

Brasília, 09 de agosto de 2021

CT – CCCA#AB - AN-03109/2021

Exmo. Senhor,

Vereador LEANDRO CARLOS DAMIANI

Câmara Municipal de Sorriso

Avenida Porto Alegre, 2.615, Centro

CEP 78890-000 | Sorriso-MT

Assunto: Serviço Móvel Pessoal (SMP) no município de Sorriso/MT

Referências: Ofício nº 363/2021/COQL/SCO-ANATEL | Ofício nº 529/2021 - GP/SEC

Prezado Sr. Vereador,

A Telefônica Brasil S.A., em atenção ao ofício supracitado vem, à presença de Vossa Excelência, encaminhar as informações solicitadas.

Inicialmente, cumpre ressaltar que o Município de Sorriso/MT é atendido pela Telefônica por meio de 13 Estações Rádio Base (ERBs), através das tecnologias 2G (GSM), 3G (WCDMA) e 4G (LTE), provendo cobertura na área urbana do distrito sede e adjacências.

No que concerne às melhorias do sinal para o município, foram realizadas, no primeiro semestre do corrente ano, 9 obras de melhoria na rede 4G (LTE) já existente e, ainda, estão **previstas** mais duas obras no segundo semestre de 2021, sendo uma de melhoria para a rede 4G (LTE) e uma de ativação de novo site com tecnologia 4G (LTE). Assim, tais investimentos proporcionarão à população uma melhor qualidade de acesso aos serviços na localidade.

Importa esclarecer que foram identificadas interrupções pontuais e de curta duração nos serviços prestados, os quais ocorreram por falha de equipamento, de modo que tais interrupções foram normalizadas em tempo hábil após atuação da equipe técnica local e substituição do equipamento.

Sobre o tema, cabe ressaltar que nossa equipe técnica de campo realiza monitoramento contínuo das ERBs instaladas no Município, estando sempre atenta ao surgimento de quaisquer problemas que afetem a performance dos nossos serviços de forma a garantir maior qualidade na sua prestação.

Nesse sentido, destaca-se que os consumidores afetados pela indisponibilidade dos serviços são ressarcidos através de sistema próprio da empresa, de acordo com os parâmetros da ANATEL, e sendo

Telefônica

Diretoria de Articulação e Relações Institucionais

constado o prejuízo ao consumidor, é ofertada a inserção de crédito na linha em caso de plano pré-pago ou desconto na fatura em caso de plano pós-pago.

Ainda a respeito dos ressarcimentos realizados por essa Operadora, importante ressaltar que são realizados conforme Despacho nº 5776 e Informe nº 197 – Interrupção e Ressarcimento Móvel – ATA de Reunião Anatel de 24/09/2013 – PMQ SMP.

Ademais, importante destacar que, quanto a qualidade dos serviços de voz e dados no Município, os indicadores da Anatel demonstram que estão dentro das metas estabelecidas, conforme informações públicas disponíveis no sítio virtual da agência reguladora – www.anatel.gov.br.

Por fim, no que se refere ao atendimento ao cliente, informamos que a empresa cumpre todas as determinações impostas pelo Decreto 6.523/2008, que fixa normas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC e demais Resoluções da Anatel.

Ressaltamos que a Telefônica vem desenvolvendo continuamente esforços para ampliar e modernizar sua rede de serviços, sempre em busca da excelência e satisfação de nossos clientes.

Ao ensejo, renovamos protestos de elevada estima e distinta consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Cordialmente,



Danuza Tenório Ferreira

Gerente de Relações Institucionais | Regional Centro Oeste
Diretoria de Relações Institucionais