



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

Ofício GAB n.º 252/2018.

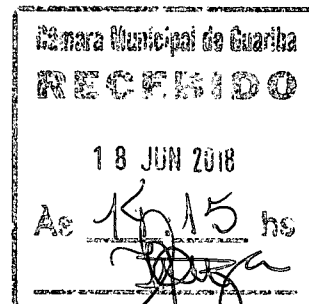
Guariba, 13 de Junho de 2.018.

Exmo. Sr.

CASSIO APARECIDO PEREIRA

DD. Presidente da Câmara Municipal.

Guariba/SP.



Referência: Ofício(s) nº 0079/2018.

Senhor Presidente,

Venho através deste a presença de Vossa Excelência, a par de meus cumprimentos, bem como, aos demais Vereadores subscritores das Indicações e/ou Requerimentos remetidos através dos Ofícios acima referidos, para encaminhar-lhe o Parecer da(s) Secretaria(s) e/ou Departamento(s) competente(s) desta Municipalidade, conforme segue:

Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania - Procon.

Requerimento nº 0011/2018.

Quanto às demais Indicações que não se encontram descritas acima, esclareço que as mesmas foram encaminhadas as devidas Secretarias ou Departamentos, com determinação de providências para atendimento às solicitações dos Senhores Vereadores e envio de informações para remetê-las a essa Câmara Municipal.

Sem mais para o momento, renovo-lhe protestos de estima e consideração.

Respeitosamente,

FRANCISCO DIAS MANÇANO JUNIOR
Prefeito do Município de Guariba



PROCON

Secretaria da Justiça e defesa da cidadania

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Guariba, 12 de JUNHO de 2018

AOS NOBRE VEREADOR

SR.CASSIO APARECIDO PEREIRA-PTB

Venho através de este em resposta a solicitação do ofício nº 0011/2018 onde os nobre Vereador e Presidente da Câmara de Guariba solicita informações referente ao problema em nossa cidade do sinal falho da operadora VIVO, onde os problemas são constantes com interrupção de ligações por vários dias, muitas falhas no sinal e problemas com internet onde o sinal vai e volta, trazendo prejuízos a população pois os mesmos tem que pagar por algo que não utilizou ou seja serviço não prestado informo o seguinte.

Este PROCON não tem medido esforços para a solução dos fatos, pois a partir do conhecimento dos defeitos e falta de prestação de serviço aos consumidores de nosso município o PROCON de imediato entrou em contato com gerentes e diretores e departamento jurídico da vivo conforme pode ser comprovado em anexo onde cobrou soluções do caso em nosso município e estamos cobrando até hoje, mesmo após explicações da empresa VIVO o que não nos agradou pois o problema persiste ainda, o qual são grandes os relatos de pessoas que não conseguem utilizar o serviço, informo que não somente esse assunto da internet como também estamos questionando a instalação de novas linhas que pela operadora não há cabeamento para instalação das mesmas o que também caracteriza um grande desrespeito a população pois ligam ofertando e depois não possuem o serviço e quem já possuía não consegue fazer a transferência, informo

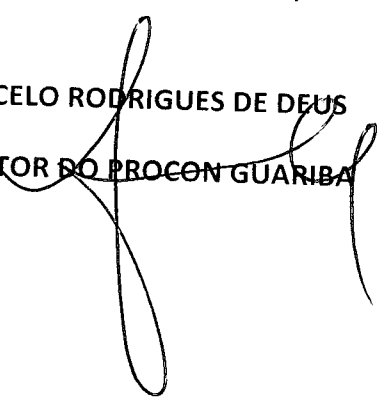
AV.Evaristo Vaz de Arruda nº 1190-Centro-Guariba Est. De São Paulo CEP: 14840-000 fone 32519422 Email. procon.guariba@yahoo.com.br

que diante essas informações é de grande importância a esse PROCON defender os direitos do consumidor Guaribense sempre que o órgão for solicitado.

Referente as providencias no dia 02/05/2018 as 14:30 este PROCON entrou em contato com Sr. Salione Diretor Regional Telefônica onde informei o mesmo que estava enfrentando questionamentos de consumidores de Guariba com a falta de sinal Móvel da VIVO, inclusive com alguns comércios sem condições de utilizar se quer a maquina de credito porque não dava sinal, informei ainda esta ser uma situação generalizada, pedi uma apreciação para que fosse sanada de imediato a situação que se encontrava no município pois caso nada fosse resolvido ingressaria junto ao Ministério Publico o qual solicitei a resposta dentro do prazo de três dias já com providencias, solicitei ainda que tal providencias por este órgão fosse repassado a mídia e jornais para conhecimento das providencias deste órgão através da Sr. VANESA assessora de imprensa do Município. No dia 10 de Maio DE 2018 NOTIFIQUEI a VIVO para comparecimento junto ao PROCON onde o órgão solicitava explicações da situação de Guariba ou seja mal prestação de serviço VIVO, pois do dia 26/04/2018 a 06/05/2018 nada funcionava da VIVO no Município, solicitei ainda que nesta audiência fosse informada a causa da indisponibilidade de instalação de novas linhas no Município,essa audiência aconteceu na data de 29/05/2018 com a presença do Diretor Regional da Telefonica Sr. JOSE SALIONE e pelo Dr. CARLOS FELIPE ALMEIDA OAB/BA 47.185 onde os mesmos apresentaram a resposta em anexo o que não solucionou o problema em questão ou seja o mesmo persiste ainda, informo ainda que no dia 11/05/2018 notifiquei a ANATEL para comparecer no PROCON de GUARIBA na data de 22/05/2018 as 15:00,onde os mesmos ignoraram a situação e não compareceram, na data de 11/06/2018 este PROCON entrou em contato com o PROCON estadual onde estaremos agendando uma reunião a nível Estadual para cobrar explicações da VIVO a que diz respeito da falta de respeito aos consumidores que aqui residem e exigir um prazo para que seja solucionado em definitivo a situação do Município, aproveito a oportunidade para informar que após assinatura da ata que encaminhamos aos presentes na audiência do dia 29/05/2018 iremos ingressar junto ao Ministério Público solicitando que não seja mais oferecido aos consumidores algo que não pode ser cumprido, e solicitando junto ao MP uma reunião junto a TELEFONICA e ANATEL para esclarecimentos junto ao PROMOTOR dos fatos prejudiciais a população de GUARIBA.

minhas considerações. Certo da sua valiosa compreensão aproveito para elevar

MARCELO RODRIGUES DE DEUS
DIRETOR DO PROCON GUARIBA



PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 433

RECLAMANTE: Carlos Henrique Vaz de Lima

ENDEREÇO: Av. Coronel Neca Junqueira, 1870

BAIRRO: Jardim Boa Vista

CIDADE: Guariba

CPF: 087.198.478-40

RG: _____

TELEFONE: 3251-2442

Whatsap: 99184-1764

E-mail: _____

ASSUNTO: Consumidor alega que pediu transferência de linha para seu novo endereço onde o endereço antigo era Av. Ernesto Buck, 937, Vila Mangolini. Onde informaram ao consumidor que não a disponibilidade para transferência da linha no novo endereço. Protocolo gerado de nº110420188172386.

RECLAMADO: Vivo.

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cheldon informou que vai priorizar a tratativa do consumidor onde o prazo é ate o dia 23/04/2018. O atendimento gerou o protocolo de nº318026673.

24/04/2018 Consumidor informou que não foi feita a transferência da linha por falta de viabilidade.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1328-9
Coordenador do PROCON

DATA: 19/04/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 433

RECLAMANTE: Carlos Henrique Vaz de Lima

ENDEREÇO: Av. Coronel Neca Junqueira, 1870

BAIRRO: Jardim Boa Vista

CIDADE: Guariba

CPF: 087.198.478-40

RG: -----

TELEFONE: 3251-2442

Whatsap: 99184-1764

E-mail: -----

ASSUNTO: Consumidor alega que pediu transferência de linha para seu novo endereço onde o endereço antigo era Av. Ernesto Buck, 937, Vila Mangolini. Onde informaram ao consumidor que não a disponibilidade para transferência da linha no novo endereço. Protocolo gerado de nº110420188172386.

RECLAMADO: Vivo.

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cheldon informou que vai priorizar a tratativa do consumidor onde o prazo é ate o dia 23/04/2018. O atendimento gerou o protocolo de nº318026673.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 19/04/2018

RETORNAR E.M.
23/04/2018
Assessoria de C. Jurídico

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 300

RECLAMANTE: Ana Maria Porfida

ENDEREÇO: Av. João de Miguel - 120

BAIRRO: Macaubas

CIDADE: Guariba

CPF: 321.270.418-79

TELEFONE: -----

E-mail: ricardo1982oliveira@gmail.com

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador do PROCON

RG: 34.231.513-4

Whatsap: 98875-2125

ASSUNTO: Consumidora contratou a linha (16)3251-1502, antes de ser instalada pediu a transferência de endereço, e foi informado que não havia porta aberta para essa solicitação, então a consumidora deseja efetuar cancelamento da linha.

14/03/2018 consumidora retornou ao PROCON pois chegou uma nova fatura

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cintia protocolo 218116059, efetuou o cancelamento da linha e também o cancelamento da fatura que estava em aberto, ainda será gerada mais uma fatura proporcional onde a mesma foi orientada a retornar no mês seguinte para efetuar o cancelamento.

14/03/2018 atendente Elizere efetuou a contestação da fatura que a consumidora recebeu. O atendimento gerou o protocolo de nº 218393027.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 14/03/2018 (21/02/2018)

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

Telefônica Brasil S/A
Av. Engenheiro Luiz Carlos Benini, 1376, Ed. Eco Benini - Cidade Monções
CEP: 04571-036 - São Paulo - SP
CNPJ: 02.558.157/0001-62 Insc. Est: 108383948112
http://www.vivo.com.br

Código do cliente 8999 6709 4762 DV: 8
Nº do telefone 1632511502
Data de vencimento 25/02/2018
Valor a pagar 54,17
Data de emissão 09/02/2018
Estado de instalação São Paulo
Tipo de cliente Residencial
Número da fatura 0563015115-0
Mês de referência Fevereiro/2018



CTC CAMPINAS SPI PL9

ANA MARIA PORFIDA
RUA SAMPAIO VIDAL 348
CENTRO
14840-000 GUARIBA SP



72 13148850 59653 00000001313 2 0 210218

Vencimento
25/02/2018

Seu Demonstrativo de Despesas

página: 1/2

RESUMO PRESTADORA TELEFONICA	VALOR (R\$)
Plano Contratado / Serviços Mensais	
Internet	
Vivo Internet 8 Mbps (095)	31,60
Telefone	
Ilimitado Fixo Local - Franquia Mensal (077)	3,16
Ilimitado Fixo Local - Assinatura Mensal (077)	19,41
Total	54,17
Serviços Eventuais	
Taxa de Habilitação	0,00
Taxa de Habilitação Vivo Internet 8 Mbps	0,00
Total	0,00
TOTAL GERAL A PAGAR	54,17

Histórico de consumo

Total utilizado em min:seg
das faturas com vencimento em:

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Telefonia fixa e Internet:
103 15. Para TV por assinatura: 106 15. Pessoas com necessidades
especiais de fala/audição, ligue 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto
de você acesse www.vivo.com.br. O relatório detalhado está disponível
em www.vivo.com.br/meuvivo e pode ser solicitado impresso, de forma
permanente ou não.
Você contratou serviços de Banda Larga, de Voz, nesta conta.

A falta de pagamento desta fatura implicará no cancelamento do
serviço.
Participe do Conselho de Usuários da Vivo. Mais informações
www.vivo.com.br/conselhodeusuarios

Importante: mantenha o pagamento em dia e evite a suspensão parcial/total dos serviços e a inclusão nos órgãos de proteção do crédito. Para pagamentos após o vencimento serão cobrados encargos de 2% e juros de 1% ao mês em conta futura. O ressarcimento por inoperância é realizado em conformidade com as Resoluções: Para STFC artigo 32º da Resolução Anatel nº 426/2005; para SCM artigo 46º da Resolução Anatel nº 614/2013 e para TV artigo 6º da Resolução 488/2007. Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras: 12 Algar • 13 Fonar • 14 Oi • 15 Vivo • 16 Viacom • 17 Transit • 18 Spin Telecom • 21 Claro • 23 Intelig • 24 Dialdata • 26 IDT • 27 Aerotech • 29 T-Leste • 31 Telemar • 32 Convergia • 34 ETML • 35 Easytone • 36 DSLI Vox • 37 Golden Line Telecom • 38 Tesa • 41 TIM • 42 GT Group • 43 Sercomtel • 45 Level 3 • 46 Hoje Telecom • 47 BT Communications • 49 Cambridge • 53 Oslara • 56 Espas • 57 Itavoice • 58 Voitel • 61 Nexus • 62 OTS Option • 63 Hello Brazil • 65 Telecom 65 • 71 Yip • 72 Locaweb • 73 Plumium • 75 Wipway • 76 Smart Voip • 81 Datora • 85 America Net • 89 Conecta • 91 IP Corp Telecom • 96 Amigo Telecom • 98 Alpha Nobilis
Central de Atendimento Anatel: 1331 (Geral), 1332 (Deficientes Auditivos) e www.anatel.gov.br. Recurso de atendimento VIVO, ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.
(095) PSABL/040/POS/SCM (077) PA266-Ilimitado Fixo Local

Destaque Aqui

Autenticação Mecânica

Nome do Cliente ANA MARIA PORFIDA			Sr. Caixa, favor não receber pagamento parcial.	
Código do cliente 8999 6709 4762	Código para Cadastramento de Débito Automático 899967094762-8	Número da Fatura 0563015115-0	Data de Vencimento 25/02/2018	Valor a Pagar (R\$) 54,17

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 258

RECLAMANTE: Mario de Oliveira Neto

ENDEREÇO: Av. Antonio Baldam, 270 (Campos Sales)

BAIRRO: Mariana I

CIDADE: Guariba

CPF: 031.133.198-03

RG: _____

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador do PROCON

TELEFONE: 3251-1427

Whatsap: 98165-8522

E-mail: _____

ASSUNTO: Consumidor alega que quer fazer transferência da linha telefônica juntamente com a internet, mas a vivo informou que só consegue transferir a linha, pois não há a viabilidade para a internet.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Jonathan informou, que primeiro tem que fazer a transferência da linha para depois ver se há a viabilidade no endereço. O atendimento gerou o protocolo de nº218290304.

FUNCIÓNÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 07/03/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 283

RECLAMANTE: Monica da Silva Santos

ENDEREÇO: Avenida da Saudade, 435

BAIRRO: Garavello

CIDADE: Guariba

CPF: 299.546.628-04

RG: _____

TELEFONE: (12)99658-9051

Whatsap: (12)99658-9051

E-mail: - _____

ASSUNTO: Consumidora alega que a sua fatura já venceu e ainda não recebeu a mesma para efetuar o pagamento.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: O atendente Leandro enviou a fatura no e-mail do PROCON. Onde o atendimento gerou o protocolo de nº20184305568671.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 12/03/2018

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador de PROCON

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

Nº da Conta: 2145196026
Mês de referência: 02/2018
Período: 21/01/2018 a 20/02/2018
Data de emissão: 23/02/2018

www.vivo.com.br/meuvivo

Fale conosco. Central de Relacionamento
*8486 ou www.vivo.com.br/faleconosco

Telefônica Brasil S.A.
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376
CEP 04571-936 - São Paulo - SP
I.E.: 108383949112
CNPJ Matriz: 02.558.157/0001-62
CNPJ Filial: 02.558.157/0001-62

MONICA DA SILVA SANTOS
R. ANTONIO DE CARVALHO, 288
PROXIMO A
RES MONTE BELO
14840-000 - GUARUBA - SP

2ª VIA

Vencimento
06/03/2018

Total a Pagar - R\$
39,81

Seus Números Vivo
12-99658-9051

Caso você tenha mais linhas, consulte o detalhamento da sua conta.

Vivo Valoriza

Saldo de pontos acumulados: 109
Na data de: 22/01/18
Saldo referente a conta 2145196026 no
Vivo Valoriza. Para saldo atual, envie SMS
com a palavra SALDO para 8011.

O que está sendo cobrado

	Quantidade de Plano/Pacote	Quantidade de Números Vivo	Valor R\$ Plano/Pacote	Inclusão Plano/Pacote	Utilizado Minutos/Unidades	Valor Total R\$
Serviços Contratados						
Vivo Móvel						
VIVO CONTROLE 1,5GB - 25 MIN_						
Serviços Telefônica Brasil	1	1	38,99	-	-	
Subtotal	-	-	38,99	-	-	38,99
Outros Lançamentos						
Encargos Financeiros						38,99
Subtotal						0,82
						0,82
TOTAL A PAGAR						39,81

MENSAGEM IMPORTANTE PARA VOCÊ

O relatório detalhado está disponível em www.vivo.com.br/meuvivo e pode ser solicitado impresso, de forma permanente ou não.

Seu Vivo Controle está com novo valor. Saiba mais detalhes sobre as características do plano promocional e acesse o comunicado público de 28/12/2017 em vivo.tl/e1. Conheça outros planos em: www.vivo.com.br/controle

Agradecemos pagamentos recebidos até a emissão desta conta. Mantenha o pagamento em dia e evite a suspensão parcial/total dos serviços e a inclusão nos órgãos de proteção do crédito. Para pagamentos após o vencimento serão cobrados encargos de 2% e juros de 1% ao mês em conta futura.

vivo

Nome do Cliente

MONICA DA SILVA SANTOS

Cód. Débito Automático 2145196026-5

Nº da Conta 2145196026

Vencimento

06/03/2018

Total a Pagar - R\$

39,81

846800000008

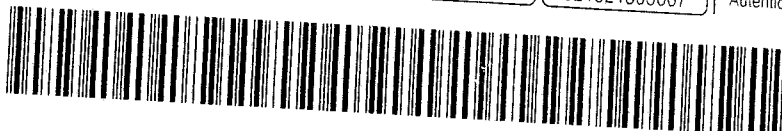
398100800018

121451960268

021821803067

Autenticação Mecânica

Mês Referência 02/2018



MONICA DA SILVA SANTOS
R ANTONIO DE CARVALHO, 288
PROXIMO A
RES MONTE BELO
14840-000 GUARIBA - SP

CPF/CNPJ: 299.546.628-04
Inscrição Estadual: ISENTO
Número da conta: 2145196026

MENSAGEM IMPORTANTE PARA VOCÊ

Você contratou serviços Serviços adicionais.

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Nome da Empresa: Telefonica Brasil S.A.

Endereço: Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções

CNPJ: 02.558.157/0001-62

I.E.: 108383949112

Nº NFST: 006.595.682/02/2018

Período: 21/01/2018 a 20/02/2018

Atende o convênio: 115/2003

Descrição: PF/PJ - OUTROS

Nº Série: C Sub-Série:

Emissão: 23/02/2018

CFOP: 5.307

Seq.	Cód Serviço	Descrição	Quantidade	ICMS	Valor R\$
1	1570	Serviços Contratados Vivo Móvel	2	25%	38,99
TOTAL NOTA FISCAL TELEFONICA BRASIL S.A.					38,99
Informações Complementares					
ICMS 25,00%		Base de Cálculo R\$ 38,99	Valor ICMS R\$ 9,75	Serv. Isentos/Não Tributável	R\$ 0,00
PIS 0,65%		Base de Cálculo R\$ 29,24	Valor PIS R\$ 0,19	Serv. Isentos/Não Tributável	R\$ 0,00
COFINS 3,00%		Base de Cálculo R\$ 29,24	Valor COFINS R\$ 0,88	Serv. Isentos/Não Tributável	R\$ 0,00

Contribuição para o FUST 1% = R\$0,27 e FUNTTEL 0,5% = R\$0,13 do valor dos serviços - não repassados às tarifas.
Autenticação digital: b283.ec3a.217d.0ed0.4c43.800c.8804.6a1b

DETALHAMENTO TOTAL DA CONTA PARA OUTROS LANÇAMENTOS

OUTROS LANÇAMENTOS

ENCARGOS FINANCEIROS

Descrição

Multa por Atraso no Pagamento Serviço Móvel Pessoal

Juros Serviço Móvel Pessoal

Subtotal

Referência

Jan/2018

Jan/2018

Valor R\$

0,72

2,10

0,82

TOTAL DE OUTROS LANÇAMENTOS

0,82

Assunto: Atendimento 0800 ODC VIVO - Segunda via

De: luiz.carneiro@telefonica.com

Para: procon.guariba@yahoo.com.br

Data: segunda-feira, 12 de março de 2018 12:02:55 BRT

Conforme contato, segue em anexo.

Att.

Luiz Henrique Costa Carneiro

Atendente de Relacionamento - 0800 Procon - Móvel /// CTBA

Rua 24 de Maio, 118, 6º andar, Centro

Curitiba – Paraná

luiz.carneiro@telefonica.com

www.telefonica.com.br | www.vivo.com.br



Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição.



Viewer Printing Document.pdf

61.3kB

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

maria frede silva

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 152

RECLAMANTE: Monica da Silva Santos

ENDEREÇO: Avenida da Saudade, 435

BAIRRO: Garavello

CIDADE: Guariba

CPF: 299.546.628-04

RG: _____

TELEFONE: (12)99658-9051

Whatsap: (12)99658-9051

E-mail: _____

ASSUNTO: Consumidora alega que a sua fatura já venceu e ainda não recebeu a mesma para efetuar o pagamento.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: A atendente Marlene enviou a fatura no e-mail do PROCON. Onde o atendimento gerou o protocolo de nº2018449121110

FUNCIONÁRIO: Juliana

DATA: 08/02/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

América de Silva Santos

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES. (X) TEL () CARTA ()

FICHA: 142

RECLAMANTE: Jose Ricardo de Oliveira

ENDEREÇO: AV. João de Miguel, 120

BAIRRO: Macaubas/ Rural

CIDADE: Guariba

CPF: 293.013.878-59

RG: 45.598.722-1

TELEFONE: 3251-1502

Whatsap: 98875-2095

E-mail: ricardo1982oliveira@gmail.com

ASSUNTO: Consumidor alega que desde a data de 26/01/2018 pediu transferência a de sua linha telefônica para o endereço na Rua Sampaio Vidal, 348, Centro e não está conseguindo onde gerou o protocolo de nº310120184568500.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cintia informou que não a viabilidade para transferência da linha e internet nesse novo endereço. Onde o atendimento gerou o protocolo de nº0188443728.

FUNCIONÁRIO: Juliana

DATA: 06/02/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 202

RECLAMANTE: Ana Maria Porfida

ENDEREÇO: Av. João de Miguel - 120

BAIRRO: Macaubas

CIDADE: Guariba

CPF: 321.270.418-79

RG: 34.231.513-4

TELEFONE: -----

Whatsap: 98875-2125

E-mail: ricardo1982oliveira@gmail.com

ASSUNTO: Consumidora contratou a linha (16)3251-1502, antes de ser instalada pediu a transferência de endereço, e foi informado que não havia porta aberta para essa solicitação, então a consumidora deseja efetuar cancelamento da linha.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cintia protocolo 218116059, efetuou o cancelamento da linha e também o cancelamento da fatura que estava em aberto, ainda será gerada mais uma fatura proporcional onde a mesma foi orientada a retornar no mês seguinte para efetuar o cancelamento.

FUNCIONÁRIO: Pâmela Mendes 14:57

Marcelo Rodrigues
M. P. C. S.
Coordenador do PROCON

DATA: 21/02/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

Assunto: sinal vivo movel

De: procon.guariba@yahoo.com.br

Para: jose.salioni@telefonica.com

Data: quarta-feira, 2 de maio de 2018 14:30:38 BRT

BOA TARDE SALIONE,

Estou enfrentando questionamentos de consumidores de Guariba com a falta de Sinal Movel da VIVO, alguns comércios não conseguem passar nem cartão porque não tem sinal, os locais da falta de sinal móvel esta generalizada no Município pois todos falam somente uma língua, ou seja o que fazer com essa VIVO.

Peço uma apreciação do caso para que possamos sanar essa falta da prestação de serviço aos consumidores, e que não haja a necessidade de ingressar junto ao Ministério Público pela falta de prestação de serviço cobrada de todos, informo ainda que ficarei no aguardo dentro do prazo de 03 dias para retorno da situação, se possível com alguma providencia, pois consumidores estão se sentindo prejudicados e fornecedores prejudicados também, sendo dever do PROCON proteger o bem estar da população.

Grato pela sua atenção desde já agradeço e elevo estima consideração.

Marcelo Rodrigues de Deus

PROCON - GUARIBA/SP

procon.guariba@yahoo.com.br

procon@guariba.sp.gov.br

(16)3251-8472

Assunto: Fw: sinal vivo movel

De: procon.guariba@yahoo.com.br

Para: shownalista@gmail.com

Data: quinta-feira, 3 de maio de 2018 10:29:21 BRT

Marcelo Rodrigues de Deus
PROCON - GUARIBA/SP
procon.guariba@yahoo.com.br
procon@guariba.sp.gov.br
(16)3251-8472

----- Mensagem encaminhada -----

De: Procon - Guariba <procon.guariba@yahoo.com.br>

Para: Jose Salioni <jose.salloni@telefonica.com>

Enviado: quarta-feira, 2 de maio de 2018 14:30:38 BRT

Assunto: sinal vivo movel

BOA TARDE SALIONE,

Estou enfrentando questionamentos de consumidores de Guariba com a falta de Sinal Movel da VIVO, alguns comércios não conseguem passar nem cartão porque não tem sinal, os locais da falta de sinal móvel esta generalizada no Município pois todos falam somente uma língua, ou seja o que fazer com essa VIVO.

Peço uma apreciação do caso para que possamos sanar essa falta da prestação de serviço aos consumidores, e que não haja a necessidade de ingressar junto ao Ministério Público pela falta de prestação de serviço cobrada de todos, informo ainda que ficarei no aguardo dentro do prazo de 03 dias para retorno da situação, se possível com alguma providencia, pois consumidores estão se sentindo prejudicados e fornecedores prejudicados também, sendo dever do PROCON proteger o bem estar da população.

Grato pela sua atenção desde já agradeço e elevo estima consideração.

Marcelo Rodrigues de Deus
PROCON - GUARIBA/SP
procon.guariba@yahoo.com.br
procon@guariba.sp.gov.br
(16)3251-8472



PROCON/GUARIBA

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05

ANATEL

São Paulo (GR01)

**Endereço: Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana - CEP
04101-300 - São Paulo/SP**

Guariba, 11 de MAIO DE 2018

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

(A qualidade de representante legal deverá ser comprovada mediante entrega de cópia de documento hábil: procuração e contrato social.)

Prezado senhores;

O PROCON Municipal de GUARIBA/SP, órgão vinculado à (SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARIBA/SP) conveniado com a Fundação PROCON-SP nos termos do Decreto 41.788/97, e conforme § 4.º do artigo 55 da lei 8078/90, que dispõe sobre a proteção do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria a comparecer à (PRAÇA SILVIO VAZ DE ARUUDA Nº 190-CENTRO) PROCON, no dia 22___/05___/2018___, às 15___ : ___30___ horas, para audiência conciliatória face a reclamação deste PROCON, onde consumidores solicitam uma explicação da mal prestação de serviço do serviço VIVO em nossa cidade, pois do dia 26/04/2018 ate o dia 06 de Maio o serviço não funcionou em nossa cidade e alguns Bairros conforme passado para o SR. Salione DA VIVO DE RIBEIRÃO PRETO a muito tempo vem apresentando problemas de sinal DA VIVO e INTERNET, informamos ainda que



AVISO DE
RECEBIMENTO

AR

AVIS CN07

47335912 1 BR

DATA DE POSTAGEM / DATE DU DÉPÔT

UNIDADE DE POSTAGEM / BUREAU DU DÉPÔT

TENTATIVAS DE ENTREGA / TENTATIVES DE LIVRAISON

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO REMETENTE / NOM OU RAISON SOCIALE DE L'EXPÉDITEUR

PROCON MUNICIPAL DE GUARIBA/S

AV. DE MAR... 1190 - CENTR

CEP: 14840-000 - TAIXA POSTAL: 49

GUARIBA - SÃO PAULO

CIDADE / LOCALITÉ

UF

BRASIL
BRÉSIL

14840000

ENDEREÇO PARA
DEVOLUÇÃO
RETOUR

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

AR

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO DESTINATÁRIO DO OBJETO / NOM OU RAISON SOCIALE DU DESTINATAIRE

ENDEREÇO / ADRESSE

Rua Vergueiro, nº 3073, Alila Mariana

CEP / CODE POSTAL

CIDADE / LOCALITÉ

04101-300

São Paulo

UF

PAÍS / PAYS

SP

DECLARAÇÃO DE CONTEÚDO (SUJEITO À VERIFICAÇÃO) / DISCRIMINATION

Ref: encaminhamento

NATUREZA DO ENVIO / NATURE DE L'ENVOI

☐ PRIORITÁRIA / PRIORITAIRE

☐ EMS

☐ SEGURADO / VALEUR DÉCLARÉ

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

Bruna Santos

DATA DE RECEBIMENTO
DATE DE LIVRATION

16/05/2018

CARIMBO DE ENTREGA
UNIDADE DE DESTINO
BUREAU DE DESTINATION

CDD BOSQUE DA SAÚDE
16 MAI 2018
SE/SPM

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO
RECEBEDOR / ÓRGÃO EXPEDIDOR

RUBRICA E MAT. DO EMPREGADO /
SIGNATURE DE L'AGENT

Paulo A. Cruz

8727.089-4

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO NO VERSO / ADRESSE DE RETOUR DANS LE VERS

75240203-0

FC0463 / 16

114 x 186 mm

Questionamento PROCON GUARIBA

De: procon.guariba@yahoo.com.br

Para: jose.salioni@telefonica.com; luciana.ribeiro@telefonica.com

Data: quinta-feira, 10 de maio de 2018 11:19:54 BRT

PROCON/GUARIBA

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

NOT/SJDC/PMG/SP-00073/2018/05
TELEFONICA VIVO
AO RESPONSÁVEL PELOS FATOS NARRADOS

Guariba, 10 de MAIO DE 2018

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

(A qualidade de representante legal deverá ser comprovada mediante entrega de cópia de documento hábil: procuração e contrato social.)

