

	<h1>ANÁLISE</h1>	NÚMERO E ORIGEM:
		316/2010-GCER
		DATA:
		06/07/2010
CONSELHEIRA RELATORA		
EMÍLIA MARIA SILVA RIBEIRO CURI		

1. ASSUNTO

Procedimento Administrativo face à autorizada TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A – TELESP visando medidas que assegurem a regularidade na fruição e disponibilidade do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), comercializado como “SERVIÇO SPEEDY”.

2. REFERÊNCIAS

- 2.1. Memorando nº 306/2010/PVSTP/PVST/SPV, de 06/07/2010;
- 2.2. Matéria para apreciação do Conselho Diretor nº 316/2010/PVSTP/PVST/SPV, de 15/03/2010;
- 2.3. Memorando nº 128/2010-RFFCC/SRF, de 04/06/2010;
- 2.4. Memorando nº 131/2010/JV-Anatel, de 10/05/2010;
- 2.5. Informe nº 274/2010/PVSTP/PVST/SPV, de 08/03/2010;
- 2.6. Informe nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, de 18/11/2009;
- 2.7. Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009;
- 2.8. Processo nº 53500.011781/2009.

3. RELATÓRIO

3.1. DOS FATOS

No dia 28/08/2009, o Diário Oficial da União (DOU) publicou o Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009, por meio do qual esta Agência, entre outros aspectos, declarou a implementação, pela TELESP, de medidas para regularizar a prestação do SCM, por ela explorado com a denominação *Serviço Speedy*, liberando a sua comercialização¹. O mencionado Despacho aprovou ainda uma série de providências relativas ao aperfeiçoamento e ao acompanhamento da prestação do serviço pela empresa, dos quais destacam-se:

Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997, pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto n.º 2.338, de 7 de outubro de 1997, e pelo art. 175 do Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução n.º 270, de 19 de julho de 2001 e alterado pela Resolução n.º 489, de 5 de dezembro de 2007, nos autos do Procedimento

¹ A suspensão da comercialização do *Serviço Speedy* foi prevista por medida acautelatória expedida pelo Despacho nº 4.043/2009-CD, de 09/06/2009.

Administrativo nº 53500.011781/2009, aberto em face da TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A,

.....
Considerando deliberação tomada em sua Reunião nº 534, realizada em 26 de agosto de 2009, resolve:

.....
III) DETERMINAR à TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A que conclua as ações pertinentes ao “Plano de Estabilidade da Rede do Serviço de Comunicação Multimídia”, no que se refere ao “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias e Pacote até 180 dias” e ao Plano “Speedy – Ações para melhoria da comercialização e atendimento”, nos prazos e termos expostos nos planos acima citados, e informe à Superintendência de Serviços Privados da Anatel as datas das respectivas implementações;

IV) DETERMINAR à Superintendência de Serviços Privados que, durante o segundo semestre de 2009, proceda às medidas de acompanhamento propostas nos itens 6.3.1, 6.3.3, 6.3.4 e 6.3.5 do Informe nº 1.045/2009-PVSTP/PVSTA/PVST, de 30 de julho de 2009, e que, tão logo identifique a necessidade de adoção de novas medidas preventivas, submeta proposta ao Conselho Diretor;

.....
No dia 26/08/2009, às 13:15h, por meio do Ofício nº 1.272/2009/GPR-ANATEL, da mesma data, a TELESP foi notificada da decisão consubstanciada no referido Despacho, conforme registro de ciência nos autos, fls. 740.

Em 04/09/2009, mediante o Ofício de Notificação nº 3.725/2009/PVSTP/PVST-Anatel, o Gerente-Geral de Serviços Privados de Telecomunicações convocou a TELESP para reunião agendada para o dia 09/09/2009, com o objetivo de detalhar as ações pertinentes à implementação dos Planos de Estabilidade da Rede do SCM (Etapas de 90 e 180 dias) e de Melhoria da Comercialização e Atendimento. Por meio do mesmo Ofício, foi solicitado à empresa o cronograma detalhado das possíveis ações a serem executadas em cada uma das etapas. A pedido da TELESP, a referida reunião foi adiada para o dia 15/09/2009, data de sua efetiva realização.

Em 08/09/2009, o Ministério das Comunicações, mediante o Ofício nº 1.325/2009/GM-MC, encaminhou a esta Agência cópia dos expedientes CT-AET-037/2009, de 18/08/2009, e CT-AET-043/2009, de 27/08/2009, de autoria da Associação dos Engenheiros de Telecomunicações (AET), solicitando que a Anatel informasse diretamente à entidade o que fosse pertinente.

Em 11/09/2009, por meio do Ofício nº 3.804/2009/PVSTP/PVST-Anatel, o Gerente-Geral de Serviços Privados de Telecomunicações notificou a empresa para que, num prazo de 30 (trinta) dias, adequasse seus contratos de prestação do SCM, de forma a corrigir inconsistências identificadas pela área técnica.

Em 15/09/2009, mediante a correspondência CT.TD nº 0580, a TELESP sugeriu à Anatel que acompanhasse o desempenho do Serviço *Speedy* por meio do envio mensal, por correspondência eletrônica ou meio magnético, dos parâmetros solicitados, já que o acompanhamento remoto sugerido pela Agência estaria em fase de discussão no processo relativo ao Sistema de Fiscalização Remota de Serviços (SFRS). A mencionada correspondência encaminhou ainda o detalhamento dos Planos de Estabilização do *Speedy* – Etapas de 90 e 180 Dias e o Plano de Melhoria de Comercialização e Atendimento do *Speedy*.

Em 16/09/2009, por meio do Ofício nº 3.857/2009/PVSTP/PVST-Anatel, o Gerente-Geral de Serviços Privados, em resposta aos expedientes encaminhados, ofereceu à AET esclarecimentos acerca da matéria.

Em 23/09/2009, por meio da CT.TI nº 015/2009, a TELESP informou à Anatel o cumprimento integral das ações constantes nos Planos em tela, com a indicação das datas de conclusão das ações previstas.

Em 29/09/2009, a partir do Ofício de Notificação nº 4.049/2009/PVSTP/PVST-Anatel, o Gerente-Geral de Serviços Privados de Telecomunicações esclareceu que o acesso remoto pretendido apresentaria escopo mais restrito do que aquele discutido em face do SFRS, “*haja vista a natureza técnica das informações a serem acessadas bem como o tratamento confidencial das mesmas*”, notificando a TELESP a estabelecer mecanismo, no prazo de 5 (cinco) dias, para que a Anatel acompanhasse, remotamente, o desempenho do *Speedy*, sob pena de instauração de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO) em desfavor da empresa.

Em 05/10/2009, mediante a CT-AET-052/2009, a AET apresentou suas considerações acerca do Ofício nº 3.857/2009/PVSTP/PVST-Anatel, solicitando a esta Agência que realizasse auditoria para apurar a veracidade das informações encaminhadas pela TELESP, relativas aos investimentos na expansão de modernização de suas redes.

