CÂMARA MUNICIPAL DE TOLEDO
RECEBIDO EM 17/09/2012

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS Quadra 6 – Bloco H – Ed. Ministro Sérgio Motta – Brasília/DF – CEP: 70.070-940
(61) 2 312-2000

Ofício n.º 836/2012/PVCPA–ANATEL

Brasília, 03 de setembro de 2012

À Sua Excelência o Senhor
ADELAR HOLSBACH
Presidente da Câmara Municipal de Toledo
Rua Sarandi, 1049
859000-970 – Toledo – PR.

Assunto: Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP Prestado no município de Toledo – PR.

Senhor Presidente,

1. Refiro-me Ofício n.º 331/CM, de 15 de maio de 2012, protocolado na Anatel sob o n.º 536500.011191/2012, por meio da qual foi solicitado que esta Agência tome providência quanto à qualidade do Serviço Móvel Pessoal – SMP prestado pelas operadoras CLARO S.A., VIVO S.A., TIM CELULAR S.A. e TNL PCS S.A. (Oi), no município de Toledo – PR.

2. Informamos que as prestadoras CLARO S.A., VIVO S.A., TIM CELULAR S.A. e TNL PCS S.A (Oi), foram notificadas a encaminhar à Anatel Planos de Reparação aos usuários afetados e Plano de Melhorias de Rede no município em questão, bem como seu respectivo cronograma de implantação. Mediante as notificações, a Anatel recebeu em resposta a CT GRE 07.040/2012-TPSC, CT.0482/2012/R*MC, CT-DAR/792/2012-FG e CT/Oi/GAF/3537/2012, cujas cópias seguem em anexo.

3. Por fim, colocamo-nos à disposição para dirimir quaisquer dúvidas porventura ainda existentes.

Atenciosamente,

JOSÉ DE ASSIS NOGUEIRA
Gerente de Autorização e Acompanhamento

Anexos: CT GRE 07.040/2012-TPSC, CT.0482/2012/R*MC, CT-DAR/792/2012-FG e CT/Oi/GAF/3537/2012.

SICAP:201290144181

U:\A_2012_01A_Oficios Expedidos PVCPA\836_JAN12_OF_Resp. OF. 331-2012-CM_Respostas da Vivo_Claro e Tim_Planos_de_Melhorias_Reparação_SMP_Toledo-PR.doc

CT GRE 07.040/2012 TPSC

São Paulo, 25 de julho de 2012

Ao Senhor
José de Assis Nogueira
Gerente de Autorização e Acompanhamento
Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL
Brasília/DF

AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES
ANATEL - ER01 - SAO PAULO
PROTOCOLO
25/7/2012
53504**014975**2012
17:50

Referência: Ofício nº 693/2012/PVCPA de 11.07.2012

Prezado Senhor,

1. Em atenção ao Ofício em referência, a Claro vem a sua presença apresentar as informações solicitadas.

2. Referente ao Plano de reparação aos usuários apresenta o que segue.

2.3. Do Planejamento

2.3.1. Realizar levantamento da base impactada, definição de elegibilidade e calculo de ressarcimento.

2.3.2. Validação da base para ressarcimento.

2.3.3. Aplicação dos Ressarcimentos.

2.4. Da Regra de Negócio para Concessão do Ressarcimento Pós-Pago e Pré-Pago:

2.4.1. Considerado a base de clientes pré-pagos e pós-pagos ativos, serão aplicadas as seguintes regras:

2.4.2. Os usuários deverão estar com status de ativo em algum plano de preço.

2.4.3. A reparação será feita de acordo com o último plano de serviço contratado pelo usuário.

2.4.4. Base de Cálculo para Ressarcimento para Clientes Pós Pago:

2.4.4.1. Valor do Ressarcimento = Franquia do plano pós-pago / nº de dias de contratação no período / 24 horas /60 minutos x período do da falha (em minutos)

Ex.: Cliente contratou Plano Controle no dia 25/06/2011 e o fechamento da conta foi no dia 10/07/2011. Neste caso, o nº de dias de contratação no período = 16 dias (Inclui dia 25/06 e o dia 10/07).

2.4.5. Base de Cálculo para Ressarcimento aos Clientes Pré-Pago:

2.4.5.1. Aplicar um dia de postergação de vencimento da validade dos créditos aos clientes pré-pagos para cada dia de interrupção de rede.

2.5. Os Usuários impactados em mais de uma interrupção de rede, o valor do ressarcimento deverá ser somado e aplicado o cálculo disposto acima.

