrutura/Cobertura da telefonia móvel:

- Percentuais de cobertura
- <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama>;
- "Mancha" de cobertura
- <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/areas-cobertas>;
- Nível de sinal - <https://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>.

5.5. Painéis de Dados - Compromissos de Investimento: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento>;

5.6. Painéis de Dados - Processos sancionatórios: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle>;

5.7. Painéis de Dados - Indicadores da Qualidade: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/qualidade;>

5.8. Painéis de Dados - Reclamações: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor/reclamacoes;>

5.9. Portal Anatel - Reclamações na Anatel: [https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras/reclamacoes-na-anatel.](https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/compare-as-prestadoras/reclamacoes-na-anatel)

6. CONCLUSÃO

6.1. Prestados os esclarecimentos acima, informamos que as demandas de ampliação do acesso apresentadas a esta Agência configuram importante subsídio para a ação de acompanhamento e controle da Anatel e a própria identificação de necessidades para a formatação de futuras obrigações.

6.2. Apresentado um panorama sobre o assunto, conforme contextualizações regulamentares acima, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Arlindo Henrique Chaves Pinto, Técnico em Regulação**, em 30/08/2023, às 20:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Stevan Grubisic, Gerente da Unidade Operacional no Estado de Santa Catarina**, em 03/09/2023, às 15:31, 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 **10786336** e o código CRC **CBC296C8**.