Em 06/10/2009, por meio dos Requerimentos de Informações nº 0001, nº 0002 e nº 0003/PVSTP2009000017, a Gerência-Geral de Fiscalização solicitou à TELESP uma série de informações, relativas às ações para a melhoria da comercialização e atendimento do *Speedy*.

No mesmo dia 06/10/2009, a TELESP protocolou, sob o nº 53504.021974/2009, Recurso Administrativo, cumulado com pedido de efeito suspensivo, em face da determinação do Ofício de Notificação nº 4.049/2009/PVSTP/PVST-Anatel *supra*, que requereu a disponibilização de acompanhamento por acesso remoto de seus sistemas de gerência de dados.

Em 09/10/2009, a TELESP, por meio da CT.TD nº 0650, encaminhou à Anatel resposta ao Requerimento de Informações nº 0001/PVSTP2009000017, de 06/10/2009.

Em 16/10/2009, o Gerente-Geral de Serviços Privados de Telecomunicações, mediante o Ofício de Notificação nº 4.398/2009/PVSTP/PVST-Anatel, esclareceu que o Recurso Administrativo supracitado, interposto pela TELESP, não seria admissível por combater Ofício expedido, que se trata de ato de mero expediente, com o objetivo de comunicar a parte sobre determinação do ente regulador. Ainda por meio do mencionado Ofício de Notificação, o mesmo Gerente-Geral registrou a legalidade da determinação questionada, nos termos do art. 29 do Regulamento dos Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 73, de 25/11/1998, combinado com o art. 55, inciso VIII, do Regulamento do SCM, aprovado pela Resolução nº 272, de 09/08/2001. No entanto, o Gerente-Geral, por meio do Ofício em tela, reconheceu as dificuldades apresentadas pela TELESP para disponibilizar acesso remoto a seus sistemas de gerência de dados, notificando-a a apresentar, diariamente, até 31/12/2009, por meio de correio eletrônico, métricas relativas ao número de consultas realizadas aos servidores DNS, ao tráfego da saída internacional (todas as interfaces dos roteadores que compõem o CORE IP) e ao tráfego do CORE (todas as interfaces dos roteadores que compõem o CORE IP). Finalmente, determinou que os indicadores e relatórios de acompanhamento relativos ao Procedimento de Gerenciamento de Mudanças (GMUD) fossem encaminhados via correio eletrônico nas datas especificadas.

Também em 16/10/2009, a TELESP encaminhou ao Gerente Regional da Anatel em São Paulo a CT.TD nº 0680, por meio da qual respondeu ao Requerimento de Informações nº 0003/PVSTP2009000017, bem como aos itens 9 e 10 do Requerimentos de Informações nº 0002/PVSTP2009000017.

Em 19/10/2009, mediante o documento PR/SP-GABPR27-MSSA-001246/2009, protocolado sob o nº 53500.023540/2009, o Ministério Público Federal solicitou à Anatel cópia do presente processo, bem como informação sobre o cumprimento, pela TELESP, das determinações constantes no Despacho nº 4.043/2009-CD, de 09/06/2009, respondido pelo Ofício nº 15/2009/PVSTP-Anatel, de 27/10/2009.

Ainda em 27/10/2009, a TELESP, por meio de Recurso protocolado sob o nº 53504.023476/2009, requereu o regular processamento do Recurso Administrativo interposto no dia 06/10/2009, em face da determinação do Ofício de Notificação nº 4.049/2009/PVSTP/PVST-Anatel, e solicitou que as métricas previstas no item 3 do Ofício de Notificação nº 4.398/2009/PVSTP/PVST-Anatel, *supra* mencionadas, fossem apuradas diariamente, porém encaminhadas à Agência com periodicidade semanal.

Em 04/11/2009, por meio do Ofício nº 4.652/2009/PVSTP/PVST-Anatel, o Gerente-Geral de Serviços Privados de Telecomunicações respondeu à CT-AET-052/2009 *supra*, informando à AET que a implementação das medidas previstas no Despacho nº 4.043/2009-CD estavam sendo acompanhadas pela Anatel.

Em 10/10/2009, mediante a CT-AET-059/2009, a AET reiterou entendimento anterior, defendendo a necessidade de auditoria na TELESP quanto aos investimentos realizados.

Em 18/11/2009, a partir do Informe nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, a área técnica atestou a conclusão das ações relativas ao Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias e ao Plano *Speedy* – Ações para Melhoria da Comercialização e Atendimento, asseverando restar apenas o Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias, a ser concluído até o dia 31/12/2009. Informou ainda que as métricas determinadas pelo Despacho nº 5.903/2009-CD continuariam em observação pela SPV até 31/12/2009, e que seriam objeto de posterior avaliação final.

Em 20/11/2009, por meio do Mem. Circular nº 375/2009/PVSTP/PVST/SPV, o Superintendente de Serviços Privados encaminhou aos membros do Conselho Diretor cópia do Informe supracitado, comunicando ainda que, por ocasião da conclusão do Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias, a Superintendência de Serviços Privados (SPV) e a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização (SRF) procederiam ação de fiscalização, *in loco*, para a verificação de seu cumprimento.

Em 09/12/2009, mediante a CT.TR nº 854, a TELESP informou a esta Agência a conclusão de todos os compromissos constantes dos planos de estabilidade da rede, ampliação de capacidade e de melhorias da comercialização e atendimento.

Em 18/12/2009, por meio da CT-AET-069/2009, a AET solicitou da Anatel posicionamento acerca de sua proposta de realização de auditoria na TELESP para “*apurar a veracidade das informações constantes no balanço 2008*”.

Em 29/12/2009, mediante o Ofício de Notificação nº 5.670/2009/PVSTP/PVST-Anatel, o Gerente-Geral de Serviços Privados de Telecomunicações informou à TELESP a verificação, pela Agência, da conclusão das ações previstas nos referidos planos, determinando a articulação entre seus técnicos para o detalhamento do cronograma de atividades.

Em 04/01/2010, por meio do Ofício de Notificação nº 3/2010/PVSTP/PVST-Anatel, esta Agência solicitou arquivos mencionados na CT.TR nº 854, de 09/12/2009, até então não disponibilizados pela TELESP.

Em 14/01/2010, mediante a CT.TD nº 0075, a TELESP encaminhou os arquivos solicitados pelo mencionado Ofício de Notificação nº 3/2010/PVSTP/PVST-Anatel.

Em 18/01/2010, por meio da CT.TD nº 0079, a TELESP encaminhou respostas ao Requerimento de Informações nº 0001/SP20100010, de 14/01/2010.

Da mesma forma, em 22/01/2010, por meio da CT.TD nº 0085, a TELESP encaminhou respostas ao Requerimento de Informações nº 0002/SP20100010, de 14/01/2010.

