V.U.

CÂMARA MUNICIPAL - MOCOCA - PROTOCOLO		
NÚMERO	DATA	RÚBRICA
3325	26/11/15	

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Gabinete do Ministro
Esplanada dos Ministérios, Bloco R, 8º andar, Sala 812
CEP: 70044-900 Brasília-DF
Fone: (61) 2027-6138 / 2027-6839

Ofício nº 37950/2015/SEI-MC

Brasília, 17 de novembro de 2015

A Sua Excelência o Senhor
Vereador LUIZ BRAZ MARIANO
Presidente da Câmara Municipal de Mococa
Praça Marechal Deodoro, 26 - Centro - CEP.: 13730-047 - MOCOCA - SP

Assunto: **MOÇÃO Nº 109/2015.** V. U.

Referência: **Ofício nº 407/2015-CMM, de 28 de abril de 2015.**

Senhor Presidente,

1. Com os meus cumprimentos, reporto-me ao expediente acima referenciado, pelo qual encaminha ao Senhor Ministro das Comunicações cópia da proposição em comento, de autoria de Vossa Excelência e subscrita pelos demais Vereadores que integram essa municipalidade, manifestando repúdio aos serviços prestados à população de Mococa - SP, pela Operadora de Telefonia Fixa que menciona.

2. A respeito do assunto, transmito a Vossa Excelência, cópia do Ofício nº 409/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO-ANATEL, de 22 de outubro de 2015, em que a Superintendente de Controle de Obrigações daquela Agência, encaminhando em anexo, Informe nº 198/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO, elaborado pela referida Superintendência, manifesta-se sobre a Moção de Repúdio em apreço.

Atenciosamente,

ADROALDO DA CUNHA PORTAL
Chefe de Gabinete

DESPACHO
Para o Expediente da Próxima
Sessão CM em 30/11/15

LUIZ BRAZ MARIANO
PRESIDENTE

CIENTES OS SENHORES VEREADORES. ARQUIVE-SE
Sala das Sessões 30/11/15

LUIZ BRAZ MARIANO
PRESIDENTE

Documento assinado eletronicamente por **Adroaldo da Cunha Portal**, **Chefe de Gabinete do Ministro**, em 23/11/2015, às 08:32, conforme art. 3°, III, "b", da Portaria MC 89/2014.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.mc.gov.br/verifica.html informando o código verificador **0827996** e o código CRC **C6B2B027**.

Criado por lucia.silva, versão 2 por lucia.silva em 17/11/2015 19:17:59.

53900 5.43

Câmara Municipal de Mococa
PODER LEGISLATIVO

Ofício nº. 407/2015-CMM.

Mococa, 28 de abril de 2015.

Senhor Ministro,

Encaminho para conhecimento, cópia anexa da **Moção nº. 109/2015, de minha autoria e subscrita pelos demais Vereadores,** aprovada em Sessão Ordinária desta Casa, realizada no dia 27 de abril último.

Respeitosamente,

Luiz Braz Mariano
Presidente

A Sua Excelência o Senhor
Ricardo Berzoini
Ministério das Comunicações
Brasília/DF

DOCUMENTO ENTREGUE PELO CORREI
Em 12/05/15 às 16/00 hori
Assinatura: Conceição

Câmara Municipal de Mococa

PODER LEGISLATIVO

PROTOCOLO		
Número	Data	Rubrica
1.163	27 ABR 2015	

DESPACHO

APROVADA
Sala das Sessões, 27 ABR 2015
LUIZ BRAZ MARIANO
PRESIDENTE

EMENTA

De REPÚDIO aos serviços prestados pela Operadora de Telefonia Fixa – Telefônica/Vivo em nosso Município de Mococa, Estado de São Paulo.

MOÇÃO Nº. 109 /2015.

EXMO. SR. PRESIDENTE:

APRESENTO à Mesa, cumpridas as formalidades Regimentais da Casa, após a manifestação do Nobre Plenário, **Moção de REPÚDIO aos serviços prestados pela Operadora de Telefonia Fixa – Telefônica/Vivo em nosso Município de Mococa, Estado de São Paulo.**

É necessário e urgente que os órgãos competentes adotem providências no sentido de uma solução em definitivo quanto aos problemas técnicos e operacionais que tanto vêm afetando negativamente a vida dos cidadãos Mocoquenses, que, apesar dos problemas, honram com a obrigação de pagar em dia as contas telefônicas da Operadora de Telefonia Fixa Telefônica/Vivo.

No passado a população, vibrou e ficou feliz com a chegada e abertura do acesso à telefonia fixa na cidade proporcionada pela Telefônica, hoje VIVO. De imediato a população adquiriu aparelhos e passou a utilizar os telefones, que nos trouxe naquela oportunidade muita comodidade, encurtando distância, tempo, economia e agilidade nos negócios.

Atualmente, grande parte dos municípios brasileiros possuem apenas uma operadora de telefonia fixa, mas os serviços fornecidos pelas operadoras tem sido nos últimos anos de péssima qualidade. Esse fato tem causado enormes transtornos e prejuízos aos usuários de linhas telefônicas e internet. Infelizmente não temos conhecimento de investimentos por parte das operadoras para melhorar os sistemas de comunicação.

A Operadora VIVO com certeza é uma das líderes absoluta no ranking de reclamação por parte dos clientes na cidade, tanto nos serviços de atendimento com o público quanto na lentidão da internet, na transferência de linhas telefônicas e acesso à linha telefônica, pois, são vários moradores e empresários que fazem a solicitação de linhas/serviços telefônicos e ou transferência e não são atendidos pela Operadora, a qual apresenta a seguinte resposta: "Não é possível instalar o telefone porque não tem porta, ou não há estrutura na rede que comporta instalar nova linha telefônica e ou internet".

Nossa população e clientes da Telefônica/Vivo não suportam mais, conviver com este descaso, razão que apresentamos a presente Moção demonstrando o sentimento de solidariedade com à população, atendendo aos anseios de grande parcela da comunidade Mocoquense, que espera o funcionamento dos serviços prestados à comunidade com qualidade.

Que da decisão desta Casa, se dê ciência ao Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado das Comunicações, Ricardo Berzoini, à Concessionária de Telefonia Fixa no Município de Mococa – Telefônica/Vivo e à ANATEL – Agencia Nacional de Telecomunicações.

Plenário Venerando Ribeiro da Silva, 22 de abril de 2015.

