



# SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL

## DIREITO DO CONSUMIDOR DE TELECOMUNICAÇÕES

*Agosto de 2025*

## QUEM SOMOS

A **Conexis Brasil Digital** reúne as empresas de **telecomunicações** e de **conectividade**, que são a plataforma da economia digital, da sustentabilidade e da conexão de todos os brasileiros.



# O SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES NO BRASIL



**2,7% do PIB**

*R\$ 319 bilhões de receita bruta<sup>1</sup> em 2024*



**R\$ 1,4 trilhão<sup>1</sup>** de investimentos desde 1998

*R\$ 34 bilhões em 2024*



**349 milhões de acessos** de telecomunicações

*(celular, banda larga, telefonia fixa, TV por assinatura)*



**R\$ 53,7 bi de tributos por ano**

*Sendo R\$ 4 bilhões para os fundos setoriais*



**1,7 milhão empregos**

*diretos e indiretos*



**Infraestrutura mais bem avaliada**

*no ranking de competitividade WEF<sup>2</sup>*

1. Valores corrigidos.

2. WEF: World Economic Forum.



Esses investimentos construíram o 8º maior mercado de telefonia móvel do mundo e o 4º de banda larga fixa

### Conectividade no Brasil hoje



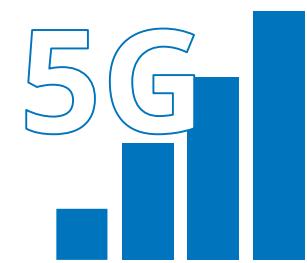
**53 milhões**  
de acessos em **banda larga fixa**  
*68% dos domicílios conectados*



**247 milhões**  
de acessos em **banda larga móvel**  
*99 acessos para cada 100 habitantes*



**Todos**  
os municípios  
com banda larga  
fixa e móvel



**1.068**  
**municípios**  
com **5G**

*O setor já antecipou as obrigações do leilão até jul/2026*



# COMO ESTÁ A CONECTIVIDADE DO BRASIL HOJE E ONDE CHEGAREMOS COM AS OBRIGAÇÕES DO EDITAL DO 5G?

Hoje



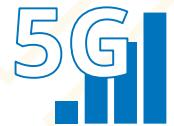
53 milhões de acessos em  
**banda larga fixa**  
*68% dos domicílios brasileiros*



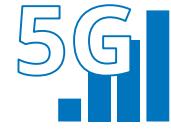
247 milhões de acessos em  
**banda larga móvel**  
*99 acessos para cada 100 habitantes*



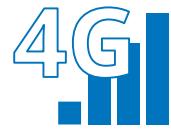
Todos os municípios com  
banda larga fixa e móvel



**1.068 municípios com 5G**  
*O setor já antecipou as obrigações  
do leilão até jul/2026*



- Todas as **sedes municipais com 5G**
- **1.700 localidades** não sede com 5G



- **7.430 localidades com 4G ou** tecnologia superior
- **530 sedes municipais com** infraestrutura de fibra óptica,  
totalizando mais de 17 mil km de fibra



- **R\$ 3,1 bi** para **conectividade das** escolas



**O edital do 5G**  
endereçou a questão  
da oferta da  
infraestrutura de  
telecomunicações  
para os próximos  
anos



**R\$ 42,2 bi**  
*em compromissos de  
investimentos*



# REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DOS CONSUMIDORES DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES - RGC

- ✓ O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) da ANATEL estabelece direitos e obrigações para os assinantes de serviços de telecomunicações, como telefonia fixa, móvel, internet e TV por assinatura.
- ✓ O primeiro RGC, ainda em vigor, de 2014 (Resolução nº 632), objetivou tornar mais transparentes as condições de contratação e prestação dos serviços, ampliando os direitos dos consumidores e impondo obrigações às operadoras.
- ✓ Com a revisão do RGC, o novo Regulamento, que entrará em vigor em 01/09/2025, foi editado sob a forma da Resolução nº 765, de 06 de novembro de 2023.
- ✓ O RGC determinou a criação de um Grupo de Implementação do Regulamento para a elaboração do seu Manual Operacional.



# O SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES E O CONSUMIDOR

- Adesão à plataforma “consumidor.gov.br”.
- Criação do Sistema de Autorregulação de Telecomunicações – SART.

