



Agência Nacional de Telecomunicações

Av. Ver. Juliano da Costa Marques, nº 99 - Bairro Jardim Aclimação, Cuiabá/MT, CEP 78050-970

Telefone: (65) 3316 8006 - <https://www.gov.br/anatel>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.033234/2023-63

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 56/2023/UO071/GR07/SFI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor

IAGO MELLA

Presidente da Câmara

Câmara Municipal de Sorriso-MT

Avenida Porto Alegre, 2615, Centro-Norte

78890-161 – Sorriso/MT

Assunto: Atendimento ao Ofício 207/2023 - GP/SEC, de 25 de abril de 2023 e em que apresentam demanda requerendo a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos bairros Santa Maria I e II, complementada com as demandas constantes do Ofício nº 36/2023 Gabinete do Vereador Iago Mella, de 04 de maio de 2023, solicitando melhorias do sinal de telefonia e a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos Bairros Santa Maria I e II, Industrial Leonel Bedin e Distritos de Boa Esperança e Caravágio, a fim de facilitar aos munícipes, acessos aos meios de comunicação, no Município de Sorriso-MT)

Senhor Presidente,

1. Reporto-me aos Ofícios em epígrafe, protocolizados perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) nos dias 28 de abril de 2023 e 04 de maio de 2023 no Processo SEI nº 53500.033234/2023-63, por meio do qual são apresentadas demandas que solicitam melhorias do sinal de telefonia, a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos bairros Santa Maria I e II, complementada com as demandas constantes do Ofício nº 36/2023 Gabinete do Vereador Iago Mella, de 04 de maio de 2023, solicitando melhorias do sinal de telefonia e a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos Bairros Santa Maria I e II, Industrial Leonel Bedin e Distritos de Boa Esperança e Caravágio, a fim de facilitar aos munícipes, acessos aos meios de comunicação, no Município de Sorriso, no Estado de Mato Grosso.
2. No que tange ao assunto, segue em anexo o Informe nº 26/2023/UO071/GR07/SFI, elaborado por esta Unidade Operacional da Anatel no Estado de Mato Grosso, com as informações pertinentes.
3. Por oportuno, informamos que estamos encaminhando a demanda para às operadoras para tratamento.
4. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 26/2023/UO071/GR07/SFI (SEI nº 10270985);
II - Relatório de Monitoramento do SMP - Sorriso-MT (SEI nº 10302103);
III - Tabelas de Compromissos de atendimento (SEI nº 10302104);
IV - Carta Aberta às Autoridades Municipais Brasileiras (SEI nº 10302139); e
V - Minuta de Projeto de Lei Municipal (SEI nº 10302140).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Joberto Souza de Araújo**, Gerente da Unidade Operacional no Estado de Mato Grosso, em 31/05/2023, às 12:05, 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 **10302218** e o código CRC **DAB2F816**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.033234/2023-63

SEI nº 10302218



PROCESSO Nº 53500.033234/2023-63

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE SORRISO/MT

1. **ASSUNTO**

1.1. Atendimento com o Serviço Móvel Pessoal – SMP (telefonia móvel) no município de Sorriso/MT.

2. **REFERÊNCIAS**

- 2.1. Ofício 207/2023 - GP/SEC, de 25 de abril de 2023 - (SEI nº 10202821) e Ofício nº 36/2023 Gabinete do Vereador Iago Mella, de 04 de maio de 2023 (SEI nº 10190477), constantes do Processo nº 53500.033234/2023-63;
- 2.2. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);
- 2.3. Decreto nº 10.610, de 27 de setembro de 2021 (PGMU V);
- 2.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013;
- 2.5. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012;
- 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 sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel nº 622, de 23 de agosto de 2013;
- 2.8. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007;
- 2.9. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel 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. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G");
- 2.12. Edital de Licitação nº 002/2010/SPV-Anatel (Banda H e subfaixas de extensão);
- 2.13. Edital de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G"); e
- 2.14. Edital de Licitação nº 001/2021-SOR/SPR/CD-Anatel ("Edital do 5G").

3. **ANÁLISE**

3.1. Os Vereadores do município de Sorriso, no Estado de Mato Grosso, Diogo Kriguer e Iago Mella, por meio de Requerimento de nº 117/2023, encaminhado por meio do Ofício 207/2023 - GP/SEC, de 25 de abril de 2023, em que apresentam demanda requerendo a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos bairros Santa Maria I e II, complementada com as demandas constantes do Ofício nº 36/2023 Gabinete do Vereador Iago Mella, de 04 de maio de 2023, solicitando melhorias do sinal de telefonia e a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos Bairros Santa Maria I e II, Industrial Leonel Bedin e Distritos de Boa Esperança e Caravágio, a fim de facilitar aos munícipes, acessos aos meios de comunicação, no município de Sorriso, no Estado de Mato Grosso, nos seguintes termos:

Ofício 207/2023 - GP/SEC:

(...)

DIOGO KRIGUER - PSDB e IAGO MELLA - PODEMOS Vereadores com assento nesta Casa, com fulcro nos artigos 118 a 121 do Regimento Interno, no cumprimento do dever, requerem à Mesa, que este expediente seja encaminhado à Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL; com cópia ao Exmo. Senhor Ari Lafin, Prefeito Municipal, requerendo a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos bairros Santa Maria I e II, a fim de facilitar aos munícipes, acessos aos meios de comunicação, no município de sorriso - MT.

JUSTIFICATIVAS

Faz-se necessária o presente requerimento, em virtude da má prestação de serviço e dificuldade de acesso aos meios de comunicação como telefonia fixa, móvel e internet, nos bairros situados distantes do centro do Município de Sorriso, tais como, Santa Maria I e II;

Hoje, a internet é responsável por intermediar e gerenciar milhares de serviços e auxiliar em diversas atividades. Com ela, a população está conectada com o mundo, pois é o maior canal de informação e pesquisa já criado, e também mais perto das pessoas, já que ela oferece uma infinidade de plataformas para a comunicação;

O acesso à comunicação é direito de todos, e atualmente, possui grande influência na vida cotidiana dos moradores desta Cidade, eis que serviços de internet e telefonia são em diversos casos, a única forma de desenvolvimento do trabalho em diversos segmentos do mercado;

Considerando que o inciso V, do artigo 344, do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorriso-MT, estabelece que é obrigação do vereador no exercício de seu mandato, promover, perante quaisquer autoridades, entidades ou órgãos da Administração Municipal, direta ou indireta e fundacional os interesses públicos ou reivindicações coletivas de âmbito Municipal ou das comunidades representadas, podendo requerer, no mesmo sentido, a atenção de autoridades Federais ou Estaduais;

Considerando que, a ANATEL é a agência reguladora do setor de telecomunicações e que este é um pedido fervoroso dos moradores dos referidos bairros.

(...)

Ofício nº 36/2023:

(...)

Assunto: Melhorias do sinal de telefonia e a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos Bairros Santa Maria I e II, Industrial Leonel Bedin e Distritos de Boa Esperança e Caravágio, a fim de facilitar aos munícipes, acesso aos meios de

comunicação, no Município de Sorriso - MT.

Ao cumprimentá-lo cordialmente, venho através deste, solicitar que a Anatel solicite das concessionárias, melhorias do sinal de telefonia e a implantação de repetidores de sinal de telefonia e internet nos Bairros Santa Maria I e II, Industrial Leonel Bedin e Distritos de Boa Esperança e Caravágio, a fim de facilitar aos munícipes, acesso aos meios de comunicação, no Município de Sorriso - MT.

Será de grande valia ao nosso município, pois a comunidade local está sem acesso aos meios de comunicação de qualidade como telefonia fixa, móvel e internet.

Sem mais para o momento, aproveito a oportunidade para externar votos de estima e consideração.

(...)

(destaque do original)

3.2. Dessa forma, este Informe tem por objetivo traçar, inicialmente, 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 em dez seções:

- I - a Anatel;
- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da telefonia móvel;
- IV - a qualidade da telefonia móvel, com subseções para tratar da regulamentação da qualidade do SMP, da fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios e do aplicativo da qualidade do serviço móvel;
- V - a cobertura da telefonia móvel, com subseções sobre os mapas de cobertura, o Sistema Mosaico e interrupções;
- VI - os compromissos de abrangência, com subseções sobre os leilões de radiofrequências e os compromissos de abrangência para atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G e em áreas rurais;
- VII - a apuração de descumprimentos de obrigações;
- VIII - a competição na telefonia móvel;
- IX - informações ao consumidor;
- X - informações adicionais acerca da qualidade na prestação;
- XI - compromissos de ampliação de acesso;
- XII - novos compromissos de ampliação de acesso; e
- XIII - minuta de projeto de lei referente a "lei das antenas".

I - A ANATEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), a 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 arts. 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 algumas 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 (<http://www.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 Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011, que traz indicadores e metas de qualidade definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF); e
- c) Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução 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
- d) 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

3.12. Devido à rapidez da evolução tecnológica, o mercado de telefonia móvel, inaugurado no Brasil em 1990, caminha para a quinta geração de tecnologia, o que implica investimentos robustos em equipamentos de rede. A telefonia móvel iniciada no Brasil na década de 90 já implementou as seguintes redes: AMPS, 2G (CDMA2000, GSM, GPRS, EDGE), 3G (WCDMA, HSPA, HSPA+) e 4G (LTE, LTE *Advanced*). Ainda diante do desafio de levar os serviços móveis utilizando as tecnologias 3G e 4G para os brasileiros, o setor de telecomunicações já discute a 5ª geração (5G).

IV - QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL

IV.a - O acompanhamento dos indicadores de qualidade

3.13. A Anatel acompanha a qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.14. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública à sociedade.

3.15. No caso do SMP, esses requisitos de controle estão disciplinados no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP) que traz indicadores e metas definidos por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF). Isso significa o estabelecimento de patamares de desempenho medidos num conjunto de municípios agrupados por CN (11, 61, 21, 78, etc...) ou, em alguns casos, por Unidade da Federação. Cada indicador possui uma meta associada, que corresponde ao desempenho mínimo estabelecido para a adequada qualidade do serviço em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.16. No entanto, importa mencionar que, em 23 de dezembro de 2019, foi publicada a Resolução nº 717, que aprovou o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL). Este novo instrumento normativo revogou, já a partir da data de sua publicação, diversos indicadores de qualidade do RGQ-SMP, conforme tabela a seguir:

INDICADORES	ACRÔNIMO	DESCRIÇÃO	META	APLICABILIDADE DA META
Reação do usuário	SMP1	Taxa de Reclamações	≤ 1%	Área de Numeração (CN)
	SMP2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 2%	
	SMP3	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento	≥ 95%	
Rede	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%	Unidade da Federação (UF)
Conexão de dados	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	< 5%	
	SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	≥ 95%	
	SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	≥ 80%	
Atendimento	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento	≥ 90%*	Área de Numeração (CN)
	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥ 95%	
	SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥ 95%	

* Revogado apenas o prazo máximo.

