



Mogi Mirim, 15 de Maio de 2025.

Ofício de nº. 004/2025.

CÂMARA DOS VEREADORES

Rua Dr. José Alves, 129 – Centro.

Mogi Mirim – SP.

CEP: 13800 – 900.

A/C – Vereador Cristiano Gaioto

A **Central de Defesa do Consumidor de Mogi Mirim**, sediada a Rua Dr. José Alves, nº. 55 – Centro, vem mui respeitosamente, levar ao conhecimento de Vossa Senhoria, em atenção ao Ofício Circular nº. 126/2025, referente ao requerimento de nº. 173/2025, do Vereador Luiz Fernando Saviano, resposta da empresa VIVO, referente as reclamações dos munícipes, no que diz respeito aos serviços prestados na cidade e que vem apresentando defeitos/mal funcionamento.

Renovamos nossos votos de estima e elevada consideração.

Sendo no momento, subscrevemo-me,

Atenciosamente,



Sidnei Antônio Ferreira
Coordenador da CEDECON

MUNICÍPIO DE MOGI MIRIM/SP

Paço Municipal - Rua Dr. José Alves, 129 – Centro - CEP 13.800-050

CNPJ 45.332.095/0001-89

Mogi Mirim, 14 de maio de 2025

Ao Sr. Sidnei Antônio Ferreira,
Coordenador da Central de Defesa do Consumidor de Mogi Mirim/SP (CEDECON).

Ref.: Ofício nº 003/2025

TELEFÔNICA BRASIL S.A., (“Telefônica”), inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.558.157/0001-62, com sede na Av. Engenheiro Luís Carlos Berrini, 1.376 – Cidade Monções, São Paulo/SP, vem, por seus advogados (doc. 1), em atenção à notificação em epígrafe, prestar os devidos **ESCLARECIMENTOS** que seguem.

1. A Telefônica recebeu a Notificação em epígrafe, emitida pelo Procon Municipal de Mogi Mirim/SP, informando que *“os serviços fornecidos pela operadora VIVO não estão funcionando adequadamente, como deveria ser, pois, os municípios que fazem uso deste serviço estão tendo prejuízos”*.

2. Nesse contexto, a Telefônica pede licença para, tempestivamente, apresentar seus esclarecimentos, bem como demonstrar que vem prestando seus serviços de forma adequada e contínua em Mogi Mirim/SP, por meio de relevante estrutura que detém na localidade.

I – SERVIÇOS PRESTADOS PELA TELEFÔNICA EM MOGI MIRIM/SP CONSOANTE ÀS NORMAS REGULATÓRIAS DA ANATEL

3. Logo de início, a Telefônica destaca que o fornecimento de **telefonia e de internet móvel se encontram em regular funcionamento em Mogi Mirim/SP**, atendendo aos padrões de qualidade de sinal e cobertura estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), órgão que possui competência, normativa e técnica, para regular e fiscalizar o setor de telecomunicações.

4. Com relação à regularidade do fornecimento de sinal, verifica-se pelos indicadores de qualidade abaixo colacionados que **a Telefônica vem cumprindo as rigorosas metas de qualidade impostas pelo referido órgão regulatório de abril de 2024 a março de 2025**, última aferição realizada pela própria Agência Reguladora. Confira-se:

UF: SP - Município: Mogi Mirim

TELEFONIA MÓVEL

Telefonia Móvel - Mogi Mirim - SP - Indicador de Conexão de Chamadas de VOZ (X) - IND1 - Valor de Referência: >=

Operadora	Data	04/2024	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025
VIVO		99,87	99,87	99,87	99,86	99,86	99,83	99,84	99,84	99,86	99,82	99,83	99,77

Telefonia Móvel - Mogi Mirim - SP - Indicador de Queda de Chamadas VOZ (X) - IND2 - Valor de Referência: <=

Operadora	Data	04/2024	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025
VIVO		0,13	0,13	0,13	0,13	0,13	0,15	0,17	0,17	0,13	0,17	0,17	0,19

Telefonia Móvel - Mogi Mirim - SP - Indicador de Conexão de Dados (X) - IND3 - Valor de Referência: >=