Rogério Ribeiro Filho
Vereador

Guilherme de S. Gomes Alexandre
Vereador

Emílio Antônio de Moraes
Vereador

LUIZ BRAZ MARIANO
Vereador/PSC

Câmara Municipal de Mococa

Praça Marechal Deodoro, 26
Centro - 13730-047
www.camaramococa.sp.gov.br
Estado de São Paulo

CARTA
99122681137/2010/DR/SP1
Câmara Municipal de Mococa
CORREIOS

30 ABR. 2015

A Sua Excelência o Senhor
Ricardo Berzoini
Ministério das Comunicações
Esplanada dos Ministérios
Bloco R, Edifício-Sede, Sala 800
CEP: 70044-900 Brasília/DF

53500.202762/2015-69

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2531 e Fax: (61) 2312-2965 - http://www.anatel.gov.br

Ofício nº 409/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO-ANATEL

Ao Senhor
GERALDO MAGELLA ALMEIDA SALVADO
Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares
Ministério das Comunicações
Esplanada dos Ministérios, Bloco R, 8º andar, Sala 823
70044-900 - Brasília - DF

Assunto: **Resposta ao Ofício nº 22480/2015/SEI-MC, de 15/07/2015.**

Senhor Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares,

1. Refiro-me ao Ofício nº 22480/2015/SEI-MC, de 15/07/2015, protocolado na Anatel sob o nº 53500.202762/2015-69, por meio do qual essa Assessoria encaminha o Ofício nº 407/2015 - CMM, de 28/04/2015 - Moção nº 109/2015 do Vereador Luiz Braz Mariano (Presidente da Câmara Municipal de Mococa).

2. Relativamente ao assunto, encaminho, em anexo, Informe nº 198/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO, elaborado pela Superintendência de Controle de Obrigações desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.

Anexo: I - Informe nº 198/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO (SEI nº 0049957)

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Karla Crosara Ikuma Rezende, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 22/10/2015, às 17:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.anatel.gov.br/autenticidade, informando o código verificador **0063202** e o código CRC **6126A44D**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.202762/2015-69

SEI nº 0063202

[redacted]

DOCUMENTO ENTREGUE PELO CORREIO
Em 29/10/15 às 14/20 horas
Assinatura: [illegible]

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

INFORME Nº 198/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO

PROCESSO Nº 53500.202762/2015-69

INTERESSADO: MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES (MC), CÂMARA MUNICIPAL DE MOCOCA/SP

1. **ASSUNTO**

1.1. O Chefe de Gabinete da Presidência da Anatel (GPR), através do Memorando nº 439/2015/SEI/GPR, solicitou à Superintendência de Controle de Obrigações (SCO) que sejam prestadas as informações pertinentes diretamente ao Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares do Ministério das Comunicações em atendimento ao Ofício nº 22480/2015/SEI-MC, de 15/07/2015 que encaminha o Ofício nº 407/2015 - CMM, de 28/04/2015 - Moção nº 109/2015 do Vereador Luiz Braz Mariano (Presidente da Câmara Municipal de Mococa).

2. **REFERÊNCIAS**

2.1. Memorando nº 439/2015/SEI/GPR;

2.2. Ofício nº 22480/2015/SEI-MC, de 15/07/2015;

2.3. Ofício nº 407/2015 - CMM, de 28/04/2015 - Moção nº 109/2015;

2.4. Ofício nº 201/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO-ANATEL;

2.5. INFORME Nº 89/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO, de 10/06/2015;

2.6. Regimento Interno da Anatel (RIA) – Resolução nº 612/2013.

3. **ANÁLISE**

3.1. Através do Memorando nº 439/2015/SEI/GPR, do Chefe de Gabinete da Presidência da Anatel (GPR), foi encaminhada a cópia do Ofício nº 22480/2015/SEI-MC, de 15/07/2015, do Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares do Ministério das Comunicações, que faz referência ao Ofício nº 407/2015 - CMM, de 28/04/2015 - Moção nº 109/2015 do Vereador Luiz Braz Mariano (Presidente da Câmara Municipal de Mococa).

3.2. A referida documentação foi enviada para a Gerência de Controle de Obrigações de Qualidade (COQL) providenciar os subsídios para a resposta ao Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares do Ministério das Comunicações.

3.3. No tocante ao objeto do Ofício nº 407/2015 - CMM, de 28/04/2015 - Moção nº 109/2015 do Vereador Luiz Braz Mariano (Presidente da Câmara Municipal de Mococa), cumpre evidenciar que demanda idêntica (Ofício nº 409/2015-CMM, de 28/05/2015 (SEI nº 53500200874/2015-85) já fora respondida pela Anatel através do Informe nº 89/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO, cuja cópia segue em anexa.

3.4. Na ocasião a referida análise técnica foi encaminhada para o Presidente da Câmara Municipal de Mococa, Vereador Luiz Braz Mariano, através do Ofício nº 201/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO-ANATEL, conforme Aviso de Recebimento - AR de código de rastreio JH433083349BR dos Correios.

3.5. Por fim, ressaltamos que em resposta à ID FOCUS nº 1548220.2015 aludida no item do Informe nº 89/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO, a prestadora Telefônica Brasil S/A (Vivo) protocolou a Carta CT R*RS01-0325/2015, de 02/06/2015 com esclarecimentos pertinentes a

qualidade dos serviços de telecomunicações ofertados no Município de Mococa / SP.

4. **DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS**

4.1. Cópia do Informe nº 89/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO (SEI nº 0013965);

4.2. Cópia do Ofício nº 201/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO-Anatel (SEI nº 0014117);

4.3. Cópia do Aviso de Recebimento - AR de código de rastreio JH433083349BR dos Correios (SEI nº 0021304);

4.4. Cópia da Carta CT R*RS01-0325/2015, de 02/06/2015 (SEI nº 0058954).

5. **CONCLUSÃO**

5.1. Em atendimento ao Memorando nº 439/2015/SEI/GPR, seguem acima os subsídios ressaltando, inclusive, a resposta já enviada ao órgão da Câmara Municipal de Mococa.

5.2. Encaminhe-se conforme previsto no Regimento Interno da Anatel.

Documento assinado eletronicamente por **Karla Crosara Ikuma Rezende, Superintendente de Controle de Obrigações**, em 15/10/2015, às 07:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.

Documento assinado eletronicamente por **Vinicius Oliveira Caram Guimarães, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 15/10/2015, às 14:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.

Documento assinado eletronicamente por **Andre Saraiva de Paula, Coordenador de Processo**, em 15/10/2015, às 14:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.anatel.gov.br/autenticidade, informando o código verificador **0049957** e o código CRC **E092DE8E**.

Criado por andresaraiva, versão 5 por andresaraiva em 05/10/2015 09:46:47.

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

INFORME Nº 89/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO

PROCESSO Nº 53500.200874/2015-85

INTERESSADO: CÂMARA MUNICIPAL DE MOCOCA/SP

1. **ASSUNTO**

1.1. Pedido de informações referentes à qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) oferecidos pela prestadora Vivo no Município de Mococa / SP.

2. **REFERÊNCIAS**

2.1. Ofício nº 409/2015/PRMG/FAM, de 24/04/2015 (Processo nº 53500.200874/2015-85).

2.2. Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605, de 22 de dezembro de 2012.

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

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

3. **ANÁLISE**

3.1. Através do Ofício nº 409/2015/PRMG/FAM, de 24/04/2015, a Câmara Municipal de Mococa solicitou informações referentes à qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) oferecidos pela prestadora Vivo no Município de Mococa / SP.