3.17. Todos os resultados apurados são publicados trimestralmente na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica dos Indicadores >> Relatórios de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP) >> Indicadores de Qualidade SMP (documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN desde 2012).¹¹ No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, ranking por operadora, desempenho por Unidade da Federação, além de relatórios anuais que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.18. Vale destacar que os indicadores avaliam a qualidade dentro da área de cobertura da empresa, conforme os mapas de cobertura e obrigações, os quais serão tratados a seguir. Da mesma forma, a regulamentação vigente para o SMP não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SMP em um município, em parte ou em um grupo deles. 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.

3.19. Cabe ressaltar que o novo RQUAL passará o controle da qualidade para granularidade municipal, após um período de implementação. Desta forma, por ora, as prestadoras ainda estão sujeitas a obrigações regulatórias por CN ou UF.

3.20. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.21. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final, não cabendo, portanto, ação junto a terceiros, fornecedores de insumos para a prestação dos serviços.

IV.b - Fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios

3.22. Além do acompanhamento dos resultados dos indicadores previstos no RGQ-SMP, demonstrados anteriormente e que, conforme visto, está limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, a Anatel, desde 2012, promove a fiscalização (sistêmica e perene) da qualidade do serviço de telefonia móvel nos 5.570 municípios do país, com equipes coletando e gerando resultados 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de indicadores que avaliam a existência de congestionamentos ou quedas de conexão (voz e dados 2G, 3G e 4G) e dá publicidade dos resultados mensalmente na página da Agência na internet.

INDICADORES	META	APLICABILIDADE DA META
Taxa de conexão de voz	≥ 95 %	Município
Taxa de desconexão de voz	≤ 02 %	
Taxa de conexão de dados	≥ 98 %	
Taxa de desconexão de dados	≤ 05 %	

3.23. Os dados apurados de cada indicador são publicados mensalmente por município e prestadora, com o intuito de prover informações de qualidade em nível de consolidação mais próximo aos consumidores do que aquele previsto na regulamentação específica (RGQ-SMP). Ademais, esses indicadores evidenciam aspectos igualmente relevantes da qualidade da rede dos municípios, avaliando o nível de congestionamentos ou quedas.

3.24. Os relatórios podem ser acessados em <http://www.anatel.gov.br> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município. Ou diretamente em <http://sistemas.anatel.gov.br/siec-servico-movel-web> >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município. Caso o relatório não seja gerado, sugere-se testar em outro navegador de internet.

3.25. Indicadores que eventualmente estejam abaixo dos patamares de referência indicados no relatório não ensejam, necessariamente, instauração de processo administrativo sancionatório próprio (Pado), devido à atual ausência de previsão regulamentar para controle municipal. Essa ferramenta de monitoramento tem como principal função municiar os consumidores de informações sobre o serviço de maneira mais próxima, possibilitando uma melhor escolha do prestador de serviço.

3.26. Quanto aos resultados, é importante informar que são válidos para a área de cobertura da empresa no município, ou seja, clientes que estejam buscando o uso da rede em locais não cobertos não são captados pelos indicadores. Conforme visto a seguir, não há obrigações de cobertura para todos os distritos dos municípios, mas tão somente ao distrito-sede.

3.26.1. Resultados que atendam aos patamares de referência delimitados para os indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados indicam que os parâmetros de qualidade associados à congestionamentos ou quedas de conexão (voz ou dados) estão em patamares razoáveis para a natureza do serviço.

3.26.2. Nesse caso, percepções de qualidade degradada tendem a estar relacionados com aspectos de cobertura (sinal fraco) ou interrupções de serviço (ocorrência temporária de ausência de sinal em região que há sinal regular de determinada operadora).

3.27. Concluindo, salienta-se que o acompanhamento feito com base no RGQ-SMP tem objeto diferente daquele realizado no âmbito da fiscalização municipal:

3.27.1. O acompanhamento de indicadores de qualidade observa as disposições contidas no RGQ-SMP, com granularidade por Código Nacional (CN), antigo DDD, ou por Unidade da Federação (UF), sendo que seu descumprimento pode ensejar a aplicação de sanções, como descrito mais adiante.

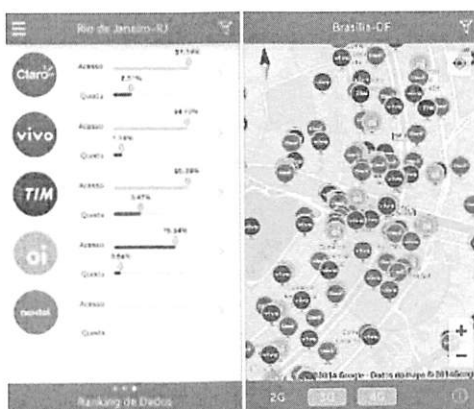
3.27.2. No caso da fiscalização municipal, a Agência busca acompanhar a situação da telefonia móvel de forma mais próxima às demandas da sociedade, com granularidade municipal, possibilitando uma atuação mais ágil quando identificadas situações graves, perenes e sem tendência de melhora.¹²

IV.c - Aplicativo da qualidade do serviço móvel

3.28. O APP **Anatel Serviço Móvel** encontra-se disponível gratuitamente para dispositivos móveis (aparelhos celulares e *tablets*) nas lojas de aplicativos das plataformas Android e iOS, e possibilita ao consumidor consultar o desempenho da qualidade dos serviços de voz e de dados nas redes das operadoras do serviço móvel em todos os municípios brasileiros, medido por indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados.

3.29. O usuário pode consultar o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão, bem como acompanhar a evolução da qualidade de cada uma delas a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 meses.

3.30. O aplicativo permite também que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas pelas operadoras junto à Anatel e em funcionamento, bem como suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G), podendo, com isso, informar-se melhor sobre a disponibilidade do serviço.



V - COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL

V.a - Mapas de cobertura da telefonia móvel no Brasil: onde consultar?

3.31. Considerando que a cobertura é um fator importante na percepção da qualidade por parte dos consumidores, o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) previu, em seu art. 11, a obrigação de as prestadoras do SMP disponibilizarem em seus *sites* os respectivos mapas de cobertura, que representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição.

3.32. A demonstração é dita teórica porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções adjacentes, 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. Nesse sentido, a cobertura em ambientes internos e/ou confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações e, por tal razão, a regulamentação não prevê uma obrigação específica relacionada à oferta de cobertura *indoor*, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores.

3.33. As informações de cobertura para qualquer município do país podem ser acessadas em <http://www.anatel.gov.br> >> Dados >> Menu ≡ (canto superior esquerdo) >> Infraestrutura >> Telefonia Móvel >> Cobertura (no meio da página), ou diretamente nos *sites* das prestadoras:

- a) Algar: <http://www.algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular>;
- b) Claro: <http://www.claro.com.br/cobertura>;
- c) Nextel: <http://www.nextel.com.br/cobertura>;
- d) Oi: <http://www.oi.com.br/cobertura>;
- e) Tim: <http://www.tim.com.br/cobertura>; e
- f) Vivo: <http://www.vivo.com.br/cobertura>.

V.b - Consulta Anatel de intensidade de sinal de celular: o Sistema Mosaico

3.34. A Anatel possui uma ferramenta, denominada **Sistema Mosaico**, que possibilita consultar a intensidade de sinal do SMP oferecido pelas prestadoras desse serviço em qualquer local do território nacional.

3.35. Os resultados obtidos por meio das consultas ao Sistema Mosaico baseiam-se em informações técnicas das estações de telefonia móvel (antenas) cadastradas nos sistemas da Anatel e são uma estimativa da intensidade de sinal, haja vista que outras variáveis, como, por exemplo, a mobilidade, a proximidade de construções metálicas, o ambiente interno de edificações e as condições climáticas, entre outros, podem levar a uma experiência de uso do serviço diferente daquela registrada na ferramenta.

3.36. A figura a seguir ilustra o resultado de uma consulta ao Sistema Mosaico, que está disponível na página da Anatel na internet, em <http://www.anatel.gov.br> >> Consumidor >> Intensidade do Sinal (na seção Destaques) ou diretamente por meio do link <http://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>.



V.c - Interrupções

3.37. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, que são eventos temporários de ausência de sinal em região onde há sinal regular de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismo, acidentes e eventos climáticos, entre outros. As interrupções podem ser totais ou parciais, não restringindo o acesso aos usuários, visto que as falhas podem ocorrer pontualmente em determinadas estações, de forma que a prestação do serviço, em geral, pode ser mantida pelo sinal de estações próximas.

3.38. É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. O que se prevê é que, no caso de interrupções, a empresa deve:

- comunicar a ocorrência ao público em geral, à Anatel e às empresas interconectadas; e
- proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade do serviço.

3.39. Quanto ao assunto, informa-se que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de interrupção por meio de suas páginas na internet. O site da Anatel disponibiliza atalho para acesso às informações de interrupções das prestadoras em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Interrupções.

3.40. Essas informações também estão disponíveis diretamente nos links a seguir:

- Algar: <https://www.algar telecom.com.br/para-voce/atendimento/consulta-de-interrupcoes.html>;
- Claro: <https://www.claro.com.br/institucional/regulatorio/manutencao-da-rede>;
- Nextel: <https://www.nextel.com.br/atendimento/comunicados/interruptao-de-rede>;
- Oi: <http://www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interruptao-do-servico>;
- Sercomtel: <https://www.sercomtel.com.br/movel/registro-interruptoes>;
- Tim: <https://www.tim.com.br/sp/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura> >> Alertas Tim (Consulte otimizações programadas e incidentes em andamento perto de você); e
- Vivo: <http://www.vivo.com.br/> >> Para Você >> Atendimento >> Móvel >> Comunicado de Interrupção do Serviço Móvel Pessoal.

VI - ATENDIMENTO COM TELEFONIA MÓVEL

3.41. No Brasil, conforme explicado anteriormente, a oferta de telefonia móvel pressupõe, regra geral, 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 do SMP, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet.

3.42. As obrigações previstas nos editais, denominadas “Compromissos de Abrangência”, são vinculados às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Assim, existem, atualmente, três categorias de compromissos: (a) Atendimento com Telefonia Móvel 2G e 3G; (b) Atendimento com Telefonia Móvel 4G; e (c) Atendimento às Áreas Rurais.

3.43. Antes de especificar os compromissos de abrangência acima explicitados, entende-se oportuno trazer algumas informações sobre os instrumentos adotados pela Anatel para estabelecê-los, quais sejam, os editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP.

