

CT GAR 11.009/2017 PN CLARO**Brasília, 09 de novembro de 2017**

**Prezado Senhor
Izaías Branco da Silva Colino
Presidente
Câmara Municipal de Botucatu - SP**

Assunto: Ampliação de Cobertura do Serviço Móvel Pessoal (SMP)

Referência: Ofício 885/2017

Prezado Senhor,

Reportamo-nos ao documento referenciado, no qual Vossa Excelência solicita melhoras na prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP) do Município de Botucatu - SP, para prestar os seguintes esclarecimentos:

Preliminarmente cumpre-nos ressaltar que o serviço telefonia celular é de natureza móvel sujeito a oscilações e variações de velocidades de transmissão de dados e de sinal de acesso, decorrentes das denominadas áreas de sombra, em virtude das condições geográficas das localidades, fluxo de pessoas que utilizam a antena, obstruções urbanas e naturais, condições climáticas, velocidade do movimento do assinante, entre outros aspectos que estão além do controle da operadora Claro.

A operadora Claro atende o Município Botucatu, com as tecnologias 2G, 3G e 4G. Após análises das áreas técnicas, verificamos boa disponibilidade de rede neste município, conforme disposto nos anexos I e II. Desconhecemos qualquer problema de propagação de sinal da operadora Claro que esteja vinculado a topografia da região.

Quanto ampliação de cobertura móvel, não há previsão de implantação de novos sites que atendam o bairro Piapara. O atendimento não está elencado no plano de expansão de 2017, inobstante a ciência de sua importância econômica e social para a região.

Por sua vez, no que tange à cobertura do Município, o Termo de Autorização de uso de Blocos de Radiofrequências n.º 34/2008/SPV-ANATEL¹, dispõe que, considera-se coberto o município que tiver 80% de sua área urbana atendida:

“Cláusula 10.4 – Um município será considerado atendido quando a área de cobertura contiver, pelo menos 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede do município atendido pelo Serviço Móvel Pessoal, utilizando a Subfaixa de Sobra de Radiofrequência A(S) outorgada no referido município para a AUTORIZADA em questão.”(grifos)

Assim, sabendo-se que se atende 80% da área urbana Botucatu, a obrigação assumida já se encontra atendida, ou seja, a operadora CLARO cumpre adequadamente com os índices de prestação de serviços pela órgão regulador.

Oportuno que se mencione, também que a operadora Claro está submetida à regulamentação da ANATEL e, desde logo, ressalte-se que esta empresa busca cumprir todas as suas obrigações, assegurando o atendimento de todos os requisitos legais e regulatórios, em especial as regras determinadas no Termo de Autorização do Serviço Móvel Pessoal, na Resolução ANATEL nº 477/2007 (Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, R-SMP) e Resolução ANATEL nº 575/2011 (Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP).

O artigo 15 do RGQ-SMP estabelece que as chamadas originadas na rede da prestadora devem ser completadas, no mínimo, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos (SMP 5 - taxa de conexão de voz) e o artigo 19 do mesmo RGQ-SMP determina que as chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora (SMP 7 - taxa de desconexão de chamada de voz) devem ser inferiores a 2% (dois por cento), como se vê:

Art. 15. As chamadas originadas na rede da prestadora e destinadas ao seu Centro de Atendimento devem ser

¹ Termo de Autorização para Uso das Radiofrequências associadas ao Serviço Móvel Pessoal que entre si celebram a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e a BCP S.A., datado de 29 de abril de 2008.

completadas, em cada PMM, no mês, no mínimo em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

(...)

Art. 19. A quantidade de chamadas interrompidas por queda da ligação na rede da prestadora, em cada PMM, no mês, deve ser inferior a 2% (dois por cento).

Já com relação ao tráfego de dados, o artigo 20 do RGQ-SMP determina que as tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP (SMP8) devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos e, segundo o artigo 21, a taxa de queda das conexões de dados utilizando a rede do SMP da prestadora (SMP9) deve ser inferior a 5% (cinco por cento), nos seguintes termos:

Art. 20. As tentativas de conexão destinadas a Conexão de Dados utilizando a rede do SMP, no PMT, devem ser estabelecidas em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, no mês.

