



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2023

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.010638/2018-81

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 752/2018/SEI/ARI-ANATEL

À Sua Excelência o Senhor
MIGUEL BRAGIONI LIMA COELHO
Presidente
Câmara Municipal de Porto Ferreira
Av. Eng. Nicolau de Vergueiro Forjaz, 1068
CEP: 13660-970 – Porto Ferreira/SP

CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA
LEITURA NO EXPEDIENTE DA SESSÃO ORDINÁRIA

REALIZADA EM: 10/09/2018

DESPACHO: **ARQUIVAR**

PRESIDENTE:

1º SECRETÁRIO:

2º SECRETÁRIO:

Assunto: **Ofício nº 482/2018, de 14 de agosto de 2018 (Requerimento nº 279/2018).**

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o **Processo nº 53504.010638/2018-81.**

Senhor Presidente,

1. Reporto-me ao Ofício em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia **20 de agosto de 2018** sob o nº 53504.010638/2018-81, por meio do qual Vossa Excelência apresenta demanda sobre a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertado pela Prestadora Vivo no Município de Porto Ferreira, no Estado de São Paulo.
2. No que tange ao assunto, segue em anexo o Informe nº 208/2018/SEI/ARI, elaborado por esta Assessoria de Relações Institucionais (ARI), com as informações pertinentes.
3. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Documentos Relacionados: I - Informe nº 208/2018/SEI/ARI (SEI nº 3174528).

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Martins D Albuquerque, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais**, em 31/08/2018, às 14:12, 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 **3174965** e o código CRC **14D9BAAB**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.010638/2018-81

SEI nº 3174965



INFORME Nº 208/2018/SEI/ARI

PROCESSO Nº 53504.010638/2018-81

INTERESSADO: CAMARA MUNICIPAL DE PORTO FERREIRA/SP

1. ASSUNTO

1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP).

1.2. Subsídios para resposta ao Ofício nº 482/2018, de 14 de agosto de 2018, por meio do qual a Câmara Municipal de Porto Ferreira/SP apresenta demanda sobre a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertado pela Prestadora Vivo no Município de Porto Ferreira, no Estado de São Paulo.

2. REFERÊNCIAS

2.1. Ofício nº 482/2018, de 14 de agosto de 2018;

2.2. Requerimento Nº 279/2018;

2.3. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);

2.4. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013;

2.5. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014;

2.6. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 614, de 28 de maio de 2013;

2.7. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012;

2.8. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 574, de 28 de outubro de 2011; e

2.9. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G").

3. ANÁLISE

CONTEXTUALIZAÇÃO

3.1. A Câmara Municipal de Porto Ferreira/SP, por meio do Ofício nº 482/2018, de 14 de agosto de 2018, apresenta demanda sobre a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertado pela Vivo no Município de Porto Ferreira, no Estado de São Paulo, nos seguintes termos:

Requeiro a Vossa Senhoria, obedecidas as normas regimentais, seja oficiado Empresa de Telefonia VIVO, com cópia à ANATEL questionando os motivos, pelos quais inúmeros usuários do serviço de Internet da empresa VIVO ficaram das 19:00 horas, do dia 7 de agosto até as 22:00 horas do dia 8 de agosto sem o referido serviço.

3.2. O presente Informe tem por objetivo traçar um panorama amplo do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), comumente chamado de *banda larga fixa*, a fim de atender à demanda formulada. Assim, foi dividido em seis seções:

I - a Anatel;

- II - o regime de prestação dos serviços de telecomunicações;
- III - as principais regras da banda larga fixa;
- IV - a qualidade da banda larga fixa;
- V - a apuração de descumprimentos de obrigações; e
- VI - informações ao consumidor, com subseções sobre a Pesquisa de Satisfação e Qualidade e o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), além de considerações adicionais.

I - A ANATEL

3.3. Nos termos da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT), à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, compete organizar a exploração dos serviços de telecomunicações, o que inclui o estabelecimento de regras e a fiscalização da prestação de serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações no país.

3.4. A missão primordial da Agência, de acordo com as políticas estabelecidas pelos poderes Executivo e Legislativo, é garantir 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. Com um quadro de quase 1.600 servidores, a Anatel está presente em todas as capitais brasileiras.

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.5. A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.

3.6. Para o regime público, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora. Os serviços explorados no regime privado, por outro lado, não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.

Art. 63. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

(...)

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

(...)

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

3.7. Assim, o serviço de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC) é prestado tanto em regime público, pelas concessionárias (sujeitas às obrigações de universalização e continuidade), quanto em regime privado, pelas empresas autorizadas (não sujeitas a tais obrigações).

3.8. Os demais serviços de telecomunicações, como o Serviço Móvel Pessoal (telefonia e banda larga móveis), o Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e o Serviço de Acesso Condicionado (TV por assinatura), são sempre prestados sob o regime privado, no qual as empresas autorizadas não estão sujeitas às obrigações de universalização e continuidade. Esse regime jurídico pressupõe, de forma geral, que a definição dos locais de oferta de serviço no país depende do interesse comercial do agente econômico, com base no plano de negócios e na estratégia de atuação comercial das próprias prestadoras, salvo exceções que serão informadas neste documento.

