



Qualidade no SME e no SMP

*NEXTEL e Cautelares TIM, Oi e CLARO
Audiência Pública na CCTCI*

João Batista de Rezende
Presidente Anatel

Brasília/DF, 7 de Agosto/2012





RECLAMAÇÕES - CALL CENTER DA ANATEL 1331

- **Tratamento e Avaliação das Reclamações**

NEXTEL

- **NEXTEL - Serviço Móvel Especializado (SME)**
- **NEXTEL - Serviço Móvel Pessoal (SMP)**

SUSPENSÃO DE COMERCIALIZAÇÃO E ATIVAÇÃO DE ACESSOS SMP

- **Resumo**



RECLAMAÇÕES

CALL CENTER 1331 DA ANATEL



Tratamento e Avaliação





NEXTEL



DEFINIÇÃO

“Serviço Móvel Especializado (SME) é o serviço de telecomunicações móvel terrestre de interesse coletivo que utiliza sistema de radiocomunicação, basicamente, para a realização de operações tipo despacho e outras formas de telecomunicações.”

- Também conhecido como *trunking*.
- Destinado a pessoas jurídicas ou grupos de pessoas caracterizados pela realização de atividade específica. Não pode ser oferecido a pessoas físicas individualmente.
- Oferece a possibilidade comunicação tipo despacho (*push to talk*) para um grupo.
- As redes mais modernas também podem oferecer, além de voz, conexões de dados (internet móvel) e mensagens de texto (SMS).



Exemplos de Estações Móveis do SME



DEVERES

- A Autorizada de SME tem o dever de prestar **serviço adequado**: serviço adequado é o que satisfaz as condições de **regularidade, fruição, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade dos preços.**

DIREITOS

- O Usuário do SME tem direito, além daqueles estabelecidos na Lei n.º 8.078 (CDC), de 11 de setembro de 1990, e na Lei n.º 9.472 (LGT), de 16 de julho de 1997, ao **conhecimento prévio de toda alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente.**