VI.a - Leilões de Radiofrequências

3.44. Desde a sua criação, a Anatel realizou 11 (onze) leilões de radiofrequências. Mais do que o aspecto arrecadatório, esses leilões marcam o trabalho do órgão regulador visando garantir à população brasileira a expansão, a qualidade e a modernização dos serviços de telecomunicações que demandam o uso do espectro radioelétrico para a sua prestação, como é o caso do SMP.

3.45. Veja alguns exemplos:

- 3.45.1. Em dezembro de 2007, foi realizada a primeira licitação das subfaixas de radiofrequências de 1,9/2,1 GHz,

voltadas para a prestação do serviço de telefonia móvel de 3ª geração (3G). Além de arrecadar 5,3 bilhões, com ágio de 86,7% (oitenta e seis inteiros e sete décimos por cento) em relação ao preço mínimo ofertado, os compromissos de abrangência previstos no Edital estabeleceram a obrigação de expansão do SMP para as 1.836 sedes de municípios que até aquela data estavam desatendidas.

3.45.2. Por sua vez, o leilão da faixa de 2,5 GHz, em 2012, colocou o Brasil como pioneiro no uso dessa faixa para a 4ª geração (4G) da telefonia móvel, além de garantir a expansão dos serviços no país. Foi com esse leilão que, pela primeira vez, por meio das regras estabelecidas pela Agência, a telefonia móvel com altas capacidades chegaria a todas as sedes municipais brasileiras e, sendo mais arrojado ainda, foi o primeiro leilão que levou obrigações de atendimento com conexões de voz e dados para moradores das áreas rurais do Brasil. Adicionalmente, nesse edital a Anatel determinou o atendimento gratuito com internet a todas as escolas públicas rurais, nas áreas de cobertura das vencedoras do edital, desde que atendidas por energia elétrica e com recurso de informática.

3.45.3. Ainda, em 2014, o leilão da faixa de 700 MHz representou um modelo de convivência entre os segmentos de radiodifusão e telecomunicações, sendo um caso de sucesso e modelo mundial, garantindo o provisionamento de 3,6 bilhões de reais para a digitalização da TV no país. Além de promover a expansão dos serviços de telecomunicações por meio da tecnologia móvel de 4ª geração (4G), a licitação foi decisiva para a digitalização da TV aberta no país. As vencedoras do certame estão provendo os meios necessários para que a televisão gratuita, hoje em formato analógico, continue a chegar aos lares brasileiros, agora com qualidade digital de áudio e vídeo. Essa atuação foi fundamental para a implementação dos serviços 4G, que ocuparão a faixa anteriormente destinada à TV analógica.

3.46. Esse modelo garantiu ao Brasil o posto de único país da América Latina a destinar, até o momento, mais de 30% (trinta por cento) do espectro radioelétrico sugerido pela União Internacional de Telecomunicações (UIT) para uso por serviços móveis até o ano de 2020, condição fundamental para melhorar o desempenho da banda larga móvel e até mesmo para implantação das redes 5G.

VI.b - Compromissos de abrangência - Atendimento com telefonia móvel 2G e 3G ^[3] e 4G ^[4]

3.47. Quanto ao compromisso de atendimento com telefonia móvel 3G, destaca-se que, nos municípios com mais de 100 (cem) mil habitantes, pelo menos 5 (cinco) prestadoras devem oferecer telefonia móvel com tecnologia 3G (ou superior) e nos municípios com população entre 30 (trinta) mil e 100 (cem) mil habitantes, pelo menos 3 (três) prestadoras. Nos municípios com população inferior a 30 (trinta) mil habitantes, os compromissos estabelecem pelo menos uma prestadora ofertando 3G (ou tecnologia superior).

3.48. Por sua vez, no concernente ao compromisso de atendimento com telefonia móvel 4G, salienta-se que tal tecnologia permite taxas de transmissão de maior capacidade e, por isso, oferece melhor experiência de uso da banda larga móvel. Nos municípios com mais de 100 (cem) mil habitantes, pelo menos 4 (quatro) prestadoras devem oferecer telefonia móvel 4G. Nos municípios com população entre 30 (trinta) mil e 100 (cem) mil habitantes, pelo menos uma prestadora deve oferecer o serviço.

3.49. Cabe também informar que ainda não há compromisso de abrangência com a tecnologia 4G para municípios abaixo de 30 mil habitantes ^[3] ou, com qualquer tecnologia, para distritos não sede dos municípios, salvo os compromissos para atendimento a áreas rurais a seguir expostos.

3.50. O atendimento com telefonia móvel 4G acima de 30 (trinta) mil habitantes pode ser verificada no arquivo "Municípios com obrigações de atendimento com SMP nas tecnologias 3G e 4G" acessível na página da Anatel na internet no seguinte link: <http://www.anatel.gov.br/setorregulado/telefonia-movel-universalizacao>.

3.51. Ademais, ressalta-se que a área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista entre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos-sede dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito-sede.

3.52. Dessa forma, o atendimento com telefonia móvel nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural, etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região.

3.53. É importante frisar que, quando uma prestadora faz uma oferta de serviço em município sem vínculo com o compromisso de abrangência, ou seja, por seu interesse comercial, não há cobertura mínima requerida.

VI.c - Compromissos de abrangência - Atendimento a áreas rurais

3.54. Os compromissos de abrangência abordados no item anterior, como explicitado, referem-se à cobertura, com SMP, dos distritos-sede dos municípios brasileiros. Por sua vez, a terceira categoria de compromissos, a que envolve o atendimento a áreas rurais, refere-se ao serviço de voz e dados fixos.

3.55. Embora não se trate especificamente de cobertura com o SMP, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento a áreas rurais, visto que se trata de uma obrigação de atendimento capaz de suprir acesso a serviços de telecomunicações de voz e dados em áreas remotas.

3.56. Quanto à área rural, existem:

- a) metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 9.619/2018; e
- b) metas estabelecidas por meio do Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G").

VI.c.1 - Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.57. No que tange às metas de atendimento, o PGMU previu, 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 sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel nº 622, de 23 de agosto de 2013, com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.58. 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 km (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).

VI.c.2 - Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.59. O Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G") trouxe o compromisso de cobertura da área rural com serviços de voz e dados fixos, até 31 de dezembro de 2015, em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 km (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.

3.60. Cumpre informar que a oferta de serviços de dados (banda larga) deveria 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.

3.61. 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 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

VI.d - Obrigações de Universalização - Atendimento com sistema de acesso fixo sem fio para a prestação do STFC

3.62. Adicionalmente, o PGMU, aprovado pelo Decreto nº 9.619/2018, estabeleceu, dentre novos condicionamentos e metas de universalização, que o saldo decorrente das alterações das metas de Telefones de Uso Público - TUP, em especial as metas de densidade e distância mínima, deve ser utilizado em favor de metas de acesso fixo sem fio para a prestação do STFC, por meio do atendimento de localidades distantes das sedes municipais, sem cobertura do SMP de 4ª geração.

3.63. Desse modo, as concessionárias de telefonia fixa local devem implantar sistemas de acesso fixo sem fio, que viabilizem tecnicamente, em regime de exploração industrial, a oferta de conexão à internet por meio de tecnologia 4G ou superior.

3.64. O Anexo IV do PGMU apresentou uma listagem inicial de 1.473 (mil quatrocentas e setenta e três) localidades para a implantação de estações rádio base com tecnologia 4G ou superior. Conforme previsão constante no próprio Decreto, a Anatel efetuou atualização da referida listagem, por meio do Acórdão nº 242/2019 do Conselho Diretor da Anatel, que pode ser consultada a partir do endereço: <http://www.anatel.gov.br/setorregulado/plano-geral-de-metas-de-universalizacao>.

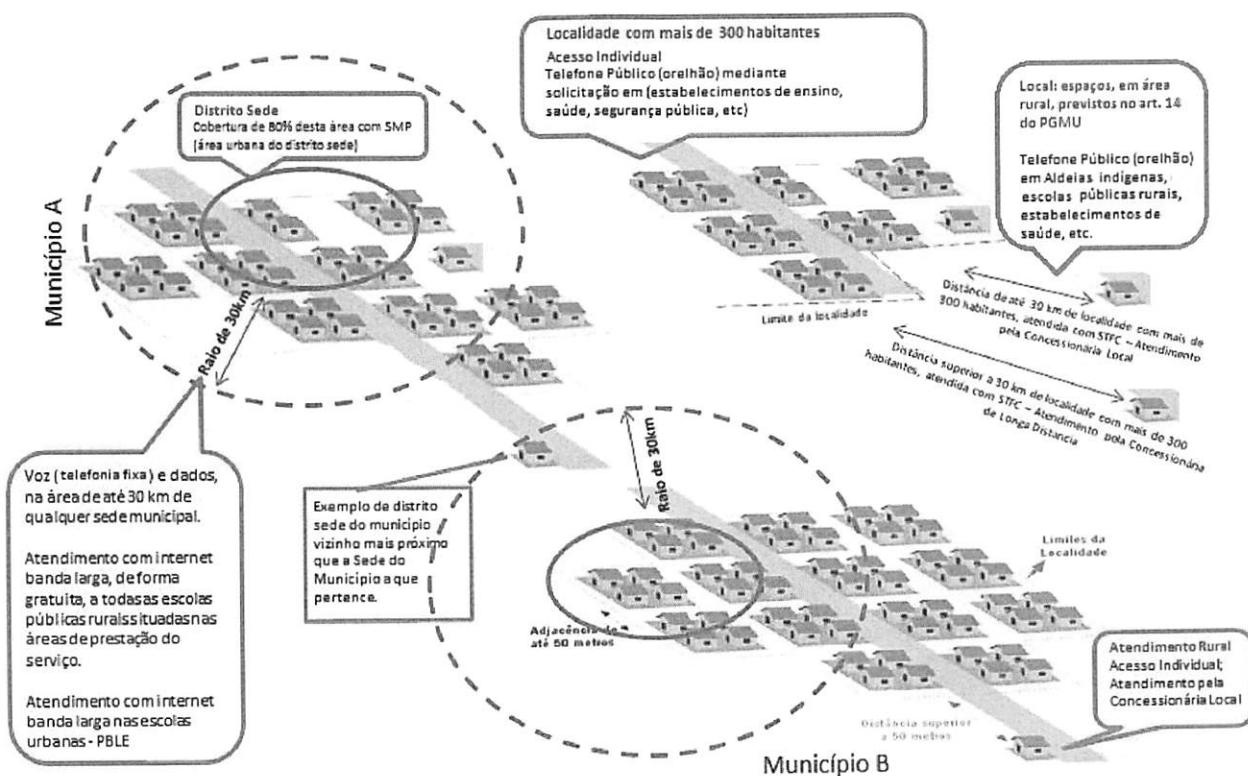
3.65. Ressalta-se que a meta de atendimento foi estabelecida de forma progressiva com cronograma de implantação das infraestruturas necessárias até o ano de 2023, da seguinte forma:

- a) no mínimo, 10% das localidades até 31 de dezembro de 2019;
- b) no mínimo, 25% das localidades até 31 de dezembro de 2020;
- c) no mínimo, 45% das localidades até 31 de dezembro de 2021;
- d) no mínimo, 70% das localidades até 31 de dezembro de 2022; e
- e) 100% das localidades até 31 de dezembro de 2023.

