ANEXO V

NOTAS TÉCNICAS DA AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL

ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
CPI DA TELEFÔNIA

Palmas – TO, 04 de setembro de 2013.

Ofício n.º 001/2013 – CPI/T

A Sua Excelência o Senhor
Paulo Bernardes Silva
Ministro das Comunicações
Ministério das Comunicações
Esplanada dos Ministérios, Bloco R
Brasília – DF

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
BRASÍLIA - DF
53000 055052/2013-11
SEDOC/DIEXP/CGOM/GM
17/09/2013-16:15

Assunto: Relatório detalhado de informações sobre o Estado do Tocantins.

Senhor Ministro,

Solicito a Vossa Excelência os bons préstimos no sentido de autorizar a emissão de relatório detalhado sobre o sistema de telecomunicações de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins.

Tal solicitação se faz com o objetivo de subsidiar a Comissão Parlamentar de Inquérito, instalada por este Poder Legislativo, com o objetivo de apurar a inadequada prestação de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, conforme decreto administrativo 673/2013, cópia em anexo.

Atenciosamente.

Deputada Josi Nunes
Presidente CPI Telefonia

Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins – Praça dos Girassóis – Palmas – TO
CEP 77.001-902 – Caixa Postal 191 (Gabinete da Deputada Josi Nunes)
Fonefax: (63) 3212-5014/5015 / Escritório Político – Rua Ministro Alfredo Nasser nº1661-A, Qd. 11, Lt. 08 – Centro – Gurupi – TO CEP. 77400-000 – Fone:(63) 3312-8484
dep.josi.nunes@al.to.gov.br / www.josinunes.com.br

COPRA-AL
Fls. 02
01005759279 82-45904
ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO
PROTOCOLO GERAL
DATA 17 / 09 / 12
ASS.
162

ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS.

004524

REQUER AO PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO TOCANTINS, A CRIAÇÃO DE COMISSÃO PARLAMENTAR DE INQUÉRITO PARA APURAR A INADEQUADA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA OFERECIDOS PELAS OPERADORAS QUE ATUAM NO ESTADO DO TOCANTINS.

As Deputadas e Deputados signatários que este subscrevem, nos termos do artigo 53, § 1°, do Regimento Interno desta Casa, REQUEREM a criação de uma Comissão Parlamentar de Inquérito, pelo prazo de 120 dias, composta por 5 deputados, com o objetivo de apurar como fato determinado a responsabilidade por danos ao consumidor na prestação inadequada de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins, nos termos do artigo n° 24, VIII da Constituição Federal, referente: (1°) falta de investimento e defasagem tecnológica nos equipamentos; (2°) áreas com coberturas, mas sem sinal ou com sinal deficiente; (3°) queda frequente de ligações telefônicas; (4°) má prestação na transmissão de dados; (5°) forma de cobrança dos cartãos pré-pagos; (6°) resolutividade dos serviços de centrais de atendimento ou call center na solução das reclamações dos consumidores.

JUSTIFICATIVA

Entende-se por democracia consolidada quando as suas dimensões convergem em harmonia. A democracia em sua dimensão substancial é o regime político que temos como princípio e fim a pessoa humana, e o Estado o meio para promoção de seus direitos fundamentais, anteriores e superiores à organização estatal. A dimensão processual ou instrumento é compreendida como um processo político de controle e participação do Estado pela sociedade civil.

O povo brasileiro pela sua formação cristã forma uma nação substancialmente democrática. A pessoa humana e sua dignidade inalienável é algo difuso na sociedade brasileira. Contudo, sendo o Brasil, típica nação criada de cima para baixo, onde o Estado antecedeu e formou o povo, na maior parte da nossa história careceu de instituições políticas estáveis para aprimoramento da democracia em sua dimensão processual.

COPRA-AL
Fls. 03
c100575927982-45904

ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO

A cidadania até então era passiva. O cidadão brasileiro limitava-se a votar e a ser votado em eleições periódicas e ficava, em sua maioria, inerte entre uma eleição e outra. Mas isso está mudando. Hoje, a sociedade civil brasileira está amadurecendo. Passa a compreender a cidadania como um conceito ativo, como um processo político de participação e controle permanente e contínuo do Estado pela sociedade civil. E isso se dá através de grupos de interesses ou de pressão, organizados e articulados com o Parlamento, órgão maior que representa a pluralidade política e cultural do povo brasileiro, principalmente através de frentes parlamentares pluripartidárias.

O Estado brasileiro, desde o Período Colonial, somente é eficiente num único serviço: cobrar tributos. Todos os demais, prestados diretamente pelo Poder Público ou indiretamente por particulares por delegação de serviço público, entre elas a de telefonia, são ineficientes. Em uma relação custo/benefício, o usuário paga caro por serviço de má qualidade e sem transparência na composição da conta.

A luta da sociedade civil organizada é a favor do cidadão usuário de serviço público. É uma cidadania ativa que luta pela prestação adequada do serviço por parte das concessionárias e permissionárias de serviço público, como as de telefonia. As regras do artigo 6° e 7° da citada Lei Federal n° 8.987/95, estabelecem que "o usuário tem o direito a receber serviço adequado, que significa satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, modicidade das tarifas, cortesia na sua prestação e segurança".

O respeito aos direitos do usuário é algo novo na história jurídica brasileira. É um desdobramento recente da cidadania ativa ao encarar o usuário não mais como sujeito passivo, objeto somente de obrigações, em uma situação de inferioridade jurídica frente à Administração Pública e suas concessionárias. É agora sujeito ativo, princípio e fim da Administração Pública em um Estado Democrático de Direito.

O serviço de telefonia é serviço público. Pode ser prestado diretamente pelo Poder Público Federal ou mediante delegação previamente licitada. É regulado e fiscalizado pelo Poder Público por agências reguladoras, como a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Contudo, como foi dito acima, trata-se de algo novo no Brasil e que em termos de mentalidade há ainda muito que evoluir por parte das operadoras de serviços públicos, mais preocupadas em ganhar dinheiro do que prestar um serviço adequado. Assim, os usuários são as grandes vítimas do poder econômico e ficam indefesos pela inércia do Estado para proteger os seus direitos desrespeitados.

Esse quadro de desrespeito aos usuários se dá pela ineficiência de fiscalização do Poder Público que não aplica as sanções cabíveis. A reclamação por falta de serviço adequado

COPRA-AL
Fls. 04
0100575927982-45904

ESTADO DO TOCANTINS
PODER LEGISLATIVO

vira uma via sacra. Após longa espera, informações imprecisas, o resultado é que o usuário não tem seus direitos respeitados. Infelizmente, as empresas de telefonia sabem dessa realidade e dela tiram proveito para não terem despesas e aumentarem seu lucro. Algumas até aplicam o engodo das "ouvidorias", mas o resultado concreto é do conhecimento do público. Tudo não passa de truque de marketing para promoção institucional dessas empresas.

Os danos aos consumidores por prestação ineficiente dos serviços de telefonia não é um problema restrito somente ao território do Tocantins. É um problema nacional, comum em todo Brasil. E o Parlamento não poderia ficar omisso diante de tão grave problema, levando em conta a tradição de que os grandes avanços na defesa dos consumidores deu-se através da via parlamentar. É o caso das TVs a cabo e planos de saúde. Muitas vezes, as agências reguladoras tomam decisões que favorecem as operadoras. E as CPIs, como principal instrumento de investigação e pressão do Parlamento, exerce um papel de pressão importante, até porque possui os mesmos poderes instrutórias das autoridades judiciais.

Na Câmara dos Deputados foi protocolado requerimento para criação de CPI, de autoria do Deputado Federal César Halum (PSD - Tocantins). Contudo, até o momento, não se efetivou. Diante da urgência e a gravidade do assunto, a União Nacional dos Legisladores e Legislativos Estaduais (UNALE) está capitaneando um momento nacional de criação de CPIs estaduais.

Não se está a pedir a investigação das operadoras de telefonia. Não é essa a ótica, mas sim a de apurar a responsabilidade por dano ao consumidor, conforme previsto no inciso VIII, do artigo 24 da Constituição Federal, que estabelece essa matéria como da competência concorrente dos Estados Federados.