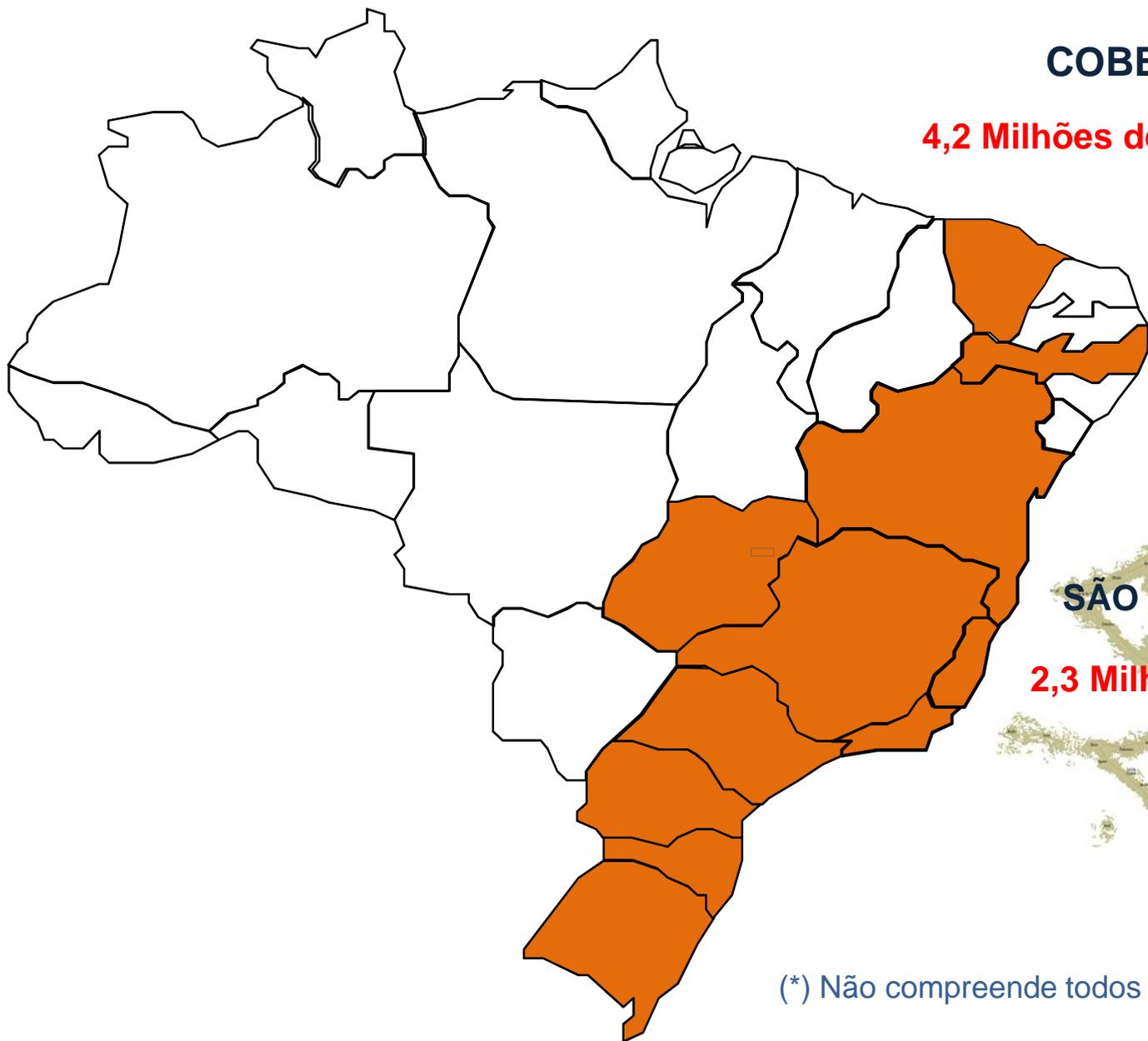


Exemplos de Estações Móveis do SME



COBERTURA (*)