VI.e - Compromissos de abrangência - Ilustração

3.66. 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. A ilustração a seguir busca facilitar o entendimento sobre a aplicação das obrigações:

Ilustração da aplicação das obrigações



VII - APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTOS DE OBRIGAÇÕES

3.67. Uma vez constatados indícios de descumprimento de obrigações por parte das empresas atuantes no setor de telecomunicações, tal situação deve ser devidamente apurada por meio de processo administrativo próprio, denominado Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado).

3.68. O rito do Pado obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013, que prevê transparência dos atos administrativos e assegura o direito à ampla defesa por parte das prestadoras.

3.69. Quando cabíveis, e sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal, as sanções aplicáveis aos infratores observam o disposto no art. 173 da Lei Geral de Telecomunicações e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012, a saber: advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, obrigação de não fazer, caducidade e declaração de inidoneidade.

3.70. Especificamente quanto aos **compromissos de abrangência**, o seu cumprimento é fiscalizado após o vencimento do prazo de atendimento. Os resultados dos compromissos de abrangência aquém das metas implicam ações administrativas da Anatel para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos.

3.71. Além disso, conforme previsto nos editais, as prestadoras mantêm junto à Anatel garantias financeiras, visando assegurar a execução dos compromissos de abrangência assumidos nas licitações. Essas garantias só são devolvidas às prestadoras após a comprovação, por meio das fiscalizações da Agência, do cumprimento das obrigações.

3.72. Por outro turno, com o objetivo de corrigir deficiências eventualmente constatadas na **qualidade da prestação dos serviços**, a Anatel pode vir a adotar diligências adicionais, expedindo medidas cautelares ou determinando a execução de plano de ação para a correção de conduta ou a melhoria do desempenho das prestadoras, entre outras providências cabíveis.

3.73. Destaque-se que, em regra, a **periodicidade de instauração de Pado sobre a qualidade do SMP é anual**. Assim, anualmente a Anatel instaura Pados para apurar todos os casos de descumprimentos de metas do ano anterior, para cada empresa.

VIII - COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

3.74. A Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de várias operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP com abrangência nacional. Assim, em grande parte dos municípios brasileiros, há pelo menos em operação 2 (duas), entre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP. Ademais, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade do seu número de acesso de uma prestadora que está aquém das metas de qualidade, para outra dentro das metas e que possa atendê-lo de uma forma melhor. Na portabilidade o número do telefone (terminal de acesso) é mantido.

3.75. Tão importante quanto as ações regulamentares e medidas adicionais tomadas pelo órgão regulador em favor da melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, é a atitude dos usuários de buscar uma prestadora que ofereça serviços de melhor

qualidade.

3.76. De toda forma, nos casos em que o usuário perceba dificuldades para a fruição do serviço, as prestadoras do SMP podem ser acessadas diretamente para reclamação ou solicitação de serviços por meio dos telefones listados a seguir (para os quais as chamadas são gratuitas de qualquer telefone fixo ou móvel) ou outros meios por elas disponibilizados:

- a) Algar: 1055;
- b) Claro: 1052;
- c) Nextel: 1050;
- d) Oi: 1053 ou 1057;
- e) Sercomtel: 1051;
- f) Tim: 1056; e
- g) Vivo: 1058.

IX - INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

3.77. 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.

3.78. 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), 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 e o 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.

3.79. 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 <http://www.anatel.gov.br/consumidor>.

3.80. 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.

3.81. Além disso, por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadora de Pequeno Porte, 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.

3.82. 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.

3.83. Na página da Anatel na internet em <http://www.anatel.gov.br> >> Consumidor >> Menu ≡ (canto superior esquerdo) >> 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, e acompanhar o andamento da pesquisa. Em 2019, os resultados da Pesquisa passaram a integrar o Portal de Dados da Anatel, em <http://www.anatel.gov.br/paineis/consumidor/pesquisa-de-satisfacao>, pelo qual é possível filtrar informações de interesse, conforme Unidade da Federação, empresa ou serviço de telecomunicações, por exemplo.

X - INFORMAÇÕES ADICIONAIS ACERCA DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO

3.84. 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>.

3.85. Todas as informações relativas ao atendimento do SMP por município estão publicadas no site da Anatel no endereço: <http://www.anatel.gov.br> >> Dados >> Menu ≡ (canto superior esquerdo) >> Qualidade >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel - Municípios atendidos >> Municípios atendidos com SMP e tecnologias.

3.86. A relação do contato das principais prestadoras dos serviços de telecomunicações consta do endereço: <http://www.anatel.gov.br> >> Consumidor >> Reclamar >> Registre antes uma Reclamação na Prestadora >> Contatos das Prestadoras.

3.87. As informações sobre localidades que já possuem atendimento das concessionárias com serviço de telefonia fixa estão disponíveis no endereço: <http://sistemas.anatel.gov.br/sgmu>.

XI - COMPROMISSOS DE AMPLIAÇÃO DE ACESSO

3.88. Inicialmente, cumpre esclarecer que o Serviço Móvel Pessoal (SMP - telefonia móvel) é prestado sob o regime privado, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os Arts. 126 e 128 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT – Lei nº 9.472/1997), cuja regra para atendimento pressupõe interesse comercial, dependendo do plano de negócios e estratégia de atuação das prestadoras.

3.89. 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”.

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

3.91. 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.

3.92. Os mapas com a “mancha” de cobertura estão disponíveis nas páginas das prestadoras na internet. Tais mapas representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de engenharia e estatística, podendo variar de acordo com a realidade local. Contudo, podem ser úteis para entender se há sinal forte ou fraco em determinadas regiões. Para consultar tais informações, recomenda-se acesso aos links abaixo:

- a) Algar: <http://www.algar.com.br/cobertura>;
- b) Claro: <http://www.claro.com.br/cobertura>;
- c) Oi: <http://www.oi.com.br/cobertura>;
- d) Sercomtel: <http://www.sercomtel.com.br/cobertura>;
- e) Tim: <http://www.tim.com.br/cobertura>;
- f) Vivo: <http://www.vivo.com.br/cobertura>.

3.93. Também é importante mencionar que, em alguns casos, o sinal pode acabar por chegar em distritos não sede e os consumidores de tais regiões podem ter a percepção de qualidade ruim quando, na verdade, estão fora da área de cobertura.

3.94. Ademais, a Anatel também disponibiliza o “Painel Cobertura Móvel” (<http://bit.ly/anatelinfraestrutura>), no qual se apresenta em mapas interativos a distribuição da cobertura do sinal da telefonia móvel no Brasil. O Pannel permite ao consumidor pesquisar a cobertura das operadoras móveis em seu município e verificar a existência e intensidade de sinal na sua residência, nas ruas por onde circula, no trabalho etc.

XII - NOVOS COMPROMISSOS DE AMPLIAÇÃO DE ACESSO

3.95. 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.

3.96. Na página da Agência na internet está disponível um painel específico, o **Painel de Acompanhamento e Controle de Compromissos de Ampliação**, em que 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 <https://informacoes.anatel.gov.br/painels/acompanhamento-e-controle/> ou o QR code ao lado.



3.97. Anexa a este Informe, segue planilha (SEI nº 10302104) contendo todos os compromissos de ampliação de acesso relativos ao município de **Sorriso/MT**.

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

XIIa - Edital do 5G

3.99. 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 do 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.

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

1 - Compromissos de atendimento a distritos sede de município com 4G e 5G

3.101. Em relação a este 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% 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% da sede do município. Ademais, após seu cumprimento, novos municípios brasileiros terão acesso ao 4G pelas prestadoras Algar, Brisanet, Claro, Telefônica e Tim. Os prazos de atendimento de cada prestadora vão de dezembro de 2023 (atender 40% dos municípios) até dezembro de 2024 (atender 100%), e a listagem de municípios pode ser visualizada no Painel de Acompanhamento e Controle de Compromissos de Ampliação citado acima.

3.102. 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 de Compromissos de Ampliação mencionado acima. Em termos de prazo, os primeiros compromissos já vencem em julho de 2022.

2 - Compromissos de atendimento a localidades, vilas e distrito

3.103. Em relação a este 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 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 já mencionado neste Informe.

3 - Compromissos de atendimento em trechos de rodovias federais com 4G

3.104. Ainda, o Edital do 5G estabeleceu a oferta de telefonia móvel 4G a 2.349 trechos de rodovias federais, obrigação atribuída à prestadora Winity. O cronograma de atendimento possui a primeira etapa com prazo até dezembro de 2023 (10% dos trechos) e avança gradualmente, ano a ano, até dezembro de 2029, quando 100% dos trechos deverão estar atendidos. Para mais detalhes, indica-se, novamente, a visualização do referido Painel.

4 - Implantação de *backhaul* (rede de transmissão em fibra óptica)

3.105. 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 mil habitantes e 10 Gbps, fim a fim, quando se tratar de municípios com população superior a 20 mil habitantes. Os prazos de atendimento vão de dezembro de 2023 (40% de municípios) até dezembro de 2026 (100% de municípios). Mais uma vez, para detalhes, recomenda-se a consulta ao Painel de Acompanhamento e Controle.

3.106. 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 de Compromissos de Ampliação.

3.107. Ainda, caso persista localidade, distrito ou vila que não conste da relação de localidades previstas para atendimento nos próximos anos, conforme dados que podem ser extraídos do Painel de Acompanhamento e Controle de Compromissos de Ampliação, isso se dá porque a base utilizada pela Anatel foi a do Censo de 2010, do IBGE, informação oficial disponível na data do leilão.

3.108. No entanto, a sede do município e suas localidades poderão ainda ser 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 rurais nos termos apresentados a seguir.

XII.b - Atendimento a Áreas Rurais (telefonia e internet fixa - STFC e SCM)

3.109. Uma outra categoria de compromissos de ampliação de acesso imposta por meio de editais refere-se ao atendimento às áreas rurais. Neste 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).

3.110. 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.

3.111. Quanto à área rural, existem:

- a) 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
- b) metas estabelecidas por meio do Edital 4G.

XII.b.1 - Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.112. 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.

3.113. 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:

3.113.1. 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

3.113.2. Atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel nº 622, de 23 de agosto de 2013, com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.114. 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 km (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).

XII.b.2 - Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.115. O Edital 4G estabeleceu, além de outros, o compromisso de atendimento da área rural com serviços de voz e dados fixos em, no mínimo, 80% da área contida em até 30 km dos limites do distrito sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% da população rural do país.