Considerações Iniciais

3.2. Destacamos inicialmente que a Anatel empreende controle sistêmico da qualidade da rede de telecomunicações necessária para a prestação dos serviços. Este controle é baseado no acompanhamento do conjunto de indicadores previstos nos Regulamentos editados pelo Conselho Diretor. A abrangência dos indicadores é definida por Código Nacional – CN (antigo DDD) ou por Estado. Os resultados anuais destas fiscalizações aquém das metas implicam em ações administrativas da ANATEL para todo o universo de usuários ou de municípios afetados pelos descumprimentos. São exemplos da atuação administrativa da Agência a instauração de procedimentos sancionatórios, medidas cautelares, planos de melhorias dentre outras.

3.3. Os resultados dos indicadores coletados estão disponíveis na internet:

3.3.1. ⇒ ***Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC) - Resolução nº 605/2012***

3.3.1.1. Indicadores podem ser acessadas em www.anatel.gov.br >> Setor Regulado >> aba lateral "Qualidade" >> "Indicadores", opção central "Telefonia Fixa".

3.3.2. ⇒ ***Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM) - Resolução nº 574/2011***

3.3.2.1. Indicadores podem ser acessados em www.anatel.gov.br, em Setor Regulado >> aba lateral "Qualidade" > "Indicadores", opção central "Banda Larga Fixa".

3.3.2.2. Informações sobre as medições estão no site http://www.brasilbandalarga.com.br/.

Dos Indicadores de Qualidade e do Controle da Disponibilidade do STFC

3.4. A Anatel acompanha e controla permanentemente a qualidade e a regularidade dos serviços de comunicação por meio de indicadores de desempenho operacional e através do monitoramento da disponibilidade dos serviços. Posteriormente, há a consolidação de informações em relatórios e estudos que consubstanciam as ações da Anatel como Medidas Cautelares, Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) e Despachos Sancionatórios (multas, por exemplo).

3.5. Os indicadores de qualidade do STFC estão previstos no Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução nº 605/2012. Estes indicadores de qualidade são coletados mensalmente pela Anatel e o menor nível de consolidação dos dados informados é por Área de Numeração (representada por um Código Nacional – CN), não sendo calculados dados dos indicadores por localidade ou município, por exemplo.

3.6. Os Indicadores de Qualidade podem ser acessados em www.anatel.gov.br >> Setor Regulado >> aba lateral "Qualidade" >> "Indicadores", opção central "Telefonia Fixa". No Anexo 4.1 seguem dados dos indicadores do RGQ-STFC referentes às medições realizadas para o CN 19, que engloba o Município de Mococa / SP, conforme os últimos dados disponíveis.

3.7. Por sua vez, disponibilidade dos serviços é monitorada a partir dos registros nos sistemas da Anatel das interrupções que ocorreram. As prestadoras devem fornecer todas as informações atinentes à falha tais como: horário de início e de término da interrupção, causa/motivo da falha, providências adotadas, dentre outras.

3.8. Quando identificada e caracterizada uma ou mais infrações, em regra, há a instauração de Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO). O rito do PADO obedece ao disposto no Regimento Interno. As sanções são calculadas e aplicadas observando o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela Resolução nº 589/2012 (advertência, multa, suspensão temporária ou caducidade, conforme a hipótese prevista na regulamentação vigente). Cabe observar que os Pados relativos aos descumprimentos do RGQ-STFC, bem como os de interrupções do STFC, relativos a 2014 se encontram em fase de instauração.

Dos Indicadores de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia – SCM (Banda Larga Fixa)

3.9. Os indicadores de qualidade do SCM estão previstos no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução nº 574, de 28/10/2011. Em regra são coletados mensalmente e apresentados por Unidade da Federação (UF). Estes indicadores estão disponibilizados no sítio da Anatel em wwww.anatel.gov.br, em Setor Regulado >> aba lateral "Qualidade" >> "Indicadores", opção central "Banda Larga Fixa". O Relatório de Indicadores do SCM para o Estado de São Paulo relativo a 2014 segue no Anexo 4.2.

3.10. Cabe observar que quando identificada e caracterizada uma ou mais infrações, em regra, há a instauração de Procedimento de Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO).

Das Providências

3.11. Em atenção ao supracitado Ofício nº 409/2015/PRMG/FAM, esta Anatel notificou a prestadora Telefônica/Vivo a se manifestar através da ID Focus nº 1548220.2015.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS/ANEXOS

4.1. Relatório de Indicadores do RGQ-STFC - CN 19 - São Paulo - 2014 (SEI nº 0014105).

4.2. Relatório de Indicadores do RGQ-SCM - 2014 - São Paulo (SEI nº 0014134).

5. **CONCLUSÃO**

5.1. No que concerne ao atendimento do pedido de informações do Ministério Público Federal referentes à qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) oferecidos pela prestadora Vivo no Município de Mococa / SP, entende-se que foram prestadas as informações solicitadas, bem como se observa que a Anatel atua continuamente para a melhoria da qualidade dos serviços de telefonia.

5.2. Encaminhe-se conforme previsto no Regimento Interno da Anatel.

Documento assinado eletronicamente por **Osmar Bernardes da Silva Junior, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 11/06/2015, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.anatel.gov.br/autenticidade, informando o código verificador **0013965** e o código CRC **BFD41A3E**.

Criado por paulo.amorim, versão 13 por paulo.amorim em 10/06/2015 15:48:19.

ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações

INDICADORES DE QUALIDADE - REGULAMENTO GERAL DA QUALIDADE
Resolução nº 574, de 28 de outubro de 2011

Entidade	Indicador	UF	Unidade	Meta	jan/14	fev/14	mar/14	abr/14	mai/14	jun/14	jul/14	ago/14	set/14	out/14	nov/14	dez/13
Algar	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	3,61%	2,93%	3,29%	3,05%	3,00%	2,79%	3,29%	2,97%	2,89%	3,77%	3,46%	3,38%
Algar	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	1,37%	2,28%	1,58%	1,47%	1,63%	1,29%	1,48%	1,77%	2,66%	1,70%	1,68%	1,43%
Algar	SCM 4	SP	Área da UF SP	≥ 95%	96,23%	96,36%	96,00%	96,44%	95,80%	93,97%	98,20%	92,46%	92,28%	96,28%	93,87%	92,71%
Algar	SCM 5	SP	Área da UF SP	≥ 60% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)	94,77%	94,95%	94,67%	94,43%	94,42%	92,44%	96,15%	92,83%	92,93%	91,50%	94,19%	93,65%
Algar	SCM 6	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	97,08%	97,88%	98,70%	96,25%	96,08%	79,04%	88,64%	94,94%	94,86%	96,92%	96,08%	96,85%
Algar	SCM 7	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	98,53%	99,67%	99,40%	99,54%	99,03%	96,48%	96,27%	96,26%	97,36%	97,53%	98,21%	98,19%
Algar	SCM 8	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	98,81%	94,14%	94,11%	97,04%	97,27%	93,72%	90,88%	88,54%	91,09%	97,25%	96,69%	97,36%
Algar	SCM 9	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	100,00%	95,23%	100,00%	100,00%	96,96%	100,00%	93,33%	96,77%	96,42%	95,65%	100,00%	96,15%
Algar	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	98,85%	98,27%	95,03%	95,71%	97,96%	99,19%	96,89%	96,60%	96,95%	96,24%	98,99%	91,00%
Algar	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,67%	99,62%	98,77%	99,29%	93,38%	86,75%	94,64%	96,62%	98,03%	98,60%	98,96%	98,65%
Algar	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	2,40%	1,95%	2,33%	2,22%	2,06%	1,93%	2,34%	2,05%	2,43%	2,66%	2,26%	2,67%
Algar	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,41%	99,72%	99,67%	99,37%	89,90%	87,37%	90,89%	98,50%	96,48%	96,03%	97,60%	99,29%
Algar	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	98,52%	97,61%	97,39%	96,65%	97,03%	96,59%	99,49%	98,74%	98,12%	98,22%	98,31%	97,88%