Prezado senhores;

O PROCON Municipal de GUARIBA/SP, órgão vinculado à (SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARIBA/SP) conveniado com a Fundação PROCON-SP nos termos do Decreto 41.788/97, e conforme § 4.º do artigo 55 da lei 8078/90, que dispõe sobre a proteção do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria a comparecer à (PRAÇA SILVIO VAZ DE ARUUDA Nº 190-CENTRO) PROCON, no dia 29___/ 05___/ 2018___, às 15___ : _30___ horas, para audiência conciliatória face a reclamação deste PROCON, onde consumidores solicitam uma explicação da mal prestação de serviço do serviço VIVO em nossa cidade, pois do dia 26/04/2018 ate o dia 06 de Maio o serviço não funcionou em nossa cidade e alguns Bairros conforme passado para o Sr Salione a muito tempo vem apresentando problemas de sinal e internet, informamos ainda que requeremos informações da indisponibilidade da instalação de novas linhas no município sempre com a informação da VIVO de falta de cabeamento ou seja o consumidor esta sem serviço de telefonia por falta de produto com prestação de serviços, diante os fatos esse PROCON requer o comparecimento do preposto com poder de decisão para apreciação do caso e solução.

Solicitamos o comparecimento de um preposto com poder de decisão, tendo em vista que nosso objetivo é a efetivação de acordos, não sendo prática de este Órgão fornecer prazo suplementar para a solução de casos.

Informamos que o não comparecimento poderá implicar na aceitação dos fatos alegados pelo consumidor, sem prejuízo de medidas legais cabíveis.

Para quaisquer esclarecimentos adicionais, favor entrar em contato com (MARCELO RODRIGUES DE DEUS/COORDENADOR) pelo fone (16-32518472).

MARCELO RODRIGUES DE DEUS
COORDENADOR PROCON GUARIBA/SP

Marcelo Rodrigues de Deus
PROCON - GUARIBA/SP
procon.guariba@yahoo.com.br
procon@guariba.sp.gov.br
(16)3251-8472

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) DIRETOR(A) DO
PROCON MUNICIPAL DE GUARIBA/SP**

NOT/SJDC/PMG/SP – 00073/2018/05

TELEFONICA BRASIL S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, nº 1376, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04.571-936, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, na qualidade de incorporadora de **VIVO S/A**, em atenção ao Ofício em epígrafe, serve-se da presente para esclarecer o quanto segue.

A presente notificação convoca esta Operadora para comparecer à audiência de conciliação designada para o dia 29/05/2018 às 15:30 na sede do Procon Municipal de Guariba/SP, em face a reclamação deste PROCON, onde consumidores solicitam uma explicação da mal prestação de serviço desta Operadora no referido município, pois no dia 26/04/2018 até o dia 06/05/2018 o serviço não funcionou a cidade, e em alguns bairros, conforme passado pelo Sr. Saloni a muito tempo vem apresentando problemas de sinal de internet. Requer ainda informações da indisponibilidade da instalação de novas linhas no município, uma vez que, sempre há informação desta Operadora de falta de cabeamento, ou seja, o consumidor esta sem serviço de telefonia por falta de produto com prestação de serviço.

PRELIMINARMENTE

DA NATUREZA DO SERVIÇO PRESTADO

DIFERENCIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

Martão Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador do PROCON

29/05/2018
16:08

Ciente

Inicialmente, necessário tecer alguns esclarecimentos acerca do regime e natureza dos serviços prestados pela Telefonica Brasil S/A.

A Lei Geral de Telecomunicações (Lei Federal n.º 9.472/97) distingue os serviços de telefonia em **públicos** e **privados**, conforme art. 63 abaixo transcrito:

"Art. 63 – Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados."

Já o parágrafo único do mesmo dispositivo estabelece que apenas os serviços de telecomunicações de caráter público **possuem a obrigação de universalização e de continuidade**, vejamos:

"Parágrafo único – Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição de obrigações de universalização e de continuidade."

Em consonância com a LGT, a ANATEL, agência reguladora e fiscalizadora dos serviços de telefonia no país, instituída pela mesma Lei Geral de Telecomunicações, editou a Resolução n. 477/07, que trata do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, e, estabelece, em seu artigo 5º, que *"o SMP é prestado em regime privado e sua exploração e o direito ao uso das radiofrequências necessárias dependem de prévia autorização da Anatel."*

Para melhor ilustração das informações que serão aqui apresentadas, esclarece-se que os serviços de telefonia móvel, denominados Serviço Móvel

Pessoal – SMP são prestados pela TELEFONICA em regime privado, explorado por autorização e não por concessão ou permissão.

No tocante a prestação do SMP em regime privado, a ANATEL estabelece metas de cobertura e qualidade do serviço a serem observadas pelas Operadoras. Por conseguinte, a TELEFÔNICA está obrigada a observar as referidas normas.

Nesse sentido, a ANATEL estabelece que um município será considerado atendido quando o seu serviço estiver disponibilizado em, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede do Município.

DA COMPETÊNCIA EXCLUSIVA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL.

A Constituição de 1988, em seu artigo 21, inciso XI, determina que:

“Art. 21. Compete à União:

...

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 15/08/95:)”.

Com o intuito de regulamentar o serviço de telecomunicações, foi criada a ANATEL, conforme disposto no artigo 8º da Lei 9427/97. A mesma Lei determina que, em caráter de exclusividade, compete à ANATEL adotar quaisquer medidas que sejam necessárias para implementar e assegurar a prestação de

serviço de telecomunicações, dentre elas a fiscalização do serviço prestado pela TELEFONICA e demais prestadoras de serviço. Senão vejamos:

Lei 9427/97

"Art. 19. À Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:

...

X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado;

XI - expedir e extinguir autorização para prestação de serviço no regime privado, **fiscalizando e aplicando sanções;** (g.n.).

Feito esse esclarecimento inicial, a TELEFÔNICA informa, ainda, que a ANATEL, no exercício regular das suas funções, fiscaliza a qualidade do serviço de telefonia móvel prestado pelas Operadoras, no âmbito dos Municípios, através do atual **Plano de Monitoramento de Redes**, que sucedeu o Plano Nacional de Melhoria da Qualidade, **por meio do qual a Agência fiscaliza os serviços de telefonia móvel 24 horas por dia, 7 dias por semana.**

Além dos indicadores de qualidade previstos no Plano de Monitoramento de Redes, no que se refere à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, a ANATEL também estabelece metas a serem observadas pelas Operadoras, em âmbito estadual e/ou regional, de acordo com o Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP, instituído pela Resolução ANATEL nº 575/2011.

Desta forma, não só os resultados são constantemente monitorados, como esse monitoramento é realizado por quem tem competência técnica e jurídica exclusiva para fazê-lo, no caso a ANATEL. Outrossim, o resultado dessa permanente fiscalização é disponibilizado para toda a sociedade, por meio do site da ANATEL, publicidade essa que confere transparência ao processo de fiscalização.

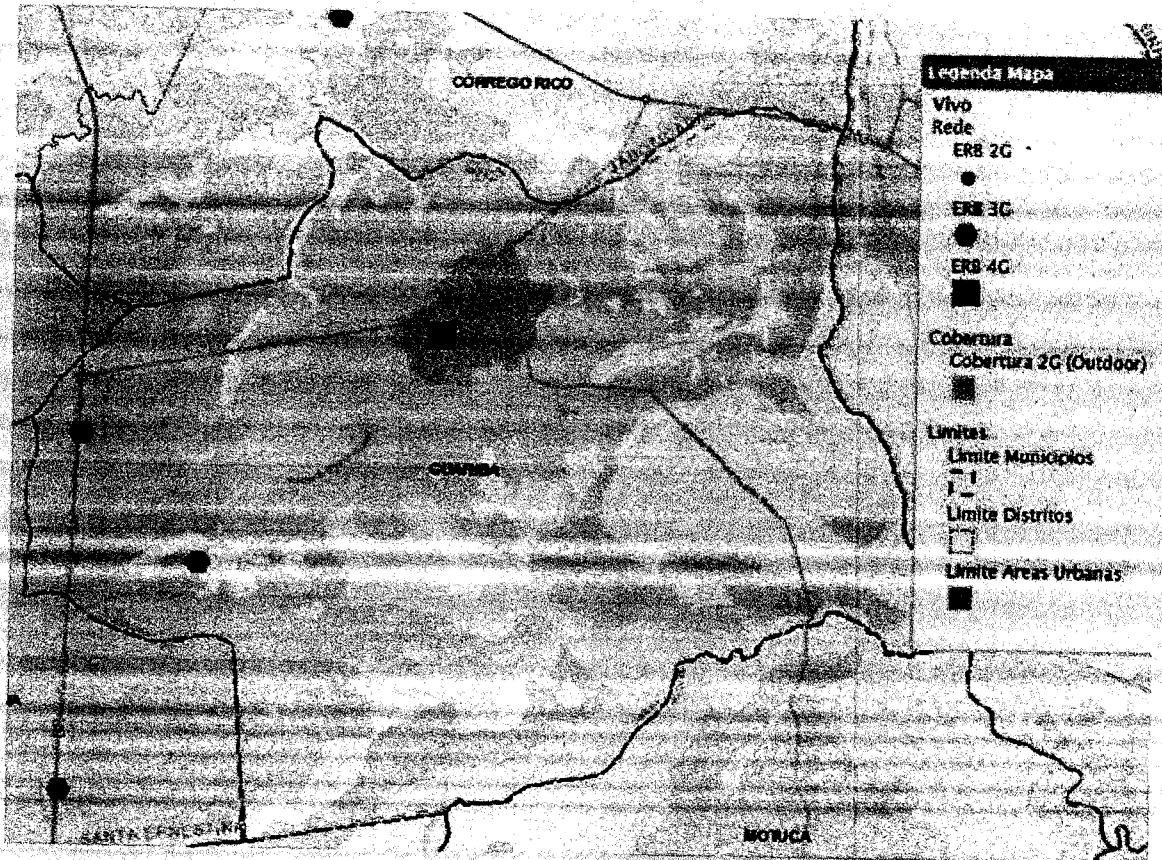
INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO PRESTADO NO MUNICÍPIO DE GUARIBA/SP

O Município de Guariba/SP, conta com a infraestrutura de 3 (três) sites ativos (antenas), sendo que um site utiliza as tecnologias GSM (2G), WCDMA (3G) e LTE (4G) oferecendo cobertura móvel na área urbana do Distrito Sede e adjacências e 2 (dois) sites na zona rural, sendo um equipado com as tecnologias GSM (2G) e WCDMA (3G) e outro apenas com a tecnologia WCDMA (3G), conforme destacado nos mapas de predição abaixo:

Mapa de predição de cobertura 2G

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355



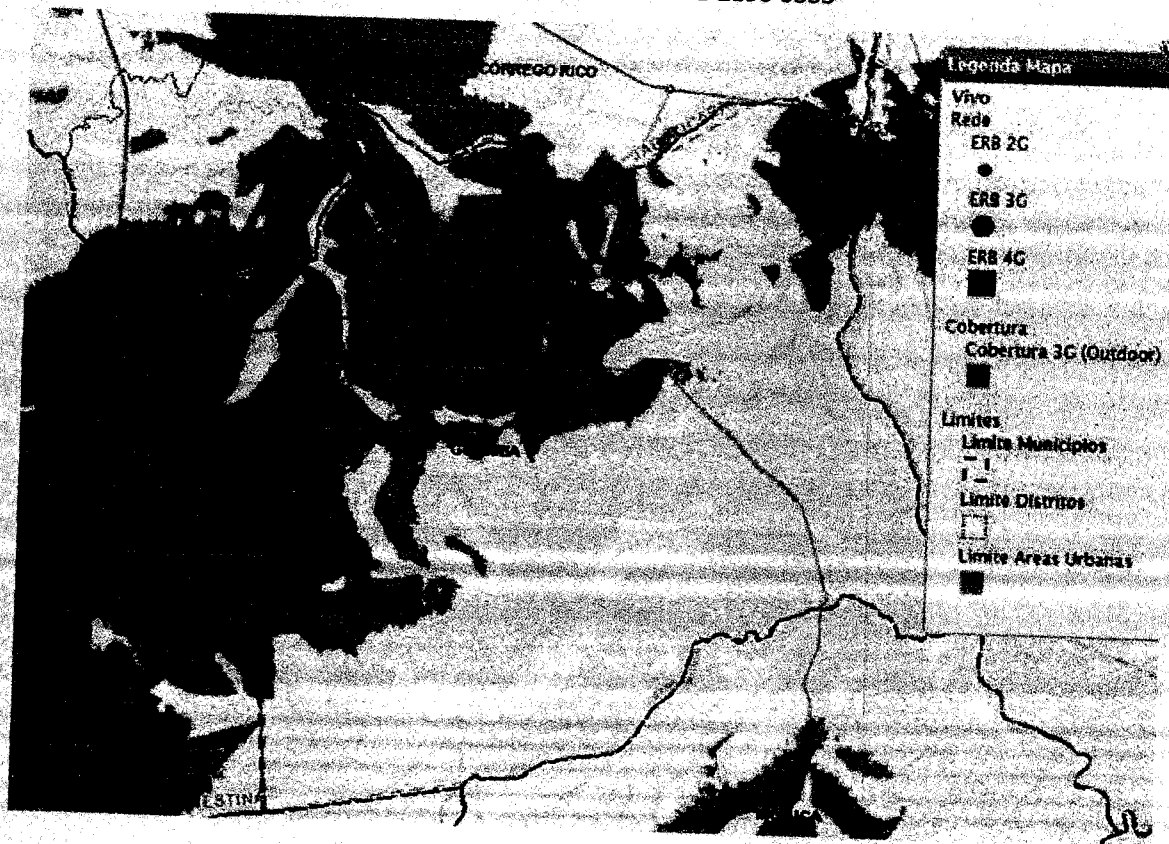
Mapa de predição de cobertura 3G

IANAMARU

ADVOCADOS

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

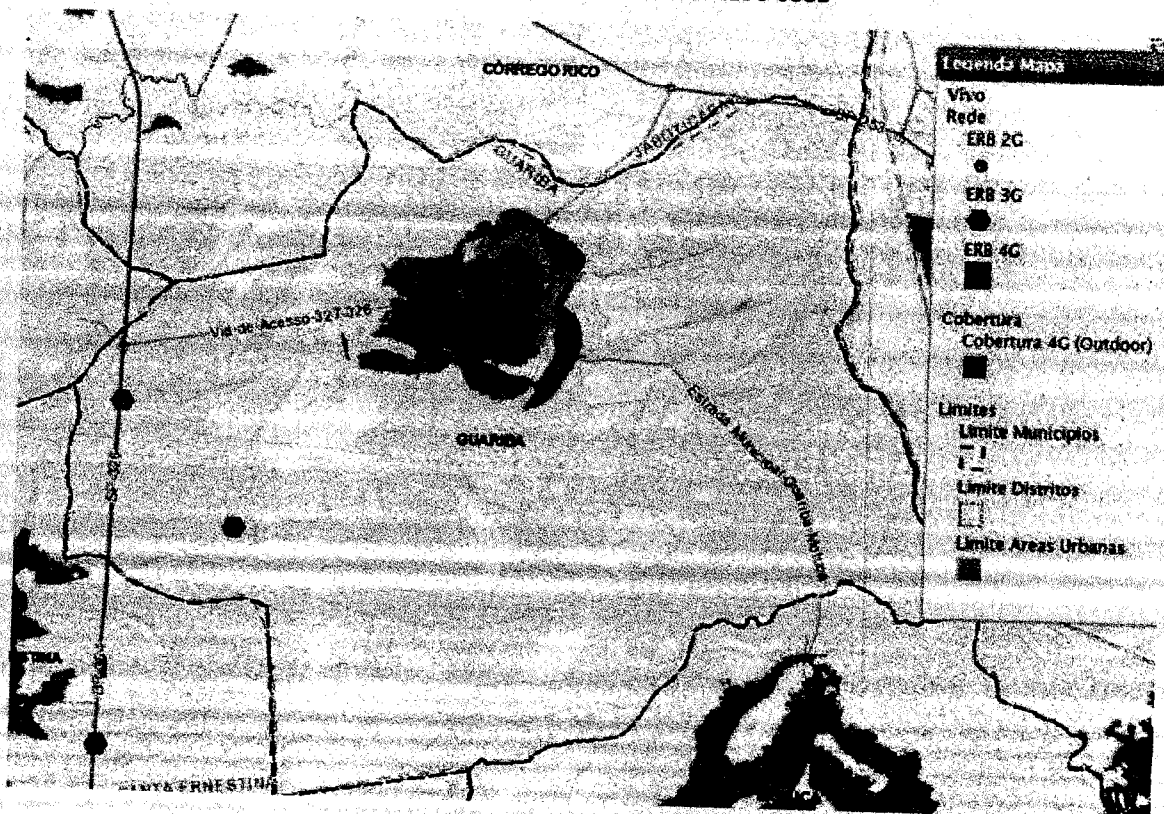
São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355



Mapa de predição de cobertura 4G

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

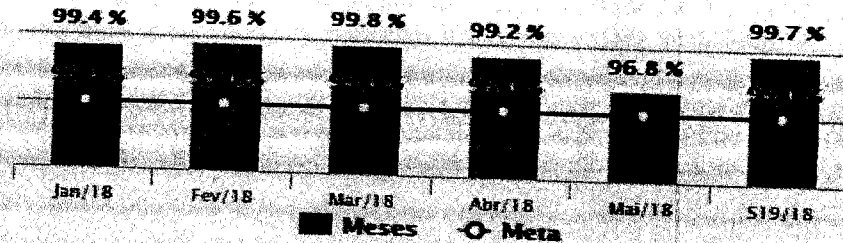


Além disso, como já explanado, a ANATEL monitora constantemente os indicadores das prestadoras de serviço de telefonia móvel, por município, oportunidade na qual a TELEFONICA apresenta os seus indicadores de desempenho no município de Guariba/SP, relativamente ao período de outubro/2017 a abril/2018

PMQ1 – Alocação do Canal de Tráfego (24h)
Atendendo as Metas estabelecidas Redes GSM+WCDMA (serviços de voz)

PMQ 1 (GSM + WCDMA)

Alocação do Canal de Tráfego(24h)

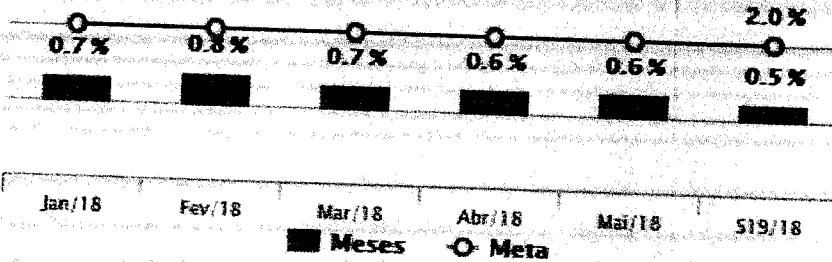


PMQ2 – Taxa de Queda de Chamada (24h)

Atendendo as Metas estabelecidas Redes GSM+WCDMA (serviços de voz)

PMQ 2 (GSM + WCDMA)

Taxa de Queda de Chamadas(24h)

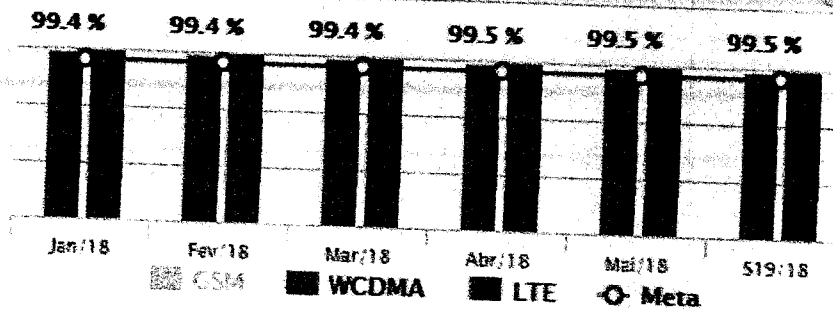


PMQ3 – Alocação do Canal de Dados (24h)

Atendendo as Metas estabelecidas Rede WCDMA (serviços de dados)

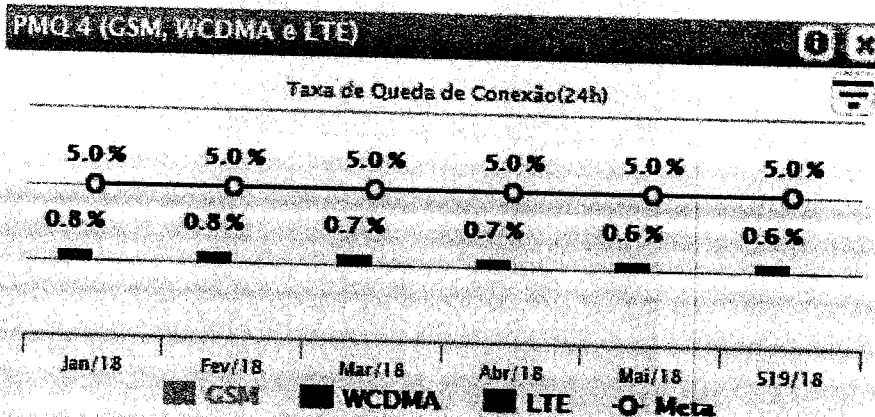
PMQ 3 (GSM, WCDMA e LTE)

Alocação do Canal de Dados(24h)



PMQ4 – Taxa de Queda de Conexão (24h)

Atendendo as Metas estabelecidas Rede WCDMA (serviços de dados)



Ressaltamos que a Agência Reguladora considera as exigências atendidas quando: (i) a taxa de alocação de tráfego, também chamada de taxa de conexão de voz, estiver com porcentagem **igual ou superior a 95%**; e (ii) a taxa de queda de chamada estiver com **porcentagem máxima de até 2%**; (iii) a taxa de alocação de dados, também chamada de taxa de conexão de dados, estiver **com porcentagem igual ou superior a 98%**; e (iv) a taxa de queda de conexão de dados estiver com **porcentagem igual ou inferior a 5%**. Desta forma, conforme indicadores aqui apresentados, a qualidade do serviço de telefonia móvel prestado pela TELEFONICA no município de Guariba/SP está de acordo com as metas de qualidade fixadas pela ANATEL.

No que tange à suposta má prestação dos serviços, devido a indisponibilidade de sinal, cumpre destacar que para o Serviço Móvel Pessoal-SMP, após intensas avaliações técnicas, informamos que não foram constatadas interrupções relevantes na prestação dos serviços de telefonia móvel no município de Guariba/SP sendo falhas pontuais, de curta duração, prontamente solucionadas.

Ademais, cumpre informar que, sempre quando há interrupção na prestação dos serviços, seja por problemas técnicos, vandalismo ou ação da natureza, esta Operadora, não mede esforços para que a interrupção seja prontamente restabelecida pela equipe de manutenção, com a maior brevidade possível, com o fito de não gerar, ou minimizar ao máximo, eventuais prejuízos a seus clientes.

Portanto, uma vez que os indicadores do Serviço Móvel Pessoal – SMP, apresentados pela Telefônica no município de Guariba/SP estão em conformidade com o estabelecido pela ANATEL, não há que se falar em má qualidade do serviço prestado.

Por fim, mas não menos importante, cumpre destacar, que visando ampliar a capacidade e cobertura de Serviço Móvel Pessoal – SMP prestado no município de Guariba/SP, a TELEFONICA, vem realizando nos últimos anos diversos investimentos na sua rede de transmissão. Vejamos:

No ano de 2016, houve a ampliação da capacidade de atendimento da tecnologia WCDMA 3G. Já no ano de 2017, houve a ativação da tecnologia LTE (4G), e já no ano presente ano houve a ampliação de capacidade de atendimento. Vale frisar, que a tecnologia LTE (4G) é o que há de mais moderno em se tratando de tecnologia móvel, desde que o cliente tenha aparelho móvel compatível com a tecnologia.

Importante se faz esclarecer, que para o município de Guariba/SP existia uma Lei Municipal muito mais restritiva e que impedia/dificultava a instalação de novos sites. Tal cenário melhorou apenas com a Nova Lei Municipal

de Antenas de Guariba/SP nº 3.099/2017, sendo possível planejar novas instalações para o Município.

Neste mesmo sentido, deve-se destacar, que já há previsão de melhorias para o município de Guariba/SP. Está previsto para o segundo semestre deste ano, a disponibilização de um novo site no município, localizados na Rua Feres Sadalia, nº 882, Vila Corona, Guariba/SP, equipado com as tecnologias WCDMA (3G) e LTE (4G), além da ampliação de capacidade da tecnologia LTE (4G). Entretanto, tal ativação não depende única e exclusivamente desta Operadora, uma vez que, depende do cumprimento de algumas exigências burocráticas, tais como, licença de meio ambiente, licença de instalação e construção, autorização da Anatel, etc.

Mister se faz destacar, que a equipe de engenharia desta Operadora, visando melhorar a estrutura na localidade de Guariba/SP, tem executado a ampliação dos links SWS1 de 4x1G para 2x10G, e providenciado a instalação de novo SWS em 2x1G, e balancear o tráfego local entre os dois equipamentos, de forma a melhorar a vazão de saída da localidade, melhorando de forma significativa o tráfego de usuários desta região.

**INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADO -
STFC E SERVIÇO COMUTADO MULTIMÍDIA - SCM PRESTADO NO
MUNICÍPIO DE GUARIBA/SP**

Conforme já mencionado nas primeiras considerações desta defesa, importante destacar, que esta Operadora presta o serviço STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutado) no estado de São Paulo na qualidade de

concessionária, enquanto que para o SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) é prestado sob o regime de autorização.

Por este motivo, existe a obrigação por parte desta Operadora em atender o serviço STFC sem exceção, em todo o Estado de São Paulo, enquanto que para ao atendimento do serviço SCM, **está limitado à existência de viabilidade técnica do serviço**, conforme disposto no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013, que assim dispõe:

"Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

(...)

VII – observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;"

Portanto, caso a Prestadora dos serviços de SCM não possua viabilidade técnica para a prestação do serviço poderá recusar o atendimento. Importante se faz destacar que, os serviços de prestação SCM advém de uma autorização da ANATEL. O regime a ser considerado é privado, ainda que de interesse público, e neste sentido, vigora o princípio da livre iniciativa. Portanto, o serviço SCM é privado, baseando-se na liberdade e a mínima intervenção do

Poder Público na sua prestação, não estando a prestadora obrigada a assumir novos custos quando não há viabilidade técnica e/ou quando não há capacidade disponível.

Deve-se pontuar, que o atendimento ao serviço de telefonia fixa - STFC, em determinados locais, poderá ser feito utilizando tecnologia FWT (ou seja, utilizando a infraestrutura da rede móvel para prover atendimento fixo), sendo que as condições do Edital permitem, quando necessário, a utilização de antena externa (direcional) instalada em um poste até 5m de altura. Deve-se destacar ainda, que a instalação tanto do poste quanto da antena é de responsabilidade do usuário, entretanto, esta Operadora poderá realizar a instalação, sendo cobrado tal instalação em contrato à parte.

Ademais, imperioso destacar, que onde o sinal FWT for insuficiente para a prestação do serviço, a recomendação regulatória é a utilização de recursos de satélites, respeitando-se os mesmos valores que seriam cobrados pelo atendimento FWT (instalação/serviços de telecomunicações).

