



RJ/RI-2021101400922

Rio de Janeiro, 21 de outubro de 2021.

Ao Exmo. Senhor  
Marcos Frese Miller  
Presidente da Câmara  
Câmara Municipal de Casimiro de Abreu  
Praça Feliciano Sodré, 2-98  
Nossa Sra. Saúde - Casimiro de Abreu/RJ  
CEP 28860-000

PROT N° 01493/2021

Em, 04/10/2021

Joziane Silva Gomes  
AUXILIAR LEGISLATIVO  
Matr. 028/PL

**Referência:** Ofício nº 556/2021  
Solicitação de Esclarecimentos sobre Falhas, Mapeamento de Sinal e  
Cronograma de Melhorias, nos Distritos do Município de Casimiro de Abreu/RJ.

Prezado Senhor,

Reportando-nos ao Ofício em referência, encaminhado por Vossa Excelência, por meio do qual nos solicita esclarecimentos sobre as falhas/precariedade do sinal nos serviços de telefonia móvel e envio do mapeamento de sinal, em todos os Distritos de Casimiro de Abreu/RJ, bem como que seja informado o cronograma de melhoramento da prestação do serviço móvel, informamos o que segue:

Primeiramente cumpre destacar que, a oferta de telefonia móvel pressupõe, regra geral, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Os editais de leilão de radiofrequências previram obrigações de cobertura - denominados "compromissos de abrangência" - que estão relacionadas às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Nesses editais, as operadoras assumem compromissos de ofertar o serviço em municípios com tecnologias 2G, 3G e 4G, em prazos determinados. Existem, atualmente, três categorias de compromissos: (i) atendimento com telefonia móvel 2G e 3G; (ii) atendimento com telefonia móvel 4G; e (iii) atendimento às áreas rurais.

Em relação às duas primeiras categorias (atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G), vale ressaltar que a área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista entre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos-sedes dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito-sede. Entende-se, portanto, que podem existir no máximo 20% (vinte por cento) de áreas sem cobertura, precipuamente em virtude da mobilidade do serviço. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário poderá se deparar com "áreas de sombra".

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

A Oi, seguindo critérios técnicos, econômicos e de mercado rigorosos, vem permanentemente realizando vultosos investimentos na expansão de sua área de atendimento no Estado.

O município de Casimiro de Abreu/RJ já possui cobertura 2G/4G em sua sede municipal com área de cobertura superior a 80%, conforme disciplina a regra de abrangência do SMP, na Cláusula 10.4 do Termo de Autorização nº23/2008/SPV-ANATEL e a ampliação do SMP para o Município e seus Distritos, não está contemplada nos planos de expansão da Empresa para este ano.



Relativo a prestação do SMP no município de Casimiro de Abreu/RJ, cumpre destacar que a cobertura efetiva do serviço móvel, depende de fatores como relevo, construções, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc. A cobertura em ambientes confinados (indoor) é influenciada pelas características construtivas das edificações, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, que são eventos temporários de ausência de sinal em região onde há sinal regular de determinada operadora. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como, falta de energia elétrica, falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes e eventos climáticos, entre outros.

Esclarecemos que, após análise em nossos equipamentos, não identificamos falhas que possam impactar na qualidade dos serviços prestados na região. Em verificação do histórico de interrupção (registrado/cadastrado) para os últimos 06 meses, foi localizado apenas 02 incidentes que foram sanados no mesmo dia, após nossa equipe técnica ser comunicada.

Adicionalmente, cumpre destacar que a Anatel estabeleceu critérios objetivos para aferir o índice de qualidade dos serviços prestados pelas empresas de telecomunicações, através da Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, editada pela agência reguladora e que regulamentava o tema da gestão de qualidade do serviço móvel pessoal (SMP). Na resolução supracitada, cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada mensalmente pela prestadora do Serviço Móvel Pessoal (SMP) em cada área geográfica definida na regulamentação dentro da sua Área de Atuação. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em uma regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública à sociedade. Importante ressaltar que os indicadores regulados são reportados por Código Nacional – CN ou por Unidade da Federação - UF.

Quando analisamos os resultados a nível operacional (indicadores de Rede), os indicadores de qualidade previstos na Resolução nº 575/2011 - RGQ-SMP (SMP5, SMP7, SMP8, SMP9 e SMP11) publicados no site da Agência, são capazes de evidenciar aspectos relevantes da qualidade da rede, inclusive avaliando o nível de congestionamentos ou quedas. Esses indicadores são os equivalentes aos indicadores acompanhados no Monitoramento de Rede (Acesso e Queda Voz e Conexão e Desconexão Dados). Os resultados dos indicadores supracitados podem ser verificados no site da Agência conforme divulgados no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) / Anatel - Resolução 575/2011 (RGQ-SMP) – <https://www.anatel.gov.br/paineis/qualidade/telefoniamovel>.

Em 26.12.2019 foi publicado no Diário Oficial da União, a Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019 que aprova o novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL. As principais premissas deste novo Regulamento são de que os indicadores reflitam com mais precisão as condições de qualidade experimentadas pelos clientes, empoderamento e transparência para o consumidor e principalmente uma regulação responsiva para incentivar as Prestadoras continuarem compliance com suas ações regulatórias, onde anualmente, serão atribuídos Selos de Qualidade nas categorias “A”, “B”, “C”, “D” e “E” com granularidades municipal, estadual e nacional. Desta forma então, observadas as premissas de regulação responsiva, será possível a adoção de medidas específicas e adequadas ao caso concreto, com intuito de garantir o aprimoramento dos padrões de qualidade.

O novo modelo prevê ainda a composição de definições, diretrizes e características gerais para a gestão de qualidade dos serviços de telecomunicações, como por exemplo um Manual Operacional (MOP) e um Documento de Valores de Referência (DVR), que determina os valores de referência para os indicadores/índices e critérios para classificação dos resultados de qualidade (selos). Após essas definições, será possível realizarmos o acompanhamento da qualidade municipal dentro dos critérios estabelecidos.



Gostaríamos, ainda, de informar que a solicitação de Vossa Excelência vem reforçar nossa base de dados, para orientar futuras expansões.

Sendo só o que tínhamos para o momento, renovamos nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Grupo Oi.