Em 12/02/2010, por meio da CT.TD nº 0113, a TELESP encaminhou respostas adicionais ao Requerimento de Informações nº 0002/SP20100010, de 14/01/2010, complementadas pela CT.TD nº 0153, de 24/02/2010.

Em 08/03/2010, a SPV, por meio do Informe nº 274/PVSTP/PVST/SPV, avaliou o atendimento das determinações impostas à TELESP pelo Despacho em tela, concluindo pelo cumprimento total e tempestivo das ações dos três Planos previstos e sugerindo que o acompanhamento das métricas previstas no item IV do Despacho nº 5.903/2009-CD seja introduzido no Plano de Fiscalização de Rotina dos maiores prestadores do SCM.

O processo foi remetido ao Conselho Diretor, acompanhado dos Informes acima mencionados e da Matéria para Apreciação do Conselho Diretor nº 316/2010-PVSTP/PVST/SPV, de 15/03/2010.

Em 23/03/2010, por meio da Comunicação de Tramitação nº 40.006, o processo foi encaminhado ao Gabinete do Conselheiro Jarbas José Valente para fins de relato da matéria.

Em 10/05/2010, mediante o Mem. nº 131/2010/JV-Anatel, o Conselheiro Jarbas José Valente, tendo em vista os argumentos por ele apresentados em ocasião da Reunião do Conselho Diretor nº 562, realizada em 06/05/2010, devolveu os presentes autos ao Gabinete da Presidência (GPR) para sua redistribuição.

Em 12/05/2010, mediante a Comunicação de Tramitação nº 66.893, o processo foi encaminhado a este Gabinete para ser relatado.

Entre os dias 14/05 e 28/05/2010, esta Conselheira esteve afastada por motivo de férias, cujo período foi aprovado pelo Conselho Diretor em sua 545ª Reunião, realizada em 19/11/2009, com alterações aprovadas na 563ª Reunião do Colegiado, realizada em 13/05/2010.

Em 01/06/2010, por meio do Memorando nº 423/2010-GCER, este Gabinete remeteu os autos do processo em referência à SRF a fim de que se manifestasse sobre o cumprimento do item III do Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009.

Em 04/06/2010, por meio do Memorando nº 128/2010-RFFCC/SRF, a SRF se posicionou frente à solicitação *supra*, encaminhando o Relatório de Fiscalização nº 0015/2010/ER01FV, de 16/04/2010, e atestando o cumprimento tempestivo de todas as ações dos Planos previstos.

Em 06/07/2010, mediante o Memorando nº 306/2010/PVSTP/PVST/SPV, encaminhado a este Gabinete pela Comunicação de Tramitação nº 95.930, da mesma data, a SPV complementou a instrução do processo em tela.

São os fatos.

3.2. DA ANÁLISE

3.2.1. Das Determinações Impostas

Face a uma série de interrupções na prestação do *Serviço Speedy* pela TELESP², a Anatel aprovou Medida Cautelar, editada pelo Despacho nº 4.043/2009-CD, de 09/06/2009, vedando sua comercialização até que a empresa declarasse a implementação, a ser atestada pela Agência, de medidas que assegurassem a efetiva regularização do serviço, nos moldes do plano técnico por ela mesma apresentado.

Como mencionado no Relatório da presente Análise, a Anatel comprovou a implementação das referidas medidas com a edição do Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009, que, além de permitir que a TELESP voltasse a comercializar o serviço, estabeleceu novas determinações capazes de aprimorar sua exploração e oferta aos usuários, notadamente (i) a conclusão do denominado “Plano de Estabilidade da Rede do Serviço de Comunicação Multimídia”, no que se refere ao “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias e Pacote até 180 dias” e ao “Plano *Speedy* – Ações para melhoria da comercialização e atendimento”, e (ii) o acompanhamento pela SPV, durante o segundo semestre de 2009, da readequação da arquitetura do Centro de Serviço e duplicação da capacidade dos servidores DNS, garantindo 100% de contingência; da implementação de 100% de contingência no *tollgate* internacional, com ampliação de 60 Gbps para 100 Gbps, por saída; da ampliação de Core IP (São Paulo-Interior), em 20%; e a consolidação da implantação de novo modelo GMUD (trabalhos programados)³.

O atendimento dessas determinações, constantes, respectivamente, dos itens III e IV do Despacho nº 5.903/2009-CD, é o objeto de exame da presente Análise.

3.2.1.1. Da Implementação do Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias e do Plano *Speedy* – Ações para Melhoria da Comercialização e Atendimento

Por meio do Informe nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, de 18/11/2009, que instruiu a presente Análise, a SPV apresentou, além de suas considerações e conclusões sobre a matéria, Relatório Técnico sobre a missão de fiscalização efetuada pela Anatel, entre os dias 05 e 09/10/2009, de forma a verificar a implementação das medidas previstas no Plano de Ampliação das

² O Informe nº 1.045/2009-PVSTP/PVSTA/PVST, de 30/07/2009, citado na Análise nº 433/2009-GCER, de 17/08/2009, sintetizou o período, alcance e causa das interrupções da seguinte forma:

Período da Interrupção	Usuários afetados	Causa da Interrupção
das 8:00h de 02/07/2008 às 24:00h de 05/07/2008	Aproximadamente 2 milhões de acessos, inclusive entes públicos e corporações privadas	Problemas em equipamentos da rede do SCM da empresa
das 22:00h de 06/04/2009 às 3:30h de 09/04/2009	Totalidade dos usuários	Ataques de negação de serviço (<i>denial of service</i> – DoS) no sistema de nomes de domínio (<i>Domain Name System</i> – DNS)
das 12:30h às 23:40h de 18/05/2009	Suspeita de ter atingido a totalidade de usuários	Instabilidades em seu DNS
das 13:00h às 19:30h de 02/07/2009	Totalidade dos usuários	Diminuição de desempenho dos servidores DNS

³ Medidas de acompanhamento propostas nos itens 6.3.1, 6.3.3, 6.3.4 e 6.3.5 do Informe nº 1.045/2009-PVSTP/PVSTA/PVST, de 30 de julho de 2009.

Capacidades: Pacote até 90 dias e no Plano *Speedy* – Ações para melhoria da comercialização e atendimento, assim sintetizadas:

1. Plano de Melhoria da Rede *Speedy*

- a) Ampliação da capacidade de redundância do *tollgate*;
- b) Ampliação de Core IP;
- c) Segmentação da Rede IP – Especialização de Rede;
- d) Implementação de Ferramentas de Segurança – *PeakFlow* e TMS;
- e) Implementação de Ferramenta de Segurança – OPNET.

2. Ações para Melhoria da Comercialização e Atendimento

- a) Ações críticas – no retorno da comercialização:
 - i. Retirar promoções de venda do portfólio *Speedy*;
 - ii. Parar vendas de canais presenciais.
- b) Mutirão de reparos de *Speedy*;
- c) Operação para contatar novos clientes *Speedy*;
- d) Crescimento de capacidade de atendimento da ilha especializada de contas (aproximadamente 200 pessoas adicionais).

