



## Compromisso Público para a Manutenção do Brasil Conectado

O setor de telecomunicações é fundamental para que o Brasil supere a pandemia do coronavírus e reafirme seu compromisso de seguir ao lado de cada brasileiro neste grande desafio.

É nesse contexto que, em conjunto com a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), as empresas abaixo assinadas apresentam este compromisso público, com medidas para **manter o Brasil Conectado**, de modo que o País possa atravessar a atual crise da melhor forma possível.

### I) **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;

### II) **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;

**III) 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;

**IV) 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.

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.

Além disso, a Anatel manterá, no âmbito do Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações (GRR), 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.

Brasília, 20 de março de 2020.

Signatários:

Abramulti, Abrint, Neo, Telcomp, Sinditelebrasil e prestadoras (Telefônica, Sercomtel, Oi, Claro, Algar, Nextel e Tim).