III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA BANDA LARGA FIXA

3.9. O **Serviço de Comunicação Multimídia (SCM)**, comumente chamado de "**banda larga fixa**", é, por definição legal, **prestado sob o regime privado**, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os arts. 126 e 128 da Lei Geral de Telecomunicações.

3.10. Entretanto, em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado algumas regras sobre atendimento e qualidade.

3.11. As principais regras da exploração da banda larga fixa estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta no portal de legislação da Anatel (www.anatel.gov.br/legislacao):

a) Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 614, de 28 de maio de 2013, que abrange, entre outras, as regras básicas de prestação e as características operacionais do serviço;

b) Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 574, de 28 de outubro de 2011, que traz indicadores e metas de qualidade definidos por Unidade da Federação (UF); e

c) Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014, que estabelece as regras sobre atendimento, cobrança e oferta do SMP e demais serviços de telecomunicações.

3.12. Além disso, o Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G") abrange os serviços de telefonia fixa e banda larga fixa, no limite da área compreendida dentro do raio de até 30 km (trinta quilômetros) dos limites da sede municipal mais próxima.

IV - QUALIDADE DA BANDA LARGA FIXA

IV.a - Regulamento de Qualidade (RGQ-SCM): o acompanhamento dos indicadores de qualidade

3.13. A Anatel acompanha a qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo por meio do monitoramento de indicadores de desempenho operacional das prestadoras. Cada indicador possui uma meta associada, que deve ser alcançada pela prestadora do serviço mensalmente, em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.14. Os indicadores, bem como seus respectivos métodos de coleta, cálculo e demais requisitos de qualidade, estão definidos em regulamentação específica editada pela Anatel, em conformidade com a legislação e após consulta pública à sociedade.

3.15. No caso do SCM, esses requisitos de controle estão disciplinados no **Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM)**, aprovado pela Resolução Anatel nº 574/2011, que traz **indicadores e metas definidos por Unidade da Federação (UF)**.

3.16. De acordo com o RGQ-SCM, a **qualidade da banda larga fixa é acompanhada por meio de 14 indicadores**, que demonstram o desempenho das **prestadoras com mais de 50 mil acessos**, em três aspectos: reação do usuário, rede e atendimento. Conforme tabela a seguir, cada indicador possui uma **meta** associada que corresponde ao desempenho mínimo estabelecido para a adequada qualidade do serviço em cada área geográfica definida na regulamentação.

3.17. Todos os resultados apurados são publicados na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Banda Larga Fixa >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página) >> Resultados dos indicadores do RGQ - SCM >> Indicadores de Qualidade SCM^[1]. No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidade da Federação, além de relatórios anuais, que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.18. Ademais, informações sobre como se processam as medições dos indicadores de rede estão disponíveis no site www.brasilbandalarga.com.br. A estratégia adotada baseia-se no monitoramento de características da prestação do serviço que se aproximam da percepção dos usuários

3.19. Vale destacar que **a regulamentação vigente para o SCM não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada**, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre o cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SCM em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que a integram, estejam aquém das metas previstas.

3.20. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.21. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final, não cabendo, portanto, ação junto a terceiros, fornecedores de insumos para prestação dos serviços.

IV.b - Interrupções

3.22. Outro aspecto que traz degradação da qualidade percebida pelos consumidores é a ocorrência de interrupções, que são eventos temporários de ausência de serviço. Tais eventos podem ser causados por diversos motivos, como falhas de equipamentos de rede, rompimentos de fibra óptica, vandalismos, acidentes e eventos climáticos, entre outros.

3.23. É importante destacar que a regulamentação não estabelece um limite de ocorrências ou duração de interrupções. O que se prevê é que, no caso de interrupções, a empresa deve:

- a) comunicar a ocorrência à Anatel; e
- b) proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade do serviço.

V - APURAÇÃO DE DESCUMPRIMENTOS DE OBRIGAÇÕES

3.24. Uma vez constatados indícios de descumprimento de obrigações por parte das empresas atuantes no setor de telecomunicações, tal situação deve ser devidamente apurada por meio de processo administrativo próprio, denominado Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado).

3.25. O rito do Pado obedece ao disposto no Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013, que prevê transparência dos atos administrativos e assegura o direito à ampla defesa por parte das prestadoras.

3.26. Quando cabíveis, e sem prejuízo das medidas previstas na legislação consumerista e das sanções de natureza civil e penal, as sanções aplicáveis aos infratores observam o disposto no art. 173 da Lei Geral de Telecomunicações e no Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012, a saber: advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, obrigação de não fazer, caducidade e declaração de inidoneidade.