A partir do referido Informe, a área técnica chegou às seguintes constatações e propostas:

6.3.1. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 2 DO PLANO – AMPLIAÇÃO DA CONEXÃO COM O TOLLGATE INTERNACIONAL TOTAL PARA 280 GBPS

- Etapa de ampliação de 200 Gbps para 280 Gbps → Concluída em 16/09/2009. Os logs de implementação que comprovam a data de conclusão, bem como os registros fotográficos das interfaces estão anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 837.

6.3.1.5. Ante o exposto, concluímos que a Telesp implementou a medida em tela do Plano de Estabilidade de 90 dias, aumentando sua capacidade de saída internacional de 200 Gbps para 280 Gbps. A equipe constatou, ainda, que houve uma redução na taxa de ocupação das interfaces que compõem a saída internacional e que o tráfego, atualmente, fica abaixo dos 35% da capacidade máxima da interface, com picos próximos a esse valor.

6.3.2. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 3 DO PLANO – AMPLIAÇÃO DO CORE IP – ATIVAÇÃO DE LINKS PARA AMPLIAÇÃO DE TRÁFEGO DE 240 GBS PARA 520 GBPS

- Essa etapa de ampliação do Core IP de 240 Gbps para 520 Gbps foi concluída em 16/09/2009. Os logs de implementação que comprovam a data de conclusão, bem como os registros fotográficos das interfaces estão anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 837.

.....

6.3.2.8. Ante o exposto, concluímos que a interessada implementou a proposta do item em tela do Plano de Estabilidade de 90 dias, aumentando sua capacidade do Core IP (Campinas, Bauru e Grande São Paulo) de 240 Gbps para 520 Gbps. A equipe constatou, ainda, que houve uma redução na taxa de ocupação das interfaces que compõem o Core IP e que o tráfego, atualmente, fica abaixo dos 30% da capacidade máxima da interface, com picos próximos a esse valor.

6.3.3. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 4 DO PLANO – SEGMENTAÇÃO DA REDE IP - ESPECIALIZAÇÃO DE REDE

6.3.3.1. De acordo com o detalhamento do Plano de Estabilidade (90 dias), a Telesp realizou a alteração de Topologia de 55% da Planta, ou seja, realizou a segmentação do tráfego dos Clientes ADSL de 10 dos 18 Clusters.

6.3.3.2. Dentre as principais melhorias que serão obtidas com a mudança da topologia, de acordo com informações obtidas pela Telesp, pode-se citar:

- Implementação de redundância na conexão entre o Agregador de banda larga e o Roteador de concentração;
- Duplicação da banda disponível entre o Agregador de banda larga e o Roteador de concentração;
- Segmentação do IGP da rede Metro do IGP da Rede IP, sendo que ao final da alteração de topologia e segmentação do tráfego dos Clientes ADSL;
- Simplificação da configuração de rede Metro, com objetivo de reduzir o índice de incidência de falhas neste segmento de rede;
- Substituição de roteadores de concentração antigos.

.....

6.3.3.4. A Tabela 6.3.3.4 apresenta a data da conclusão de cada alteração, bem como o nº do TPL. As comprovações realizadas por meio de fotografias, bem como os logs dos equipamentos e bilhetes de trabalhos programados supracitados encontram-se anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl.837.

.....

6.3.3.6. Tendo em vista os dados apresentados, propõe-se que a Anatel faça acompanhamento do comportamento da Rede IP Segmentada, após a conclusão do Plano de 180 dias, visando prevenir e minimizar a possibilidade do acontecimento de novos eventos de interrupção ou degradação do serviço.

6.3.4. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 5 DO PLANO – IMPLEMENTAR FERRAMENTAS DE SEGURANÇA - PEAKFLOW E TMS

6.3.4.1. Este projeto contemplou a ativação de equipamentos para expansão da Plataforma de Análise de Tráfego de Segurança (PeakFlow), a fim de possibilitar o aumento no número de roteadores monitorados em relação a comportamento de tráfego e incidentes de segurança.

.....

6.3.4.3. Foi implementada ainda ferramenta para bloqueio automático de ataques (TMS). Também informamos que existe gerência destinada à análise das ferramentas de segurança com o objetivo de monitorar 24x7 e mitigar ataques à rede da Telesp – SOC IP.

- Ativação da Ferramenta de Segurança PeakFlow em 51 equipamentos → Concluído em 23/09/2009. Os logs de implementação que comprovam a data de conclusão estão anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 837.

- Ativação da Ferramenta de Segurança TMS e início de Operação → Concluído em 23/09/2009. Os logs de implementação que comprovam a data de conclusão estão anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 837.

6.3.5. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 6 DO PLANO – IMPLEMENTAR FERRAMENTAS DE SEGURANÇA - OPNET

6.3.5.4. Ativação e início de operação da ferramenta de segurança OPNET foi concluído em 23/09/2009, conforme os logs e TPLs anexado em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 837 [...].

6.3.5.6. O sistema OPNET pode prover soluções de problemas de aplicação, monitoramento de aplicação, monitoramento de experiência do usuário final, garantia de configuração de rede, cumprimento da política de rede, planejamento de rede, melhoramento de rede e R&D de rede.

6.3.5.7. As soluções para Planejamento de Rede, Engenharia e Operações da OPNET desempenham um planejamento de capacidade de rede de várias camadas, automatizada para fornecedores múltiplos de redes e de serviços. As soluções R&D de rede OPNET, habilitam a inovação da tecnologia e aceleram o protocolo de rede e aparelho R&D através da modelação de classe mundial e capacidades de simulação.

6.3.6. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 2.1.1 DO DETALHAMENTO DAS AÇÕES PARA MELHORIA DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DO SPEEDY – RETIRAR PROMOÇÕES DE VENDA DO PORTFÓLIO SPEEDY

6.3.6.2. Na visita realizada na sede da Telesp, a equipe da Anatel verificou que, atualmente, não existem promoções disponíveis para a venda do produto “SPEEDY”. A validação foi feita no sistema de vendas da empresa, o Nyx. Para a comprovação foi realizada a simulação de migração de velocidade para um cliente que já possuía “Speedy” e a simulação de uma nova venda (cliente que não possui o produto). Todo o trabalho foi registrado com cópias das telas do sistema anexadas aos autos do processo de referência fls. 995 a 998.

6.3.6.4. Foi identificado que a comercialização do Serviço denominado “SPPEDY” está sendo feita apenas dentro de quatro pacotes a saber: pacote 500kbps – R\$ 49,90; pacote 1 Mbps – R\$ 78,85; pacote 2 Mbps – R\$ 78,85; pacote 4 Mbps – R\$ 89,90. Foi verificado também que todo pacote do Serviço de Comunicação Multimídia (Serviço “SPEEDY”) só é comercializado juntamente com o Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC), o que não é permitido pela legislação atual, e dessa forma deverá ser aberto um Procedimento de Averiguação de Descumprimento de Obrigação – PADO para tratar o assunto.