Desta forma, ANATEL monitora constantemente os indicadores das prestadoras de serviço, oportunidade na qual a TELEFONICA apresenta os seus indicadores de desempenho no código nacional 16 relativamente aos serviços de banda larga e telefonia fixa, no período de maio/2017 a abril/2018:

OKC: Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico

Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico (OKC)

	mai-17		jun-17		jul-17		ago-17		set-17		out-17		nov-17		dez-17		jan-18		fev-18		mar-18		abr-18		
	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	PRM01	PRM02	Meta: 295%
CN 16	98,02	97,53	95,00	91,64	99,16	99,67	94,13	97,81	99,07	100,00	97,66	95,65	97,57	97,83	99,73	97,74	98,78	88,59	99,36	98,62	98,92	98,98	98,41	98,64	

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

OKL: Taxa de Completamento de Chamadas Locais:

Taxa de Completamento de Chamadas Locais (OKL) Meta: ≥ 93%

	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18
OKL	97,93 : 98,00	98,23 : 98,34	97,79 : 97,79	97,63 : 97,95	97,88 : 97,94	97,63 : 98,13	97,39 : 98,18	98,08 : 98,12	97,50 : 97,40	97,89 : 97,97	98,15 : 97,75	97,63 : 97,56

OKN: Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas:

Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas (OKN) Meta: ≥ 93%

	mai-17	jun-17	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18
OKN	95,89 : 94,94	94,08 : 95,83	94,82 : 95,97	94,36 : 97,48	93,60 : 93,19	93,61 : 93,72	93,25 : 95,14	93,61 : 97,21	93,79 : 96,74	95,09 : 97,27	92,80 : 97,86	93,02 : 96,54

Por outro lado, no que se refere as Qualidade do serviço de Banda Larga Fixa, os índices mais significativos são SCM4 e SCM 5, descritos na Resolução ANATEL nº 574/2011, que são exigidos e publicados apenas os índices por Unidade Federativa (UF):

DOS INDICADORES DE REDE

Art. 15. Para realização da coleta de amostras dos indicadores deste Capítulo devem ser consideradas as seguintes regras:

I - as medições devem ser periódicas e realizadas por equipamento dedicado, instalado no endereço do Assinante, conforme metodologia e procedimentos técnico-operacionais definidos pelo Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade - GIPAQ;

II - as amostras coletadas devem ser estatisticamente válidas e representativas de todas as faixas de velocidade ofertadas nas localidades de que trata o inciso IV;

III - as medições devem ocorrer do equipamento dedicado ao PTT; e

IV - a Anatel definirá, por meio do Calendário Anual, as localidades que deverão ser submetidas à aferição dos indicadores de rede.

Art. 16. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:

I - vinte por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II - trinta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III - quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Instantânea Contratada (SCM4).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM4 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

B - número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

Art. 17. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

I - sessenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II - setenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III - oitenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado deve ser obtido pela média aritmética simples dos valores de velocidade instantânea, mensurados na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Média Contratada (SCM5).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM5 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Onde:

x- valor de cada medição de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e

n - número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês;

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês; e

c) percentual da velocidade média pela velocidade contratada do Assinante ao PTT, durante o PMT, no mês.

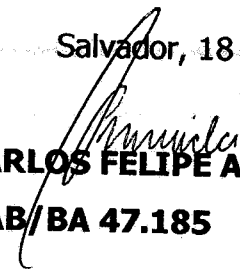
SCM4 - Garantia de Velocidade Instantânea Contratada											Meta: ≥ 95%	
UF SP	98,81	99,25	98,70	99,33	99,29	100,00	98,44	99,03	100,00	n.d.	100,00	100,00

SCM5 - Garantia de Velocidade Média Contratada											Meta: ≥ 80%	
UF SP	91,07	90,74	91,10	90,86	89,08	87,32	86,68	86,47	82,59	n.d.	100,00	100,00

Dessa forma, resta demonstrado o estrito respeito dessa operadora às normas consumeristas, assim como aos regulamentos da ANATEL, pontuando que a Telefônica está em constante busca de ampliação dos seus serviços, com a consequente ampliação de mercado, aliado à manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Assim, acreditando ter prestado todas as informações requeridas, demonstrando que a TELEFONICA encontra-se em conformidade com o estabelecido pela ANATEL, requer-se o arquivamento do feito. Entretanto, caso não seja este o entendimento de Vossa Excelência, coloca-se à disposição para prestar qualquer esclarecimento adicional.

Salvador, 18 de maio de 2018


CARLOS FELIPE ALMEIDA
OAB/BA 47.185

JOÃO PEDRO ORNELAS
OAB/BA 31.360

PROCURAÇÃO

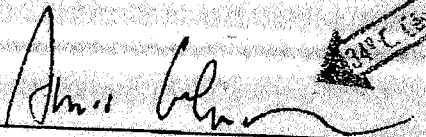
(I) **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, Bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04571-936, inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.558.157/0001-62, (II) **TELEFÔNICA DATA S.A.**, com sede na Av. Tamboré, nº 341 - parte, na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.027.547/0036-61; (III) **POP INTERNET LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 10º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.809.228/0001-15; e (IV) **INNOWEB LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 1º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.621.112/0001-09 neste ato, devidamente representada por seus diretores ("Outorgantes"), nomeiam e constituem como seus procuradores: **GRUPO A: ALÍPIO ALVES TORRES JUNIOR**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 81,308, expedido pela OAB/RJ, e inscrito no CPF/MF sob o nº 002.526.827-93; **CAROLINA SIMÕES CARDOSO**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 128421, expedido pela OAB/RJ, e inscrita no CPF/MF sob o nº 084.405.457-70; **FRANCISCO GOMES JUNIOR**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 102,163, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 086.517.208-07; **LAURA PAIVA BONOW**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 37,875, expedido pela OAB/RS, e inscrita no CPF/MF sob o nº 676.001.580-00; **GRUPO B: ADRIANA RIGUEIRA LOSITO**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 16.755, expedido pela OAB/DF, e inscrita no CPF/MF sob o nº 262.691.908-00; **ANDREA MARIA DA SILVA MATTOS**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 122,404, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 106.273.368-17; **ARLINDO DOS SANTOS ROQUE**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 104,256, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 082.285.468-66; **CASSIO HUMBERTO ALVES DOS SANTOS**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 3076, expedido pela OAB/PA, e inscrito no CPF/MF sob o nº 010.156.052-49; **DANIELLA QUINTAS DA ROCHA BRAGA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 203,883, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 277.633.208-42; **GUSTAVO NOGUEIRA FERREIRA**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 74.118, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 871.044.587-00; **MAGDA PAIVA VANACÔR**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 23.549, expedido pela OAB/RS, e inscrita no CPF/MF sob o nº 477.204.170-20; **NATHALIA PEREIRA LEITE**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 270.897, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 316.897.048-45; **PABLO ANDRÉZ PINHEIRO GUBERT**, brasileiro, divorciado, advogado, portador do documento de identidade nº 25.992, expedido pela OAB/PR, e inscrito no CPF/MF sob o nº 021.225.639-40; **SIMONE QUILES DE SANTANA MARQUES**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 204,662, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 258.536.048-21; aos quais confere poderes especiais, da cláusula "ad judicia et extra", para representar as Outorgantes, observados os critérios abaixo relacionados, (1) em qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, Federal, Estadual, Comum ou Especial, Tribunais Arbitrais e de Conciliação Prévia, certames licitatórios, inquéritos civis e criminais, podendo requerer, propor ações judiciais, contestar, interpor recursos em qualquer grau de jurisdição, prestar informações, transigir, conciliar e acordar, desistir, receber e dar quitação, receber citações, intimações e notificações, firmar compromisso, prestar garantias e caução, assinar termos de ajustamento de conduta e de fiel depositário, levantar depósitos






judiciais (levantamento exclusivo na conta corrente das Outorgantes), nomear prepostos, prestar depoimentos, reconhecer a procedência do pedido; (2) perante qualquer órgão público Federal, Estadual e Municipal, da administração direta e indireta, entidades autárquicas federais, estaduais e municipais, empresas públicas, sociedades de economia mista, incluindo, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC e Fundação PROCON; (3) perante o Cartório de Notas, Registros de Imóveis, de Títulos e Documentos, Conselho Nacional de Auto - Regulamentação - CONAR; podendo, enfim praticar todos os demais atos que se fizerem necessários para o bom e fiel cumprimento deste mandato, podendo os outorgados substabelecerem com reservas de iguais poderes. Os atos estabelecidos acima poderão ser praticados individualmente. O(s) Outorgado(s) constituído(s) fica(m) ciente(s) de que ao se desligar(em) do quadro da Companhia, do qual faz(em) parte, não mais poderá(ão) exercer quaisquer poderes constantes neste instrumento, ficando sem efeito os atos praticados a partir da data de desligamento, sendo inclusive responsável(is) por perdas e danos causados pelo uso indevido dos poderes revogados em decorrência do desligamento. A presente procuração terá prazo indeterminado. (Processum 39/2016).

São Paulo, 21 de março de 2016.



AMOS GENISH
Representante Legal



BRENO RODRIGO PACHECO DE OLIVEIRA
Representante Legal

34/10 OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS FÍSICAS - JUIZ DE PAZ DE SÃO PAULO

Reconheço, por semelhança, as firmas de **AMOS GENISH** e **BRENO RODRIGO PACHECO DE OLIVEIRA**, em documento sem valor econômico, da Lei 12.016/2009, de 29 de março de 2016.

Em Teste, da verdade. Cod. 200078431225/200150040

Luis Carlos Tavares Dias Soares - Escrevente.

Válida assinatura com selo de autenticidade. (Ord 2: Total R\$ 10,70)





Luis Carlos Tavares Dias Soares
Escrevente Autorizado



SUBSTABELECIMENTO

OUTORGANTE: PABLO ANDREZ PINHEIRO GUBERT, brasileiro, divorciado, advogado, portador do documento de identidade nº 25.992, expedido pela OAB/PR, e inscrito no CPF/MF sob o nº 021.225.639-40, com endereço profissional na Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP 04571-936; substabelece totalmente com reserva de iguais poderes, nas pessoas de: **ADRIANA LOPES BEZERRA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 347680, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 222.863.728-96; **ANA CLAUDIA MARÇAL DA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 85637, expedido pela OAB/RJ, e inscrita no CPF/MF sob o nº 005.617.907-36; **ANA EVELINE SAMPAIO RIBEIRO MINOZZO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 1073B, expedido pela OAB/PE, e inscrita no CPF/MF sob o nº 592.361.672-68; **ANDRESSA CAROLINE DE FREITAS GARROTE**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 357800, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 406.428.158-60; **ANTONIA ROBERTA PEREIRA LIMA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 20730, expedido pela OAB/CE, e inscrita no CPF/MF sob o nº 907.907.153-68; **CAMILA BENATTI TEIXEIRA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 260319, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 311.485.768-00; **CARLOS EDUARDO FRASÃO PEREIRA**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 6987, expedido pela OAB/MA, e inscrito no CPF/MF sob o nº 643.838.813-00; **CLAUDIO SINIGAGLIA JUNIOR**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 275283, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 218.650.178-33; **ELAINE GONÇALVES DUTRA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 41415, expedido pela OAB/DF, e inscrita no CPF/MF sob o nº 711.240.391-04; **FABIANA SUELI DOS SANTOS MENDES**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 267872, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 287.385.828-13; **FABRICIA LANNA COELHO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 98612, expedido pela OAB/MG, e inscrita no CPF/MF sob o nº 037.459.356-67; **FERNANDA FRIZO DA CUNHA MARCHIORE**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 286554, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 337.077.778-98; **FERNANDA GARBOGGINI ALCANTRA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 22227, expedido pela OAB/BA, e inscrita no CPF/MF sob o nº 007.253.555-57; **GABRIELA ESCOREL PUPO NOGUEIRA BATISTA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 320830, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 335.033.198-08; **IVAN DE GODOI BAUCIA**, brasileiro, divorciado, advogado, portador do documento de identidade nº 359450, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 287.195.618-90; **JANAINA BERNARDO NUNES**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 269132, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 257.331.878-83; **JANAÍNA DE FÁTIMA COZARE**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 193595, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 250.719.158-98; **JOÃO PAULO DA COSTA BRUCE JUNIOR**, brasileiro,

casado, advogado, portador do documento de identidade nº 31158, expedido pela OAB/PR, e inscrito no CPF/MF sob o nº 873.724.529-53; **JOÃO VICTOR FIGUEIREDO DAL MAS**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 305818, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 355.022.278-55; **JOYCI JULIANA SANTOS VILELA FEDALTO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 42187, expedido pela OAB/PR, e inscrita no CPF/MF sob o nº 048.217.499-47; **KARINA NUNES FERREIRA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 28779, expedido pela OAB/GO, e inscrita no CPF/MF sob o nº 873.766.601-00; **KARINA SALVADOR AMARAL**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 272128, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 220.803.658-19; **LUANA HENRIQUES RODRIGUES NIGRO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 228111, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 219.642.928-75; **LUCIANA GOMES CASTILLO**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 185021, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 260.990.508-41; **LUCIDIO DE ARAÚJO BASTOS**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 18836, expedido pela OAB/MT, e inscrito no CPF/MF sob o nº 731.919.221-72; **LUIS ANTONIO DOS SANTOS**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 220930, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 086.607.468-64; **LUIS FERNANDO ELORZA RIGHETTI**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 194030, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 278.823.268-36; **MARCELO KLEIN**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 83.380, expedido pela OAB/RS, e inscrito no CPF/MF sob o nº 003.516.060-84; **MÁRCIA SILVA MONTE**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 7851, expedido pela OAB/AM, e inscrita no CPF/MF sob o nº 580.325.172-00; **MARIA FERNANDA DOURADO DE MATOS**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 295327, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 218.029.078-07; **MARISA SAYURI OGAWA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 309.557, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 352.184.098-04; **NÁDIA FURUZAWA SANTOS**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 306320, expedido pelo OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 322.105.958-27; **RAFAEL SCALCO**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 275034, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 300.812.438-04; **RAFAELA DIALMA SCRIVANO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 285964, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 341.086.408-37; **RENATA MARÇAL VIEIRA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 185817, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 261.633.878-56; **ROSEMEIRE BORGES PASSOS AVEIRO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 186688, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 190.680.368-93; **SAMARA PRATES PEDROSO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 268834, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 285.422.148-62; **TADEU CESAR MOTTA**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 191076, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 131.424.418-32; **ÚRSULA SOARES MARTINS**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 172193, expedido pela OAB/RJ, e inscrita no CPF/MF sob o nº 091.183.097-98; **WELSON DE PAULA DINIZ**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do

 documento de identidade nº 152794, expedido pela OAB/RJ, e inscrito no CPF/MF sob o nº 803.180.291-20; os poderes conferidos pelas outorgantes (i) **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, com sede social na Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, Bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04571-936, inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.558.157/0001-62; (ii) **TELEFÔNICA DATA S.A.**, com sede social na Av. Tamboré, nº 341 - parte, na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.027.547/0036-61; (iii) **POP INTERNET LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 10º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.809.228/0001-15; e (iv) **INNOWEB LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 1º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.621.112/0001-09; cujos poderes são tão somente os constantes do mandato outorgado em 13/04/2016, que fica fazendo parte integrante deste instrumento. O presente instrumento terá validade por prazo indeterminado. *O(s) Outorgado(s) constituído(s) fica(m) ciente(s) de que ao se desligar(em) do quadro da Companhia, do qual faz(em) parte, não mais poderá(ão) exercer quaisquer poderes constantes neste instrumento, ficando sem efeito os atos praticados a partir da data de desligamento, sendo inclusive responsável(is) por perdas e danos causados pelo uso indevido dos poderes revogados em decorrência do desligamento. (Processum 68/2016).*

São Paulo, 15 de abril de 2016.

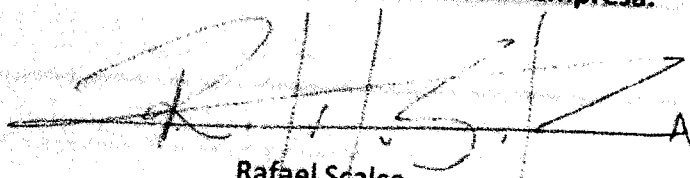

PABLO ANDREZ PINHEIRO GUBERT



OFÍCIO DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS
DO 34º SUBDISTRITO CERQUEIRA CESAR
Rua Frei Caneca, 371 - SP - Capital
ADOLFO JOSE BASTOS DA CUNHA - OFICIAL
e dou. té. S. Paulo, 15 de 15 de 2016
Em Test. * da verdade,
FALSO SOMENTE COM O SEL. DE AUTENTICADOF
Carlos Tavares Lima Soares
Escrivente Autorizado

SUBSTABELECIMENTO

Rafael Scalco, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o número 275.034 e no CPF sob o número 300.812.438-04, com escritório na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-000, substabelece, com reservas, na pessoa do advogado Fernando Rey Cota Filho, brasileiro, inscrito na OAB/SP sob o nº 345.438, com escritório na Avenida Nova Independência, 87, cj 13, Brooklyn, São Paulo/SP, CEP 04.580-000, e dos advogados Flávio Mendonça de Sampaio Lopes, brasileiro, inscrito na OAB/BA sob o nº 40.853, Márcia Carolina Santos Bity, brasileira, inscrita na OAB/BA sob o nº 35.048, João Pedro Ornelas Caires, brasileiro, inscrito na OAB/BA sob nº 31.360, e Carlos Felipe Fernandes de Souza Almeida, brasileiro, inscrito na OAB/BA sob nº 47.185, todos com escritório na Rua Coronel Almerindo Rehem nº 126 Ed. Costa Andrade, sala 508, Caminho das Árvores Salvador/BA - CEP 41.820-768, os poderes que lhe foram outorgados por TELEFONICA BRASIL S/A (Vivo) para acompanhar e defender seus interesses no âmbito dos Inquéritos Cíveis e demais procedimentos administrativos que tramitem no âmbito do Ministério Público e PROCONs e que envolvam a referida empresa.



Rafael Scalco
OAB/SP 275.034



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940

Telefone: (61) 2312-2023 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.006336/2018-17

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 485/2018/SEI/ARI-ANATEL

Ao Senhor

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

Coordenador

Procon Municipal de Guariba/SP

Av. Evaristo Vaz, 1190, Centro

CEP: 14840-000 – Guariba/SP

Assunto: NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05, de 11 de maio de 2018.

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o **Processo nº 53504.006336/2018-17**.

Senhor Coordenador,

1. Reporto-me à missiva em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 16 de maio de 2018 sob o nº 53504.006336/2018-17, por meio do qual Vossa Senhoria apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertados pela Telefônica Brasil S.A. (Vivo) no Município de Guariba, no Estado de São Paulo, bem como solicita participação em audiência conciliatória.

2. De início, impende mencionar que, nos termos da Lei nº 9.472 - Lei Geral de Telecomunicações (LGT), de 16 de julho de 1997, que compete à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, organizar a exploração dos Serviços de Telecomunicações, garantindo a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores.

3. Consoante isso, pode-se depreender que esta Agência não é fornecedora de produtos ou serviços, nem equiparada, pois sua função é regular e zelar pela regularidade na prestação dos serviços envolvidos, não devendo ser confundida com as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações.

4. Corroborar tal entendimento o disposto na Súmula 506, do Superior Tribunal de Justiça - STJ, ao estabelecer que "A Anatel não é parte legítima nas demandas entre concessionária e o usuário de telefonia decorrentes de relação contratual".

5. Assim sendo, não obstante a demanda de Vossa Senhoria não haver chegado em tempo hábil nesta Assessoria de Relações Institucionais, informo que, pelos motivos citados, a Anatel não participaria da referida audiência conciliatória.

6. Por fim, quanto aos aspectos técnicos acerca da qualidade da prestação de serviços de telecomunicações, segue em anexo o Informe nº 125/2018/SEI/ARI, elaborado por esta Assessoria de Relações Institucionais (ARI), com as informações pertinentes.

7. A Anatel coloca-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

**INFORME Nº 125/2018/SEI/ARI****PROCESSO Nº 53504.006336/2018-17****INTERESSADO: PROCON MUNICIPAL DE GUARIBA/SP****1. ASSUNTO**

1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP), o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

1.2. Subsídios para resposta à NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05, de 11 de maio de 2018, por meio do qual o Procon Municipal de Guariba/SP apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertados no Município de Guariba, no Estado de São Paulo.

2. REFERÊNCIAS

2.1. NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05, de 11 de maio de 2018;

2.2. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);

2.3. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013;

2.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014;

2.5. Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel nº 622, de 23 de agosto de 2013;

2.6. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 614, de 28 de maio de 2013;

2.7. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012;

2.8. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011;

2.9. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 574, de 28 de outubro de 2011;

2.10. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007;

2.11. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RSTFC), aprovado pela Resolução Anatel nº 426, de 9 de dezembro de 2005;

2.12. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução Anatel nº 605, de 26 de dezembro de 2012;

2.13. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G");

2.14. Edital de Licitação nº 002/2010/SPV-Anatel (Banda H e subfaixas de extensão); e

2.15. Edital de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G").

3. ANÁLISE**CONTEXTUALIZAÇÃO**

qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores. Com um quadro de quase 1.600 servidores, a Anatel está presente em todas as capitais brasileiras.

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.5. A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.

3.6. Para o regime público, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora. Já os serviços explorados no regime privado não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.

Art. 63. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

(...)

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

(...)

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

3.7. Assim, o serviço de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC) é prestado tanto em regime público, pelas concessionárias (sujeitas às obrigações de universalização e continuidade), quanto em regime privado, pelas empresas autorizadas (não sujeitas a tais obrigações).

3.8. Os demais serviços de telecomunicações, como o Serviço Móvel Pessoal (telefonia e banda larga móveis), o Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e o Serviço de Acesso Condicionado (TV por assinatura), são sempre prestados sob o regime privado, no qual as empresas autorizadas não estão sujeitas às obrigações de universalização e continuidade. Esse regime jurídico pressupõe, de forma geral, que a definição dos locais de oferta de serviço no país depende do interesse comercial do agente econômico, com base no plano de negócios e na estratégia de atuação comercial das próprias prestadoras, salvo exceções que serão informadas neste documento.

III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL

3.9. O Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia móvel, telefonia celular e banda larga móvel, é, por definição legal, prestado sob o regime privado, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os arts. 126 e 128 da Lei Geral de Telecomunicações.

3.10. Entretanto, em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado algumas regras sobre cobertura, atendimento e qualidade. Dessa forma, caso uma prestadora deseje, por exemplo, participar de um leilão para adquirir novas autorizações de radiofrequências, a Anatel poderá agregar outras obrigações, inclusive de cobertura.

3.11. As principais regras da exploração da telefonia móvel estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta no portal de legislação da Anatel (www.anatel.gov.br/legislacao):

	SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	≥ 95%	
	SMP7	Taxa de Queda de Ligações	< 2%	
Conexão de dados	SMP8	Taxa de Conexão de Dados	≥ 98%	Unidade da Federação (UF)
	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	< 5%	
	SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	≥ 95%	
	SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	≥ 80%	
Atendimento	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento	≥ 90%	Área de Numeração (DDD)
	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥ 95%	
	SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥ 95%	

3.17. Todos os resultados apurados são publicados trimestralmente na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página) >> Resultados dos indicadores do RGQ - SMP >> Indicadores de Qualidade SMP.^[1] No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidade da Federação, além de relatórios anuais, que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.18. Vale destacar que os indicadores avaliam a qualidade dentro da área de cobertura da empresa, conforme os mapas de cobertura e obrigações, sobre os quais trataremos abaixo. Da mesma forma, a regulamentação vigente para o SMP não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SMP em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.19. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.20. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final. Não cabendo, portanto, ação junto a terceiros, fornecedores de insumos para prestação dos serviços.

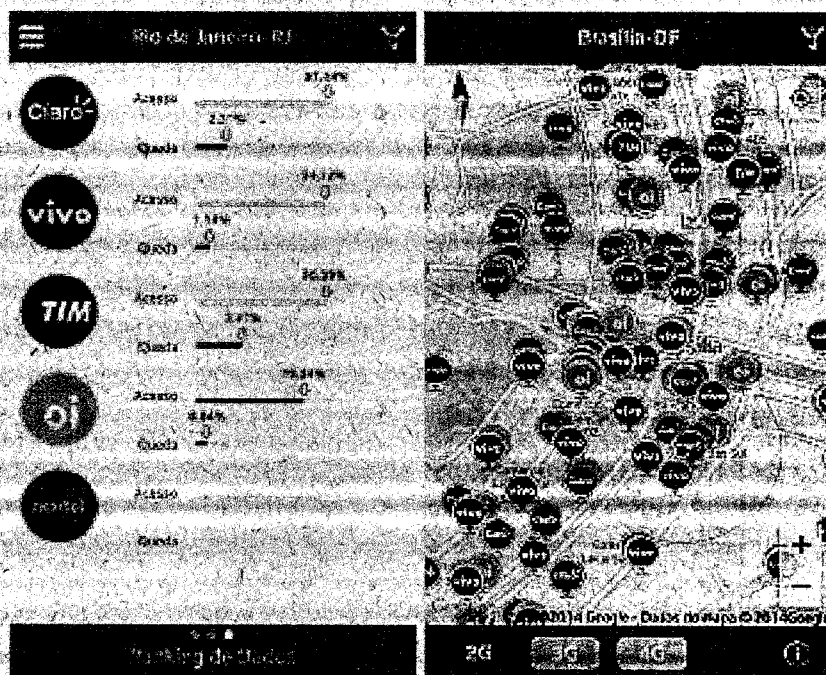
IV.b - Fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios

3.21. Além do acompanhamento dos resultados dos indicadores previstos no RGQ-SMP, demonstrados acima e que, conforme visto, está limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, a Anatel, desde 2012, promove a **fiscalização** (sistêmica e perene) **da qualidade do serviço de telefonia móvel nos 5.570 municípios do país**, com equipes coletando e gerando resultados 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de indicadores que avaliam a existência de congestionamentos ou quedas de conexão (voz e dados 2G, 3G e 4G) e dá publicidade dos resultados mensalmente na página da Agência na internet.

INDICADORES	META	APLICABILIDADE
-------------	------	----------------

3.28. O usuário pode consultar o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão, bem como acompanhar a evolução da qualidade de cada uma delas a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 meses.

3.29. O aplicativo permite também que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas pelas operadoras junto à Anatel e em funcionamento, bem como suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G). Com isso, os usuários podem se informar melhor sobre a disponibilidade do serviço.



V - COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL

V.a - Mapas de Cobertura da Telefonia Móvel no Brasil: onde consultar?

3.30. Considerando que a cobertura é um fator importante na percepção da qualidade por parte dos consumidores, o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) previu, em seu art. 11, a obrigação de as prestadoras do SMP disponibilizarem em seus *sites* os respectivos mapas de cobertura, que representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição.

3.31. A demonstração é dita teórica porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções adjacentes, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc. Nesse sentido, a cobertura em ambientes internos e/ou confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações e, por tal razão, a regulamentação não prevê uma obrigação específica relacionada à oferta de cobertura *indoor*, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores.

3.32. As informações de cobertura para qualquer município do país podem ser acessadas nos *sites* das prestadoras:

- a) Algar: www.algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular;
- b) Claro: www.claro.com.br/celular/cobertura;
- c) Nextel: www.nextel.com.br/cobertura/nacional/mapa-3g;
- d) Oi: www.oi.com.br/oi/oi-pra-voce/planos-servicos/cobertura;
- e) Sercomtel: www.sercomtel.com.br/portaSercomtel/celular.cobertura.do;
- f) Tim: www.portasabertas.tim.com.br; e
- g) Vivo: www.vivo.com.br/cobertura.

3.38. Quanto ao assunto, informa-se que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de interrupção por meio de suas páginas na internet, nos *links* a seguir:

- a) Algar: www.algartelem.com.br/para-voce/atendimento/consulta-de-interruptoes.html;
- b) Claro: www.claro.com.br/atendimento/internet/saiba-mais-sobre-interruptoes-de-rede-claro/regiao/ddd98/MA/cidade/;
- c) Nextel: www.nextel.com.br/atendimento/comunicados/interruptao-de-rede;
- d) Oi: www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interruptao-do-servico;
- e) Sercomtel: www.sercomtel.com.br/portaSercomtel/banda larga.registroInterruptoes.do;
- f) Tim: www.tim.com.br/mg/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura; e
- g) Vivo: www.vivo.com.br/portaWeb/appmanager/env/web?_nfls=false&_nfpb=true&_pageLabel=P80200515731386955103141

VI - COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA

3.39. No Brasil, conforme explicado anteriormente, a oferta de telefonia móvel pressupõe, regra geral, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet.

3.40. As primeiras obrigações de cobertura do SMP foram assumidas pelas prestadoras nos termos de autorização decorrentes da licitação de privatização.