3.116. 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. Para solicitações de instalação de acessos individuais em

áreas rurais, o interessado deve fazer o pedido diretamente à prestadora responsável pelo atendimento no 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 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

XII.c - Termos de Ajustamento de Conduta (TAC)

3.117. Outra iniciativa da Anatel que impacta positivamente na ampliação de cobertura são os "Termos de Ajustamento de Condutas" (TAC), previstos no Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução nº 629, de 16 de dezembro de 2013. Esse instrumento permite trocar valores das multas administrativas aplicadas pela Agência por ações que ajustem a conduta irregular e podem compreender compromissos adicionais para ampliação de banda larga fixa e telefonia móvel, que necessariamente atendam ao interesse público e não sejam obrigações já impostas às prestadoras.

3.118. O artigo 22 do RTAC estabelece as diretrizes para os projetos que comporão os TAC celebrados pela Anatel. Dentre elas, destacam-se: massificação do acesso às redes e aos serviços de telecomunicações que suportam acesso à internet em banda larga; a redução das desigualdades regionais; a modernização das redes de telecomunicações; e a elevação dos padrões de qualidade propiciados aos usuários.

3.119. Nesse sentido, a celebração de TAC desta Agência com o Grupo Prestadora previu o compromisso de ampliação da Rede LTE (4G). Assim, a prestadora deverá realizar investimentos em regiões de baixa atratividade econômica e grande interesse social, em diversas localidades, inclusive na sede do Município de Sorriso/MT.

XII.d - Obrigações previstas no PGMU - Backhaul

3.120. Além das obrigações vistas acima, a principal inovação promovida pela última edição do PGMU consiste na obrigação, às concessionárias de telefonia fixa, de implantação de backhaul de fibra óptica em sedes de municípios, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados rurais que ainda não disponham dessa infraestrutura, observando que este Plano prevê o atendimento de 100% dos locais até 31 de dezembro de 2024.

3.121. Mais uma vez, para detalhes, recomenda-se a consulta ao Pannel de Acompanhamento e Controle, cujo extrato de informações segue anexo a este Informe, conforme acima mencionado.

XIII - MINUTA DE PROJETO DE LEI REFERENTE A "LEI DAS ANTENAS"

3.122. Em 25/08/2021 a Anatel disponibilizou, através do seu site os Documentos "Carta Aberta às Autoridades Municipais Brasileiras" convidando aos prefeitos e vereadores a reavaliarem as legislações municipais que regulamentam a instalação de infraestrutura de telecomunicações em suas respectivas cidades de forma a minimizar as barreiras à instalação da infraestrutura de telecomunicações necessária para garantir e expandir a conectividade digital. A mencionada carta segue em anexo, contudo pode ser acessada no endereço eletrônico <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/antenas-nos-municipios/documentos>.

3.123. Junto a "Carta Aberta às Autoridades Municipais Brasileiras", no mesmo endereço eletrônico acima pode ser encontrado o documento "Minuta de Projeto de Lei Municipal" acerca do procedimento para a instalação de infraestrutura de suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação para que seja usado como ponto de partida pelos municípios atualizarem suas legislações.

111 A existência de indicadores "N" no relatório significa que as medições realizadas não atingiram quantidade suficiente para alcançar a margem de erro estatística exigida na metodologia. Já a existência de indicadores "NO" indica que não houve ocorrência no universo avaliado pelo indicador, situação que é considerada um resultado não válido, não computando para fins de cumprimento de meta, nem gerando sancionamento.

112 Os patamares de referência municipais são considerados críticos para fins de atuação cautelar quando abaixo de 85%, numa consolidação trimestral, para os indicadores Taxa de Conexão de Voz e Taxa de Conexão de Dados, e acima de 5% no mesmo período, para os indicadores Taxa de Desconexão de Voz e Taxa de Desconexão de Dados.

113 Editais de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Edital "3G"), nº 002/2010/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda H") e nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

114 Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel (Edital "Banda Larga Rural e Urbana").

115 Destaque-se que existem vários registros de municípios com menos de 30 mil habitantes, onde, por interesse econômico/comercial, as prestadoras já estão operando com tecnologia 4G.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Tabela de Compromissos de Ampliação para o município Sorriso/MT, conforme Pannel de Acompanhamento e Controle de Compromissos de Ampliação disponível em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/> (SEI nº 10302104);

4.2. Relatório do RGQ-SMP do Estado de Mato Grosso: Disponível para consulta em <http://www.anatel.gov.br> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Acompanhamento dos Indicadores Regulamentados >> Série Histórica dos Indicadores >> Relatórios de Indicadores de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP) >> Indicadores de Qualidade SMP (documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN desde 2012); e

4.3. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do Município de Sorriso/MT: Disponível em <http://www.anatel.gov.br> >> Dados >> Qualidade >> Telefonia Móvel >> Fiscalização Municipal da Qualidade da Telefonia Móvel >> Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município. Ou diretamente em <http://sistemas.anatel.gov.br/siec-servico-movel-web> >> Menu ☰ (canto superior direito) >> Relatório do Município (SEI nº 10302103).

4.4. Carta Aberta às Autoridades Municipais Brasileiras (SEI nº 10302139); e

4.5. Minuta de Projeto de Lei Municipal (SEI nº 10302140).

5. CONCLUSÃO

5.1. Apresentado um panorama sobre o assunto, conforme contextualizações regulamentares acima, tem-se que as obrigações vigentes para o município de Sorriso/MT constam da planilha anexa a este Informe, o qual se propõe seja encaminhada ao interessado, das quais pode-se concluir que:

a) as obrigações de cobertura do SMP, quando aplicáveis, dizem respeito apenas ao distrito-sede dos municípios;

- b) para os casos de municípios previstos em compromissos de abrangência, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito-sede;
- c) de acordo com as obrigações regulamentares e editalícias, o atendimento com o SMP nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural, etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região;
- d) o atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, com o serviço de voz e dados fixos;
- e) a área de cobertura das prestadoras nos municípios pode ser consultada no mapa de cobertura disponível em seus respectivos sites;
- f) as obrigações de qualidade do SMP previstas no RGQ-SMP são calculadas para o CN ou UF;
- g) como medida excepcional, esta Anatel disponibiliza o Relatório de Dados de Fiscalização municipal, que traz indicadores específicos do desempenho das prestadoras em suas áreas de cobertura por município;
- h) o acompanhamento dos resultados dos indicadores, com informações de desempenho das prestadoras do SMP pode ser efetuado pela sociedade por meio do portal da Anatel na internet;
- i) os descumprimentos de obrigações do RGQ-SMP por parte das prestadoras são objeto de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado); e
- j) é possível fazer a portabilidade, conforme a conveniência do usuário.
- k) no caso da solicitação em questão, a cobertura esta sujeita a liberalidade das operadoras do SMP de forma que a solicitação deve ser encaminhadas diretamente a elas.

5.2. Em relação às demandas decorrentes dos compromissos de ampliação, caso persista demanda para localidade não incluída nos compromissos de atendimento para os próximos anos tratados na planilha anexa, tem-se a opção de atendimento com telefonia fixa e, em alguns casos, dados fixos pela prestadora responsável, mediante solicitação de serviço formulada diretamente pelo interessado à operadora, conforme disposto deste documento.

5.3. Finalmente, prestados os esclarecimentos acima, informamos que as demandas de ampliação do acesso apresentadas a esta Agência são encaminhadas periodicamente para as prestadoras dos serviços de telecomunicações. Essas demandas configuram importante subsídio para a ação de acompanhamento e controle da Anatel e a própria identificação de necessidades para a formatação de futuras obrigações.



Documento assinado eletronicamente por Adamastor Martins de Oliveira, Especialista em Regulação, em 29/05/2023, às 09:57, 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 10270985 e o código CRC 8340E0C3.

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	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.83	99.83	99.86	99.84	99.82	99.83	99.81	99.85	99.84	99.79	99.81	99.72
OI	98.98	98.75	99.14	99.19	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.8	99.84	99.86	99.8	99.69	99.88	99.83	99.55	99.5	99.57	99.74	99.66
VIVO	99.82	99.54	99.83	89.83	90.82	99.84	99.72	99.42	98.68	99.66	99.71	99.55

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : ≤ 2 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.17	0.14	0.13	0.15	0.14	0.14	0.19	0.13	0.14	0.16	0.15	0.16
OI	0.77	0.76	0.74	0.61	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.85	0.87	0.82	0.8	0.65	0.64	0.56	0.53	0.57	0.5	0.58	0.6
VIVO	0.53	0.47	0.57	0.74	0.73	0.59	0.91	1.2	1.37	1.31	0.69	0.73

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS (%) - Referência : ≥ 98 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.65	99.63	99.67	99.64	99.46	99.63	99.63	99.61	99.63	99.64	99.63	99.61
OI	98.75	98.81	98.82	98.75	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.51	98.52	99.76	99.63	99.4	98.24	97.09	96.4	96.02	94.41	94.7	94.95
VIVO	99.75	99.75	99.75	99.54	99.73	99.7	99.37	99.16	98.78	99.25	99.4	99.42

Taxa de desconexão de DADOS (%) - Referência : ≤ 5 %

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.34	0.38	0.32	0.33	0.33	0.33	0.31	0.31	0.26	0.34	0.34	0.38
OI	1.96	1.7	1.74	1.65	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	1.65	1.85	1.32	1.53	1.45	1.66	1.61	1.49	1.48	1.64	1.63	1.79
VIVO	0.42	0.39	0.37	0.36	0.38	0.38	0.5	0.49	0.52	0.49	0.39	0.42

DADOS 2G - Resultados

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	98.56	98.52	98.62	98.57	97.75	98.69	98.68	98.64	98.64	98.72	98.74	98.72
OI	98.62	98.69	98.7	98.62	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.34	97.54	99.7	99.46	99.08	97.24	95.11	93.91	93.39	91.81	92.45	92.9
VIVO	99.36	99.32	99.29	98.24	99.27	99.03	97.92	97.0	95.44	97.31	97.66	97.87

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.65	0.68	0.68	0.69	0.71	0.65	0.55	0.56	0.55	0.6	0.56	0.59
OI	2.48	2.2	2.29	2.19	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	3.03	3.48	2.47	2.97	2.69	2.97	3.0	2.81	2.7	2.57	2.51	2.74
VIVO	1.09	1.07	1.13	1.21	1.13	1.16	1.33	1.33	1.41	1.33	1.15	1.19

DADOS 3G - Resultados

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.67	99.62	99.65	99.65	99.65	99.64	99.66	99.65	99.63	99.6	99.57	99.58
OI	99.27	99.67	99.68	99.72	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	98.3	98.08	98.36	98.24	98.21	98.41	98.55	98.61	98.68	98.89	98.98	98.96
VIVO	98.7	98.71	98.54	98.59	98.57	98.52	97.68	96.89	96.78	96.72	97.13	96.69

