



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 resposta este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.045469/2023-06

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. Serviço Público do
SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 71/2023/UO071/GR07/SFI-ANATEL

A Sua Excelência a Senhora
SANDY DE PAULA ALVES MAINARDES
Vereadora Presidente
Câmara Municipal de Juara/MT
Rua Nelson Tabarda Lacerda, 59-S, Centro
78575-000 – Juara/MT

Câmara Municipal de Juara - MT



PROTOCOLO GERAL 1043/2023
Data: 07/07/2023 - Horário: 17:02
Administrativo

Sandy de Paula Alves Mainardes-Presidente
Protocolo 305/2023 – 07/07/2023

Assunto: Ofício nº 71/2023/UO071/GR07/SFI-ANATEL- Resposta ao Ofício nº 226/GP/2023- Solicitando os préstimos de interceder junto às operadoras de telefonia móvel no sentido de viabilizar a instalação de uma torre de telefonia móvel no Distrito de Paranorte, circunscrição de Juara/MT.

Assunto: Atendimento ao Ofício nº 226/GP/2023, de 30 de maio de 2023, em que apresenta demanda no sentido de viabilizar a instalação de uma torre de telefonia móvel no Distrito de Paranorte, no município de Juara/MT.

Senhora Presidente da Câmara Municipal,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 1º de junho de 2023, no âmbito do Processo SEI nº 53500.045469/2023-06, por meio do qual apresenta demanda no sentido de viabilizar a instalação de uma torre de telefonia móvel no Distrito de Paranorte, no município de Juara, no Estado de Mato Grosso.
2. No que tange ao assunto, segue em anexo o Informe nº 32/2023/UO071/GR07/SFI, elaborado por esta Unidade Operacional da Anatel no Estado de Mato Grosso, com as informações pertinentes.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 32/2023/UO071/GR07/SFI (SEI nº 10477540);
II - Tabela de Compromissos de atendimento (SEI nº 10477548) ;
III - Relatório de Monitoramento do SMP - Juara/MT (SEI nº 10477549);
IV - Carta Aberta às Autoridades Municipais Brasileiras (SEI nº 10477550); e
V - Minuta de Projeto de Lei Municipal (SEI nº 10477552).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Joberto Souza de Araújo, Gerente da Unidade Operacional no Estado de Mato Grosso**, em 30/06/2023, às 09:40, 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 **10477553** e o código CRC **B6DF27C5**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.045469/2023-06

SEI nº 10477553



INFORME Nº 32/2023/UO071/GR07/SFI

PROCESSO Nº 53500.045469/2023-06

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA/MT

1. ASSUNTO

- 1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia/internet móvel).
1.2. Atendimento com o Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia/internet móvel) no Distrito de Paranorte, no município de Juara/MT.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Ofício nº 226/GP/2023, de 30 de maio de 2023 - Câmara Municipal de Juara/MT;
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 janeiro de 2021 - Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (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 do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007;
2.8. Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), aprovado pela Resolução Anatel nº 717, de 23 de dezembro de 2019 ;
2.9. Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela Resolução Anatel nº 629, de 16 de dezembro de 2013 ;
2.10. Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela Resolução Anatel nº 754, de 12 de agosto de 2022 ;
2.11. Documento de Valores de Referência (DVR), aprovado pela Resolução Interna Anatel nº 71, de 30 de novembro de 2021;
2.12. Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT) - www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/PERT;
2.13. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel - "Edital 4G"; e
2.14. Edital de Licitação nº 001/2021-SOR/SPR/CD-Anatel - "Edital 5G".

3. ANÁLISE

- 3.1. A Câmara Municipal de Juara/MT, por meio do Ofício nº 226/GP/2023, de 30 de maio de 2023, que apresenta demanda no sentido de viabilizar a instalação de uma torre de telefonia móvel no Distrito de Paranorte, no município de Juara/MT, nos seguintes e exatos termos:

(...)

