Painel
TelComp

Edição Especial | COVID-19:

Anatel propõe medidas para o enfrentamento da COVID-19

O presidente da Anatel, neste domingo, solicitou o apoio das operadoras de telecomunicações para o enfrentamento da crise do COVID-19. As principais recomendações são:

• A implantação do envio de mensagens formuladas pelo Ministério da Saúde, pelas maiores prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), nos termos requisitados pela Anatel, conforme o Memorando no 181/2020/GPR, de 7 de março de 2020, e os Ofícios no 250 a 256/2020/COQL/SCO-ANATEL, de 11 de março de 2020 (processo 53500.010181/2020-60), constitui um passo importante na conscientização da população, demonstrando uma rápida capacidade de organização.

• A evolução no número de casos confirmados e suspeitos nos últimos dias impõe, contudo, que novos avanços sejam feitos. Com um cenário de maior distanciamento físico entre as pessoas, requisições de quarentena e de trabalho remoto, as conexões de acesso às redes se tornarão ainda mais essenciais. A preservação de fluxos de trabalho, de ensino, de acesso a informações sobre saúde e também de lazer, dependerá em grande medida dos serviços de telecomunicações.

• A Agência reconhece que iniciativas voluntárias, por parte de algumas prestadoras, vêm sendo tomadas. A despeito disso, faz-se necessária a construção conjunta de medidas gerais mínimas, considerando as peculiaridades de cada serviço e de cada grupo de consumidores, bem como as necessidades da população em geral. Do exposto, a seguir são elencadas, de forma não exaustiva, iniciativas importantes a serem adotadas pelas prestadoras no atual momento:

- providências para acesso zero rating ao aplicativo móvel desenvolvido pelo Ministério da Saúde, o Coronavírus-SUS;
- medidas de ampliação de acesso a não-assinantes (como liberação de redes Wi-fi em determinados locais públicos);
- medida de ampliação de velocidade de conexão nos acessos fixos à banda larga;
- promoção de campanhas publicitárias para divulgação de informações referentes à COVID-19, em especial com replicação daquelas realizadas pelo Ministério da Saúde;
- definição de plano de ação para garantia da estabilidade técnica do sistema, no sentido de se evitar degradação de qualidade decorrente de ampliação súbita da demanda, no âmbito do Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações (GGRR);
- flexibilização nos prazos de tratamento de casos de inadimplência por parte dos consumidores em áreas sob restrições de deslocamento;

- medidas de priorização no atendimento a solicitações de reparos em estabelecimentos de saúde e serviços de urgências;
- aprimoramento na gestão de interna das prestadoras em relação à força de trabalho própria e terceirizada, no sentido de divulgação de práticas de higiene e restrição de aglomerações no atendimento pessoal ao público externo e nos ambientes de call center.

• Frisa-se que (a) as possíveis medidas podem contemplar pontos além daqueles acima mencionados; (b) sua aplicação deve corresponder ao serviço prestado e à área de atuação da prestadora.

• Solicita-se que os destinatários do presente:

- preparem-se junto a seus associados para a apreciação das medidas excepcionais e específicas a serem adotadas no contexto da pandemia;
- organizem-se e instem seus associados para que também o façam, para a articulação junto à Agência, designando imediatamente representantes nominais como pontos-focais para tratamento contínuo das demandas.

• No sentido de dar início à consolidação das soluções, a Presidência e as áreas técnicas estão adotando preparativos para realização de reuniões com solução de acesso remoto de participação, a ocorrer no início desta semana, sendo imprescindível a participação dos representantes acima mencionados.

• Reforça-se que a adoção de medidas transitórias, a partir do alinhamento setorial sob a atuação da Anatel, representa neste momento uma importante ferramenta de mitigação de impactos em diversos setores da economia e na saúde de milhões de brasileiros.

• Assim, a Agência, no exercício das competências previstas nos arts. 2o e 19 da Lei no 9.472/1997 – Lei Geral de Telecomunicações, conta com o pronto engajamento dos administrados na observância das medidas a serem adotadas.

• Por derradeiro, para efeitos de ganhos de transparência e a melhor compreensão das medidas em curso, essa Anatel disponibilizará em seu sítio eletrônico, espaço para que as prestadoras divulguem as medidas em curso, consoante as especificidades de seus planos de oferta. As operadoras de telecomunicações estão empenhadas em priorizar medidas para assegurar o bom funcionamento as redes e facilitar o acesso aos serviços nesse momento crítico para a sociedade.

As operadoras de telecomunicações estão empenhadas em priorizar medidas para assegurar o bom funcionamento às redes e facilitar o acesso aos serviços nesse momento crítico para a sociedade.

Confira o ofício na íntegra:

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

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.011625/2020-84
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 80/2020/GPR-ANATEL

Ao Senhor
JOÃO MOURA
Presidente
TELCOMP - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES COMPETITIVAS
Av. Iraí, 438 - cj 44 a 47, Moema
CEP: 04082-001 – São Paulo/SP

Assunto: **Medidas a serem adotadas pelo setor de telecomunicações diante da disseminação da COVID-19.**

Senhor Presidente,

1. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) entende que o setor de telecomunicações possui um papel fundamental na prevenção e nas respostas aos impactos negativos que a disseminação da COVID-19 demanda do Poder Público e dos entes privados.