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.96	1.04	0.99	1.11	1.05	1.1	1.08	1.11	1.2	1.26	1.2	1.34
OI	0.45	0.34	0.33	0.31	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.24	0.25	0.25	0.25	0.25	0.21	0.21	0.24	0.26	0.28	0.27	0.29
VIVO	0.98	0.93	0.92	0.8	0.9	0.95	1.27	1.46	1.53	1.47	1.14	1.32

DADOS 4G - Resultados

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	99.91	99.9	99.9	99.9	99.9	99.89	99.88	99.87	99.89	99.88	99.89	99.89
OI	99.8	99.78	99.79	99.82	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.76	99.83	99.85	99.85	99.84	99.77	99.81	99.79	99.82	99.72	99.66	99.65
VIVO	99.93	99.93	99.92	99.92	99.92	99.92	99.93	99.94	99.93	99.93	99.94	99.93

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

Prestadora	JAN-2022	FEV-2022	MAR-2022	ABR-2022	MAI-2022	JUN-2022	JUL-2022	AGO-2022	SET-2022	OUT-2022	NOV-2022	DEZ-2022
CLARO	0.13	0.13	0.12	0.12	0.09	0.06	0.06	0.05	0.06	0.06	0.06	0.06
OI	0.46	0.46	0.44	0.43	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.51	0.5	0.43	0.42	0.42	0.48	0.48	0.42	0.43	0.53	0.52	0.54
VIVO	0.05	0.05	0.04	0.04	0.05	0.05	0.07	0.06	0.08	0.09	0.07	0.08

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)

Origem	Operadora	Nível da obrigação	Tipo de Compromisso	Compromisso	Tecnologia SMP	Localidade	Rodovia	Trecho Inicial	Trecho final	Km do trecho	Prazo	Regras	Subfaixa	DT. DE ATENDIMENTO	ANO ATENDIMENTO	Status
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Claro	Distrito/Localidade	Ofertar SMP 4G ou superior	Instalar pelo menos uma Estação Rádio Base (ERB) para oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao Long Term Evolution - LTE Advanced release 10 do 3GPP	4G	Caravágio					31/12/2028	10% até 31/12/2023; 20% até 31/12/2024; 40% até 31/12/2025; 60% até 31/12/2026; 80% até 31/12/2027 e 100% até 31/12/2028	2.300 - 2.349 MHz			A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Claro	Distrito/Localidade	Ofertar SMP 4G ou superior	Instalar pelo menos uma Estação Rádio Base (ERB) para oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao Long Term Evolution - LTE Advanced release 10 do 3GPP	4G	Boa Esperança					31/12/2028	10% até 31/12/2023; 20% até 31/12/2024; 40% até 31/12/2025; 60% até 31/12/2026; 80% até 31/12/2027 e 100% até 31/12/2028	2.300 - 2.349 MHz			A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Claro	Município	Ofertar SMP 5G ou superior	Instalar Estações Rádio Base (ERB) que permitam a oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao 5G NR release 16 do 3GPP	5G	N/A					31/07/2029	50% até 31/07/2028: 1,25 ERB x 15 mil/hab. e 100% até 31/07/2029: 1,25 ERB x 15 mil/hab.	3.300 MHz a 3.400 MHz			A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Telefônica	Município	Ofertar SMP 5G ou superior	Instalar Estações Rádio Base (ERB) que permitam a oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao 5G NR release 16 do 3GPP	5G	N/A					31/07/2029	50% até 31/07/2028: 1,25 ERB x 15 mil/hab. e 100% até 31/07/2029: 1,25 ERB x 15 mil/hab.	3.400 MHz a 3.500 MHz			A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Tim	Município	Ofertar SMP 5G ou superior	Instalar Estações Rádio Base (ERB) que permitam a oferta do SMP por meio de padrão tecnológico igual ou superior ao 5G NR release 16 do 3GPP	5G	N/A					31/07/2029	50% até 31/07/2028: 1,25 ERB x 15 mil/hab. e 100% até 31/07/2029: 1,25 ERB x 15 mil/hab.	3.500 MHz a 3.600 MHz			A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Winity	Rodovia	Ofertar SMP em Rodovia	Prover a cobertura de estradas ou trechos de estradas com SMP	4G OU SUP.	N/A	BR - 163	ENTR MT-449 (LUCAS DO RIO VERDE)	INÍCIO DA TRAVESSIA URBANA DE SORRISO	39,81	31/12/2028	10% até 31/12/2023; 20% até 31/12/2024; 40% até 31/12/2025; 60% até 31/12/2026; 80% até 31/12/2027 e 100% até 31/12/2028	708 MHz a 718 MHz e 763 MHz a 773 MHz			A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Winity	Rodovia	Ofertar SMP em Rodovia	Prover a cobertura de estradas ou trechos de estradas com SMP	4G OU SUP.	N/A	BR - 163	FIM DA TRAVESSIA URBANA DE SORRISO	ENTR MT-225 (P/VERA)	8,6	31/12/2029	100% até 31/12/2029	708 MHz a 718 MHz e 763 MHz a 773 MHz			A vencer
Edital do 3G (002-2007/SPV-ANATEL)	Vivo	Município	Ofertar SMP	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	N/A					30/04/2013	Atender 50% dos municípios com população entre 30.000 e 100.000 habitantes	J (1965-1975 MHz / 2155-2165 MHz)	30/04/2014	2014	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Claro	Município	Ofertar SMP	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	N/A					N/A	Atender Municípios entre 30 e 100 mil habitantes	W (2510-2530 MHz / 2630-2650 MHz)	31/12/2017	2017	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Vivo	Município	Ofertar SMP	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 4G ou superior	4G	N/A					N/A	Atender Municípios entre 30 e 100 mil habitantes	X (2550-2570 MHz / 2670-2690 MHz)	31/12/2017	2017	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Oi	Município	Ofertar SMP	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	N/A					N/A	Atender municípios com mais de 30.000 e menos que 100.000 habitantes	V2 (2540-2550 MHz / 2660-2670 MHz)	31/12/2017	2017	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Tim	Município	Ofertar SMP	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	N/A					N/A	Atender municípios com mais de 30.000 e menos que 100.000 habitantes	V1 (2530-2540 MHz / 2650-2660 MHz)	31/01/2018	2018	Atendido com atraso
PGMU-IV	Oi	Distrito/Localidade	Ofertar Acesso Fixo com Suporte à Banda Larga	Ofertar Acesso Fixo com suporte à conexão de Banda Larga	N/A	Primavera							N/A	20/12/2019	2019	Atendido no prazo
TAC	Tim	Município	Ofertar SMP 4G ou superior	COBERTURA SMP (ABRANGÊNCIA)	N/A	N/A						METAS DE COBERTURA APURADAS COMO NÃO CUMPRIDAS	N/A	31/03/2022	2022	Atendido no prazo



CARTA ABERTA ÀS AUTORIDADES MUNICIPAIS BRASILEIRAS

Sras. e Srs. Prefeitos e Vereadores,

Com cordiais cumprimentos, venho, respeitosamente, trazer-lhes o que se segue.

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), entidade reguladora instituída por expressa previsão constitucional, possui a importante missão de implementar a política nacional de telecomunicações e de regular o setor. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações. Para isso, é imperativo democratizar e massificar o acesso à internet em banda larga, e, assim, possibilitar que todos os cidadãos brasileiros possam efetivamente usufruir dos benefícios da conectividade digital e exercer seus direitos na sociedade da informação.

Ao longo dos seus 23 anos, a Anatel tem sido desafiada por inovações e evoluções que orientam as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). No atual contexto, soluções digitais têm sido impulsionadas à medida que se revelam eficazes para endereçar os mais variados desafios impostos pela Covid-19. Ainda que motivada por uma crise sem precedentes, fato é que estamos vivenciando uma transformação digital durante a pandemia.

Ao potencializar capacidades, reduzir custos de transação e propiciar ganhos de produtividade, um novo patamar foi galgado em termos de compreensão coletiva sobre o uso das TICs como instrumento de empoderamento dos cidadãos, bem como de cooperação e solidariedade sociais. O Estado, de igual modo, tem adotado meios mais eficientes de promover políticas públicas, por meio de acesso ao governo eletrônico, e de amparar os mais vulneráveis mediante mecanismos e serviços digitais para distribuição de renda.

O Brasil tem um dos maiores e mais pujantes setores de telecomunicações do mundo, mas ainda há muitas áreas desprovidas de cobertura, como a maioria dos distritos municipais não sedes (tais como vilarejos e povoados) e as zonas periféricas de muitas das grandes cidades.

Diante de tal quadro, a Anatel tem aperfeiçoado seus instrumentos de atuação regulatória, acompanhamento setorial e relacionamentos interinstitucionais. A Agência realizará nos próximos meses o maior certame licitatório de provimento de espectro de sua história, popularmente conhecido como o “leilão do 5G”. Será um momento privilegiado para a implementação de políticas públicas com o fito de expandir e de aprimorar a prestação dos serviços de telecomunicações.

A proposta de edital, ora em exame pelo Tribunal de Contas da União (TCU), estabelece compromissos de investimentos de cobertura, a serem assumidos pelas proponentes vencedoras, dos mencionados distritos não sede e de estradas federais, com tecnologia 4G ou superior. Institui, também, metas de implantação de redes de transporte de dados de alta capacidade (fibra) em municípios desprovidos dessa infraestrutura. Ainda, contempla uma série de compromissos de atendimento com a tecnologia 5G.

Esse conjunto de obrigações editalícias certamente possibilitará importantes avanços em áreas como segurança pública, telemedicina, educação à distância, cidades inteligentes e automação industrial e agrícola. Afinal, não restam dúvidas quanto à essencialidade e à centralidade das infraestruturas de redes de telecomunicações para a transformação digital e, pois, para o desenvolvimento econômico.

Entretanto, subsistem barreiras à instalação da infraestrutura de telecomunicações necessária para garantir e expandir a conectividade digital. Entre elas, destaca-se a dificuldade na obtenção de licenças municipais para a instalação de torres e sítios de antenas de telecomunicações. Os entraves prejudicam sobremaneira a expansão da cobertura das redes e a qualidade dos serviços.

Essas infraestruturas de suporte, ditas “passivas”, muitas vezes esbarram na burocracia e na fragmentação de competências locais ou mesmo em exigências ou regras de instalação inadequadas. Tal panorama destoia da compreensão das TICs como fator de desenvolvimento econômico.

Justamente por isso, convido-lhes a uma **reavaliação das legislações municipais que regulamentam a instalação de infraestruturas de telecomunicações em suas respectivas cidades**, bem como dos procedimentos administrativos necessários para tal.

