

# COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

## AUDIÊNCIA PÚBLICA - A COBERTURA E A QUALIDADE DA TELEFONIA MÓVEL DISTANTE DOS GRANDES CENTROS

**INTERVENÇÃO: HENRIQUE LIAN – PROTESTE**

**19 DE NOVEMBRO DE 2019**

**HENRIQUE LIAN, PhD**

*Diretor de Relações Institucionais e Mídia*

**PROTESTE: Associação de Consumidores**

**F: (11) 94157-6700 | [hlian@proteste.org.br](mailto:hlian@proteste.org.br)**

**CONVIDADOS:**

Representante do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e  
Comunicações (Mctic)  
(Aguardando resposta)

**NILO PASQUALI**

Superintendente de Planejamento e Regulamentação da Agência Nacional  
de Telecomunicações (Anatel), representando o presidente do órgão,  
Leonardo Euler de Moraes  
(Confirmado)

**JOSÉ ALEXANDRE BICALHO**

Diretor de Autorregulação do Sindicato Nacional das Empresas de  
Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal - SindiTelebrasil  
(Confirmado)

**FÁBIO AUGUSTO ANDRADE**

Vice-presidente de Relações Institucionais da Claro  
(Confirmado)

**ENYLSO CAMOLESI**

Diretor de Relações Institucionais da Telefônica Vivo  
(Confirmado)

**LEANDRO GUERRA**

Diretor de Relações Institucionais da TIM S.A.  
(Confirmado)

Representante da Oi  
(Aguardando resposta)

**FÁBIO KOLESKI**

Secretário substituto do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações - C dust

(Confirmado)

**HENRIQUE LIAN**

Diretor de Relações Institucionais e Mídia da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor - Proteste

(Confirmado)

**DIOGO MOYSES RODRIGUES**

Líder do Programa de Telecomunicações Digitais do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - Idec

(Confirmado)

## **A PROTESTE**

- PROTESTE organização **sem fins lucrativos, apartidária e independente**, que atua no Brasil há **18 anos**, com a missão de contribuir para o **aprimoramento das relações de consumo** na sociedade.
  - Acreditamos em **soluções ótimas** para os consumidores e na superação de falhas de mercado através do diálogo com todos os agentes de mercado.
  - 1,6 milhões de associados, sendo a 2ª maior associação de consumidores do mundo e a maior associação de consumidores no Brasil e na América Latina.
- 

## **PANORAMA GERAL COBERTURA DOS SERVIÇOS MÓVEIS**

- Metas estabelecidas pela ANATEL: 80% de cobertura na área urbana do distrito sede + compromissos específicos de expansão estabelecidos por meio de editais de licitação de radiofrequência.
  - Entretanto, como fatores relevantes para a expansão temos não apenas a **regulamentação**, mas também, **o interesse econômico das empresas**.
  - Associação Brasileira de Telecomunicações (Telebrasil) → 1.085 cidades brasileiras ainda não têm acesso internet 4G (cobertura de 95,7% da população nacional).
-

## ENTÃO QUAL O PROBLEMA NA COBERTURA?

- Disponibilidade **efetiva** de sinal de telefonia e velocidade de internet (existe rede, mas consumidor não recebe sinal).
  - Dados de consultoria independente (OpenSignal): usuários 4G em cidades urbanas têm **75% de disponibilidade de sinal**, contra 41% em áreas rurais (problema central).
  - Própria regulamentação admite, e autoriza, perdas → empresas obrigadas a entregar 80% da velocidade de internet contratada.
  - Resultado: percepção de satisfação dos consumidores é baixa e contribui para ser o setor líder em reclamações.
- 

## O QUE PENSAM OS CONSUMIDORES?

- Telecom continua a liderar o ranking de reclamações.
  - PROCONS de todo o país, receberam 460 mil reclamações sobre telefonia celular e fixa em 2018 (40% do total de reclamações).
  - Só em Julho/2019 → 24.297 reclamações (37,8% do total).
  - Cobranças / Descumprimento contratual / **má qualidade dos serviços.**
-