3.41. Posteriormente, os editais de leilão de radiofrequências previram obrigações de cobertura denominadas "**compromissos de abrangência**" - que estão relacionadas às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Nesses editais, as operadoras assumem compromissos de ofertar o serviço em municípios com tecnologias 2G, 3G e 4G, em prazos determinados. Existem, atualmente, três categorias de compromissos:

- a) atendimento com telefonia móvel 2G e 3G;
- b) atendimento com telefonia móvel 4G; e
- c) atendimento às áreas rurais.

3.42. Em relação às duas primeiras categorias (atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G), vale ressaltar que **a área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista entre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos-sedes dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito-sede.** Entende-se, portanto, que podem existir no máximo 20% (vinte por cento) de áreas sem cobertura, precipuamente em virtude da mobilidade do serviço. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário poderá se deparar com "áreas de sombra".

3.43. Dessa forma, o atendimento com telefonia móvel nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural e etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região.

3.44. Em relação à terceira categoria (atendimento às áreas rurais), cumpre destacar que, apesar de ser um compromisso assumido em um edital de licitação de radiofrequência para SMP, o qual previa a possibilidade de atendimento por telefonia móvel ou fixa, **todos os vencedores escolheram implementá-lo por meio da telefonia fixa.**

VI.a - Leilões de Radiofrequências

3.45. Antes de tratar especificamente dos compromissos de abrangência, entende-se oportuno trazer algumas informações sobre os instrumentos adotados pela Anatel para estabelecê-los, quais sejam, os editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP.

3.46. Inicialmente, o serviço de telefonia móvel é prestado por radiofrequência, que é um recurso limitado, no sentido de que se mais de um agente fizer uso de uma mesma faixa de frequência, poderá haver interferência. Assim, o uso de cada faixa deve ser regulado no sentido de evitar tal ocorrência. Considerando tal

3.54. Por sua vez, a telefonia móvel de 4ª geração (4G), que permite taxas de transmissão de maior capacidade e, por isso, oferece melhor experiência de uso da banda larga móvel, deve estar disponível nas sedes dos municípios que possuam acima de 30 mil habitantes.

3.55. Nos municípios com mais de 100 mil habitantes, pelo menos 4 prestadoras devem oferecer telefonia móvel com tecnologia 4G. Nos municípios com população entre 30 mil e 100 mil habitantes, pelo menos uma prestadora deve oferecer o serviço.

3.56. Cabe também informar que ainda não há compromisso de abrangência com a tecnologia 4G para municípios abaixo de 30 mil habitantes^[5] ou, com qualquer tecnologia, para distritos não sedes dos municípios, salvo os compromissos para atendimento a áreas rurais a seguir expostos.

3.57. Por fim, a liberação da faixa de 700 MHz para uso das operadoras de telefonia móvel, antes ocupada pela radiodifusão, também tende a melhorar aspectos como cobertura e capacidade, por ser uma faixa "nobre" para tal uso.

VI.c - Compromissos de Abrangência - Atendimento a áreas rurais

3.58. Os compromissos de abrangência abordados no item anterior aplicam-se, como explicitado, à cobertura, com SMP, dos distritos-sedes dos municípios brasileiros. Por sua vez, a terceira categoria de compromissos, a que envolve o atendimento a áreas rurais, com o **serviço de voz e dados fixos**.

3.59. Embora não se trate especificamente de cobertura com o SMP, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento a áreas rurais, visto que se trata de uma obrigação de atendimento capaz de suprir acesso a serviços de telecomunicações em voz e dados em áreas remotas.

3.60. Quanto à área rural, existem:

- a) metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 7.512/2011; e
- b) metas estabelecidas por meio do Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G").

VI.c.1 - Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.61. No que tange às metas de atendimento, o PGMU previu, entre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

- a) atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados orelhões), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, postos de saúde públicos, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos e aldeias indígenas; e
- b) atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.62. O atendimento descrito nos itens acima é efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local, a saber: Algar, Sercomtel, Telefônica e Oi, em suas respectivas áreas de concessão.

VI.c.2 - Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.63. O Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G") trouxe o compromisso de cobertura da área rural **com serviços de voz e dados fixos**, até 31 de dezembro de 2015, em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural.

VI.e - Programas estaduais de ampliação do acesso

3.69. A título de conhecimento, cumpre informar que existem alguns programas estaduais voltados a complementar as obrigações impostas pela Agência em áreas rurais e distritos não sedes. Em geral, as prestadoras vencedoras das licitações estaduais obrigam-se a implantar o SMP obtendo, em contrapartida, a concessão de crédito outorgado de ICMS.

3.70. Tais políticas públicas foram implementadas por meio de leis e decretos estaduais, entre os quais se destacam:

- a) Ceará: Programa Alô Sertão, instituído pela Lei nº 15.494, de 27 de novembro de 2013, e regulamentado pelo Decreto nº 31.449, de 24 de março de 2014;
- b) Espírito Santo: Edital de Chamamento Público nº 002/2017, da Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca (SEAG);
- c) Minas Gerais: Programa Estadual "Minas Comunica", conforme a Lei nº 16.306, de 7 de agosto de 2006, que criou o Fundo de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicações em Minas Gerais (Fundomic);
- d) Mato Grosso: Programa Estadual de Parcerias Público-Privadas, conforme a Lei nº 10.199, de 5 de dezembro de 2014;
- e) Pernambuco: Programa Pernambucano de Inclusão Sociodigital - Conexão Cidadã, nos termos do Decreto nº 39.128, de 22 de fevereiro de 2013, e do Decreto nº 39.786, de 3 de setembro de 2013; e
- f) Rondônia: Edital de Chamamento Público nº 001/2015/DETIC/SEAE, das Secretarias de Estado de Assuntos Estratégicos (Seae) e de Finanças (Sefin).

3.71. A documentação acima está disponível para consulta no endereço <http://tinyurl.com/programas-estaduais>, sendo que a Anatel não é responsável pela formulação e pelo acompanhamento dos programas estaduais.

VII - COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

3.72. A Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de várias operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP com abrangência nacional. Assim, em grande parte dos municípios brasileiros, há pelo menos em operação 2 (duas), entre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP. Ademais, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade do seu número de acesso de uma prestadora que está aquém das metas de qualidade, para outra dentro das metas e que possa atendê-lo de uma forma melhor. Na portabilidade o número do telefone (terminal de acesso) é mantido.

3.73. Tão importante quanto as ações regulamentares e medidas adicionais tomadas pelo órgão regulador em favor da melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, é a atitude dos usuários de buscar uma prestadora que ofereça serviços de melhor qualidade.

3.74. De toda forma, nos casos em que o usuário perceba dificuldades para fruição do serviço, as prestadoras do SMP podem ser acessadas diretamente para reclamação ou solicitação de serviços por meio dos telefones listados abaixo (para os quais as chamadas são gratuitas de qualquer telefone fixo ou móvel) ou outros meios por elas disponibilizados:

- a) Algar: 1055;
- b) Claro: 1052;
- c) Nextel: 1050;
- d) Oi: 1053 ou 1057;
- e) Sercomtel: 1051;
- f) Tim: 1056; e
- g) Vivo: 1058.

	SCM3	Taxa de Reclamações Reabertas da Operadora	No máximo 10% no mês
Rede	SCM4	Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	No mínimo 40% da taxa contratada em 95% dos testes
	SCM5	Garantia de Velocidade Média Contratada	No mínimo 80% da taxa contratada
	SCM6	Latência Bidirecional	No máximo 80 milissegundos (terrestre) e 900 (satélite) em 95% dos casos
	SCM7	Variação de Latência	No máximo 50 milissegundos em 95% dos casos
	SCM8	Taxa de Perda de Pacote	No máximo 2% em 95% dos casos
	SCM9	Taxa de Disponibilidade	No mínimo 99% em 95% dos casos
Atendimento	SCM10	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento	No mínimo 85% das chamadas em até 20 segundos no Período de Maior Movimento
	SCM11	Taxa de Instalação do Serviço	Em até 10 dias úteis em 98% dos casos
	SCM12	Taxa de Solicitações de Reparo	No máximo 5%
	SCM13	Taxa de Tempo de Reparo	Em até 24h em 95% dos casos
	SCM14	Taxa de Resposta ao Assinante	Em até 5 dias úteis em 95% dos casos

3.83. Todos os resultados apurados são publicados na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Banda Larga Fixa >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página) >> Resultados dos indicadores do RGQ - SCM >> Indicadores de Qualidade SCM^[1]. No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidades da Federação, além de relatórios anuais, que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.84. Ademais, informações sobre como se processam as medições dos indicadores de rede estão disponíveis no site www.brasilbandalarga.com.br. A estratégia adotada baseia-se no monitoramento de características da prestação do serviço que se aproximam da percepção dos usuários.

3.85. Vale destacar que a **regulamentação vigente para o SCM não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada**, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SCM em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.86. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.87. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final. Não cabendo,

INDICADORES	MNEMÔNICO	DESCRIÇÃO	META
	OKN	Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas	Completamento mínimo de 92% no Período de Maior Movimento
	OKI	Taxa de Completamento de Chamadas LDI Terminadas	Completamento mínimo de 92% no Período de Maior Movimento
Indicadores de Atendimento	ATT	Taxa de Atendimento ao Usuário por Atendente	No mínimo de 90% das chamadas em até 20 segundos, no Período de Maior Movimento
	ARI	Taxa de Atendimento de Solicitações de Reparo de Acessos Individuais	No mínimo de 98% em até 24h para assinantes individuais, 8h não residenciais, 2h para Serviços de Utilidade Pública, no mês
	ART	Taxa Atendimento de Reparo de TUP/TAP	No mínimo de 98% em até 8h para TUP, excluídos os casos abaixo, no mês
	ARD	Taxa de Atendimento de Reparo de TUP/TAP instalados em localidades ou locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo situado a distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade atendida com acessos individuais do STFC	No mínimo de 92% em até 5 dias para TUPs instalados em localidades atendidas exclusivamente por acesso coletivo, no mês
	END	Taxa de Atendimento às Solicitações de Serviço de Mudança de Endereço	No mínimo de 98% em até 3 dias úteis para assinantes individuais, 24h não residenciais, 6h para Serviços de Utilidade Pública, no mês

3.92. No site da Anatel, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), é possível conhecer os resultados desses indicadores, com informações de desempenho por empresa e por Unidade da Federação.

3.93. Observe-se ainda que a regulamentação vigente para o STFC também não prevê indicadores por município, distrito, bairro ou rua, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-STFC em um Município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a legislação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.94. Também os descumprimentos do RGQ-STFC serão apurados por meio de Pados.

X.b - Interrupções do STFC

3.106. O Portal do Consumidor foi lançado em 2013, idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta. Desde a sua reestruturação, em março de 2015, foram verificadas cerca de 27 milhões de sessões de visualização do Portal do Consumidor, realizadas por mais de 7 milhões de usuários. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; *spots* de áudio sobre o tema, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica.

3.107. A série "Anatel Explica" consiste em um conjunto de tutoriais a respeito de temas de interesse do consumidor, como dúvidas frequentes, direitos e assuntos de destaque no setor de telecomunicações. A campanha pode ser acessada pelo Portal do Consumidor da Anatel, no endereço www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica.

3.108. Além disso, outras iniciativas da Agência também são úteis para a avaliação da prestação dos serviços de telecomunicações nas diversas realidades do país. Nesse sentido, destacam-se:

XII.a - Pesquisa de Satisfação e Qualidade

3.109. Por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadora de Pequeno Porte, a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.110. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil independentemente do tema e uma das maiores do mundo com este objetivo específico. Anualmente a Anatel colhe a opinião de cerca de 140 mil pessoas para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas e seus canais de atendimento.

3.111. Apenas a título de comparação, a maior pesquisa do Brasil, a PNAD anual, entrevista 356 mil pessoas, compreendidas em 150 mil domicílios.

3.112. Na página da Anatel na internet, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução-Anatel nº 654/2015, é possível conhecer o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, e acompanhar o andamento da pesquisa deste ano. Acesse: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade.

XII.b - Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)

3.113. Toda vez que um consumidor registra uma reclamação nos canais de atendimento da Anatel, a Agência encaminha a reclamação para a operadora reclamada e passa a acompanhar como – e em quanto tempo – essa reclamação será respondida. Os dados que são gerados nesse processo permitem à Agência calcular o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras, quanto a agilidade e a eficiência delas em responder, e permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora e por serviço.

3.114. Mais informações sobre o IDA e o *ranking* mensal das prestadoras podem ser consultados na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Índice de Desempenho no Atendimento (IDA).

XII.c - Informações Adicionais

3.115. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: www.anatel.gov.br/seipesquisa.

- d) o atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 km (trinta quilômetros) do limite da sede municipal, com o serviço de voz e dados fixos;
- e) a área de cobertura das prestadoras pode ser consultada no mapa de cobertura disponível em seus respectivos *sites*;
- f) as obrigações de qualidade do SMP previstas no RGQ-SMP são calculadas para o CN ou UF;
- g) como medida excepcional, a Anatel disponibiliza o Relatório de Dados de Fiscalização municipal, que traz indicadores específicos do desempenho das prestadoras em suas áreas de cobertura por município;
- h) é possível fazer a portabilidade, conforme a conveniência do usuário;
- i) as obrigações de qualidade do SCM previstas no RGQ-SCM são calculadas para a UF; e
- j) as obrigações de qualidade do STFC previstas no RGQ-STFC são calculadas para a CN.

5.2. Prestados os esclarecimentos pertinentes, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Martins D Albuquerque, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais**, em 06/06/2018, às 22:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Ribeiro Ramos, Coordenador de Processo**, em 06/06/2018, às 22:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da Portaria nº 912/2017 da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Oliveira Souza, Especialista em Regulação**, em 07/06/2018, às 09:21, 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 **2809413** e o código CRC **ACAB6D21**.

Referência: Processo nº 53504.006336/2018-17

SEI nº 2809413

Criado por thiago.oliveira, versão 7 por fernandoramos em 06/06/2018 16:39:11.

Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)

Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)

UF : SP - Município : Guariba

VOZ - Resultados

Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : $\geq 95\%$

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	99.88	99.86	99.85	99.87	99.83	99.88	99.86	99.81	99.79	99.66	99.84	99.33
NEXTEL	99.55	99.82	99.84	99.84	98.66	99.89	99.85	99.79	99.86	99.75	99.75	99.88
OI	99.9	99.84	99.81	99.78	98.96	99.9	99.87	99.84	99.8	98.58	94.71	90.93
TIM	99.96	99.97	99.97	99.96	99.92	99.97	99.94	99.95	99.95	99.98	99.96	99.95
VIVO	99.66	99.8	99.74	99.73	99.15	99.82	99.45	99.65	99.21	99.4	99.61	99.76

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : $\leq 2\%$

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	0.3	0.34	0.29	0.29	0.31	0.3	0.32	0.35	0.37	0.35	0.3	0.29
NEXTEL	0.34	0.3	0.32	0.29	0.52	0.4	0.36	0.45	0.42	0.49	0.63	0.42
OI	0.27	0.27	0.29	0.28	0.36	0.29	0.27	0.3	0.33	1.18	0.38	0.33
TIM	1.07	1.1	1.48	1.28	1.33	1.13	1.22	1.29	1.11	1.49	1.18	1.33
VIVO	0.6	0.6	0.61	0.54	0.7	0.59	0.56	0.69	0.67	0.7	0.83	0.65

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	99.77	99.85	99.83	99.82	99.78	99.7	99.66	99.55	99.44	99.46	99.47	99.51
NEXTEL	99.68	99.69	99.7	99.72	99.64	99.63	99.57	99.56	99.56	99.58	99.5	99.59
OI	99.9	99.89	99.85	99.88	99.86	99.91	99.9	99.86	99.82	99.8	99.83	99.85
TIM	99.64	99.47	99.48	99.43	99.45	99.3	99.34	99.36	99.3	99.07	99.18	99.17
VIVO	99.62	99.63	99.64	99.64	99.5	99.5	99.44	99.47	99.43	99.36	99.39	99.44

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	0.65	0.89	1.2	1.48	1.12	0.68	0.65	0.6	0.72	0.82	0.77	0.82
NEXTEL	0.72	0.74	0.81	0.73	0.64	0.5	0.51	0.55	0.59	0.63	0.61	0.56
OI	0.02	0.02	0.03	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.04	0.09	0.03	0.03
TIM	0.78	0.89	0.91	0.93	0.97	0.84	0.93	1.04	1.11	1.28	1.37	1.39
VIVO	0.76	0.78	0.84	0.78	0.69	0.58	0.61	0.65	0.73	0.82	0.85	0.73

DADOS 4G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 4G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	99.96	99.95	99.94	99.96	99.96	99.62	99.42	99.63	99.84	99.83	99.88	99.93
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.94	99.92	99.79	99.91	99.93	99.93	99.91	99.91	99.91	99.91	99.91	99.91
VIVO	99.71	99.79	99.95	99.95	99.96	99.96	99.96	99.96	99.96	99.96	99.95	99.96

Taxa de desconexão de DADOS 4G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	0.07	0.07	0.06	0.06	0.07	0.27	0.44	0.29	0.12	0.12	0.11	0.09
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.21	0.24	0.22	0.23	0.24	0.22	0.24	0.18	0.2	0.16	0.13	0.1
VIVO	0.18	0.14	0.07	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.08	0.09	0.09	0.08



CÂMARA MUNICIPAL DE GUARIBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GUARIBA
"Cidade Primavera"

REQUERIMENTO Nº 0011/18

Requer ao Chefe do Executivo Municipal que o setor competente da Prefeitura contate a operadora Vivo para que a empresa informe os motivos técnicos e/ou operacionais que causaram falhas no sinal, impedindo os usuários de usar os serviços pelos quais pagam bem caro. Que informe também quais as medidas que estão sendo ou serão tomadas para a resolução do problema.

EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE GUARIBA:

Os vereadores que este subscrevem vêm, respeitosamente, na forma regimental e depois de ouvido o E. Plenário desta Casa, **REQUERER** ao Chefe do Executivo Municipal que o setor competente da Prefeitura contate a operadora Vivo para que a empresa informe os motivos técnicos e/ou operacionais que causaram falhas no sinal, impedindo os usuários de usar os serviços pelos quais pagam bem caro. Que informe também quais as medidas que estão sendo ou serão tomadas para a resolução do problema.

JUSTIFICATIVA:

É recorrente o problema em nossa cidade do sinal falho da operadora Vivo (jocosamente chamados de "caladões"), porém recentemente o problema foi bem maior, com interrupções constantes nas ligações por vários dias, muitas falhas no sinal e problemas com conexão na internet.

Indo e voltando "fora do ar", a situação começa a preocupar usuários da operadora, que ficam "na mão" com a ineficiência de serviços.

Essa situação tem trazido transtornos e prejuízos aos nossos munícipes, que se sentem lesados por efetuar o pagamento de suas contas em dia e quando necessitam utilizar os serviços, para fins comerciais ou pessoais, não conseguem.

Sala das Sessões Mário Lourenço Petrini, em 21 de maio de 2018.

Roberto Luiz Carósio
Dr. Carósio - PR - autor

Cássio Aparecido Pereira
Cássio Santa Cruz - PTB - autor

Lido na Sessão de 21/05/2018
Secretaria - Providenciado em: 29/05/2018

Marcelo Rodrigues do Lino - 1º Secretário

Despacho em 21/05/2018
Ofício nº 019/2018
Cássio Aparecido Pereira - Presidente

"Trabalho, transparência e compromisso com você!"



PROCON

Secretaria da Justiça e defesa da cidadania

Guariba, 12 de JUNHO de 2018

AOS NOBRE VEREADOR

SR. ROBERTO LUIZ CAROSIO- PR

Venho através de este em resposta a solicitação do ofício nº 0011/2018 onde os nobre Vereador solicita informações referente ao problema em nossa cidade do sinal falho da operadora VIVO, onde os problemas são constantes com interrupção de ligações por vários dias, muitas falhas no sinal e problemas com internet onde o sinal vai e volta, trazendo prejuízos a população pois os mesmos tem que pagar por algo que não utilizou ou seja serviço não prestado informo o seguinte.

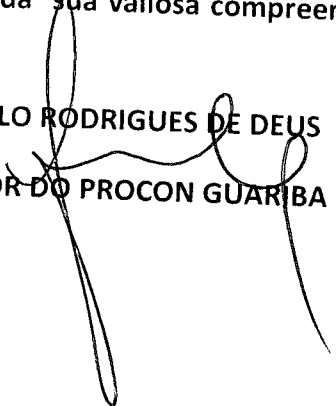
Este PROCON não tem medido esforços para a solução dos fatos, pois a partir do conhecimento dos defeitos e falta de prestação de serviço aos consumidores de nosso município o PROCON de imediato entrou em contato com gerentes e diretores e departamento jurídico da vivo conforme pode ser comprovado em anexo onde cobrou soluções do caso em nosso município e estamos cobrando até hoje, mesmo após explicações da empresa VIVO o que não nos agradou pois o problema persiste ainda, o qual são grandes os relatos de pessoas que não conseguem utilizar o serviço, informo que não somente esse assunto da internet como também estamos questionando a instalação de novas linhas que pela operadora não há cabeamento para instalação das mesmas o que também caracteriza um grande desrespeito a população pois ligam ofertando e depois não possuem o serviço e quem já possuía não consegue fazer a transferência, informo

que diante essas informações é de grande importância a esse PROCON defender os direitos do consumidor Guaribense sempre que o órgão for solicitado.

Referente as providencias no dia 02/05/2018 as 14:30 este PROCON entrou em contato com Sr. Salione Diretor Regional Telefônica onde informei o mesmo que estava enfrentando questionamentos de consumidores de Guariba com a falta de sinal Móvel da VIVO, inclusive com alguns comércios sem condições de utilizar se quer a maquina de credito porque não dava sinal, informei ainda esta ser uma situação generalizada, pedi uma apreciação para que fosse sanada de imediato a situação que se encontrava no município pois caso nada fosse resolvido ingressaria junto ao Ministério Publico o qual solicitei a resposta dentro do prazo de três dias já com providencias, solicitei ainda que tal providencias por este órgão fosse repassado a mídia e jornais para conhecimento das providencias deste órgão através da Sr. VANESA assessora de imprensa do Município. No dia 10 de Maio DE 2018 NOTIFIQUEI a VIVO para comparecimento junto ao PROCON onde o órgão solicitava explicações da situação de Guariba ou seja mal prestação de serviço VIVO, pois do dia 26/04/2018 a 06/05/2018 nada funcionava da VIVO no Município, solicitei ainda que nesta audiência fosse informada a causa da indisponibilidade de instalação de novas linhas no Município,essa audiência aconteceu na data de 29/05/2018 com a presença do Diretor Regional da Telefonica Sr. JOSE SALIONE e pelo Dr. CARLOS FELIPE ALMEIDA OAB/BA 47.185 onde os mesmos apresentaram a resposta em anexo o que não solucionou o problema em questão ou seja o mesmo persiste ainda, informo ainda que no dia 11/05/2018 notifiquei a ANATEL para comparecer no PROCON de GUARIBA na data de 22/05/2018 as 15:00,onde os mesmos ignoraram a situação e não compareceram, na data de 11/06/2018 este PROCON entrou em contato com o PROCON estadual onde estaremos agendando uma reunião a nível Estadual para cobrar explicações da VIVO a que diz respeito da falta de respeito aos consumidores que aqui residem e exigir um prazo para que seja solucionado em definitivo a situação do Município, aproveito a oportunidade para informar que após assinatura da ata que encaminhamos aos presentes na audiência do dia 29/05/2018 iremos ingressar junto ao Ministério Público solicitando que não seja mais oferecido aos consumidores algo que não pode ser cumprido, e solicitando junto ao MP uma reunião junto a TELEFONICA e ANATEL para esclarecimentos junto ao PROMOTOR dos fatos prejudiciais a população de GUARIBA.

minhas considerações. Certo da sua valiosa compreensão aproveito para elevar

MARCELO RODRIGUES DE DEUS
DIRETOR DO PROCON GUARIBA



PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 433

RECLAMANTE: Carlos Henrique Vaz de Lima

ENDEREÇO: Av. Coronel Neca Junqueira, 1870

BAIRRO: Jardim Boa Vista

CIDADE: Guariba

CPF: 087.198.478-40

RG: -----

TELEFONE: 3251-2442

Whatsap: 99184-1764

E-mail: -----

ASSUNTO: Consumidor alega que pediu transferência de linha para seu novo endereço onde o endereço antigo era Av. Ernesto Buck, 937, Vila Mangolini. Onde informaram ao consumidor que não a disponibilidade para transferência da linha no novo endereço. Protocolo gerado de nº110420188172386.

RECLAMADO: Vivo.

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cheldon informou que vai priorizar a tratativa do consumidor onde o prazo é ate o dia 23/04/2018. O atendimento gerou o protocolo de nº318026673.

24/04/2018 Consumidor informou que não foi feita a transferência da linha por falta de viabilidade.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-P
Coordenador do PROCON

DATA: 19/04/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 433

RECLAMANTE: Carlos Henrique Vaz de Lima

ENDEREÇO: Av. Coronel Neca Junqueira, 1870

BAIRRO: Jardim Boa Vista

CIDADE: Guariba

CPF: 087.198.478-40

RG: -----

TELEFONE: 3251-2442

Whatsap: 99184-1764

E-mail: -----

ASSUNTO: Consumidor alega que pediu transferência de linha para seu novo endereço onde o endereço antigo era Av. Ernesto Buck, 937, Vila Mangolini. Onde informaram ao consumidor que não a disponibilidade para transferência da linha no novo endereço. Protocolo gerado de nº110420188172386.

RECLAMADO: Vivo.

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cheldon informou que vai priorizar a tratativa do consumidor onde o prazo é ate o dia 23/04/2018. O atendimento gerou o protocolo de nº318026673.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 19/04/2018

RETORNAR EM
23/04/2018
Assinatura de C. Zatt

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 300

RECLAMANTE: Ana Maria Porfida

ENDEREÇO: Av. João de Miguel - 120

BAIRRO: Macaubas

CIDADE: Guariba

CPF: 321.270.418-79

TELEFONE: -----

E-mail: ricardo1982oliveira@gmail.com

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador do PROCON

RG: 34.231.513-4

Whatsap: 98875-2125

ASSUNTO: Consumidora contratou a linha (16)3251-1502, antes de ser instalada pediu a transferência de endereço, e foi informado que não havia porta aberta para essa solicitação, então a consumidora deseja efetuar cancelamento da linha.

14/03/2018 consumidora retornou ao PROCON pois chegou uma nova fatura

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cintia protocolo 218116059, efetuou o cancelamento da linha e também o cancelamento da fatura que estava em aberto, ainda será gerada mais uma fatura proporcional onde a mesma foi orientada a retornar no mês seguinte para efetuar o cancelamento.

