

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 191/2024/GR03FI1/GR03/SFI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
Eduardo Albani Dala Costa
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Pato Branco
Rua Arariboia, 491 - Centro
CEP: 85501-262 - Pato Branco/PR

Assunto: **Ofício nº 271/2024-DL, de 04 de julho de 2024 (Requerimento nº 920/2024, de 02 de julho de 2024).**

Senhor Presidente,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia **09 de julho de 2024** sob o nº **53500.057945/2024-12**, por meio do qual se apresenta demanda sobre telefonia móvel ofertada no município de **Pato Branco/PR**.
2. No que tange ao assunto, segue em anexo o **Informe nº 6/2024/SEI-GR03FI1/GR03/SFI** elaborado por esta Gerência Regional nos Estados do Paraná (GR03), com as informações pertinentes. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Anexos: I - Informe nº 6/2024/SEI-GR03FI1/GR03/SFI (SEI nº 12273311);
II - Tabela de Compromissos - Pato Branco/PR (SEI nº 12273752).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Celso Francisco Zemann, Gerente Regional nos Estados do Paraná e Santa Catarina**, em 12/07/2024, às 19:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](http://www.anatel.gov.br/portaria/912/2017) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **12273325** e o código CRC **DF55FFBA**.



INFORME Nº 6/2024/GR03FI1/GR03/SFI

PROCESSO Nº 53500.057945/2024-12

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE PATO BRANCO/PR

1. ASSUNTO

1.1. Atendimento com o Serviço Móvel Pessoal - SMP (telefonia/internet móvel) aos bairros Alto da Glória e São João em Pato Branco/PR.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Ofício nº 271/2024-DL, de 04 de julho de 2024 - Câmara Municipal de Pato Branco/PR;
- 2.2. Requerimento nº 920/2024, de 02 de julho de 2024 - Câmara Municipal de Pato Branco/PR;
- 2.3. [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#) - Lei Geral de Telecomunicações (LGT);
- 2.4. [Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021](#) - Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU V);
- 2.5. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela [Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013](#);
- 2.6. Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (RTAC), aprovado pela [Resolução Anatel nº 629, de 16 de dezembro de 2013](#);
- 2.7. Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela [Resolução Anatel nº 754, de 12 de agosto de 2022](#);
- 2.8. Plano Estrutural de Redes de Telecomunicações (PERT) - www.gov.br/anatel/pt-br/dados/infraestrutura/pert;
- 2.9. [Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel](#) - "Edital 4G";
- 2.10. [Edital de Licitação nº 001/2021-SOR/SPR/CD-Anatel](#) - "Edital 5G".

3. ANÁLISE

3.1. A Câmara Municipal de Pato Branco/PR, por meio do Ofício nº 271/2024-DL, de 04 de julho de 2024, apresenta demanda solicitando atendimento com telefonia móvel aos bairros Alto da Glória e São João em Pato Branco/PR, nos seguintes termos:

O vereador signatário, Rodrigo José Correia - União, no uso de suas atribuições legais e regimentais, requer à Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel (Avenida Vicente Machado, nº 720 - Batel - CEP 80420-011 - Curitiba - Paraná, telefone, email: imprensa@anatel.gov.br), a intercessão junto às concessionárias de telefonia fixa e móvel, para que providenciem a instalação de torres, bem como a implantação de receptores de sinal de telefonia e internet nos bairros Alto da Glória e São João.

O requerimento justifica-se tendo em vista que pois nos bairros em tela não há antena de sinal de celular, o que traz inúmeros transtornos aos munícipes desta localidade, infortúnios estes que poderão ser amenizados com a implantação da antena ora requerida, vez que a disponibilização de mecanismos para comunicação é de extrema importância nos dias atuais.

3.2. Nos termos da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#) (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), compete à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, garantindo a toda

população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores.

3.3. **O Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia celular (telefonia e internet/banda larga móveis), é, por definição legal, prestado sob o regime privado,** baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os artigos 126 e 128 da [Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997](#) (Lei Geral de Telecomunicações - LGT).

