

Melen
-o documento
e mandado
copia PI de
no
comora.



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940

Telefone: (61) 2312-2263 - <http://www.anatel.gov.br>

Melen

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53536.000151/2021-19

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 340/2021/COQL/SCO-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
NICOLAS TEIXEIRA TAVARES PEREIRA
Prefeito Municipal
Prefeitura Municipal de Campo Alegre
Rua Senador Maximo, 35, 1 Andar, Centro
CEP: 57250-000 - Campo Alegre/AL

Assunto: **Ofício PMCA-GP 110/2021, de 5 de julho de 2021.**

Senhor Prefeito,

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, que comunica a falta de sinal da operadora Tim S.A. no Distrito de Luziápolis desde o dia 3 de julho de 2021, e solicita a instalação de gerador na torre do referido distrito, para manter o sinal ativo quando na falta de energia elétrica na localidade.
2. Sobre o assunto, cumpre esclarecer que a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações (LGT), classifica os serviços de telecomunicações em públicos e/ou privados. O serviço prestado no regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade. Já os serviços privados, por outro lado, não possuem obrigação de continuidade e universalização, sendo regidos pela livre iniciativa. Neste contexto, cabe informar que o Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia/internet móvel) é um serviço sempre prestado sob o regime privado, no qual a região de oferta/atendimento pressupõe interesse comercial, dependendo apenas do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras, não havendo obrigações de continuidade.
3. Não obstante, cabe informar que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para prestação da telefonia/internet móvel. Esse controle é baseado no acompanhamento de um conjunto de indicadores previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011.
4. Para os casos em que se verificam indícios de descumprimento das metas estabelecidas na regulamentação, a Anatel instaura Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), cujo rito obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612/2013. As sanções, quando cabíveis, são estabelecidas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012.
5. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, eventos temporários de ausência de sinal em região que há sinal regular

de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falta de energia elétrica, falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes, eventos climáticos, dentre outros. Ressalta-se que a regulamentação vigente não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções admissíveis na prestação do serviço. O que se prevê é que, na ocorrência de interrupções, a empresa deve comunicar o evento à Anatel, bem como proceder o ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade.

6. No que tange à infraestrutura relacionada às quedas de energia, cumpre esclarecer que a Agência não possui determinações explícitas sobre requisitos mínimos de fontes próprias de energia/banco de baterias a serem instaladas nas estações rádio bases. O processo de acompanhamento e controle da Agência se refere a indicadores que refletem a qualidade de serviço prestado, independentemente do projeto de engenharia necessário para atingir os parâmetros de qualidade estabelecidos. Pode-se afirmar que há uma relação entre interrupções de serviço, a qualidade da energia elétrica fornecida no município e o banco de baterias em operação nas estações rádio base. Contudo, não se deve inferir que as instalações da estação rádio base seriam sempre suficientes para mitigar/evitar níveis acentuados de baixa qualidade de fornecimento de energia elétrica.

7. Nesse sentido, a qualidade do SMP é monitorada pela Agência por intermédio dos indicadores de qualidade previstos na regulamentação, isto porque a qualidade final dos serviços a ser percebida pelos consumidores depende de uma série de fatores de responsabilidade da empresa e que ultrapassam a instalação/manutenção de infraestrutura por parte das prestadoras, como, por exemplo, a coordenação entre os equipamentos, a definição dos parâmetros de irradiação, a altura das antenas, a faixa de frequência utilizada, o perfil de uso local no horário de maior movimento, entre outros. Desta forma, salienta-se que, em regra, não há acompanhamento/controle de infraestrutura instalada (fonte própria de energia/bancos de baterias) por parte das operadoras, ressaltando que a eventual insuficiência de infraestrutura em determinada região sempre irá refletir nos indicadores de qualidade, que são devidamente monitorados pela Agência.

8. Em que pese o acima exposto, comunicamos que a operadora Tim será notificada para se manifestar quanto ao pleito formulado na demanda em tela, qual seja: a instalação de gerador (fonte de energia) na torre do Distrito de Luziápolis, município de Campo Alegre/AL.

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

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Kruel Milano do Canto, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 09/07/2021, às 10:17, 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 **7113881** e o código CRC **1CB05741**.

