



Qualidade no Serviço Móvel Pessoal – SMP

*Audiência Pública
Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e
Informática da Câmara dos Deputados (CCTCI)*

Bruno de Carvalho Ramos
Gerente Geral de Comunicações Pessoais Terrestres – PVCP
Anatel

Brasília – 17/8/2011





“Serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que possibilita a comunicação entre Estações Móveis e de Estações Móveis para outras estações, observado o disposto neste Regulamento”.

- Suporta quaisquer tipos de conexões entre Estações Móveis ou estas e outras estações.
- Conexões de voz, de dados (“3G”), mensagens de texto (SMS), entre outros.



Exemplos de Estações Móveis do SMP



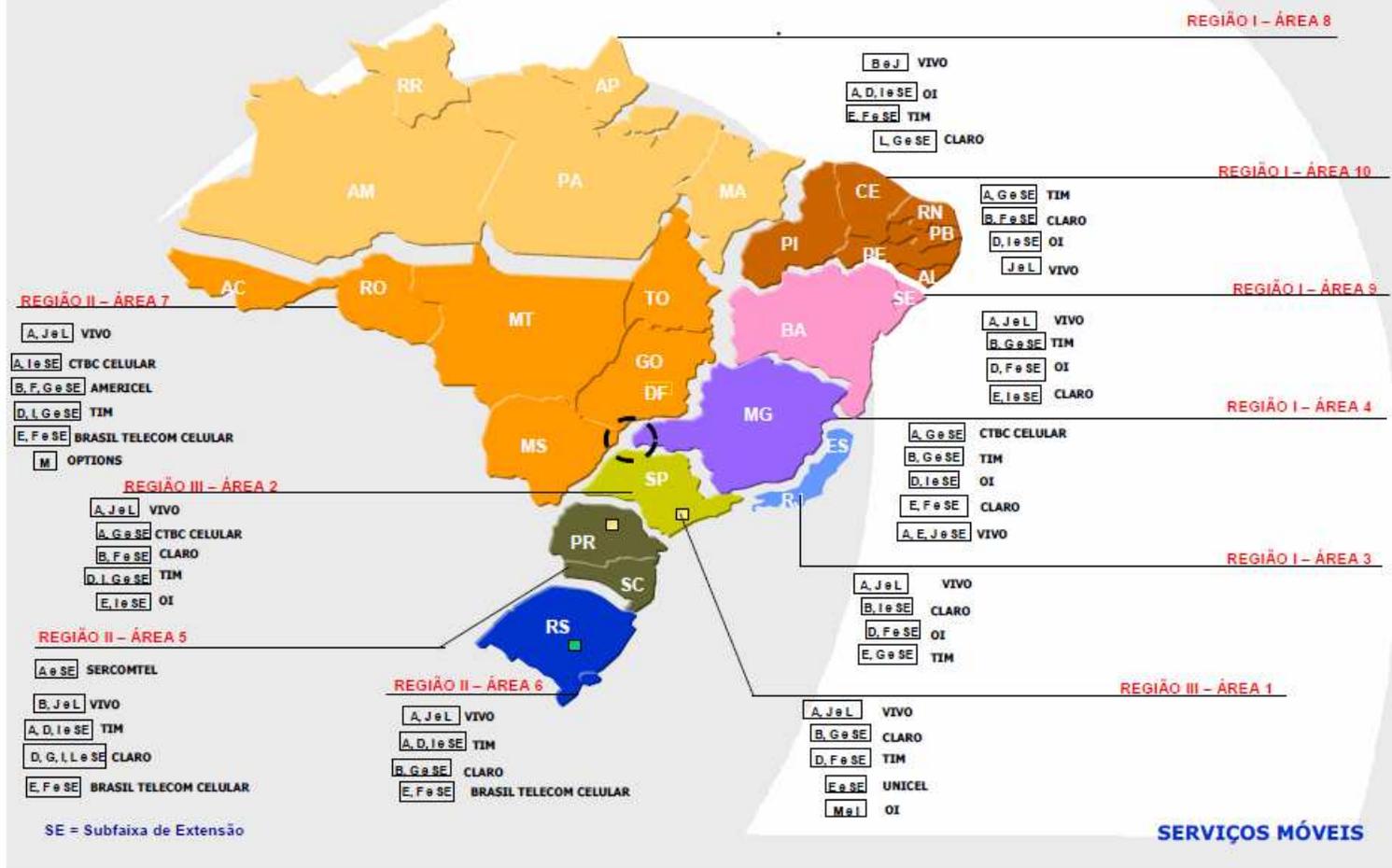
Principais características do Serviço

- Prestado em **regime privado**, de acordo com o que dispõe a Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472/1997).
- Os preços são livres (tanto os preços de público quanto as tarifas de interconexão – VU-M).
- A Anatel homologa todos os Planos de Serviço oferecidos pelas prestadoras de SMP.
- O SMP é um serviço local, que possibilita comunicação dentro de uma mesma Área de Registro (municípios com um mesmo Código Nacional).
- É facultativo o estabelecimento de acordos de atendimento a usuários visitantes (*roaming*), sendo também o preço livre nesta situação.