3.4. A oferta de telefonia móvel pressupõe, via de regra, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras.

3.5. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel vem, em atendimento às demandas da população, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação de serviço, estabelecendo cada vez mais obrigações de expansão da cobertura nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet. A essas obrigações dá-se o nome de "compromissos de ampliação de acesso".

3.6. Além disso, a Agência tem empenhado ações no sentido de expandir a infraestrutura de telecomunicações no país, seja por via de obrigações sancionatórias de natureza não pecuniária, como Obrigações de Fazer (ODF) e Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TACs), bem como de iniciativas no âmbito do Plano Geral de Metas de Universalização (PGMU).

3.7. **Atualmente, existem obrigações de atendimento para todos os municípios brasileiros com telefonia móvel. Nos municípios com mais de 30 (trinta) mil habitantes, deve existir, no mínimo, uma prestadora de telefonia móvel com tecnologia 4G cobrindo, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do distrito-sede. Para aqueles municípios com menos de 30 (trinta) mil habitantes, está vigente a mesma regra (atendimento a pelo menos 80% - oitenta por cento - da área urbana do distrito-sede), só que com a tecnologia 3G.**

3.8. Destaca-se que as obrigações de cobertura somente existem para as operadoras que possuem compromissos assumidos com a Anatel, qualquer que seja o instrumento acima mencionado. Nesse contexto, quando uma prestadora faz uma oferta de serviço em um município sem vínculo com os compromissos assumidos, ou seja, por seu interesse comercial, não há cobertura mínima obrigatória.

3.9. Os mapas com a "mancha" de cobertura estão disponíveis nas páginas das prestadoras na internet. Tais mapas representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de engenharia e estatística, podendo variar da realidade local. Contudo, podem ser úteis para entender se há sinal forte ou fraco em determinadas regiões. A consulta a tais informações pode ser efetuada nos *links* abaixo:

- Algar: algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular;
- Claro: www.claro.com.br/cobertura;
- Sercomtel: www2.sercomtel.com.br/mapa-cobertura;
- Tim: www.tim.com.br/cobertura;
- Vivo: www.vivo.com.br/cobertura.

3.10. Prestadoras do tipo móveis virtuais (Mobile Virtual Network Operator - MVNO) compartilham da cobertura das prestadoras detentoras de rede, listadas acima, especificamente com as quais possuem contratos de compartilhamento.

3.11. Sendo a telefonia móvel prestada por radiofrequência, em alguns casos, o sinal pode chegar a determinados distritos não sede, e os consumidores de tais regiões podem ter a percepção de qualidade ruim quando, na verdade, estão fora da área de cobertura.

3.12. A Anatel, atualmente, também mantém em seu Portal na internet, informações de cobertura geradas com base nas informações de licenciamento das estações (Estações Rádio Base - ERBs, popularmente chamadas de torres de celular ou antenas) das operadoras de telefonia móvel. Essas informações subsidiam a aplicação das políticas públicas definidas para o setor pela Agência.

3.13. Nos Painéis de Dados de Infraestrutura (<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura>) são disponibilizadas informações relativas aos percentuais de cobertura (área, moradores, domicílios); à cobertura na localidades; ao nível de sinal; à presença da telefonia móvel (2G, 3G, 4G e 5G) nos municípios brasileiros, considerando os indicadores do RQUAL; e à cobertura móvel nas rodovias, conforme *links* a seguir:

- Percentuais de cobertura: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura>;
- Presença da telefonia móvel, por tecnologia - RQUAL: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/presenca-da-telefonia-movel-rqual>;
- Cobertura móvel nas localidades: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-movel>;
- Cobertura móvel nas rodovias: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura/cobertura-movel-nas-rodovias>.

3.14. Por meio de informações extraídas do Sistema Mosaico (Sistema Integrado de Gestão e Controle do Espectro), a Agência também disponibiliza, no endereço <https://sistemas.anatel.gov.br/se/public/cmap.php>, arquivos de mapa de cobertura gerados a partir dos dados técnicos das estações registradas pelas prestadoras.