(...)

Art. 21. A taxa de queda das Conexões de Dados utilizando a rede do SMP da prestadora, no PMT, deve ser inferior a 5% (cinco por cento), no mês.

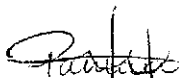
Análises técnicas aferiram que os indicadores de acesso de voz e dados (SMP5 e SMP8) e os de queda de voz e de dados (SMP7 e SMP9) da cobertura do referido Município, atenderam todos os requisitos estipulados pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL. Houve um pequeno desvio no SMP5, ações técnicas adotadas, já normalizaram o serviço.

Caso persistam questionamentos acerca da qualidade dos serviços prestados pela Claro, seria imprescindível que nos fosse enviadas informações detalhadas acerca dos problemas

enfrentados, preferencialmente as coordenadas geográfica dos locais que enfrentam algum problema de cobertura, ou tipo específico de problema enfrentado pelos usuários, para que possamos realizar nova varredura técnica, pois não foram detectados impactos massivos que possam justificar a reclamação.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários

Atenciosamente,



Patrícia Nunes P. Martins
CLARO
Diretor de Assuntos Regulatórios

ANEXO I

MAPA COBERTURA

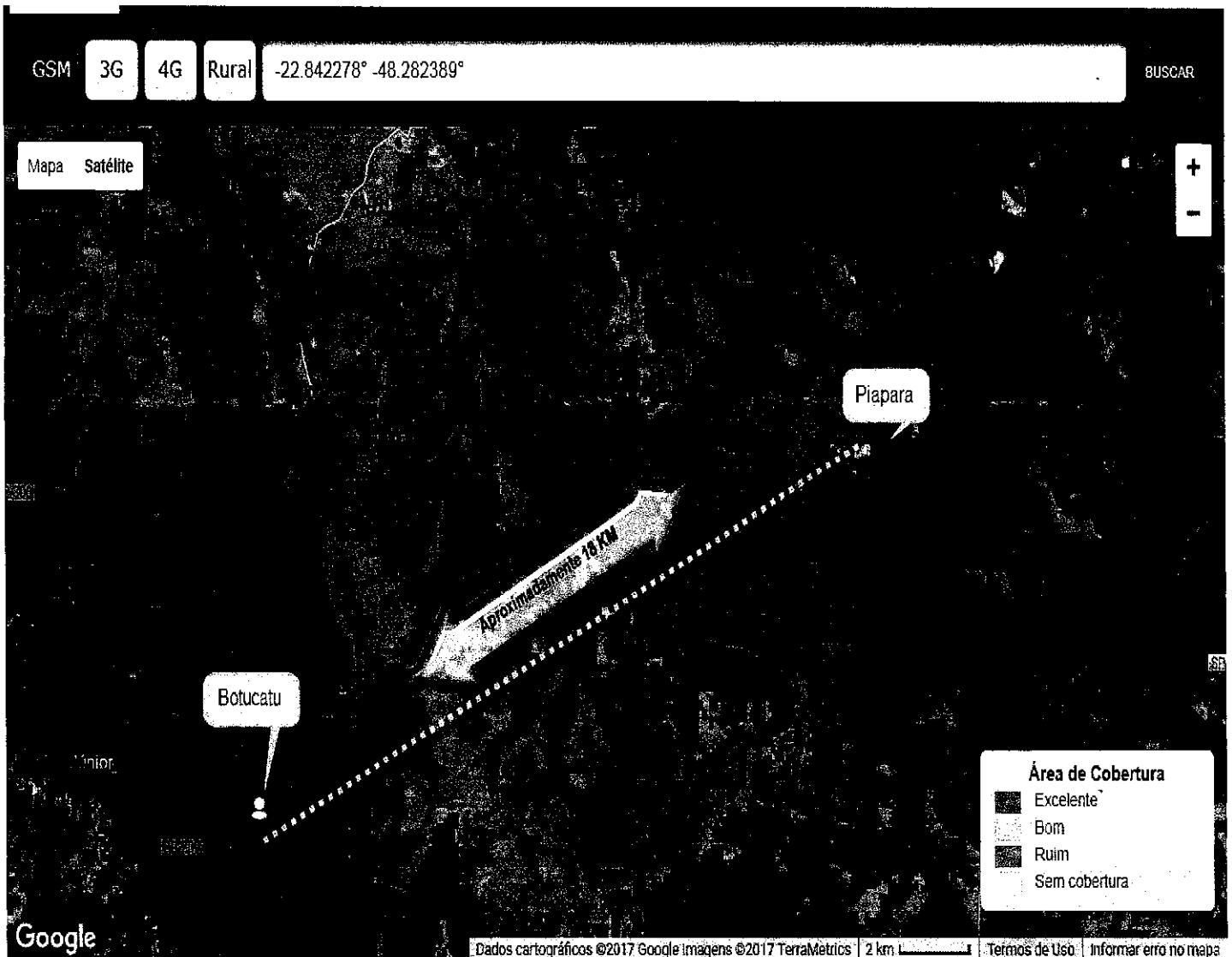
BAIRRO PIAPARA - SC



ANEXO II

MAPA COBERTURA - 2G

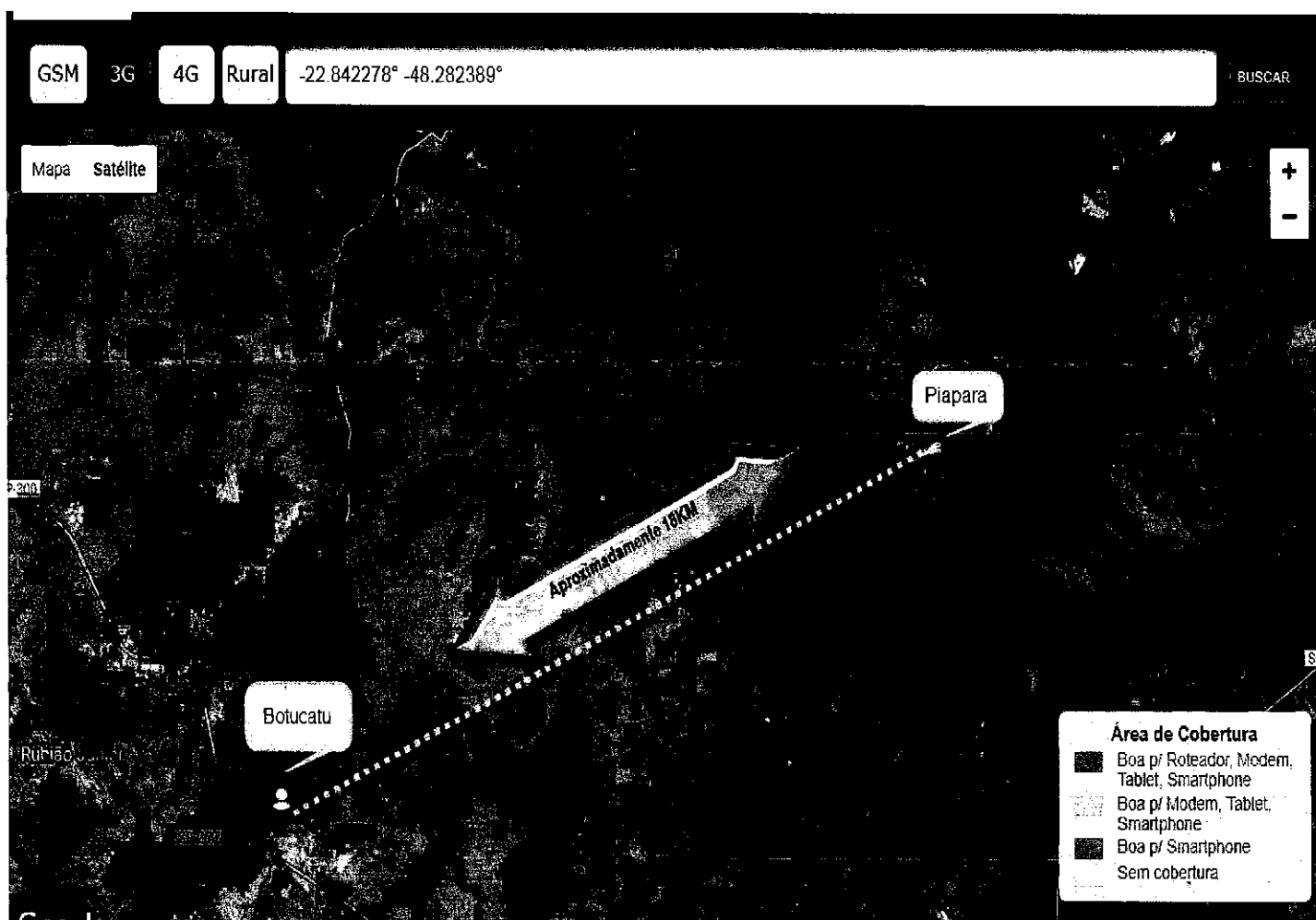
BOTUCATU - SP



ANEXO III

MAPA COBERTURA – 3G

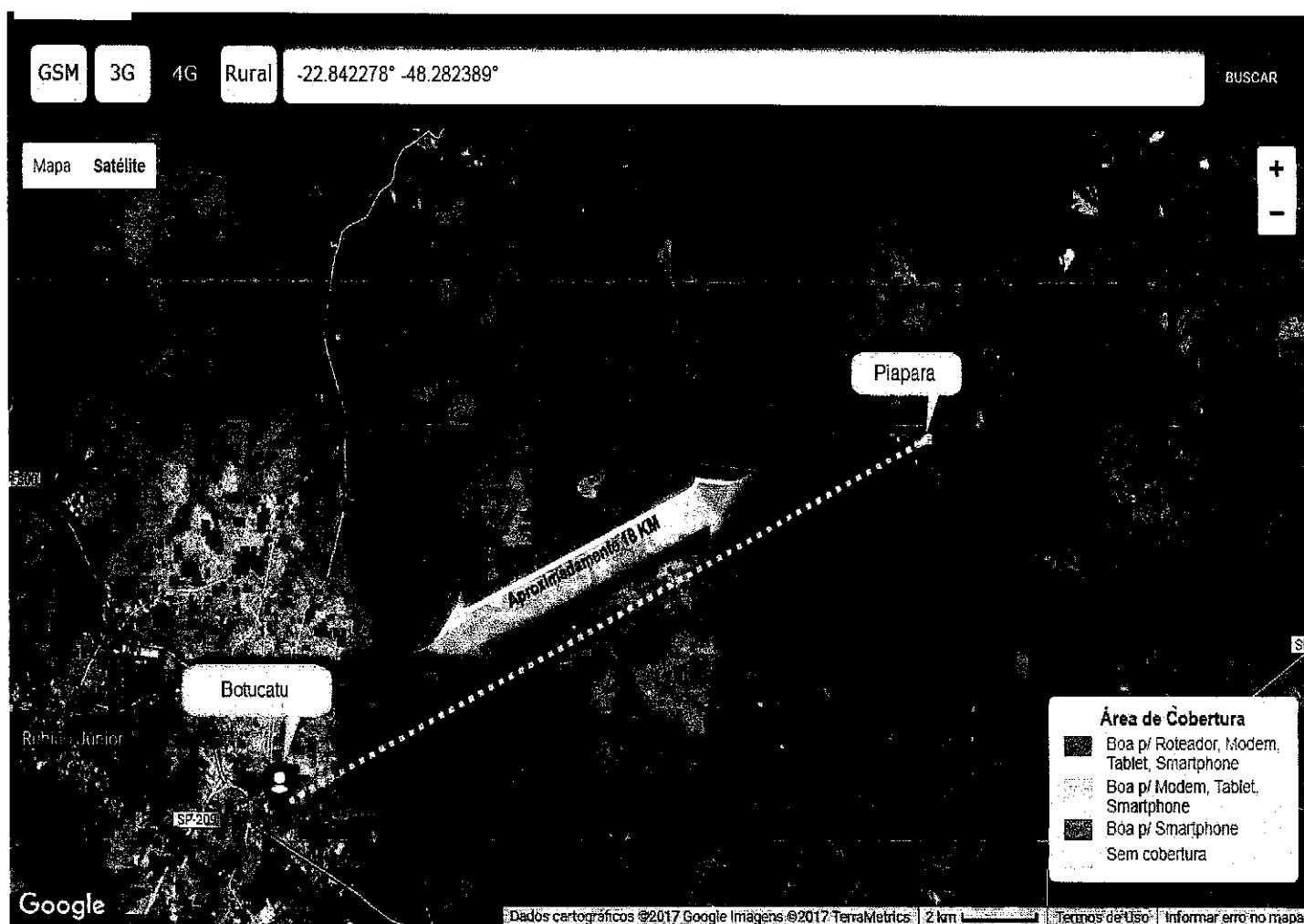
BOTUCATU - SP



ANEXO IV

MAPA COBERTURA – 4G

BOTUCATU - SP



ANEXO II

INDICADORES DE QUALIDADE

BOTUCATU - SP

Metas ANATEL(SMP)