Excelentíssimo Senhor,

Considerando que, a telecomunicação é incontestavelmente um instrumento auxiliar no desenvolvimento econômico e social, encurtando distâncias e oferecendo mais oportunidades aos cidadãos. Entre os meios de comunicação cada vez mais diversos, sem dúvidas, os telefones possuem ainda o maior público na atualidade, com ênfase a telefonia móvel, por tornar-se uma ferramenta de trabalho, praticidade e suporte oferecido, facilitando a rotina das pessoas.

Considerando que, o Distrito de Paranorte, localizado a aproximadamente 30 (trinta) quilômetros de Juara/MT, formada por pequenos e médios produtores rurais, onde predomina a agricultura familiar, não possui serviço de telefonia móvel, gerando diversos transtornos aos moradores locais.

Solicito deste órgão regulador, os préstimos de interceder junto às operadoras de telefonia móvel no sentido de **viabilizar a instalação de uma torre de telefonia móvel no Distrito de Paranorte**, circunscrição de Juara/MT, fator que muito contribuirá para a melhoria da qualidade de vida da população local, bem como de todas as pessoas que por ali transitam.

Certa de vossa sensibilidade ante ao que o caso requer, aguardamos serenamente as devidas providências e colhemos da oportunidade protestos de estima e distintas considerações.

Atenciosamente,

(...)

(Destques do original)

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

- I - a Anatel;
- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da telefonia móvel;
- IV - atendimento e ampliação do acesso da telefonia móvel;
- V - a prestação do serviço de telefonia móvel;
- VI - a competição na telefonia móvel;
- VII - informações ao consumidor;
- VIII - informações adicionais; e
- IX - 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), à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de **órgão regulador, compete organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país.**

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

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

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

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

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

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

(...)

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL

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

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

novas autorizações de radiofrequências, a Anatel poderá agregar outras obrigações, inclusive de cobertura.

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

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

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

c) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que estabelece as regras sobre atendimento, cobrança e oferta do SMP e demais serviços de telecomunicações.

IV - ATENDIMENTO E AMPLIAÇÃO DO ACESSO DA TELEFONIA MÓVEL

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

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

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

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

IV.I - COMPROMISSOS DE AMPLIAÇÃO DE ACESSO

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

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



3.18. Anexa a este Informe, segue planilha contendo todos os compromissos de ampliação de acesso monitorados por esta Agência relativos ao município de Juara/MT.

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

A) Edital do 5G

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.21.5. O último subtipo de obrigações diz respeito a backhaul, infraestrutura de rede de transmissão de telecomunicações que disponibiliza grandes capacidades de tráfego. No Edital do 5G, foi estabelecida a implantação de backhaul de fibra óptica com capacidade mínima de 1 Gbps, fim a fim, quando se tratar de município com população inferior a 20 (vinte) mil habitantes e 10 Gbps, fim a fim, quando se tratar de municípios com população superior a 20 (vinte) mil habitantes. Os prazos de atendimento vão de dezembro de 2023 (40% - quarenta por cento - de municípios) até dezembro de 2026 (100% - cem por cento - de municípios). Mais uma vez, para detalhes, recomenda-se a consulta ao *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento*.

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

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

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

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

B) Atendimento a áreas rurais - Telefonia e internet fixa

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

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

3.28. Quanto à área rural, existem:

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

B.1) Obrigações previstas no PGMU - Telefonia fixa

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

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

a) Atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados "orelhões"), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, estabelecimentos de saúde, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável geridas pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos, aldeias indígenas, postos revendedores de combustíveis automotivos, cooperativas e associações (nos termos do disposto na Lei nº 10.406/2012 - Código Civil), postos de fiscalização da Receita Federal e Estadual e estabelecimentos de segurança pública; e

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

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

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

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

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

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

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

E) Obrigações previstas no PGMU - Backhaul

3.29. 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% (cem por cento) dos locais até 31 de dezembro de 2024.

3.30. Mais uma vez, para detalhes, recomenda-se a consulta ao *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento*, cujo extrato de informações segue anexo a este Informe, conforme acima mencionado.