Sala das Sessões 30 de Abril de 2013

Josi Nunes
DEPUTADA ESTADUAL

COPRA-AL
Fls. 05

CPI DA TELEFONIA

NOME	ASSINATURA	BANCADA
MARCELO LEITE		PV
FREIRE JR		PSDB
ELI BORGES		PMDB
JANDE/RN		PVS
JORGE FREDERICO		PSD
JOSÉ NUNES		PMDB
JOSÉ AUGUSTO		PMDB
JOSÉ STAMPANONI		PR
JOSÉ GUIMARÃES		PT
DR. SARGENTO ANTENOR		
DEP. EDUARDO DA FONTE		PP

COPRA-AL
Fls. 06

CPI DA TELEFONIA

NOME	ASSINATURA	BANCADA
[illegible]		SK.
JOSÉ GENILDO		PTB
[illegible]		PT

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES
11/OUT/13 53500 023251 2013 15:57

URGENTE

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
GABINETE DO MINISTRO
Esplanada dos Ministérios, Bloco R – 8° Andar
70044-900 - Brasília - DF
Tel: 3311-6092

Ofício n° 978/2013/GM-MC

Brasília, 11 de outubro de 2013.

A Sua Senhoria o Senhor.
DANIEL MARTINS D'ALBUQUERQUE
Chefe de Gabinete da Presidência da Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel
SAUS Q. 6, Bl. H, Edifício Ministro Sérgio Motta
70070-940 – Brasília/DF

Assunto: Prestação inadequada de serviços de telefonia oferecidos pelas operadoras que atuam no Estado do Tocantins.
Referência: Ofício n° 001/2013-CPI/T, de 04 de setembro de 2013.

Senhor Chefe de Gabinete,

1. Com os meus cumprimentos, transmito a Vossa Senhoria, em anexo, cópia do expediente acima referenciado, pelo qual a Exmª Senhora Deputada JOSI NUNES, Presidente da CPI da Telefonia do Estado do Tocantins, em atendimento ao Requerimento n° 004524, aprovado naquela Casa Legislativa, solicita ao Senhor Ministro das Comunicações, seja autorizada a emissão de relatório detalhado sobre os sistemas de telecomunicações de telefonia fixa e móvel naquela unidade federativa.

2. Pelos objetivos que ensejaram a solicitação em apreço, solicito a gentileza de Vossa Senhoria no sentido de que se proceda a análise do assunto, objeto do referido pleito, e habilitar este Gabinete a elaborar resposta á Presidência daquela Comissão Parlamentar de Inquérito.

Atenciosamente,

ALESSANDRA CRISTINA AZEVEDO CARDOSO
Chefe de Gabinete

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

Mem. n.º 115/2013 – UO073

Palmas, 29 de novembro de 2013.

Ao Superintendente de Controle de Obrigações - SCO
ANATEL – Brasília - DF.

Assunto: **Encaminhamento do ofício n° 053/2013 – CPI/TEL**

1. Encaminhamos em anexo, ofício n° 053/2013-CPI/TEL da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins, para análise e providências.

2. Informamos, ainda, que foi encaminhada por e-mail, em 28 de novembro de 2013, uma cópia do referido oficio para a Assessoria de Relações Institucionais.

Atenciosamente,

AILFRAN MORAES MARTINS
Gerente da Unidade Operacional da Anatel no
Estado do Tocantins - Substituto

(AMM)

201390205554

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações
104 NORTE, RUA NE 07, LT. 25 – CENTRO
77006-026 – PALMAS/TO
FONE: 63 – 3219-6000 – FAX: 3219-6009

Ofício nº 377/2013 – UO 7.3/ANATEL

Palmas, 29 de novembro de 2013.

A Sua Excelência a Senhora,
JOSI NUNES
Deputada Estadual do Estado do Tocantins
Presidente da CPI da Telefonia
Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins – Praça dos Girassóis
77003-902 – Palmas - TO

Assunto: **Ofício n.º 014/2013/CPI/T, de 27/11/2013.**

Senhora Deputada,

1. Referimo-nos ao Ofício n.º 014/2013/CPI/, de 27 de novembro de 2013, protocolado nesta Unidade Operacional da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no Estado de Tocantins em 27/11/2013, sob o n.º 53551.001065/2013, por meio do qual Vossa Excelência solicita informação sobre a situação atual do cumprimento do plano de expansão e/ou investimento estabelecido por esta Agência Reguladora, para as empresas que exploram os serviços de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins.
2. A priori cumpre ressaltar que o trabalho de fiscalização realizado por meio dos Escritórios Regionais (ERs) e Unidades Operacionais (UOs) da Anatel, todos subordinados hierarquicamente à Superintendência de Fiscalização (SFI), consiste na coleta de dados e informações para subsidiar o trabalho de acompanhamento e controle das demais Superintendências da Agência.
3. Nesse sentido, questionamentos relativos à qualidade, competição, universalização, disponibilização, cobertura, respeito aos direitos dos usuários e outros aspectos relativos à prestação dos diversos serviços de telecomunicações, são encaminhados às Superintendências responsáveis pela supervisão do serviço objeto do questionamento, as quais são competentes para respondê-los.
4. Assim, considerando as competências fixadas pelo Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução n.º 612, de 29 de abril de 2013, informamos que o referido Ofício foi encaminhado à Superintendência de Controle de Obrigações, conforme cópia do Memorando em anexo, para tratamento e elaboração de resposta diretamente à Vossa Excelência.
5. Na oportunidade apresentamos votos de estima e consideração e nos colocamos à disposição para eventuais esclarecimentos pelo telefone (63) 3219-6000 ou no endereço Quadra 104 Norte, Rua NE 07, Lt. 25, Centro, Palmas – TO, CEP 77.006-026.

Atenciosamente,

AILFRAN MORAES MARTINS
Gerente da Unidade Operacional
da Anatel no Tocantins – UO 07.3. - Substituto

AMM 1/1 201390205631

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações
SAUS, Quadra 6, Bloco H, Brasília-DF – CEP: 70.070-940
(61) 2312-1819

Ofício nº 437/2013/ARI/GPR-Anatel

Brasília, 4 de dezembro de 2013.

À Senhora
ALESSANDRA CRISTINA AZEVEDO CARDOSO
Chefe de Gabinete do Ministro das Comunicações
Ministério das Comunicações
Esplanada dos Ministérios, Bloco R, 8º Andar
70044-900 - BRASÍLIA – DF

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
BRASÍLIA - DF
53000.071558/2013-69
SEDOC/DIEXP/CGGM/GM
06/12/2013-16:02

Assunto: **Subsídios à CPI da Telefonia do estado de Tocantins.**

Senhora Chefe de Gabinete,

1. Refiro-me ao Ofício nº 978/2013/GM-MC, de 11 de outubro de 2013, protocolado nesta Agência sob o nº 53500.023251/2013, que encaminha o Ofício nº 001/2013-CPI/T, de 4 de setembro de 2013, do Presidente da Comissão Parlamentar de inquérito da Telefonia do estado do Tocantins, Deputada Josi Nunes, que solicita relatório detalhado sobre os sistemas de telefonia fixa e móvel no estado do Tocantins.

2. Relativamente ao assunto, encaminho, em anexo, Nota Técnica nº 167/2013-COQL, elaborada pela Superintendência de Controle de Obrigações, Nota Técnica nº 11/2013-AFFO5/AFFO, elaborada pela Superintendência de Administração e Finanças, e a Nota Técnica nº 43/2013/RCIC/SRC, elaborada pela Superintendência de Relações com os Consumidores, que prestam os esclarecimentos pertinentes, ao mesmo tempo, informo que na página da Anatel na Internet (www.anatel.gov.br), na aba Anatel Dados, estão disponíveis diversos relatórios e informações sobre as empresas de telecomunicações nos estados da federação.

Atenciosamente,

DANIEL MARTINS D'ALBUQUERQUE
Chefe de Gabinete

Anexos: Nota Técnica nº 167/2013-COQL, de 18 de novembro de 2013;
Nota Técnica nº 11/2013-AFFO5/AFFO, de 26 de novembro de 2013;
Nota Técnica nº 43/2013/RCIC/SRC, de 2 de dezembro de 2013.