14/03/2018 atendente Elizere efetuou a contestação da fatura que a consumidora recebeu. O atendimento gerou o protocolo de nº 218393027.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 14/03/2018 (21/02/2018)

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

Telefônica Brasil S/A
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berini, 1376, Ed. Eco Berini - Cidade Monções
CEP: 04571-036 - São Paulo - SP
CNPJ: 02.558.157/0001-62 Insc. Est: 106383949112
http://www.vivo.com.br

Código do cliente 8999 6709 4762 DV: 8
Nº do telefone 1632511502
Data de vencimento 25/02/2018
Valor a pagar 54,17
Data de emissão 09/02/2018
Estado de instalação São Paulo
Tipo de cliente Residencial
Número da fatura 0563015115-0
Mês de referência Fevereiro/2018



CTC CAMPINAS SPI PL9

ANA MARIA PORFIDA
RUA SAMPAIO VIDAL 348
CENTRO
14840-000 GUARIBA SP



72 13148850 59653 00000001313 2 0 210218

Vencimento
25/02/2018

Seu Demonstrativo de Despesas

página: 1/2

RESUMO	VALOR (R\$)
PRESTADORA TELEFONICA	
Plano Contratado - Serviços Mensais	
Internet	
Vivo Internet 8 Mbps (095)	31,60
Telefone	
Ilimitado Fixo Local - Franquia Mensal (077)	3,16
Ilimitado Fixo Local - Assinatura Mensal (077)	19,41
Total	54,17
Serviços Eventuais	
Taxa de Habilitação	0,00
Taxa de Habilitação Vivo Internet 8 Mbps	0,00
Total	0,00
TOTAL GERAL A PAGAR	54,17

Histórico de consumo

Total utilizado em min:seg
das faturas com vencimento em:

Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Telefonia fixa e Internet:
103 15. Para TV por assinatura: 106 15. Pessoas com necessidades
especiais de fala/audição, ligue 142. Para saber qual a loja Vivo mais perto
de você acesse www.vivo.com.br. O relatório detalhado está disponível
em www.vivo.com.br/meuvivo e pode ser solicitado impresso, de forma
permanente ou não.
Você contratou serviços de Banda Larga; de Voz; nesta conta

A falta de pagamento desta fatura implicará no cancelamento do
serviço.
Participe do Conselho de Usuários da Vivo. Mais informações
www.vivo.com.br/conselhodeusuarios

Importante: mantenha o pagamento em dia e evite a suspensão parcial/total dos serviços e a inclusão nos órgãos de proteção do crédito. Para pagamentos após o vencimento serão cobrados encargos de 2% e juros de 1% ao mês em conta futura. O ressarcimento por inoperância é realizado em conformidade com as Resoluções: Para STFC, artigo 32º da Resolução Anatel nº 426/2005; para SCM artigo 46º da Resolução Anatel nº 614/2013 e para TV artigo 6º da Resolução 488/2007. Para realizar ligações de longa distância, consulte os Códigos das Prestadoras: 12 Algar • 13 Fonar • 14 Oi • 15 Vivo • 16 Viacom • 17 Transit • 18 Spin Telecom • 21 Claro • 23 Inteliq • 24 Dialdata • 26 IDT • 27 Aerotech • 29 T-Leste • 31 Telemar • 32 Convergência • 34 ETML • 35 Easytone • 36 DSLI Vox • 37 Golden Line Telecom • 38 Tesa • 41 TIM • 42 GT Group • 43 Sercomtel • 45 Level 3 • 46 Hoje Telecom • 47 BT Communications • 49 Cambridge • 53 Ostara • 56 Espas • 57 Itavoice • 58 Voitel • 61 Nexus • 62 OTS Option • 63 Hello Brazil • 65 Telecom 65 • 71 Yip • 72 Locaweb • 73 Plumium • 75 Vipway • 76 Smart Voip • 81 Datora • 85 America Net • 89 Conecta • 91 IP Corp Telecom • 96 Amigo Telecom • 98 Alpha Nobilis
Central de Atendimento Anatel: 1331 (Geral), 1332 (Deficientes Auditivos) e www.anatel.gov.br. Recurso de atendimento VIVO, ligue com o protocolo em mãos para 10315 e 142 para pessoas com necessidades especiais de fala/audição.
(095) PSABL040/POS/SCM (077) PA266-Ilimitado Fixo Local

Destaque Aqui

Autenticação Mecânica

Nome do Cliente
ANA MARIA PORFIDA

Sr. Caixa, favor não receber pagamento parcial.

Código do cliente
8999 6709 4762

Código para Cadastramento
de Débito Automático
899967094762-8

Número da Fatura
0563015115-0

Data de Vencimento
25/02/2018

Valor a Pagar (R\$)
54,17

vivo

84670000000 9 54170082089 0 99670947620 3 56301511599 8



PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 258

RECLAMANTE: Mario de Oliveira Neto

ENDEREÇO: Av. Antonio Baldam, 270 (Campos Sales)

BAIRRO: Mariana I

CIDADE: Guariba

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador do PROCON

CPF: 031.133.198-03

RG: _____

TELEFONE: 3251-1427

Whatsap: 98165-8522

E-mail: _____

ASSUNTO: Consumidor alega que quer fazer transferência da linha telefônica juntamente com a internet, mas a vivo informou que só consegue transferir a linha, pois não a viabilidade para a internet.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Jonathan informou, que primeiro tem que fazer a transferência da linha para depois ver se a viabilidade no endereço. O atendimento gerou o protocolo de nº218290304.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 07/03/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 283

RECLAMANTE: Monica da Silva Santos

ENDEREÇO: Avenida da Saudade, 435

BAIRRO: Garavello

CIDADE: Guariba

CPF: 299.546.628-04

RG: _____

TELEFONE: (12)99658-9051

Whatsap: (12)99658-9051

E-mail: _____

ASSUNTO: Consumidora alega que a sua fatura já venceu e ainda não recebeu a mesma para efetuar o pagamento.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: O atendente Leandro enviou a fatura no e-mail do PROCON. Onde o atendimento gerou o protocolo de nº20184305568671.

FUNCIONÁRIO: Juliana Beschorner Zatt

DATA: 12/03/2018

Marcelo Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador do PROCON

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

Nº da Conta: 2145196026
Mês de referência: 02/2018
Período: 21/01/2018 a 20/02/2018
Data de emissão: 23/02/2018

www.vivo.com.br/meuvivo

Fale conosco: Central de Relacionamento
*8486 ou www.vivo.com.br/faleconosco

Telefônica Brasil S.A.
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376
CEP 04571-936 - São Paulo - SP
I.E.: 108383949112
CNPJ Matriz: 02.558.157/0001-62
CNPJ Filial: 02.558.157/0001-62

MONICA DA SILVA SANTOS
R ANTONIO DE CARVALHO, 288
PROXIMO A
RES MONTE BELO
14840-000 - GUARUBA - SP

2ª VIA

Vencimento
06/03/2018

Total a Pagar - R\$
39,81

Seus Números Vivo
12-99658-9051

Caso você tenha mais linhas, consulte o detalhamento da sua conta.

Vivo Valoriza

Saldo de pontos acumulados: 109
Na data de: 22/01/18
Saldo referente a conta 2145196026 no
Vivo Valoriza. Para saldo atual, envie SMS
com a palavra SALDO para 8011.

O que está sendo cobrado	Quantidade de Plano/Pacote	Quantidade de Números Vivo	Valor R\$ Plano/Pacote	Incluso Plano/Pacote	Utilizado Minutos/Unidades	Valor Total R\$
Serviços Contratados						
Vivo Móvel						
VIVO CONTROLE 1,5GB - 25 MIN_	1	1	38,99	-	-	38,99
Serviços Telefônica Brasil	-	-	38,99	-	-	38,99
Subtotal						38,99
Outros Lançamentos						
Encargos Financeiros						0,82
Subtotal						0,82
TOTAL A PAGAR						39,81

MENSAGEM IMPORTANTE PARA VOCÊ

O relatório detalhado está disponível em www.vivo.com.br/meuvivo e pode ser solicitado impresso, de forma permanente ou não.

Seu Vivo Controle está com novo valor. Saiba mais detalhes sobre as características do plano promocional e acesse o comunicado público de 28/12/2017 em vivo.tl/e1. Conheça outros planos em: www.vivo.com.br/controle

Agradecemos pagamentos recebidos até a emissão desta conta. Mantenha o pagamento em dia e evite a suspensão parcial/total dos serviços e a inclusão nos órgãos de proteção do crédito. Para pagamentos após o vencimento serão cobrados encargos de 2% e juros de 1% ao mês em conta futura.

VIVO

Nome do Cliente

MONICA DA SILVA SANTOS

Vencimento

06/03/2018

Total a Pagar - R\$

39,81

Cod. Débito Automático 2145196026-5

Nº da Conta 2145196026

Mês Referência 02/2018

846800000008

398100800018

121451960268

021821803067

Autenticação Mecânica



MONICA DA SILVA SANTOS
R ANTONIO DE CARVALHO, 288
PROXIMO A
RES MONTE BELO
14840-000 GUARIBA - SP

CPF/CNPJ: 299.546.628-04
Inscrição Estadual: ISENTO
Número da conta: 2145196026

MENSAGEM IMPORTANTE PARA VOCÊ

Você contratou serviços. Serviços adicionais.

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Nome da Empresa: Telefonica Brasil S.A.

Endereço: Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções

CNPJ: 02.558.157/0001-62

I.E.: 108383949112

Nº NFST: 006.595.682/02/2018

Período: 21/01/2018 a 20/02/2018

Atende o convênio: 115/2003

Descrição: PFI/PJ - OUTROS

Nº Série: C Sub-Série:

Emissão: 23/02/2018

CFOP: 5.307

Seq.	Cód Serviço	Descrição	Quantidade	ICMS	Valor R\$
1	1570	Serviços Contratados Vivo Móvel	2	25%	38,99
TOTAL NOTA FISCAL TELEFONICA BRASIL S.A.					38,99
Informações Complementares					
ICMS 25,00%		Base de Cálculo R\$ 38,99	Valor ICMS R\$ 9,75		Serv. Isentos/Não Tributável
PIS 0,65%		Base de Cálculo R\$ 29,24	Valor PIS R\$ 0,19		Serv. Isentos/Não Tributável
COFINS 3,00%		Base de Cálculo R\$ 29,24	Valor COFINS R\$ 0,88		Serv. Isentos/Não Tributável
Contribuição para o FUST 1%					R\$ 0,00

Contribuição para o FUST 1% = R\$0,27 e FUNTEL 0,5% = R\$0,13 do valor dos serviços - não repassados às tarifas.
Autenticação digital: b283.ec3a.217d.0ed0.4c43.800c.8804.6a1b

DETALHAMENTO TOTAL DA CONTA PARA OUTROS LANÇAMENTOS

OUTROS LANÇAMENTOS

ENCARGOS FINANCEIROS

Descrição	Referência	Valor R\$
Multa por Atraso no Pagamento Serviço Móvel Pessoal	Jan/2018	0,72
Juros Serviço Móvel Pessoal	Jan/2018	0,10
Subtotal		0,82
TOTAL DE OUTROS LANÇAMENTOS		0,82

Assunto: Atendimento 0800 ODC VIVO - Segunda via

De: luiz.carneiro@telefonica.com

Para: procon.guariba@yahoo.com.br

Data: segunda-feira, 12 de março de 2018 12:02:55 BRT

Conforme contato, segue em anexo.

Att,

Luiz Henrique Costa Carneiro

Atendente de Relacionamento - 0800 Procon - Móvel /// CTBA

Rua 24 de Maio, 118, 6º andar, Centro

Curitiba – Paraná

luiz.carneiro@telefonica.com

www.telefonica.com.br | www.vivo.com.br



Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição.

Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted, el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

The information contained in this transmission is privileged and confidential information intended only for the use of the individual or entity named above. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this transmission in error, do not read it. Please immediately reply to the sender that you have received this communication in error and then delete it.

Esta mensagem e seus anexos se dirigem exclusivamente ao seu destinatário, pode conter informação privilegiada ou confidencial e é para uso exclusivo da pessoa ou entidade de destino. Se não é vossa senhoria o destinatário indicado, fica notificado de que a leitura, utilização, divulgação e/ou cópia sem autorização pode estar proibida em virtude da legislação vigente. Se recebeu esta mensagem por erro, rogamos-lhe que nos o comunique imediatamente por esta mesma via e proceda a sua destruição.

Viewer Printing Document.pdf

01/03/18

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(X) TEL() CARTA()

FICHA: 177

RECLAMANTE: Maria Jose da Silva

ENDEREÇO: Rua Paulo Eduardo Garavello, 2366

BAIRRO: jardim Gaivota

CIDADE: Guariba

CPF: 045.273.738-97

RG: 14.719-688

TELEFONE: 3251-3354

Whatsap: 991731730

E-mail: -----

ASSUNTO: Consumidor alega que fez o pedido da linha telefônica e agora quer a internet, mas alegam que não a viabilidade no momento.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Graciele informou que realmente no momento não a viabilidade para internet no endereço da consumidora. Pediu para a consumidora tentar novamente no próximo mês. O atendimento gerou o numero de protocolo de nº218046895.

FUNCIONÁRIO: Juliana

DATA: 16/02/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

Manoel José de Silva

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 152

RECLAMANTE: Monica da Silva Santos

ENDEREÇO: Avenida da Saudade, 435

BAIRRO: Garavello

CIDADE: Guariba

CPF: 299.546.628-04

RG: _____

TELEFONE: (12)99658-9051

Whatsap: (12)99658-9051

E-mail: _____

ASSUNTO: Consumidora alega que a sua fatura já venceu e ainda não recebeu a mesma para efetuar o pagamento.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: A atendente Marlene enviou a fatura no e-mail do PROCON. Onde o atendimento gerou o protocolo de nº2018449121110

FUNCIONÁRIO: Juliana

DATA: 08/02/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

Monica da Silva Santos
CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES. (X) TEL () CARTA ()

FICHA: 142

RECLAMANTE: Jose Ricardo de Oliveira

ENDEREÇO: AV. João de Miguel, 120

BAIRRO: Macaubas/ Rural

CIDADE: Guariba

CPF: 293.013.878-59

RG: 45.598.722-1

TELEFONE: 3251-1502

Whatsap: 98875-2095

E-mail: ricardo1982oliveira@gmail.com

ASSUNTO: Consumidor alega que desde a data de 26/01/2018 pediu transferência a de sua linha telefônica para o endereço na Rua Sampaio Vidal, 348, Centro e não está conseguindo onde gerou o protocolo de nº310120184568500.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cintia informou que não a viabilidade para transferência da linha e internet nesse novo endereço. Onde o atendimento gerou o protocolo de nº0188443728.

FUNCIONÁRIO: Juliana

DATA: 06/02/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

PROCON

SISTEMA MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇO MUNICIPAL DE
PROTEÇÃO AO
CONSUMIDOR

REGISTRO DE CONSULTA

PES.(x) TEL() CARTA()

FICHA: 202

RECLAMANTE: Ana Maria Porfida

ENDEREÇO: Av. João de Miguel - 120

BAIRRO: Macaubas

CIDADE: Guariba

CPF: 321.270.418-79

RG: 34.231.513-4

TELEFONE: -----

Whatsap: 98875-2125

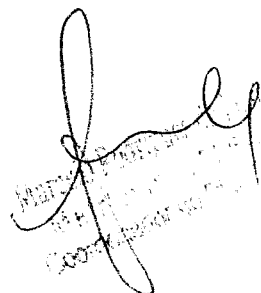
E-mail: ricardo1982oliveira@gmail.com

ASSUNTO: Consumidora contratou a linha (16)3251-1502, antes de ser instalada pediu a transferência de endereço, e foi informado que não havia porta aberta para essa solicitação, então a consumidora deseja efetuar cancelamento da linha.

RECLAMADO: Vivo

ORIENTAÇÃO FORNECIDA: Atendente Cintia protocolo 218116059, efetuou o cancelamento da linha e também o cancelamento da fatura que estava em aberto, ainda será gerada mais uma fatura proporcional onde a mesma foi orientada a retornar no mês seguinte para efetuar o cancelamento.

FUNCIONÁRIO: Pâmela Mendes 14:57



DATA: 21/02/2018

X

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

X

CONSUMIDOR

Assunto: sinal vivo movel

De: procon.guariba@yahoo.com.br

Para: jose.salioni@telefonica.com

Data: quarta-feira, 2 de maio de 2016 14:30:38 BRT

BOA TARDE SALIONE,

Estou enfrentando questionamentos de consumidores de Guariba com a falta de Sinal Móvel da VIVO, alguns comércios não conseguem passar nem cartão porque não tem sinal, os locais da falta de sinal móvel esta generalizada no Município pois todos falam somente uma lingua, ou seja o que fazer com essa VIVO

Peco uma apreciação do caso para que possamos sanar essa falta da prestação de serviço aos consumidores e que não haja a necessidade de ingressar junto ao Ministério Público pela falta de prestação de serviço cobrada de todos, informo ainda que ficarei no aguardo dentro do prazo de 03 dias para retorno da situação, se possível com alguma providencia pois consumidores estão se sentindo prejudicados e fornecedores prejudicados também, sendo dever do PROCON proteger o bem estar da população.

Grato pela sua atenção desde já agradeço e elevo estima consideração

Marcelo Rodrigues de Deus

PROCON - GUARIBA/SP

procon.guariba@yahoo.com.br

procon@guariba.sp.gov.br

(16)3251-8472

Assunto: SOLICITAÇÃO APRECIÇÃO SOLUÇÃO DA VIVO MOVEL

De: procon.guariba@yahoo.com.br

Para: shownalista@gmail.com

Data: quinta-feira, 3 de maio de 2018 10:28:44 BRT

Vanessa Bom dia?

Através do contato no dia de hoje 03/05/2018, parte da manhã do Dr. Francisco com Daniel Louzada o Sr. Prefeito questionou o Daniel referente a providencias referente a vivo móvel no município pois esta sendo muito cobrado pelos acontecimentos com a rede de celular vivo, pois a mesma não esta funcionando já ha alguns dias, diante deste questionamento este PROCON notificou o responsável pela apreciação do caso o Sr. Jose Salione conforme pode ser comprovado em anexo, sobre a falta de serviço prestada ao consumidor e que futuramente sera cobrada o que o PROCON não vai aceitar, em conversa com o Sr. Salione na data de hoje o mesmo me informou que esta tomando providencias referente as tratativas do caso e que me dara resposta dentro do prazo estipulado por este PROCON, pois segundo o mesmo o município possui o 2G, 3G, 4G e que o 4G esta passando por uma melhora na parte de software ao qual o consumidor não tem nada haver com o caso pois paga pelo serviço integralmente, em questionamentos com o Sr. Salione pedi apreciação ao caso o mais rapido possivel pois a consumidores inconformados com a situação e fornecedores que não conseguem passar ou utilizar a maquina de credito de seu estabelecimento o que os deixa muito aborrecidos.

Diante a solicitação do Prefeito e da população solicito que se divulgue junto a mídia que o PROCON ja esta tomando providencias do caso que em breve teremos resposta do ocorrido, que os consumidores aguardem o prazo que estão sem utilização do serviço e registrem sua reclamação junto ao PROCON para que haja um abatimento nas conta de telefone dos dias que estão sem utilização do serviço, e que segundo o Coordenador do Procon tomas as providencias cabíveis referente ao fato serão tomadas para que o consumidor não seja prejudicado, informe também que assim que o PROCON tiver um parecer voltaremos a divulgar a população para que todos tenham ciência do fato e a solução do caso.

Peço ainda que se for o caso coloque a solicitação deste PROCON ao responsável da Telefônica para providencias pois la consta o prazo de apreciação e solução, mostrando que o PROCON ja esta tomando providencias da situação.

Grato pela atenção.

Marcelo Rodrigues de Deus

PROCON - GUARIBA/SP

procon.guariba@yahoo.com.br

procon@guariba.sp.gov.br

(16)3251-8472

Assunto: Fw: sinal vivo movel

De: procon.guariba@yahoo.com.br

Para: shownalista@gmail.com

Data: quinta-feira, 3 de maio de 2018 10:29:21 BRT

Marcelo Rodrigues de Deus

PROCON - GUARIBA/SP

procon.guariba@yahoo.com.br

procon@guariba.sp.gov.br

(16)3251-8472

----- Mensagem encaminhada -----

De: Procon - Guariba <procon.guariba@yahoo.com.br>

Para: Jose Salioni <jose.salioni@telefonica.com>

Enviado: quarta-feira, 2 de maio de 2018 14:30:38 BRT

Assunto: sinal vivo movel

BOA TARDE SALIONE,

Estou enfrentando questionamentos de consumidores de Guariba com a falta de Sinal Movel da VIVO, alguns comércios não conseguem passar nem cartão porque não tem sinal, os locais da falta de sinal móvel esta generalizada no Município pois todos falam somente uma língua, ou seja o que fazer com essa VIVO.

Peço uma apreciação do caso para que possamos sanar essa falta da prestação de serviço aos consumidores, e que não haja a necessidade de ingressar junto ao Ministério Público pela falta de prestação de serviço cobrada de todos, informo ainda que ficarei no aguardo dentro do prazo de 03 dias para retorno da situação, se possível com alguma providencia, pois consumidores estão se sentindo prejudicados e fornecedores prejudicados também, sendo dever do PROCON proteger o bem estar da população.

Grato pela sua atenção desde já agradeço e elevo estima consideração.

Marcelo Rodrigues de Deus

PROCON - GUARIBA/SP

procon.guariba@yahoo.com.br

procon@guariba.sp.gov.br

(16)3251-8472



PROCON/GUARIBA

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05

ANATEL

São Paulo (GR01)

**Endereço: Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana - CEP
04101-300 - São Paulo/SP**

Guariba, 11 de MAIO DE 2018

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

**(A qualidade de representante legal deverá ser comprovada
mediante entrega de cópia de documento hábil: procuração e
contrato social.)**

Prezado senhores;

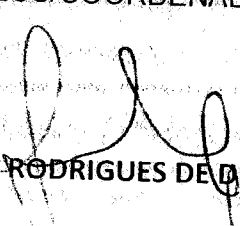
O PROCON Municipal de GUARIBA/SP, órgão vinculado à (SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARIBA/SP) conveniado com a Fundação PROCON-SP nos termos do Decreto 41.788/97, e conforme § 4.º do artigo 55 da lei 8078/90, que dispõe sobre a proteção do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria a comparecer à (PRAÇA SILVIO VAZ DE ARUUDA Nº 190-CENTRO) PROCON, no dia 22___/05___/2018___, às 15___:___30___ horas, para audiência conciliatória face a reclamação deste PROCON, onde consumidores solicitam uma explicação da mal prestação de serviço do serviço VIVO em nossa cidade, pois do dia 26/04/2018 ate o dia 06 de Maio o serviço não funcionou em nossa cidade e alguns Bairros conforme passado para o SR. Salione DA VIVO DE RIBEIRÃO PRETO a muito tempo vem apresentando problemas de sinal DA VIVO e INTERNET, informamos ainda que

requeremos informações da indisponibilidade da instalação de novas linhas no município sempre com a informação da VIVO de falta de cabeamento ou seja o consumidor esta sem serviço de telefonia por falta de produto com prestação de serviços, diante os fatos esse PROCON requer o comparecimento do preposto com poder de decisão para apreciação do caso e solução, informamos ainda que na data da lavratura da presente notificação o sinal esta péssimo novamente sendo impossibilitado o uso do serviço por consumidores .requeremos ainda nesta audiência um gráfico do serviço de telefonia em nosso município nos dias citados e na data da presente notificação ate a data da citada audiência.

Solicitamos o comparecimento de um preposto com poder de decisão, tendo em vista que nosso objetivo é a efetivação de acordos, não sendo prática de este Órgão fornecer prazo suplementar para a solução de casos.

Informamos que o não comparecimento poderá implicar na aceitação dos fatos alegados pelo consumidor, sem prejuizo de medidas legais cabíveis.

Para quaisquer esclarecimentos adicionais, favor entrar em contato com (MARCELO RODRIGUES DE DEUS/COORDENADOR) pelo fone (16-32518472) .



MARCELO RODRIGUES DE DEUS

COORDENADOR PROCON GUARIBA/SP



AVISO DE RECEBIMENTO

AR

AVIS CN07

DY 47335912 1 BR

DATA DE POSTAGEM / DATE DE DÉPÔT

TENTATIVAS DE ENTREGA / TENTATIVES DE LIVRAISON

UNIDADE DE POSTAGEM / BUREAU DE DÉPÔT

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO REMETENTE / NOM OU RAISON SOCIALE DE L'EXPÉDITEUR

PROCONAT MUNICIPAL DE GUARIBA

AV. EVARISTO DE MENEZES, Nº 1190 - CENTRO

CEP: 14840-000 TAXA POSTAL: 49

GUARIBA - SÃO PAULO

CIDADE / LOCALITE

UF

BRASIL
BRÉSIL

1 4 8 4 0 0 0 0

ENDEREÇO PARA
DEVOLUÇÃO
RETOUR

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

AR

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO DESTINATÁRIO DO OBJETO / NOM OU RAISON SOCIALE DU DESTINATAIRE

Pinotel

ENDEREÇO / ADRESSE

Rua Vergueiro, nº 3073, Vila Mariana

CEP / CODE POSTAL

CIDADE / LOCALITE

04101-300

São Paulo

UF

PAÍS / PAYS

SP

DECLARAÇÃO DE CONTEÚDO (SUJEITO À VERIFICAÇÃO) / DISCRIMINATION

Ref: embarcamentos

NATUREZA DO ENVIO / NATURE DE L'ENVOI

☐ PRIORITÁRIA / PRIORITAIRE

☐ EMS

☐ SEGURADO / VALEUR DÉCLARÉ

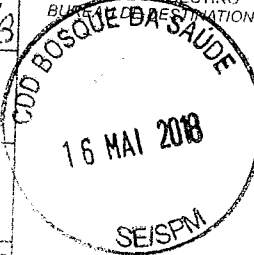
ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

Bruno Santos

DATA DE RECEBIMENTO
DATE DE LIVRATION

16/05/2018

CARIMBO DE ENTREGA
UNIDADE DE DESTINO
BUREAU DE DESTINATION



NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM LISIBLE DU RÉCEPTEUR

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO
RECEBEDOR / ORGÃO EXPEDIDOR

RUBRICA E MAT. DO EMPREGADO /
SIGNATURE DE L'AGENT

Paulo A. Cruz
81927.089-4

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO NO VERSO / ADRESSE DE RETOUR DANS LE VERS

75240203-0

FD0463 / 16

114 x 166 mm

Questionamento PROCON GUARIBA

De: procon.guariba@yahoo.com.br

Para: jose.salioni@telefonica.com; luciana.ribeiro@telefonica.com

Data: quinta-feira, 10 de maio de 2018 11:19:54 BRT

PROCON/GUARIBA

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

NOT/SJDC/PMG/SP-00073/2018/05

TELEFONICA VIVO

AO RESPONSÁVEL PELOS FATOS NARRADOS

Guariba, 10 de MAIO DE 2018

TERMO DE NOTIFICAÇÃO

(A qualidade de representante legal deverá ser comprovada mediante entrega de cópia de documento hábil: procuração e contrato social.)

Prezado senhores;

O PROCON Municipal de GUARIBA/SP, órgão vinculado à (SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARIBA/SP) conveniado com a Fundação PROCON-SP nos termos do Decreto 41.788/97, e conforme § 4.º do artigo 55 da lei 8078/90, que dispõe sobre a proteção do consumidor, NOTIFICA Vossa Senhoria a comparecer à (PRAÇA SILVIO VAZ DE ARUUDA Nº 190-CENTRO) PROCON, no dia 29___/___05___/___2018___, às 15___ : ___30___ horas, para audiência conciliatória face a reclamação deste PROCON, onde consumidores solicitam uma explicação da mal prestação de serviço do serviço VIVO em nossa cidade, pois do dia 26/04/2018 até o dia 06 de Maio o serviço não funcionou em nossa cidade e alguns Bairros conforme passado para o Sr Salione a muito tempo vem apresentando problemas de sinal e internet, informamos ainda que requeremos informações da indisponibilidade da instalação de novas linhas no município sempre com a informação da VIVO de falta de cabeamento ou seja o consumidor esta sem serviço de telefonia por falta de produto com prestação de serviços, diante os fatos esse PROCON requer o comparecimento do preposto com poder de decisão para apreciação do caso e solução.

Solicitamos o comparecimento de um preposto com poder de decisão, tendo em vista que nosso objetivo é a efetivação de acordos, não sendo prática de este Órgão fornecer prazo suplementar para a solução de casos.

Informamos que o não comparecimento poderá implicar na aceitação dos fatos alegados pelo consumidor, sem prejuízo de medidas legais cabíveis.

Para quaisquer esclarecimentos adicionais, favor entrar em contato com (MARCELO RODRIGUES DE DEUS/COORDENADOR) pelo fone (16-32518472).

MARCELO RODRIGUES DE DEUS
COORDENADOR PROCON GUARIBA/SP

Marcelo Rodrigues de Deus
PROCON - GUARIBA/SP
procon.guariba@yahoo.com.br
procon@guariba.sp.gov.br
(16)3251-8472

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) DIRETOR(A) DO
PROCON MUNICIPAL DE GUARIBA/SP**

NOT/SJDC/PMG/SP – 00073/2018/05

TELEFONICA BRASIL S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede na Avenida Engenheiro Luís Carlos Berrini, nº 1376, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04.571-936, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, na qualidade de incorporadora de **VIVO S/A**, em atenção ao Ofício em epígrafe, serve-se da presente para esclarecer o quanto segue.

A presente notificação convoca esta Operadora para comparecer à audiência de conciliação designada para o dia 29/05/2018 às 15:30 na sede do Procon Municipal de Guariba/SP, em face a reclamação deste PROCON, onde consumidores solicitam uma explicação da mal prestação de serviço desta Operadora no referido município, pois no dia 26/04/2018 até o dia 06/05/2018 o serviço não funcionou a cidade, e em alguns bairros, conforme passado pelo Sr. Saloni a muito tempo vem apresentando problemas de sinal de internet. Requer ainda informações da indisponibilidade da instalação de novas linhas no município, uma vez que, sempre há informação desta Operadora de falta de cabeamento, ou seja, o consumidor esta sem serviço de telefonia por falta de produto com prestação de serviço.

PRELIMINARMENTE

DA NATUREZA DO SERVIÇO PRESTADO

DIFERENCIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA

Martão Rodrigues de Deus
Matrícula: 1326-9
Coordenador do PROCON

29/05/2018
16:08

Gente

Inicialmente, necessário tecer alguns esclarecimentos acerca do regime e natureza dos serviços prestados pela Telefonica Brasil S/A.