Embratel	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	0,80%	2,55%	1,47%	1,11%	2,93%	0,64%	3,18%	0,79%	0,72%	0,70%	0,66%	0,64%
Embratel	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	6,16%	1,71%	2,64%	4,76%	2,22%	7,63%	3,85%	8,84%	8,22%	7,33%	7,09%	7,52%
Embratel	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	96,85%	90,54%	86,08%	85,86%	79,49%	97,84%	96,93%	96,05%	92,49%	94,55%	96,62%	96,13%
Embratel	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	73,10%	82,00%	88,86%	92,00%	83,96%	88,13%	89,58%	95,11%	91,26%	86,34%	90,26%	81,04%
Embratel	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	29,16%	0,56%	25,80%	20,65%	21,23%	15,93%	16,11%	20,85%	19,30%	17,47%	15,65%	16,82%
Embratel	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	95,50%	100,00%	92,24%	94,78%	96,33%	96,97%	97,59%	97,88%	98,88%	98,65%	99,07%	98,86%
Embratel	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GVT	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	0,65%	0,46%	0,76%	0,87%	0,87%	0,70%	0,81%	0,79%	0,79%	0,88%	0,75%	0,86%
GVT	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	5,63%	6,61%	6,06%	4,93%	7,23%	4,92%	6,34%	8,37%	6,63%	6,01%	7,60%	7,89%
GVT	SCM 4	SP	Área da UF SP	≥ 95%	99,52%	100,00%	99,05%	99,52%	98,48%	97,40%	100,00%	98,27%	95,44%	96,97%	92,44%	90,83%
GVT	SCM 5	SP	Área da UF SP	≥ 60% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)	100,22%	101,56%	99,20%	100,35%	99,34%	96,05%	99,06%	98,78%	99,99%	100,95%	100,43%	99,35%
GVT	SCM 6	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	98,27%	99,70%	99,15%	99,28%	99,10%	99,06%	99,20%	95,66%	96,54%	96,70%	97,32%	97,39%
GVT	SCM 7	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	99,91%	100,00%	99,70%	99,66%	99,56%	99,88%	99,87%	96,81%	94,52%	95,32%	96,89%	96,29%
GVT	SCM 8	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	94,40%	96,37%	98,71%	94,78%	87,81%	95,12%	93,50%	92,91%	94,82%	95,44%	90,14%	85,23%
GVT	SCM 9	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	97,72%	93,18%	94,87%	97,36%	94,73%	94,28%	96,96%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GVT	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	24,51%	30,84%	33,28%	19,55%	40,14%	81,10%	82,01%	88,63%	9,54%	81,56%	2,62%	19,67%

GVT	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,32%	98,56%	97,67%	97,85%	98,56%	98,76%	99,04%	99,08%	93,56%	93,36%	88,57%	89,12%
GVT	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	5,28%	5,43%	5,45%	4,03%	4,77%	3,57%	3,67%	3,53%	4,51%	4,13%	3,73%	4,09%
GVT	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	92,82%	88,42%	85,41%	89,81%	85,41%	92,96%	89,56%	88,34%	88,61%	80,56%	78,26%	77,56%
GVT	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,11%	96,95%	97,97%	97,82%	97,94%	97,06%	97,93%	97,43%	99,28%	98,57%	98,77%	99,75%
Net São Paulo	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	3,14%	2,22%	2,57%	2,32%	2,32%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	10,99%	13,12%	13,81%	14,52%	13,49%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM 4	SP	Área da UF SP	≥ 95%	100,00%	100,00%	99,81%	99,84%	99,70%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM 5	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)	101,62%	101,00%	99,00%	101,39%	101,61%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM 6	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	96,33%	96,12%	97,61%	97,22%	99,05%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM 7	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	99,88%	97,03%	97,63%	97,89%	99,01%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM 8	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	91,86%	94,65%	92,17%	97,22%	97,30%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM 9	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	97,05%	96,77%	96,45%	96,15%	96,15%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	92,47%	99,23%	67,28%	88,20%	90,20%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,99%	99,99%	100,00%	99,99%	99,99%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	5,68%	3,90%	4,23%	3,25%	3,46%	--	--	--	--	--	--	--
Net São Paulo	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	92,11%	95,87%	94,13%	95,74%	99,98%	--	--	--	--	--	--	--

Net São Paulo	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	--	--	--	--	--	--	--
Net	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	2,51%	1,87%	2,49%	2,06%	2,19%	1,78%	1,90%	2,01%	1,92%	1,53%	1,62%	1,54%
Net	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	13,27%	12,41%	13,01%	12,87%	12,50%	11,98%	11,65%	11,51%	11,06%	10,69%	11,67%	11,15%
Net	SCM 4	SP	Área da UF SP	≥ 95%	99,72%	99,66%	99,37%	99,71%	99,88%	99,87%	99,91%	100,00%	99,96%	99,96%	99,84%	99,89%
Net	SCM 5	SP	Área da UF SP	≥ 60% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)	100,35%	100,42%	98,96%	100,82%	101,66%	102,11%	101,68%	101,06%	101,19%	100,41%	100,49%	100,82%
Net	SCM 6	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	98,20%	97,66%	97,11%	98,18%	97,89%	97,06%	98,79%	97,71%	98,01%	96,84%	97,15%	97,53%
Net	SCM 7	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	99,90%	99,56%	99,11%	99,78%	99,31%	98,67%	99,50%	99,22%	99,57%	98,37%	98,79%	99,09%
Net	SCM 8	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	95,42%	95,04%	95,66%	97,59%	96,62%	98,78%	97,87%	97,89%	97,47%	97,70%	98,08%	98,12%
Net	SCM 9	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	98,78%	98,68%	98,52%	98,52%	100,00%	98,85%	98,83%	100,00%	98,75%	98,73%	100,00%	98,64%
Net	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	86,40%	99,26%	87,47%	95,25%	94,11%	94,31%	96,72%	79,74%	78,94%	80,63%	97,16%	92,29%
Net	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,98%	99,98%	99,95%	99,98%	99,98%	99,99%	99,99%	99,99%	99,97%	99,99%	99,98%	99,99%
Net	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	3,99%	3,69%	4,09%	3,61%	4,09%	3,32%	3,64%	3,84%	4,04%	4,08%	3,77%	3,96%
Net	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	92,53%	95,78%	96,31%	97,35%	98,05%	97,81%	98,57%	98,93%	98,60%	98,32%	98,57%	98,21%
Net	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%	99,99%	99,99%	99,99%	100,00%	100,00%
Tim Fiber	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	2,52%	1,44%	2,95%	2,17%	3,18%	3,60%	2,94%	3,52%	3,47%	3,51%	2,52%	3,48%
Tim Fiber	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	5,37%	9,96%	6,27%	8,84%	8,82%	10,66%	13,68%	12,24%	10,55%	8,98%	6,68%	5,91%

