



Agência Nacional de Telecomunicações

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

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

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.047607/2021-11

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

Ofício nº 354/2021/COQL/SCO-ANATEL

Ao Senhor

RODRIGO DEL NERO

Secretário

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo

Av. Pedro Álvares Cabral, 201, Parque Ibirapuera

CEP: 04097-900 – São Paulo/SP

A MESA		
Publicar-se		
Juntar-se à Moção 120/2020		
De-se ciência, Arquivar-se		
11	08	2021

INCLUIDO NO EXPEDIENTE
DA SESSÃO.
DE 21 AGO 2021

Carlão Pignatari

Assunto: Ofício SGP nº 602/2021, de 30 de junho de 2021.

Senhor Secretário,

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, que encaminha cópia da Moção nº 120, de 2020, a qual solicita providências desta Agência quanto à qualidade dos serviços de internet prestados no Estado, em especial no município de Taboão da Serra/SP.
2. De início, cumpre esclarecer que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para prestação da telefonia/internet móvel e da internet banda larga fixa. Esse controle é baseado no acompanhamento do conjunto de indicadores previstos nos regulamentos editados pelo seu Conselho Diretor. No que tange à telefonia/internet móvel, os indicadores de qualidade constam do Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011. Já quanto à internet banda larga, os indicadores de qualidade constam do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011.
3. Ressalta-se que as regulamentações supracitadas não estabelecem metas a serem alcançadas pelas prestadoras na abrangência de medição de municípios, mas sim pelo conjunto dos municípios constantes dos Códigos Nacionais (CN) ou Unidades da Federação (UF). Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas. Os resultados mensais dos indicadores de qualidade podem ser acessados em: www.anatel.gov.br >> "Dados" >> "Qualidade".
4. Para os casos em que se verificam descumprimentos das metas estabelecidas na regulamentação, a Anatel instaura Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), cujo rito obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612/2013. As sanções, quando cabíveis, são estabelecidas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012.

5. Maiores informações sobre os Pados já instaurados pela Agência podem ser obtidas por meio do seguinte link: <https://www.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle>. Ressalta-se, ainda, que os processos são públicos e podem ser acessados em: www.anatel.gov.br > Centrais de Conteúdo > Processo Eletrônico (SEI) > Pesquisa Pública (SEI).

6. No que tange especificamente ao serviço de telefonia/internet móvel, a despeito do tratamento regulatório mencionado, limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, e considerando a relevância de monitorar as condições de prestação do referido serviço nos municípios, a Agência, desde 2012, passou a empreender fiscalização sistêmica e perene nos 5.570 municípios do país. Nesta 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.

7. Os resultados da fiscalização por município podem ser acessados por meio da página da internet em <http://www.anatel.gov.br/dados/qualidade/aplicativo-anatel-servico-movel/aplicativo-da-qualidade-do-monitoramento-das-redes-moveis>, ou via aplicativo "Anatel Serviço Móvel", disponível para terminais Android e iOS. De todo modo, encaminhamos no Anexo I do presente documento, relatório que contém os resultados apurados para o município de Taboão da Serra/SP, ao longo dos últimos 12 meses publicados pela Agência.

8. Da análise dos dados constantes do relatório, pode-se observar que os resultados se mostram satisfatórios para o município, na medida em que os indicadores atingem as referências estabelecidas na maior parte do período avaliado. Tal fato indica ausência de congestionamentos significativos na rede de acesso local e que as quedas de chamadas/conexões de dados estão em patamares aceitáveis para a natureza do serviço de mobilidade.

9. Insta frisar que as medições são realizadas na área de cobertura do serviço. É válido esclarecer que a área de cobertura obrigatória para a telefonia móvel (voz e dados), prevista entre as obrigações específicas vigentes até o momento, engloba somente os distritos sedes dos municípios. É considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede.

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

Anexos: I - Relatório de Dados de Fiscalização - Taboão da Serra/SP (SEI nº 7136957).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Kruehl Milano do Canto**, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade, em 15/07/2021, às 11:33, 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 **7136937** e o código CRC **8F35BF6D**.



Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)

Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)

UF : SP - Município : Taboão da Serra

VOZ - Resultados

Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : >= 95 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	99.91	99.92	99.49	99.9	99.84	99.91	99.92	99.91	99.89	99.89	99.83	99.84
NEXTEL	99.83	99.83	99.84	99.91	99.84	99.93	99.93	99.93	-	-	-	-
OI	98.58	98.51	98.32	98.36	98.41	98.23	98.41	98.24	98.06	97.69	97.8	97.82
TIM	99.71	99.67	99.57	99.58	99.66	99.64	99.58	99.64	99.64	99.15	99.65	99.77
VIVO	99.78	99.77	99.7	99.71	99.73	99.57	99.7	99.65	99.16	99.62	99.72	99.73

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : <= 2 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	0.32	0.31	0.31	0.3	0.24	0.27	0.49	0.71	0.3	0.29	0.33	0.43
NEXTEL	0.18	0.2	0.17	0.28	0.22	0.24	0.45	0.63	-	-	-	-
OI	0.67	0.65	0.64	0.62	0.63	0.64	0.63	0.65	0.58	0.54	0.48	0.45
TIM	0.53	0.42	0.46	0.48	0.5	0.6	0.65	0.63	0.69	1.03	0.93	0.5
VIVO	0.4	0.34	0.42	0.39	0.36	0.47	0.53	0.76	1.47	0.46	0.33	0.48

