



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 3º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2263 - <https://www.gov.br/anatel>

Importante: O Acesso Externo (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo, Intercorrente e Resposta de Intimação. Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 401/2024/COQL/SCO-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
José Geraldo Muniz - Zé do Binga
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Ouro Preto/MG
Praça Tiradentes, 41, Centro
CEP: 35400-084 – Ouro Preto/MG

Câmara Municipal de Ouro Preto
Protocolo
Nº 44801
Correspondência Recebida
Em 15/07/24
Ass. VARAHS e 15h07 Min

Assunto: **Ofício nº OF-SEC/24-06-425, de 5 de junho de 2024 .**

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, que encaminha a esta Agência cópia da representação nº 120/24, do Senhor Vereador Alex Brito, requerendo informações sobre a recente interrupção dos serviços da operadora Oi S.A. no Centro Histórico de Ouro Preto/MG.
2. Sobre o assunto, cumpre inicialmente esclarecer que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade das redes de telecomunicações necessárias para a prestação do serviço de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC) e do serviço de internet banda larga fixa (Serviço de Comunicação Multimídia - SCM). Esse controle é baseado, atualmente, nas disposições contidas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019.
3. Maiores informações sobre o RQUAL estão disponíveis na página da Anatel na internet, por meio do seguinte endereço: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/dados/qualidade/qualidade-dos-servicos>.
4. Já os resultados dos indicadores de qualidade, por operadora, e por município, estão publicados nos Painéis de Dados da Anatel, e podem ser consultados por meio do seguinte endereço: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/qualidade>.
5. Não obstante, é importante mencionar que a maior parte das redes de telecomunicações é instalada em ambiente externo, e, por esta razão, está sujeita a falhas ocasionadas por chuvas, acidentes, vandalismo, etc. Tais falhas podem ser suportadas por redundâncias e não impactarem o uso dos serviços. Mas podem, também, ocasionar ausência de sinal temporária para parte do município e da tecnologia ou, ainda, interrupção total do serviço. O RQUAL estabelece que interrupção é a paralisação total de um serviço, por período contínuo, maior ou igual a 10 minutos.
6. Nos serviços de telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura, a interrupção é caracterizada por afetar simultaneamente mais de um cliente. Já na telefonia móvel, ocorre quando atinge mais de 20% do conjunto de antenas do município. Assim, o conceito de interrupção não é aplicado para casos individuais, mas sim para um conjunto de usuários afetados pela paralisação do serviço.
7. O RQUAL também definiu dois tipos de interrupção, conforme segue:

- 7.1. Programada: Paralisação total do serviço, planejada pela própria prestadora para manutenção ou modernização das redes; Realizada entre os horários de 0h e 6h, para a planta interna, e, entre 6h e 12h, para a rede externa; Deve ser comunicada aos clientes com antecedência mínima de 72h. Essa obrigação se aplica a todos os serviços.
- 7.2. Não Programada: Relativa a falhas de equipamentos, falta de energia, furto de cabos, vandalismo, entre outros.
8. Quanto ao impacto (abrangência) da paralisação, as interrupções podem ser classificadas como massivas, ou seja, atingem um grande número de usuários para os serviços fixos (telefonia fixa, banda larga fixa e serviços de TV por assinatura) ou um grande número de estações rádio base na telefonia móvel. Na ocorrência de interrupções massivas não programadas, as prestadoras devem comunicar os seus clientes, em até 24h do início da paralisação dos serviços.
9. Outro conceito trazido pelo RQUAL é o de interrupção excepcional, decorrente de caso fortuito ou força maior, configurados na presença concomitante de imprevisibilidade, inevitabilidade e irresistibilidade, ou motivada por manutenção programada que, embora previsível, acarrete a interrupção como condição para a reparação, manutenção ou modernização das redes. A paralisação do serviço devido a furto de cabos pode ser considerada como interrupção excepcional desde que se comprove, perante a Anatel, os critérios acima mencionados.
10. As interrupções por serviço, prestadora, período e tipo, podem ser consultadas por meio de acesso ao seguinte Portal Público: <https://consultaesaq.com.br/interruptao/>. No entanto, vale destacar que as informações são apresentadas à Agência em granularidade municipal, de forma que não é possível a obtenção de dados estratificados em regiões menores que um município, como é o caso específico do Centro Histórico de Ouro Preto/MG, de forma que somente a própria operadora pode fornecer as informações específicas referentes aos eventos de interrupção ocorridos na citada localidade.
11. Vale destacar que a Anatel monitora a disponibilidade dos serviços 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 prestadoras.
12. De todo modo, ressalta-se que a regulamentação vigente não estabelece 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, dentre outros procedimentos de comunicação, bem como proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade.
13. Insta ainda frisar que, nos casos de interrupções de serviços, as prestadoras abrangidas pelo RQUAL (Claro, Oi, Tim, Vivo e Sky), têm as seguintes obrigações:
- 13.1. disponibilizar as informações sobre as interrupções em seus sites ou via centrais de atendimento telefônico. No caso concreto, o site para consulta da operadora Oi é o www.oi.com.br/interruptao;
- 13.2. realizar, automaticamente, o ressarcimento proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo consumidor. Porém, não há prazo máximo para restabelecimento do serviço.
14. Em que pese o acima exposto, comunicamos que a operadora Oi S.A. será notificada para que apresente os esclarecimentos quanto aos fatos relatados, bem como quanto às providências adotadas para solução do problema reportado.
15. Sendo o que se tinha a informar, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Kruel Milano do Canto, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade, Substituto(a)**, em 09/07/2024, às 13:49, 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 **12183777** e o código CRC **DAA221DA**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53524.002631/2024-04

SEI nº 12183777