Tim Fiber	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	80,18%	79,01%	88,01%	61,02%	81,86%	26,95%	63,65%	78,57%	15,76%	70,21%	68,23%	14,90%
Tim Fiber	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	97,89%	99,13%	98,79%	97,98%	94,42%	98,76%	96,83%	98,13%	96,71%	99,06%	97,91%	96,80%
Tim Fiber	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	3,68%	2,95%	2,81%	2,61%	3,72%	3,34%	3,46%	3,99%	4,07%	3,74%	3,58%	3,46%
Tim Fiber	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	94,50%	93,68%	93,48%	96,85%	99,62%	91,74%	96,35%	97,42%	91,73%	97,89%	96,67%	94,12%
Tim Fiber	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	100,00%	99,93%	99,93%	99,92%	99,84%	99,77%	99,71%	99,41%	99,77%	99,67%	99,66%	99,53%
Ajato	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 6% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM 4	SP	Área da UF SP	≥ 95%	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM 5	SP	Área da UF SP	≥ 60% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM 6	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM 7	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM 8	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM 9	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ajato	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Ajato	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
TData	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	2,49%	3,82%	3,14%	3,82%	6,84%	6,65%	7,78%	9,08%	--	--	--	--
TData	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	3,31%	3,73%	3,69%	3,26%	3,76%	2,85%	3,50%	3,48%	--	--	--	--
TData	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	92,25%	56,73%	90,75%	39,13%	91,63%	97,96%	92,59%	92,88%	--	--	--	--
TData	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	41,51%	37,01%	25,68%	45,84%	48,13%	38,95%	17,50%	38,45%	--	--	--	--
TData	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	10,46%	8,68%	7,68%	6,95%	7,57%	6,65%	7,48%	8,79%	--	--	--	--
TData	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	82,99%	84,80%	84,46%	80,17%	83,94%	79,97%	84,14%	83,96%	--	--	--	--
TData	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	--	--	--	--
Vivo	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	4,47%	4,07%	4,06%	3,94%	13,93%	3,29%	3,32%	3,84%	4,28%	4,97%	4,40%	4,98%
Vivo	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	6,58%	7,95%	6,97%	7,54%	6,81%	5,42%	4,22%	4,40%	5,15%	6,72%	5,55%	5,03%
Vivo	SCM 4	SP	Área da UF SP	≥ 95%	98,27%	98,68%	98,50%	99,33%	98,90%	88,01%	97,00%	97,85%	99,27%	98,31%	96,11%	94,48%
Vivo	SCM 5	SP	Área da UF SP	≥ 60% (até out13) ≥ 70% (até out14) ≥ 80% (a partir de nov14)	87,98%	88,97%	88,80%	89,03%	89,38%	88,99%	88,50%	90,23%	90,60%	89,87%	90,36%	89,17%
Vivo	SCM 6	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	94,60%	95,18%	95,09%	94,96%	94,95%	95,46%	93,26%	94,84%	93,80%	96,62%	95,13%	95,77%
Vivo	SCM 7	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	96,50%	97,73%	97,60%	98,52%	97,69%	98,12%	98,64%	97,89%	98,92%	99,01%	98,39%	99,21%
Vivo	SCM 8	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	87,70%	92,72%	88,82%	94,69%	91,88%	92,88%	88,09%	92,55%	91,05%	90,24%	90,97%	90,11%

Vivo	SCM 9	SP	Área da UF SP	≥ 85% (até out13) ≥ 90% (até out14) ≥ 95% (a partir de nov14)	95,27%	95,26%	97,51%	96,15%	94,91%	94,96%	98,00%	97,82%	97,63%	96,77%	97,54%	93,04%
Vivo	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	82,85%	84,91%	79,94%	79,88%	81,88%	80,48%	82,26%	80,65%	87,89%	82,16%	82,16%	52,08%
Vivo	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	86,07%	82,56%	83,12%	83,45%	87,65%	88,28%	89,10%	88,26%	86,33%	85,54%	85,01%	85,21%
Vivo	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	11,37%	10,15%	10,40%	8,87%	9,46%	8,78%	8,47%	9,88%	9,95%	10,47%	9,63%	10,73%
Vivo	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	59,71%	67,02%	68,61%	69,92%	73,44%	73,65%	74,80%	74,39%	74,18%	71,99%	69,25%	67,95%
Vivo	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	99,78%	99,75%	99,88%	99,86%	99,82%	99,78%	99,79%	99,78%	99,91%	99,89%	99,93%	99,75%
SKY	SCM 1	SP	Área da UF SP	≤ 6% (até out13) ≤ 4% (até out14) ≤ 2% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	2,06%	1,86%	2,37%	1,39%
SKY	SCM 3	SP	Área da UF SP	≤ 15% (até out13) ≤ 12% (até out14) ≤ 10% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	3,57%	6,45%	4,25%	17,64%
SKY	SCM10	SP	Área da UF SP	≥ 80% (até out13) ≥ 85% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	78,94%	60,00%	76,92%	100,00%
SKY	SCM11	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	100,00%	100,00%	100,00%	99,02%
SKY	SCM12	SP	Área da UF SP	≤ 8% (até out13) ≤ 7% (até out14) ≤ 5% (a partir de nov14)	--	--	--	--	--	--	--	--	3,38%	2,40%	3,59%	3,51%
SKY	SCM13	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	100,00%	100,00%	94,34%	93,02%
SKY	SCM14	SP	Área da UF SP	≥ 90% (até out13) ≥ 95% (a partir de nov13)	--	--	--	--	--	--	--	--	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Legenda

Indicador	Descrição	Meta
SCM1	Taxa de Reclamações	≤ 6% (até out13) / ≤ 4% (até out14) / ≤ 2% (a partir de nov14)
SCM2	Taxa de Reclamações na Anatel	≤ 4% (até out13) / ≤ 3% (até out14) / ≤ 2% (a partir de nov14)
SCM3	Taxa de Reclamações Reabertas na Prestadora	≤ 15% (até out13) / ≤ 12% (até out14) / ≤ 10% (a partir de nov14)
SCM4	Garantia de Velocidade Instantânea Contratada	≥ 95%
SCM5D	Garantia de Velocidade Média Contratada - Download	≥ 60% (até out13) / ≥ 70% (até out14) / ≥ 80% (a partir de nov14)
SCM5U	Garantia de Velocidade Média Contratada - Upload	≥ 60% (até out13) / ≥ 70% (até out14) / ≥ 80% (a partir de nov14)
SCM6T	Latência Bidirecional - Terrestre	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)

