



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 7º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940

Telefone: (61) 2312-2599 - <https://www.gov.br/anatel>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.078320/2023-03

Importante: O Acesso Externo do SEI ([www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno](http://www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno)) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo e Intercorrente, podendo utilizar a segunda opção para responder este Ofício. Página de Pesquisa Pública do SEI: [www.anatel.gov.br/seipesquisa](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa)

Ofício nº 744/2023/RCRC/SRC-ANATEL

À Senhora

**SANDY DE PAULA ALVES MAINARDES**

Presidente

**CÂMARA MUNICIPAL DE JUARA**

**PODER LEGISLATIVO DE MATO GROSSO**

Rua Nelson Taborda Lacerda, 59-S – Centro

CEP: 78575-000 Juara/MT

telefone: (66) 3556-1260

e-mail: [camarajuara@hotmail.com](mailto:camarajuara@hotmail.com) / [camara@juara.mt.leg.br](mailto:camara@juara.mt.leg.br)

Câmara Municipal de Juara - MT



PROCOLO GERAL 1508/2023

Data: 05/10/2023 - Horário: 18.39

Administrativo

**Sandy de Paula Alves Mainardes-Presidente**

**Protocolo nº 426/2023 – 06/10/2023**

Assunto: Ofício nº 744/2023/RCRC/SRC-ANATEL- Resposta ao Ofício nº 362/GP/2023-Solicitando manutenção do cabeamento de Fibra Ótica no município de Juara, com prioridade às redes da Avenida Rio Arinos e Rua Sorocaba.

Assunto: **Resposta ao Ofício nº 362/GP/2023, de 24 de agosto de 2023.**

Senhora Presidente da Câmara Municipal de Juara/MT,

1. Em resposta ao Ofício nº 362/GP/2023, de 24 de agosto de 2023 (SEI nº 10771597), encaminhado à Presidência da Anatel, para solicitar "os préstimos de interceder junto operadora Oi no sentido de **realizar a manutenção do cabeamento de Fibra Ótica no município de Juara, com prioridade às redes... que atendem a Instituição Bancária BRADESCO - Agência 0667** para que realizem a instalação correta e dentro dos padrões...", deve-se informar o seguinte.

2. A prestadora foi oficiada a se manifestar sobre o caso e respondeu o seguinte (CT/Oi/GCOR/390/2023):

"(...)

"2. Inicialmente cabe informar que em razão de uma ação executada pela Distribuidora de energia, Energisa, cabos de fibra óptica e cabos metálicos foram retirados das infraestruturas no Município, o que acarretou o problema relatado na rede que dá suporte ao Banco Bradesco. Resta informar que, neste caso especialmente a afetação foi na rede metálica.

"3. Não obstante o transtorno ocasionado pelo corte de cabos na rede, a Oi disponibilizou técnico que foi até o local, Agência do Banco Bradesco no Município, objetivando executar o reparo dos cabos retirados e consecutivamente a normalização do serviço interrompido.

"4. Nesse sentido foi possível constatar no local que com relação ao funcionamento da linha, o técnico realizou testes a partir do DG do cliente e confirmou que o mesmo está funcionando até o ponto de entrega da Oi. Entretanto, o PABX do Banco continua sem funcionar, motivo pelo qual o Sr. Erivelton ( ...) que é o gerente da Agência e pode constar os testes realizados pela Oi, foi orientado a acionar o Mantenedor para execução de manutenção interna .

"5. O cabo metálico da Oi foi reparado, a linha está em funcionamento até o PABX, no entanto o cliente possui problemas relacionados aos ramais, os testes foram realizados pelos técnicos de dados e LA e o cliente foi orientado a acionar um técnico de PABX para execução do reparo.

"6. Desta forma, foi possível evidenciar que a parte de cabeamento e linha até o ponto da Oi foi reparada, estando o Sr. Elivelton ciente de todo o processo..."

3. Nesse sentido, cabe esclarecer que a prestadora tem obrigação de entregar o circuito ou a

linha até o ponto de acesso, mas tanto a rede interna como seus equipamentos são de responsabilidade do assinante. Isto está previsto no artigo 57 do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia - RSCM, aprovado pela Resolução nº 614, de 28 de maio de 2013, que pode ser acessado pela página <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/465-resolucao-614> :

Art. 57. Constitui dever do assinante, além de outros previstos pela legislação e pela regulamentação, providenciar local adequado e infraestrutura necessários à correta instalação e funcionamento de equipamentos da Prestadora, quando for o caso. (Redação dada pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014)

4. E, em relação a eventual reparação pela descontinuidade do serviço que não tenha sido motivada pelo consumidor, isto é, no que concerne a reparo da rede externa e possível necessidade de ressarcimento proporcional ao período de interrupção do serviço, a regulamentação estabelece os seguintes prazos e regras:

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC, aprovado pela Resolução nº 632/2014 (<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>)

Art. 8º As informações solicitadas pelo Consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

Art. 9º As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento.

Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717/2019 (<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717>)

Art. 32. As prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário, conforme disposto no Manual Operacional.

§ 1º Para fins do ressarcimento previsto no caput, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

§ 2º Caso não atendido o prazo estabelecido no caput, configura-se cobrança indevida e a prestadora deverá efetuar a devolução dos valores em dobro ao usuário.

5. Caso seja necessário contatar novamente a prestadora, sugere-se que se observem as informações disponíveis na página da Anatel, em Consumidor, Reclamar (<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao>).

6. Sendo o que se tinha a informar, esta Agência coloca-se à disposição para responder novas informações que sejam necessárias.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por Iraní Cardoso da Silva, Gerente de Canais de Relacionamento com os Consumidores, em 04/10/2023, às 18:19, 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 10952562 e o código CRC 1DC1CD16.