V - A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL

A) Qualidade

3.31. Cumpre esclarecer que quanto mais avançada a tecnologia empregada na prestação do serviço, mais alta é a taxa de transmissão de dados e menor é a latência, fatores esses que impactam na percepção da qualidade experimentada pelo usuário. Nesse contexto, as tecnologias 3G e 4G são mais adequadas ao consumo de serviços digitais do que a tecnologia 2G, por exemplo.

3.32. A tabela a seguir contém exemplos de diversas aplicações com as respectivas expectativas de funcionamento em cada uma das tecnologias mencionadas:

APLICAÇÃO	2G	3G	4G
Chamadas de voz	Bom	Bom	Bom
Envio e recepção de SMS	Bom	Bom	Bom
Pagamento em máquinas de cartão de crédito	Bom	Bom	Bom
Acesso a páginas simples de internet	Com lentidão	Bom	Bom
Acesso a páginas pesadas de internet	Difícil	Com lentidão	Bom
Consultas básicas em sistema de busca (Google, etc.)	Com lentidão	Bom	Bom
Mensagens simples em aplicativos de mensagens, sem áudio, fotos ou vídeos	Com lentidão	Bom	Bom
Mensagens de áudio, fotos ou vídeos em aplicativos	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Visualizar conteúdos de redes sociais	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Postar conteúdo de mídia em redes sociais	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Fazer "live" em redes sociais	Difícil	Difícil	Bom
Download de arquivos	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Upload de arquivos	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Vídeos em <i>streaming</i> (Youtube, Netflix, etc.)	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Músicas em <i>streaming</i> (Spotify, Deezer, Play Music, etc.)	Difícil	Bom	Bom
Envio de <i>e-mail</i> sem anexo	Com lentidão	Bom	Bom
Envio de <i>e-mail</i> com mídia em anexo	Difícil	Às vezes com lentidão	Bom
Realização de reuniões em vídeo conferência com vídeo	Difícil	Difícil	Bom

3.33. Para além da questão da evolução da tecnologia, a qualidade do serviço de

telefonia/internet móvel é impactada por diversos fatores, mas, de forma resumida, pode-se mencionar alguns aspectos principais, abordados a seguir.

3.34. É muito importante que os consumidores tenham conhecimento da área de cobertura (extensão e "força do sinal") das prestadoras em seus locais de maior uso do serviço no município. 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 da realidade local. Contudo, podem ser úteis para entender se há sinal forte ou fraco em determinadas regiões. Para consulta a tais informações, recomenda-se acesso aos *links* abaixo:

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

3.35. Sendo a telefonia móvel prestada por radiofrequência, em alguns casos, o sinal pode chegar a determinados 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.

3.36. A Anatel também mantém em seu portal na internet, o "Painel Cobertura Móvel", acessível pelo link <http://bit.ly/anatelinfraestrutura> ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/panorama>. Essa ferramenta apresenta, em mapas interativos, a distribuição da cobertura do sinal da telefonia móvel no Brasil, permitindo ao consumidor pesquisar a cobertura das operadoras móveis em seu município.

3.37. Por meio de informações extraídas do Sistema Mosaico (Sistema Integrado de Gestão e Controle do Espectro), a Agência também disponibiliza, no endereço <https://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>, arquivos de mapa de cobertura gerados a partir dos dados técnicos das estações registradas pelas prestadoras.

3.38. Insta frisar que as redes no município devem ser projetadas e mantidas pelas prestadoras com capacidade para suportar a demanda local nos horários de maior uso. A Agência realiza uma fiscalização perene e mensal em todos os 5.570 (cinco mil, quinhentos e setenta) municípios do país desde 2012, que aponta grande evolução nesse critério. Em tal fiscalização são acompanhados os indicadores de acesso e queda das redes de voz e dados (2G, 3G e 4G) de cada operadora, que indicam a existência ou não de congestionamentos e quedas das conexões. Os resultados podem ser consultados diretamente na página da Anatel:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Regulamentação anterior ao RQUAL* >> *Seção Aplicativo Anatel Serviço Móvel* >> *Link Aplicativo Anatel Serviço Móvel* >> *Link Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis*;
- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/aplicativo-anatel-servico-movel> >> *Link Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis*;
- Via aplicativo *Anatel Serviço Móvel*, disponível para terminais Android e iOS, em suas respectivas lojas de aplicativos.