2013902074551

ANATEL	NOTA TÉCNICA	NÚMERO E ORIGEM: 167/2013-COQL
		DATA: 18/11/2013

1. INTERESSADO

Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins – Deputada Josi Nunes

2. ASSUNTO

CPI da Telefonia do Estado de Tocantins – Solicitação de Relatório detalhado de informações.

3. REFERÊNCIAS

3.1. Ofício nº 001/2013 – CPI/T, de 04/09/2013;

3.2. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP, aprovado pela Resolução n.º 575, de 28/10/2011;

3.3. Regimento Interno da Anatel – RIA, aprovado pela Resolução nº 612, de 29/04/2013.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. Por meio do Ofício nº 001/2013 – CPI/T, de 04/09/2013, protocolado no Ministério das Comunicações em 17/09/2013 sob nº 535000.055052/2013-11, foi solicitado relatório detalhado sobre o sistema de telecomunicações de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins. Após contato da Assessoria de Relações Institucionais da Anatel com a Presidência da CPI/T, foram especificados os seguintes itens a serem abordados por essa Superintendência de Controle de Obrigações:

a) Planos de investimentos apresentados pelas operadoras, quando da aplicação de medida cautelar em meados de 2012;

b) Relatório de cumprimento ou não das metas estabelecidas pela Anatel:

I - Dos Indicadores de Qualidade e do Controle da Disponibilidade do STFC e SMP

4.2. Inicialmente, cumpre esclarecer que a Anatel acompanha e controla permanentemente a qualidade e a regularidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC e do Serviço Móvel Pessoal - SMP, por meio de indicadores de desempenho operacional e através do monitoramento da disponibilidade dos serviços.

4.3. Os mencionados indicadores estão previstos no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 26/12/2012 e no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução nº 575, de 28/10/2011 e, em regra, são coletados mensalmente e apresentados por Unidade da Federação (UF), ou então por Código Nacional (CN).

4.4. Sob a vigência do RGQ-SMP, a partir de maio de 2012, em função da necessidade de desenvolvimento de um novo sistema para dar suporte a coleta de dados e cálculo dos indicadores, ainda não há como aferir e divulgar os resultados. Atualmente os dados estão sendo coletados das prestadoras, enquanto a equipe de informática desta Agência trabalha no desenvolvimento das funcionalidades de calculo dos indicadores e exibição dos relatórios.

4.5. Quanto aos parâmetros de qualidade para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (telefonia fixa), encaminhamos, em anexo, os indicadores de qualidade da empresa Oi ao longo do ano de 2012 e início de 2013, na Área de Numeração 63, referente a prestação da empresa no Estado de Tocantins. Tais indicadores também estão disponíveis no sítio na internet em http://sistemas.anatel.gov.br/saci.

4.6. Destaque-se que esses indicadores de qualidade, tanto da telefonia fixa quanto da telefonia móvel, são coletados mensalmente e o menor nível de consolidação dos dados é por Área de Numeração (representada por um Código Nacional – CN), não sendo calculados dados dos indicadores por município.

4.7. A aferição da veracidade de tais informações é realizada por meio de fiscalizações junto às prestadoras envolvidas, que leva em consideração, além de dados coletados em campo, análises que consideram os principais tipos de reclamação junto à Anatel.

II – Da Instauração de Pados

4.8. Identificada e caracterizada uma ou mais infração, em regra, há a instauração de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO), cujo rito obedece ao disposto no Regimento Interno. As sanções são definidas e aplicadas observando-se o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012 (advertência, multa, suspensão temporária ou caducidade, conforme a hipótese prevista na regulamentação vigente).

III – Dos Planos de Melhoria do SMP

4.9. É oportuno destacarmos também que, paralelamente às ações de acompanhamento permanentemente realizadas, estão em andamento verificações adicionais de qualidade em virtude de determinações exaradas pela Anatel no segundo semestre de 2012. Nesta oportunidade, foi determinada a suspensão da habilitação de novos terminais/venda de chips por algumas prestadoras do SMP, bem como a apresentação, por todas elas, de um plano nacional de ação de melhoria por unidade da federação.

4.10. Tais determinações, expedidas na forma de medidas cautelares, foram motivadas pela constatação por parte da Anatel do decréscimo da qualidade percebida pelos usuários (aumento das reclamações efetuadas na central de atendimento da Anatel e, elevação das demandas junto a essa Agência de entidades externas como, por exemplo, órgãos do Ministério Público, Assembleias Legislativas, Câmaras Municipais dentre outros).

4.11. Conforme já mencionado, as medidas cautelares impuseram a cada prestadora do SMP a obrigação de apresentação de plano de melhoria, descrevendo as medidas capazes de garantir o aumento na qualidade do serviço e das redes de telecomunicações. De acordo com as determinações, tal plano deveria conter metas objetivas e organizadas segundo um cronograma, a ser concluído em até 2 (dois) anos contados a partir da data da aprovação pela Anatel, e que possibilitasse o acompanhamento periódico pela Agência.

4.12. Os planos apresentados pelas prestadoras podem ser acessados no sítio da Anatel na *internet*, em "*Espaço do Cidadão*", "*Telefonia Móvel*", "*Medidas Cautelares do SMP*".

IV - Das fiscalizações do Plano de Melhoria e resultados obtidos

4.13. Após a apresentação dos planos de melhoria, esta Agência tem empreendido com periodicidade mensal a fiscalização e coleta de informações relacionadas à prestação do serviço, seja ela de voz ou de dados, em cada uma das estações das prestadoras, 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todos os municípios nos quais o SMP é oferecido.

4.14. Posteriormente, tais informações são consolidadas e incluídas em processos específicos instaurados para cada empresa, nos quais são realizadas análises das informações coletadas, resultando ao final no acompanhamento detalhado da qualidade e na divulgação trimestral dos resultados alcançados.

4.15. Os indicadores já coletados das prestadoras em operação, com as definições das metas e dos indicadores de qualidade monitorados no âmbito dos planos de ação para melhoria da qualidade, podem ser acessadas por Estado ou Município, no sitio da Anatel disponível na internet em

http://sistemas.anatel.gov.br/sqp/qualidade/principal/consulta.asp. Todavia, no Anexo 6.1 encaminhamos as informações atinentes ao Estado de Tocantins.

4.16. Os eventuais valores de indicadores abaixo, mas próximos dos patamares mínimos em 01 (um) ou 02 (dois) meses, podem indicar falhas momentâneas ou pontuais, não significando problemas críticos nas redes de telecomunicações (infraestrutura) das prestadoras. Ademais, a avaliação dos planos de melhorias será realizada após o transcurso dos 02 (dois) anos dos cronogramas apresentados.

4.17. Na tabela abaixo são demonstrados os valores de investimentos previstos pelas operadoras para o triênio de 2012, 2013 e 2014, na ordem de R$ 31,8 bilhões, onde também estão contemplados os valores devidos a qualidade:

EMPRESA	Vlr. Previsto total triênio 2012-2014	
CLARO	R$	8.260.000.000,00
OI	R$	5.482.000.000,00
TIM	R$	10.860.000.000,00
VIVO	R$	7.153.000.000,00
TOTAL	R$	31.802.912.823,66

4.18. Deve ser ressaltado que não há abertura dos valores previstos de investimento por UF, mas sim compromissos de melhoria dos resultados de qualidade avaliados no Plano de Melhorias, bem como das reduções de reclamações dos usuários na Central de Atendimento da Agência. As empresas também indicaram a quantidade de equipamentos que irão adicionar às suas redes por UF. Para o Estado de Tocantins, indicamos na tabela abaixo a evolução das bases de usuários por tecnologia 2G e 3G, no período da cautelar (julho de 2013 com relação à agosto de 2012):

SMP	VIVO			CLARO			OI			TIM		
	Variação jul/13 x ago/12			Variação jul/13 x ago/12			Variação jul/13 x ago/12			Variação jul/13 x ago/12		
	2G	3G	TOTAL	2G	3G	TOTAL	2G	3G	TOTAL	2G	3G	TOTAL
TO	-4%	2%	-3%	-23%	94%	6%	-2%	96%	5%	12%	-13%	6%

4.19. Já na tabela abaixo podemos ver os aumentos de capacidade previstos para o Estado. Na primeira coluna constam os aumentos previstos para o ano de 2013 com relação ao ano de 2012, com relação a ERBs e capacidades (2G e 3G):

SMP	ERBS 2G - 13 x 55		CAPACIDADE DE ERBS 2G		ERBS 3G - 91 x 234		CAPACIDADE DE ERBS 3G	
	Previsto A 2013 x 2012	% Realizado até jul/13	Previsto A 2013 x 2012	% Realizado até jul/13	Previsto A 2013 x 2012	% Realizado até jul/13	Previsto A 2013 x 2012	% Realizado até jul/13
VIVO	1%	100%	8%	18%	9%	33%	11%	17%
CLARO	4%	80%	6%	76%	78%	0%	48%	9%
OI	16%	26%	31%	18%	8%	100%	6%	100%
TIM	3%	0%	23%	42%	63%	50%	109%	51%

4.20. Já nas segundas colunas, há o percentual de realização dos aumentos previstos, até julho de 2013, ou seja, como exemplo, dos 63% de aumento previstos pela TIM na quantidade de ERBs 3G, 50% já foram realizados até julho de 2013, e o restante deve ser realizado até dezembro de 2013.