6.3.7. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 2.1.2 DO DETALHAMENTO DAS AÇÕES PARA MELHORIA DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DO SPEEDY – PARAR VENDAS DE CANAIS PRESENCIAIS – VIRLA

6.3.7.1. Para melhorar a qualidade das vendas realizadas e reduzir problemas específicos de alguns canais de vendas, tais como vendas indevidas, falhas no esclarecimento aos clientes sobre as características do produto, funcionalidades e promoções, a Telesp determinou, em 01/06/2009, a interrupção das vendas de um dos canais presenciais, o VIRLA (técnicos de campo). Esse canal de vendas era um grande gerador de reclamações.

6.3.7.2. A comprovação da interrupção das vendas do canal VIRLA foi realizada por meio de cópia das cartas enviadas aos parceiros, que constam no anexado aos autos do processo de referência fls. 871, 872 e 932 a 952.

6.3.8. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 2.2 DO DETALHAMENTO DAS AÇÕES PARA MELHORIA DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DO SPEEDY – MUTIRÃO DE REPAROS DE SPEEDY

6.3.8.2. A equipe da Anatel comprovou que com a ação do mutirão de reparos de Speedy a Telesp conseguiu reduzir o backlog de reclamações, mantendo o número atual de reclamações em um número estável. A comprovação foi realizada por meio dos registros da execução dos serviços realizados no sistema da Telesp de gestão de reclamações Anatel – PASA (Anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 839). Pode-se verificar, por meio de dados coletados no sistema FOCUS, que o número de reclamações contra o produto Speedy feitas na Anatel reduziu após a implantação do plano de melhorias.

6.3.9. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 2.3 DO DETALHAMENTO DAS AÇÕES PARA MELHORIA DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DO SPEEDY – OPERAÇÃO PARA CONTATAR CLIENTES DOS ÚLTIMOS DOIS MESES PARA PROVER ESCLARECIMENTOS

6.3.9.1. Com o objetivo de oferecer um atendimento especializado para solucionar as dúvidas e esclarecimentos como instalação, funcionamento do produto, dúvidas na primeira conta e outras, a Telesp iniciou, no dia 08/06/2009, a operação da Ilha de Boas Vindas, especializada no tratamento de novos clientes do produto Speedy. A primeira fase da operação, tinha como foco o contato ativo de uma base de 67.352 clientes (Anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 838), porém devido baixa taxa de efetividade de contato com o cliente, a Telesp alterou o escopo da ilha passando para atendimento receptivo com um total de 260 Posições de Atendimento (PAs). Uma das medidas para garantir o sucesso dessa nova fase foi incluir no kit Speedy, um passo a passo para o cliente fazer a auto-instalação, orientando-o a entrar em contato com a Telesp para que a ativação possa ser concluída (Cópia anexada aos autos do processo de referência fls. 993 e 994).

6.3.9.2. Para a verificação do item 2.3 a Anatel visitou, no dia 07/10/2009, na cidade de Campinas – SP, um dos sites da operação da Ilha de Boas Vindas para os novos clientes Speedy, na empresa Atento – fornecedor de call center da Telesp. Todo o trabalho de campo foi registrado com as fotografias anexadas em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 837.

6.3.10. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 2.4 DO DETALHAMENTO DAS AÇÕES PARA MELHORIA DA COMERCIALIZAÇÃO E ATENDIMENTO DO SPEEDY – CRESCIMENTO DE CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DA ILHA ESPECIALIZADA DE CONTAS (APROXIMADAMENTE 200 PESSOAS ADICIONAIS)

6.3.10.1. O atendimento as reclamações relacionadas às faturas do serviço prestado pela Telesp é realizado pela Central de Resolução de Contas (CRC). Até maio de 2009 essa ilha era composta por 170 posições de atendimento com capacidade de atendimento aproximado de 250.000 chamadas mensais. No plano de ações para melhoria da comercialização e atendimento do Speedy, em junho de 2009 a Telesp ampliou a CRC para 270 posições de atendimento com capacidade de 350.000 chamadas mensais.

6.3.10.2. A comprovação do item 2.4 foi feita pela equipe da Anatel por meio do volume de chamadas recebidas antes e após a expansão, quantidade de atendentes antes e após a expansão – anexa aos autos do processo de referência fl. 876 (dados consolidados) e fls. 879 a 930 (dados detalhados) – e cópias das notas fiscais de prestação de serviço de atendimento ao cliente contratada junto ao fornecedor de call center para a Central de Resolução de Contas (CRC), anexo aos autos do processo de referência fls. 877 e 878.

.....

7. CONCLUSÃO

7.1. Ante o exposto, conclui-se:

7.2. **Com relação ao item III do Despacho nº 5.903/2009-CD, do dia 28 de agosto de 2009, a Telesp cumpriu parcialmente e tempestivamente a determinação desta Agência, concluindo as ações pertinentes ao “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias” e ao “Plano Speedy – Ações para Melhoria da Comercialização e Atendimento”, restando apenas o “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias”, que será concluído até 31/12/2009. Sugerimos, portanto, que a expedição de Despacho do Conselho Diretor reconhecendo o cumprimento total das obrigações em relação a este item seja feito somente após o seu completo atendimento. (grifo nosso)**

Registre-se que o Mem. nº 306/2010/PVSTP/PVST/SPV, de 06/07/2010, que complementou a instrução da presente matéria, informou que foi instaurado em desfavor da TELESP, por meio do Ato de Instauração de Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações nº 34/2010/PVSTP/PVST, de 25/03/2010, o PADO nº 53500.006649/2010 para averiguar a irregularidade detectada no item 6.3.6.4 do Informe nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, de 18/11/2009, acima transcrito.

Além disso, o referido Memorando destacou a edição, pela SPV, do Despacho nº 3.420/2010-SPV, de 06/05/2010, nos autos do Processo nº 53500.009441/2010, o qual *“determinou cautelarmente à TELESP que interrompa prática que implique: i) venda casada do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) com outros Serviços de Telecomunicações, inclusive o Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso do Público em Geral (STFC); ii) condicionamento de vantagens para o assinante do SCM mediante contratação do STFC ou de outros Serviços de Telecomunicações, salvo promoções; iii) exigência de ônus excessivos ao interessado na contratação do SCM, quando comparado à oferta em conjunto com outros serviços de telecomunicações, que possam forçar a contratação de serviços em venda casada; iv) uso do preço do SCM como mecanismo de recusa de oferta do serviço em separado, inclusive a fixação de preço do serviço em separado em valor superior à oferta conjunta de menor preço contendo SCM de características semelhantes”*.