A Lei Geral de Telecomunicações (Lei Federal n.º 9.472/97) distingue os serviços de telefonia em **públicos** e **privados**, conforme art. 63 abaixo transcrito:

"Art. 63 – Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados."

Já o parágrafo único do mesmo dispositivo estabelece que apenas os serviços de telecomunicações de caráter público **possuem a obrigação de universalização e de continuidade**, vejamos:

"Parágrafo único – Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição de obrigações de universalização e de continuidade."

Em consonância com a LGT, a ANATEL, agência reguladora e fiscalizadora dos serviços de telefonia no país, instituída pela mesma Lei Geral de Telecomunicações, editou a Resolução n. 477/07, que trata do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, e, estabelece, em seu artigo 5º, que *"o SMP é prestado em regime privado e sua exploração e o direito ao uso das radiofrequências necessárias dependem de prévia autorização da Anatel."*

Para melhor ilustração das informações que serão aqui apresentadas, esclarece-se que os serviços de telefonia móvel, denominados Serviço Móvel

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

Pessoal – SMP são prestados pela TELEFONICA em regime privado, explorado por autorização e não por concessão ou permissão.

No tocante a prestação do SMP em regime privado, a ANATEL estabelece metas de cobertura e qualidade do serviço a serem observadas pelas Operadoras. Por conseguinte, a TELEFÔNICA está obrigada a observar as referidas normas.

Nesse sentido, a ANATEL estabelece que um município será considerado atendido quando o seu serviço estiver disponibilizado em, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede do Município.

DA COMPETÊNCIA EXCLUSIVA DE MONITORAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL.

A Constituição de 1988, em seu artigo 21, inciso XI, determina que:

"Art. 21. Compete à União:

...

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 8, de 15/08/95)."

Com o intuito de regulamentar o serviço de telecomunicações, foi criada a ANATEL, conforme disposto no artigo 8º da Lei 9427/97. A mesma Lei determina que, em caráter de exclusividade, compete à ANATEL adotar quaisquer medidas que sejam necessárias para implementar e assegurar a prestação de

serviço de telecomunicações, dentre elas a fiscalização do serviço prestado pela TELEFONICA e demais prestadoras de serviço. Senão vejamos:

Lei 9427/97

"Art. 19. A Agência compete adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade, e especialmente:

X - expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado;

XI - expedir e extinguir autorização para prestação de serviço no regime privado, **fiscalizando e aplicando sanções;** (g.n.).

Feito esse esclarecimento inicial, a TELEFÔNICA informa, ainda, que a ANATEL, no exercício regular das suas funções, fiscaliza a qualidade do serviço de telefonia móvel prestado pelas Operadoras, no âmbito dos Municípios, através do atual **Plano de Monitoramento de Redes**, que sucedeu o Plano Nacional de Melhoria da Qualidade, **por meio do qual a Agência fiscaliza os serviços de telefonia móvel 24 horas por dia, 7 dias por semana.**

Além dos indicadores de qualidade previstos no Plano de Monitoramento de Redes, no que se refere à qualidade do Serviço Móvel Pessoal, a ANATEL também estabelece metas a serem observadas pelas Operadoras, em âmbito estadual e/ou regional, de acordo com o Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP, instituído pela Resolução ANATEL nº 575/2011.

Desta forma, não só os resultados são constantemente monitorados, como esse monitoramento é realizado por quem tem competência técnica e jurídica exclusiva para fazê-lo, no caso a ANATEL. Outrossim, o resultado dessa permanente fiscalização é disponibilizado para toda a sociedade, por meio do site da ANATEL, publicidade essa que confere transparência ao processo de fiscalização.

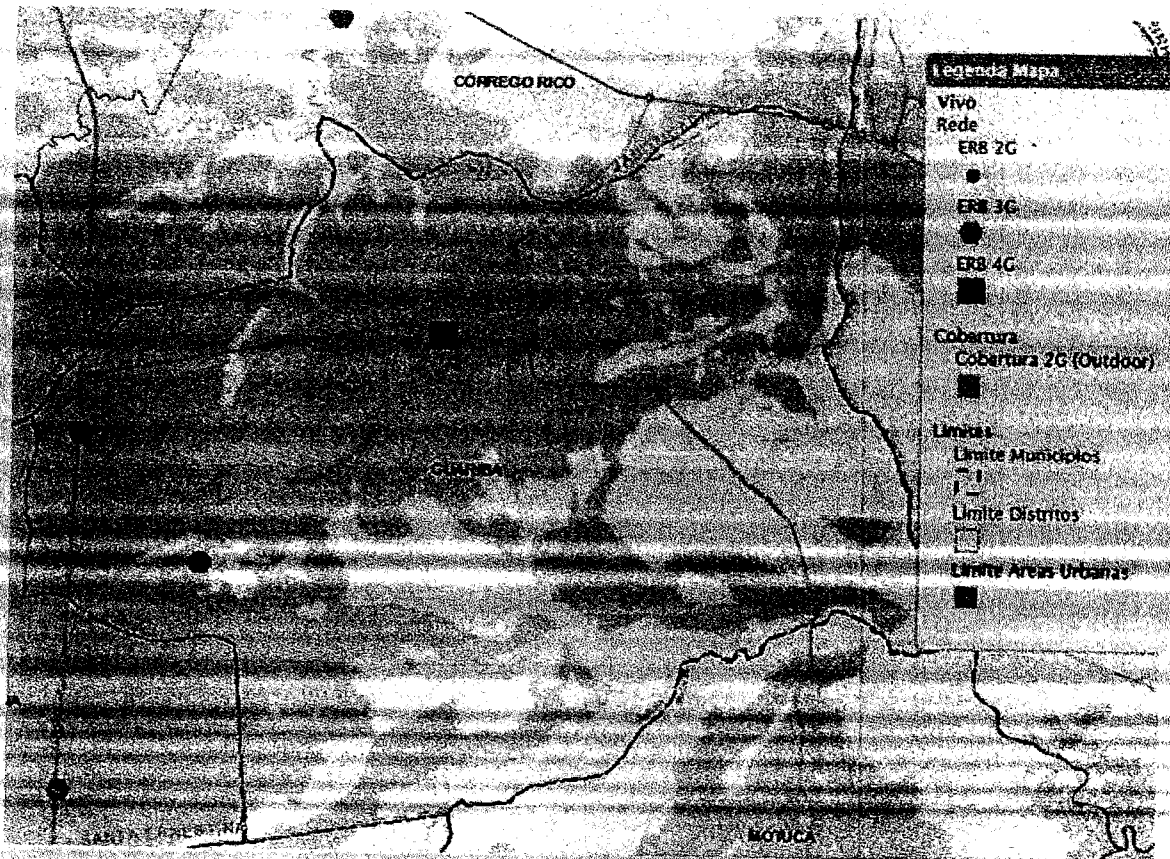
INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO PRESTADO NO MUNICÍPIO DE GUARIBA/SP

O Município de Guariba/SP, conta com a infraestrutura de 3 (três) sites ativos (antenas), sendo que um site utiliza as tecnologias GSM (2G), WCDMA (3G) e LTE (4G) oferecendo cobertura móvel na área urbana do Distrito Sede e adjacências e 2 (dois) sites na zona rural, sendo um equipado com as tecnologias GSM (2G) e WCDMA (3G) e outro apenas com a tecnologia WCDMA (3G), conforme destacado nos mapas de predição abaixo:

Mapa de predição de cobertura 2G

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

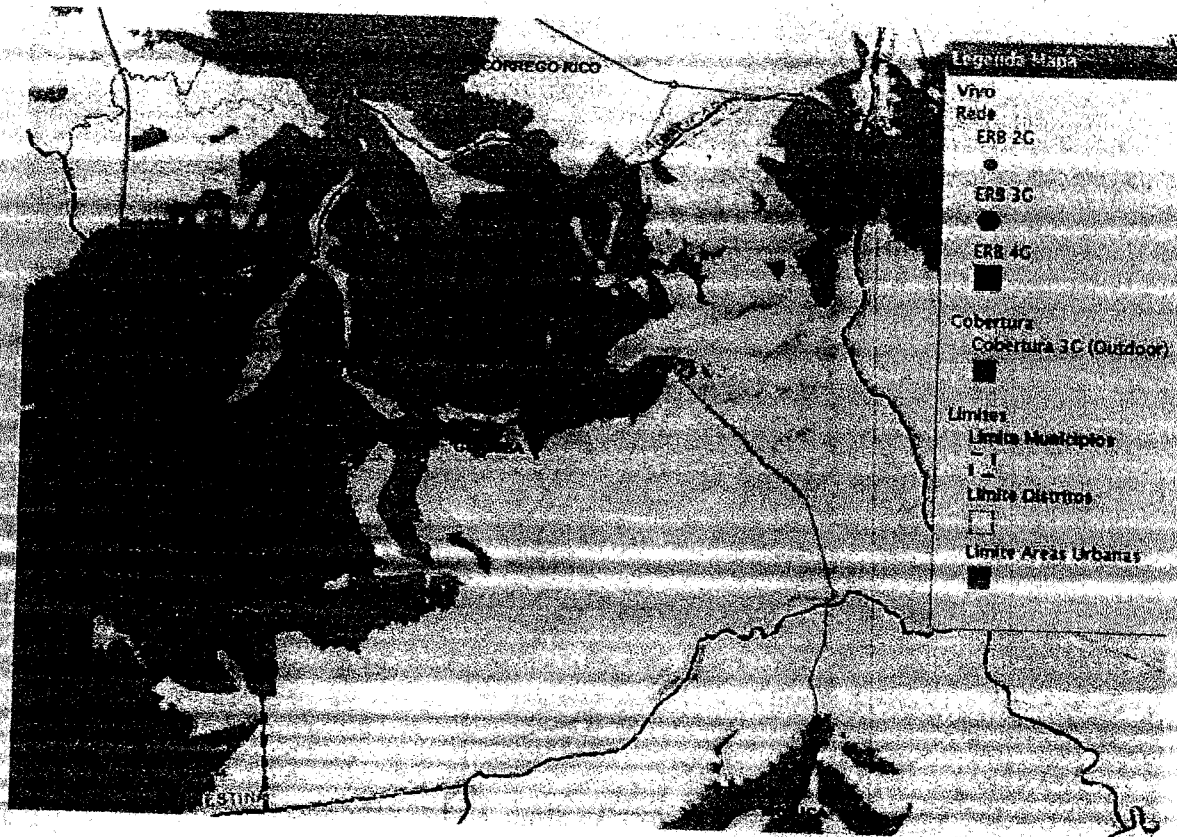
São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355



Mapa de predição de cobertura 3G

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

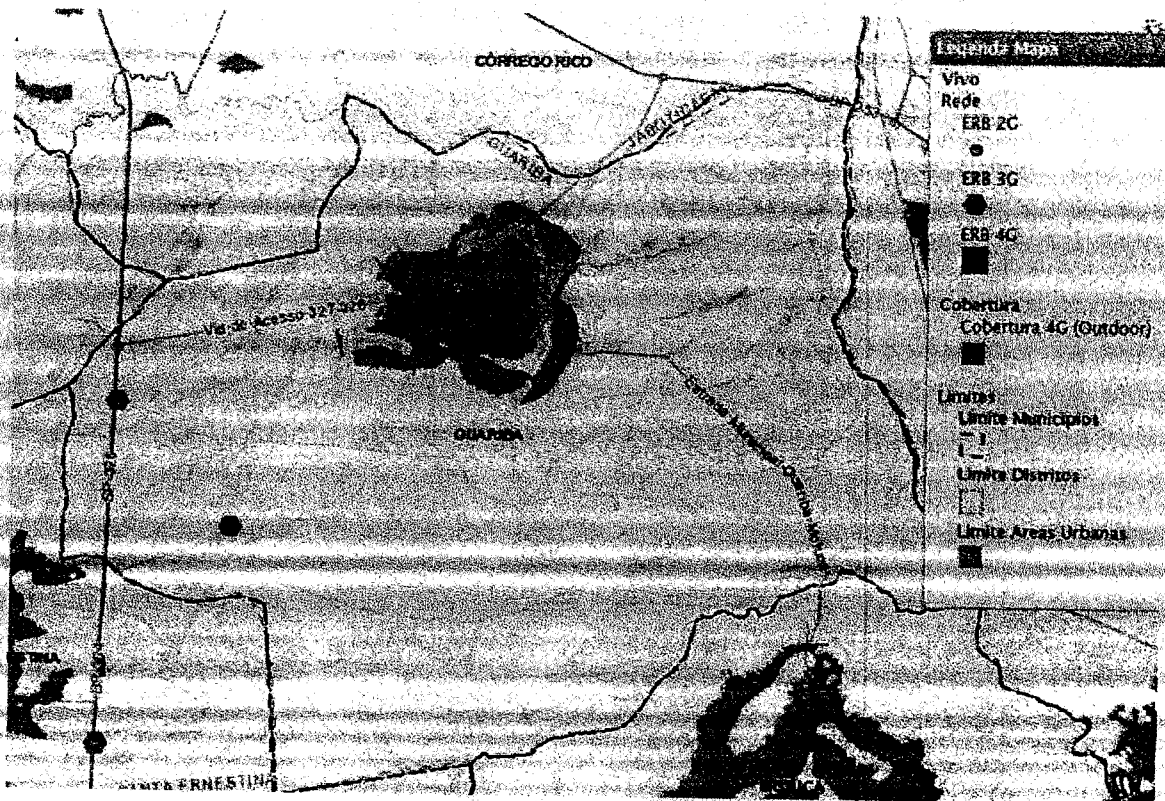
São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355



Mapa de predição de cobertura 4G

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

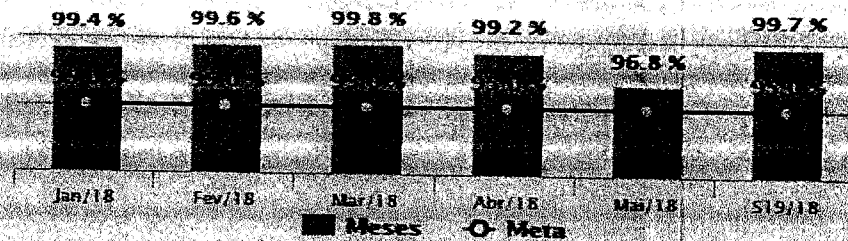


Além disso, como já explanado, a ANATEL monitora constantemente os indicadores das prestadoras de serviço de telefonia móvel, por município, oportunidade na qual a TELEFONICA apresenta os seus indicadores de desempenho no município de Guariba/SP, relativamente ao período de outubro/2017 a abril/2018

PMQ1 – Alocação do Canal de Tráfego (24h)
Atendendo as Metas estabelecidas Redes GSM+WCDMA (serviços de voz)

PMQ 1 (GSM + WCDMA)

Alocação do Canal de Tráfego(24h)

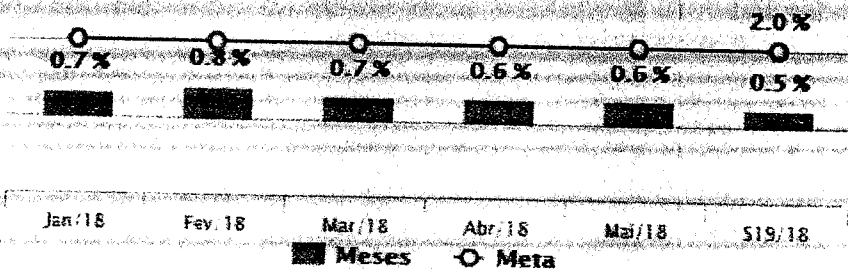


PMQ2 – Taxa de Queda de Chamada (24h)

Atendendo as Metas estabelecidas Redes GSM+WCDMA (serviços de voz)

PMQ 2 (GSM + WCDMA)

Taxa de Queda de Chamadas(24h)

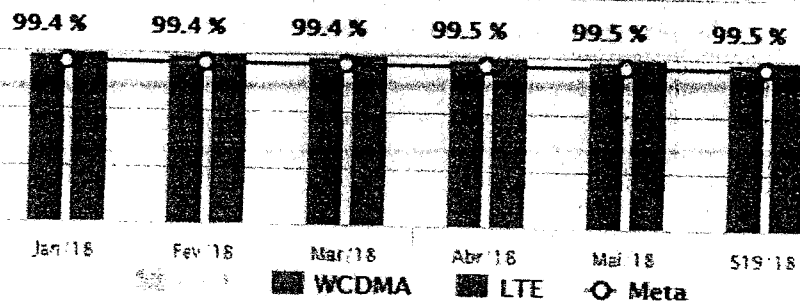


PMQ3 – Alocação do Canal de Dados (24h)

Atendendo as Metas estabelecidas Rede WCDMA (serviços de dados)

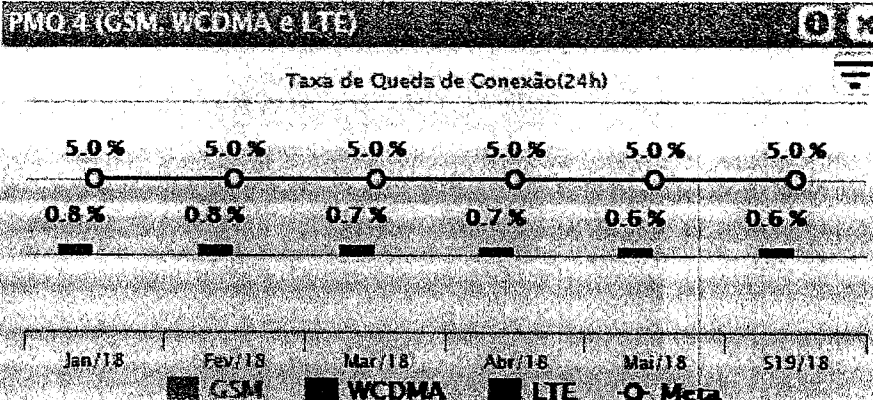
PMQ 3 (GSM, WCDMA e LTE)

Alocação do Canal de Dados(24h)



PMQ4 – Taxa de Queda de Conexão (24h)

Atendendo as Metas estabelecidas Rede WCDMA (serviços de dados)



Ressaltamos que a Agência Reguladora considera as exigências atendidas quando: (i) a taxa de alocação de tráfego, também chamada de taxa de conexão de voz, estiver com porcentagem **igual ou superior a 95%**; e (ii) a taxa de queda de chamada estiver com **porcentagem máxima de até 2%**; (iii) a taxa de alocação de dados, também chamada de taxa de conexão de dados, estiver **com porcentagem igual ou superior a 98%**; e (iv) a taxa de queda de conexão de dados estiver com **porcentagem igual ou inferior a 5%**. Desta forma, conforme indicadores aqui apresentados, a qualidade do serviço de telefonia móvel prestado pela TELEFONICA no município de Guariba/SP está de acordo com as metas de qualidade fixadas pela ANATEL.

No que tange à suposta má prestação dos serviços, devido a indisponibilidade de sinal, cumpre destacar que para o Serviço Móvel Pessoal-SMP, após intensas avaliações técnicas, informamos que não foram constatadas interrupções relevantes na prestação dos serviços de telefonia móvel no município de Guariba/SP sendo falhas pontuais, de curta duração, prontamente solucionadas.

Ademais, cumpre informar que, sempre quando há interrupção na prestação dos serviços, seja por problemas técnicos, vandalismo ou ação da natureza, esta Operadora, não mede esforços para que a interrupção seja prontamente restabelecida pela equipe de manutenção, com a maior brevidade possível, com o fito de não gerar, ou minimizar ao máximo, eventuais prejuízos a seus clientes.

Portanto, uma vez que os indicadores do Serviço Móvel Pessoal – SMP, apresentados pela Telefônica no município de Guariba/SP estão em conformidade com o estabelecido pela ANATEL, não há que se falar em má qualidade do serviço prestado.

Por fim, mas não menos importante, cumpre destacar, que visando ampliar a capacidade e cobertura de Serviço Móvel Pessoal – SMP prestado no município de Guariba/SP, a TELEFONICA, vem realizando nos últimos anos diversos investimentos na sua rede de transmissão. Vejamos:

No ano de 2016, houve a ampliação da capacidade de atendimento da tecnologia WCDMA 3G. Já no ano de 2017, houve a ativação da tecnologia LTE (4G), e já no ano presente ano houve a ampliação de capacidade de atendimento.

Vale frisar, que a tecnologia LTE (4G) é o que há de mais moderno em se tratando de tecnologia móvel, desde que o cliente tenha aparelho móvel compatível com a tecnologia.

Importante se faz esclarecer, que para o município de Guariba/SP existia uma Lei Municipal muito mais restritiva e que impedia/dificultava a instalação de novos sites. Tal cenário melhorou apenas com a Nova Lei Municipal

de Antenas de Guariba/SP nº 3.099/2017, sendo possível planejar novas instalações para o Município.

Neste mesmo sentido, deve-se destacar, que já há previsão de melhorias para o município de Guariba/SP. Está previsto para o segundo semestre deste ano, a disponibilização de um novo site no município, localizados na Rua Feres Sadalia, nº 882, Vila Corona, Guariba/SP, equipado com as tecnologias WCDMA (3G) e LTE (4G), além da ampliação de capacidade da tecnologia LTE (4G). Entretanto, tal ativação não depende única e exclusivamente desta Operadora, uma vez que, depende do cumprimento de algumas exigências burocráticas, tais como, licença de meio ambiente, licença de instalação e construção, autorização da Anatel, etc.

Mister se faz destacar, que a equipe de engenharia desta Operadora, visando melhorar a estrutura na localidade de Guariba/SP, tem executado a ampliação dos links SWS1 de 4x1G para 2x10G, e providenciado a instalação de novo SWS em 2x1G, e balancear o tráfego local entre os dois equipamentos, de forma a melhorar a vazão de saída da localidade, melhorando de forma significativa o tráfego de usuários desta região.

**INFORMAÇÕES SOBRE O SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA COMUTADO -
STFC E SERVIÇO COMUTADO MULTIMÍDIA - SCM PRESTADO NO
MUNICÍPIO DE GUARIBA/SP**

Conforme já mencionado nas primeiras considerações desta defesa, importante destacar, que esta Operadora presta o serviço STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutado) no estado de São Paulo na qualidade de

concessionária, enquanto que para o SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) é prestado sob o regime de autorização.

Por este motivo, existe a obrigação por parte desta Operadora em atender o serviço STFC sem exceção, em todo o Estado de São Paulo, enquanto que para o atendimento do serviço SCM, **está limitado à existência de viabilidade técnica do serviço**, conforme disposto no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução nº 614/2013, que assim dispõe:

"Art. 47. Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, as Prestadoras de SCM têm a obrigação de:

(...)

VII – observadas as condições técnicas e capacidades disponíveis nas redes das Prestadoras, não recusar o atendimento a pessoas cujas dependências estejam localizadas na Área de Prestação do Serviço, nem impor condições discriminatórias, salvo nos casos em que a pessoa se encontrar em área geográfica ainda não atendida pela rede;"

Portanto, caso a Prestadora dos serviços de SCM não possua viabilidade técnica para a prestação do serviço poderá recusar o atendimento. Importante se faz destacar que, os serviços de prestação SCM advém de uma autorização da ANATEL. O regime a ser considerado é privado, ainda que de interesse público, e neste sentido, vigora o princípio da livre iniciativa. Portanto, o serviço SCM é privado, baseando-se na liberdade e a mínima intervenção do

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

Poder Público na sua prestação, não estando a prestadora obrigada a assumir novos custos quando não há viabilidade técnica e/ou quando não há capacidade disponível.

Deve-se pontuar, que o atendimento ao serviço de telefonia fixa - STFC, em determinados locais, poderá ser feito utilizando tecnologia FWT (ou seja, utilizando a infraestrutura da rede móvel para prover atendimento fixo), sendo que as condições do Edital permitem, quando necessário, a utilização de antena externa (direcional) instalada em um poste até 5m de altura. Deve-se destacar ainda, que a instalação tanto do poste quanto da antena é de responsabilidade do usuário, entretanto, esta Operadora poderá realizar a instalação, sendo cobrado tal instalação em contrato à parte.

Ademais, imperioso destacar, que onde o sinal FWT for insuficiente para a prestação do serviço, a recomendação regulatória é a utilização de recursos de satélites, respeitando-se os mesmos valores que seriam cobrados pelo atendimento FWT (instalação/serviços de telecomunicações).

Desta forma, ANATEL monitora constantemente os indicadores das prestadoras de serviço, oportunidade na qual a TELEFONICA apresenta os seus indicadores de desempenho no código nacional 16 relativamente aos serviços de banda larga e telefonia fixa, no período de maio/2017 a abril/2018:

OKC: Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico

Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefônico (OKC)

Meta: 295%

		mai-17		jun-17		jul-17		ago-17		set-17		out-17		nov-17		dez-17		jan-18		fev-18		mar-18		abr-18	
PROM. 2016		PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016	PROM. 2016
ON 16	98,02	97,53	95,00	91,64	99,16	99,67	94,13	97,81	99,07	100,00	97,66	99,65	97,57	97,83	99,73	97,74	98,78	88,59	99,36	98,62	98,92	98,98	95,41	96,64	

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

OKL: Taxa de Completamento de Chamadas Locais:

Taxa de Completamento de Chamadas Locais (OKL)

Meta: 293%

	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	maio-18	jun-18
OKL	97,93 : 98,00	98,33 : 98,34	97,79 : 97,79	97,63 : 97,66	97,49 : 97,54	97,63 : 98,13	97,59 : 98,18	98,03 : 98,12	97,59 : 97,60	97,89 : 97,97	98,15 : 97,75

OKN: Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas:

Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas (OKN)

Meta: 292%

	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	maio-18	jun-18
OKN	95,89 : 94,34	94,09 : 95,83	94,82 : 95,37	94,36 : 97,49	93,60 : 93,19	93,61 : 93,72	93,15 : 95,14	93,61 : 97,21	93,73 : 96,74	95,09 : 97,27	92,80 : 97,86

Por outro lado, no que se refere às Qualidade do serviço de Banda Larga Fixa, os índices mais significativos são SCM4 e SCM 5, descritos na Resolução ANATEL nº 574/2011, que são exigidos e publicados apenas os índices por Unidade Federativa (UF):

DOS INDICADORES DE REDE

Art. 15. Para realização da coleta de amostras dos indicadores deste Capítulo devem ser consideradas as seguintes regras:

I - as medições devem ser periódicas e realizadas por equipamento dedicado, instalado no endereço do Assinante, conforme metodologia e procedimentos técnico-operacionais definidos pelo Grupo de Implantação de Processos de Aferição da Qualidade - GIPAQ;

II - as amostras coletadas devem ser estatisticamente válidas e representativas de todas as faixas de velocidade ofertadas nas localidades de que trata o inciso IV;

III - as medições devem ocorrer do equipamento dedicado ao PTT; e

IV - a Anatel definirá, por meio do Calendário Anual, as localidades que deverão ser submetidas à aferição dos indicadores de rede.

Art. 16. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade instantânea de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, em noventa e cinco por cento dos casos, de, no mínimo:

I - vinte por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II - trinta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III - quarenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado final de cada medição é a mediana dos valores das amostras coletadas, na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Instantânea Contratada (SCM4).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM4 = \frac{A}{B} \times 100$$

Onde:

A - número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

B - número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) contagem do número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) número de vezes em que o resultado final da medição, obtido de acordo com § 1º, permaneceu igual ou superior ao percentual da velocidade contratada, definido neste artigo, durante o PMT, no mês;

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

Art. 17. Durante o PMT, a Prestadora deve garantir uma velocidade média de conexão, tanto no *download* quanto no *upload*, de, no mínimo:

I - sessenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento;

II - setenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, nos doze meses seguintes ao período estabelecido no inciso I deste artigo; e

III - oitenta por cento da velocidade máxima contratada pelo Assinante, a partir do término do período estabelecido no inciso II deste artigo.

§ 1º O resultado deve ser obtido pela média aritmética simples dos valores de velocidade instantânea, mensurados na forma do art. 15 deste Regulamento.

§ 2º Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Velocidade Média Contratada (SCM5).

§ 3º Para fins de cálculo do indicador considera-se:

I - Representação Matemática:

$$SCM5 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

Onde:

x - valor de cada medição de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no

mês; e

n - número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

II - Método de Coleta:

a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês; e

b) contagem do número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês.

III - Forma de Apresentação: os dados relativos a este indicador devem ser apresentados contendo informações, mês a mês, por faixa de velocidade ofertada nas localidades definidas no Calendário Anual, da seguinte forma:

a) somatório dos valores obtidos nas medições de velocidade instantânea, em percentual da velocidade máxima contratada, durante o PMT, no mês;

Bahia: Rua Coronel Almerindo Rehem, 126, sala 508, Caminho das Árvores, Salvador-BA
t.: +55 71 3016.0562

São Paulo: Av. Nova Independência, n.º 87, 1º andar, cj. 12/13, Brooklin Paulista, São Paulo-SP
t. +55 11 2198 0364 e +55 11 2198 0355

b) número total de medidas obtidas de acordo com § 1º, durante o PMT, no mês; e

c) percentual da velocidade média pela velocidade contratada do Assinante ao PTT, durante o PMT, no mês.