SCM6S	Latência Bidirecional - Satélite	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM7	Variação de Latência	≥ 80% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM8	Taxa de Perda de Pacote	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM9	Taxa de Disponibilidade	≥ 85% (até out13) / ≥ 90% (até out14) / ≥ 95% (a partir de nov14)
SCM10	Taxa de Atendimento pelo Atendente em Sistemas de Autoatendimento	≥ 80% (até out13) / ≥ 85% (a partir de nov13)
SCM11	Taxa de Instalação do Serviço	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM12	Taxa de Solicitações de Reparo	≤ 8% (até out13) / ≤ 7% (até out14) / ≤ 5% (a partir de nov14)
SCM13	Taxa de Tempo de Reparo	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
SCM14	Taxa de Resposta ao Assinante	≥ 90% (até out13) / ≥ 95% (a partir de nov13)
PMT	Indicador de qualidade coletado em todos os dias do mês, mas restrito ao Período de Maior Tráfego (PMT), sendo o do SCM das 10h às 22h.	
NO	Não houve ocorrência no universo avaliado pelo indicador.	
NI	Dados informados em estrutura inadequada pela prestadora. Não constitui descumprimento de meta, mas infidedignidade de dados à Agência, pela qual a prestadora será sancionada.	

	Observações
a)	Coleta de dados do SCM em observância à Resolução nº 574/2011 (RGQ-SCM) ocorre desde de nov12.
b)	Dados coletados pela Entidade Aferidora de Qualidade (indicadores SCM4 e SCM9) passaram a ser divulgados a partir de jul13.
c)	O indicador SCM5 apresenta o resultado calculado para o Download; e o indicador SCM6 apresenta o resultado calculado para a modalidade Terrestre.
d)	Prestadoras Net Brasília, Net Rio e Net São Paulo com dados até mai14, tendo sido incorporada pela Net Serviços de Comunicação desde então.
e)	Prestadora Ajato com dados até jun13, passando a reportar dados sob o nome Vivo (Telefonica Brasil) desde então. Os indicadores SCM4 a 9 para Ajato ainda foram divulgados sob seu nome de jul13
f)	Prestadora TData (Telefonica Data) com dados até ago14, passando a reportar dados sob o nome Vivo (Telefonica Brasil) desde então.
g)	Prestadora Tim Fiber (Tim Celular) com dados a partir de nov13.
h)	Prestadora SKY (Sky Serviços de Banda Larga) com dados a partir de set14.
i)	Os indicadores são calculados com o truncamento na segunda casa decimal.
j)	Indicador SCM2 ainda sendo estruturado dentro da Agência.
k)	Para as prestadoras Embratel e TData não há coleta dos indicadores SCM4 a 9 por não possuírem a quantidade mínima exigida de usuários residenciais.
l)	Dados dos indicadores SCM4 a 9 com linha histórica interrompidos por um traço (–) representa que ou não atingiu a validade estatística para cálculo do indicador ou que os indicadores não foram
m)	Prestadoras Tim Fiber e SKY em período de estruturação para início da coleta dos indicadores SCM4 a 9.

ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações
SAUS, Quadra 6, Bloco E, 4º Andar, Ala Norte - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70070-940
Telefone: (61) 2312-2531 e Fax: (61) 2312-2965 - http://www.anatel.gov.br

Ofício nº 201/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO-ANATEL

À Sua Excelência o Senhor
LUIZ BRAZ MARJANO
Presidente
Câmara Municipal de Mococa - SP
Praça Marechal Deodoro, nº 26 – Centro.
13730-047 – Mococa / SP

Assunto: **Ofício nº 409/2015-CMM, de 28/05/2015 (SEI nº 535002008742015).**
Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.200874/2015-85.

Senhor Presidente,

1. Fazemos referência ao Ofício supracitado que contêm pedido de informações referentes à qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) oferecidos pela prestadora Vivo no Município de Mococa / SP.

2. Relativamente ao assunto, encaminhamos em anexo o INFORME Nº 89/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO, de 10/06/2015.

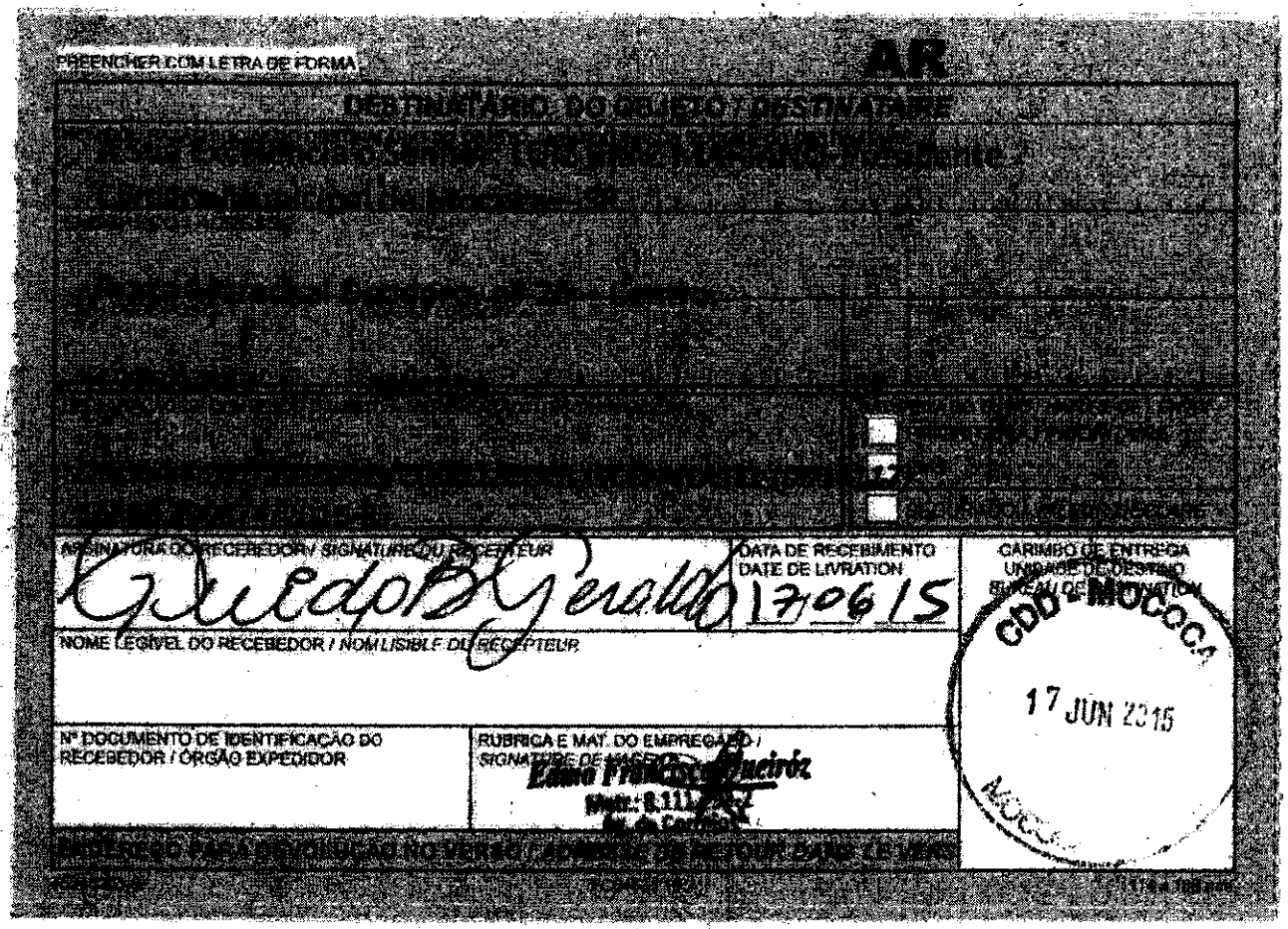
Anexo:	INFORME Nº 89/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO, de 10/06/2015 (SEI nº 0013965).

