



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940  
Telefone: (61) 2312-2263 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.011413/2022-29

Importante: O Acesso Externo do SEI ([www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno](http://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](http://www.anatel.gov.br/seipesquisa)

Ofício nº 557/2022/COQL/SCO-ANATEL

Ao Senhor  
JOEL CARDOSO  
Presidente  
Câmara Municipal de Santa Bárbara d'Oeste  
Rod. Luiz Ometto (SP306) 1001 Jd. Primavera - Cx. Postal 101  
CEP: 13451-902 - Santa Bárbara d'Oeste/SP

Assunto: **Ofício nº 670/2022 - GPC/DL, de 08 de setembro de 2022. Moção de Apelo nº 404/2022.**

Senhor Presidente,

1. Reportamo-nos ao Ofício em epígrafe, que encaminha cópia da Moção de Apelo nº 404/2022, por meio da qual é solicitada, a esta Agência, a adoção de providências sobre registros de interrupções do serviço de banda larga fixa, ocorridos entre os dias 20 e 22 de agosto de 2022, por parte da empresa Desktop, nas cidades da região de Santa Bárbara d'Oeste/SP.
2. Sobre o assunto, inicialmente, esclarecemos que a Anatel realiza o controle sistêmico da qualidade da banda larga fixa, baseado nas disposições contidas no Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, aprovado por meio da Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019. O RQUAL uniformizou e atualizou as regras dispostas nos regulamentos de qualidade anteriores; e, estabeleceu novos mecanismos de gestão da qualidade na prestação da telefonia fixa e móvel, banda larga fixa e TV por Assinatura, disciplinando as definições, os métodos de aferição dos novos indicadores de qualidade, os critérios de avaliação e as ações necessárias à adequada fruição desses serviços pelos consumidores.
3. Destaca-se que o RQUAL abrange somente as empresas não caracterizadas como Prestadoras de Pequeno Porte – PPPs (àquelas pertencentes a grupos detentores de participação de mercado nacional inferior a 5% em cada mercado de varejo em que atuam), bem como as PPPs que fizeram adesão voluntária ao novo regulamento.
4. Tendo em vista que a Desktop não realizou adesão ao RQUAL, não está sujeita às obrigações regulamentares, razão pela qual não há metas de qualidade aplicáveis a esta prestadora.
5. Sendo o que se tinha a informar, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo Custódio de Araújo, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade, Substituto(a)**, em 20/10/2022, às 14:57, 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 **9323390** e o código CRC **B296BC1D**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.011413/2022-29

SEI nº 9323390

