

SIND 057/20

Brasília/DF, 24 de março de 2020.

Ilustríssimo Senhor
LEONARDO EULER DE MORAIS
PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL
AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL

Ref: Encaminhamentos do setor de telecomunicações a respeito das providências para contribuir com as restrições de circulação de pessoas, decorrentes da situação de saúde pública causada pela pandemia de COVID-19.

Senhor Presidente,

O SINDITELEBRASIL - Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal, entidade que representa as empresas Prestadoras de serviços de telecomunicações fixa e móvel no país, vem a V.Sa., por seu Presidente Executivo que a esta subscreve, em atenção às recomendações exaradas por essa d. Anatel por meio do Ofício nº 80/2020/GPR-ANATEL e para suporte ao Compromisso Público para manter o Brasil Conectado, firmado com essa Agência em 20 de março p. passado, manifestar-se nos termos que passa a expor.

Como é do conhecimento dessa d. ANATEL, as Prestadoras de serviços de telecomunicações estão trabalhando de forma conjunta e coordenada para atender à população brasileira nesse momento de isolamento social, e integralmente empenhadas com a continuidade desses serviços essenciais, nos termos do Decreto 10.282/2020¹.

¹ "§ 1º São serviços públicos e atividades essenciais aqueles indispensáveis ao atendimento das

Contudo, o momento crítico que se vive não permite, a despeito de todo empenho das Prestadoras, que se deixe de mencionar que o Setor precisa do apoio dessa d. ANATEL para conseguir manter o foco em seus serviços operacionais, com a adoção por essa Agência de certas medidas que são melhor detalhadas a seguir.

Ainda, os efeitos da crise da pandemia do coronavírus já estão sendo sentidos pelas Prestadoras de serviços de telecomunicações. Nesse sentido, o cenário de isolamento que se instalou, por intervenção direta do Poder Público, em prol da proteção da saúde dos cidadãos, apesar de necessário, deve comprometer os recursos necessários, notadamente humanos, à manutenção dos serviços de telecomunicações, impactando diretamente as atividades de venda, atendimento, instalação e reparo de serviços das Prestadoras. .

Como exemplos desses impactos, temos:

- Dificuldade ou impossibilidade de atendimentos em campo, por restrição de acesso por iniciativa do próprio cliente e/ou local, ou mesmo devido a risco sanitário para os técnicos de campo;
- Restrições que impactam na rotina de trabalho nas unidades de *call centers* e lojas, como forma de evitar o contágio da doença e preservação da saúde dos atendentes;
- Implantação de regime de “*home office*” em áreas administrativas e operacionais das empresas para proteção da saúde dos colaboradores, com conseqüente necessidade de robustecimento das infraestruturas necessárias para gestão e segurança de informações trabalhadas remotamente.
- Redução da força de trabalho pelas restrições da pandemia, isolamento social, quarentena e absenteísmo;
- Fechamento compulsório de *call centers*, como ocorrido, por ordens judiciais, nos municípios de Campo Grande, Macaé e Aracaju. Já existem indícios de que o mesmo ocorrerá em outras cidades;
- Suspensão do transporte público, o que impacta na chegada dos operadores aos centros de atendimento e instalações das Prestadoras.

necessidades inadiáveis da comunidade, assim considerados aqueles que, se não atendidos, colocam em perigo a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, tais como: (...) VI - telecomunicações e internet”.

Nesse cenário, a fim de mitigar os impactos, as Prestadoras estão direcionando todos os esforços e recursos disponíveis para a manutenção do funcionamento e continuidade daqueles serviços de telecomunicações, que certamente terão uma demanda ainda maior nesse período.

Desta forma, apesar de todo esforço das Prestadoras, tudo indica que, para preservar os serviços mais essenciais nesse momento, se faz necessário direcionar a força de trabalho disponível para as atividades destinadas a preservar a prestação efetiva dos mesmos.

Neste sentido, entendemos que as medidas de quarentena regulatória abaixo podem contribuir para concentrarmos esforços na manutenção da prestação adequada dos serviços nesse período:

Medidas de apoio regulatório:

- Permitir e promover o emprego prioritário de mecanismos de atendimento digitais/virtuais;
- Autorizar o envio aos usuários das faturas preferencialmente na forma digital;
- Autorizar, excepcionalmente para este momento de crise, a retirada da opção “8” (reclamação) e “9” (falar com atendente) da URA das Prestadoras, ao menos do primeiro menu de atendimento;
- Paralisar as atividades de atendimento em *call center* do uso do serviço 102, mantendo-o somente via sítio na Internet;
- Permitir horários flexíveis no funcionamento do *call center*, a depender da estrutura e capacidade de atendimento de cada Prestadora. Em especial, desobrigar a disponibilidade de atendimento nas 24 horas, 7 dias por semana;
- Flexibilizar o prazo para tratamento dos protocolos das demandas dos consumidores registradas na Anatel (canal 103X) e nas Centrais de Atendimento das Prestadoras, para que as empresas possam priorizar o atendimento das demandas dos consumidores relacionadas à pandemia;
- Suspender a exigibilidade das metas de qualidade e universalização, até o término do estado de calamidade pública;
- Conceder dilação dos prazos de implantação das obrigações decorrentes de novos Regulamentos, dentre os quais destacamos o RGN e o RQUAL, em especial a obrigação de implantação da Ouvidoria, cujo prazo vence em 23 de junho de 2020;