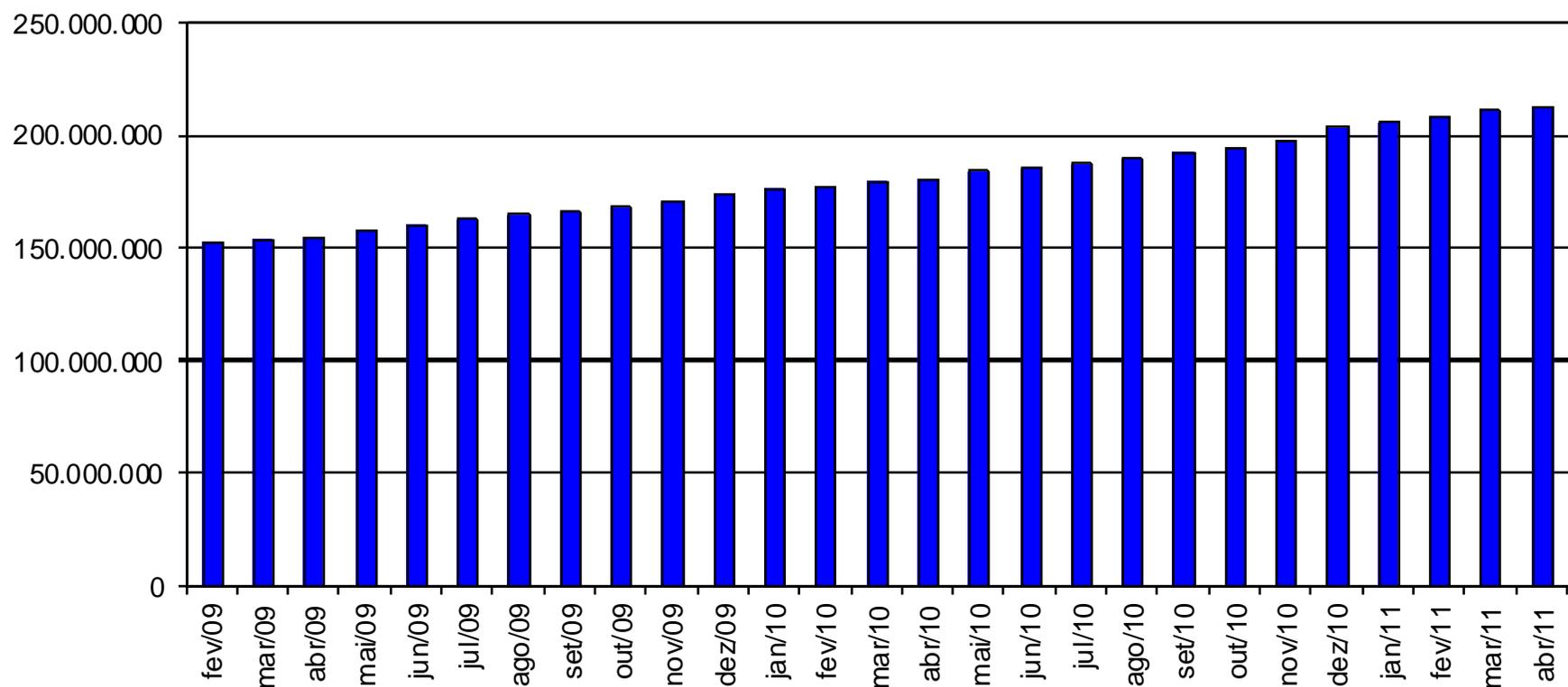
Competição – Presença das Prestadoras

Nas Regiões do SMC e SMP, Bandas A, B, D, E, F, G, I, J, L, M e SE



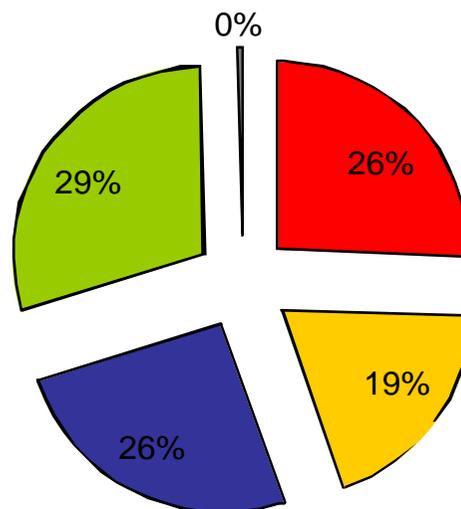


Evolução de Acessos de SMP - Brasil





Percentual de acessos das prestadoras de SMP - Brasil
Junho de 2011



■ CLARO ■ OI ■ TIM ■ VIVO ■ OUTROS



Estações Rádio Base de SMP

- Todos os 5.564 municípios brasileiros possuem SMP em seus Distritos Sede.
- Massificação das conexões de dados por meio do SMP (“3G”) por meio da imposição de obrigações em Editais de Licitação para Autorização de Uso de Radiofrequências (1,9 / 2,1 GHz, 2,5 GHz, entre outros).



Regulamentação do SMP

Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – RSMP

Aprovado pela Resolução Anatel nº 477/2007, dispõe sobre as principais regras de prestação do SMP, como, por exemplo:

- Direitos e deveres dos consumidores e das prestadoras.
- Regras dos Planos de Serviços Pós-pagos e Pré-pagos (preços, prazos de permanência e outras condições).
- Características operacionais do SMP.

Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal – PGMQ-SMP

Aprovado pela Resolução Anatel nº 317/2002, dispõe sobre as métricas de qualidade a serem observadas na prestação do SMP (atendimento, aspectos técnicos, respostas a questionamentos, solução de falhas, entre outros).

Outros Regulamentos importantes

- Regulamento Geral de Portabilidade – RGP, aprovado pela Resolução Anatel nº 460/2007.
- Regulamento Geral de Interconexão – RGI, aprovado pela Resolução Anatel nº 410/2005.
- Regulamento de Remuneração pelo Uso de Redes de Prestadoras do Serviço Móvel Pessoal – RRUR-SMP, aprovado pela Resolução Anatel nº 438/2006.
- Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal – PGA-SMP, aprovado pela Resolução Anatel nº 321/2002.



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Revisão do Regulamento do SMP

- Exemplos de temas em análise:
 - Melhorias no processo de cadastramento de Usuários (inclusive com recadastramento).
 - Incentivo ao “*roaming*”, com exclusão do Adicional de Chamada (AD).
 - Tempo de Tarifação de 1 (um) em 1 (um) segundo.
 - Adequação do Regulamento do Decreto SAC.
 - Esclarecimentos quanto à Oferta Conjunta, especialmente quanto à cobrança, benefícios e regulamentação afeta.
 - Critérios mais objetivos no ressarcimento por interrupção de serviço.
 - Criação do Conselho dos Usuários de SMP.

Regulamento sobre Gestão da Qualidade do SMP – RGQ-SMP

- Revisão dos atuais indicadores de qualidade presentes no PGMQ-SMP.
- Criação de novos indicadores mais aderentes à nova realidade do SMP (*por exemplo, indicadores para mensagens de texto, para conexões de dados*).
- Criação de indicadores de pesquisa para aferir a qualidade percebida pelos Usuários.



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Incremento da competição

- Realização de Editais de Licitação para disponibilização de novas faixas de radiofrequências para prestação de SMP:
 - Editais de Licitação 002/2007/SPV-Anatel e 002/2010/PVCP/SPV-Anatel (1,9 / 2,1 GHz).
 - Edital de Licitação da faixa de 2,5 GHz (*passará por Consulta Pública*).
 - Edital de Licitação da faixa de 3,5 GHz (*já passou por Consulta Pública*)
- Edição do Regulamento para Exploração do SMP por meio de Rede Virtual – RRV-SMP, aprovado pela Resolução nº 550/2010.
 - Possibilitará a entrada de novos competidores (de pequeno, médio ou grande portes) compartilhando as infraestruturas já existentes.