3.2.1.2. Da Implementação do Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias

A implementação do denominado Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias foi objeto do Informe nº 274/2010/PVSTP/PVST, de 08/03/2010, complementar ao Informe nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, de 18/11/2009. Por meio desse Informe, a área técnica descreveu a missão de fiscalização realizada pela Agência, entre 11 e 15/01/2010, com o objetivo de averiguar a implantação das medidas previstas no referido Plano, a saber:

1. Plano de Melhora da Rede Speedy – Etapa 180 dias

- a) Ativação de quatro novos Centros de Serviços – Bauru, Campinas, Vila União, Morumbi;
- b) Ativação de um terceiro *link* de contingência para a saída internacional;
- c) Segmentação da Rede IP – Especialização de Rede;
- d) Contingência dos Anéis Metro Ethernet.

Nesse sentido, recorro às considerações e constatações apresentadas pela SPV, transcrevendo do Informe em referência os seguintes excertos:

6.3.1. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 1 DO PLANO DE 180 DIAS – Ampliação de 2 para 6 centros de serviços, garantindo 100% de contingência física

6.3.1.1. Um dos pontos críticos dos problemas enfrentados pela Telecomunicações de São Paulo S.A em 2009 foi a capacidade de atendimento de seus Servidores DNS. Visando sanar tal problema, foram implementados quatro novos centros de serviço, a saber:

- 1) São Paulo – Vila União – capacidade: 100K queries por segundo
- 2) São Paulo – Morumbi – capacidade: 100K queries por segundo
- 3) Bauru – capacidade: 100K queries por segundo
- 4) Campinas – capacidade: 100K queries por segundo

.....

6.3.1.3. A tabela 6.3.1.3 apresenta a data da conclusão de cada alteração, bem como o nº do TPL. As comprovações realizadas por meio de fotografias foram anexadas em meio eletrônico aos autos do processo de referência – fl. 1226. Os logs dos equipamentos e bilhetes de trabalhos programados supracitados foram anexados em meio eletrônico aos autos do processo de referência – fl. 1211.

6.3.2. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 2 DO PLANO – ATIVAÇÃO DE UM TERCEIRO LINK DE CONTINGÊNCIA PARA A SAÍDA INTERNACIONAL

6.3.2.1. A TIWS é a responsável pelo roteamento do tráfego internacional Internet da Telesp, utilizando para isso uma rede de cabos submarinos que percorrem duas rotas distintas, uma pelo Oceano Atlântico e outra pelo Oceano Pacífico. Para evitar a interrupção do serviço na eventualidade de algum evento que afete ambas as rotas simultaneamente foi implementada uma terceira saída da TIWS utilizando cabo submarino distinto, da empresa Globonet. Com isso uma capacidade até 40 Gbps fica disponível para uso emergencial.

.....

6.3.2.9. Ante o exposto, concluímos que a interessada cumpriu a proposta do item 02 do Plano de Estabilidade de 180 dias, implementando redundância passiva as saídas internacionais da TIWS por meio da infraestrutura da autorizada Globenet.

6.3.3. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 03 DO PLANO – SEGMENTAÇÃO DA REDE IP – ESPECIALIZAÇÃO DE REDE

6.3.3.2. [...]. No presente informe complementamos as informações do Informe nº 1635/PVSTP/PVST, de 18 de novembro de 2009, no qual foram apresentadas as informações referentes ao Plano de Estabilização de 90 dias onde tivemos a migração de 10 Clusters. É apresentado a 2ª fase com a conclusão da migração de clientes para rede IP Segmentada em mais 08 Clusters Metro Ethernet distintas. O projeto consistiu na implementação de uma nova arquitetura de rede, constituída de segmentações lógicas dos elementos de redes (Clusters), visando isolar qualquer instabilidade do protocolo interno da Rede (IGP – Internet Gateway Protocol) e também em caso de problemas, facilitar e agilizar o diagnóstico e a solução.

6.3.3.4. Tendo em vista os dados apresentados, propõe-se que a Anatel inclua no Plano Anual de Fiscalização atividade de acompanhamento do comportamento da Rede IP, visando prevenir e minimizar a possibilidade do acontecimento de novos eventos de interrupção ou degradação do serviço.

6.3.3.5. Ante o exposto, concluímos que a interessada cumpriu a proposta do item 03 do Plano de Estabilidade de 180 dias, implementando a segmentação da Rede IP.

6.3.4. COMPROVAR A IMPLEMENTAÇÃO DA MEDIDA DESCRITA NO ITEM 04 DO PLANO – CONTINGÊNCIA DOS ANÉIS METRO ETHERNET

6.3.4.1. Esta atividade teve como objetivo verificar o contingenciamento de rotas dos anéis da Rede Metro Ethernet na qual foram implantados/ampliados equipamentos de transmissão e construídas rotas alternativas de fibras ópticas, para solucionar as convergências de contingências identificadas em 54 anéis da Rede Metro Ethernet.

6.3.4.2. Foram vistoriados os sites de Morumbi, Bauru, Campinas, Vila Mariana, Vila União, Santos e Santa Efigênia dentro as estações envolvidas nos 54 anéis da Rede Metro Ethernet, os mesmos foram escolhidos devido a impossibilidade da verificação in-loco de todos. A equipe da Anatel verificou o local de instalação de cada equipamento, bem como se estavam ativos. Todo o trabalho de campo foi registrado com as fotografias anexadas em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl. 1226.

7. CONCLUSÃO

7.1. Ante o exposto, conclui-se:

7.2. Com relação à terceira determinação do Despacho nº 5.903/2009-CD, do dia 28 de agosto de 2009, a Telesp cumpriu totalmente e tempestivamente a determinação, concluindo as ações pertinentes ao “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias” e ao “Plano Speedy – Ações para melhoria da comercialização e atendimento”, bem como o “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias”. Sugere-se a expedição de Despacho do Conselho Diretor reconhecendo o cumprimento da determinação. (grifo nosso)

3.2.1.3. Do Acompanhamento pela Superintendência de Serviços Privados

Como anteriormente mencionado, o item IV do Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009, determinou que a SPV acompanhasse, durante o segundo semestre de 2009, métricas da rede da TELESP, para, caso identificada a necessidade de novas medidas preventivas, essas fossem submetidas ao Conselho Diretor. Assim, a área técnica deveria proceder ao acompanhamento proposto nos itens 6.3.1, 6.3.3, 6.3.4 e 6.3.5 do Informe nº 1.045/2009/PVSTP/PVSTA/PVST, de 30/07/2009, elaborado à época do exame do cumprimento das determinações impostas pela medida acautelatória aprovada por meio do Despacho nº 4.043/2009-CD, de 09/06/2009.