Atualmente, a dificuldade para obtenção de licenciamento urbano de infraestruturas de telecomunicações é um dos principais empecilhos para instalação de equipamentos. A burocracia para a obtenção de licenças para a instalação de infraestruturas de telecomunicação materializa-se, por exemplo, desde o excesso na quantidade de regras e de instâncias de aprovação, até a proibição de instalação dos equipamentos em determinadas regiões das cidades.

Para além de impactar negativamente a experiência dos usuários, os municípios deixam de receber investimentos em uma infraestrutura essencial e de arrecadar tributos que seriam gerados com a expansão dos serviços. Os maiores prejudicados, no entanto, são os cidadãos que residem nas áreas periféricas, para quem o sinal do celular representa verdadeira inclusão social.

Especificamente no que concerne à exposição dos munícipes aos campos eletromagnéticos, importa esclarecer que a Lei nº 11.934/2009 estabeleceu tais limites e incumbiu à Anatel a competência de regulamentar e fiscalizar essa matéria. Com isso, a Agência estabeleceu regulamentação seguindo as normas da Comissão Internacional de Proteção Contra Radiação Não Ionizante (ICNIRP, em inglês), reconhecida pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Acrescenta-se a isso a atuação constante da Agência, seja pela exigência dos relatórios de conformidade para o licenciamento das estações, seja pela realização de medições e fiscalizações. O resultado desse monitoramento consta de um Painel de Dados interativo com o Mapa de Exposição a Campos Eletromagnéticos, disponível para acompanhamento de toda a sociedade.

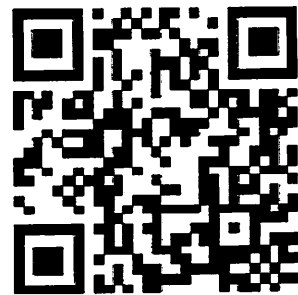
Quanto às competências municipais, a Lei Geral de Antenas (Lei nº 13.116/2015) estabeleceu diretrizes e regras a serem observadas pelos municípios para o tratamento das infraestruturas de suporte. Porém, muitas delas não foram absorvidas e adotadas pela legislação municipal. Persistem, portanto, entraves à redução do déficit de conectividade.

Com a chegada da nova geração, o 5G, esse déficit deve aumentar substancialmente, pois será necessário um número significativamente maior de estações rádio base (“antenas”) para cobrir as áreas urbanas.

Assim, em vista da nova conjuntura e considerando as melhores práticas, é recomendável rever e centralizar as regras e procedimentos de análise e adotar sistemas baseados em peticionamento e tramitação eletrônicos. Sugere-se ainda dispensar da autorização ambiental em área urbana os casos que não envolvam supressão significativa de vegetação ou instalação em áreas de preservação e afins, além da dispensa das estações de baixa potência, harmonizadas com a paisagem e instaladas em telhados e fachadas.

Reitero, pois, o convite formulado no presente expediente, uma vez que o respaldo municipal é fundamental para impulsionar a disponibilidade dessa infraestrutura e, portanto, a vocação digital das cidades.

Por fim, para tornar mais perceptíveis os desafios locais em telecomunicações, a Anatel elaborou uma ferramenta que evidencia o panorama geral das telecomunicações nos municípios brasileiros, possibilitando, inclusive, comparações estatísticas do município e promovendo transparência e divulgação de dados relevantes para toda a sociedade. Está disponível no site da Agência, por meio do link <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/> ou QR Code que acompanha esta Carta.



Sediada no Distrito Federal, a Anatel tem representação em todas as capitais do Brasil e está à disposição para lhes auxiliar naquilo que é o propósito dessa carta.

Ao reafirmar o compromisso da Agência em prol de um ambiente favorável ao desenvolvimento das telecomunicações do Brasil, em benefício da sociedade brasileira, aproveito a oportunidade para desejar-lhes êxito no curso do mandato.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Leonardo Euler de Moraes', written over a horizontal line.

Leonardo Euler de Moraes
Presidente da Anatel



f t in AnatelGovBr anatel

Dispõe sobre o procedimento para a instalação de infraestrutura de suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação - ETR autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, nos termos da legislação federal vigente.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O procedimento para a instalação no município de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, cadastrados, autorizados e/ou homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações-ANATEL, fica disciplinado por esta Lei.

Parágrafo único. Não estão sujeitos às prescrições previstas nesta Lei as infraestruturas para suporte de radares militares e civis, com propósito de defesa ou controle de tráfego aéreo, cujo funcionamento deverá obedecer à regulamentação própria.

Art. 2º Para os fins de aplicação desta lei, nos termos da legislação federal vigente, observam-se as seguintes definições:

I - Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR: conjunto de equipamentos ou aparelhos, dispositivos e demais meios necessários à realização de comunicação, incluindo seus acessórios e periféricos, que emitem radiofrequências, possibilitando a prestação dos serviços de telecomunicações;

II - Estação Transmissora de Radiocomunicação Móvel – ETR Móvel: conjunto de instalações que comporta equipamentos de radiofrequência, destinado à transmissão de sinais de telecomunicações, de caráter transitório;

III - Estação Transmissora de Radiocomunicação de Pequeno Porte – ETR de Pequeno Porte: conjunto de equipamentos de radiofrequência destinado a prover ou aumentar a cobertura ou capacidade de tráfego de transmissão de sinais de telecomunicações para a cobertura de determinada área, apresentando dimensões físicas reduzidas e que seja apto a atender aos critérios de baixo impacto visual, assim considerados aqueles que observam os requisitos definidos no art. 15 do Decreto Federal nº 10.480, de 1 de setembro de 2020.

IV - Infraestrutura de Suporte: meios físicos fixos utilizados para dar suporte a instalação de redes de telecomunicações, entre os quais postes, torres, mastros, armários, estruturas de superfície e estruturas suspensas;

V - Detentora: pessoa física ou jurídica que detém, administra ou controla, direta ou indiretamente, uma infraestrutura de suporte;

VI - Prestadora: pessoa jurídica que detém concessão, permissão ou autorização para exploração de serviços de telecomunicações;

VII - Torre: infraestrutura vertical transversal triangular ou quadrada, treliçada, que pode ser do tipo autosuportada ou estaiada;

VIII - Poste: infraestrutura vertical cônica e autosuportada, de concreto ou constituída por chapas de aço, instalada para suportar equipamentos de telecomunicações;

IX - Poste de Energia ou Iluminação: infraestrutura de madeira, cimento, ferro ou aço destinada a sustentar linhas de transmissão de energia elétrica e iluminação pública, que pode suportar também os equipamentos de telecomunicações;

X - Antena: dispositivo para irradiar ou capturar ondas eletromagnéticas no espaço;

XI - Instalação Externa: instalação em locais não confinados, tais como torres, postes, topo de edificações, fachadas, caixas d'água etc.;

XII - Instalação Interna: instalação em locais internos, tais como no interior de edificações, túneis, shopping centers, aeroportos, estádios etc.

Art. 3º A aplicação dos dispositivos desta Lei rege-se pelos seguintes princípios:

I - o sistema nacional de telecomunicações compõe-se de bens e serviços de utilidade pública e de relevante interesse social;

II - a regulamentação e a fiscalização de aspectos técnicos das redes e dos serviços de telecomunicações é competência exclusiva da União, sendo vedado aos Estados, aos Municípios e ao Distrito Federal impor condicionamentos que possam afetar a seleção de tecnologia, a topologia das redes e a qualidade dos serviços prestados;

III - a atuação do Município não deve comprometer as condições e os prazos impostos ou contratados pela União em relação a qualquer serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Art. 4º As Infraestruturas de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, ficam enquadradas na categoria de equipamento urbano e são considerados bens de utilidade pública e relevante interesse social, conforme disposto na Lei Federal nº 13.116/2015 – Lei Geral de Antenas, podendo ser implantadas em todas as zonas ou categorias de uso, desde que atendam exclusivamente ao disposto nesta Lei, além de observar os gabaritos de altura estabelecidos na Portarias do DECEA nº 145, nº146 e 147/DGCEA de 3 de agosto de 2020, do Comando Aeronáutica, ou outra que vier a substituí-la.

§ 1º Em bens privados, é permitida a instalação de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, mediante a devida autorização do proprietário do imóvel ou, quando não for possível, do possuidor do imóvel.

§ 2º Nos bens públicos de todos os tipos, é permitida a instalação de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, mediante Permissão de Uso ou Concessão de Direito Real de Uso, que será outorgada pelo órgão competente, da qual deverão constar as cláusulas convencionais e o atendimento aos parâmetros de ocupação dos bens públicos.

§ 3º Nos bens públicos de uso comum do povo, a Permissão de Uso ou Concessão de Direito Real de Uso para implantação da Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, será outorgada pelo órgão competente a título não oneroso, nos termos da legislação federal.

§ 4º Os equipamentos que compõem a Infraestrutura de Suporte e Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, a ETR móvel e a ETR de pequeno porte, não são considerados áreas construídas ou edificadas para fins de aplicação do disposto na legislação de uso e ocupação do solo, não se vinculando ao imóvel onde ocorrerá a instalação.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS PARA INSTALAÇÃO

Art. 5º A instalação da Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR está sujeita ao prévio cadastramento realizado junto ao Município, por meio de requerimento padronizado, instruído com os seguintes documentos:

I - Requerimento padrão;

II - Projeto executivo de implantação da Infraestrutura de Suporte e respectiva ART;

III - Contrato social da Detentora e comprovante de inscrição no CNPJ – Cadastro nacional de Pessoas Jurídicas;

IV - Documento legal que comprove a autorização do proprietário ou possuidor do imóvel;

V - Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Registro de Responsabilidade Técnica (RRT) pela Execução da Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR;

VI - Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Registro de Responsabilidade Técnica (RRT) pelo Projeto/Execução da instalação da Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR;

VII - Comprovante do pagamento da taxa única de cadastramento eletrônico prévio, no importe de XX UFM (Unidade Fiscal Municipal);

VIII - Declaração de Cadastro do PRÉ-COMAR ou Declaração de Inexigibilidade de Aprovação do Comando da Aeronáutica (COMAER), nos casos em que a instalação ultrapassar a edificação existente ou, ainda, caso tais Declarações não estejam disponíveis ao tempo do Cadastramento previsto no *caput*, laudo de empresa especializada que ateste que a estrutura observa o gabarito de altura estabelecido pelo COMAER.

§ 1º O cadastramento, de natureza autodeclaratória, a que se refere o *caput*, consubstancia autorização do Município para a instalação da Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, no ato do protocolo dos documentos necessários, tendo por base as informações prestadas pela Detentora.

§ 2º A taxa para o cadastramento será pago no ato do protocolo do respectivo requerimento, no valor de XXXX, ajustado anualmente pelo IPCA ou por outro índice que vier a substituí-lo.

§ 3º O cadastramento deverá ser renovado a cada 10 (dez) anos ou quando ocorrer a modificação da Infraestrutura de Suporte instalada.