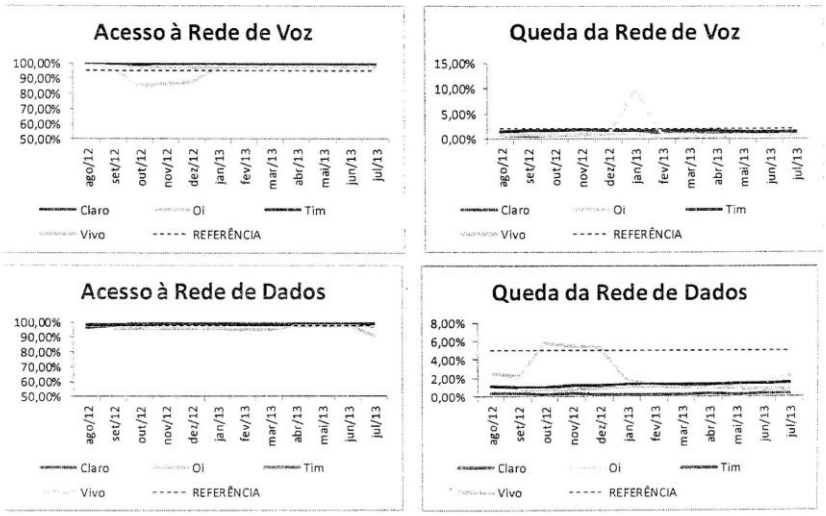
4.21. Das tabelas acima podemos ver que há aumentos consideráveis nas capacidades de rede das operadoras ocorrendo no Estado.

4.22. Destacamos que a Anatel analisa o alcance e a viabilidade dos investimentos avaliando o aumento da capacidade e adequação das redes, mediante a análise dos resultados dos indicadores de rede. O acompanhamento da suficiência da capacidade de rede traduz melhor a percepção da qualidade pelos usuários do que a análise financeira do investimento realizado. Por exemplo, caso a empresa atinja os resultados operacionais com a realização de investimentos em valores abaixo daqueles previstos no início do plano, considera-se o objetivo alcançado (resultado operacional de rede

acima da métrica de referência). No outro extremo, a empresa pode vir a investir o dobro do que previu e não alcançar a suficiência de capacidade de determinada região.

4.23. Essa forma de acompanhamento da qualidade pela Anatel foi escolhida pela dinâmica técnica do serviço de telecomunicações, posto que todas as previsões de investimentos são baseadas em previsões de demanda de tráfego (de voz e de dados), mas na prática o tráfego real pode ser muito superior ou inferior à previsão inicial, o que ocasiona a necessidade de revisão da alocação dos investimentos em curto prazo. Desta forma, quando se olha diretamente para os resultados operacionais, tem-se melhor verificação da adequação ou não da capacidade existente.

4.24. Ademais, os resultados dos indicadores do Estado indicam a melhoria da qualidade na prestação do serviço móvel pessoal, conforme demonstrado abaixo:



4.25. Vê-se que os casos de resultados fora da referência ocorreram mas já foram estabilizados. A mesma análise pode ser feita para os municípios do Estado de Tocantins, onde, pelos dados disponibilizados pela Anatel em seu site, se pode verificar a resolução de alguns resultados de indicadores fora da referência.

4.26. Cumpre esclarecer que a Agência já identificou aqueles municípios que ainda permanecem com resultados críticos, e que determinará às empresas a adoção de medidas para resolução prioritária. No caso do Estado do Tocantins, serão priorizados os seguintes:

- ✓ Queda de Voz - Aliança do Tocantins, Peixe – TIM;
- ✓ Acesso à rede de Dados – Araguacema – Oi;
- ✓ Nazaré – Vivo – Neste município a operadora tem resultados dos indicadores de acesso e queda da rede de voz afastados da referência e alto número de interrupções;

4.27. Ressaltamos que ainda existem outros indicadores eventualmente fora da referência, porém em níveis menos críticos que os apontados acima. Para estes casos, a Anatel continuará acompanhando a evolução até o final do período do plano de melhorias e, caso não seja verificada a melhoria da qualidade, novas medidas podem ser adotadas pela Agência.

5. CONCLUSÃO

5.1. Pelo exposto, em relação ao objeto do Ofício nº 001/2013-CPI/T, de 04/09/2013, no que tange aos aspectos de controle das obrigações de qualidade, entendemos que a Anatel já vêm adotando medidas contínuas para a melhoria da qualidade da prestação dos serviços no Estado do Tocantins.

5.2. Encaminhe-se conforme previsto no Regimento Interno da Anatel.

6. ANEXOS

6.1. Anexo I – Resultados dos Indicadores de Qualidade do STFC, referente aos anos de 2012 e 2013, da empresa Oi S/A, Concessionária do STFC no Setor 24 do PGO, e na Área de Numeração nº 63, que corresponde ao Estado de Tocantins;

6.2. Anexo II – Resultados dos Indicadores de Rede acompanhados no Plano de Melhorias do Serviço Móvel Pessoal, no Estado de Tocantins, pelas empresas Claro, OI, Tim e Vivo.

Responsável pela elaboração:	**Gerente**
GUSTAVO SANTANA BORGES	OSMAR BERNARDES DA SILVA JÚNIOR

De acordo,

ÁTILA AUGUSTO SOUTO
SUPERINTENDENTE DE CONTROLE DE OBRIGAÇÕES
SUBSTITUTO – SCO

ANEXO I

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações

BOM DIA GUSTAVO

Sistemas Interativos

Menu Principal ▾ SACI »» Relatórios »» Indicadores de Qualidade »» PGMQ Prestadora> | internet teia | menu ajuda

Plano Geral de Metas de Qualidade

Usuário: GUSTAVO SANTANA BORGES **Data: 18/11/2013** **Hora: 10:10:55**

OI - FILIAL GOIÁS Modalidade: **Local** Contrato: **Concessão** Código Nacional **63** Setor PGO: **24**	Plano Geral de Metas de Qualidade(**PGMQ**) Janeiro a Dezembro de 2012											
Indicadores	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
DAS METAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO - LOCAL												
2055: Taxa de chamadas locais originadas completadas (Meta de 70%) - Matutino	78,26	71,48	74,27	73,53	73,12	74,91	74,98	74,86*	74,24	73,46	74,96	74,51
2055: Taxa de chamadas locais originadas completadas (Meta de 70%) - Noturno	72,86	75,34	73,41	73,47	73,87	73,95	74,36	74,78*	76,31	72,64	74,40	74,18
2056: Taxa de chamadas locais originadas não completadas por congestionamento (Meta de 4%) - Matutino	0,88	0,99	0,87	1,19	1,10	0,66	0,50	0,89*	0,49	0,52	0,73	0,93
2056: Taxa de chamadas locais originadas não completadas por congestionamento (Meta de 4%) - Noturno	1,68	1,05	1,24	1,50	1,02	1,00	0,95	1,41*	1,04	1,62	0,73	1,02
DAS METAS DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE REPARO												
2004: Taxa de solicitação de reparos por 100 (cem) acessos em serviço (Meta de 1.5%) - Integral	1,08	0,98	1,06	0,88	0,83	0,85	0,83	0,99	0,77*	0,80*	0,98	1,05
2005: Taxa de atendimento de solicitações de reparos de usuários residenciais em até 24 horas (Meta de 98%) - Integral	99,27	99,77	99,02	99,61	100,00	100,00	99,62	98,90	98,88	99,97*	99,78	99,31
2007: Taxa de atendimento de solicitações de reparos de usuários não residenciais em até 8 (oito) horas (Meta de 98%) - Integral	98,48	98,60	99,43	98,96	99,62	100,00	99,48	99,66	99,01	99,01*	99,36	99,26
2009: Taxa de atendimento de solicitações de reparo de usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública em até 2 (duas) horas (Meta de 98%) - Integral	100,00	NO	NO	NO	NO	NO	100,00	100,00	NO	NO	NO	NO
DAS METAS DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE MUDANÇA DE ENDEREÇO												
2011: Taxa de atendimento ás solicitações de mudança de endereço de usuários residenciais em até 3 (três) dias úteis (Meta de 98%) - Integral	99,48	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00*	100,00	99,47
2013: Taxa de atendimento ás solicitações de mudança de endereço de usuários não residenciais em até 24 horas (Meta de 98%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	99,22	99,09	98,66	98,74*	100,00	99,03