4,2 Milhões de Acessos – JUL/12



SÃO PAULO

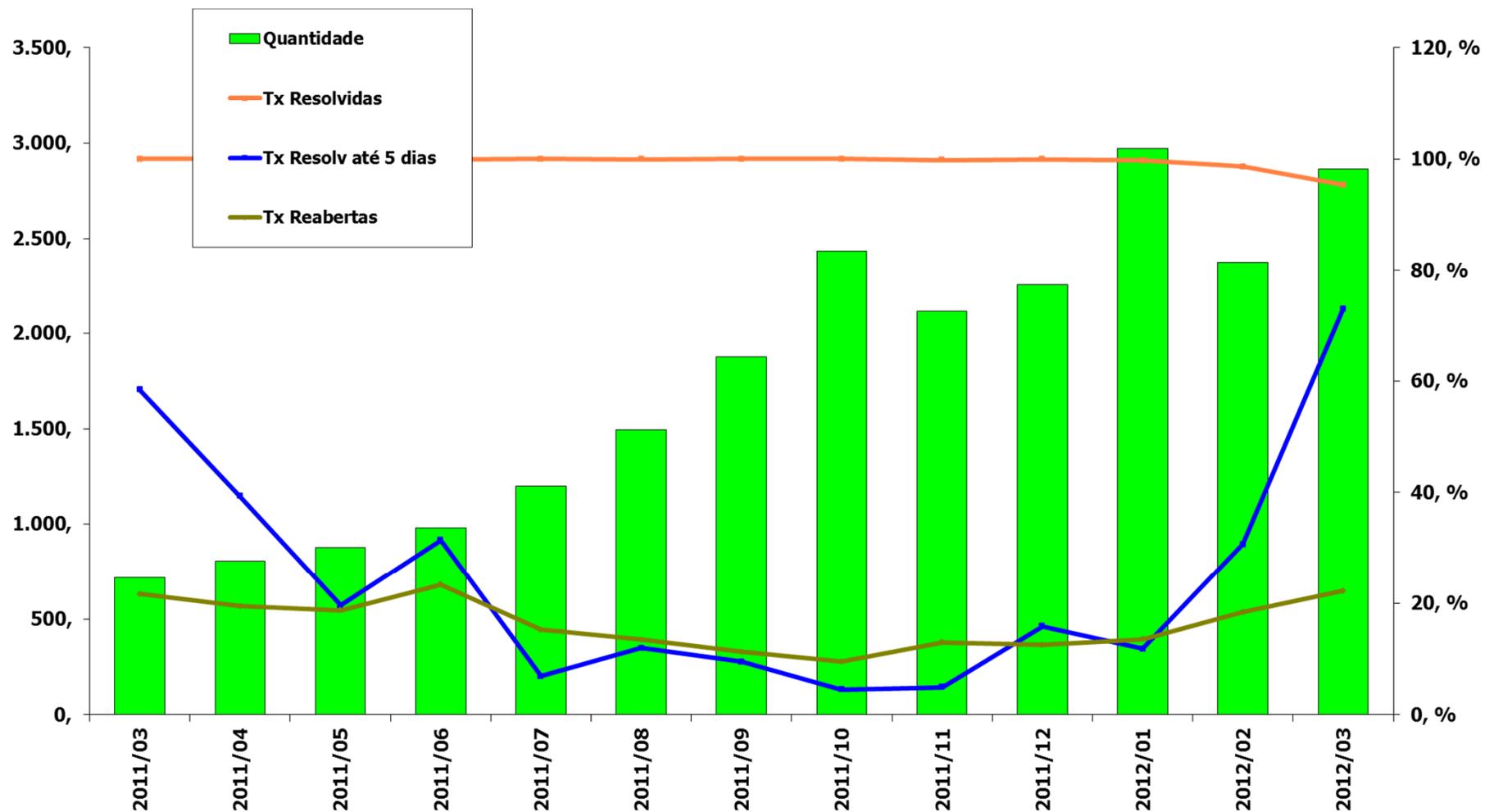
2,3 Milhões de acessos – Jul/12



(*) Não compreende todos os municípios destas UF's



Evolução Reclamações





**Ações
Pontuais**

Reunião com Nextel de 5/7/12

Principais pontos discutidos:

- Prazo de 5 dias úteis para tratamento das reclamações.
A média **de IDs** tratadas no prazo foi de apenas 18,65%
- Procedimento de Cancelamento.
Maior problema reclamado na Anatel.
- Reaberturas de Reclamações (IDs).
A média **de IDs** reabertas no prazo foi de **15%**



Ações Pontuais

Próxima Reunião de Avaliação (prevista para 20/08/12):

- Apresentar simulação do IDA (Índice de Desempenho no Atendimento)
- Avaliar propostas de melhorias para tratamento de reclamações no prazo, procedimento de “cancelamento” e reabertura de reclamações.

Se após a última reunião:

- Não for percebida mudanças por parte da Nextel no tratamento das reclamações Anatel no prazo estabelecido e úteis;
- Não tiver melhoria no prazo de reaberturas das reclamações;
- Não houver mudança de procedimento de cancelamento para redução dessa reclamação.

Cautelar



DEFINIÇÃO

“Serviço Móvel Pessoal (SMP) é o 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”.**