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Osmar Bernardes da Silva Junior, Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade**, em 11/06/2015, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, II, da Portaria nº 1.476/2014 da Anatel.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://www.anatel.gov.br/autenticidade, informando o código verificador **0014117** e o código CRC **796F7DC2**.

Criado por paulo.amorim, versão 3 por paulo.amorim em 10/06/2015 16:03:18.



PREENCHER COM LETRA DE FORMA

AR

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

Eduardo Geraldo

DATA DE RECEBIMENTO
DATE DE LIVRAISON

170615

CARIMBO DE ENTREGA
UNIDADE DE DESTINO
BUREAU DE DESTINATION

CDD - MOOCA

17 JUN 2015

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM LISIBLE DU RÉCEPTEUR

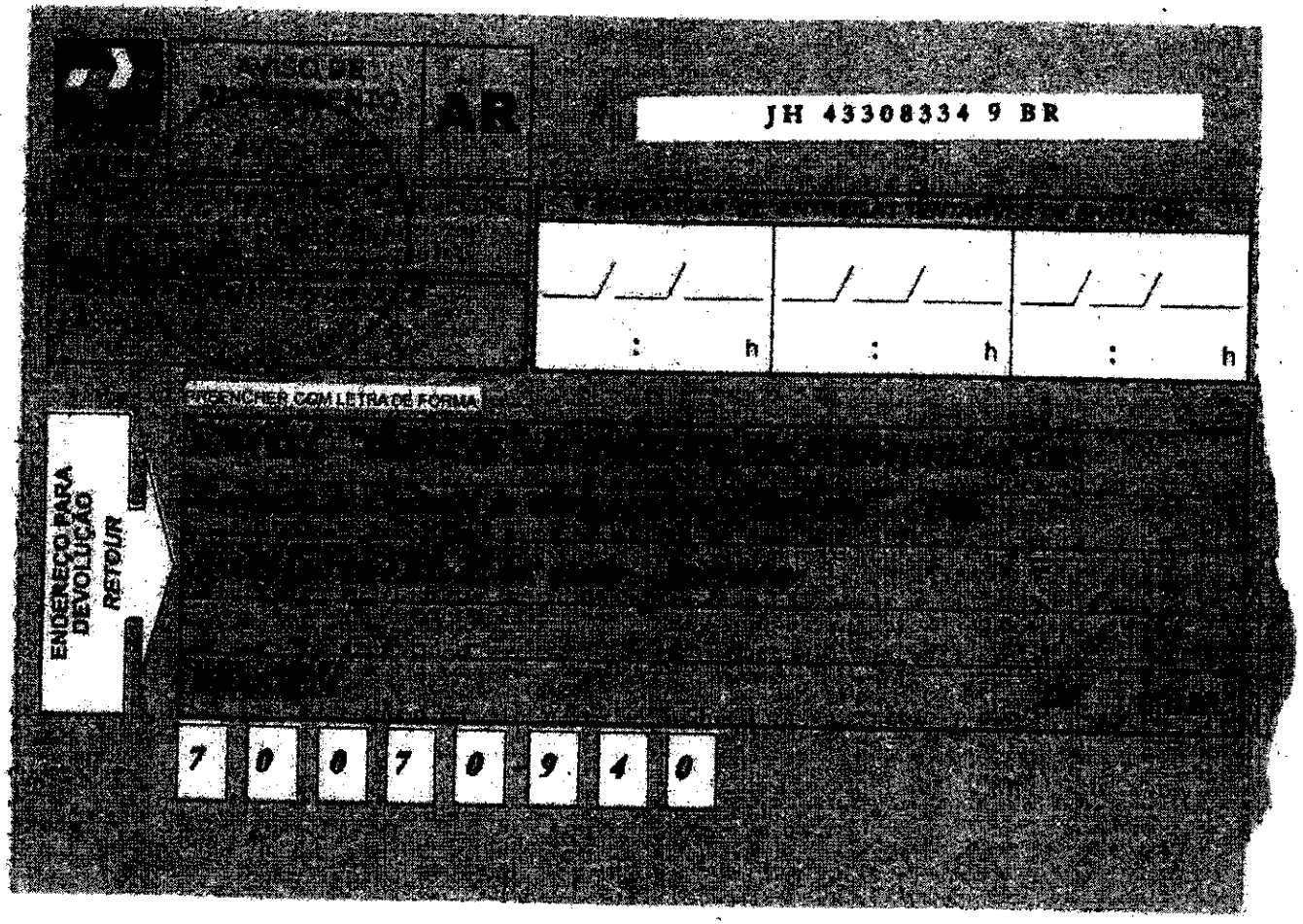
Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO RECEBEDOR / ÓRGÃO EXPEDIDOR

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

Edna Francisca Lucinio

Mat.: 8.111

DIRETRIZ DE DEVOLUÇÃO DO VERSO / VOIR AU VERSO POUR LES INSTRUCTIONS DE RETOUR


AVISO DE
AR
JH 43308334 9 BR
__/__/____
: h
__/__/____
: h
__/__/____
: h
PREENCHER COM LETRA DE FORMA
ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO
RETOUR
7 0 0 7 0 9 4 0

Telefônica | vivo

Gerência Institucional Interior de São Paulo
GRUPO TELEFÔNICA | VIVO NO BRASIL

CT R°RS01-0325/2015

Campinas, 02 de junho de 2015

Exmo. Sr. Luiz Braz Mariano
Presidente
Câmara Municipal de Mococa
Pça Marechal Deodoro, 26 - Centro
CEP 13730-047 – Mococa - SP

Assunto: Ofício nº 409/2015 de 28/04/2015 – Moção de Repúdio – enviado à ANATEL

Prezado Senhor,

Em atenção ao ofício em referência e esclarecimentos prestados na reunião realizada 02/06/2015, informamos que a Telefônica Vivo, Empresa Concessionária de Telefonia Fixa Comutada no Estado de São Paulo, vem realizando grandes esforços e investimentos, visando disponibilizar novos Produtos e Serviços a todos seus Clientes, atendendo o regulamento vigente.