2015: Taxa de atendimento de solicitações de mudança de endereço de usuários que são prestadores de serviços de utilidade públicas em até 6 (seis) horas (Meta de 98%) - Integral	NO	100,00	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
DAS METAS DO ATENDIMENTO POR TELEFONE AO USUÁRIO												
6713: Taxa de chamadas na rede da prestadora, destinadas ao Centro de Atendimento da própria Prestadora, que resultam em chamada completada (Meta de 98%) - Matutino	99,65	99,72	99,79	97,72	100,00	99,58	99,88	99,27	97,84	98,38	99,89	99,90
6713: Taxa de chamadas na rede da prestadora, destinadas ao Centro de Atendimento da própria Prestadora, que resultam em chamada completada (Meta de 98%) - Noturno	98,94	98,80	99,22	99,22	100,00	99,46	100,00	98,91	98,53	100,00	99,53	99,13
DAS METAS DE QUALIDADE PARA TELEFONE DE USO PÚBLICO												
2019: Número de solicitações de reparo de Telefones de Uso Público por 100 (cem) TUP em serviço (Meta de 8%) - Integral	4,74	2,94	4,02	2,42	2,72	0,72	1,72	2,12	1,06*	2,03*	2,02	3,19
6719: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões remotas ou de fronteira em até 5 (cinco) dias (Meta de 92%) - Integral	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
6720: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões não caracterizadas como remotas ou de fronteira em até 8 (oito) horas, detectadas por sistema de supervisão (Meta de 98%) - Integral	100,00	99,96	100,00	100,00	99,25	99,96	99,95	100,00	99,82	99,95*	99,64	100,00
6724: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões não caracterizadas como remotas ou de fronteira em até 8 (oito) horas, por solicitação (Meta de 98%) - Integral	99,27	100,00	100,00	99,03	100,00	100,00	100,00	100,00	98,82	100,00*	99,42	100,00
DAS METAS DE ATENDIMENTO PESSOAL AO USUÁRIO												
2026: Taxa de atendimento pessoal ao usuário em até 10 minutos (até dez/2005 por área de atuação da Prestadora e a partir de jan/2006 por CN) (Meta de 95%) - Integral	96,41*	96,86	98,24	96,24	97,76	96,69	96,13	95,34	99,56	96,41	98,64	96,49
DAS METAS DE EMISSÃO DE DOCUMENTO DE COBRANÇA												
2047: Taxa de contas contestadas (em cada 100 contas) com crédito devolvido referentes á modalidade Local (Meta de 98%) - Integral	100,00	100,00	100,00*	100,00*	100,00	100,00	100,00	100,00*	100,00	100,00*	100,00*	100,00
6726: Taxa de documentos de cobrança, por código de acesso, entregue ao assinante com antecedência mínima de 5 dias de seu vencimento (Meta de 100%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6730: Número de documentos de cobrança com reclamação de erro em cada 1.000 (mil) documentos de cobrança emitidos na modalidade Local (Meta de 2) - Integral	0,87	0,50*	1,28	1,26*	1,17	0,79	0,84	0,61	0,47	0,54	0,54	0,37
DAS METAS DE MODERNIZAÇÃO DE REDE												
2028: Taxa de digitalização da Rede Local (Meta de 99.5%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Nova Consulta | Exportar Excel

ANEXO I

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações

BOM DIA GUSTAVO

Sistemas Interativos

Menu Principal ▾ SACI »» Relatórios »» Indicadores de Qualidade »» PGMQ Prestadora> | internet tela | menu ajuda

Plano Geral de Metas de Qualidade

Usuário: GUSTAVO SANTANA BORGES **Data: 18/11/2013** **Hora: 10:11:43**

OI - FILIAL GOIÁS Modalidade: **Local** Contrato: **Concessão** Código Nacional **63** Setor PGO: **24**	Plano Geral de Metas de Qualidade**(PGMQ)** Janeiro a Dezembro de 2013					
Indicadores	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN
DAS METAS DE QUALIDADE DO SERVIÇO - LOCAL						
2055: Taxa de chamadas locais originadas completadas (Meta de 70%) - Matutino	72,64	74,42	73,58	76,04	72,56	72,15
2055: Taxa de chamadas locais originadas completadas (Meta de 70%) - Noturno	74,81	73,10	75,22	78,29	74,56	74,66
2056: Taxa de chamadas locais originadas não completadas por congestionamento (Meta de 4%) - Matutino	1,01	1,20	0,82	1,36	1,36	1,17
2056: Taxa de chamadas locais originadas não completadas por congestionamento (Meta de 4%) - Noturno	0,98	0,74	0,80	1,09	1,54	1,67
DAS METAS DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE REPARO						
2004: Taxa de solicitação de reparos por 100 (cem) acessos em serviço (Meta de 1.5%) - Integral	1,44	1,19	1,36	1,01	0,67	0,72
2005: Taxa de atendimento de solicitações de reparos de usuários residenciais em até 24 horas (Meta de 98%) - Integral	92,16	97,51	98,65	100,00	99,26	99,86
2007: Taxa de atendimento de solicitações de reparos de usuários não residenciais em até 8 (oito) horas (Meta de 98%) - Integral	96,22	98,42	98,95	100,00	98,29	100,00
2009: Taxa de atendimento de solicitações de reparo de usuários que são prestadores de serviços de utilidade pública em até 2 (duas) horas (Meta de 98%) - Integral	NO	100,00	NO	NO	100,00	NO
DAS METAS DE ATENDIMENTO ÀS SOLICITAÇÕES DE MUDANÇA DE ENDEREÇO						
2011: Taxa de atendimento ás solicitações de mudança de endereço de usuários residenciais em até 3 (três) dias úteis (Meta de 98%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	98,24	99,06
2013: Taxa de atendimento ás solicitações de mudança de endereço de usuários não residenciais em até 24 horas (Meta de 98%) - Integral	100,00	99,24	99,02	99,46	99,41	100,00
2015: Taxa de atendimento de solicitações de mudança de endereço de usuários que são prestadores de serviços de utilidade públicas em até 6 (seis) horas (Meta de 98%) - Integral	100,00	100,00	100,00	NO	NO	NO
DAS METAS DO ATENDIMENTO POR TELEFONE AO USUÁRIO						
6713: Taxa de chamadas na rede da prestadora, destinadas ao Centro de Atendimento da própria Prestadora, que resultam em chamada completada (Meta	98,03	98,91	99,49	99,72	99,90	99,41

