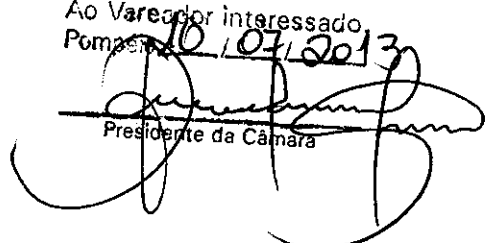


Ofício n.º 377/2013/COQL-ANATEL

Brasília, 28 de junho de 2013.

A Sua Excelência o Senhor
Vereador Claudirlei Santiago Domingues
Presidente da Câmara Municipal de Pompéia - SP
Rua João Costa Vieira, 584 – Caixa Postal 46
17580-000 – Pompéia / SP

Ao Vereador interessado
Pompéia, 10/07/2013

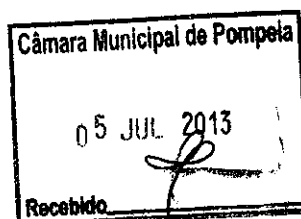

Presidente da Câmara

Assunto: Ofício n.º 603/2013, de 11/06/2013

Senhor Vereador,

1. Refiro-me ao Ofício em epígrafe, do Presidente da Câmara Municipal de Pompéia - SP, protocolado nesta Agência sob o n.º 535000137952013, requisitando ações por parte dessa Agência em relação à prestação do serviço móvel pessoal no Município de Pompéia no Estado de São Paulo.
2. Primeiramente cabe registrar que esta Agência acompanha e controla permanentemente a qualidade e a regularidade da prestação do Serviço Móvel Pessoal-SMP por meio de indicadores de desempenho operacional das prestadoras e do monitoramento da disponibilidade do serviço. A metodologia de coleta, cálculo e os patamares mínimos de qualidade a serem observados pelas prestadoras são definidos por Resoluções do Conselho Diretor da Anatel após a realização de Consulta Pública à sociedade.
3. Para verificar a fidedignidade dos dados coletados, são realizadas fiscalizações sistêmicas, definidas com base em estudos dos principais tipos de reclamações registradas junto à Anatel, bem como, naqueles dados de indicadores cujos patamares mínimos não foram alcançados. No tocante às metas de qualidade, em regra anualmente, a Anatel instaura para cada prestadora um Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações – PADO contendo todas as infrações às metas e aos indicadores de qualidade daquele período. Estas infrações consideram tanto os descumprimentos relacionados aos indicadores informados pelas prestadoras, quanto aqueles identificados pela Agência nas ações de fiscalização e auditoria. O descumprimento de quaisquer destas obrigações poderá sujeitar a prestadora às sanções de advertência, multa, suspensão temporária ou caducidade nos termos da regulamentação. O rito do citado procedimento obedece ao disposto no Regimento Interno e as sanções aplicadas são calculadas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas – RASA, aprovado pela Resolução n.º 589/2012.
4. Em relação aos indicadores informados pelas prestadoras, a coleta é feita por Central de Comutação e Controle – CCC, por área definida por Código Nacional (DDD) ou por Unidade Federativa (Estados e Distrito Federal). Portanto, não foram definidas na regulamentação vigente obrigações relacionadas a municípios, bairros ou distritos, o que impede qualquer tipo de sancionamento da prestadora ou medida semelhante pelo não atingimento das metas em níveis diversos daqueles mencionados anteriormente.

201390113348



5. Quanto à área de cobertura, os editais do Serviço Móvel Pessoal – SMP que licitaram subfaixas de radiofrequência nos últimos anos trouxeram obrigações de atendimento, inclusive com tecnologia de 3ª e 4ª Geração (3G e 4G).

6. Não obstante, destaca-se que, paralelamente aos indicadores supramencionados e dos Pados já instaurados, estão em curso verificações adicionais de qualidade dos serviços de todas as prestadoras do SMP, em virtude da determinação exarada pela Anatel no segundo semestre de 2012 para apresentação de planos de melhoria da prestação do serviço. Tais ações foram motivadas pelo decréscimo da qualidade percebida pelos usuários na prestação do SMP, principalmente, diante do aumento das reclamações efetuadas na Central de Atendimento da Anatel. E não só, tal situação também foi identificada no acompanhamento dos Indicadores de Qualidade, das interrupções da prestação do serviço e no acréscimo de esclarecimentos demandas pelas entidades externas, a exemplo do Ministério Público, Órgãos de Defesa do Consumidor e Assembleias Legislativas.