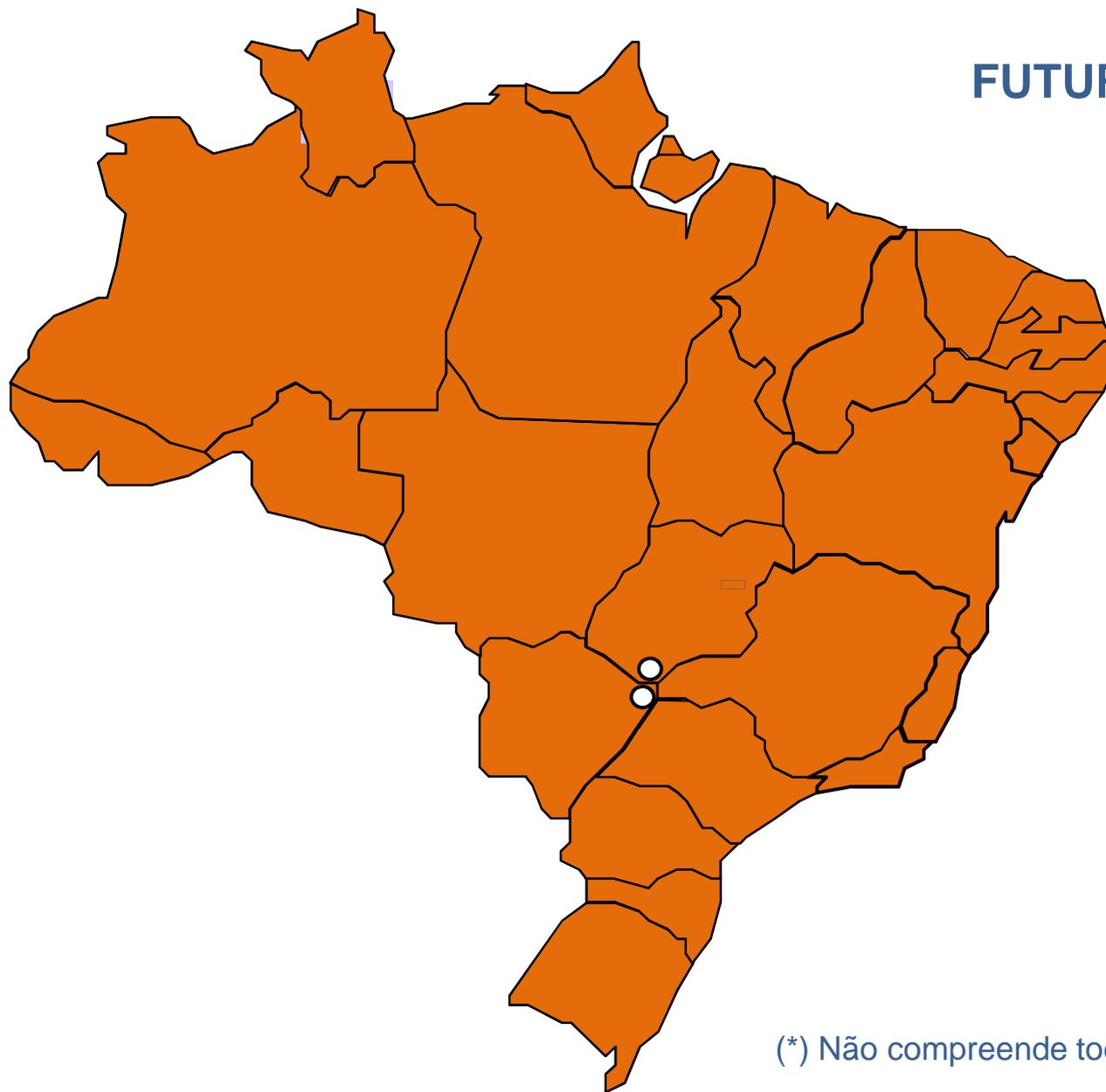
- Suporta quaisquer tipos de conexões entre Estações Móveis ou estas e outras estações.
- Conexões de voz, de dados (internet móvel “3G”), mensagens de texto (SMS), entre outros.