de 98%) - Matutino						
6713: Taxa de chamadas na rede da prestadora, destinadas ao Centro de Atendimento da própria Prestadora, que resultam em chamada completada (Meta de 98%) - Noturno	99,53	100,00	99,59	98,22	100,00	100,00
DAS METAS DE QUALIDADE PARA TELEFONE DE USO PÚBLICO						
2019: Número de solicitações de reparo de Telefones de Uso Público por 100 (cem) TUP em serviço (Meta de 8%) - Integral	2,75	2,06	2,27	1,93	2,51	1,58
6719: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões remotas ou de fronteira em até 5 (cinco) dias (Meta de 92%) - Integral	NO	NO	NO	NO	NO	NO
6720: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões não caracterizadas como remotas ou de fronteira em até 8 (oito) horas, detectadas por sistema de supervisão (Meta de 98%) - Integral	99,97	100,00	99,35	100,00	100,00	99,97
6724: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões não caracterizadas como remotas ou de fronteira em até 8 (oito) horas, por solicitação (Meta de 98%) - Integral	100,00	99,41	100,00	99,30	99,44	100,00
DAS METAS DE ATENDIMENTO PESSOAL AO USUÁRIO						
2026: Taxa de atendimento pessoal ao usuário em até 10 minutos (até dez/2005 por área de atuação da Prestadora e a partir de jan/2006 por CN) (Meta de 95%) - Integral	99,55	97,47	99,92	97,50	96,94	99,92
DAS METAS DE EMISSÃO DE DOCUMENTO DE COBRANÇA						
2047: Taxa de contas contestadas (em cada 100 contas) com crédito devolvido referentes á modalidade Local (Meta de 98%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6726: Taxa de documentos de cobrança, por código de acesso, entregue ao assinante com antecedência mínima de 5 dias de seu vencimento (Meta de 100%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6730: Número de documentos de cobrança com reclamação de erro em cada 1.000 (mil) documentos de cobrança emitidos na modalidade Local (Meta de 2) - Integral	0,66	0,61	1,25	4,67	6,56	7,17
DAS METAS DE MODERNIZAÇÃO DE REDE						
2028: Taxa de digitalização da Rede Local (Meta de 99.5%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Nova Consulta | Exportar Excel

de 98%) - Matutino						
6713: Taxa de chamadas na rede da prestadora, destinadas ao Centro de Atendimento da própria Prestadora, que resultam em chamada completada (Meta de 98%) - Noturno	99,53	100,00	99,59	98,22	100,00	100,00
DAS METAS DE QUALIDADE PARA TELEFONE DE USO PÚBLICO						
2019: Número de solicitações de reparo de Telefones de Uso Público por 100 (cem) TUP em serviço (Meta de 8%) - Integral	2,75	2,06	2,27	1,93	2,51	1,58
6719: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões remotas ou de fronteira em até 5 (cinco) dias (Meta de 92%) - Integral	NO	NO	NO	NO	NO	NO
6720: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões não caracterizadas como remotas ou de fronteira em até 8 (oito) horas, detectadas por sistema de supervisão (Meta de 98%) - Integral	99,97	100,00	99,35	100,00	100,00	99,97
6724: Taxa de atendimento de reparos de Telefone de Uso Público instalados em regiões não caracterizadas como remotas ou de fronteira em até 8 (oito) horas, por solicitação (Meta de 98%) - Integral	100,00	99,41	100,00	99,30	99,44	100,00
DAS METAS DE ATENDIMENTO PESSOAL AO USUÁRIO						
2026: Taxa de atendimento pessoal ao usuário em até 10 minutos (até dez/2005 por área de atuação da Prestadora e a partir de jan/2006 por CN) (Meta de 95%) - Integral	99,55	97,47	99,92	97,50	96,94	99,92
DAS METAS DE EMISSÃO DE DOCUMENTO DE COBRANÇA						
2047: Taxa de contas contestadas (em cada 100 contas) com crédito devolvido referentes á modalidade Local (Meta de 98%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6726: Taxa de documentos de cobrança, por código de acesso, entregue ao assinante com antecedência mínima de 5 dias de seu vencimento (Meta de 100%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
6730: Número de documentos de cobrança com reclamação de erro em cada 1.000 (mil) documentos de cobrança emitidos na modalidade Local (Meta de 2) - Integral	0,66	0,61	1,25	4,67	6,56	7,17
DAS METAS DE MODERNIZAÇÃO DE REDE						
2028: Taxa de digitalização da Rede Local (Meta de 99.5%) - Integral	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Nova Consulta | Exportar Excel

Anexo II - Resultados dos Indicadores - Planos de Melhoria SMP - Estado de Tocantins

Operadora	UF	Indicador	Referência	ago/12	set/12	out/12	nov/12	dez/12	jan/13	fev/13	mar/13	abr/13	mai/13	jun/13	jul/13
Claro	TO	Acesso à rede de Voz	95%	98,34%	99,79%	99,63%	99,19%	99,55%	99,70%	99,74%	99,86%	99,29%	99,86%	99,67%	99,70%
Claro	TO	Queda da rede de Voz	2%	0,64%	0,65%	0,64%	0,79%	1,07%	1,26%	1,25%	1,20%	1,23%	1,11%	1,14%	1,12%
Claro	TO	Acesso à rede de Dados	98%	96,63%	97,94%	99,65%	99,67%	99,85%	99,47%	99,82%	99,89%	99,71%	99,89%	99,87%	99,45%
Claro	TO	Queda da rede de Dados	5%	0,33%	0,31%	0,29%	0,31%	0,29%	0,27%	0,27%	0,28%	0,31%	0,28%	0,32%	0,31%
Oi	TO	Acesso à rede de Voz	95%	96,51%	95,74%	85,52%	86,05%	87,22%	97,92%	97,51%	97,52%	97,24%	98,40%	98,55%	97,82%
Oi	TO	Queda da rede de Voz	2%	1,04%	1,07%	1,06%	1,05%	1,01%	0,99%	0,48%	0,48%	0,49%	0,78%	0,74%	1,10%
Oi	TO	Acesso à rede de Dados	98%	97,73%	98,38%	98,30%	97,51%	96,76%	96,86%	98,56%	98,22%	98,24%	98,31%	98,12%	90,71%
Oi	TO	Queda da rede de Dados	5%	2,56%	2,15%	5,74%	5,47%	5,33%	1,81%	1,36%	1,32%	1,42%	1,37%	1,39%	2,29%
Tim	TO	Acesso à rede de Voz	95%	98,96%	99,54%	99,35%	99,53%	99,56%	99,48%	99,51%	99,50%	99,55%	99,64%	99,38%	99,54%
Tim	TO	Queda da rede de Voz	2%	1,55%	1,65%	1,75%	1,95%	1,68%	1,69%	1,68%	1,71%	1,63%	1,53%	1,54%	1,55%
Tim	TO	Acesso à rede de Dados	98%	98,43%	98,63%	98,49%	98,84%	99,03%	98,91%	98,62%	98,68%	98,36%	98,32%	98,16%	98,26%
Tim	TO	Queda da rede de Dados	5%	1,16%	1,05%	1,06%	1,20%	1,19%	1,30%	1,31%	1,38%	1,37%	1,39%	1,45%	1,52%
Vivo	TO	Acesso à rede de Voz	95%	98,19%	98,03%	97,21%	97,59%	97,30%	97,17%	97,53%	96,99%	97,58%	97,34%	97,52%	97,59%
Vivo	TO	Queda da rede de Voz	2%	0,74%	0,87%	0,77%	0,80%	0,84%	10,10%	0,85%	0,84%	0,76%	0,76%	0,75%	0,90%
Vivo	TO	Acesso à rede de Dados	98%		95,51%	95,65%	95,60%	95,38%	95,51%	95,21%	95,28%	98,00%	97,72%	97,36%	96,93%
Vivo	TO	Queda da rede de Dados	5%		0,75%	0,76%	0,81%	0,86%	1,11%	1,08%	1,03%	0,99%	0,88%	0,83%	0,76%

ANATEL	NOTA TÉCNICA	NÚMERO E ORIGEM: 11/2013-AFFO5/AFFO
		DATA: 26/11/2013

2013.9020.3142

1. INTERESSADO

Assessoria de Relações Institucionais - ARI

2. ASSUNTO

Multas Aplicadas e Constituídas pela Anatel

3. REFERÊNCIAS

3.1. Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966;

3.2. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

3.3. Resolução Anatel nº 344, de 18 de julho de 2003;

3.4. Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. Trata-se do Memorando Circular nº 60/2013-ARI, de 23 de outubro de 2013, o qual encaminha cópia do Ofício nº 001/2013-CPI-T, de 04 de setembro de 2013, em que a Presidente da CPI da Telefonia do Estado do Tocantins requer relatório detalhado sobre o sistema de telecomunicações de telefonia fixa e móvel naquele estado.

4.2. A dificuldade em extrairmos esse relatório com informações por Estado está no fato de não conseguirmos especificar as multas aplicadas por Unidade da Federação, já que não existe esse grau de granulidade no Sistema para alguns descumprimentos relativos a Telefonia Fixa e Móvel. Como exemplo desta situação temos os Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações – PADOs relativos aos descumprimentos dos indicadores de qualidade da telefonia fixa que são instaurados em nível nacional ou os descumprimentos da telefonia móvel que são instaurados por região.

4.3. Diante do requisitado e inerente às atribuições desta SAF, vimos apresentar a análise das multas aplicadas e já constituídas, relativas ao período compreendido entre os exercícios de 2000 a 2013 (referência 20/09/2013), referente aos serviços de telefonia fixa e móvel em nível nacional.

4.4. Cumpre, inicialmente, apresentar o conceito de multas aplicadas e constituídas: Multas constituídas são aquelas apuradas e consolidadas por meio de regular processo administrativo em que não seja mais cabível qualquer recurso, encontrando-se, assim, superada a fase do contencioso administrativo. Somente após o trânsito em julgado, a sanção torna-se líquida, certa e exigível e a Anatel pode adotar as ações de cobrança cabíveis.

4.5. A Anatel, no período mencionado, constituiu o quantitativo de 7.382 multas, o equivalente, em termos financeiros, a R$ 3.442.396.566,53, conforme tabela abaixo:

Multas Constituídas Anatel[1] Telefonia Fixa e Móvel 2000-2013				
Montante Arrecadado Integralmente (A)[2]				
Situação	**Financeiro (em R$)**	**Percentual (Financeiro)**	**Físico**	**Percentual (Físico)**
Multas Arrecadadas	469.784.580,80	13,65%	6.368	86,26%
Montante Arrecadado Parcialmente (B)[2]				
Situação	**Financeiro (em R$)**	**Percentual (Financeiro)**	**Físico**	**Percentual (Físico)**
Suspensas judicialmente	2.643.654,60	0,08%	7	0,09%
Parceladas	22.175,22	0,00%	3	0,04%
CADIN e/ou Dívida Ativa	109.174,15	0,00%	3	0,04%
Comunicado (CADIN) expedido	5.060,63	0,00%	6	0,08%
Comunicado (CADIN) pendente de expedição	2.733,59	0,00%	4	0,05%
Subtotal (B)	**2.782.798,19**	**0,08%**	**23**	**0,31%**
Montante Não Arrecadado (C)[3]				
Situação	**Financeiro (em R$)**	**Percentual (Financeiro)**	**Físico**	**Percentual (Físico)**
Suspensas judicialmente	1.562.516.890,97	45,39%	438	5,93%
Parceladas	247.738,54	0,01%	7	0,09%
CADIN e/ou Dívida Ativa	501.709.528,15	14,57%	252	3,41%
Comunicado (CADIN) expedido	757.982.192,02	22,02%	228	3,09%
Comunicado (CADIN) pendente de expedição	147.372.837,86	4,28%	66	0,89%
Subtotal (C)	**2.969.829.187,54**	**86,27%**	**991**	**13,42%**
TOTAL - (A) + (B) + (C)	**3.442.396.566,53**	**100%**	**7.382**	**100%**

[1] O levantamento reflete o histórico das multas em 20/09/2013.

[2] Os montantes integralmente e parcialmente arrecadados correspondem ao valor principal recolhido, sem o acréscimo de juros e correção monetária.

[3] O montante ainda não arrecadado corresponde ao saldo devedor principal, desconsiderando os acréscimos moratórios.

Fonte: Sigec

4.6. Do quantitativo de sanções aplicadas e constituídas, 13,65% foi integralmente quitado, o que corresponde a uma arrecadação de R$ 469.784.580,80. Em termos físicos corresponde a 86,26% equivalente a 6.368 multas arrecadadas. Acresça-se a esse montante o valor de R$ 2.782.798,19, equivalente à parcela das multas pagas parcialmente.

4.7. Em relação ao quantitativo ainda não arrecadado, a Anatel tem adotado as medidas de cobrança necessárias. Desta forma, em relação ao montante financeiro ainda não quitado, a Agência já inscreveu 14,57% no Cadin e/ou em Dívida Ativa e 0,01% está parcelado.

4.8. Destaca-se que para o montante de R$ 757.982.192,02, correspondente aos valores ainda não arrecadados, foram expedidos os comunicados para os devedores informando que o não pagamento deste débito implicaria na inclusão do devedor no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – Cadin, no prazo de 75 dias (art. 2º, § 2º, da Lei nº 10.522/02), podendo acarretar, ainda, a inscrição do nome do devedor em Dívida Ativa (art. 2º da Lei nº 6.830/02) e providências judiciais cabíveis.

4.9. Após esse prazo legal, caso não haja o pagamento, a Anatel realiza a inscrição do devedor no Cadin e encaminha o processo para inscrição em Dívida Ativa e ajuizamento de execução fiscal[1], ressalvados os casos em que o valor do crédito seja inferior aos limites mínimos previstos no art. 1° da Portaria n° 685/2006/STN (iguais ou superiores a R$ 1.000,00 para Cadin) e no art. 3°, § 1° da Portaria n° 377/2011/AGU (limite de R$ 500,00 para Dívida Ativa).

4.10. As multas em fase de notificação (Comunicado CADIN pendente de expedição), de modo geral correspondem a créditos recentemente constituídos de forma definitiva para os quais ainda não foi expedido o comunicado para inscrição no Cadin e representam 0,94% do total.

4.11. Relativamente ao quantitativo de multas suspensas judicialmente, este representa 6,02% do total de 7.382 multas. A Anatel, por meio de sua Procuradoria, vem atuando na esfera judicial para, a partir da decisão final, adotar as medidas de cobrança que porventura se façam necessárias. Em termos financeiros estas respondem por 45,47% do montante constituído. Esta relação decorre do fato de que as empresas de grande porte, as quais tendem a recorrer ao Judiciário, respondem por multas de alto valor.

4.12. O inadimplemento das obrigações para com a Anatel pode ensejar outras implicações, tais como: restrição da certidão negativa de débitos e o impedimento no licenciamento de novas estações. A regularidade fiscal das prestadoras constitui-se em condição para participar de licitações, requerer outorgas, bem como celebrar contratos com a Agência. Tal requisito se traduz em incentivo à regularização dos débitos das empresas.

5. CONCLUSÃO

5.1. Diante do exposto, constata-se que a Anatel arrecadou mais da metade das multas aplicadas e constituídas no período de 2000 a 2013 (referência: 20/09/2013) aplicadas as empresas de Telefonia Fixa e Móvel em termos físicos. Em relação às multas devedoras cuja exigibilidade não está suspensa, a Anatel já adotou as medidas necessárias e aguarda o prazo legal para proceder aos demais procedimentos de cobrança legalmente permitidos.

5.2. Em paralelo à situação atual demonstrada, conclui-se que há um esforço da Agência em melhorar continuamente a eficiência e efetividade da aplicação das multas, bem como os meios de cobrança das mesmas no âmbito administrativo.

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO	
Ruy Ribeiro Gomes Coordenador de Planejamento e Avaliação da Arrecadação AFFO5 - Anatel	Brasília/DF, 26/11/13.
CIENTE DO GERENTE IMEDIATO	
Lilian Almeida Barra Gerente de Finanças, Orçamento e Arrecadação AFFO – Anatel	2013.9020.3142

[1] Em algumas Unidades da Federação, a Anatel também já iniciou o encaminhamento de processos para inscrição em Dívida Ativa e realização de protesto extrajudicial.

ANATEL	NOTA TÉCNICA	NÚMERO E ORIGEM: 43 /2013/RCIC/SRC
		DATA: 2/12/2013

1. INTERESSADO

1.1. Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins.

2. ASSUNTO

2.1. Relatório de informações sobre o Estado do Tocantins.

3. REFERÊNCIA

3.1. Ofício n.º 001/2013 – CPI/T, de 4 de setembro de 2013.

4. INTRODUÇÃO

4.1. Para fins de apuração, o referido documento requisita informações acerca da emissão de relatório detalhado sobre o sistema de telecomunicações de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins.