Operadora	Data	04/2024	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025
VIVO		99,83	99,83	99,83	99,82	99,86	99,87	99,86	99,78	99,73	99,75	99,74	99,71

Telefonia Móvel - Mogi Mirim - SP - Indicador de Disponibilidade (X) - IND8 - Valor de Referência: >= 98%

Operadora	Data	04/2024	05/2024	06/2024	07/2024	08/2024	09/2024	10/2024	11/2024	12/2024	01/2025	02/2025	03/2025
VIVO		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

5. Seguindo adiante, com relação à cobertura, vale destacar que, apesar da natureza privada da telefonia móvel¹, a ANATEL tem estabelecido obrigações mínimas de cobertura para os municípios brasileiros nos seus editais de licitação de radiofrequência. Nesses leilões, são fixados “compromissos de abrangência”, que determinam às operadoras que venham a participar e ganhar determinados prazos e tecnologias para oferta em todos os municípios do país.

¹ O serviço é prestado sob autorização, e não sob concessão, como constou do ofício: “Art. 63, Lei Geral de Telecomunicações. 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”.

6. Conforme divulgado pela ANATEL no seu sítio eletrônico², especificamente nos casos de oferta de serviços decorrentes dos compromissos de abrangência, presentes nos editais de licitação, existe um parâmetro mínimo de cobertura móvel de **80% da área urbana do distrito sede do município** que deve ser observado pela respectiva operadora responsável.

7. Nesse sentido, a Telefônica informa que garante muito mais dos 80% de cobertura de sinal de rede móvel na área urbana do distrito sede do município, nas tecnologias 2G, 3G e 4G:

Mogi Mirim - SP (M)			
Cobertura (contêno Vivo)			
	Área coberta	Tabela	
Indicador	2G	3G	4G
Cobertura	Sim	Sim	Sim
% Área coberta	100,00	99,30	93,20

8. Para que não restem dúvidas acerca da cobertura da Telefônica no Município de Mogi Mirim/SP, a Companhia pede licença para destacar os respectivos mapas de cobertura, que podem ser checados em seu sítio eletrônico³:

² <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao>

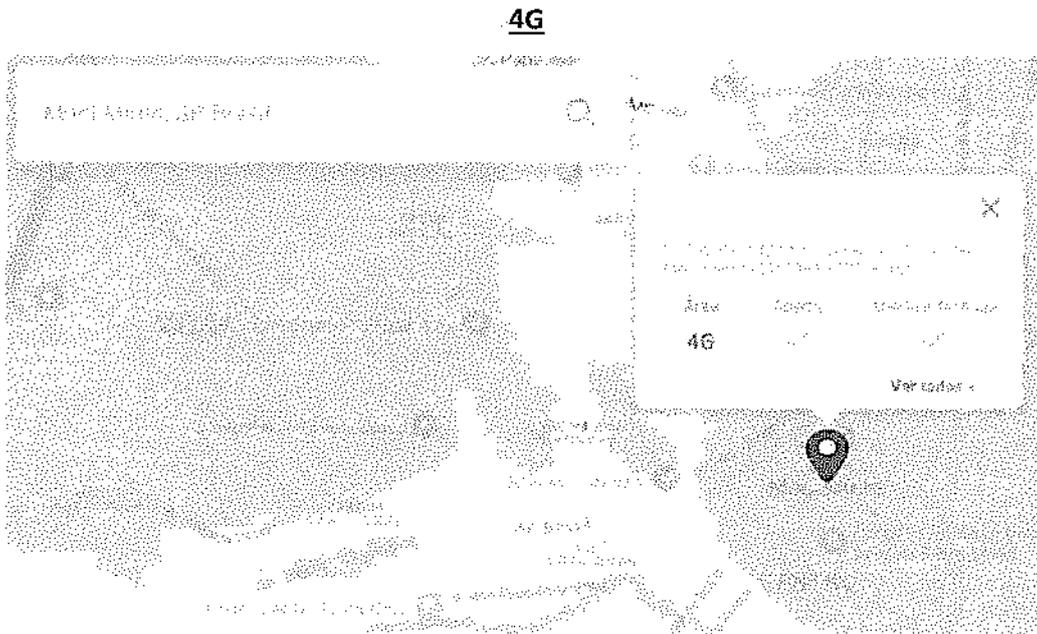
³ <https://vivo.com.br/para-voce/por-que-vivo/qualidade/cobertura>