3.39. Em relação ao município de Juara/MT, encaminhamos anexo ao presente documento, relatório que contém os resultados referentes aos últimos 12 meses publicados pela Agência. Ressalta-se que as medições são realizadas na área de cobertura do serviço e, como já indicado, sendo a telefonia móvel prestada por radiofrequência, em alguns casos, o sinal pode chegar a determinados distritos não

sede, e os consumidores de tais regiões podem ter a percepção de qualidade ruim

3.40. Além dos congestionamentos na rede de acesso, conforme relatório mencionado, tem-se a possibilidade de congestionamentos na rede de transporte, que podem ser mais bem percebidos em degradações específicas de indicadores de internet, tais como velocidade, latência, *jitter* e perda de pacotes. Os consumidores podem testar os resultados de sua prestadora em relação a tais parâmetros por meio do *site* www.brasilbandalarga.com.br e do aplicativo EAQ. Tais medições, que são enviadas a Agência, podem ser importantes para o consumidor avaliar a qualidade de sua prestadora e, eventualmente, optar por outra prestadora com melhores resultados.

3.41. Importa, ainda, mencionar que as redes de telecomunicações são instaladas em ambiente externo, sujeito a chuvas e intempéries, acidentes, vandalismos, bem como às próprias falhas de equipamentos. Tais falhas podem ser suportadas por redundâncias e não impactarem os consumidores. Mas podem, também, ocasionar a ausência de sinal temporária para parte do município, parte da tecnologia ou, ainda, uma interrupção total do serviço. A maior parte dos eventos de interrupção no Brasil é causada por falhas nos equipamentos, mas falhas por outras causas também são muito relevantes, sejam por acidentes, furtos ou vandalismos, por exemplo.

3.42. Vale destacar que a Anatel monitora a disponibilidade do serviço por meio de um indicador de qualidade (IND8) que considera as interrupções de serviço ocorridas nas redes das prestadoras, com base em informações enviadas pelas próprias operadoras à Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade (ESAQ). Nesse contexto, a Agência tem trabalhado na disponibilização de um portal público para a consulta centralizada de todos os registros das interrupções informadas. Não obstante, tais informações já se encontram disponíveis para consulta nos sítios eletrônicos de cada prestadora, podendo ser acessadas por meio dos caminhos abaixo:

- **A l g a r** : <https://www.algartelem.com.br/para-voce/atendimento/consulta-de-interrupcoes> >> clicar em *Consultar Interrupções*;
- **Claro**: <https://www.claro.com.br> >> clicar em *Interrupção de Serviços* ao final da página;
- **Tim**: <https://www.tim.com.br/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura> >> clicar em *Consulte sua região aqui*, na seção *RQUAL - Qualidade de Serviço*;
- **V i v o** : <https://www.vivo.com.br/para-voce/ajuda/mais-ajuda/consultas/consulta-de-interruptao-de-servicos> >> clicar em *Consulta Interrupções de Serviços*.

3.43. De todo modo, ressalta-se que não há 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 tem o dever de comunicar à sociedade, de forma eficaz, manter registros adequados junto à Entidade de Suporte à Aferição da Qualidade (ESAQ), dentre outros procedimentos de comunicação, bem como proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade.

B) O Novo Regulamento de Qualidade

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

3.45. O RQUAL uniformizou e atualizou as regras dispostas nos regulamentos de qualidade anteriores, bem como estabeleceu novos mecanismos de gestão da qualidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e dos serviços de Televisão por Assinatura (STVA), disciplinando as definições, os métodos de aferição dos novos indicadores de qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada prestação desses serviços aos consumidores.