SMP5: Acesso ao serviço de voz – Meta >95%

SMP7: Desconexão (queda de chamada) serviço de voz – Meta <2%

SMP8: Acesso ao serviço de dados – Meta >98%

SMP9: Desconexão (queda de conexão) serviço de voz – Meta <5%

Mês/Ano	Município	SMP5 GSM	SMP7 GSM	SMP8 GSM	SMP9 GSM	SMP5 UMTS	SMP7 UMTS	SMP8 UMTS	SMP9 UMTS	SMP5 LTE	SMP7 LTE	SMP5 (Geral)	SMP7 (Geral)	SMP8 (Geral)	SMP9 (Geral)
jul/17	BOTUCATU	88,84	0,39	99,14	2,24	99,86	0,38	99,59	0,60	99,96	0,07	90,41	0,39	99,38	1,13
jun/17	BOTUCATU	88,96	0,46	99,20	2,18	99,82	0,43	99,61	0,65	99,96	0,06	90,52	0,45	99,41	1,16
mai/17	BOTUCATU	97,92	0,29	99,29	2,03	99,84	0,51	99,68	0,58	99,96	0,08	98,23	0,33	99,49	1,03
abr/17	BOTUCATU	98,46	0,43	99,21	2,40	99,85	0,41	99,64	0,58	99,97	0,07	98,73	0,42	99,36	1,35
mar/17	BOTUCATU	97,84	0,39	99,36	2,06	99,85	0,34	99,60	0,51	99,96	0,08	98,17	0,38	99,46	1,22