§ 4º A alteração de características técnicas decorrente de processo de remanejamento, substituição ou modernização tecnológica não caracteriza a ocorrência de modificação para fins de aplicação do § 3º, observado o seguinte:

I - remanejamento é o ato de alterar a disposição, ou a localização dos elementos que compõem uma estação transmissora de radiocomunicação;

II - substituição é a troca de um ou mais elementos que compõem a Infraestrutura de Suporte de Estação Transmissora de Radiocomunicação - ETR, ETR Móvel e ETR de Pequeno Porte por outro similar;

III - modernização é a possibilidade de inclusão ou troca de um ou mais elementos que compõem uma Estação Transmissora de Radiocomunicação - ETR, com a finalidade de melhoria da prestação de serviços e/ou eficiência operacional.

Art. 6º Prescindem do cadastro prévio previsto no artigo 5º, bastando à Detentora comunicar a instalação ao órgão municipal competente, no prazo de 60 (sessenta) dias contados da data da instalação:

I – o compartilhamento de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR ou para ETR de pequeno porte já cadastrada perante o Município;

II - a instalação de ETR Móvel;

III - a Instalação Externa de ETR de Pequeno Porte.

Parágrafo único. A Instalação Interna de ETR de Pequeno Porte não estará sujeita a comunicação aludida no caput, sujeitando-se apenas à autorização do proprietário ou do possuidor da edificação.

Art. 7º Quando se tratar de instalação de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte que envolva supressão de vegetação, intervenção em Área de Preservação Permanente ou Unidade de Conservação, ou implantação em imóvel tombado, será expedida pelo Município Licença de Instalação, mediante expediente administrativo único e simplificado, consultando-se os órgãos responsáveis para que analisem o pedido no prazo máximo de 60 dias.

§ 1º O expediente administrativo referido no caput será iniciado por meio de requerimento padronizado, instruído com os seguintes documentos:

I - Requerimento padrão;

II - Projeto executivo de implantação da Infraestrutura de Suporte e respectiva ART;

III - Contrato social da Detentora e comprovante de inscrição no CNPJ – Cadastro nacional de Pessoas Jurídicas;

IV - Documento legal que comprove a autorização do proprietário do imóvel ou possuidor do imóvel.

V - Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) ou Registro de Responsabilidade Técnica (RRT) pelo Projeto/Execução da instalação da Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR;

VI - Atestado técnico ou termo de responsabilidade técnica, emitido por profissional habilitado, atestando que os elementos que compõem a Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR atendem a legislação em vigor;

VII - Comprovante do pagamento da taxa única de cadastramento eletrônico prévio, no importe de XX UFM (Unidade Fiscal Municipal);

VIII - Declaração de Inexigibilidade de Aprovação do Comando da Aeronáutica (COMAER) ou laudo técnico atestando a conformidade das características do empreendimento aos requisitos estabelecidos pelo COMAER do local de instalação, sem prejuízo da validação posterior.

§2º Para o processo de licenciamento ambiental, o expediente administrativo referido no caput se dará de forma integrada ao processo de expedição do licenciamento urbanístico.

§3º Em não havendo a manifestação dos órgãos responsáveis no prazo referido no *caput*, o Município expedirá imediatamente a Licença de Instalação de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, baseado nas informações prestadas pela Detentora, com as respectivas Anotações de Responsabilidade Técnica, e no atestado técnico ou termo de responsabilidade técnica atestando que os elementos que compõem a Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR atendem a legislação em vigor.

CAPÍTULO III

DAS RESTRIÇÕES DE INSTALAÇÃO E OCUPAÇÃO DO SOLO

Art. 8º Visando à proteção da paisagem urbana a instalação da Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, em bens privados ou bens públicos de uso especial ou dominiais, deverá atender a distância de 1,5m (um metro e cinquenta centímetros) do alinhamento frontal, das divisas laterais e de fundos, em relação às divisas do imóvel ocupado, contados a partir do eixo para a instalação de postes ou da face externa da base para a instalação de torres.

§1º Poderá ser autorizada a instalação de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte desobrigadas das limitações previstas neste artigo, nos casos de impossibilidade técnica para prestação dos serviços, compatíveis com a qualidade exigida pela União, devidamente justificada junto ao órgão municipal competente, mediante laudo que justifique detalhadamente a necessidade de instalação e os prejuízos pela falta de cobertura no local.

§2º As restrições estabelecidas no *Caput* deste artigo, não se aplicam à Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR e à ETR de pequeno porte, edificados ou a edificar, implantadas no topo de edificações.

Art. 9º A instalação de abrigos de equipamentos da Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR é admitida, desde que respeitada à distância de 1,5m (um metro e meio) das divisas do lote.

Art. 10. A instalação de Infraestrutura de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR e ETR de pequeno porte, com containers e mastros, no topo e fachadas de edificações, obedecerão às limitações das divisas do terreno que contém o imóvel, não podendo ter projeção vertical que ultrapasse o limite da edificação existente para o lote vizinho, quando a edificação ocupar todo o lote próprio.

Art. 11. Os equipamentos que compõem a Estação Transmissora de Radiocomunicação - ETR deverão receber, se necessário, tratamento acústico para que o ruído não ultrapasse os limites máximos estabelecidos em legislação pertinente.

Art. 12. O compartilhamento das Infraestruturas de Suporte pelas prestadoras de serviços de telecomunicações que utilizam estações transmissoras de radiocomunicação observará as disposições das regulamentações federais pertinentes.

CAPÍTULO IV

DA FISCALIZAÇÃO E DAS PENALIDADES

Art. 13. Nenhuma Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte poderá ser instalada sem a prévia licença ou de cadastro tratado nesta lei, ressalvada a exceção contida no art. 6º.

Art. 14. Compete à Secretária responsável no Município por fiscalização ou às Subprefeituras a ação fiscalizatória referente ao atendimento das normas previstas nesta lei, a qual deverá ser desenvolvida de ofício ou mediante notícia de irregularidade, observado o procedimento estabelecido neste capítulo.

Art. 15. Constatado o desatendimento das obrigações e exigências legais, a detentora ficará sujeita às seguintes medidas:

I - no caso de ETR previamente licenciada e de ETR móvel ou ETR de pequeno porte previamente cadastrados:

a) intimação para remoção ou regularização no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do seu recebimento;

b) não atendida a intimação de que trata a alínea “a” deste inciso, nova intimação para a retirada da instalação no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do seu recebimento, com a concomitante aplicação de multa no valor estipulado no inciso III do “caput” deste artigo;

II – no caso de ETR, ETR móvel ou ETR de pequeno porte instalada sem a prévia licença ou de cadastro tratado nesta lei:

a) intimação para remoção ou regularização no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do seu recebimento, com a concomitante aplicação de multa no valor estipulado no inciso III do “caput” deste artigo;

b) não atendida a intimação de que trata a alínea “a” deste inciso, nova intimação para a retirada da instalação ou do equipamento no prazo de 30 (trinta) dias, contado da data do seu recebimento, com a concomitante aplicação de multa no valor estipulado no inciso III do “caput” deste artigo;

III – observado o previsto nos incisos I e II do *caput* deste artigo, a detentora ficará sujeita à aplicação de multa no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais).

§ 1º Os valores mencionados no inciso III do *caput* deste artigo serão atualizados anualmente pelo IPCA, do IBGE, ou por outro índice que vier a substituí-lo.

§ 2º A multa será renovável anualmente, enquanto perdurarem as irregularidades.

Art. 16. Na hipótese de não regularização ou de não remoção de ETR ou da infraestrutura de suporte por parte da detentora, a Prefeitura poderá adotar as medidas para remoção, cobrando da infratora os custos correlatos, sem prejuízo da aplicação das multas e demais sanções cabíveis.

Art. 17. As notificações e intimações deverão ser encaminhadas à detentora por mensagem em endereço eletrônico indicado no requerimento da licença ou no cadastro, quando houver.

Art. 18. O Executivo poderá utilizar a base de dados, disponibilizada pela Anatel, do sistema de informação de localização de ETRs, ETRs móvel e ETRs de pequeno porte destinados à operação de serviços de telecomunicações.

Parágrafo primeiro. Caberá à prestadora orientar e informar ao Executivo como se dará o acesso à base de dados e a extração de informações de que trata o caput.

Parágrafo segundo. Fica facultado ao Executivo a exigência de informações complementares acerca das ETRs instaladas, a ser regulamentado em decreto.

Art. 19. Os profissionais habilitados e técnicos responsáveis, nos limites de sua atuação, respondem pela correta instalação e manutenção da infraestrutura de suporte, segundo as disposições desta lei, de seu decreto regulamentar e das Normas Técnicas – NTs vigentes, bem como por qualquer sinistro ou acidente decorrente de deficiências de projeto, execução, instalação e manutenção.

Parágrafo único. Caso comprovada a inveracidade dos documentos e informações apresentados pelos profissionais habilitados e técnicos responsáveis, bem como a deficiência do projeto, execução, instalação e manutenção em razão da atuação ou omissão desses profissionais, a Prefeitura bloqueará o seu cadastramento por até 5 (cinco) anos em novos processos de licenciamento, comunicando o respectivo órgão de classe.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 20. As Infraestruturas de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, que estiverem instaladas na data de publicação desta lei e não possuírem autorização municipal competente, ficam sujeitas ao atendimento das previsões contidas nesta Lei, devendo a sua Detentora promover o Cadastro, a Comunicação ou a Licença de Instalação referidos, respectivamente, nos artigos 5º, 6º e 7º.

§ 1º Para atendimento ao disposto no caput, fica concedido o prazo de 2 (dois) anos, contados da publicação desta lei, para que a Detentora adeque as Infraestruturas de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, aos parâmetros estabelecidos nesta Lei, realizando cadastramento, a comunicação ou o licenciamento de instalação referidos nos artigos 5º, 6º e 7º.

§ 2º Verificada a impossibilidade de adequação, a detentora deverá apresentar laudo que justifique detalhadamente a necessidade de permanência da ETR, bem como apontar os prejuízos pela falta de cobertura no local à Prefeitura, que poderá decidir por sua manutenção.

§ 3º Durante o prazo disposto no §1º deste artigo, não poderá ser aplicada sanção administrativa às infraestruturas de suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, mencionadas no caput, motivadas pela falta de cumprimento da presente Lei.

§ 4º No caso de remoção de Infraestruturas de Suporte para Estação Transmissora de Radiocomunicação – ETR, ETR móvel e ETR de pequeno porte, o prazo mínimo será de 360 (trezentos e sessenta) dias, contados a partir do cadastramento, da comunicação ou do

licenciamento de instalação referidos nos artigos 5º, 6º e 7º, para a infraestrutura de suporte que substituirá a Infraestrutura de Suporte a ser remanejada.

Art. 21. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.