Exemplos de Estações Móveis do SMP



FUTURA COBERTURA (*)



(*) Não compreende todos os municípios destas UF's



Compromissos Contratuais de Abrangência

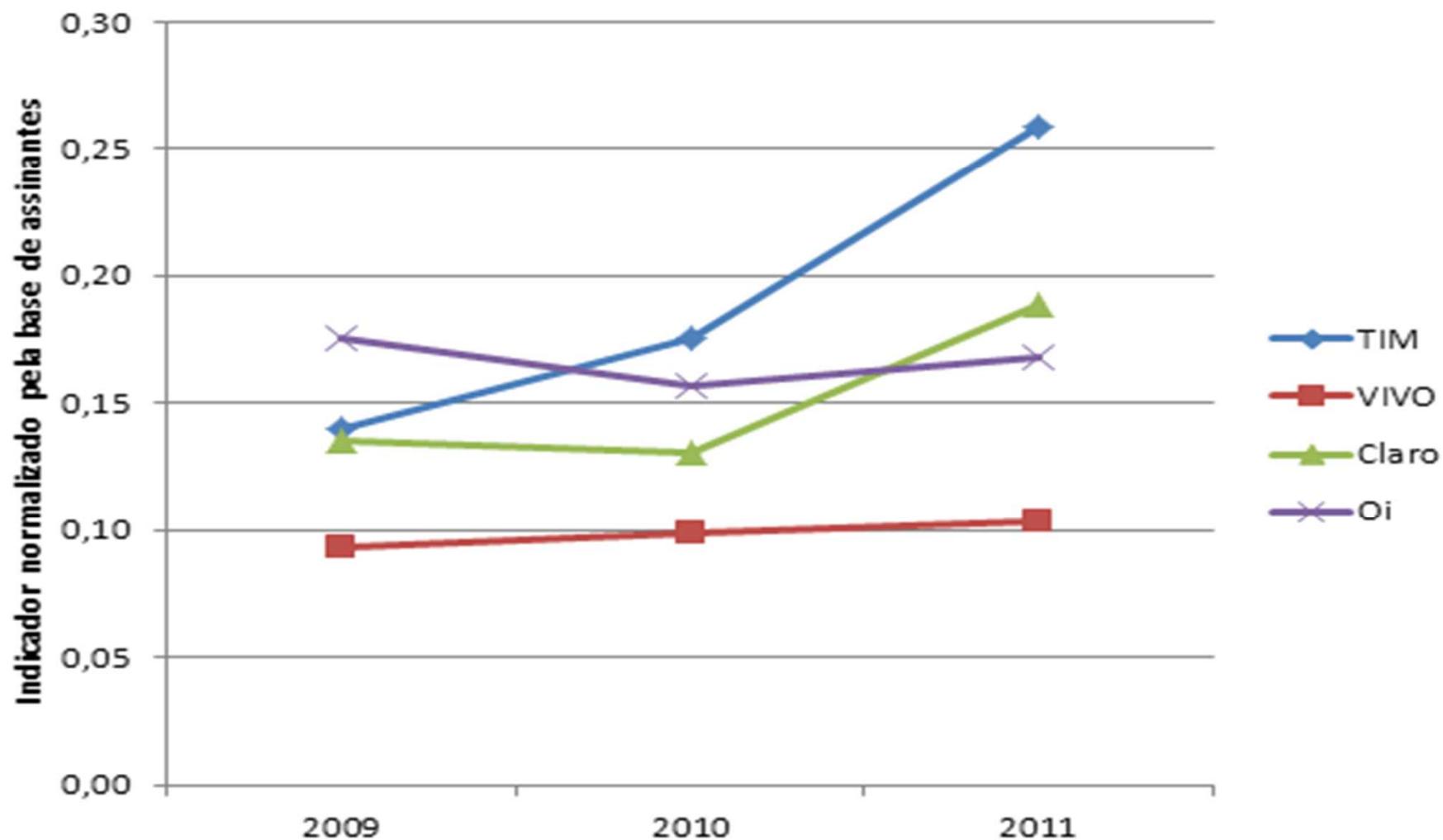
- **Cobrir 50% da área de metade das capitais, Distrito Federal e municípios com mais de 500 mil habitantes até maio/2012.**
- **Atender capitais, Distrito Federal e 100% dos municípios com mais de 500 mil habitantes até maio/2013**
- **Atender 100% dos municípios com mais de 200 mil habitantes até maio/2015.**
- **Atender 100% dos municípios com mais de 100 mil habitantes até maio/2016.**
- **Atender 50% dos municípios com população entre 30 e 100 mil habitantes até maio/2016.**
- **Atender 15% dos municípios com menos de 30 mil habitantes até maio/2017**