3.15. Os dados de cobertura gerados pela Anatel atendem as melhores práticas de mercado e podem ser utilizados como referência. No entanto, por se tratar de uma estimativa, podem eventualmente não representar com exatidão a cobertura móvel real.

I - COMPROMISSOS DE AMPLIAÇÃO DE ACESSO

3.16. A Anatel, no âmbito de sua atuação regulatória, tem consolidado novos compromissos de ampliação do acesso utilizando, para tanto, sobretudo, os editais de licitação de radiofrequências.

3.17. No **Portal Anatel** está disponível um painel específico, o [**Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento**](#), no qual é possível conhecer, em detalhes, os **compromissos e obrigações vigentes para cada município do país**, bem como as **operadoras responsáveis e os prazos de atendimento** envolvidos. Para acessar, utilize o link bit.ly/anatelampliacao ou o QR code ao lado.



3.18. Anexa a este Informe, segue planilha contendo todos os compromissos de ampliação de acesso monitorados por esta Agência relativos ao município de Pato Branco/PR.

3.19. A seguir, em tópicos, os principais compromissos de ampliação de acesso em fase de implementação pelas operadoras de telecomunicações brasileiras.

A) Edital do 5G

3.20. Em dezembro de 2021, a Anatel concluiu o Edital de Licitação para conferir/outorgar autorizações de uso de radiofrequências nas faixas de 700 MHz, 2,3 GHz, 3,5 GHz e 26 GHz, chamado de "Edital 5G", que, além de prever a implantação dessa nova tecnologia em todos os municípios do país, também trouxe obrigações adicionais, entre as quais, compromissos de atendimento a sedes de municípios, localidades e rodovias com 4G.

3.21. Nesse Edital, os compromissos de ampliação de acesso podem ser agrupados em diferentes subtipos, detalhados a seguir.

A.1) Compromissos de atendimento a distritos-sede de municípios com 4G e 5G

3.21.1. Em relação a esse subtipo de compromisso de ampliação de acesso, a operadora deverá ofertar a telefonia móvel em sedes de município. Nos compromissos

que envolvam a tecnologia 4G, um município será considerado atendido quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 95% (noventa e cinco por cento) da área urbana do distrito-sede. Havendo área urbanizada de distrito não sede contígua à área urbanizada de distrito-sede, será computada para cumprimento da obrigação. Note-se que houve um avanço em relação ao Edital do 4G, que previa uma área de cobertura de 80% (oitenta por cento) da sede do município. Ademais, após seu cumprimento, novos municípios brasileiros terão acesso ao 4G pelas prestadoras Algar, Brisanet, Claro, Telefônica (Vivo) e Tim. Os prazos de atendimento de cada prestadora vão de dezembro de 2023 (atender 40% - quarenta por cento - dos municípios) até dezembro de 2024 (atender 100% - cem por cento), e a listagem de municípios pode ser visualizada no [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#) citado acima.

3.21.2. Para os compromissos de cobertura da telefonia móvel com a nova tecnologia 5G, as prestadoras devem instalar Estações Rádio Base (ERBs) que permitam a oferta do serviço por meio da tecnologia 5G em todos os municípios brasileiros. Os prazos e a forma de atendimento variam de acordo com o lote adquirido, e possuem especificidades de cobertura tais como quantidade de ERBs por número de habitantes. Portanto, para um acompanhamento detalhado, inclusive para visualizar a listagem de municípios, deve-se consultar o [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#) mencionado acima. Em termos de prazo, os primeiros compromissos já vencem em julho de 2022.

A.2) Compromissos de atendimento a localidades, vilas e distritos

3.21.3. Em relação a esse segundo subtipo, há novos compromissos de atendimento para a oferta da telefonia móvel em mais de 8 (oito) mil localidades, vilas e distritos brasileiros. Uma localidade será considerada atendida mediante a implantação de pelo menos 1 (uma) ERB contida dentro do polígono do setor censitário da localidade, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os prazos variam de acordo com a faixa de radiofrequência adquirida e, mais uma vez, para um acompanhamento detalhado, inclusive para visualizar a listagem de localidades, recomenda-se a consulta ao [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#) já mencionado neste Informe.