fev/17	BOTUCATU	99,18	0,31	99,16	2,09	99,78	0,41	99,39	0,51	99,96	0,07	99,32	0,33	99,27	1,27
jan/17	BOTUCATU	97,48	0,30	99,15	2,18	99,81	0,49	99,40	0,53	99,95	0,08	97,97	0,34	99,24	1,36
dez/16	BOTUCATU	98,44	0,49	98,12	2,12	99,71	0,46	99,28	0,54	99,94	0,08	98,82	0,48	98,37	1,30
nov/16	BOTUCATU	96,52	0,80	97,60	1,99	99,64	0,51	99,44	0,49	99,93	0,08	97,64	0,70	97,96	1,19
out/16	BOTUCATU	97,02	1,40	98,51	1,89	99,63	0,54	99,31	0,48	99,93	0,08	98,01	1,00	98,69	1,16
set/16	BOTUCATU	98,40	2,24	99,09	2,00	99,74	0,67	99,47	0,53	99,93	0,10	99,25	1,27	99,19	1,20
ago/16	BOTUCATU	97,11	2,22	98,78	2,16	99,36	0,78	99,63	0,53	99,91	0,15	98,59	1,33	98,91	1,30
jul/16	BOTUCATU	97,43	1,85	98,09	2,22	99,76	0,53	99,60	0,51	99,75	0,31	98,80	1,08	98,22	1,39