2. A implantação do envio de mensagens formuladas pelo Ministério da Saúde, pelas maiores prestadoras do Serviço Móvel Pessoal (SMP), nos termos requisitados pela Anatel, conforme o Memorando nº 181/2020/GPR, de 7 de março de 2020, e os Ofícios nº 250 a 256/2020/COQL/SCO-ANATEL, de 11 de março de 2020 (processo 53500.010181/2020-60), constitui um passo importante na conscientização da população, demonstrando uma rápida capacidade de organização.

3. A evolução no número de casos confirmados e suspeitos nos últimos dias impõe, contudo, que novos avanços sejam feitos. Com um cenário de maior distanciamento físico entre as pessoas, requisições de quarentena e de trabalho remoto, as conexões de acesso às redes se tornarão ainda mais essenciais. A preservação de fluxos de trabalho, de ensino, de acesso a informações sobre saúde e também de lazer, dependerá em grande medida dos serviços de telecomunicações.

4. A Agência reconhece que iniciativas voluntárias, por parte de algumas prestadoras, vêm sendo tomadas. A despeito disso, faz-se necessária a construção conjunta de medidas gerais mínimas, considerando as peculiaridades de cada serviço e de cada grupo de consumidores, bem como as necessidades da população em geral. Do exposto, a seguir são elencadas, de forma não exaustiva, iniciativas importantes a serem adotadas pelas prestadoras no atual momento:

4.1. - providências para acesso *zero rating* ao aplicativo móvel desenvolvido pelo Ministério da Saúde, o *Coronavírus-SUS*;

4.2. - medidas de ampliação de acesso a não assinantes (como liberação de redes Wi-fi em determinados locais públicos);

4.3. - medida de ampliação de velocidade de conexão nos acessos fixos à banda larga;

4.4. - promoção de campanhas publicitárias para divulgação de informações referentes à COVID-19, em especial com replicação daquelas realizadas pelo Ministério da Saúde;

4.5. - definição de plano de ação para garantia da estabilidade técnica do sistema, no sentido de se evitar degradação de qualidade decorrente de ampliação súbita da demanda, no âmbito do Grupo de Gestão de Riscos e Acompanhamento do Desempenho das Redes de Telecomunicações (GGRR);

4.6. - flexibilização nos prazos de tratamento de casos de inadimplência por parte dos consumidores em áreas sob restrições de deslocamento;

4.7. - medidas de priorização no atendimento a solicitações de reparos em estabelecimentos de saúde e serviços de urgências;

4.8. - aprimoramento na gestão de interna das prestadoras em relação à força de trabalho própria e terceirizada, no sentido de divulgação de práticas de higiene e restrição de aglomerações no atendimento pessoal ao público externo e nos ambientes de *call center*.

5. Frisa-se que (a) as possíveis medidas podem contemplar pontos além daqueles acima mencionados; (b) sua aplicação deve corresponder ao serviço prestado e à área de atuação da prestadora.

6. Solicita-se que os destinatários do presente:

6.1. preparem-se junto a seus associados para a apreciação das medidas excepcionais e específicas a serem adotadas no contexto da pandemia;

6.2. organizem-se e instem seus associados para que também o façam, para a articulação junto à Agência, designando imediatamente representantes nominais como pontos-focais para tratamento contínuo das demandas.

7. No sentido de dar início à consolidação das soluções, a Presidência e as áreas técnicas estão adotando preparativos para realização de reuniões com solução de acesso remoto de participação, a ocorrer no início desta semana, sendo imprescindível a participação dos representantes acima mencionados.

8. Reforça-se que a adoção de medidas transitórias, a partir do alinhamento setorial sob a atuação da Anatel, representa neste momento uma importante ferramenta de mitigação de impactos em diversos setores da economia e na saúde de milhões de brasileiros.

9. Assim, a Agência, no exercício das competências previstas nos arts. 2º e 19 da Lei nº 9.472/1997 – Lei Geral de Telecomunicações, conta com o pronto engajamento dos administrados na observância das medidas a serem adotadas.

10. Por derradeiro, para efeitos de ganhos de transparência e a melhor compreensão das medidas em curso, essa Anatel disponibilizará em seu sítio eletrônico, espaço para que as prestadoras divulguem as medidas em curso, consoante as especificidades de seus planos de oferta.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Emmanoel Campelo de Souza Pereira**, **Presidente, Substituto**, em 15/03/2020, às 19:00, 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

O Painel TelComp é uma compilação de informações obtidas em diversas fontes consideradas confiáveis e, sempre que possível, referenciadas no texto. A TelComp não assume responsabilidade pela acurácia das informações contidas nas matérias publicadas.

TelComp - Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas