

CONSULTA PÚBLICA Nº 21

Título

REGULAMENTO SOBRE GESTÃO DE RISCO DAS REDES DE TELECOMUNICAÇÕES E USO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA E DESASTRES

Título I - Capítulo I

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I DO OBJETIVO E DA ABRANGÊNCIA

Art. 1º. O presente Regulamento tem o objetivo de estabelecer medidas a serem tomadas pelas prestadoras de serviços de telecomunicações, com o acompanhamento da Anatel, de forma a promover a identificação, análise, avaliação e tratamento dos riscos que possam afetar a segurança e o desempenho das redes e serviços de telecomunicações de interesse coletivo, bem como coordenar ações na ocorrência de emergência e desastres.

§1º. Para atender o objetivo do *caput*, este Regulamento estabelece:

I – Medidas relativas ao gerenciamento do risco das redes e serviços de telecomunicações;

II – Medidas de preparação e resposta a serem tomadas na ocorrência de desastres, situações de emergência e estado de calamidade pública.

§2º. As medidas previstas neste Regulamento são facultativas às Prestadoras de Pequeno Porte e obrigatórias às demais prestadoras de serviço de telecomunicações de interesse coletivo.

Paragrafo único: A Anatel, a seu critério, poderá incluir ou excluir prestadoras dessa obrigação considerando sua relevância na infraestrutura dos serviços de telecomunicações brasileiros.

§3º. As prestadoras do respectivo serviço de telecomunicações são responsáveis pelos ônus decorrentes dessas medidas.

Título I - Capítulo II

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para fins deste Regulamento, além das definições constantes da legislação e regulamentação, aplicam-se as seguintes definições:

I. Análise de riscos: análise e avaliação das vulnerabilidades das redes e dos sistemas que suportam a oferta de serviços, fundamentadas na hierarquização dos elementos necessários à prestação dos serviços.

II. COBRADE: Classificação e codificação brasileira de desastres.

III. Desastre: resultado de eventos adversos, naturais ou provocados pelo homem sobre um cenário vulnerável, causando grave perturbação ao funcionamento de uma comunidade ou sociedade envolvendo extensivas perdas e danos humanos, materiais, econômicos ou ambientais, que excede a sua capacidade de lidar com o problema usando meios próprios.

IV. Elementos de redes críticos: infraestruturas de telecomunicações (instalações, serviços, bens e sistemas) que se forem interrompidos ou destruídos, provocarão sério impacto social, econômico, político, internacional ou à segurança do Estado e da sociedade.

V. Estado de Calamidade Pública: situação de alteração intensa e grave das condições de normalidade em um determinado município, estado ou região, decretada em razão de desastre, comprometendo substancialmente sua capacidade de resposta.

VI. Metodologia para Avaliação de Riscos: metodologia a ser utilizada pela Anatel com objetivo de identificar os elementos críticos do sistema brasileiro de telecomunicações.

VII. Plano de Contingência: as ações a serem realizadas em situações de interrupção e/ou de desastres contendo os recursos de telecomunicações específicos para responder a interrupções do serviço, emergências e desastres, bem como as estratégias a serem adotadas para assegurar condições de continuidade das atividades e para limitar graves perdas decorrentes de risco de segurança.

VIII. Plano de Gerenciamento de Riscos (PGRiscos): plano a ser implementado pelas prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo com a finalidade de mitigar as vulnerabilidades das redes de telecomunicações e ampliar a capacidade de responder a interrupções do serviço, emergências e desastres.

IX. Prestadora de Pequeno Porte: Prestadora de Serviço de Telecomunicações com até cinquenta mil acessos ativos.

X. Risco de segurança dos sistemas de telecomunicações: probabilidade de interrupção de um elemento, de uma rede ou de um serviço de telecomunicações como consequência de um desastre ou de um evento que possa afetar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das redes ou serviços.

XI. Situação de Emergência: situação de alteração intensa e grave das condições de normalidade em um determinado município, estado ou região, decretada em razão de desastre, comprometendo parcialmente sua capacidade de resposta.

Título II - Capítulo I

TÍTULO II

DAS MEDIDAS DE GERENCIAMENTO DE RISCO E DOS PLANOS DE CONTINGÊNCIA

CAPÍTULO I DO PLANO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Art. 3º. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo devem implementar Planos de Gerenciamento de Riscos (PGRiscos) dos sistemas de telecomunicações das redes de suporte aos serviços prestados.

Parágrafo único: Os Planos de que trata o caput devem ser compatíveis com a base de clientes, a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da prestadora.

Art. 4º. O Plano de Gerenciamento de Riscos (PGRiscos) das redes e serviços de telecomunicações deve conter no mínimo:

- I. Metodologia utilizada para sua elaboração;
- II. Identificação das vulnerabilidades dos sistemas de telecomunicações (elementos críticos) e dos riscos associados aos serviços de telecomunicações e seus impactos;
- III. Medidas adotadas para mitigação das vulnerabilidades mapeadas, incluindo a descrição sobre a redundância física e lógica da rede de transporte e de sinalização, dos elementos principais elementos de redes, como também deve ser incluída uma descrição dos sistemas alternativos de energia;
- IV. Hierarquia dos elementos de redes críticos;
- V. Estrutura da equipe responsável pelo Plano de Gerenciamento dos Riscos (PGRiscos), contendo a identificação dos responsáveis ou gerência competente.
- VI. Plano de contingência, contendo a identificação de responsável pela execução do plano em cada Unidade Federativa da Área de Prestação de Serviço;
- VII. Plano de divulgação interna;
- VIII. Identificação, se for o caso, da adoção de padrões e normas nacionais ou internacionais quanto a gerenciamento de risco de suas redes.

§1º. O PGRiscos deve ser aprovado anualmente pela diretoria das prestadoras e pelo conselho de administração, se houver.

§2º. O PGRiscos deve ser atualizado, com periodicidade máxima anual.

§3º. O PGRiscos deve ser submetido a testes/simulações, com periodicidade máxima anual, para avaliação dos sistemas de controle de riscos de segurança implementados e dos planos de contingência, e devem ser acompanhados de relatórios.

§4º. Os relatórios mencionados no § 3º também devem ser submetidos à diretoria das prestadoras e ao conselho de administração, se houver, que devem manifestar-se expressamente acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas.

§5º. O PGRiscos deve ser disseminado ao pessoal da prestadora, em seus diversos níveis, estabelecendo papéis e responsabilidades, bem como as dos prestadores de

serviços terceirizados, resguardando-se o compartilhamento das informações sensíveis apenas para as pessoas que exerçam diretamente atividades de planejamento e execução do Plano, no que couber;

§6º. Os documentos do PGRiscos e os relatórios mencionados no § 3º, bem como os documentos que comprovem a sua aprovação, deverão estar disponíveis para Anatel sempre que solicitados.

§7º As prestadoras deverão, sempre que possível, estabelecer acordos de cooperação para facilitar o provimento de recursos de telecomunicações e ampliar a capacidade para responder a interrupções do serviço, emergências e desastres.

§8º A Anatel a seu critério ou resultante da aplicação da Metodologia de Avaliação de Riscos poderá incluir ou excluir elementos críticos.

Art. 5º. A estrutura operacional das prestadoras para o gerenciamento das redes e serviços de telecomunicações deve estar capacitada a identificar, monitorar, analisar, avaliar e tratar os riscos.

Parágrafo único. Caso a estrutura de gerenciamento de risco seja única para o Grupo Econômico, deve ser identificada a prestadora do Grupo responsável pelas suas funções.

Título II - Capítulo II

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

Art. 6º. Para alcançar o objetivo deste Regulamento a Anatel implantará sistema próprio de recebimento e gerenciamento de informações das redes das prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, as quais devem abranger, no mínimo:

I- Informações referentes a elementos críticos de telecomunicações deverão ser informados com periodicidade máxima anual. Os elementos de redes a serem avaliados serão definidos pela Metodologia de Avaliação de Riscos.

II- As informações referentes a inventários (elementos de rede e rotas críticas) deverão ser enviadas ao sistema sempre que houver alteração nos ativos da rede com o seguinte detalhamento:

- a. Identificação do ativo (número de ordem, identificação da prestadora, nome do ativo, tipo de serviço, código do ativo conforme classificação Anatel, endereço do ativo, coordenadas geográficas, hierarquia do ativo, topologia, número STEL);
- b. Capacidade máxima do ativo (Erlang, quantidade de usuários e Mbit/s).
- c. Quando o ativo for uma rota de transmissão, as informações deverão detalhar os pontos intermediários de forma que possa ser identificada a rota no momento do detalhamento gráfico.

III- Informações referentes à capacidade e tráfego de elementos de redes e rotas a cada 30 (trinta) minutos com o seguinte detalhamento:

- a. Identificação do ativo;
- b. Situação do ativo;
- c. Capacidade utilizada do Ativo (Erlang, quantidade de usuários ativos e ocupação em Mbit/s).

IV- Informações referentes a falhas com impacto significativo em serviços de telecomunicações devem ser enviadas para o Sistema da Anatel citado no caput tão logo sejam identificadas nos sistemas de gerência de redes das prestadoras, bem como informação de manutenção a cada 30 minutos ou quando houver alguma atualização até que a mesma tenha sido restabelecida, com o seguinte detalhamento:

- a. Identificação do ativo;
- b. Situação do ativo, nível de bloqueio;
- c. Data e hora do início da falha;
- d. Data e hora da previsão da recuperação da falha;
- e. Data e hora da recuperação da falha;
- f. Motivo da falha/interrupção, serviços e regiões impactadas, capacidade impactada, contingências adotadas, e outras informações relevantes;
- g. Além do envio das informações de falha tão logo tenha sido detectada, deverão ser enviados informações de manutenção a cada 30 minutos ou quando houver alguma atualização até que a mesma tenha sido restabelecida.

§1º. Maior detalhamento das informações que deverão ser enviadas à Agência, dos elementos a serem monitorados, bem como a periodicidade e a forma de seu envio, para o recebimento e gerenciamento de que trata o *caput*, serão definidas por grupo de trabalho com a participação da Anatel e de representante das Prestadoras.

§2º. Para coleta das informações necessárias para o gerenciamento de risco, a Anatel poderá estabelecer mecanismos de recebimento dos sistemas de gerência de rede das prestadoras.

Art. 7º. O Plano e a estrutura de Gerenciamento de Riscos deverão ser implementados no prazo máximo de seis meses após a aprovação deste Regulamento.

Art. 8º. A Anatel poderá determinar a adoção de controles adicionais, nos casos de inadequação ou insuficiência dos controles de risco de segurança das redes e serviços de telecomunicações implementados pelas prestadoras .

Título II - Capítulo III

CAPÍTULO III

DO GRUPO DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E REDES DE TELECOMUNICAÇÕES

Art. 9º Para a implantação dos processos de envio das informações para compor o Sistema de Gerenciamento de Riscos e Rede de Telecomunicações, em especial os

previstos no art. 6º, será constituído o Grupo de Gerenciamento de Risco e Redes de Telecomunicações (GGRR), sob a coordenação da Anatel.

§1º. O GGRR será composto por representantes da Anatel, das prestadoras e empresa desenvolvedora do sistema.

§2º. A seu critério, a Anatel poderá convidar representantes de outras entidades para fazerem parte do GGRR.

§3º. Os membros do GGRR serão nomeados em sua reunião de instalação.

§4º. Os conflitos no âmbito do GGRR serão decididos pelos representantes da Anatel.

Art.10 São atribuições do GGRR, dentre outras:

- I. Coordenação, definição, elaboração de cronograma detalhado de atividades e acompanhamento da implantação dos processos de envio de informações ao sistema de gerenciamento de risco e redes;
- II. Validação dos procedimentos operacionais para envio de informações ao sistema de gerenciamento de risco e redes;
- III. Realização dos testes de funcionamento do envio das informações;
- IV. Validação técnico-operacional do envio de informações ao sistema de gerenciamento de risco e redes.

Título III - Capítulo I

TÍTULO III DAS MEDIDAS DE PREPARAÇÃO E RESPOSTA PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA E DESASTRES

CAPÍTULO I DAS MEDIDAS DE PREPARAÇÃO PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA E DESASTRES

Art. 11. Nos municípios em que foi reconhecida situação de emergência ou estado de calamidade pública que tenha afetado as redes de suporte aos serviços de telecomunicações mais de 3 (três) vezes nos últimos 36 (trinta e seis) meses, as prestadoras do SMP deverão, durante os meses de maior risco de desastre, manter sistemas alternativos para prestação do serviço.

Título III - Capítulo II

CAPÍTULO II DAS MEDIDAS DE RESPOSTA PARA SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA E DESASTRES

Art. 12. Uma vez reconhecida situação de emergência ou estado de calamidade pública, nos termos da Lei nº 12.608 de 10 de abril de 2012 e observado o art. 17, as prestadoras de serviços de telecomunicações deverão adotar nas regiões dos

municípios mapeados, por pelo menos 7 (sete) dias ou enquanto perdurar a situação de emergência ou estado de calamidade pública, as medidas de contingência previstas no Plano de Gerenciamento de Riscos (PGRiscos) com vistas ao reestabelecimento do serviço de telecomunicações com a maior brevidade possível.

§ 1º. As prestadoras deverão garantir o acesso aos serviços de telecomunicações à Defesa Civil, Corpo de Bombeiros, Polícia Militar e Civil, serviço público de remoção de doentes (ambulância) e serviço público de resgates a vítimas de sinistros.

§ 2º. As prestadoras deverão garantir o acesso aos serviços de telecomunicações à população, observados os seguintes requisitos:

I- as prestadoras do SMP e SME deverão tomar ações para assegurar a continuidade dos serviços nas áreas afetadas, seja otimizando a rede projetada ou com reforços de sistemas temporários e móveis;

II- as concessionárias do STFC deverão suspender a cobrança de ligações locais e de longa distância originadas nos Telefones de Uso Público (TUP) e nos acessos individuais instalados em abrigos, sendo facultada à prestadora estabelecer mecanismos de gerenciamento de tráfego de forma a assegurar seu uso racional, como por exemplo, limitando a duração das chamadas realizadas.

§3º. O reestabelecimento do serviço, previsto neste artigo, será realizado, no que couber, com o uso dos seguintes elementos:

I. Estações Rádio Base móveis;

II. Geradores Móveis;

III. Centrais Móveis;

IV. Sistemas via satélite;

V. Instalação de acessos individuais em abrigos.

§ 4º. Os terminais de telecomunicações cedidos via comodato serão utilizados exclusivamente para atender às medidas de resposta para situações de emergência e desastres.

Art. 13 As prestadoras do SMP, SME, SeAC, TV a Cabo, MMDS, DTH deverão, quando acionadas pelo órgão governamental competente sobre a eminência de desastres, disseminar notificação de alerta e de orientação aos usuários localizados nos municípios em situação de risco.

§ 1º A disseminação da notificação de alerta e de orientação pelas prestadoras do SMP e SME, contendo mensagem pré-estabelecida pelo órgão governamental competente, deverá ser realizada através de mensagens de texto e mensagens de voz.

§ 2º A disseminação da notificação de alerta e de orientação pelas prestadoras do SeAC, TV a Cabo, MMDS, DTH contendo mensagem pré-estabelecida pelo órgão governamental competente, deverá ser realizada através de avisos ou mensagens superpostas à programação normal (*pop-ups*).

§3º. O conteúdo da mensagem e o momento em que deve ser encaminhado o alerta são de responsabilidade do órgão governamental competente.

§4º. As prestadoras de serviços de telecomunicações devem enviar o alerta imediatamente após a comunicação do órgão governamental competente ou quando este determinar.

Art. 14 Somente ensejam as medidas de resposta previstas no art. 12 as situações de emergência ou estados de calamidade pública reconhecidos tendo em vista desastres cuja codificação (COBRADE) esteja prevista no Anexo I deste Regulamento.

Título III - Capítulo III

CAPÍTULO III

DA REDE NACIONAL DE EMERGÊNCIA DE PRESTADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES – RENET

Art. 15. As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão compor, junto com representantes da Anatel, a Rede Nacional de Emergência de Prestadoras de Telecomunicações (RENET).

§ 1º. São objetivos da RENET:

- I - Prover ou suplementar sistemas de comunicações, quando os meios normais forem insuficientes, ineficazes ou impedidos para operação nas ações de prevenção, na ocorrência de desastre, situação de emergência ou estado de calamidade pública em localidades do território nacional; e
- II - Promover a capacitação de seus integrantes preparando-os para atuar em situações de emergência envolvendo serviços de telecomunicações.

§ 2º. A RENET será ativada em situações de emergência ou calamidade pública nacional, estadual ou municipal.

§ 3º. Compete à Anatel no âmbito da RENET:

- I- Dirigir e coordenar a RENET, interagindo com Órgãos Nacionais de Segurança Pública e Defesa Civil;
- II-Fazer a abertura e o encerramento da RENET, convocando seus participantes.

§ 4º. Após o encerramento da RENET, os representantes das prestadoras de serviços de telecomunicações deverão, no prazo de 15 (quinze) dias, enviar à Anatel relatório de atividades executadas no âmbito do desastre.

§ 5º. A Anatel deverá solicitar para as prestadoras de serviço de telecomunicações indicação de 1 (um) titular e 3 (três) suplentes, de forma que pelo menos um representante esteja à disposição da RENET quando necessário.

§ 6º. Na indicação dos representantes deverá constar:

- I – Nome completo;
- II – Números de contato (Fax, fixo e móvel);

III – Endereço de correio eletrônico; e
IV – Endereço comercial.

Título IV

TÍTULO IV DAS SANÇÕES

Art. 16. A infração a este Regulamento, bem como a inobservância dos deveres decorrentes deste Regulamento, sujeita os infratores às sanções aplicáveis pela Anatel, conforme definidas no Livro III, Título VI “Das Sanções” da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, em consonância com o disposto em regulamentação específica.

Título V

TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. É dever das prestadoras de serviços de telecomunicações colocar a disposição das autoridades e dos agentes da defesa civil, nos casos de calamidade pública, todos os meios, sistemas e disponibilidades que lhe forem solicitados com vistas a dar-lhes suporte ou a amparar as populações atingidas.

Art. 18. Não configurará infração a este Regulamento elevado nível de exposição ao risco operacional das redes de suporte aos serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

Anexo I

ANEXO I DESASTRES QUE ENSEJAM MEDIDAS DE RESPOSTA PARA EMERGÊNCIAS E DESASTRES

CATEGORIA	GRUPO	SUBGRUPO	TIPO	SUBTIPO	COBRADE
		1. Terremoto	1. Tremor de terra	0	1.1.1.1.0
			2. Tsunami	0	1.1.1.2.0
		2. Emissão vulcânica	0	0	1.1.2.0.0
		3. Movimento de massa	1. Quedas, Tombamentos e rolamentos	1. Blocos	1.1.3.1.1
				2. Lascas	1.1.3.1.2
				3. Matacões	1.1.3.1.3
				4. Lajes	1.1.3.1.4
			2. Deslizamentos	1. Deslizamentos de solo e ou rocha	1.1.3.2.1
			3. Corridas de Massa	1. Solo/Lama	1.1.3.3.1

1. NATURAL	1. GEOLÓGICO			2. Rocha/Detrito	1.1.3.3.2
			4. Subsidiências e colapsos	0	1.1.3.4.0
		4. Erosão	1. Erosão Costeira/Marinha	0	1.1.4.1.0
			2. Erosão de Margem Fluvial	0	1.1.4.2.0
			3. Erosão Continental	1. Laminar	1.1.4.3.1
				2. Ravinas	1.1.4.3.2
		3. Boçorocas		1.1.4.3.3	
	2. HIDROLÓGICO	1. Inundações	0	0	1.2.1.0.0
		2. Enxurradas	0	0	1.2.2.0.0
		3. Alagamentos	0	0	1.2.3.0.0
	3. METEOROLÓGICO	1. Sistemas de Grande Escala/Escala Regional	1. Ciclones	1. Ventos Costeiros (Mobilidade de Dunas)	1.3.1.1.1
				2. Marés de Tempestade (Ressacas)	1.3.1.1.2
			2. Frentes Frias/Zonas de Convergência	0	1.3.1.2.0
		2. Tempestades	1. Tempestade Local/Convectiva	1. Tornados	1.3.2.1.1
				2. Tempestade de Raios	1.3.2.1.2
				3. Granizo	1.3.2.1.3
				4. Chuvas Intensas	1.3.2.1.4
5. Vendaval	1.3.2.1.5				