

OFÍCIO 10062025

À
Câmara Municipal de Coronel Barros

Em resposta ao ofício nº 061/2025-SCM

Assunto: Encaminhamento de pedido de informações sobre conexão de internet no município.

A empresa Coprel Telecom LTDA, de nome fantasia Coprel Telecom, com sede na Avenida Brasil, Nº 2530, sala L, bairro Hermany, cidade de Ibirubá – RS, inscrita no CNPJ sob nº 12.388.471/0001-06, vem através deste, manifestar sua resposta aos questionamentos postos no ofício 061/2025.

Primeiramente, gostaríamos de agradecer o contato e a oportunidade de esclarecermos o que for necessário.

Vimos expor os seguintes fatos:

- 1- Em novembro assumimos a operação da Ceriluz Provedores. Neste primeiro momento, os processos que impactaram os clientes foram o faturamento (forma de envio das faturas para alguns clientes) e os atendimentos (novo canal de atendimento e novos processos).

Impactos nos clientes nessa etapa:

- 1.1 - Alguns clientes (que tem a fatura de internet junto com a fatura de energia Ceriluz) reclamaram que tiveram dificuldade para tratar sobre faturas (e com razão), pois eles ligavam no nosso Discoprel e não tínhamos as informações sobre fatura de energia, e ligavam no Callcenter da Ceriluz e lá diziam que a tratativa de internet não era mais com eles. Esse desalinhamento durou em torno de 5 dias até ser detectado e solucionado.
- 1.2 – Alguns clientes tinham contato direto com técnicos Ceriluz, e realizavam as tratativas “por fora” do sistema. A partir do momento que a Coprel Telecom assumiu a operação isso mudou, tudo deve ser registrado e protocolado. Certamente causou desconforto para alguns clientes, até entenderem o novo processo.

- 2 - Em janeiro conectamos fisicamente a rede da Coprel Telecom junto à rede que era da Ceriluz Provedores, assim, passamos a fornecer link para a estrutura de rede que era Ceriluz Provedores. Links estes com capacidades superiores aos existentes, assim que conectamos os clientes poderiam ter links de até 1.000 Mbps.

Impactos nos clientes nessa etapa:

- 2.1 – Com a “liberação” e aumento de banda na rede, alguns equipamentos apresentaram falhas devido a seu processamento ter aumentado. Estes equipamentos tiveram que ser reconfigurados ou substituídos, com isso, alguns clientes foram impactados.

- 3 - Em fevereiro recebemos a notificação do Registro.BR nos dando um prazo para migração dos IP's Ceriluz Provedores para os IP's da Coprel Telecom. Tivemos que de maneira rápida trocar todos os equipamentos de Backhaul (interligação dos POP's) da rede, pois os equipamentos eram MikroTik, e não utilizamos esse tipo de equipamento na topologia da nossa rede, devido à baixa confiabilidade.

Conseguimos fazer todas as trocas e viradas de rede em horários que impactaram poucos clientes.

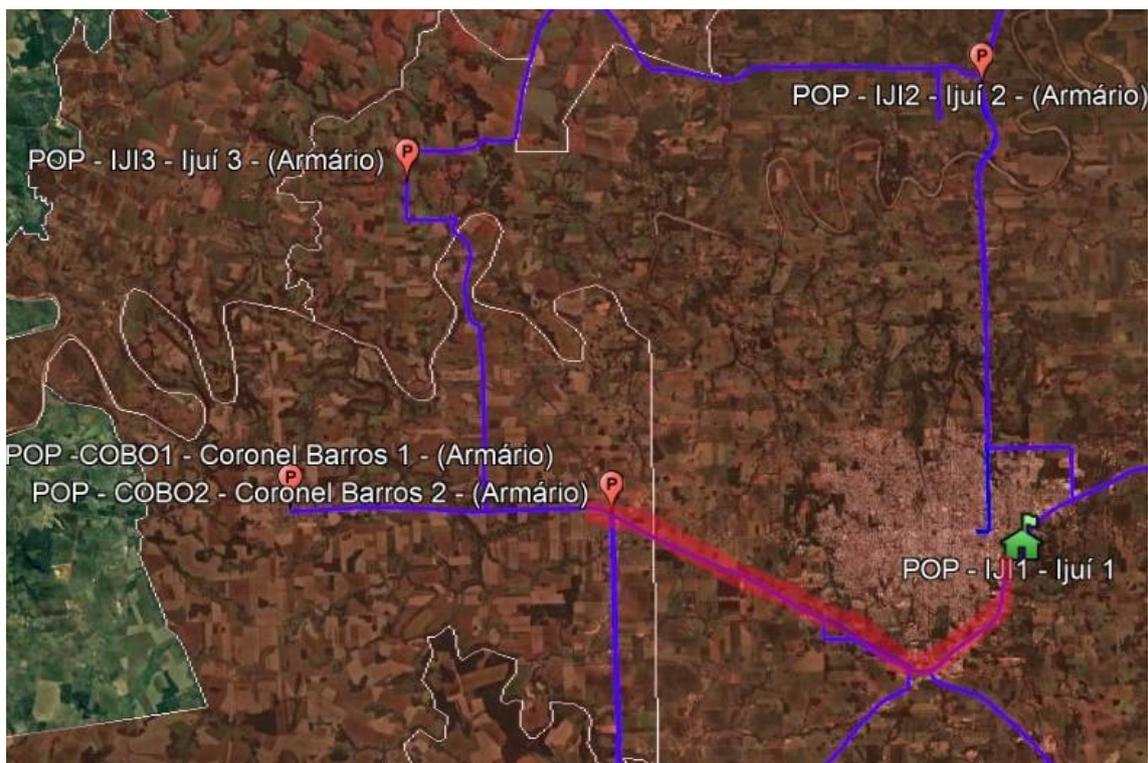
Impactos nos clientes nessa etapa:

- 3.1 – Clientes pontuais, com configurações específicas de IP fixo, redirecionamentos de portas, DMZ, etc, tiveram alguns serviços que pararam de funcionar. Abriam chamado conosco e foi resolvido.

- 4 – Devido as obras na BR 285 em Ijuí, tivemos e estamos tendo vários rompimentos de fibra. Até final de março, todos esses rompimentos afetavam Coronel Barros, ressaltamos que esse cenário já era assim, só não temos informação de como eram as obras antes de novembro de 2024, se eram tão intensas e haviam tantos rompimentos na fibra.

No final de março, subimos uma nova rota de fibra para proteger Coronel Barros destes rompimentos. Na imagem a seguir, em vermelho, pode ser observado a rota única que existia, e em roxo, a nova rota (Ijuí 1, Ijuí 2, Ijuí 3, COBO2).

OBS: Dos pontos COBO2 até COBO1, é rota única, porém não temos registro de rompimento neste trecho.



- 5 – No mês de abril, através da abertura de chamado de um cliente que estava com dificuldade em jogos online, foi detectado um erro em um módulo da OLT – 223, que atende 471 clientes. O módulo foi trocado e não apresentou mais erros e reclamações.
- 6 – A concessionária de energia que atende o município, vem fazendo várias obras de adequação na rede elétrica, com isso, estamos tendo que fazer junto a readequação da rede de fibra ótica e reinstalação do cabo droop de alguns clientes.

Impactos nos clientes nessa etapa:

6.1 - Clientes ligados nos cabos afetados ficam sem conexão, até ser reestabelecidos os cabos e caixas, ou em casos mais críticos, reinstalado o cabo droop do cliente.

Segue imagem da região afetada e a rede reconstruída:



7 – Segue relatório das quedas que aconteceram devido a falta de energia nos armários dos equipamentos:

Nome	Alarme	Início do Alarme	Fim do Alarme	Tempo de Duração
OLT223 - PARKS LINHA_08_OESTE_FB30028 - CORONEL BARROS 02...	Nao Responde	01/04/2025 04:15:41	01/04/2025 05:37:41	0d 1:22:00
OLT223 - PARKS LINHA_08_OESTE_FB30028 - CORONEL BARROS 02...	Nao Responde	19/03/2025 13:26:41	19/03/2025 13:43:41	0d 0:17:00
OLT223 - PARKS LINHA_08_OESTE_FB30028 - CORONEL BARROS 02...	Nao Responde	19/03/2025 14:04:41	19/03/2025 14:11:41	0d 0:07:00
OLT223 - PARKS LINHA_08_OESTE_FB30028 - CORONEL BARROS -C...	Nao Responde	09/01/2025 00:55:41	09/01/2025 01:41:42	0d 0:46:00
OLT237 - PARKS_FB_40016_CORONEL_BARROS_01 - CERILUZ	Nao Responde	01/04/2025 04:15:57	01/04/2025 05:37:57	0d 1:22:00
OLT237 - PARKS_FB_40016_CORONEL_BARROS_01 - CERILUZ	Nao Responde	19/03/2025 13:25:57	19/03/2025 13:56:57	0d 0:31:00
OLT237 - PARKS_FB_40016_CORONEL_BARROS_01 - CERILUZ	Nao Responde	19/03/2025 14:03:57	19/03/2025 14:10:57	0d 0:07:00
OLT237 - PARKS_FB_40016_CORONEL_BARROS_1 - CERILUZ	Nao Responde	09/01/2025 00:56:57	09/01/2025 01:41:58	0d 0:45:00
OLT237 - PARKS_FB_40016_CORONEL_BARROS_1 - CERILUZ	Nao Responde	12/02/2025 17:05:57	12/02/2025 19:18:57	0d 2:13:00
OLT237 - PARKS_FB_40016_CORONEL_BARROS_1 - CERILUZ	Nao Responde	17/01/2025 10:26:57	17/01/2025 10:33:57	0d 0:07:00
OLT257 CORONEL BARROS-2-PARKS	Nao Responde	01/04/2025 04:16:01	01/04/2025 05:38:01	0d 1:22:00

Impactos nos clientes

7.1 – Quando um equipamento OLT se desliga por falta de energia, todos os clientes conectados a ele ficam off-line.

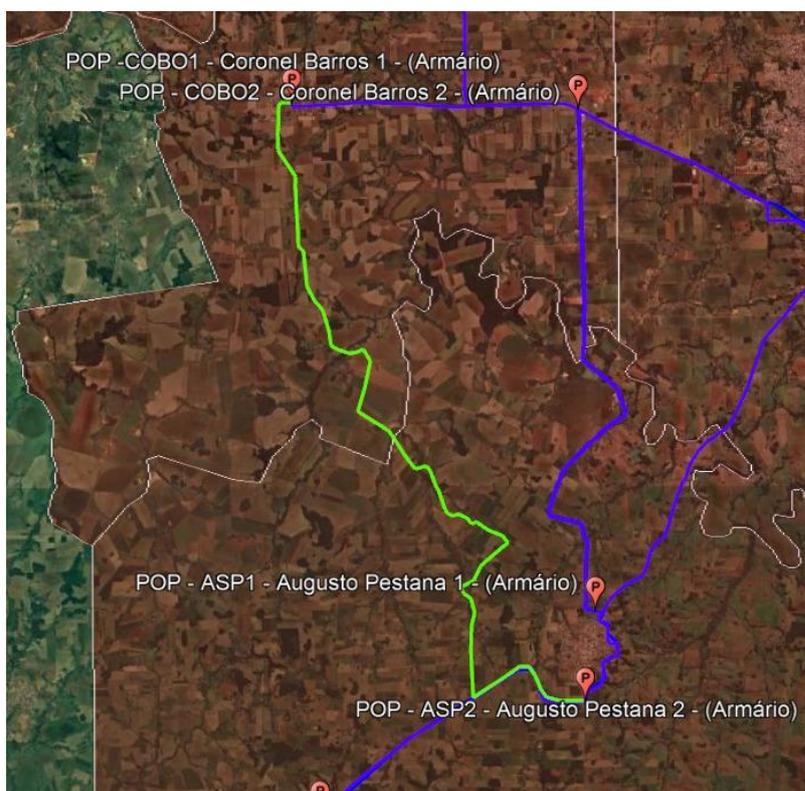
Expostos os fatos, segue as respostas aos questionamentos:

1. *Quais as causas técnicas das constantes quedas e instabilidades no serviço de internet prestado no município?*

R: Os fatos expostos anteriormente, explicam grande parte das quedas ou instabilidades relatadas. Porém, a resposta desta pergunta pode ser subjetiva, sugiro nos passarem uma relação dos clientes que estão com dificuldades, para entendermos e resolver. Se for algum problema constatado em nossa rede, iremos tratar e resolver, e se for algum problema interno do cliente, temos serviços que podem fornecer a solução (WIFI-PRIME por exemplo) ou então iremos orientar os clientes a buscarem solução.

2. Quais medidas estão sendo adotadas pela empresa para resolver o problema definitivamente?

Além das melhorias já realizadas e expostas acima, a curto prazo temos mais 2 ações a serem feitas: Iremos alterar o local do Data Center de Ijuí, e com isso trocar vários equipamentos que irão elevar o nível de performance e confiabilidade da rede e estamos construindo uma terceira rota de fibra para proteger Coronel Barros (ponto COBO 1), conforme a figura abaixo ilustra:



3 -Qual o prazo máximo para a normalização e estabilização do serviço?

Pelos dados que temos o serviço se encontra normal e estável. As melhorias citadas na questão anterior não têm um prazo definido, mas acredita-se que em torno de 90 dias estejam concluídas. Porém, citamos que melhorias e reinvestimentos em rede de telecom são constantes.

Sem mais para o momento, desde já agradecemos.

Ibirubá, 10 de junho de 2025.