3.46. O novo regulamento passou a vigorar, em sua plenitude, a partir de março 2022, revogando, assim, os regulamentos de qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo,

contidos na Resolução Anatel nº 411, de 14 de julho de 2005, na Resolução Anatel nº 574, de 28 de outubro de 2011, na Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011 e na Resolução Anatel nº 605, de 26 de dezembro de 2012.

B.1) Abrangência

3.46.1. O RQUAL abrange somente as empresas que não se caracterizam como Prestadoras de Pequeno Porte - PPPs (aquelas pertencentes a Grupos detentores de participação de mercado nacional inferior a 5% - cinco por cento - em cada mercado de varejo em que atuam), assim como as PPPs que fizeram adesão voluntária ao novo regulamento.

B.2) Inovações

3.46.2. Por meio do RQUAL, a medição da qualidade passa a ser realizada em todos os municípios brasileiros, não mais por Unidade da Federação (UF) ou Código Nacional (CN - antigo DDD), como nos regulamentos anteriores.

3.46.3. Além disso, as prestadoras participantes do RQUAL vão receber Selos de Qualidade (classificados nas categorias A, B, C, D ou E), por serviço, e, por município, UF e consolidado nacional. Esses Selos vão agregar os resultados referentes às medições técnicas, reclamações e pesquisas de satisfação com os consumidores.

3.46.4. O RQUAL ainda prevê regras adicionais de proteção aos consumidores, entre as quais destacam-se:

- Ressarcimento proporcional e automático aos consumidores prejudicados por interrupções de serviço;
- Direito de cancelamento do serviço, sem pagamento de multa de fidelidade, quando o consumidor contratar o serviço no momento em que a empresa esteja com Selo de Qualidade A, B ou C, e, durante o prazo de vigência do contrato, o Selo seja rebaixado para categoria D ou E, no município;
- Direito de cancelamento do serviço, sem pagamento de multa de fidelidade, quando o consumidor comprovar descumprimento do contrato individual de banda larga fixa pela prestadora.

B.3) MOP, DVR, ESAQ e GTQUAL

3.46.5. Além de estabelecer as regras de qualidade dos serviços, o RQUAL dispõe de documentos que baseiam a atuação da Agência no acompanhamento e na divulgação dos resultados coletados. São eles: o Manual Operacional (MOP) e o Documento de Valores de Referência (DVR).

3.46.6. O MOP, publicado em 29 de junho 2021, e atualizado em 24 de março de 2022, traz definições técnico-operacionais sobre as medições. Já o DVR, aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel em 1º de dezembro de 2021, e vigente desde 1º de março de 2022, indica os critérios estabelecidos para avaliação dos resultados obtidos. Em outras palavras, ambos os documentos definiram as condições para a elaboração/publicação dos Selos de Qualidade.

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

3.46.8. A ESAQ, constituída em 11 de agosto de 2021, é responsável, entre outras atribuições, pela operacionalização do processo de medição da qualidade dos serviços.

3.46.9. O Grupo Técnico da Qualidade (GTQUAL), constituído em 31 de dezembro de 2021, é formado por representantes das prestadoras, da Anatel e da

ESAQ, sendo responsável pelo detalhamento das formas de cálculo dos novos indicadores de qualidade trazidos pelo RQUAL.

B.4) Índices, Indicadores e Selos de Qualidade

3.46.10. Os Selos de Qualidade serão obtidos dos resultados relativos aos índices de qualidade. Abaixo seguem definições correspondentes.