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	99.81	99.83	99.8	99.82	99.85	99.82	99.81	99.82	99.8	99.81	99.77	99.81
NEXTEL	99.98	99.98	99.97	99.93	99.92	99.89	99.89	99.9	-	-	-	-
OI	97.17	97.71	97.81	98.14	97.99	97.8	98.01	98.03	98.35	99.02	99.41	99.34
TIM	99.69	99.56	99.59	99.56	99.61	99.66	99.69	99.75	99.76	99.74	99.75	99.77
VIVO	99.47	99.54	99.49	99.53	99.46	99.44	99.29	99.23	99.2	99.3	99.32	99.33

Taxa de desconexão de DADOS (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	0.28	0.26	0.27	0.28	0.26	0.29	0.29	0.3	0.34	0.33	0.34	0.32
NEXTEL	0.04	0.04	0.03	0.07	0.06	0.07	0.07	0.07	-	-	-	-
OI	1.1	1.05	1.02	0.97	1.06	1.19	1.1	1.09	1.08	0.73	0.42	0.43
TIM	0.48	0.45	0.43	0.45	0.42	0.38	0.38	0.38	0.39	0.39	0.37	0.35
VIVO	0.35	0.32	0.35	0.31	0.35	0.37	0.45	0.5	0.43	0.4	0.39	0.4

DADOS 2G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 2G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	99.63	99.64	99.55	99.51	99.69	99.66	99.65	99.68	99.57	99.62	99.48	99.59
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	93.17	93.18	93.65	94.01	94.19	94.48	94.83	95.11	95.92	96.35	96.52	95.82
TIM	98.91	98.05	98.13	98.15	98.44	98.42	98.75	99.22	99.18	99.1	99.09	99.24
VIVO	98.55	98.75	98.84	98.8	98.64	98.63	98.47	98.65	98.27	98.37	98.37	98.22

Taxa de desconexão de DADOS 2G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	0.64	0.66	0.75	0.83	0.78	0.89	0.86	0.89	1.06	0.99	1.02	1.02
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	3.0	2.96	2.86	2.85	2.81	2.78	2.59	2.47	2.48	2.55	2.13	2.3
TIM	1.77	1.73	1.76	1.84	1.67	1.67	1.58	1.61	1.66	1.62	1.53	1.49
VIVO	0.83	0.76	0.73	0.69	0.8	0.85	0.91	0.87	0.83	0.92	0.95	1.06

DADOS 3G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	99.6	99.6	99.59	99.58	99.61	99.62	99.6	99.57	99.62	99.61	99.64	99.6
NEXTEL	99.84	99.83	99.84	99.88	99.92	99.95	99.9	99.98	-	-	-	-
OI	98.62	99.92	99.83	99.87	99.86	99.8	99.7	99.76	99.74	99.7	99.84	99.81
TIM	99.31	99.21	99.08	99.07	99.07	99.03	99.11	99.13	99.17	99.14	99.09	99.11
VIVO	99.44	99.43	99.42	99.42	99.44	99.41	99.38	99.39	99.41	99.48	99.49	99.43

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	0.32	0.32	0.35	0.36	0.34	0.35	0.34	0.38	0.33	0.32	0.32	0.35
NEXTEL	0.26	0.27	0.24	0.14	0.1	0.08	0.06	0.07	-	-	-	-
OI	0.54	0.51	0.51	0.52	0.55	0.61	0.63	0.6	0.6	0.56	0.48	0.51
TIM	0.87	0.85	0.87	0.88	0.8	0.88	0.94	0.98	0.98	1.02	1.03	1.01
VIVO	0.49	0.48	0.49	0.5	0.51	0.54	0.56	0.54	0.57	0.41	0.36	0.38

DADOS 4G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 4G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	99.93	99.93	99.91	99.93	99.92	99.89	99.88	99.9	99.9	99.91	99.91	99.91
NEXTEL	99.98	99.98	99.98	99.93	99.92	99.89	99.89	99.9	-	-	-	-
OI	99.41	99.81	99.7	99.86	99.9	99.88	99.85	99.83	99.74	99.79	99.86	99.84
TIM	99.88	99.87	99.86	99.84	99.86	99.87	99.86	99.85	99.86	99.85	99.86	99.86
VIVO	99.91	99.9	99.89	99.88	99.89	99.86	99.86	99.85	99.83	99.85	99.85	99.83

Taxa de desconexão de DADOS 4G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	JUN-2020	JUL-2020	AGO-2020	SET-2020	OUT-2020	NOV-2020	DEZ-2020	JAN-2021	FEV-2021	MAR-2021	ABR-2021	MAI-2021
CLARO	0.09	0.08	0.07	0.07	0.06	0.08	0.08	0.07	0.09	0.08	0.09	0.07
NEXTEL	0.01	0.01	0.01	0.07	0.06	0.07	0.08	0.07	-	-	-	-
OI	0.19	0.17	0.18	0.19	0.17	0.15	0.15	0.15	0.16	0.12	0.08	0.09
TIM	0.11	0.1	0.11	0.12	0.09	0.09	0.1	0.11	0.11	0.11	0.11	0.11
VIVO	0.08	0.07	0.07	0.08	0.07	0.08	0.07	0.08	0.1	0.09	0.08	0.09

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:

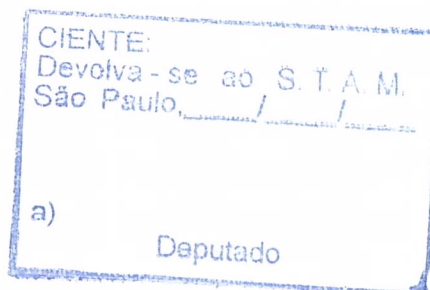
1) Taxa de Conexão de Voz: Total de chamadas completadas dividido pelo total de tentativas

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)



9