Fiscalização e sancionamento

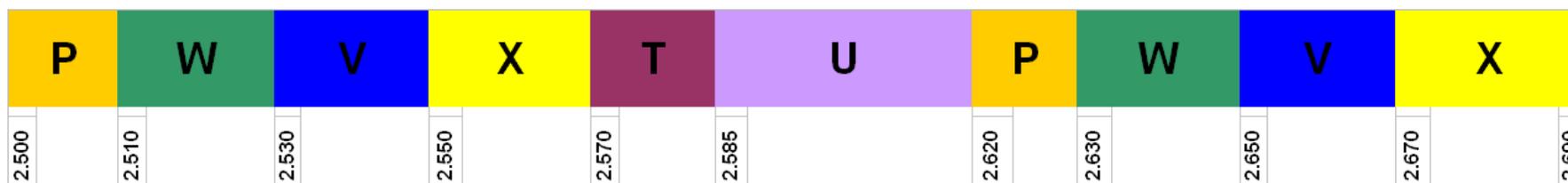
- A Agência conduz ações de fiscalização sistêmicas e pontuais para averiguar o cumprimento das diversas obrigações afetas à prestação do SMP. Verificados indícios de descumprimentos, são instaurados Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações – PADO que, após análise, podem culminar na aplicação de sanções (advertência ou multa, por exemplo).



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Edital de Licitação de subfaixas de radiofrequências em 2,5 GHz

- Disponibilizar novas faixas de radiofrequências para ampliação das taxas de transmissão das conexões de dados por estações móveis (comunicações de quarta geração – 4G).
- Serão licitados mais 175 MHz, todos na faixa de 2,5 GHz, para oferta de comunicações de voz ou de dados, fixas ou móveis.
 - 3 subfaixas de 20 + 20 MHz (W, V e X)
 - 1 subfaixa de 10 + 10 MHz (P)
 - 1 subfaixa de 35 MHz (U)



- Serão estabelecidos compromissos de abrangência complementares aos Editais anteriores (para a faixa de 1,9 / 2,1 GHz), ampliando a oferta de comunicações de dados nos municípios brasileiros (**mais municípios e maiores taxas de transmissão**).
- Proposta de Edital ainda irá a Consulta Pública / Licitação até 30/4/2012.



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Edital de Licitação de subfaixas de radiofrequências em 3,5 GHz

- Disponibilizar novas faixas de radiofrequências para ampliação das taxas de transmissão das conexões de dados por estações móveis.
- Serão licitados mais 185 MHz, todos na faixa de 3,5 GHz, para oferta de comunicações de voz ou de dados, fixas ou móveis.
 - 3 subfaixas de 35 MHz
 - Até 8 subfaixas de 10 MHz

3.400,00 MHz	10 MHz	35 MHz	35 MHz	35 MHz	10 MHz	3.595,00 MHz	3.600,00 MHz							
	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l		

- Proposta já passou por Consulta Pública em 2011.



Principais ações da Anatel para melhoria dos serviços

Outras ações

- Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (*em Consulta Pública*) de maneira a criar medidas regulatórias assimétricas entre grupos econômicos detentores ou não de Poder de Mercado Significativo.
- Realização de Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários de Serviços de Telecomunicações, incluindo o SMP (*em curso – fase de coleta de dados*).
- Aproximação com a sociedade por meio de diversos instrumentos:
 - Realização periódica do Fórum *Alô Brasil*.
 - Elaboração do Plano Pró-Usuário (PPU).
 - Aprimoramento do processo de Consultas Públicas e Audiências Públicas.



Obrigado!

Bruno de Carvalho Ramos
Gerente Geral de Comunicações Pessoais Terrestres – PVCP
Anatel



**PGMQ-SMP – Multas aplicadas x arrecadadas**

* A Anatel instaura, anualmente, Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações constantes no PGMQ-SMP e no RIQ-SMP para cada grupo econômico prestador de SMP.

ANO	MULTAS APLICADAS	MULTAS PAGAS
2007	R\$ 13.202.633,67	R\$ 14.160.659,54
2008	R\$ 26.698.270,43	R\$ 13.866.154,48
2009	R\$ 18.462.812,51	-
2010	R\$ 57.258.688,07	-
TOTAL	R\$ 115.622.404,68	R\$ 28.026.814,02