- Índice de Qualidade do Serviço (IQS): será consolidado a partir de indicadores que medem a qualidade dos serviços (rede e atendimento), para cada prestadora, nas granularidades municipal, estadual e nacional, a cada semestre e em ciclos anuais.
- Índice de Qualidade Percebida (IQP): será composto por meio de aferição da Pesquisa de Qualidade Percebida, para cada prestadora, nas granularidades estadual e nacional, anualmente.
- Índice de Reclamações (IR): será composto pela quantidade de usuários que registram reclamações na Anatel (em relação ao total de assinantes), para cada prestadora, nas granularidades municipal, estadual e nacional, a cada semestre e em ciclos anuais.
- Indicadores de qualidade e Indicadores informativos: o regulamento prevê indicadores de qualidade para compor o IQS e indicadores informativos.
- Selo de Qualidade: serão consolidados e divulgados, anualmente, aos consumidores. Serão compostos pelos dados dos índices e indicadores de qualidade.

B.5) Prazos

3.46.11. Antes do RQUAL, a Anatel realizava o monitoramento dos indicadores estabelecidos pelos Regulamentos de Gestão da Qualidade, anexos à Resolução Anatel nº 574, de 28 de outubro de 2011 (banda larga fixa), à Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011 (telefonia móvel) e à Resolução Anatel nº 605, de 26 de dezembro de 2012 (telefonia fixa); bem como pelo Plano Geral de Metas da Qualidade, anexo à Resolução Anatel nº 411, de 14 de julho de 2005 (TV por assinatura).

3.46.12. Com a vigência do Documento de Valores de Referência - DVR, aprovado pela Resolução Interna Anatel nº 132, de 6 de setembro de 2022, as regras trazidas pelos normativos anteriores ao RQUAL foram totalmente revogadas.

3.46.13. Porém, a implementação e a divulgação dos dados do RQUAL ocorrerão de forma gradativa, conforme segue abaixo:

Início das medições da qualidade para todos os serviços	1º de março de 2022
Publicação dos indicadores de qualidade	1º trimestre de 2023
Publicação dos Selos de Qualidade	1º trimestre de 2023
Dados relativos a interrupções dos serviços	1º trimestre de 2023

C) Histórico dos Resultados de Qualidade

3.47. Até que os primeiros resultados dos indicadores de qualidade do RQUAL sejam efetivamente publicados, a Anatel continuará publicando os resultados referentes aos regulamentos anteriores. Tais dados podem ser acessados por meio dos seguintes caminhos:

- www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Regulamentação anterior ao RQUAL* >> *Seção Confira a série histórica com os resultados dos Indicadores da Qualidade, por serviço, relativos à*

regulamentação anterior ao RQUAL >> [Link Telefonia móvel](#) >> [Link Indicadores de Qualidade SMP - Todo Histórico \(a partir de Maio/2012-ODS\)](#)- documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN (antigo DDD) desde 2012;

- Diretamente no endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos/relatorios-de-indicadores-de-qualidade-do-servico-de-telefoniamovel-smp> >> [Link Indicadores de Qualidade SMP - Todo Histórico \(a partir de Maio/2012-ODS\)](#)- documento disponível em planilha, no qual podem ser filtrados os indicadores por UF e CN (antigo DDD) desde 2012.

3.48. Ressalta-se que a coleta, cálculo e consolidação dos indicadores de qualidade acima mencionados se encerrou com a publicação dos resultados referentes ao mês de fevereiro de 2022. Já a coleta dos novos indicadores de qualidade, nos moldes trazidos pelo RQUAL, começou no mês de março de 2022, para todos os 5.570 (cinco mil, quinhentos e setenta) municípios do Brasil, sendo que a publicação de tais resultados ocorrerá ao longo do ano de 2022, em data a ser definida.

3.49. Insta frisar que no caso dos indicadores de qualidade anteriores, a Anatel instaurava Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado) em desfavor das prestadoras que descumpriam os patamares estabelecidos nas respectivas regulamentações.

3.50. O rito dos Pados 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. Quando cabíveis, as sanções são aplicadas observando-se o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela [Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012](#).

3.51. Maiores informações sobre os Pados já instaurados pela Agência podem ser obtidas no endereço <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle>. Ressalta-se, ainda, que os processos são públicos e podem ser acessados em:

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

VI - A COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

3.52. 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 em operação pelo menos 2 (duas), entre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP. Ademais, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade do seu código de acesso (número do telefone) 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 (código de acesso) é mantido.