## O NOVO MARCO REGULATÓRIO

- **Lei nº 13.879 de 2019**
- Viés liberal → altera o regime: de concessão para autorização.
- Possibilidade de as empresas negociarem livremente partes das faixas de frequência que não estiverem utilizando, para adequar à demanda.
- Empresas que migrarem de modelo → provavelmente serão submetidas a menor controle estatal (“regime público”) e passarão a ter obrigações mais flexíveis.
- Incorporação de ativos da União pelas operadoras mediante **compromissos de investimento em infraestrutura**.
- Ou seja, fim da antiga polêmica dos Bens Reversíveis.
- **Oportunidades: maior investimento na expansão das redes + maior liberdade de mercado.**
- Regulamento da ANATEL (deve ser publicado dentro de 1 ano) deverá definir metas concretas para investimento.
- No processo de aprovação do PL, diversos parlamentares cobraram que a prioridade de investimento fosse dada para áreas não atendidas ou mal cobertas, especialmente nas regiões Norte e Nordeste → espera-se que haja engajamento neste sentido.

- POR OUTRO LADO, empresas defendem que dificuldades de expansão se devem à carga tributária → novo marco regulatório não altera esta questão, mas atende a outras demandas das empresas para possibilitar a expansão e aumento da qualidade.
- PROTESTE → ao contrário da maioria das organizações da sociedade civil, fomos **favoráveis** à nova lei. **[Desde que se garantam investimentos efetivos na melhoria dos serviços e da infraestrutura e que continue a haver regulação/fiscalização por parte da ANATEL]\***
- Vemos uma oportunidade em redirecionar-se investimentos de áreas anacrônicas (como, por exemplo, a conservação de telefones públicos) para áreas com grande demanda (como as redes de fibra ótica).
- Quando o Estado erra na forma ou na dose da intervenção, impondo obrigações equivocadas ou excessivas, as empresas deixam de atender as necessidades da sociedade, descumprem suas obrigações com os consumidores, sofrem penalidades e perdem rentabilidade e capacidade de investimento.
- E quem sofre com esse círculo vicioso é o consumidor.
- Também vemos uma oportunidade no aumento do diálogo e da maturidade negocial entre empresas e consumidores, como consequência possível do novo marco regulatório.

## **NOSSAS PREOCUPAÇÕES E DEMANDAS**

- O conjunto de benefícios concedidos às empresas por meio da mudança do regime de prestação de serviço deve ser potencializado, de forma a garantir a melhoria de serviço nos grandes centros e implantação desses serviços em áreas de baixa demanda, até agora consideradas inviáveis, sob o ponto de vista de negócios.

## **PARA TANTO É PRECISO:**

- Abandonar-se a chamada “concorrência por infraestrutura” e praticar-se a “concorrência por serviços” a partir de uma infraestrutura atualizada e compartilhada. Enquanto a estrutura para os grandes centros for disputada ou quadruplicada, não haverá fôlego para o investimento em áreas de menor densidade. Se olharmos dois metros à frente veremos o gigantesco investimento que terá de ser feito para a implantação da tecnologia 5G no Brasil, investimento esse que só será eficaz se trabalhado conjuntamente pelas grandes empresas e corretamente induzido pelo Estado.
  - Favorecer o investimento em infraestrutura onde ele é deficiente, utilizando-se mecanismos tributários de indução não apenas de investimento, mas também do consumo.
  - Superar-se o debate entre Governo (que exige mais investimento das empresas) e Empresas (que alegam arcar com 100% do investimento, além de suportar pesada carga tributária). Nesse debate, quem perde é o consumidor.
-

## **FINALMENTE: FÓRUM PROTESTE-TELES 5G**

- Quero levar ao conhecimento da Comissão que a Proteste e as quatro maiores empresas de telecomunicação do Brasil (Vivo, Claro, Tim e Oi) assinaram um acordo para por fim a uma antiga demanda judicial proposta pela Proteste em março de 2014, sobre a qualidade da internet móvel de terceira geração (3G).
- O teor do acordo é trabalharmos juntos, propondo um debate multi-stakeholder sobre a implementação de tecnologia 5G no Brasil.
- Nosso objetivo é reunir reguladores, parlamentares, especialistas, empresas e consumidores, de forma a evitar os mesmos erros e problemas que temos enfrentado na implementação das gerações tecnológicas anteriores (3G e 4G).
- Esta Comissão será certamente convidada para o Fórum que realizaremos em março de 2020 e para contribuir com os materiais que produziremos para encaminhamento aos reguladores.