- Suspender o envio de dados por parte das Prestadoras à Anatel que não sejam diretamente correlacionados à garantia da continuidade da prestação do serviço, tais como indicadores de qualidade e dados administrativos e financeiros demandados em Regulamentos, Requerimento de Informações e Ofícios, bem como as entregas das informações periódicas, com destaque para o DSAC, RBR, e informações econômico-financeiras, dentre outras;
- Suspender o andamento de projetos como Cadastro-pré pago, Celular Legal, GT-NUM, dentre outros;
- Reconhecer caracterizada a hipótese de dispensa da obrigação prevista no Regulamento sobre Procedimentos de Contratação de Serviços e Equipamentos, aprovado pela Resolução nº 155/1999².
- Suspender a tramitação de PADOs³, PACs, Planos de Ação e Processos de Fiscalização Regulatória, durante o período de crise, bem como evitar a abertura de novos processos desta natureza;
- Suspender a obrigação de funcionamento das Lojas de Atendimento Presencial;
- Suspender as 22 (vinte e duas) Consultas Públicas ora em andamento durante o período da crise, bem como não iniciar novas;
- Suspender a realização de fiscalizações presenciais e remotas;
- Reconhecer a necessidade da adoção pelas Prestadoras de mecanismos de gestão de rede fixas e móveis que assegurem estabilidade e continuidade dos serviços, evitando o uso exacerbado de capacidade por alguns poucos usuários ou aplicações, com o objetivo de assegurar o atendimento adequado da grande maioria da coletividade, em particular, mas não exaustivamente, por meio de: i) Adaptação à resolução do vídeo das aplicações de streaming de maior demanda; ii) Restrição do consumo de acessos com uso muito acima de média, inclusive por meio da aplicação de limites visando o uso responsável da internet.

² Art. 3º A Prestadora, quando for adquirir serviços, equipamentos ou materiais, deverá publicar, durante pelo menos cinco dias úteis consecutivos, em página específica de seu endereço na Internet, sua intenção de proceder aquisição, indicando de forma clara o objeto da aquisição e o local onde poderão ser obtidas as informações que possibilitem aos fornecedores, instalados no Brasil, a apresentação de ofertas.

§ 1º A Prestadora ficará dispensada dos procedimentos estabelecidos no **caput** deste artigo: (...)
II - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa.

³ Incluindo aqueles relacionados na pauta do Circuito Deliberativo nº 48/2020 do Conselho Diretor da Anatel.

Medidas de apoio institucional:

- Promover campanha de estímulo ao uso consciente dos serviços de telecomunicações, a exemplo do que foi realizado por autoridades governamentais em outros países que já passaram pela atual experiência de isolamento, recomendando a priorização do acesso à Internet para teletrabalho, concentrando-se o uso de *streamings* de vídeo ou de jogos on-line nos horários de menor tráfego, e evitando consumos excessivos por usuários únicos;
- Orientar os consumidores para que, neste momento de crise, os contatos com as Prestadoras sejam prioritariamente para temas diretamente associados à fruição do serviço, de forma a manter adequado os níveis de atendimento;
- Atuar para que as ações governamentais de limitação de mobilidade não impeçam a atuação das equipes das Prestadoras e de seus fornecedores, notadamente as equipes de campo e atendimento em *call center*;
- Sensibilizar as áreas governamentais competentes no apoio à liberação de importação ou recebimento de equipamentos e sobressalentes importados necessários à manutenção do serviço;
- Atuar junto à ANEEL e ANTT para garantir que não ocorram ações que gerem interrupção dos serviços de telecomunicações.
- Atuar junto à OTTs para que reduzam a resolução do conteúdo, gerando menor impacto para as redes;
- Apoiar a suspensão, até a cessação do estado de calamidade pública, dos vencimentos da TFF, Condecine e CFRP, em 30/03/2020, e do Preço Público para Direito de uso de Radiofrequência, em 30/04/2020. Adicionalmente, possibilitar o parcelamento sem encargos moratórios;
- Atuar junto a Governos Municipais para evitar o crescimento desordenado de demandas para implantação de códigos tridígitos, mesmo quando vinculados ao atendimento das necessidades da pandemia;

Vale ainda lembrar que haverá, de fato, comprometimento momentâneo no cumprimento de diversas obrigações regulatórias, em especial das classes de Direitos e Garantias dos Usuários e Qualidade, respostas a processos administrativos, dentre outras, para as quais uma flexibilidade da Agência é medida que se impõe, tanto para prazos, quanto para níveis mínimos de performance, para

adaptação ao atual cenário.

Dessa forma, solicitamos que seja agendada, com urgência, reunião remota com essa d. Anatel para tratamento dessas demandas acima relacionadas buscando, no espírito cooperativo que o momento requer, uma solução para a condução das questões regulatórias aqui elencadas, ao mesmo tempo em que as equipes das Prestadoras, já reduzidas, estão empenhadas no atendimento às demandas emergenciais latentes decorrentes da pandemia.

Por todo o exposto, o Sinditelebrasil reitera seu compromisso com a contenção e minimização dos danos causados pela pandemia do COVID-19, tendo em vista o reconhecimento da responsabilidade das Prestadoras com seus colaboradores, com seus usuários e a população em geral, e primordialmente com a continuidade dos serviços de telecomunicações, destacando o especial empenho em atuar de forma proativa e colaborativa com essa d. Agência Reguladora e com o Governo Brasileiro para apresentar os esclarecimentos adicionais que porventura se fizerem necessários.

Atenciosamente,


Marcos A. Ribeiro Ferrari
Presidente Executivo