A.3) Implantação de backhaul (rede de transmissão em fibra óptica)

3.21.4. No Edital do 5G, foi estabelecida a implantação de *backhaul* (infraestrutura de rede de transmissão de telecomunicações que disponibiliza grandes capacidades de tráfego) de fibra óptica com capacidade mínima de 1 Gbps, fim a fim, quando se tratar de município com população inferior a 20 (vinte) mil habitantes e 10 Gbps, fim a fim, quando se tratar de municípios com população superior a 20 (vinte) mil habitantes. Os prazos de atendimento vão de dezembro de 2023 (40% - quarenta por cento - de municípios) até dezembro de 2026 (100% - cem por cento - de municípios). Para detalhes, recomenda-se a consulta ao [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).

3.22. **Em tempo, vale registrar que a escolha da ordem de prioridade do atendimento é uma prerrogativa da prestadora vencedora do leilão. Todavia, como anualmente elas deverão informar à Anatel o seu planejamento do ano, essas informações também podem ser obtidas no [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).**

3.23. Ainda, tendo em vista que a base utilizada pela Anatel foi a do Censo de 2010, do IBGE, informação oficial disponível na data do leilão, pode haver caso em que persista localidade, distrito ou vila que não consta da relação de localidades previstas para atendimento nos próximos anos, conforme dados que podem ser extraídos do [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).

3.24. No entanto, a sede do município e suas localidades poderão ainda ser beneficiadas por

investimentos advindos de futuras políticas públicas, da assinatura de Termos de Ajustamento de Condutas (TAC), a serem firmados com as operadoras e da conversão de multas aplicadas em Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado), ou ser atendidas com atendimento a áreas rurais nos termos apresentados a seguir.

3.25. No **Portal Anatel**, o **atendimento às localidades** pode ser consultado no **Painel Cobertura Móvel** pelo link [tny.im/coberturalocalidades](https://tiny.im/coberturalocalidades) ou pelo QR code ao lado.



B) Atendimento a áreas rurais - Telefonia e internet fixa

3.26. Uma categoria de compromissos de ampliação de acesso imposta por meio de editais refere-se ao atendimento às áreas rurais. Nesse item, o atendimento está limitado ao serviço de voz e dados fixos (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, ou telefonia fixa convencional e Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, ou banda larga fixa).

3.27. Embora não se trate especificamente de cobertura com telefonia móvel, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento e oferta de serviços em áreas rurais.

3.28. Quanto à área rural, existem:

- metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU), aprovado pelo [Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021](#); e
- metas estabelecidas por meio do Edital do 4G.

B.1) Obrigações previstas no PGMU - Telefonia fixa

3.28.1. O Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público (PGMU), aprovado por decreto do Poder Executivo, estabelece as obrigações e metas de universalização para os serviços de telecomunicações prestados em regime público, sendo o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) o único nesse regime. Em 28 de janeiro de 2021, foi publicado no Diário Oficial da União e entrou em vigor o [Decreto nº 10.610/2021](#), que aprova o quinto PGMU.

3.28.2. No que tange às metas de atendimento com STFC, o PGMU vigente prevê, entre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

- a) Atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados "orelhões"), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, estabelecimentos de saúde, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável geridas pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos, aldeias indígenas, postos revendedores de combustíveis automotivos, cooperativas e associações (nos termos do disposto na [Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002](#) - Código Civil), postos de fiscalização da Receita Federal e Estadual e estabelecimentos de segurança pública; e
- b) Atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de

Atendimento Rural, nos termos do Regulamento de Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público, aprovado pela [Resolução Anatel nº 754, de 12 de agosto de 2022](#), com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.28.3. O atendimento descrito nos itens acima será efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local (Algar, Sercomtel, Telefônica-Vivo e Oi), nas respectivas áreas de concessão, com exceção da instalação de acessos coletivos em locais situados a distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade com mais de 300 (trezentos) habitantes, cuja responsabilidade recai sobre a concessionária do STFC nas modalidades longa distância nacional e internacional (Claro/Embratel).

B.2) Edital do 4G

3.28.4. O Edital do 4G estabeleceu, além de outros, o compromisso de atendimento da área rural com serviços de voz e dados fixos em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 (trinta) quilômetros dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural do país.

3.28.5. Cumpre informar que a oferta de serviços de dados (banda larga) deve possibilitar, no mínimo, conexões com taxa de transmissão de 1 Mbps de *download*, 256 kbps de *upload* e franquia mensal de 500 MB por usuário.

3.28.6. Cabe ressaltar que, para solicitações de instalação de acessos individuais em áreas rurais, o interessado deve fazer o pedido diretamente à prestadora responsável pelo atendimento em seu estado, conforme tabela a seguir:

EMPRESA	ÁREA DE ATENDIMENTO
Claro	AC, AM, AP, BA, MA, PA, RO, RR, TO e SP nas áreas com o CN (antigo DDD) 11 e 12
Oi	GO, MT, MS, RS e DF
Tim	ES, PR, RJ e SC
Vivo	AL, CE, MG, PB, PE, PI, RN, SE e SP nas áreas com o CN 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19

3.28.7. Destaca-se, portanto, que o SCM somente possui obrigação de atendimento com banda larga fixa em áreas rurais. Não há compromissos de abrangência para atendimento aos distritos-sede dos municípios e, sua expansão, repisa-se, dependerá exclusivamente do interesse comercial e plano de negócios das prestadoras.

3.28.8. Para os domicílios situados além dos 30 (trinta) quilômetros dos distritos-sede de municípios, o atendimento será realizado por meio de telefonia fixa, nos termos da [Resolução Anatel nº 754, de 12 de agosto de 2022](#), conforme planos específicos ofertados pelas concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

C) Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU) - Backhaul

3.29. O Plano Geral de Metas para a Universalização do STFC Prestado no Regime Público (PGMU), aprovado pelo [Decreto nº 10.610, de 27 de janeiro de 2021](#), trouxe obrigação, às concessionárias de telefonia fixa, de implantação de *backhaul* (rede de transporte) de fibra óptica em sedes de municípios, vilas, áreas urbanas isoladas e aglomerados rurais que ainda não disponham dessa infraestrutura, observando que este Plano prevê o atendimento de 100% (cem por cento) dos locais até 31 de dezembro de 2024.

3.30. A lista de localidades a serem atendidas com *backhaul* pode ser consultada em:

- www.gov.br/anatel >> Menu ≡ (canto superior esquerdo) >> *Regulado* >> *Universalização e Ampliação do Acesso* >> *Plano Geral de Metas de Universalização* >> Seções *PGMU V - Backhaul* e *Ofertas de Backhaul*;
- Diretamente em www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/plano-geral-de-metas-de-universalizacao >> Seções *PGMU V - Backhaul* e *Ofertas de Backhaul*;
- No [Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento](#).

II - USO DE REPETIDORES E REFORÇADORES

3.31. A Anatel aprovou o Projeto Piloto de Ambiente Regulatório Experimental (*sandbox*) para permitir o uso, por entidades municipais, de repetidores de radiofrequências e reforçadores de sinais internos, com o objetivo de ampliar a cobertura do serviço de telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal - SMP) nas localidades fora do distrito-sede dos municípios.

3.32. Entidades municipais interessadas devem solicitar à Agência autorização para prestação de serviço, autorização para uso das radiofrequências e licença para instalação dos equipamentos.

3.33. A área geográfica associada à autorização de uso de radiofrequências deve estar limitada a localidades fora do distrito-sede dos municípios que não possuam cobertura adequada do SMP, mas estejam dentro da área de prestação do sistema ao qual o repetidor ou reforçador interno está associado.

3.34. As localidades incluídas em áreas de prestação do SMP e que ainda não possuem cobertura adequada podem ser consultadas no *link* curto <http://tny.im/anatelinfraestrutura> ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/infraestrutura>.

3.35. Mais informações aos interessados em participar podem ser obtidas em tny.im/sandboxrepetidor ou acessando o *QR code* ao lado.



III - INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

3.36. A preocupação com o consumidor está no foco da Anatel, que tem estabelecido medidas regulatórias que ampliam e asseguram os seus direitos, além de incentivar as prestadoras a adotar medidas eficazes para a resolução de conflitos com seus clientes. A Agência acredita que a transparência é uma ferramenta fundamental para o fortalecimento das relações com o consumidor.

3.37. Dessa forma, este órgão regulador desenvolve medidas de empoderamento do consumidor que vão desde a edição de regulamentação específica, como o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela [Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014](#), até a adoção de iniciativas de educação para o consumo, como o Portal do Consumidor, campanhas sobre temas específicos, *spots* de áudio para veiculação por qualquer emissora interessada, uso de redes sociais, dentre outros. Assim, a Anatel busca estimular hábitos e atitudes que permitam ao consumidor de telecomunicações conhecer e exercer seus direitos, bem como se informar sobre tecnologias e mudanças no setor.

3.38. O Portal do Consumidor foi lançado em 2013, idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma segunda reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal diversos conteúdos, como um curso gratuito sobre seus direitos em telecomunicações; campanhas temáticas; matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; *spots* de áudio, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica. O Portal pode ser acessado em www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor.

3.39. Em 2019, a Anatel lançou suas primeiras campanhas temáticas sobre direitos dos consumidores, o que inclui postagens em redes sociais, um *hotsite*, *spots* específicos e outros materiais. A primeira campanha, #querocancelar, esclareceu os consumidores sobre como cancelar serviços de telecomunicações. A segunda, #ResolvaNoSite, tratou das ferramentas que devem estar disponíveis no *site* de cada prestadora para que os consumidores possam resolver eventuais problemas. A terceira campanha, #ConexãoSegura, apresenta dicas para o consumidor proteger seus dados pessoais. Esses temas foram definidos a partir de uma análise de motivos que geram reclamações frequentes e que, por isso, também são objeto de acompanhamento especial por parte da Agência.

3.40. Além disso, por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas as prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs), a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações, sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.41. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil independentemente do tema e uma das maiores do mundo com esse objetivo específico. Anualmente, a Anatel colhe a opinião dos consumidores para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas e seus canais de atendimento.

3.42. No Portal Anatel em www.gov.br/anatel >> Menu ≡ (canto superior esquerdo) >> *Consumidor* >> *Compare as Prestadoras* >> *Pesquisa de Satisfação e Qualidade*, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida Junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela [Resolução Anatel nº 654, de 13 de julho de 2015](#), é possível conhecer seu Manual de Aplicação, o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, bem como acompanhar o andamento da pesquisa em curso. A partir de 2019, os resultados da Pesquisa passaram a integrar os Painéis de Dados Anatel, em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/consumidor>, sendo possível filtrar informações de interesse, conforme Unidade da Federação, empresa ou serviço de telecomunicações, por exemplo.

IV - INFORMAÇÕES ADICIONAIS

3.43. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: www.anatel.gov.br/seipesquisa.

3.44. Todas as informações relativas ao atendimento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) por município estão publicadas no Portal Anatel em: www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/telefonia-movel.

3.45. No *Painel Meu Município Anatel* pode ser obtido um panorama das telecomunicações em cada município, sendo possível comparar as estatísticas com outros municípios de cada Unidade da Federação, Região e em relação ao país: <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/meu-municipio>.

3.46. A relação de canais de atendimento eletrônico das principais prestadoras dos serviços de telecomunicações para tratamento de questões relativas a contratos individuais de consumo pode ser acessada em: www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/contatos-das-prestadoras.

3.47. Os dados de contato das prestadoras podem ser obtidos em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/outorga-e-licenciamento> (link curto: bit.ly/anateloutorgas), selecionando-se a(s) prestadora(s) de interesse e a opção *Dados do Endereço de Correspondência* no painel de filtros do lado esquerdo da tabela. Os dados também podem ser obtidos em formato de planilha, no mesmo endereço, em *Dados Brutos* (canto superior direito) >> *Prestadoras* ou diretamente em bit.ly/anatelprestadoras.

3.48. Impende ainda informar que a prestadora OI, em sua operação móvel, foi sucedida pelas operadoras Claro, Tim e Telefônica (Vivo). A migração dos consumidores da OI Móvel para as referidas prestadoras foi realizada com base no Código Nacional (CN - antigo DDD), podendo ser consultada no link tiny.im/oimigracao ou diretamente em <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/oi-movel/saiba-qual-sera-sua-nova-prestadora>.

4. ANEXOS

4.1. Tabela de Compromissos de Ampliação para Pato Branco/PR, conforme *Painel de Acompanhamento e Controle - Compromissos de Investimento* disponível no link bit.ly/anatelampliacao ou diretamente em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acompanhamento-e-controle/compromissos-de-investimento>.

5. CONCLUSÃO

5.1. Prestados os esclarecimentos acima, informamos que as demandas de ampliação de acesso apresentadas a esta Agência configuram importante subsídio para a ação de acompanhamento e controle da Anatel e a própria identificação de necessidades para a formatação de futuras obrigações.

5.2. Apresentado um panorama sobre o assunto, conforme contextualizações regulamentares acima, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **José Martins Sudário da Silva, Especialista em Regulação**, em 12/07/2024, às 16:15, 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 **12273311** e o código CRC **FEC22D2C**.

Origem	Operadora	Compromisso	Tecnologia SMP	Nível da obrigação	UF	Município	Localidade	Rodovia / SNV / Trecho Inicial / Trecho Final	Prazo	Dt. de Atendimento	Status
Edital do 3G (002-2007/SPV-ANATEL)	Claro	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	30/04/2013	30/04/2014	Atendido no prazo
Edital do 3G (002-2007/SPV-ANATEL)	Oi	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	30/04/2013	30/04/2013	Atendido no prazo
Edital do 3G (002-2007/SPV-ANATEL)	Vivo	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	30/04/2013	30/04/2014	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Claro	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	N/A	31/12/2017	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Oi	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 4G ou superior	4G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	N/A	31/12/2017	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Tim	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	N/A	31/12/2017	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Tim	Cobertura de pelo menos 80% do raio de 30km do município com 3G ou superior	3G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	N/A	31/12/2015	Atendido no prazo
Edital do 4G (004-2012/SPV-ANATEL)	Vivo	Cobertura de pelo menos 80% da área urbana do distrito sede com 3G ou superior	3G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	N/A	15/04/2016	Atendido no prazo

Origem	Operadora	Compromisso	Tecnologia SMP	Nível da obrigação	UF	Município	Localidade	Rodovia / SNV / Trecho Inicial / Trecho Final	Prazo	Dt. de Atendimento	Status
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Claro	Instalar Estações Rádio Base (Erb) Que Permitam A Oferta Do Smp Por Meio De Padrão Tecnológico Igual Ou Superior Ao 5g Nr Release 16 Do 3gpp	5G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	31/07/2029	-	A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Telefônica	Instalar Estações Rádio Base (Erb) Que Permitam A Oferta Do Smp Por Meio De Padrão Tecnológico Igual Ou Superior Ao 5g Nr Release 16 Do 3gpp	5G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	31/07/2029	-	A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Tim	Instalar Estações Rádio Base (Erb) Que Permitam A Oferta Do Smp Por Meio De Padrão Tecnológico Igual Ou Superior Ao 5g Nr Release 16 Do 3gpp	5G	Município	PR	Pato Branco	N/A	#N/D	31/07/2029	-	A vencer
Edital do 5G (001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL)	Tim	Instalar Pelo Menos Uma Estação Rádio Base (Erb) Para Oferta Do Smp Por Meio De Padrão Tecnológico Igual Ou Superior Ao Long Term Evolution - Lte Advanced Realease 10 Do 3gpp	4G	Localidade Não lbge	PR	Pato Branco	Sao Miguel Da Cachoeira	#N/D	31/12/2028	-	A vencer
PGMU-V	Oi	Instalar Backhaul de Fibra	N/A	DISTRITO / LOCALIDADE	PR	Pato Branco	São Roque Do Chopim	#N/D	Mínimo de 25% até 31/12/2022; mínimo de 45% até 31/12/2023 e 100% até 31/12/2024	-	A vencer