3.53. 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.

3.54. 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:

- Algar: 1055;

- Claro: 1052;
- Sercomtel: 1051;
- Tim: 1056; e
- Vivo: 1058.

VII - INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

3.55. 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.

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

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

3.58. 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.

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

3.60. 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.

3.61. Na página da Anatel na internet em www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Consumidor* >> *Compare as Prestadoras* >> *Pesquisa de Satisfação e Qualidade*, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade

Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015, é possível conhecer seu Manual de Aplicação, o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, bem como acompanhar o andamento da pesquisa em curso. A partir de 2019, os resultados da Pesquisa passaram a integrar o Portal de Dados da Anatel, em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor>, no qual é possível filtrar informações de interesse, conforme Unidade da Federação, empresa ou serviço de telecomunicações, por exemplo.

VIII - INFORMAÇÕES ADICIONAIS

3.62. 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>.

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

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

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

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

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

3.67. 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>.

3.68. 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.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Tabela de Compromissos de Ampliação para o município de Juara/MT, conforme *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento* disponível no link <http://bit.ly/anatelampliacao> ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento> (SEI nº 10477548);

4.2. Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados do município de Juara/MT: disponível em www.gov.br/anatel >> Menu ☰ (canto superior esquerdo) >> *Dados* >> *Qualidade* >> *Qualidade dos Serviços* >> *Regulamentação anterior ao RQUAL* >> *Seção Aplicativo Anatel Serviço Móvel* >> *Link Aplicativo Anatel Serviço Móvel* >> *Link Aplicativo da Qualidade do Monitoramento das Redes Móveis* >> Pesquise a localidade desejada no campo *Localidade* (canto superior esquerdo) >> Menu ☰ >> *Relatório do Município*. Enviado também em anexo (SEI nº 10477549);

4.3. Carta Aberta às Autoridades Municipais Brasileiras (SEI nº 10477550); e

4.4. Minuta de Projeto de Lei Municipal (SEI nº 10477552).

5. CONCLUSÃO

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

5.2. No que se refere a localidade de Paranorte, nesta localidade, informamos que conforme compromisso do Edital de 5G (SEI nº 10477548), há a previsão de cobertura gradual nas localidades selecionadas com tecnologias 4G nos seguintes percentuais: 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; e 5G no município até a data limite 31/07/2029.

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



Documento assinado eletronicamente por **Adamastor Martins de Oliveira, Especialista em Regulação**, em 30/06/2023, às 09:38, 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 **10477540** e o código CRC **F820E2FB**.

Origem	Operadora	Nível da obrigação	Tipo de Compromisso	Compromisso	Tecnologia SMP	Localidade	Prazo	Regras	Subfaixa	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 reelease 10 do 3GPP	4G	Catuai	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 reelease 10 do 3GPP	4G	Paranorte	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)	Telefônica	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 reelease 10 do 3GPP	4G	Águas Claras	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	2.350 MHz a 2.390 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

Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)
Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)
UF : MT - Município : Juara
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	99.91	99.9	99.64	99.55	99.65	99.72	99.43	99.77	99.28	99.8	99.92	99.63
OI	99.62	99.53	99.61	99.56	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.86	99.84	99.87	99.34	99.37	99.11	99.7	99.27	99.25	98.1	97.48	99.1
VIVO	99.85	99.61	99.86	99.84	99.84	93.46	98.48	99.84	99.49	99.77	99.59	99.76

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	0.05	0.04	0.04	0.03	0.03	0.04	0.03	0.04	0.05	0.03	0.03	0.04
OI	0.15	0.19	0.15	0.15	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.24	0.26	0.31	0.46	0.23	0.28	0.28	0.26	0.19	0.17	0.21	0.15
VIVO	0.25	0.27	0.28	0.27	0.26	1.1	0.64	0.38	0.63	0.43	0.64	0.42