3.27. Com o objetivo de corrigir deficiências eventualmente constatadas na **qualidade da prestação dos serviços**, a Anatel pode vir a adotar diligências adicionais, expedindo medidas cautelares ou determinando a execução de plano de ação para a correção de conduta ou a melhoria do desempenho das prestadoras, entre outras providências cabíveis.

3.28. Destaque-se que, em regra, **a periodicidade de instauração de Pado sobre a qualidade do SCM é anual**. Assim, anualmente a Anatel instaura Pados para apurar todos os casos de descumprimentos de metas do ano anterior, para cada empresa.

VI - INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

3.29. 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.

3.30. 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), até a adoção de iniciativas de educação para o consumo, como o Portal do Consumidor, o Anatel Explica, *spots* de áudio para veiculação por qualquer emissora interessada, matérias sobre temas específicos e o uso de redes sociais. Assim, a Anatel busca estimular hábitos e atitudes que permitam ao consumidor de telecomunicações conhecer seus direitos e informar-se sobre tecnologias e mudanças no setor.

3.31. 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. Desde a sua reestruturação, em março de 2015, foram verificadas cerca de 27 milhões de sessões de visualização do Portal do Consumidor, realizadas por mais de 7 milhões de usuários. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; *spots* de áudio sobre o tema, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica.

3.32. A série "Anatel Explica" consiste em um conjunto de tutoriais a respeito de temas de interesse do consumidor, como dúvidas frequentes, direitos e assuntos de destaque no setor de telecomunicações. A campanha pode ser acessada pelo Portal do Consumidor da Anatel, no endereço www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica.

3.33. Além disso, outras iniciativas da Agência também são úteis para a avaliação da prestação dos serviços de telecomunicações nas diversas realidades do país. Nesse sentido, destacam-se:

VI.a - Pesquisa de Satisfação e Qualidade

3.34. 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 Prestadora de Pequeno Porte, 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.

3.35. 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 este objetivo específico. Anualmente a Anatel colhe a opinião de cerca de 140 mil pessoas 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.

3.36. Apenas a título de comparação, a maior pesquisa do Brasil, a PNAD anual, entrevista 356 mil pessoas, compreendidas em 150 mil domicílios.

3.37. Na página da Anatel na internet, 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 654/2015, é possível conhecer o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, e acompanhar o andamento da pesquisa deste ano. Acesse: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade.

VI.b - Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)

3.38. Toda vez que um consumidor registra uma reclamação nos canais de atendimento da Anatel, a Agência encaminha a reclamação para a operadora reclamada e passa a acompanhar como – e em quanto tempo – essa reclamação será respondida. Os dados que são gerados nesse processo permitem à Agência calcular o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras, quanto a agilidade e a eficiência delas em responder, e permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora e por serviço.

3.39. Mais informações sobre o IDA e o *ranking* mensal das prestadoras podem ser consultados na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Índice de Desempenho no Atendimento (IDA).

VI.c - Informações Adicionais

3.40. 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.

3.41. A relação do contato das principais prestadoras dos serviços de telefonia fixa, móvel e TV por assinatura consta do endereço: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Registre uma reclamação (aba lateral) >> Contatos das principais operadoras (*link* após a figura).

[1] A existência de indicadores "NI" no relatório significa que as medições realizadas não atingiram quantidade suficiente para alcançar a margem de erro estatística exigida na metodologia. Já a existência de indicadores "NO" indica que não houve ocorrência no universo avaliado pelo indicador, situação que é considerada um resultado não válido, não computando para fins de cumprimento de meta, nem gerando sancionamento.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Relatório do RGQ-SCM do Estado de São Paulo: Disponível para consulta em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Banda Larga Fixa >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página) >> Resultados dos indicadores do RGQ - SCM >> Indicadores de Qualidade SCM (Documento disponível em planilha, podem ser filtrados os indicadores por UF desde 2012).

5. CONCLUSÃO

5.1. Apresentado um panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP), conforme contextualizações regulamentares efetuadas, pode-se concluir que:

- a) o RGQ-SCM avalia o desempenho das prestadoras com mais de 50 mil acessos;
- b) as obrigações de qualidade previstas no RGQ-SCM são calculadas para a UF;
- c) os descumprimentos de obrigações do RGQ-SCM por parte das prestadoras são objeto de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado);
- d) em caso de interrupção do SCM, a Vivo e demais prestadoras devem comunicar a ocorrência à Anatel, bem como proceder ao ressarcimento proporcional aos consumidores pelo período de indisponibilidade do serviço; e
- e) o acompanhamento dos resultados dos indicadores, com informações de desempenho das prestadoras do SCM, pode ser efetuado pela sociedade por meio do portal da Anatel na internet.

5.2. Prestados os esclarecimentos pertinentes, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Martins D Albuquerque, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais**, em 31/08/2018, às 14:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Ribeiro Ramos, Coordenador de Processo**, em 31/08/2018, às 16:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Memoria Franco Amorim, Especialista em Regulação**, em 31/08/2018, às 18:17, 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 **3174528** e o código CRC **741A1C69**.