SCM4 - Garantia de Velocidade Instantânea Contratada

Meta: ≥ 95%

UF SP	98,81	99,25	98,70	99,33	99,29	100,00	98,44	99,03	100,00	n.d.	100,00	100,00
-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	-------	-------	--------	------	--------	--------

SCM5 - Garantia de Velocidade Média Contratada

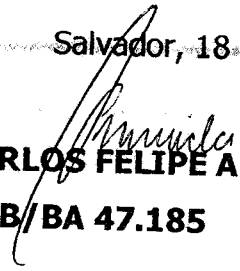
Meta: ≥ 80%

UF SP	91,07	90,74	91,10	90,86	89,08	87,92	86,68	86,47	82,57	n.d.	100,00	100,00
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------	--------	--------

Dessa forma, resta demonstrado o estrito respeito dessa operadora às normas consumeristas, assim como aos regulamentos da ANATEL, pontuando que a Telefônica está em constante busca de ampliação dos seus serviços, com a consequente ampliação de mercado, aliado à manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Assim, acreditando ter prestado todas as informações requeridas, demonstrando que a TELEFONICA encontra-se em conformidade com o estabelecido pela ANATEL, requer-se o arquivamento do feito. Entretanto, caso não seja este o entendimento de Vossa Excelência, coloca-se à disposição para prestar qualquer esclarecimento adicional.

Salvador, 18 de maio de 2018


CARLOS FELIPE ALMEIDA
OAB/BA 47.185

JOÃO PEDRO ORNELAS
OAB/BA 31.360

PROCURAÇÃO

(I) **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, Bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04571-936, inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.558.157/0001-62, (II) **TELEFÔNICA DATA S.A.**, com sede na Av. Tamboré, nº 341 - parte, na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.027.547/0036-61; (III) **POP INTERNET LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 10º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.809.228/0001-15; e (IV) **INNOWEB LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 1º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.621.112/0001-09 neste ato, devidamente representada por seus diretores ("Outorgantes"), nomeiam e constituem como seus procuradores:

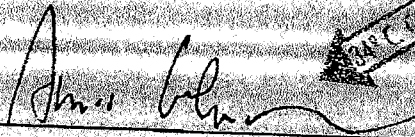
GRUPO A: **ALIPIO ALVES TORRES JUNIOR**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 81.308, expedido pela OAB/RJ, e inscrito no CPF/MF sob o nº 002.526.827-93; **CAROLINA SIMÕES CARDOSO**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 128421, expedido pela OAB/RJ, e inscrita no CPF/MF sob o nº 084.405.457-70; **FRANCISCO GOMES JUNIOR**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 102.163, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 086.517.208-07; **LAURA PAIVA BONOW**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 37.875, expedido pela OAB/RS, e inscrita no CPF/MF sob o nº 676.001.580-00; **GRUPO B:** **ADRIANA RIGUEIRA LOSITO**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 16.755, expedido pela OAB/DF, e inscrita no CPF/MF sob o nº 262.691.908-00; **ANDREA MARIA DA SILVA MATTOS**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 122.404, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 106.273.368-17; **ARLINDO DOS SANTOS ROQUE**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 104.256, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 082.285.468-66; **CASSIO HUMBERTO ALVES DOS SANTOS**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 3076, expedido pela OAB/PA, e inscrito no CPF/MF sob o nº 010.156.052-49; **DANIELLA QUINTAS DA ROCHA BRAGA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 203.883, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 277.633.208-42; **GUSTAVO NOGUEIRA FERREIRA**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 74.118, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 871.044.587-00; **MAGDA PAIVA VANACÔR**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 23.549, expedido pela OAB/RS, e inscrita no CPF/MF sob o nº 477.204.170-20; **NATHALIA PEREIRA LEITE**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 270.897, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 316.897.048-45; **PABLO ANDREZ PINHEIRO GUBERT**, brasileiro, divorciado, advogado, portador do documento de identidade nº 25.992, expedido pela OAB/PR, e inscrito no CPF/MF sob o nº 021.225.639-40; **SIMONE QUILES DE SANTANA MARQUES**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 204.662, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 258.536.048-21; aos quais confere poderes especiais, da cláusula "ad judicium et extra", para representar as Outorgantes, observados os critérios abaixo relacionados, (1) em qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, Federal, Estadual, Comum ou Especial, Tribunais Arbitrais e de Conciliação Prévia, certames licitatórios, inquéritos civis e criminais, podendo requerer, propor ações judiciais, contestar, interpor recursos em qualquer grau de jurisdição, prestar informações, transigir, conciliar e acordar, desistir, receber e dar quitação, receber citações, intimações e notificações, firmar compromisso, prestar garantias e caução, assinar termos de ajustamento de conduta e de fiel depositário, levantar depósitos





judiciais (levantamento exclusivo na conta corrente das Outorgantes), nomear prepostos, prestar depoimentos, reconhecer a procedência do pedido; (2) perante qualquer órgão público Federal, Estadual e Municipal, da administração direta e indireta, entidades autárquicas federais, estaduais e municipais, empresas públicas, sociedades de economia mista, incluindo, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - DPDC e Fundação PROCON; (3) perante o Cartório de Notas, Registros de Imóveis, de Títulos e Documentos, Conselho Nacional de Auto - Regulamentação - CONAR; podendo, enfim praticar todos os demais atos que se fizerem necessários para o bom e fiel cumprimento deste mandato, podendo os outorgados substabelecerem com reservas de iguais poderes. Os atos estabelecidos acima poderão ser praticados individualmente. O(s) Outorgado(s) constituído(s) fica(m) ciente(s) de que ao se desligar(em) do quadro da Companhia, do qual faz(em) parte, não mais poderá(ão) exercer quaisquer poderes constantes neste instrumento, ficando sem efeito os atos praticados a partir da data de desligamento, sendo inclusive responsável(is) por perdas e danos causados pelo uso indevido dos poderes revogados em decorrência do desligamento. A presente procuração terá prazo indeterminado. (Processum 39/2016).

São Paulo, 21 de março de 2016.



AMOS GENISH
Representante Legal



BRENO RODRIGO PACHECO DE OLIVEIRA
Representante Legal

2/0 OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS - CERQUEIRA CESAR - SÃO PAULO SP

Recebi, em atendimento, as firmas de: **AMOS GENISH** e **BRENO RODRIGO PACHECO DE OLIVEIRA**, em documento com valor econômico, de R\$ 12

São Paulo, 21 de março de 2016.

Em Teste: da verdade: Cod 720027343 12257300160040

Luis Carlos Tavares Dias Soares - Escrevente

Valido somente com selo de autenticidade. (Ord 2: Total R\$ 10,70)

028AA9721884

028AA9721883

Luis Carlos Tavares Dias Soares
Escrevente Autorizado



SUBSTABELECIMENTO

OUTORGANTE: PABLO ANDREZ PINHEIRO GUBERT, brasileiro, divorciado, advogado, portador do documento de identidade nº 25.992, expedido pela OAB/PR, e inscrito no CPF/MF sob o nº 021.225.639-40, com endereço profissional na Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, nº 1376, Cidade Monções, São Paulo – SP, CEP 04571-936; substabelece totalmente com reserva de iguais poderes, nas pessoas de: **ADRIANA LOPES BEZERRA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 347680, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 222.863.728-96; **ANA CLAUDIA MARÇAL DA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 85637, expedido pela OAB/RJ, e inscrita no CPF/MF sob o nº 005.617.907-36; **ANA EVELINE SAMPAIO RIBEIRO MINOZZO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 1073B, expedido pela OAB/PE, e inscrita no CPF/MF sob o nº 592.361.672-68; **ANDRESSA CAROLINE DE FREITAS GARROTE**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 357800, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 406.428.158-60; **ANTONIA ROBERTA PEREIRA LIMA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 20730, expedido pela OAB/CE, e inscrita no CPF/MF sob o nº 907.907.153-68; **CAMILA BENATTI TEIXEIRA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 260319, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 311.485.768-00; **CARLOS EDUARDO FRASÃO PEREIRA**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 6987, expedido pela OAB/MA, e inscrito no CPF/MF sob o nº 643.838.813-00; **CLAUDIO SINIGAGLIA JUNIOR**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 275283, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 218.650.178-33; **ELAINE GONÇALVES DUTRA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 41415, expedido pela OAB/DF, e inscrita no CPF/MF sob o nº 711.240.391-04; **FABIANA SUELI DOS SANTOS MENDES**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 267872, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 287.385.828-13; **FABRICIA LANNA COELHO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 98612, expedido pela OAB/MG, e inscrita no CPF/MF sob o nº 037.459.356-67; **FERNANDA FRIZO DA CUNHA MARCHIORE**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 286554, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 337.077.778-98; **FERNANDA GARBOGGINI ALCANTRA SILVA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 22227, expedido pela OAB/BA, e inscrita no CPF/MF sob o nº 007.253.555-57; **GABRIELA ESCOREL PUPO NOGUEIRA BATISTA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 320830, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 335.033.198-08; **IVAN DE GODOI BAUCIA**, brasileiro, divorciado, advogado, portador do documento de identidade nº 359450, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 287.195.618-90; **JANAINA BERNARDO NUNES**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 269132, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 257.331.878-83; **JANAÍNA DE FÁTIMA COZARE**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 193595, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 250.719.158-98; **JOÃO PAULO DA COSTA BRUCE JUNIOR**, brasileiro,

casado, advogado, portador do documento de identidade nº 31158, expedido pela OAB/PR, e inscrito no CPF/MF sob o nº 873.724.529-53; **JOÃO VICTOR FIGUEIREDO DAL MAS**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 305818, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 355.022.278-55; **JOYCI JULIANA SANTOS VILELA FEDALTO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 42187, expedido pela OAB/PR, e inscrita no CPF/MF sob o nº 048.217.499-47; **KARINA NUNES FERREIRA**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 28779, expedido pela OAB/GO, e inscrita no CPF/MF sob o nº 873.766.601-00; **KARINA SALVADOR AMARAL**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 272128, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 220.803.658-19; **LUANA HENRIQUES RODRIGUES NIGRO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 228111, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 219.642.928-75; **LUCIANA GOMES CASTILLO**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 185021, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 260.990.508-41; **LUCIDIO DE ARAÚJO BASTOS**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 18836, expedido pela OAB/MT, e inscrito no CPF/MF sob o nº 731.919.221-72; **LUIS ANTONIO DOS SANTOS**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 220930, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 086.607.468-64; **LUIS FERNANDO ELORZA RIGHETTI**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 194030, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 278.823.268-36; **MARCELO KLEIN**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 83.380, expedido pela OAB/RS, e inscrito no CPF/MF sob o nº 003.516.060-84; **MÁRCIA SILVA MONTE**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 7851, expedido pela OAB/AM, e inscrita no CPF/MF sob o nº 580.325.172-00; **MARIA FERNANDA DOURADO DE MATOS**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 295327, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 218.029.078-07; **MARISA SAYURI OGAWA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 309.557, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 352.184.098-04; **NÁDIA FURUZAWA SANTOS**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 306320, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 322.105.958-27; **RAFAEL SCALCO**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do documento de identidade nº 275034, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 300.812.438-04; **RAFAELA DIALMA SCRIVANO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 285964, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 341.086.408-37; **RENATA MARÇAL VIEIRA**, brasileira, solteira, advogada, portadora do documento de identidade nº 185817, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 261.633.878-56; **ROSEMEIRE BORGES PASSOS AVEIRO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 186688, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 190.680.368-93; **SAMARA PRATES PEDROSO**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 268834, expedido pela OAB/SP, e inscrita no CPF/MF sob o nº 285.422.148-62; **TADEU CESAR MOTTA**, brasileiro, casado, advogado, portador do documento de identidade nº 191076, expedido pela OAB/SP, e inscrito no CPF/MF sob o nº 131.424.418-32; **ÚRSULA SOARES MARTINS**, brasileira, casada, advogada, portadora do documento de identidade nº 172193, expedido pela OAB/RJ, e inscrita no CPF/MF sob o nº 091.183.097-98; **WELSON DE PAULA DINIZ**, brasileiro, solteiro, advogado, portador do



documento de identidade nº 152794, expedido pela OAB/RJ, e inscrito no CPF/MF sob o nº 803.180.291-20; os poderes conferidos pelas outorgantes (i) **TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, com sede social na Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, nº 1.376, Bairro Cidade Monções, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, CEP 04571-936, inscrita no CNPJ/MF sob nº 02.558.157/0001-62; (ii) **TELEFÔNICA DATA S.A.**, com sede social na Av. Tamboré, nº 341 - parte, na Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob nº 04.027.547/0036-61; (iii) **POP INTERNET LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 10º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 03.809.228/0001-15; e (iv) **INNOWEB LTDA.**, com sede na Cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Rua Lourenço Pinto, 299, 1º andar, inscrita no CNPJ/MF sob nº 07.621.112/0001-09; cujos poderes são tão somente os constantes do mandato outorgado em 13/04/2016, que fica fazendo parte integrante deste instrumento. O presente instrumento terá validade por prazo indeterminado. O(s) Outorgado(s) constituído(s) fica(m) ciente(s) de que ao se desligar(em) do quadro da Companhia, do qual faz(em) parte, não mais poderá(ão) exercer quaisquer poderes constantes neste instrumento, ficando sem efeito os atos praticados a partir da data de desligamento, sendo inclusive responsável(is) por perdas e danos causados pelo uso indevido dos poderes revogados em decorrência do desligamento. (Processum 68/2016).

São Paulo, 15 de abril de 2016.

PABLO ANDREZ PINHEIRO GUBERT

CERQUEIRA CESAR
34º SUBDISTRITO
RUA FREI CANECA 371 - SP - Capital
ADOLPHO JOSE BASTOS DA CUNHA - OFICIAL
Assessoria Jurídica

15 de **abril** de **2016**

Em **15** de **abril** de **2016**

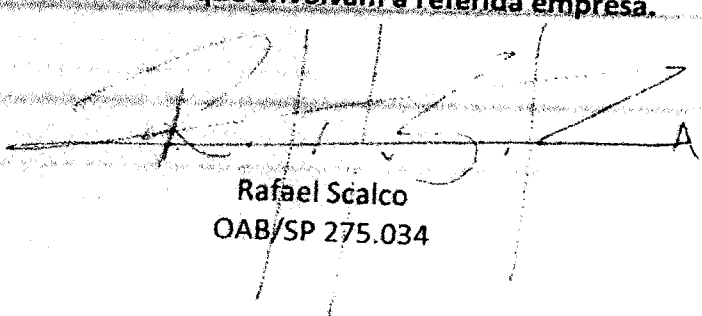
Carlos Tavares Lins Soares
Escritor Autorizado

10284 A07/22032

VALIDO SOMENTE COM O SELLO DE AUTENTICIDADE

SUBSTABELECIMENTO

Rafael Scalco, brasileiro, solteiro, advogado, inscrito na OAB/SP sob o número 275.034 e no CPF sob o número 300.812.438-04, com com escritório na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1376, 30º andar, Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04571-000, substabelece, com reservas, na pessoa do advogado **Fernando Rey Cota Filho**, brasileiro, inscrito na OAB/SP sob o nº 345.438, com escritório na Avenida Nova Independência, 87, cj 13, Brooklyn, São Paulo/SP, CEP 04.580-000, e dos advogados **Flávio Mendonça de Sampaio Lopes**, brasileiro, inscrito na OAB/BA sob o nº 40.853, **Márcia Carolina Santos Bity**, brasileira, inscrita na OAB/BA sob o nº 35.048, **João Pedro Ornelas Caires**, brasileiro, inscrito na OAB/BA sob nº 31.360, e **Carlos Felipe Fernandes de Souza Almeida**, brasileiro, inscrito na OAB/BA sob nº 47.185, todos com escritório na Rua Coronel Almerindo Rehem nº 126 Ed. Costa Andrade, sala 508, Caminho das Árvores Salvador/BA - CEP 41.820-768, os poderes que lhe foram outorgados por TELEFONICA BRASIL S/A (Vivo) para acompanhar e defender seus interesses no âmbito dos Inquéritos Cíveis e demais procedimentos administrativos que tramitem no âmbito do Ministério Público e PROCONs e que envolvam a referida empresa.



Rafael Scalco
OAB/SP 275.034



Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco H, 11º Andar, Ala Sul - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940

Telefone: (61) 2312-2023 - <http://www.anatel.gov.br>

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53504.006336/2018-17

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 485/2018/SEI/ARI-ANATEL

Ao Senhor

MARCELO RODRIGUES DE DEUS

Coordenador

Procon Municipal de Guariba/SP

Av. Evaristo Vaz, 1190, Centro

CEP: 14840-000 – Guariba/SP

Assunto: NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05, de 11 de maio de 2018.

Referência Anatel: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o **Processo nº 53504.006336/2018-17**.

Senhor Coordenador,

1. Reporto-me à missiva em epígrafe, protocolizado perante esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no dia 16 de maio de 2018 sob o nº **53504.006336/2018-17**, por meio do qual Vossa Senhoria apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertados pela Telefônica Brasil S.A. (Vivo) no Município de Guariba, no Estado de São Paulo, bem como solicita participação em audiência conciliatória.

2. De início, impende mencionar que, nos termos da Lei nº 9.472 - Lei Geral de Telecomunicações (LGT), de 16 de julho de 1997, que compete à Anatel, entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador, organizar a exploração dos Serviços de Telecomunicações, garantindo a toda população brasileira o acesso às telecomunicações por meio de medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores.

3. Consoante isso, pode-se depreender que esta Agência não é fornecedora de produtos ou serviços, nem equiparada, pois sua função é regular e zelar pela regularidade na prestação dos serviços envolvidos, não devendo ser confundida com as empresas prestadoras de serviços de telecomunicações.

4. Corroborar tal entendimento o disposto na Súmula 506, do Superior Tribunal de Justiça - STJ, ao estabelecer que "A Anatel não é parte legítima nas demandas entre concessionária e o usuário de telefonia decorrentes de relação contratual".

5. Assim sendo, não obstante a demanda de Vossa Senhoria não haver chegado em tempo hábil nesta Assessoria de Relações Institucionais, informo que, pelos motivos citados, a Anatel não participaria da referida audiência conciliatória.

6. Por fim, quanto aos aspectos técnicos acerca da qualidade da prestação de serviços de telecomunicações, segue em anexo o Informe nº 125/2018/SEI/ARI, elaborado por esta Assessoria de Relações Institucionais (ARI), com as informações pertinentes.

7. A Anatel colocará-se à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.



INFORME Nº 125/2018/SEI/ARI

PROCESSO Nº 53504.006336/2018-17

INTERESSADO: PROCON MUNICIPAL DE GUARIBA/SP

1. ASSUNTO

1.1. Panorama sobre o Serviço Móvel Pessoal (SMP), o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

1.2. Subsídios para resposta à NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05, de 11 de maio de 2018, por meio do qual o Procon Municipal de Guariba/SP apresenta demanda sobre a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) ofertados no Município de Guariba, no Estado de São Paulo.

2. REFERÊNCIAS

2.1. NOT/SJDC/PMG/SP-00075/2018/05, de 11 de maio de 2018;

2.2. Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações - LGT);

2.3. Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução Anatel nº 612, de 29 de abril de 2013;

2.4. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução Anatel nº 632, de 7 de março de 2014;

2.5. Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), aprovado pela Resolução Anatel nº 622, de 23 de agosto de 2013;

2.6. Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (RSCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 614, de 28 de maio de 2013;

2.7. Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (Rasa), aprovado pela Resolução Anatel nº 589, de 7 de maio de 2012;

2.8. Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 575, de 28 de outubro de 2011;

2.9. Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução Anatel nº 574, de 28 de outubro de 2011;

2.10. Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (RSMP), aprovado pela Resolução Anatel nº 477, de 7 de agosto de 2007;

2.11. Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RSTFC), aprovado pela Resolução Anatel nº 426, de 9 de dezembro de 2005;

2.12. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução Anatel nº 605, de 26 de dezembro de 2012;

2.13. Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G");

2.14. Edital de Licitação nº 002/2010/SPV-Anatel (Banda H e subfaixas de extensão); e

2.15. Edital de Licitação nº 002/2007/SPV-Anatel (Bandas F, G, I e J) ("Edital 3G").

3. ANÁLISE

CONTEXTUALIZAÇÃO

qualidade compatíveis com a exigência dos consumidores. Com um quadro de quase 1.600 servidores, a Anatel está presente em todas as capitais brasileiras.

II - O REGIME DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

3.5. A Lei Geral de Telecomunicações (LGT) classifica os serviços de telecomunicações, quanto ao regime jurídico da prestação, em públicos e privados.

3.6. Para o regime público, exige-se que o serviço seja prestado mediante concessão ou permissão, delegado mediante contrato, por prazo determinado, sujeitando-se a concessionária aos riscos empresariais e remunerando-se pela cobrança de tarifas dos usuários ou por outras receitas alternativas. Nesse regime, a concessão de serviço é realizada com atribuições de obrigações de universalização e de continuidade à prestadora. Já os serviços explorados no regime privado não possuem tais obrigações e são regidos pela livre iniciativa.

Art. 63. Quanto ao regime jurídico de sua prestação, os serviços de telecomunicações classificam-se em públicos e privados.

Parágrafo único. Serviço de telecomunicações em regime público é o prestado mediante concessão ou permissão, com atribuição a sua prestadora de obrigações de universalização e de continuidade.

(...)

Art. 126. A exploração de serviço de telecomunicações no regime privado será baseada nos princípios constitucionais da atividade econômica.

(...)

Art. 128. Ao impor condicionamentos administrativos ao direito de exploração das diversas modalidades de serviço no regime privado, sejam eles limites, encargos ou sujeições, a Agência observará a exigência de mínima intervenção na vida privada, assegurando que:

I - a liberdade será a regra, constituindo exceção as proibições, restrições e interferências do Poder Público;

II - nenhuma autorização será negada, salvo por motivo relevante;

III - os condicionamentos deverão ter vínculos, tanto de necessidade como de adequação, com finalidades públicas específicas e relevantes;

IV - o proveito coletivo gerado pelo condicionamento deverá ser proporcional à privação que ele impuser;

V - haverá relação de equilíbrio entre os deveres impostos às prestadoras e os direitos a elas reconhecidos.

3.7. Assim, o serviço de telefonia fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC) é prestado tanto em regime público, pelas concessionárias (sujeitas às obrigações de universalização e continuidade), quanto em regime privado, pelas empresas autorizadas (não sujeitas a tais obrigações).

3.8. Os demais serviços de telecomunicações, como o Serviço Móvel Pessoal (telefonia e banda larga móveis), o Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e o Serviço de Acesso Condicionado (TV por assinatura), são sempre prestados sob o regime privado, no qual as empresas autorizadas não estão sujeitas às obrigações de universalização e continuidade. Esse regime jurídico pressupõe, de forma geral, que a definição dos locais de oferta de serviço no país depende do interesse comercial do agente econômico, com base no plano de negócios e na estratégia de atuação comercial das próprias prestadoras, salvo exceções que serão informadas neste documento.

III - AS PRINCIPAIS REGRAS DA TELEFONIA MÓVEL

3.9. O Serviço Móvel Pessoal (SMP), comumente chamado de telefonia móvel, telefonia celular e banda larga móvel, é, por definição legal, prestado sob o regime privado, baseado nos princípios constitucionais da atividade econômica, conforme os arts. 126 e 128 da Lei Geral de Telecomunicações.

3.10. Entretanto, em que pese tratar-se de serviço prestado em regime privado, para o qual não existem obrigações legais relacionadas à universalização e à continuidade, a Anatel, em seus regulamentos e procedimentos licitatórios, tem consolidado algumas regras sobre cobertura, atendimento e qualidade. Dessa forma, caso uma prestadora deseje, por exemplo, participar de um leilão para adquirir novas autorizações de radiofrequências, a Anatel poderá agregar outras obrigações, inclusive de cobertura.

3.11. As principais regras da exploração da telefonia móvel estão previstas nos seguintes textos regulamentares, todos eles disponíveis para consulta no portal de legislação da Anatel (www.anatel.gov.br/legislacao):

	SMP6	Taxa de Entrega de Mensagem de Texto	≥ 95%	
	SMP7	Taxa de Queda de Ligações	< 2%	
Conexão de dados	SMP8	Taxa de Conexão de Dados	≥ 98%	Unidade da Federação (UF)
	SMP9	Taxa de Queda das Conexões de Dados	< 5%	
	SMP10	Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea Contratada	≥ 95%	
	SMP11	Garantia de Taxa de Transmissão Média Contratada	≥ 80%	
Atendimento	SMP12	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Autoatendimento	≥ 90%	Área de Numeração (DDD)
	SMP13	Taxa de Resposta ao Usuário	≥ 95%	
	SMP14	Taxa de Atendimento Pessoal ao Usuário	≥ 95%	

3.17. Todos os resultados apurados são publicados trimestralmente na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Telefonia Móvel >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página) >> Resultados dos indicadores do RGQ - SMP >> Indicadores de Qualidade SMP.^[1] No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidade da Federação, além de relatórios anuais, que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.18. Vale destacar que os indicadores avaliam a qualidade dentro da área de cobertura da empresa, conforme os mapas de cobertura e obrigações, sobre os quais trataremos abaixo. Da mesma forma, a regulamentação vigente para o SMP não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SMP em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.19. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.20. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final. Não cabendo, portanto, ação junto a terceiros, fornecedores de insumos para prestação dos serviços.

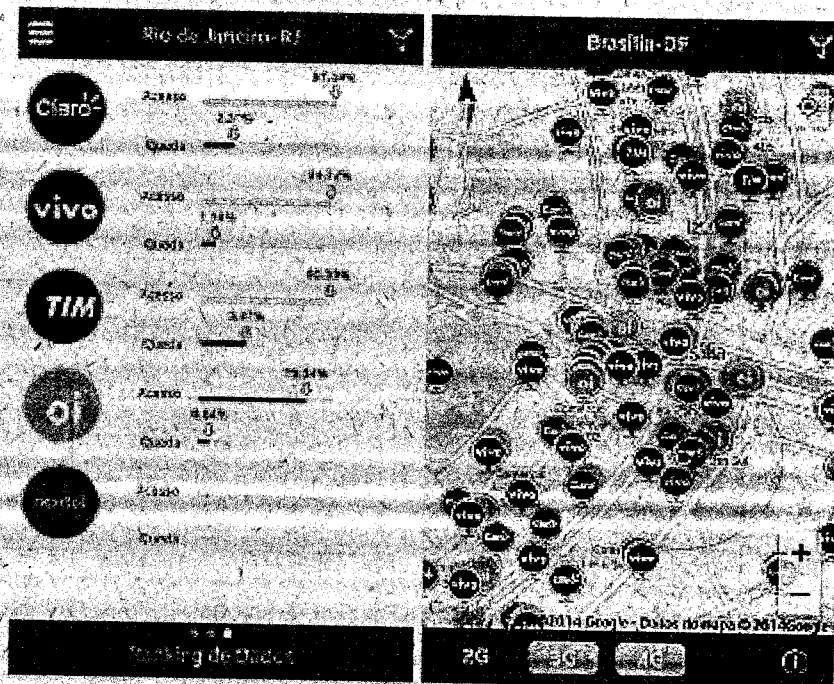
IV.b - Fiscalização da qualidade da telefonia móvel nos municípios

3.21. Além do acompanhamento dos resultados dos indicadores previstos no RGQ-SMP, demonstrados acima e que, conforme visto, está limitado à avaliação da qualidade em abrangência de CNs e UFs, a Anatel, desde 2012, promove a fiscalização (sistêmica e perene) da qualidade do serviço de telefonia móvel nos 5.570 municípios do país, com equipes coletando e gerando resultados 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de indicadores que avaliam a existência de congestionamentos ou quedas de conexão (voz e dados 2G, 3G e 4G) e dá publicidade dos resultados mensalmente na página da Agência na internet.

INDICADORES	META	APLICABILIDADE
-------------	------	----------------

3.28. O usuário pode consultar o *ranking* das prestadoras, construído a partir dos indicadores de acessibilidade, conexão, quedas e desconexão, bem como acompanhar a evolução da qualidade de cada uma delas a partir da consulta ao histórico desses indicadores em intervalos de até 12 meses.

3.29. O aplicativo permite também que o usuário visualize em um mapa as estações licenciadas pelas operadoras junto à Anatel e em funcionamento, bem como suas respectivas tecnologias (2G, 3G e 4G). Com isso, os usuários podem se informar melhor sobre a disponibilidade do serviço.



