

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

DESPACHO CAUTELAR Nº 3281/2012-PBQID/PBQI/SPB

Em 26 de abril de 2012.

Processo nº 53500.014734/2011

O SUPERINTENDENTE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANATEL, no uso de suas atribuições legais e regimentais, examinando o Processo nº 53500.014734/2011, instaurado em face da Telemar Norte Leste S/A e Brasil Telecom S/A, Concessionárias do STFC, Regiões I e II do Plano Geral de Outorgas (PGO), diante da constatação de piora da qualidade na prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado em relação à quantidade e duração das interrupções nos últimos anos, conforme exposto nos Informes nº 298/2011-PBQID/PBQI, de 27/06/2011 e nº 175/2012-PBQID/PBQI, de 09/04/2012 e, de acordo com o disposto nos arts. 3º, incisos I, IV e X e 175, todos da Lei n.º 9.472/1997, **RESOLVE: i) DETERMINAR** à Telemar que adote as providências necessárias para que o número total de interrupções no período de maio a dezembro de 2012 seja reduzido, no mínimo, em 67% nos Estados da Bahia, Pará e Maranhão e, no mínimo, em 53% nos Estados do Ceará, Minas Gerais, Piauí e Amazonas em relação ao total de interrupções ocorridas em cada Estado no ano de 2011; **ii) DETERMINAR** à Brasil Telecom que adote as providências necessárias para que o número total de interrupções no período de maio a dezembro de 2012 seja reduzido em, no mínimo, em 53% no Estado do Paraná em relação ao total de interrupções ocorridas no Estado no ano de 2011; **iii) DETERMINAR** à Telemar que adote as providências necessárias para que a duração média das interrupções no período de maio a dezembro de 2012 seja reduzida, no mínimo, em 60% nos Estados do Amazonas e Pará e, no mínimo, em 20% nos Estados do Maranhão e Bahia, em relação à duração média das interrupções ocorridas em cada Estado no ano de 2011; **iv) DETERMINAR** à Telemar e Brasil Telecom que regularizem imediatamente o processo de concessão de crédito para todas as interrupções, independentemente de solicitação e da quantidade de assinantes atingidos, especificando as informações devidas na fatura, respeitando integralmente o art. 32 do Regulamento do STFC; **v) DETERMINAR** à Telemar que publique nos Estados da Bahia, Pará, Maranhão, Ceará, Minas Gerais, Piauí e Amazonas, em até 30 dias contados do recebimento do presente Despacho, pelo menos uma vez em jornal de grande circulação, o seguinte: *“Em razão da instabilidade do serviço e do baixo índice de disponibilidade da rede telefônica fixa da Telemar, a Anatel determinou a adoção de providências necessárias para que o número de interrupções na rede da prestadora no período de maio a dezembro de 2012 seja reduzido em, no mínimo, em 67% nos Estados da Bahia, Pará e Maranhão e, no mínimo, em 53% nos Estados do Ceará, Minas Gerais, Piauí e Amazonas, em relação ao total de interrupções ocorridas em cada Estado no ano de 2011 e para que a duração média das interrupções na rede da prestadora no período de maio a dezembro de 2012 seja reduzida, no mínimo, em 60% nos Estados do Amazonas e Pará e, no mínimo, em 20% nos Estados do Maranhão e Bahia, em relação à duração média das interrupções*



ocorridas em cada Estado no ano de 2011"; **vi)** DETERMINAR à Brasil Telecom que publique no Estado do Paraná, em até 30 dias contados do recebimento do presente Despacho, pelo menos uma vez em jornal de grande circulação o seguinte: *"Em razão da instabilidade do serviço e do baixo índice de disponibilidade da rede telefônica fixa da Brasil Telecom no estado do Paraná, a Anatel determinou a adoção de providências necessárias para que o número de interrupções na rede da prestadora nesse estado no período de maio a dezembro de 2012 seja reduzido em, no mínimo, em 53%, em relação ao total de interrupções ocorridas no Estado no ano de 2011"*; **vii)** DETERMINAR à Telemar e Brasil Telecom a publicação do conteúdo do presente Despacho em seu sítio internet, até o final do ano de 2012, em local de fácil visualização; **viii)** DETERMINAR à Telemar e Brasil Telecom que envie à Anatel, até cada dia 15 (quinze), relatório mensal contendo as ações realizadas no mês e resultados alcançados, incluindo comprovação das publicações; **ix)** FIXAR multa de até R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais), pelo descumprimento das determinações contidas nos itens "I", "II", "III", "IV", "V", "VI", "VII" ou "VIII"; **x)** NOTIFICAR a Telemar e a Brasil Telecom para conhecimento e cumprimento deste Despacho.



ROBERTO PINTO MARTINS
Superintendente de Serviços Públicos

201290074960