As métricas acompanhadas durante o segundo semestre de 2009 foram:

- O número de consultas realizadas aos Servidores de DNS da TELESP (item 6.3.1 do Informe nº 1.045/2009/PVSTP/PVSTA/PVST, de 30/07/2009);
- O tráfego da saída internacional (item 6.3.3 do Informe nº 1.045/2009/PVSTP/PVSTA/PVST, de 30/07/2009);
- O tráfego do Core IP interior (item 6.3.4 do Informe nº 1.045/2009/PVSTP/PVSTA/PVST, de 30/07/2009);
- A eficácia do novo modelo de gerenciamento de mudanças – GMUD a partir do acompanhamento de seus indicadores (item 6.3.5 do Informe nº 1.045/2009/PVSTP/PVSTA/PVST, de 30/07/2009).

As regras para o referido acompanhamento, após uma série de entendimentos ajustados entre a Anatel e a empresa, descritos no Relatório da presente Análise, foram estabelecidas mediante o Ofício de Notificação nº 4.398/2009/PVSTP/PVST-Anatel, de 16/10/2009, sucintamente descritas pelo Informe nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, de 18/11/2009:

6.1.6. [...]. Entretanto, diante das dificuldades apresentadas pela Telecomunicações de São Paulo S/A em disponibilizar acesso remoto dos seus sistemas de gerência de dados e considerando a exigüidade do prazo estipulado pelo Conselho Diretor da Anatel no item IV do Despacho nº 5.903/2009-CD, ficou a Telesp notificada a apresentar à Anatel diariamente até o dia 31 de dezembro de 2009, as seguintes métricas:

- O número de consultas realizadas aos Servidores DNS da Telesp;
- Tráfego da saída internacional, todas as interfaces dos roteadores que compõem o CORE IP;
- Tráfego do CORE, todas as interfaces dos roteadores que compõem o CORE IP.

6.1.7. Os dados solicitados deveriam ser enviados à Gerência Geral de Serviços Privados de Telecomunicações no dia posterior à coleta, unicamente por meio do correio eletrônico pvstp@anatel.gov.br. Ressalte-se que a coleta diária deveria ser realizada nos seguintes horários: 06h00, 12h00, 18h00 e 24h00. Alternativamente, caso a Telesp julgasse mais conveniente deveria ser liberado acesso remoto a tais informações. Os indicadores e relatórios de acompanhamento, pertinentes ao Procedimento de Gerenciamento de Mudanças (GMUD), deveriam ser encaminhados, também por meio do correio eletrônico antes mencionado, em 30/10/2009, 16/11/2009, 30/11/2009, 14/12/2009 e em 28/12/2009, contendo:

Perspectiva	Indicadores de Mudanças
Eficiência	Índice de incidentes advindos das mudanças implementadas
Eficácia	Índice de mudanças implementadas dentro do prazo estabelecido

Efetividade	Índice de mudanças retrocedidas
Economicidade	Índice de mudanças canceladas

6.1.8. Por meio de correspondência, protocolo Anatel nº 53504.023476/2009 de 27 de outubro de 2009, a Telesp informa que irá coletar as informações diariamente conforme exigido pela Anatel, mas propõe enviá-las semanalmente. A Anatel manifestou-se contrário. Por fim, o Gerente Geral de Serviços Privados de Telecomunicações aceitou outra proposta da Telesp, assim as métricas estão sendo enviadas diariamente, conforme Tabela 6.1.8, desde o dia 08/11/2009.

OFÍCIO 4398 – Critério de envio dos indicadores previstos no item 3	
Dados do dia	Dia do envio
segunda-feira	terça-feira
terça-feira	quarta-feira
quarta-feira	quinta-feira
quinta-feira	sexta-feira
sexta-feira, sábado e domingo	segunda-feira

Figura 6.1.8 – Cronograma de envio das métricas

Após apresentar no item 6.4 análise parcial das métricas então encaminhadas pela TELESP, o referido Informe foi concluído asseverando que seu acompanhamento seria realizado até 31/12/2009, para a elaboração de avaliação final e conclusiva da determinação.

Nesse sentido, o Informe nº 274/PVSTP/PVST/SPV, complementar ao anterior, apresentou, também em seu item 6.4, o acompanhamento das métricas da TELESP, concluindo:

7. CONCLUSÃO

7.3. Com relação à quarta determinação do Despacho nº 5.903/2009-CD, do dia 28 de agosto de 2009, informamos que as métricas foram observadas até 31 de dezembro de 2009, conforme determina o Conselho Diretor. Como resultado, obteve-se os gráficos já ilustrados no detalhamento do relatório técnico, que indicam que os principais pontos críticos da Rede estão estabilizados. Esta Superintendência entende que tal acompanhamento deve ser introduzido no Plano de Fiscalização de Rotina das maiores empresas de SCM (Serviço de Comunicação Multimídia).

Quanto à sugestão contida na mencionada conclusão, deve-se registrar, segundo o Mem. nº 306/2010/PVSTP/PVST/SPV, de 06/07/2010, que a SPV, em conjunto com a SRF, realizou ações de fiscalização nas maiores prestadoras do SCM, “*visando acompanhar métricas relativas ao número de consultas aos Servidores DNS, ao tráfego de saída internacional e ao tráfego de CORE IP, buscando prevenir interrupções na prestação e fruição do SCM*”.

3.2.2. Da Manifestação da Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização

No dia 01/06/2010, solicitei à SRF, por meio do Mem. nº 423/2010-GCER, que se manifestasse quanto o cumprimento do item III do Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009.

Em resposta à solicitação formulada, o Superintendente de Radiofrequência e Fiscalização encaminhou a este Gabinete, em 04/06/2010, por meio do Mem. nº 128/2010-RFFCC/SRF, cópia

do Relatório de Fiscalização nº 0015/2010/ER01FV, de 16/04/2010, que descreveu a missão de fiscalização realizada pela referida área técnica, entre 11 e 15/01/2010, no acompanhamento da equipe da SPV para “elaboração de informe de vistoria das ações do plano de melhoria da Rede Speedy”, concluindo que:

6. CONCLUSÃO

6. Com relação à terceira determinação do Despacho nº 5.903/2009-CD, do dia 28 de agosto de 2009, a Telesp cumpriu totalmente e tempestivamente a determinação concluindo as ações pertinentes ao “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias” e “Plano Speedy – Ações para melhoria da comercialização e atendimento”, bem como o “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias”.

3.2.3. Das Denúncias da Associação de Engenheiros de Telecomunicações

Por meio de uma série de correspondências encaminhadas a esta Agência, a Associação dos Engenheiros de Telecomunicações (AET) solicitou que a Anatel realizasse auditoria na TELESP para que fossem investigados os níveis de investimento declarados pela empresa para a expansão e modernização de suas redes, notadamente para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Isso porque, segundo a mencionada entidade, não foi possível identificar, “junto aos tradicionais fornecedores de equipamentos e soluções, com ponto de presença no Brasil, a realização de contratações para ampliação e modernização da planta de telecomunicações, em 2008 e em 2009, especificamente na telefonia fixa”.