Suspensão de comercialização e ativação de acessos SMP

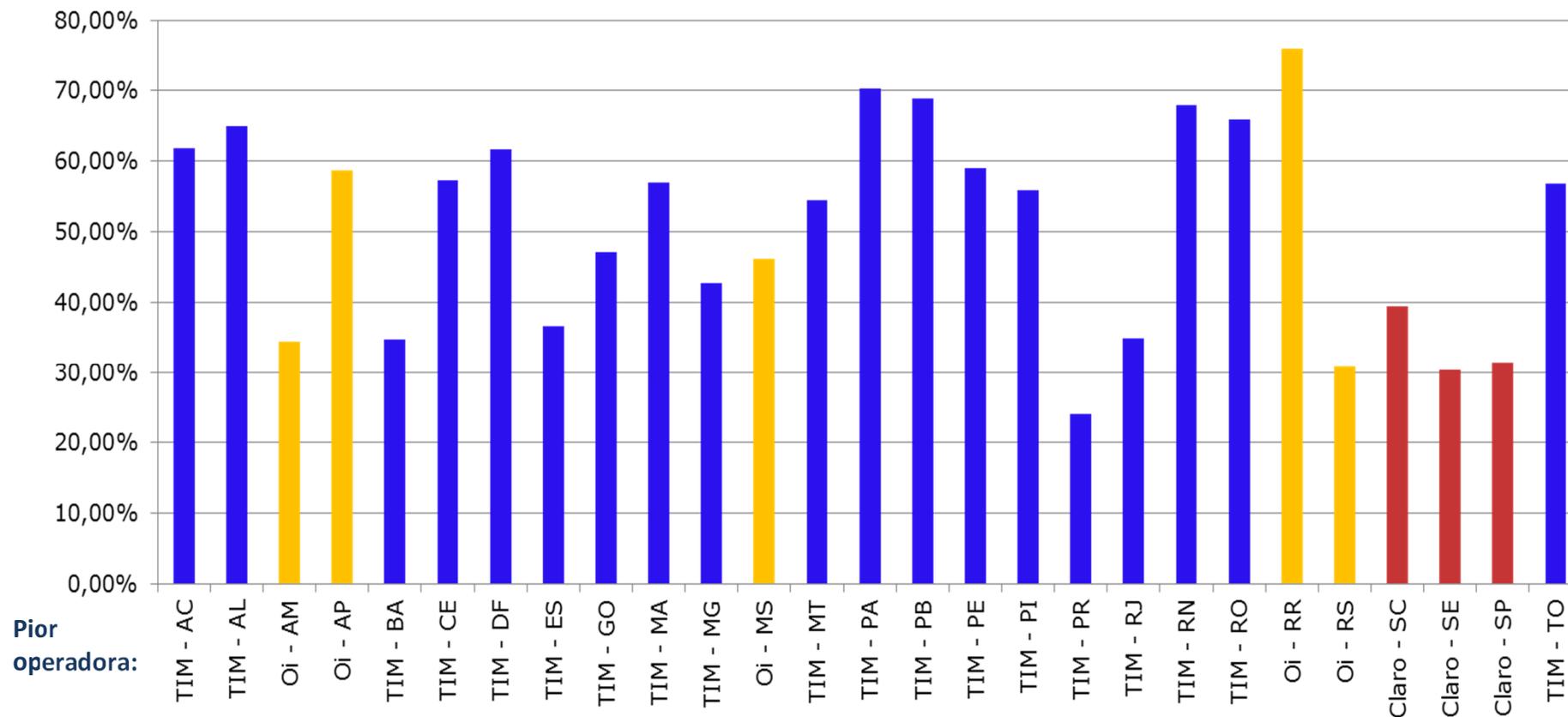


Indicadores de Não Completamento e Queda de Chamadas





Diferença percentual entre a pior operadora e a média das demais



- A TIM tem a pior média nacional e é a pior operadora em 19 UFs;
- As UFs com maior número de reclamações por acesso são RJ, MG, DF, PE e GO.
- Consideraram-se reclamações sobre completamento e reparo registradas na Anatel no período de janeiro de 2011 a junho de 2012.



Pontos constantes dos Planos apresentados por exigências da Anatel:

● **Parâmetros de Rede:**

- ✓ Taxa de acesso a rede de voz e dados;
- ✓ Taxa de queda de chamadas de voz e conexão de dados;
- ✓ Congestionamento em Rotas de longa distância;
- ✓ Níveis de bloqueio e de quedas de chamadas, por município.

● **Atendimento:**

- ✓ Taxa de Reclamação na Prestadora;
- ✓ Taxa de reclamação dos usuários na Anatel com ênfase nos motivos relacionados a qualidade da rede.

● **Interrupções do Serviço Celular :**

- ✓ Índice de interrupções do SMP, levando-se em consideração seu quantitativo, duração média e causas.

● **Investimentos para o triênio 2012-2014**



- **CLARO**: total de R\$ 6,3 bilhões
- **OI**: total de R\$ 5,5 bilhões (não inclui investimentos em expansão de rede de transporte e infraestrutura compartilhada)
- **TIM**: total de R\$ 8,2 bilhões

TOTAL GERAL: R\$ 20 BILHÕES

*Estimativa da Anatel:
Do total de investimentos no triênio R\$ 4 bilhões
são decorrentes da cautelar (investimentos
adicionais, antecipação de investimentos ou
remanejamentos)*



**Monitoramento
trimestral em
todas as
Unidades da
Federação,