3. No tocante ao plano de melhoria, segue abaixo o cronograma e as ações que estão em andamento pela área de Operação e Manutenção de Rede e Engenharia visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados ao Município de Toledo, no estado do Paraná:

3.3. As manutenções preventivas nos sites responsáveis pela cobertura da cidade foram realizadas nos meses de abril, maio, junho e julho do ano presente.

3.4. A Claro possui 6 estações 2G e 5 estações 3G (4 já configuradas para alta capacidade de tráfego de dados 3Gmax, faltando apenas uma ser configurada – previsão agosto/12).

3.5. Sites previstos para implantação em 2012 na cidade de Toledo: 2G: PRTOO10 – ativação: outubro/12; e, 3G: PRTOO10 – ativação: novembro/12.

3.6. A previsão é de que, em dezembro de 2012, haverá 7 estações 2G e 6 estações 3G e todas em IP (alta capacidade de dados).

3.7. A cobertura 2G está presente em praticamente 95% da área urbana. Já a cobertura 3G em Toledo abrange mais de 85%.

3.8. A Claro tem buscado robustez na composição de sua rede, preparando-se para as novas demandas do 2G e principalmente a rede 3G, além da tecnologia 4G, que está por vir.

3.9. Continuamente estamos monitorando e avaliando de forma analítica os indicadores de disponibilidade e desempenho&performance, buscando identificar possíveis falhas e/ou pontos de atenção para atuação.

4. Sendo o que tem para o momento, a Claro se coloca à disposição para necessidades adicionais pertinentes.

Atenciosamente,

Maria do Carmo Battistel
CLARO
Diretoria de Assuntos Regulatórios

Vera Kato
CLARO
Diretoria de Assuntos Regulatórios

Telefônica | vivo

AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES
ANATEL - ER01 - SAO PAULO
PROTOCOLO
1/8/2012
17:31
535040152972012

CT. 0482/2012/R*MC

Rio de Janeiro, 01 de agosto de 2012.

Ilmo. Sr.
JOSÉ DE ASSIS NOGUEIRA
Gerente de Autorização e Acompanhamento
Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL
Brasília - DF

Ref.: Ofício n°690/2012/PVCPA-Anatel, de 11/07/2012.

Prezado Senhor,

A **VIVO S.A.**, prestadora do Serviço Móvel Pessoal - SMP, em atenção ao ofício em referência, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, expor o quanto segue.

Inicialmente, importante esclarecer, o ofício supracitado encaminha cópia do Ofício n° 331/CM, da Câmara Municipal de Toledo, de 15/05/2012, o qual solicita a essa Agência providências quanto à qualidade do Serviço Móvel Pessoal no município de Toledo/PR.

Assim, o documento dessa Agência solicitou um plano de reparação aos usuários afetados pelas interrupções ocorridas no município de Toledo, bem como um plano de melhoria da rede para a municipalidade em questão.

Dessa forma, considerando os registros de interrupções referentes ao município em tela, a VIVO apresenta, a seguir, o seu plano de ressarcimento para os usuários afetados.

Tipo	Ressarcimento	Validade
Pós-pago - PF	Bônus de 35 min	30 dias
Controle	Bônus de 25 min	30 dias
Pós-pago - PJ	Bônus de 25 min	30 dias
Pré-pago	Prorrogação da validade dos créditos em 1 dia	

Com relação ao plano de melhoria da rede em Toledo, esta prestadora informa que está prevista, para os próximos 12 meses, uma ampliação de três novas estações para a região, visando melhorar a cobertura em frequências mais altas.

CC

R*MC – Divisão de Obrigações Regulatórias
Avenida Ayrton Senna, nº 2.200, 2º andar, bloco II
Barra da Tijuca, Rio de Janeiro/RJ - CEP 22775-003

AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES
ANATEL - ER02 - RIO DE JANEIRO
PROTOCOLO
01/08/2012
53508 009696 2012 17:11

TIM

CT-DAR/792/2012 – FG Rio de Janeiro, 01 de agosto de 2012

Ilustríssimo Senhor
José de Assis Nogueira
Gerente de Autorização e Acompanhamento - PVCPA da
Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Assunto: Prestação de SMP no município de Toledo/PR

Referência: Ofício n.º 0691/2012/PVCPA - Anatel, de 11 de julho de 2012

Senhor Gerente,

Em atenção ao Ofício em referência, recebido em 18 de julho de 2012, a TIM vem por meio desta esclarecer que o município de Toledo no estado do Paraná, possui 10 (dez) *sites* que perfazem uma cobertura de Serviço Móvel Pessoal - SMP dentro dos regramentos estabelecidos pela Anatel.