2G



3G





9. A cobertura no município é garantida por 11 (onze) ERBs no Município, conforme imagem ilustrativa abaixo colacionada, sendo 7 delas já com tecnologia 5G, o que comprova o fato de a Telefônica já estar cumprindo a obrigação assumida frente à Agência Reguladora de instalar 8 (oito) Estações Rádio Base que permitam a oferta do Serviço Móvel Pessoal (SMP) por meio de tecnologia padrão 5G ou superior até o meio do ano de 2029, decorrente do Edital 001-2021-SOR/SPR/CD-ANATEL:

Moçim - SP (341)

por tecnologia				
Sites	Com 2G	Com 3G	Com 4G	Com 5G
11	6	10	11	7

10. Vale destacar que a prestação de serviços, como não poderia deixar de ser, vem acompanhada de constantes obras/melhorias na localidade. Para exemplificar, apenas nos últimos 12 meses, foram realizadas 7 ativações na rede 5G da localidade, contribuindo para a melhora do sinal na região. Além disso, houve a ampliação na capacidade na rede backbone de transmissão DWDM.

11. Portanto, à luz das informações apresentadas, fica claro que o fornecimento de sinal pela Telefônica em Mogi Mirim/SP se dá em observância aos parâmetros de qualidade definidos pela Agência Reguladora competente.

12. É importante pontuar, contudo, que em nenhum lugar do mundo, por melhor que seja a qualidade da prestação de serviço de telefonia móvel, seria plausível esperar que não houvesse quedas ou picos de sinal. No que tange o serviço móvel pessoal, em razão das suas próprias características tecnológicas, deve ser considerada a existência de interferências externas, como intempéries naturais, relevo, geografia, construções civis, interrupção de energia elétrica, dentre outros.

13. O próprio art. 3º, I, da LGT é taxativo ao prever que os usuários terão direito ao *“acesso aos serviços de telecomunicações, com **padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza**, em qualquer ponto do território nacional”*. E a natureza do serviço de telefonia móvel, pelo estágio atual da tecnologia, ainda não permite a sua infalibilidade.

14. Vale destacar que vandalismos ocorreram na região, o que acabou por atingir a rede, conforme se depreende dos Boletins de Ocorrência anexos (doc. 2).

15. De todo modo, assim que identificados referidos atos externos/fortuitos, a Telefônica tomou as medidas cabíveis para a restauração da prestação de seus serviços na localidade, que, conforme destacado acima, operam normalmente em Mogi Mirim/SP.

II – REQUERIMENTOS

16. Assim, diante dos esclarecimentos que constam da presente manifestação, somado ao fato de que os parâmetros e exigências impostos pela ANATEL estão sendo devidamente cumpridos, restou comprovado que a Telefônica presta os serviços de telefonia e internet de qualidade em Mogi Mirim/SP, pelo que requer o encerramento do presente procedimento, com respectivo arquivamento dos autos.

17. Por fim, requer-se que todas as intimações relativas a esse processo administrativo sejam realizadas em nome da advogada **NATACHA KAMAROV BENISTI (OAB/RJ 182.592)**, e-mail: intimacoes@terratavares.com.br, com escritório na Rua da Assembleia, nº 77, Sala 1.101, Centro, CEP 20011-001, Rio de Janeiro/RJ.

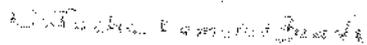
Nestes termos,
p. deferimento.



Sérgio Machado Terra
OAB/RJ 80.468



Willie Cunha Mendes Tavares
OAB/RJ 92.060



Natacha Kamarov Benisti
OAB/RJ 182.592



Vinicius Batalha Porto
OAB/RJ 261.403