Município por
Município ***

- **Parâmetros de Rede:**
 - Taxa de acesso a rede de voz e dados;
 - Taxa de queda de chamadas de voz e conexão de dados;
 - Congestionamento em Rotas de longa distância;
 - Níveis de bloqueio e de quedas de chamadas, por município.

- **Atendimento:**
 - Taxa de Reclamação na Prestadora;
 - Taxa de reclamação dos usuários na Anatel com ênfase nos motivos relacionados a qualidade da rede.

- **Interrupções do Serviço Celular:**
 - Índice de interrupções, levando-se em consideração seu quantitativo, duração média e causas.



Retomada das Vendas Sexta-feira, dia 03/08/12

- **Avaliação trimestral;**
- **Possibilidade de novas suspensões de comercialização, caso as medidas se mostrem ineficazes;**
- **Outras sanções previstas na regulamentação vigente.**



Novos Regulamentos Gerais de Qualidade

- **Análise da qualidade/velocidade da banda larga móvel e fixa por meio de novas metodologias (estimativa de 12.000 equipamentos de medição da banda larga fixa e da banda larga móvel)**
- **Acompanhamento dos planos de melhorias das operadoras pela sociedade na Internet.**



Novo Regulamento de Fiscalização

- **Fiscalização on-line**
 - Mero instrumento de fiscalização.
 - Mesmas informações acessadas e obtidas pelos outros meios.
 - Visualização dos dados e informações sem interferências.
 - Conhecimento simultâneo da realização
 - Rastreabilidade dos dados acessados.
 - Tratamento sigiloso das informações concorrenciais e técnicas.
 - Habilitação e credenciamento de segurança específicos dos Agentes.
 - Registros de acessos



Obrigado!

João Batista de Rezende

Presidente - Anatel