V - COBERTURA DA TELEFONIA MÓVEL

V.a - Mapas de Cobertura da Telefonia Móvel no Brasil: onde consultar?

3.30. Considerando que a cobertura é um fator importante na percepção da qualidade por parte dos consumidores, o Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-SMP) previu, em seu art. 11, a obrigação de as prestadoras do SMP disponibilizarem em seus *sites* os respectivos mapas de cobertura, que representam uma demonstração teórica de presença de sinal, baseada em cálculos de predição.

3.31. A demonstração é dita teórica porque a cobertura efetiva depende de fatores como relevo, construções adjacentes, localização do usuário, tipo de ambiente (aberto ou dentro de construções e a depender da natureza dessas construções), altura do usuário em relação ao solo, etc. Nesse sentido, a cobertura em ambientes internos e/ou confinados (*indoor*) é fortemente influenciada pelas características construtivas das edificações e, por tal razão, a regulamentação não prevê uma obrigação específica relacionada à oferta de cobertura *indoor*, caracterizando-se como uma limitação física do próprio serviço. A divulgação prevista tem caráter informativo e busca dar maior transparência ao serviço prestado para os consumidores.

3.32. As informações de cobertura para qualquer município do país podem ser acessadas nos *sites* das prestadoras:

- Algar: www.algartelecom.com.br/para-voce/celular/cobertura-celular;
- Claro: www.claro.com.br/celular/cobertura;
- Nextel: www.nextel.com.br/cobertura/nacional/mapa-3g;
- Oi: www.oi.com.br/oi/oi-pra-voce/planos-servicos/cobertura;
- Sercomtel: www.sercomtel.com.br/portaSercomtel/celular.cobertura.do;
- Tim: www.portasabertas.tim.com.br; e
- Vivo: www.vivo.com.br/cobertura.

3.38. Quanto ao assunto, informa-se que as prestadoras efetuam a comunicação de eventos de interrupção por meio de suas páginas na internet, nos *links* a seguir:

- a) Algar: www.algartelem.com.br/para-voce/atendimento/consulta-de-interruptoes.html;
- b) Claro: www.claro.com.br/atendimento/internet/saiba-mais-sobre-interruptoes-de-rede-claro/regiao/ddd98/MA/cidade/;
- c) Nextel: www.nextel.com.br/atendimento/comunicados/interruptao-de-rede;
- d) Oi: www.oi.com.br/oi/sobre-a-oi/regulamentacao/informacoes/interruptao-do-servico;
- e) Sercomtel: www.sercomtel.com.br/portalSercomtel/bandalarga.registroInterrupcoes.do;
- f) Tim: www.tim.com.br/mg/para-voce/cobertura-e-roaming/mapa-de-cobertura; e
- g) Vivo: www.vivo.com.br/portalweb/appmanager/env/web?nfis=false&nfpb=true&pageLabel=P80200515731386955103141.

VI - COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA

3.39. No Brasil, conforme explicado anteriormente, a oferta de telefonia móvel pressupõe, regra geral, o interesse comercial e depende do plano de negócios e estratégia de atuação comercial das prestadoras. Entretanto, não obstante seja um serviço prestado em regime privado, a Anatel, nos editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP, vem consolidando obrigações de expansão da cobertura dos serviços de telecomunicações nos municípios brasileiros, tanto para a telefonia, quanto para acesso à internet.

3.40. As primeiras obrigações de cobertura do SMP foram assumidas pelas prestadoras nos termos de autorização decorrentes da licitação de privatização.

3.41. Posteriormente, os editais de leilão de radiofrequências previram obrigações de cobertura denominadas "**compromissos de abrangência**" - que estão relacionadas às tecnologias que suportam a prestação do serviço. Nesses editais, as operadoras assumem compromissos de ofertar o serviço em municípios com tecnologias 2G, 3G e 4G, em prazos determinados. Existem, atualmente, três categorias de compromissos:

- a) atendimento com telefonia móvel 2G e 3G;
- b) atendimento com telefonia móvel 4G; e
- c) atendimento às áreas rurais.

3.42. Em relação às duas primeiras categorias (atendimento com telefonia móvel 2G, 3G e 4G), vale ressaltar que a **área de cobertura mínima obrigatória para a telefonia móvel prevista entre as obrigações existentes até o momento engloba somente os distritos-sedes dos municípios. Ademais, é considerado atendido o município quando a área de cobertura contiver, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana de seu distrito-sede.** Entende-se, portanto, que podem existir no máximo 20% (vinte por cento) de áreas sem cobertura, precipuamente em virtude da mobilidade do serviço. Assim, ao utilizar o serviço, o usuário poderá se deparar com "áreas de sombra".

3.43. Dessa forma, o atendimento com telefonia móvel nas localidades e distritos não sede de municípios (vilas, estradas, zona rural e etc.) e nos 20% (vinte por cento) da área urbana do distrito-sede (onde não é obrigatória a cobertura), dependerá do plano de negócio das prestadoras de SMP que atendem a região.

3.44. Em relação à terceira categoria (atendimento às áreas rurais), cumpre destacar que, apesar de ser um compromisso assumido em um edital de licitação de radiofrequência para SMP, o qual previa a possibilidade de atendimento por telefonia móvel ou fixa, **todos os vencedores escolheram implementá-lo por meio da telefonia fixa.**

VI.a - Leilões de Radiofrequências

3.45. Antes de tratar especificamente dos compromissos de abrangência, entende-se oportuno trazer algumas informações sobre os instrumentos adotados pela Anatel para estabelecê-los, quais sejam, os editais de licitação de radiofrequências para a prestação do SMP.

3.46. Inicialmente, o serviço de telefonia móvel é prestado por radiofrequência, que é um recurso limitado, no sentido de que se mais de um agente fizer uso de uma mesma faixa de frequência, poderá haver interferência. Assim, o uso de cada faixa deve ser regulado no sentido de evitar tal ocorrência. Considerando tal

3.54. Por sua vez, a telefonia móvel de 4ª geração (4G), que permite taxas de transmissão de maior capacidade e, por isso, oferece melhor experiência de uso da banda larga móvel, deve estar disponível nas sedes dos municípios que possuam acima de 30 mil habitantes.

3.55. Nos municípios com mais de 100 mil habitantes, pelo menos 4 prestadoras devem oferecer telefonia móvel com tecnologia 4G. Nos municípios com população entre 30 mil e 100 mil habitantes, pelo menos uma prestadora deve oferecer o serviço.

3.56. Cabe também informar que ainda não há compromisso de abrangência com a tecnologia 4G para municípios abaixo de 30 mil habitantes^[5] ou, com qualquer tecnologia, para distritos não sedes dos municípios, salvo os compromissos para atendimento a áreas rurais a seguir expostos.

3.57. Por fim, a liberação da faixa de 700 MHz para uso das operadoras de telefonia móvel, antes ocupada pela radiodifusão, também tende a melhorar aspectos como cobertura e capacidade, por ser uma faixa "nobre" para tal uso.

VI.c - Compromissos de Abrangência - Atendimento a áreas rurais

3.58. Os compromissos de abrangência abordados no item anterior aplicam-se, como explicitado, à cobertura, com SMP, dos distritos sedes dos municípios brasileiros. Por sua vez, a terceira categoria de compromissos, a que envolve o atendimento a áreas rurais, com o **serviço de voz e dados fixos**.

3.59. Embora não se trate especificamente de cobertura com o SMP, entende-se oportuno trazer, no contexto dos esclarecimentos prestados neste documento, uma explanação sobre o atendimento a áreas rurais, visto que se trata de uma obrigação de atendimento capaz de suprir acesso a serviços de telecomunicações em voz e dados em áreas remotas.

3.60. Quanto à área rural, existem:

- a) metas de atendimento de telefonia fixa (STFC), dispostas no Plano Geral de Metas para Universalização (PGMU), aprovado pelo Decreto nº 7.512/2011; e
- b) metas estabelecidas por meio do Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G").

VI.c.1 - Obrigações previstas no PGMU - telefonia fixa (STFC)

3.61. No que tange às metas de atendimento, o PGMU previu, entre outros, dois grandes grupos de obrigações específicas para a telefonia fixa:

- a) atendimento, via acessos coletivos (comumente chamados orelhões), mediante solicitação, para os seguintes locais: escolas públicas rurais, postos de saúde públicos, comunidades remanescentes de quilombos e quilombolas devidamente certificadas, populações tradicionais e extrativistas nas Unidades de Conservação de Uso Sustentável, postos da Polícia Rodoviária Federal, assentamentos de trabalhadores rurais, organizações militares das Forças Armadas, aeródromos públicos e aldeias indígenas; e
- b) atendimento, com acessos individuais, por meio de Planos de Atendimento Rural, nos termos do Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado destinado ao público em geral (STFC) fora da área de tarifação básica (ATB), com valores diferenciados dependendo da localização do solicitante.

3.62. O atendimento descrito nos itens acima é efetuado pelas concessionárias de telefonia fixa local, a saber: Algar, Sercomtel, Telefônica e Oi, em suas respectivas áreas de concessão.

VI.c.2 - Obrigações decorrentes do Edital 4G - telefonia fixa (STFC) e banda larga fixa (SCM)

3.63. O Edital nº 004/2012/PVCP/SPV-Anatel ("Edital 4G") trouxe o compromisso de cobertura da área rural **com serviços de voz e dados fixos**, até 31 de dezembro de 2015, em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da área contida em até 30 km (trinta quilômetros) dos limites do distrito-sede de qualquer município brasileiro, o que alcança em torno de 91% (noventa e um por cento) da população rural.

VI.e - Programas estaduais de ampliação do acesso

3.69. A título de conhecimento, cumpre informar que existem alguns programas estaduais voltados a complementar as obrigações impostas pela Agência em áreas rurais e distritos não sedes. Em geral, as prestadoras vencedoras das licitações estaduais obrigam-se a implantar o SMP obtendo, em contrapartida, a concessão de crédito outorgado de ICMS.

3.70. Tais políticas públicas foram implementadas por meio de leis e decretos estaduais, entre os quais se destacam:

a) Ceará: Programa Alô Sertão, instituído pela Lei nº 15.494, de 27 de novembro de 2013, e regulamentado pelo Decreto nº 31.449, de 24 de março de 2014;

b) Espírito Santo: Edital de Chamamento Público nº 002/2017, da Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento, Aquicultura e Pesca (SEAG);

c) Minas Gerais: Programa Estadual "Minas Comunica", conforme a Lei nº 16.306, de 7 de agosto de 2006, que criou o Fundo de Universalização do Acesso a Serviços de Telecomunicações em Minas Gerais (Fundomic);

d) Mato Grosso: Programa Estadual de Parcerias Público-Privadas, conforme a Lei nº 10.199, de 5 de dezembro de 2014;

e) Pernambuco: Programa Pernambucano de Inclusão Sociodigital - Conexão Cidadã, nos termos do Decreto nº 39.128, de 22 de fevereiro de 2013, e do Decreto nº 39.786, de 3 de setembro de 2013; e

f) Rondônia: Edital de Chamamento Público nº 001/2015/DETIC/SEAE, das Secretarias de Estado de Assuntos Estratégicos (Seae) e de Finanças (Sefin).

3.71. A documentação acima está disponível para consulta no endereço <http://tinyurl.com/programas-estaduais>, sendo que a Anatel não é responsável pela formulação e pelo acompanhamento dos programas estaduais.

VII - COMPETIÇÃO NA TELEFONIA MÓVEL

3.72. A Anatel vem implementando políticas de fomento à competição, como, por exemplo, a existência de várias operadoras de telefonia móvel com autorização para prestação do SMP com abrangência nacional. Assim, em grande parte dos municípios brasileiros, há pelo menos em operação 2 (duas), entre as maiores prestadoras, que oferecem o SMP. Ademais, não há qualquer impedimento para que usuários realizem a portabilidade do seu número de acesso de uma prestadora que está aquém das metas de qualidade, para outra dentro das metas e que possa atendê-lo de uma forma melhor. Na portabilidade o número do telefone (terminal de acesso) é mantido.

3.73. Tão importante quanto as ações regulamentares e medidas adicionais tomadas pelo órgão regulador em favor da melhoria da qualidade da prestação dos serviços de telecomunicações, é a atitude dos usuários de buscar uma prestadora que ofereça serviços de melhor qualidade.

3.74. De toda forma, nos casos em que o usuário perceba dificuldades para fruição do serviço, as prestadoras do SMP podem ser acessadas diretamente para reclamação ou solicitação de serviços por meio dos telefones listados abaixo (para os quais as chamadas são gratuitas de qualquer telefone fixo ou móvel) ou outros meios por elas disponibilizados:

a) Algar: 1055;

b) Claro: 1052;

c) Nextel: 1050;

d) Oi: 1053 ou 1057;

e) Sercomtel: 1051;

f) Tim: 1056; e

g) Vivo: 1058.

	SCM3	Taxa de Reclamações Réabertas da Operadora	No máximo 10% no mês
Rede	SCM4	Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	No mínimo 40% da taxa contratada em 95% dos testes
	SCM5	Garantia de Velocidade Média Contratada	No mínimo 80% da taxa contratada
	SCM6	Latência Bidirecional	No máximo 80 milissegundos (terrestre) e 900 (satélite) em 95% dos casos
	SCM7	Variação de Latência	No máximo 50 milissegundos em 95% dos casos
	SCM8	Taxa de Perda de Pacote	No máximo 2% em 95% dos casos
	SCM9	Taxa de Disponibilidade	No mínimo 99% em 95% dos casos
Atendimento	SCM10	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento	No mínimo 85% das chamadas em até 20 segundos no Período de Maior Movimento
	SCM11	Taxa de Instalação do Serviço	Em até 10 dias úteis em 98% dos casos
	SCM12	Taxa de Solicitações de Reparo	No máximo 5%
	SCM13	Taxa de Tempo de Reparo	Em até 24h em 95% dos casos
	SCM14	Taxa de Resposta ao Assinante	Em até 5 dias úteis em 95% dos casos

3.83. Todos os resultados apurados são publicados na página da Anatel na internet, em www.anatel.gov.br >> Dados >> Qualidade (aba lateral) >> Indicadores de Qualidade >> Banda Larga Fixa >> Série Histórica de Indicadores (ao final da página) >> Resultados dos indicadores do RGQ - SCM >> Indicadores de Qualidade SCM^[1]. No portal também são disponibilizadas informações sobre o cumprimento de metas, *ranking* por operadora, desempenho por Unidades da Federação, além de relatórios anuais, que avaliam o desempenho das principais operadoras de cada serviço.

3.84. Ademais, informações sobre como se processam as medições dos indicadores de rede estão disponíveis no site www.brasilbandalarga.com.br. A estratégia adotada baseia-se no monitoramento de características da prestação do serviço que se aproximam da percepção dos usuários.

3.85. Vale destacar que a **regulamentação vigente para o SCM não prevê indicadores por município, distrito, bairro, rua ou estrada**, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-SCM em um município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a regulamentação e, em pontos específicos da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.86. O descumprimento das obrigações de qualidade sujeita o infrator às sanções previstas na regulamentação, aplicadas em sede de processo administrativo instaurado com este fim específico, conforme se verá adiante.

3.87. Cabe também esclarecer que a ação fiscalizatória da Agência, no tocante à qualidade da prestação dos serviços, recai sobre a empresa outorgada para prestar o serviço ao usuário final. Não cabendo,

INDICADORES	MNEMÔNICO	DESCRIÇÃO	META
	OKN	Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas	Completamento mínimo de 92% no Período de Maior Movimento
	OKI	Taxa de Completamento de Chamadas LDI Terminadas	Completamento mínimo de 92% no Período de Maior Movimento
Indicadores de Atendimento	ATT	Taxa de Atendimento ao Usuário por Atendente	No mínimo de 90% das chamadas em até 20 segundos, no Período de Maior Movimento
	ARI	Taxa de Atendimento de Solicitações de Reparo de Acessos Individuais	No mínimo de 98% em até 24h para assinantes individuais, 8h não residenciais, 2h para Serviços de Utilidade Pública, no mês
	ART	Taxa Atendimento de Reparo de TUP/TAP	No mínimo de 98% em até 8h para TUP, excluídos os casos abaixo, no mês
	ARD	Taxa de Atendimento de Reparo de TUP/TAP instalados em localidades ou locais atendidos exclusivamente por acesso coletivo situado a distância geodésica superior a 30 (trinta) quilômetros de uma localidade atendida com acessos individuais do STFC	No mínimo de 92% em até 5 dias para TUPs instalados em localidades atendidas exclusivamente por acesso coletivo, no mês
	END	Taxa de Atendimento às Solicitações de Serviço de Mudança de Endereço	No mínimo de 98% em até 3 dias úteis para assinantes individuais, 24h não residenciais, 6h para Serviços de Utilidade Pública, no mês

3.92. No site da Anatel, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), é possível conhecer os resultados desses indicadores, com informações de desempenho por empresa e por Unidade da Federação.

3.93. Observe-se ainda que a regulamentação vigente para o STFC também não prevê indicadores por município, distrito, bairro ou rua, o que impossibilita o atendimento a solicitações de informações que tenham esse nível de granularidade, ou seja, que versem sobre cumprimento de indicadores de qualidade baseados no RGQ-STFC em um Município, em parte ou em um grupo deles. Assim, é possível que determinado indicador esteja em conformidade com a legislação e, em pontos específicos do CN ou da UF, ou até mesmo em municípios inteiros que integram o CN ou a UF, estejam aquém das metas previstas.

3.94. Também os descumprimentos do RGQ-STFC serão apurados por meio de Pados.

X.b - Interrupções do STFC

3.106. O Portal do Consumidor foi lançado em 2013, idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta. Desde a sua reestruturação, em março de 2015, foram verificadas cerca de 27 milhões de sessões de visualização do Portal do Consumidor, realizadas por mais de 7 milhões de usuários. Em setembro de 2017, o Portal passou por uma reestruturação. Hoje, o consumidor pode encontrar no Portal matérias sobre direitos do consumidor em telecomunicações; *spots* de áudio sobre o tema, que podem ser veiculados livremente por qualquer emissora; notas sobre eventos e cursos; e as 100 edições da série Anatel Explica.

3.107. A série "Anatel Explica" consiste em um conjunto de tutoriais a respeito de temas de interesse do consumidor, como dúvidas frequentes, direitos e assuntos de destaque no setor de telecomunicações. A campanha pode ser acessada pelo Portal do Consumidor da Anatel, no endereço www.anatel.gov.br/consumidor/anatel-explica.

3.108. Além disso, outras iniciativas da Agência também são úteis para a avaliação da prestação dos serviços de telecomunicações nas diversas realidades do país. Nesse sentido, destacam-se:

XII.a - Pesquisa de Satisfação e Qualidade

3.109. Por meio de pesquisas para a aferição da satisfação e da qualidade percebida pelos consumidores, da qual devem participar todas prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem na condição de Prestadora de Pequeno Porte, a Agência busca avaliar os serviços de telecomunicações sob os seguintes aspectos: satisfação geral, canais de atendimento, oferta e contratação, funcionamento, cobrança, recarga, capacidade de resolução e reparo e instalação.

3.110. A Pesquisa de Satisfação e Qualidade Percebida da Anatel é uma das maiores do Brasil independentemente do tema e uma das maiores do mundo com este objetivo específico. Anualmente a Anatel colhe a opinião de cerca de 140 mil pessoas para medir o grau de satisfação com a prestação dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e móvel e TV por assinatura. As entrevistas são realizadas por telefone e os entrevistados são sorteados aleatoriamente para avaliar os serviços das empresas e seus canais de atendimento.

3.111. Apenas a título de comparação, a maior pesquisa do Brasil, a PNAD anual, entrevista 356 mil pessoas, compreendidas em 150 mil domicílios.

3.112. Na página da Anatel na internet, além de conhecer o inteiro teor do Regulamento das Condições de Aferição do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida junto aos Usuários de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução Anatel nº 654/2015, é possível conhecer o histórico das pesquisas já realizadas, comparar a avaliação da satisfação dos consumidores, por empresa e serviço, e acompanhar o andamento da pesquisa deste ano. Acesse: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Pesquisa de Satisfação e Qualidade.

XII.b - Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)

3.113. Toda vez que um consumidor registra uma reclamação nos canais de atendimento da Anatel, a Agência encaminha a reclamação para a operadora reclamada e passa a acompanhar como – e em quanto tempo – essa reclamação será respondida. Os dados que são gerados nesse processo permitem à Agência calcular o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras, quanto a agilidade e a eficiência delas em responder, e permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora e por serviço.

3.114. Mais informações sobre o IDA e o *ranking* mensal das prestadoras podem ser consultados na página da Anatel na internet, no seguinte caminho: www.anatel.gov.br >> Consumidor >> Compare as Prestadoras (aba lateral) >> Índice de Desempenho no Atendimento (IDA).

XII.c - Informações Adicionais

3.115. Seguindo a política de transparência e participação social, todos os documentos expedidos pela Agência são, em regra, disponibilizados para consulta na internet no seguinte endereço: www.anatel.gov.br/seipesquisa.

d) o atendimento rural alcança qualquer demanda para local que esteja situado dentro da área contida até 30 km (trinta quilômetros) do limite da sede municipal, com o serviço de voz e dados fixos;

e) a área de cobertura das prestadoras pode ser consultada no mapa de cobertura disponível em seus respectivos *sites*;

f) as obrigações de qualidade do SMP previstas no RGQ-SMP são calculadas para o CN ou UF;

g) como medida excepcional, a Anatel disponibiliza o Relatório de Dados de Fiscalização municipal, que traz indicadores específicos do desempenho das prestadoras em suas áreas de cobertura por município;

h) é possível fazer a portabilidade, conforme a conveniência do usuário;

i) as obrigações de qualidade do SCM previstas no RGQ-SCM são calculadas para a UF; e

j) as obrigações de qualidade do STFC previstas no RGQ-STFC são calculadas para a CN.

5.2. Prestados os esclarecimentos pertinentes, encaminhe-se este Informe ao interessado.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Martins D Albuquerque, Chefe da Assessoria de Relações Institucionais**, em 06/06/2018, às 22:29, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da **Portaria nº 912/2017** da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Ribeiro Ramos, Coordenador de Processo**, em 06/06/2018, às 22:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da **Portaria nº 912/2017** da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago de Oliveira Souza, Especialista em Regulação**, em 07/06/2018, às 09:21, 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 **2809413** e o código CRC **ACAB6D21**.

Referência: Processo nº 53504.006336/2018-17

SEI nº 2809413

Criado por thiago.oliveira, versão 7 por fernandoramos em 06/06/2018 16:39:11.

Monitoramento de Redes do Serviço Móvel Pessoal – SMP (Telefonia móvel)

Relatório de Dados de Fiscalização Consolidados por Município e Estado (UF)

UF : SP - Município : Guariba

VOZ - Resultados

Taxa de conexão de VOZ (%) - Referência : $\geq 95\%$

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	99.88	99.86	99.85	99.87	99.83	99.88	99.86	99.81	99.79	99.66	99.84	99.33
NEXTEL	99.55	99.82	99.84	99.84	98.66	99.89	99.85	99.79	99.86	99.75	99.75	99.88
OI	99.9	99.84	99.81	99.78	98.96	99.9	99.87	99.84	99.8	98.58	94.71	90.93
TIM	99.96	99.97	99.97	99.96	99.92	99.97	99.94	99.95	99.95	99.98	99.96	99.95
VIVO	99.66	99.8	99.74	99.73	99.15	99.82	99.45	99.65	99.21	99.4	99.61	99.76

Taxa de desconexão de VOZ (%) - Referência : $\leq 2\%$

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	0.3	0.34	0.29	0.29	0.31	0.3	0.32	0.35	0.37	0.35	0.3	0.29
NEXTEL	0.34	0.3	0.32	0.29	0.52	0.4	0.36	0.45	0.42	0.49	0.63	0.42
OI	0.27	0.27	0.29	0.28	0.36	0.29	0.27	0.3	0.33	1.18	0.38	0.33
TIM	1.07	1.1	1.48	1.28	1.33	1.13	1.22	1.29	1.11	1.49	1.18	1.33
VIVO	0.6	0.6	0.61	0.54	0.7	0.59	0.56	0.69	0.67	0.7	0.83	0.65

DADOS - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 3G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	99.77	99.85	99.83	99.82	99.78	99.7	99.66	99.55	99.44	99.46	99.47	99.51
NEXTEL	99.68	99.69	99.7	99.72	99.64	99.63	99.57	99.56	99.56	99.58	99.5	99.59
OI	99.9	99.89	99.85	99.88	99.86	99.91	99.9	99.86	99.82	99.8	99.83	99.85
TIM	99.64	99.47	99.48	99.43	99.45	99.3	99.34	99.36	99.3	99.07	99.18	99.17
VIVO	99.62	99.63	99.64	99.64	99.5	99.5	99.44	99.47	99.43	99.36	99.39	99.44

Taxa de desconexão de DADOS 3G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	0.65	0.89	1.2	1.48	1.12	0.68	0.65	0.6	0.72	0.82	0.77	0.82
NEXTEL	0.72	0.74	0.81	0.73	0.64	0.5	0.51	0.55	0.59	0.63	0.61	0.56
OI	0.02	0.02	0.03	0.02	0.03	0.02	0.02	0.02	0.04	0.09	0.03	0.03
TIM	0.78	0.89	0.91	0.93	0.97	0.84	0.93	1.04	1.11	1.28	1.37	1.39
VIVO	0.76	0.78	0.84	0.78	0.69	0.58	0.61	0.65	0.73	0.82	0.85	0.73

DADOS 4G - Resultados

Taxa de conexão de DADOS 4G (%) - Referência : >= 98 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	99.96	99.95	99.94	99.96	99.96	99.62	99.42	99.63	99.84	99.83	99.88	99.93
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	99.94	99.92	99.79	99.91	99.93	99.93	99.91	99.91	99.91	99.91	99.91	99.91
VIVO	99.71	99.79	99.95	99.95	99.96	99.96	99.96	99.96	99.96	99.96	99.95	99.96

Taxa de desconexão de DADOS 4G (%) - Referência : <= 5 %

Prestadora	ABR-2017	MAI-2017	JUN-2017	JUL-2017	AGO-2017	SET-2017	OUT-2017	NOV-2017	DEZ-2017	JAN-2018	FEV-2018	MAR-2018
CLARO	0.07	0.07	0.06	0.06	0.07	0.27	0.44	0.29	0.12	0.12	0.11	0.09
NEXTEL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TIM	0.21	0.24	0.22	0.23	0.24	0.22	0.24	0.18	0.2	0.16	0.13	0.1
VIVO	0.18	0.14	0.07	0.06	0.06	0.06	0.06	0.06	0.08	0.09	0.09	0.08



CÂMARA MUNICIPAL DE GUARIBA

ESTADO DE SÃO PAULO

GUARIBA
"Cidade Primavera"

REQUERIMENTO Nº 0011/18

Requer ao Chefe do Executivo Municipal que o setor competente da Prefeitura contate a operadora Vivo para que a empresa informe os motivos técnicos e/ou operacionais que causaram falhas no sinal, impedindo os usuários de usar os serviços pelos quais pagam bem caro. Que informe também quais as medidas que estão sendo ou serão tomadas para a resolução do problema.

EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE GUARIBA:

Os vereadores que este subscrevem vêm, respeitosamente, na forma regimental e depois de ouvido o E. Plenário desta Casa, **REQUERER** ao Chefe do Executivo Municipal que o setor competente da Prefeitura contate a operadora Vivo para que a empresa informe os motivos técnicos e/ou operacionais que causaram falhas no sinal, impedindo os usuários de usar os serviços pelos quais pagam bem caro. Que informe também quais as medidas que estão sendo ou serão tomadas para a resolução do problema.

JUSTIFICATIVA:

É recorrente o problema em nossa cidade do sinal falho da operadora Vivo (jocosamente chamados de "caladões"), porém recentemente o problema foi bem maior, com interrupções constantes nas ligações por vários dias, muitas falhas no sinal e problemas com conexão na internet.

Indo e voltando "fora do ar", a situação começa a preocupar usuários da operadora, que ficam "na mão" com a ineficiência de serviços.

Essa situação tem trazido transtornos e prejuízos aos nossos munícipes, que se sentem lesados por efetuar o pagamento de suas contas em dia e quando necessitam utilizar os serviços, para fins comerciais ou pessoais, não conseguem.

Sala das Sessões-Mário Lourenço Petrini, em 21 de maio de 2018.

Roberto Luiz Carósio
Dr. Carósio - PR - autor

Cássio Aparecido Pereira
Cássio Santa Cruz - PTB - autor

Lido na Sessão de 21/05/2018

Secretaria - Providenciado em: 29/05/2018

Marcelo Rodrigues do Lino - 1º Secretário

Despacho em 21/05/2018

Ofício nº 019/2018

Cássio Aparecido Pereira - Presidente

"Trabalho, transparência e compromisso com você!"