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	99.85	99.84	99.83	99.85	99.85	99.82	99.83	99.84	99.85	99.83	99.81	99.8
OI	98.94	98.45	99.0	98.84	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.7	99.81	99.68	99.76	99.2	97.65	99.68	99.19	98.6	98.14	95.69	99.0
VIVO	99.55	99.54	99.52	99.53	99.55	98.12	99.17	99.47	99.36	99.52	99.48	99.53

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	0.12	0.25	0.15	0.13	0.18	0.1	0.13	0.11	0.08	0.1	0.11	0.14
OI	1.2	1.32	1.19	1.17	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.55	0.65	0.56	0.58	0.68	0.87	0.62	0.55	0.47	0.6	0.83	0.57
VIVO	0.9	0.89	0.94	0.91	0.84	1.1	1.04	0.85	0.9	0.84	0.9	0.89

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	99.64	99.62	99.53	99.62	99.58	99.5	99.5	99.49	99.45	99.45	99.38	99.26
OI	98.5	97.63	98.47	98.23	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.58	99.76	99.53	99.71	98.6	96.07	99.53	98.67	97.19	95.67	91.38	97.8
VIVO	98.92	98.95	98.96	98.94	98.95	94.63	97.96	98.71	98.23	98.78	98.71	98.82

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	0.09	0.1	0.13	0.1	0.11	0.13	0.14	0.15	0.16	0.17	0.15	0.18
OI	2.0	2.21	2.11	2.04	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.92	1.07	0.96	0.97	1.35	1.69	1.1	1.05	0.98	1.47	1.85	1.39
VIVO	2.79	2.7	2.57	2.6	2.51	3.53	2.73	2.53	2.92	2.64	2.61	2.64

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	99.83	99.8	99.82	99.83	99.85	99.83	99.83	99.85	99.88	99.8	99.79	99.79
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	98.94	99.06	98.97	98.34	99.21	99.4	99.3	99.31	99.55	99.42	99.49	99.42
VIVO	99.35	99.31	99.21	99.32	99.38	99.18	99.22	99.38	99.28	99.2	99.19	99.22

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	0.21	0.25	0.22	0.22	0.23	0.23	0.27	0.25	0.23	0.23	0.27	0.33
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.09	0.1	0.11	0.15	0.15	0.12	0.07	0.07	0.06	0.14	0.12	0.12
VIVO	0.55	0.55	0.59	0.49	0.44	0.65	0.62	0.52	0.59	0.6	0.58	0.58

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	99.96	99.95	99.94	99.96	99.96	99.94	99.94	99.95	99.95	99.94	99.94	99.94
OI	99.57	99.62	99.65	99.6	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.92	99.91	99.92	99.84	99.9	99.64	99.9	99.91	99.88	99.83	99.79	99.82
VIVO	99.91	99.89	99.91	99.92	99.91	99.9	99.9	99.91	99.91	99.92	99.92	99.94

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	0.09	0.33	0.13	0.11	0.19	0.03	0.05	0.02	0.03	0.02	0.02	0.04
OI	0.08	0.08	0.07	0.09	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.15	0.2	0.16	0.19	0.16	0.2	0.17	0.13	0.16	0.18	0.19	0.17
VIVO	0.02	0.02	0.02	0.03	0.02	0.07	0.2	0.03	0.03	0.03	0.06	0.04

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)



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 destoa 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.

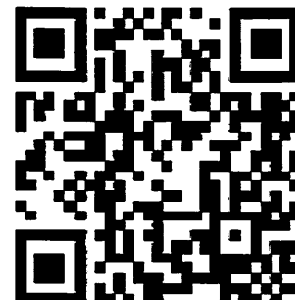
Quanto às competências municipais, a Lei Geral de Antenas (Lei nº 13.116/2015) estabeleceu diretrizes e regras a serem observadas pelos municípios para o tratamento das infraestruturas de suporte. Porém, muitas delas não foram absorvidas e adotadas pela legislação municipal. Persistem, portanto, entraves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