Ressaltamos quanto à disponibilidade de serviço de banda larga, que a Telefônica Vivo tem a autorização expedida pela ANATEL para explorar o Serviço de Comunicação Multimídia - SCM, não fazendo este parte do contrato de concessão (STFC), cabendo a empresa a análise de viabilidade e planejamento para a implantação do serviço. Informamos que atualmente o processo de comercialização do serviço de banda larga é guiado por um cadastro de pré-qualificação das linhas telefônicas, que considera itens importantes para a instalação do serviço, como a distância do endereço até a central telefônica, características da rede de telecomunicações em sua localidade ou bairro, condições de viabilidade técnica, sistêmica, central, entre outros.

Salientamos que nos últimos meses foi realizada a substituição de um equipamento que provê o serviço de banda larga Vivo Internet Fixa (Speedy) para 49% da planta do município de Mococa/SP. Este novo equipamento disponibiliza maior capacidade de tráfego e contingência. Está prevista outra migração para 28% da planta para o segundo semestre de 2015. Atualmente estão disponíveis mais de 1.600 acessos do serviço Vivo Internet Fixa (Speedy), nesse município.

Esclarecemos ainda que estão previstas, para o segundo semestre/2015: uma obra de ampliação na rede telefônica para atendimento do Conjunto Habitacional Gildo Geraldo e duas obras de melhorias na rede existente.

Estamos envidando esforços para ampliar e modernizar a rede de serviços sempre em busca da excelência e satisfação de nossos clientes.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

Luiz Eduardo Deruiz Corrêa
Gerência Institucional Interior de São Paulo

Rua Carolina Prado Penteado nº 477 - 1º andar – Jd. Planalto - CEP 13092-470 - Campinas - SP – Brasil
Fone: 19 3753-6800 www.vivo.com.br

PAPP 2.672/2013



ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

Carta
53500202811/2014-DV/ESD
ANATEL
Correios
AR

Carta

GERALDO MAGELLA ALMEIDA SALVADO
Chefe da Assessoria de Assuntos Parlamentares
Ministério das Comunicações
Esplanada dos Ministérios, Bloco R, 8º andar, Sala 823
70044-900 - Brasília - DF
Ofício nº 409/2015/SEI/COQL1/COQL/SCO-ANATEL - (0063202)
53500.202762/2015-69

Correios
JO 317869

Relatório de Ind

Tipo de Outorga	Entidade - Sigla	CNPJ
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62
CONCESSÃO	TELEFÔNICA BRASIL S.A.-TELESP	02.558.157/0001-62

Legenda	
ARI	Taxa de Atendimento de Solicitações de Reparo de Acessos Individuais
ART	Taxa Atendimento de Reparo de TUP/TAP
ATT	Taxa de Atendimento ao Usuário por Atendente
DCE	Número de Documentos de Cobrança com Reclamação de Erro
END	Taxa de Atendimento às Solicitações de Serviço de Mudança de Endereço
OKC	Taxa de Completamento de Chamadas para o Centro de Atendimento Telefô
OKI	Taxa de Completamento de Chamadas LDI Terminadas
OKL	Taxa de Completamento de Chamadas Locais
OKN	Taxa de Completamento de Chamadas LDN Originadas
RAI	Número de Solicitações de Reparo de Acessos Individuais
REA	Taxa de Reclamações na Anatel
RED	Taxa de Reclamação na(s) modalidade(s) de Longa Distância
REL	Taxa de Reclamações na modalidade Local
TEP	Número de Solicitações de Reparo de TUP/TAP
PMM1	Indicador de qualidade coletado durante o Período de Maior Movimento (PMM
PMM2	Indicador de qualidade coletado durante o Período de Maior Movimento (PMM
NO	Não houve ocorrência no universo avaliado pelo indicador.

icadores Realizados do STFC

Indicador	Descrição Unidade	Período Coleta	Meta
ARI	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	>= 98%
ART	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	>= 98%
DCE	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	<= 2,5
END	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	>= 98%
OKC	Área do CN 19 para Concessão	PMM1	>= 95%
OKC	Área do CN 19 para Concessão	PMM2	>= 95%
OKL	Área do CN 19 para Concessão	PMM1	>= 93%
OKL	Área do CN 19 para Concessão	PMM2	>= 93%
OKN	Área do CN 19 para Concessão	PMM1	>= 92%
OKN	Área do CN 19 para Concessão	PMM2	>= 92%
RAI	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	<= 2
REA	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	<=4% em
RED	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	<=4% em
REL	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	<=4% em
TEP	Área do CN 19 para Concessão	MENSAL	<= 5

nico

I) diurno, sendo o do STFC das 9h às 11h
I) noturno, sendo o do STFC das 20h às 22h

JAN 2014	FEV 2014	MAR 2014	ABR 2014	MAI 2014
64.44%	66.56%	64.70%	62.47%	62.77%
64.40%	63.57%	64.65%	63.77%	64.24%
6.67	5.75	7.37	8.17	9.72
55.33%	56.95%	60.39%	58.71%	60.12%
99.01%	99.10%	98.43%	98.22%	89.99%
99.51%	98.26%	98.90%	99.18%	98.40%
97.52%	95.75%	97.20%	97.48%	94.83%
97.60%	97.25%	97.59%	97.26%	97.84%
92.02%	90.74%	90.59%	89.46%	89.24%
93.33%	92.12%	91.65%	85.80%	91.52%
8.92	6.54	7.04	6.61	6.74
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
5.50%	4.61%	5.61%	5.21%	5.14%
1.09	0.93	0.77	0.93	0.94

JUN 2014	JUL 2014	AGO 2014	SET 2014	OUT 2014
73.79%	70.39%	68.64%	60.62%	61.80%
60.14%	68.02%	71.43%	61.04%	72.95%
8.02	8.33	10.09	8.58	6.73
61.34%	70.25%	77.40%	70.96%	58.46%
98.60%	98.82%	98.79%	98.69%	98.92%
99.24%	99.11%	98.25%	99.28%	98.73%
97.91%	97.73%	97.11%	97.41%	97.91%
97.76%	97.44%	97.95%	97.74%	97.76%
93.01%	94.33%	92.72%	93.65%	95.20%
92.10%	94.50%	94.11%	94.94%	96.24%
5.71	5.77	5.61	6.71	6.70
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
4.38%	4.16%	4.31%	4.03%	3.33%
0.60	0.86	1.01	0.81	0.69

NOV 2014	DEZ 2014
60.13%	67.78%
75.31%	67.22%
5.87	6.02
60.29%	71.40%
97.61%	98.41%
96.27%	97.64%
97.87%	96.18%
97.44%	95.90%
95.99%	91.82%
96.27%	96.34%
7.44	7.38
0.00%	0.00%
0.00%	0.00%
5.41%	4.12%
0.64	0.51