Registre-se que, quanto aos investimentos realizados pela TELESP na prestação do SCM, a SPV encaminhou à AET, por meio do Ofício nº 3.857/2009/PVSTP/PVST-Anatel, de 16/09/2009, e do Ofício nº 4.652/2009/PVSTP/PVST-Anatel, de 04/11/2009, as considerações que julgou pertinente.

Nessa esteira, com relação ao STFC, a referida área técnica encaminhou ao Gerente Geral de Outorga, Acompanhamento e Controle das Obrigações Contratuais da Superintendência de Serviços Públicos (SPB), mediante o Mem. nº 146/2009/PVSTP/PVST/SPV, de 04/11/2009, para conhecimento e providências pertinentes, a CT-AET-052/2009, de 13/10/2009. Da mesma forma, encaminhou ao Superintendente de Serviços Públicos, por meio do Mem. nº 5/2010/PVSTP/PVST/SPV, de 06/01/2010, a CT-AET-069/2009, de 18/12/2009, solicitando que o mesmo desse conhecimento de seu teor à SRF.

Sobre os investimentos realizados para a implementação dos Planos tratados na presente Análise, a SPV apresentou o seguinte diagnóstico:

Informe nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, de 18/11/2009

6.5. COMPROVAR OS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA TELESP conforme prevê o Plano de Melhora da Rede Speedy –R\$ 33,6 MM

6.5.1. Na tabela 6.5.1 encontram-se consolidadas informações das notas fiscais referentes a essa etapa do projeto. Verifica-se uma diferença de aproximadamente R\$ 3,2M entre o valor previsto de R\$ 33,6M (fl. 104 do processo em referência), que foi apresentado por meio da CT.TR.136, protocolizada sob o nº 53500.014109/2009, anexado aos autos do processo de referência fl. 97, e o valor realizado de R\$ 30,4M.

Informe nº 274/2010/PVSTP/PVST, de 08/03/2010

6.5. COMPROVAR OS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA TELESP conforme prevê o Plano de Melhora da Rede Speedy – Pacote até 180 dias (R\$ 18,4 MM)

6.5.1. Na tabela 6.5.1 encontram-se consolidadas informações das notas fiscais referentes a essa etapa do projeto. Verifica-se uma diferença de aproximadamente R\$ 900 mil entre o valor previsto de R\$ 18,4M (fl. 104 do processo em referência), do que foi apresentado por meio da CT.TR.136, protocolizada sob o nº 53500.014109/2009, anexado aos autos do processo de referência fl. 97, e o valor realizado de R\$ 17,5M, apresentado por meio da CT.TD. nº 85, protocolizada sob o nº 53504.001688/2010, anexado em meio eletrônico aos autos do processo de referência fl.1211.

Projeto	Descrição	Relatório SAP	Valor (c/ impostos) SAP
Ampliação de 2 para 6 Centros de Serviços	Contrato 3090002186 - Servidores Sun	Anexo	R\$ 2.885.278,85
Ampliação de 2 para 6 Centros de Serviços	Contratato 3090002286 - Equipamentos e Serviços Totem	Anexo	R\$ 5.852.435,95
Ampliação de 2 para 6 Centros de Serviços	Contratos de Infraestrutura	Anexo	R\$ 1.586.463,77
00% Contingenciamento dos Anéis Metro-Ethernet	Contratos de Fornecedores de Equipamentos de Rede Metro-Ethernet	Anexo	R\$ 2.420.759,46
00% Contingenciamento dos Anéis Metro-Ethernet	Contratos de Fornecedores de Equipamentos de Transmissão	Anexo	R\$ 4.780.170,74
3ª saída de TollGate Internacional	Contratação TIWS	-	-
Segmentação da Rede IP	Contratação Anterior ao Plano Anatel – 34 RC's	-	-
		Total	R\$ 17.525.108,77

6.5.2. Ressalta-se também que o valor total das notas fiscais apresentadas pela Telesp difere do valor informado com os valores envolvidos nos projetos referentes ao plano de estabilização da rede até 180 dias. O valor apresentado por meio da CT.TD. nº 85, protocolizada sob o nº 53504.001688/2010, anexado em meio eletrônico aos autos do processo de referência fls. 1211, foi de R\$ 17,5MM, porém o valor encontrado no somatório de todas as notas fiscais apresentadas é de R\$ 7,2MM. Verifica-se, portanto, uma diferença de R\$ 10,3MM.

Nesse sentido, em que pese, aparentemente, não ter comprometido a implementação das medidas previstas nos Planos objetos desta Análise, as evidências encontradas pela área técnica indicam que os investimentos previstos originalmente pela TELESP não foram realizados de forma integral.

3.2.4. Da Proposta da Relatora

Tendo em vista o posicionamento da SPV, expresso nos Informes nº 1.635/2009/PVSTP/PVST, Página 17 de 18 da Análise nº 316/2010-GCER, de 6/7/2010
570ª Reunião do Conselho Diretor

MA/15/KD

de 18/11/2009, e nº 274/2010/PVSTP/PVST, de 08/03/2010, bem como a manifestação da SRF, apresentada mediante o Mem. nº 128/2010-RFFCC/SRF, de 04/06/2010, proponho que este Conselho Diretor declare cumprida, pela TELESP, a terceira determinação prevista no Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26/08/2009, tendo a empresa concluído, total e tempestivamente, as ações pertinentes ao Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias e ao Plano *Speedy* – Ações para melhoria da comercialização e atendimento, bem como ao Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 180 dias.

Da mesma forma, deve ser reconhecido o trabalho de acompanhamento, pela SPV, das métricas previstas na quarta determinação do referido Despacho.

Por outro lado, tendo em vista as considerações apresentadas pela Associação dos Engenheiros de Telecomunicações quanto aos níveis de investimento declarados pela empresa para a expansão e modernização de suas redes, notadamente para a prestação do STFC, proponho que a SPB, em conjunto com a SRF, avalie se é cabível recebê-las como denúncia, por meio de processo administrativo específico.

4. CONCLUSÃO

Diante do exposto, proponho:

- a) declarar o cumprimento, pela TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S/A – TELESP, das ações pertinentes ao “Plano de Estabilidade da Rede do Serviço de Comunicação Multimídia”, no que se refere ao “Plano de Ampliação das Capacidades: Pacote até 90 dias e Pacote até 180 dias” e ao Plano “Speedy - Ações para a melhoria da comercialização e Atendimento”, conforme determinação prevista no item III do Despacho nº 5.903/2009-CD, de 26 de agosto de 2009;
- b) determinar à Superintendência de Serviços Públicos, em conjunto com a Superintendência de Radiofrequência e Fiscalização, que avalie se é cabível receber como denúncia as considerações apresentadas pela Associação dos Engenheiros de Telecomunicações, nos autos do presente processo, relativas aos níveis de investimento declarados pela TELESP para a expansão e modernização de suas redes, notadamente para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado, por meio de procedimento administrativo específico.

É como considero.

ASSINATURA DA CONSELHEIRA RELATORA

EMÍLIA MARIA SILVA RIBEIRO CURI