7. Conforme já mencionado, a referida medida cautelar impôs a apresentação, por todas as prestadoras do SMP, de um Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do SMP detalhado por todos os UFs da área de prestação, descrevendo as medidas capazes de garantir o aumento na qualidade do serviço e das redes de telecomunicações. Tal Plano deveria conter metas objetivas e organizadas segundo cronograma, a ser concluído em até 2 (dois) anos contados a partir da data da aprovação pela Anatel, o qual possibilite o acompanhamento periódico pela Agência.

8. Vale mencionar que as medidas adotadas decorreram da necessidade de resguardar o direito dos atuais usuários das prestadoras de se comunicarem com padrões de qualidade compatíveis com os novos paradigmas impostos pelo Regulamento de Gestão de Qualidade – RGQ-SMP e sua expectativa quando da prestação do serviço.

9. Ainda sobre o tema, insta ressaltar que as prestadoras serão acompanhadas, trimestralmente por esta Agência. Caso não ocorra uma evolução positiva nos indicadores, a comercialização e a ativação podem ser novamente objeto de medida restritiva, lembrando que tais as ações impostas envolvem ações de longo prazo a serem tomadas pelas prestadoras.

10. No intuito de atender ao princípio da publicidade e transparência das medidas impostas, as medidas cautelares e os citados planos podem ser consultados no site da Anatel, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Espaço do Cidadão >> Telefonia Móvel >> Medidas Cautelares do SMP.

11. No que concerne à qualidade da internet móvel (3G), além das ações já mencionadas anteriormente, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575/2011, define em seus artigos 20 a 23, quatro indicadores que tratam da qualidade da comunicação de dados dos usuários, com metas objetivas a serem cumpridas. A adoção de tais metas é pioneira no mundo, pois embora alguns os órgãos reguladores acompanhem a qualidade das conexões de dados, nenhum deles define metas objetivas como as previstas no RGQ-SMP. Em virtude dessa inovação e, buscando aferir corretamente os serviços ofertados, foi criado pela Anatel o Grupo de Implantação do Processo de Aferição da Qualidade (GIPAQ), que tem um dos objetivos definir a metodologia que será usada de forma sistemática para o acompanhamento dos indicadores da qualidade da Banda Larga, tanto pelos sistemas de informação automatizados da Agência, como pelas ações de fiscalização a serem realizadas.

12. Atualmente, o referido Grupo está definindo os padrões e as ações de fiscalização a serem realizadas, com a consequente instalação de dispositivos para medição dos dados atinentes à banda larga associada ao Serviço Móvel Pessoal.

13. Em relação especificamente à demanda de fiscalização do Município de Pompéia - SP, cumpre informar que o início da coleta de dados sistêmicos pelos dispositivos está previsto para outubro próximo para alguns municípios do Estado de São Paulo. Sendo assim, a partir deste



momento, o panorama da qualidade da banda larga prestada via telefonia móvel poderá ser aferida com maior precisão, o que poderá atender a solicitação de fiscalização demandada.

14. Por fim, cabe ressaltar que a Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de 5 (cinco) operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP com abrangência nacional, além da possibilidade do usuário fazer a portabilidade do seu número de acesso para outra prestadora.

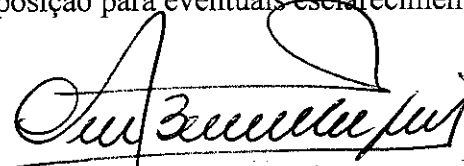
15. Diante do exposto, entende-se que a Anatel vem adotando medidas para melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações. Ademais, as prestadoras TIM, Oi, CLARO e VIVO serão notificadas para apresentarem informações sobre a prestação do serviço em Pompéia - SP e para tomar as medidas necessárias para a correção das irregularidades ou a adoção de medidas alternativas que solucionem os problemas enfrentados.

16. Ressalta-se também que a solicitação será incluída em procedimento de acompanhamento e controle específico e, assim que possível, considerando as demais demandas existentes, as medidas apropriadas serão tomadas, inclusive a realização de fiscalização para apuração de eventuais irregularidades.

17. Pede-se a compreensão de Vossa Excelência que a demora em responder o Ofício em epígrafe foi motivada pela recente reestruturação administrativa no âmbito dessa Agência das competências e das atribuições de seus órgãos que implicou na necessidade de redistribuição da documentação em trâmite.

18. Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos pertinentes.

Atenciosamente,



OSMAR BERNARDES DA SILVA JÚNIOR
Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade