



SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2023 - <http://www.anatel.gov.br>

DE JUIZ DE FORA
Protocolo nº 2044
Em 21/07/2021
Cibruca
SERVIDORA

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.040664/2021-70

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

Ofício nº 240/2021/ARI-ANATEL

A Sua Excelência o Senhor
JURACI SCHEFFER
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Juiz de Fora
Rua Halfeld, 955, Centro
CEP: 36016-000 – Juiz de Fora/MG

Assunto: **Ofício nº 1194/2021-DE emsv (Representação nº 0023/2021).**

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, gentileza indicar expressamente o **Processo nº 53500.040664/2021-70.**

Senhor Presidente da Câmara Municipal,

1. Refiro-me ao Ofício em epígrafe, por meio do qual foi remetida originariamente ao Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e, depois reencaminhada a esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), cópia da Representação nº 0023/2021, de autoria de Vossa Excelência, no qual se requer "*a prorrogação dos vencimentos dos boletos de conta dos respectivos clientes das operadoras de telefonia fixo e móvel por mais 90 (noventa) dias (...) bem como a manutenção integral dos serviços de telefonia e internet sem qualquer interrupção e a não cobrança de multa e juros de mora, por conta do agravamento da pandemia da covid-19 instalada em todo país...*".
2. De início, esclareço que nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), compete à Agência Nacional de Telecomunicações (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. Quanto ao objeto de vosso requerimento, a Anatel como órgão regulador setorial, entende a centralidade dos serviços de telecomunicações na implementação das ações de combate à pandemia de COVID-19 e reconhece que esses serviços são fundamentais para o suporte aos sistemas de saúde, segurança pública e seguridade social, para a manutenção das atividades econômicas afetadas pelas medidas de isolamento social e, não menos importante, para a garantia de que milhões de cidadãos e cidadãs se mantenham conectados, capazes de se comunicar com seus círculos sociais e familiares e de terem acesso às informações necessárias para trabalhar, e aos meios de

entretenimento digital.

4. Nesse sentido, a Agência, desde o início da pandemia, continuamente interagiu com os agentes do setor de telecomunicações, sociedade civil e outros órgãos públicos para ajudar o Brasil a superar esse desafio. Nesse sentido, a Anatel e as prestadoras dos serviços de telecomunicações firmaram "*Compromisso Público para a Manutenção do Brasil Conectado*", por meio do qual as partes se comprometeram a: (i) manter os serviços funcionando; (ii) garantir apoio especial aos serviços de saúde e de segurança pública; (iii) considerar as dificuldades dos consumidores; e (iv) manter a população bem informada.

5. De um modo geral, todas as entidades e prestadoras reafirmaram seu compromisso em auxiliar o país a superar a crise vivida e, em maior ou menor grau, demonstraram preocupação em relação a eventuais decisões relacionadas a não suspensão por falta de pagamento/inadimplência.

6. Vale a ressalva de que o sistema de telecomunicações brasileiro possui um perfil bastante heterogêneo. Atuam no setor prestadoras de grande porte com atuação nacional - como Telefônica, Oi, Claro e Tim -, assim como mais de 16 mil Prestadoras de Pequeno Porte (PPP), que correspondem àquelas prestadoras cuja participação de mercado é inferior a 5% (cinco por cento) do mercado nacional. Nota-se, portanto, que a maioria das prestadoras de serviços de telecomunicações é de PPPs, as quais têm exercido protagonismo na expansão dos acessos de banda larga fixa no Brasil. Tais empresas correspondem a mais de 30% (trinta por cento) dos acessos em banda larga fixa no Brasil, com presença significativa em regiões de menor atratividade econômica e historicamente preteridas nos planos de negócio das grandes prestadoras.

7. Especificamente quanto à representação trazida ao conhecimento desta Agência, cumpre-se delinear que os serviços de telecomunicações podem ser prestados sob dois regimes, previstos na LGT: o público e o privado. Os serviços prestados em regime privado, outorgados por autorização, têm a liberdade como regra, observados os princípios da preservação da competição livre, ampla e justa e o respeito aos direitos dos usuários. Isto é, ao impor condicionamentos à exploração dos serviços em regime privado, a Anatel deve observar a exigência de mínima intervenção na vida privada, de modo que eventuais proibições e restrições à atuação do particular devem constituir exceções, nos termos dos artigos 126 a 129 da LGT.

8. Assim, enquanto órgão regulador, a Anatel detém a competência de implementar políticas públicas, mas não de estabelecê-las, competência esta da pasta ministerial setorial.

9. Nesse sentido, esta Agência incitou o então Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) em relação a propostas que têm como objetivo o equacionamento de problemáticas no setor de telecomunicações ocasionadas ou agravadas pela pandemia da COVID-19. Nesse diapasão, encaminhado, para leitura e contextualização, o Ofício nº 144/2020/GPR-ANATEL, relativo, por sua vez, à proposta de alteração da finalidade e de destinação dos recursos do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), a fim de que tais recursos fossem em parte utilizados, dada à situação de emergência atual, no atendimento das demandas dos usuários mais vulneráveis nesse período de crise.

10. A Agência permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos que porventura se façam necessários, bem como para, dentro de suas competências, a construção de medidas que mitiguem o cenário negativo experimentado pelos brasileiros no presente momento.

Anexos: I - Termo de Compromisso (SEI nº 6977344).
II - Ofício nº 144/2020/GPR-ANATEL (SEI nº 6977345).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Angela Cembranelli Aliandro, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais, Substituto(a)**, em 15/07/2021, às 10:01, 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 **7142019** e o código CRC **F749AB33**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.040664/2021-70

SEI nº 7142019





Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 10º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2010 - <http://www.anatel.gov.br>

TERMO DE COMPROMISSO

Processo nº 53500.013549/2020-41

TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO PARA A MANUTENÇÃO DO BRASIL CONECTADO QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, ASSOCIAÇÕES E PRESTADORAS DE SERVIÇOS DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES.

A **AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, Associações de Prestadoras de Serviços de Telecomunicações e Prestadoras de Serviços de Telecomunicações**, por meio de seus representantes que subscrevem esse documento, considerando o constante no processo nº 53500.013549/2020-41, resolvem a partir de reunião realizada no dia 20 de março de 2020, celebrar o presente **Termo de Compromisso Público com medidas para manter o Brasil Conectado**, de modo que o País possa atravessar a atual crise de enfrentamento da pandemia do Coronavírus - COVID19 da melhor forma possível, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1. **OS SERVIÇOS SEGUIRÃO FUNCIONANDO**

As prestadoras adotarão planos de ação para que os serviços de telecomunicações continuem operando mesmo com a grande mudança no perfil de uso. Além disso, estão sendo adotadas medidas para que as equipes técnicas, administrativas e de atendimento continuem desempenhando suas funções com segurança para a saúde dos colaboradores e da população em geral, considerando as eventuais restrições de mobilidade impostas pelo poder público.

2. **OS SERVIÇOS DE SAÚDE E DE SEGURANÇA PÚBLICA TERÃO APOIO ESPECIAL**

As prestadoras atenderão de forma prioritária os órgãos que prestam serviços de utilidade pública, como estabelecimentos de saúde. Do mesmo modo, colocarão à disposição do Ministério da Saúde o tridígito 196, para ações de atendimento que envolvam a atual pandemia.

3. **AS DIFICULDADES DO CONSUMIDOR SERÃO ENDEREÇADAS**

As prestadoras vão adequar os mecanismos de pagamento das faturas, viabilizando meios alternativos para que a população, mesmo em isolamento social, continue utilizando os serviços de telecomunicações. Atenção especial será dada aos consumidores que utilizam créditos pré-pagos.

4. **A POPULAÇÃO SERÁ BEM INFORMADA**

As prestadoras enviarão mensagens de alerta e informação à população conforme solicitado pelas autoridades competentes. E possibilitarão o acesso com gratuidade ao aplicativo Coronavírus, desenvolvido pelo Ministério da Saúde.

5. **CRIAÇÃO DE GABINETE DE CRISE**

A Anatel e as Prestadoras de Serviços de Telecomunicações abaixo signatárias manterão gabinete de crise instaurado de modo que novas ações coordenadas possam ser feitas para mitigar os efeitos dessa crise.

6. GRUPO DE GESTÃO DE RISCOS E ACOMPANHAMENTO DO DESEMPENHO DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES (GGRR)

A Anatel manterá, no âmbito do Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações (GGRR), um ambiente permanente de avaliação das condições de tráfego e capacidade das redes de telecomunicações, focando seus esforços no monitoramento das redes e na articulação, com prestadoras, poder público e demais setores privados, especialmente os provedores de conteúdo na internet, na adoção de todas as medidas necessárias para a superação da crise. Do mesmo modo, priorizará soluções emergenciais que tenham por principal objetivo a continuidade do serviço e seu acesso pela população brasileira, sobrepondo-as às regras criadas para momentos de normalidade.

Este compromisso público não impede a realização de medidas adicionais em benefício da sociedade pelas Prestadoras.

E, para certeza e validade do que foi pactuado, depois de lido e conferido, o presente Termo de Compromisso é assinado eletronicamente pelas partes devidamente qualificadas no preâmbulo do presente instrumento.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Euler de Moraes, Presidente**, em 25/03/2020, às 17:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Emmanuel Campelo de Souza Pereira, Presidente, Substituto**, em 25/03/2020, às 17:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pelegrini, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 09:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Cristiene Abadia Evaristo, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 13:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Rodrigo Pimenta de Oliveira, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 14:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Monique Pereira Ibitinga de Barros, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 16:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo de Faria Franco, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 18:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Adriana da Cunha Costa, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 19:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Daphne de Carvalho Pereira Nunes, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 19:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Ayrton Capella Filho, Usuário Externo**, em 26/03/2020, às 21:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Alex Bonalda Jucius, Usuário Externo**, em 02/04/2020, às 22:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO COUTINHO DE MOURA FILHO, Usuário Externo**, em 09/04/2020, às 14:22, 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 **5370557** e o código CRC **D07CA4A5**.