Ademais, a TIM informa que não possui previsão de ampliação de cobertura de forma a atender o município de Toledo/PR, mas que no ano de 2012 foi implantado 1 (um) *site* com ampliação de 49 (quarenta e nove) TRX . Além disso, a TIM destaca que os índices de congestionamento, queda de chamadas e disponibilidade no município em questão estão dentro do exigidos pela Anatel. As interrupções no município em questão são decorrentes de falhas no sistema de transmissão e modernização programada de Sistema de Transmissão que foram normalizados após manutenção corretiva.

Deve ser ressaltado que a TIM ao avaliar no âmbito de seus técnicos, planejamentos, melhorias de cobertura e capacidade de tráfego, não descarta a possibilidade de melhorias futuras para o município em tela.

Com relação ao disposto no art. 28° do anexo da Resolução nº 477, de 07 de agosto de 2007, a TIM informa que seu planejamento de reparação consiste, nos seguintes termos:

a) Os Usuários de Planos Pós-Pagos de Serviço estão sendo contemplados com a concessão de desconto na fatura. O valor do desconto tem como referência o plano contratado pelo Usuário sendo proporcional a duração em horas da interrupção do serviço,

b) Já os Usuários de Planos Pré-Pagos de Serviço tem a concessão da postergação da validade dos créditos inseridos, também de modo proporcional à duração em horas da interrupção que lhe dá causa.

As interrupções em tela serão contempladas nos planejamentos de reparação que se iniciarão no 4° trimestre de 2012.

Por oportuno, a TIM ressalta que vem efetuando a expansão da sua cobertura em diversas regiões do país, reflexo da preocupação em evoluir constantemente. É desta forma que a TIM busca prestar o que há de melhor em serviço e atendimento em comunicação móvel.

TIM CELULAR S.A
Av. das Américas, 3434, Bl 01 e 06 - Barra da Tijuca - 22640-102 - Rio de Janeiro - RJ
Tel.: 55 21 4009-4000

CT/Oi/GAF/3537/2012

AGENCIA NACIONAL DE TELECOMUNICACOES
ANATEL - ER03 - PARANA
PROTOCOLO 2/8/2012
535160050172012 17:46

Ao Senhor José de Assis Nogueira
Gerente de Autorização e Acompanhamento - PVCPA
Superintendência de Serviços Privados - SPV
Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Assunto: Rede SMP em Toledo - PR
Referência: Ofício 692/2012/PVCPA-ANATEL – de 11.07.2012
Data: 02.08.2012

Prezado Senhor,

1. Em atenção ao Ofício supramencionado, o qual encaminhou cópia do Ofício nº 331/CM da Câmara de Toledo/PR, bem como cópias de tela do sistema interativo SICI dessa Agência, a Oi vem informar o quanto se segue:

1.1 A Oi afirma que trata as interrupções programadas e não programadas com a celeridade e formalidades requeridas e que procede a informação desses eventos à Anatel por meio do registro no Sistema SICI, nos prazos regulamentares, o que ocorreu nos casos em tela.

1.2 Havendo o enquadramento regulamentar para devolução pela interrupção ocorrida, as mesmas são encaminhadas ao faturamento da Oi que procede as respectivas devoluções em faturas posteriores, quando aplicável.

1.3 Relativamente à elaboração de Plano de Melhorias de rede do SMP em Toledo/PR, esta Prestadora avalia que o funcionamento e a cobertura dos erviço se mostram adequados às solicitações e necessidades dos usuários, neste momento, o que demonstra pela juntada de cópia de *tracert* realizado na localidade, abrangendo mais de oitenta por cento da zona urbana municipal, conforme previsão dos Termos de Autorização.

1.4 Por fim, a Oi informa que não possui Plano de Expansão do Serviço SMP para Toledo/PR a médio e longo prazos.

Oi
Av. Manoel Ribas, 115 – 8º andar
CEP 80.510-020 – Curitiba - PR

Diretoria de Assuntos Regulatórios
Fax: (41) 3305.1681

2. Sendo só o que tinha para o momento, a Oi coloca-se à disposição para esclarecimentos adicionais que porventura se façam necessários.