4.2. Seguindo tal ensejo, seguem no corpo desta Nota Técnica os dados das buscas relacionadas, efetuadas sobre a base de dados do sistema de suporte aos usuários - FOCUS, disponibilizado à sociedade para interação junto à ANATEL, relativamente ao intervalo de 1º de janeiro a 27 de novembro de 2013, com data de referência em 27 de novembro de 2013.

5. FUNDAMENTAÇÃO

5.1. Inicialmente, cabe esclarecer que, das classificações utilizadas pela Agência para caracterização objetiva dos relatos apresentados pelos consumidores, verificou-se a seguinte especificação como a mais adequada:

- Tipo de Atendimento: Reclamação;
- Serviço: Móvel Pessoal e Telefônico Fixo Comutado;
- Período: 1º de janeiro a 27 de novembro de 2013.

5.2. Nesses termos, foi realizada consulta, com base no volume de reclamações observado, através do universo de reclamações no Estado do Tocantins, separados por serviço (SMP e STFC), considerando todos os motivos:

- SMP (Dados primeiro semestre 2013)

Motivos	jan-13	fev-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13
Móvel Pessoal						
Área de Cobertura	7	10	8	5	7	7
Atendimento	9	2	6	11	17	10
Bloqueio	17	16	16	22	28	20

Sicap nº 20139020534 6
Data: 2/12/13
Ass:

Motivos	jan-13	fev-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13
Móvel Pessoal						
Cancelamento	10	11	19	14	12	16
Cartão pré-pago	7	8	9	5	11	10
Clonagem	0	1	0	0	0	0
Cobrança	109	95	99	126	136	147
Código de acesso	7	3	3	8	7	3
Complet. de Chamadas	7	2	1	3	4	4
Cópia de Documentos	0	0	0	0	0	0
Dados cadastrais	1	0	1	1	2	0
Desbloqueio	3	3	2	6	5	4
Habilitação	23	10	24	27	17	19
Inclusão no SPC/Serasa	9	5	8	6	11	5
Outros	6	2	4	3	2	1
Planos de serviço	29	17	24	21	24	25
Prestadoras	0	0	0	0	0	0
Promoções	11	7	9	11	13	11
Reparo	12	10	13	26	17	8
Serviços Adicionais	20	12	32	28	25	41
Tarifas	1	0	1	0	0	1
Transf. de titularidade	1	2	3	2	1	2
TOTAL	**289**	**216**	**282**	**325**	**339**	**334**

- SMP (Dados segundo semestre 2013)

Motivos	jul-13	ago-13	set-13	out-13	nov-13
Móvel Pessoal					
Área de Cobertura	5	10	11	9	9
Atendimento	13	8	13	10	7
Bloqueio	34	18	18	20	12
Cancelamento	22	18	17	12	14
Cartão pré-pago	7	9	9	11	4
Clonagem	1	0	0	0	0
Cobrança	165	123	114	117	82
Código de acesso	4	2	5	4	8
Complet. de Chamadas	0	3	4	3	2
Cópia de Documentos	0	0	1	0	0
Dados cadastrais	1	0	1	1	3
Desbloqueio	5	6	2	2	2
Habilitação	26	18	14	16	39
Inclusão no SPC/Serasa	7	8	11	9	0
Outros	1	2	0	2	1

Motivos	jul-13	ago-13	set-13	out-13	nov-13
Móvel Pessoal					
Planos de serviço	25	24	17	25	17
Prestadoras	0	0	0	0	1
Promoções	21	18	13	12	10
Reparo	12	13	13	11	14
Serviços Adicionais	14	18	29	41	30
Tarifas	1	0	0	0	0
Transf. de titularidade	1	1	1	4	1
TOTAL	**365**	**299**	**293**	**309**	**256**

- STFC (Dados primeiro semestre 2013)

Telefonia Fixa - STFC	jan-13	fev-13	mar-13	abr-13	mai-13	jun-13
Atendimento	2	4	14	5	8	5
Auxílio à Lista	0	0	0	1	0	0
Bloqueio	8	6	5	12	11	10
Cancelamento	4	7	8	10	6	8
Cobrança	58	56	83	97	110	95
Código de acesso	2	0	4	4	5	2
Códigos não-geográficos	0	0	0	0	0	0
Completamento de Chamadas	0	2	0	1	0	0
Dados cadastrais	0	1	1	2	2	1
Desbloqueio	1	3	2	1	3	1
Inclusão no SPC/Serasa	3	1	3	2	2	0
Instalação de Acessos Individuais	10	2	16	11	9	7
Instal. de Orelhõeso - TUP	0	0	0	0	0	0
Interrupções no Serviço de Localidades	0	0	0	0	1	0
Lista telefônica	0	0	0	1	0	1
Mudança de endereço	10	4	7	7	8	15
Outros	4	5	2	0	2	0
Planos de serviço	8	12	16	11	8	10
Promoções	0	0	0	2	1	0
Rede telefônica	0	0	0	0	0	0
Reparo	10	12	18	13	13	5
Serviços Adicionais	2	2	4	7	0	4
Transferência de titularidade	2	0	1	0	1	0
Total Geral	**124**	**117**	**184**	**187**	**190**	**164**

Empresa	01/13	02/13	03/13	04/13	05/13	06/13	07/13	08/13	09/13	10/13	11/13	Tot
TIM	0	2	1	0	1	2	1	2	0	0	0	
VIVO	2	3	0	1	2	1	4	2	2	3	2	
Total Geral	**413**	**333**	**466**	**512**	**529**	**498**	**553**	**487**	**436**	**435**	**341**	**50**

6. CONCLUSÃO

6.1. Diante do exposto, propõe-se que a referida Nota Técnica seja encaminhada ao Chefe do Gabinete da Presidência da Anatel, para subsidiar a resposta ao Ofício n.º Ofício n.º 001/2013 – CPI/T, de 4 de setembro de 2013, da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins.

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO	
JOÃO WESLEY ALVES MONTEIRO	Brasília, 29/11/2013
CIENTE DO GERENTE IMEDIATO SECUNDINO DA COSTA LEMOS	
DESPACHO ORDINATÓRIO (Superintendente de Relações com os Consumidores) Ciente. *Elisa Vieira Leonel Peixoto* **Superintendente de Relações com os Consumidores** **SRC – Anatel**	

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
GABINETE DO MINISTRO
Esplanada dos Ministérios, Bloco R – 8° Andar
70044-900 - Brasília - DF
Tel: 311-6564/Fax: 311-6696

Ofício n° 1137/2013/GM-MC

Brasília/DF, 11 de dezembro de 2013

A Sua Excelência a Senhora
Deputada JOSI NUNES
Presidente da CPI da Telefonia da Assembleia Legislativa do Estado do Tocantins
Praça dos Girassóis
77.001-902 – Palmas/TO

Assunto: Relatório detalhado de informações sobre o Estado do Tocantins.
Referência: Ofício n° 001/2013-CPI/TO, de 04 de setembro de 2013.

Senhora Deputada,

1. Com os meus cumprimentos, reporto-me ao expediente acima referenciado, pelo qual solicita a Sua Excelência o Senhor Ministro das Comunicações autorizar a emissão de relatório detalhado sobre o sistema de telecomunicações de telefonia fixa e móvel no Estado do Tocantins.

2. A respeito do assunto, transmito a Vossa Excelência, em anexo, cópia do Ofício n° 437/2013/ARI/GPR-Anatel, de 04 de dezembro de 2013, em que o Chefe de Gabinete da Presidência da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, encaminhando em anexo, a Nota Técnica n° 167/2013-COQL, elaborada pela Superintendência de Controle e Obrigações, a Nota Técnica n° 11/2013-AFFO5/AFFO, elaborada pela Superintendência de Administração e Finanças, e a Nota Técnica n° 43/2013/RCIC/SRC, elaborada pela Superintendência de Relações com os Consumidores, presta as informações objeto da solicitação em apreço.

Atenciosamente,

ALESSANDRA CRISTINA AZEVEDO CARDOSO
Chefe de Gabinete