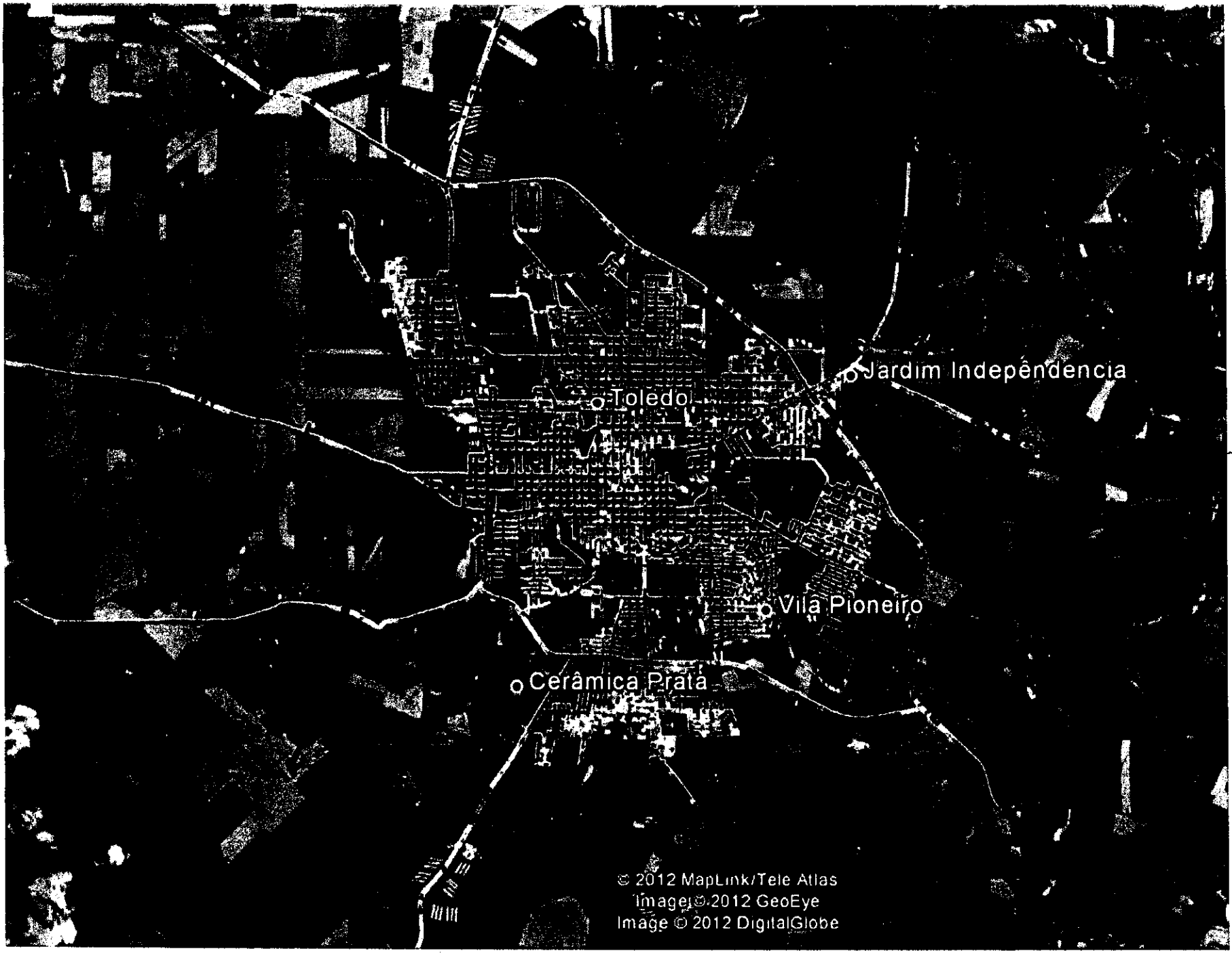
Paulo Erny Souza de Freitas
Gerência de Atendimento à Fiscalização - Paraná

Lilian Lacorte Recova
Gerente de Atendimento à Fiscalização

Anexo: *TRACERT* **DE COBERTURA DO SMP EM TOLEDO – PR – Emissão em 27/07/2012**

Oi
Av. Manoel Ribas, 115 – 8º andar
CEP 80.510-020 – Curitiba - PR

Diretoria de Assuntos Regulatórios
Fax: (41) 3305.1681


Jardim Independência
Toledo
Vila Pioneiro
Cerâmica Prata
© 2012 MapLink/Tele Atlas
Image © 2012 GeoEye
Image © 2012 DigitalGlobe