## *Iniciativas pró-consumidor → não me pertube*

- Participação em todas as discussões envolvendo o consumidor, inclusive o RGC no âmbito da Anatel.
- Um dos setores mais presentes no País → 345 milhões de contratos de telecom (junho de 2024).



## O SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES E O CONSUMIDOR

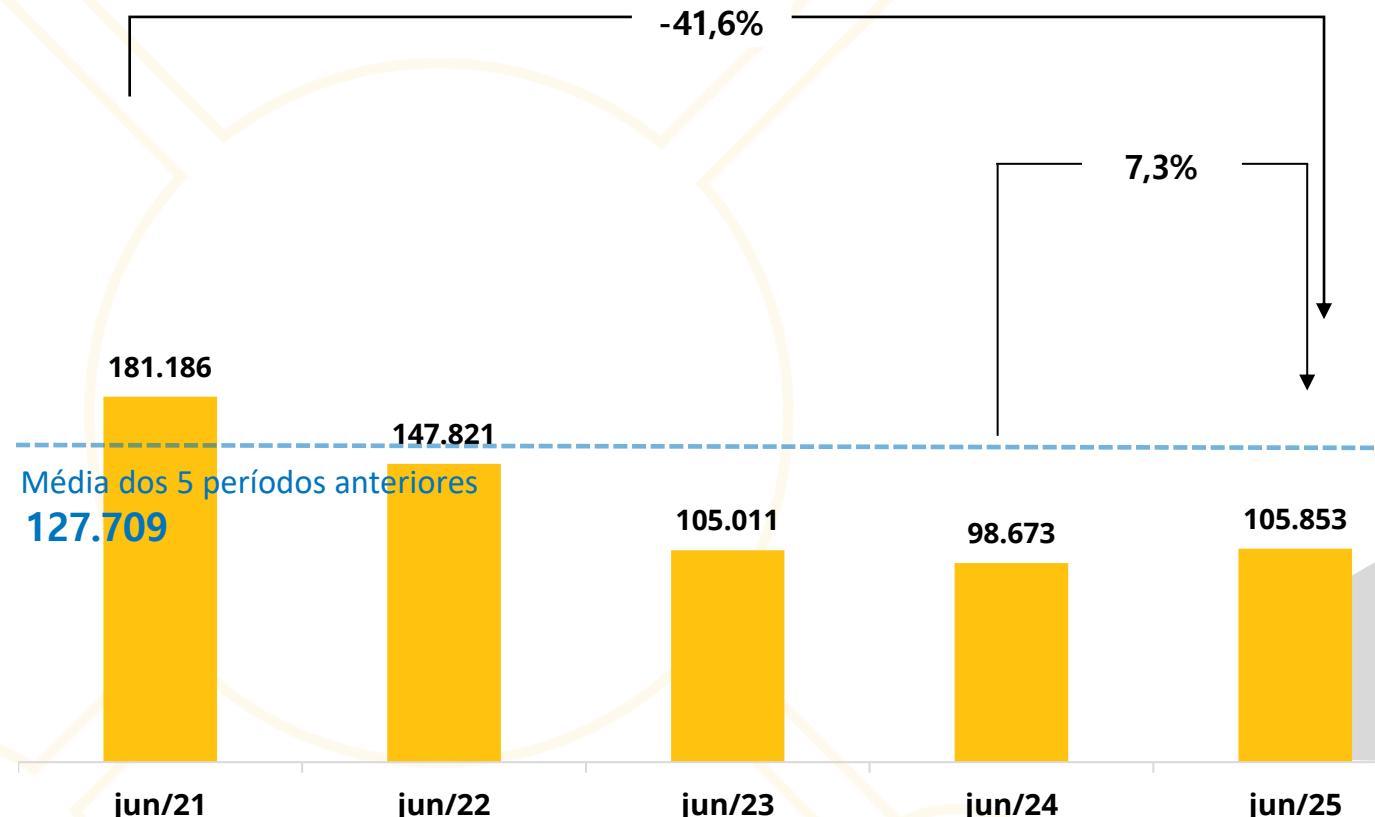
*Apesar do enorme número de contratos,  
não é um dos setores mais reclamados*



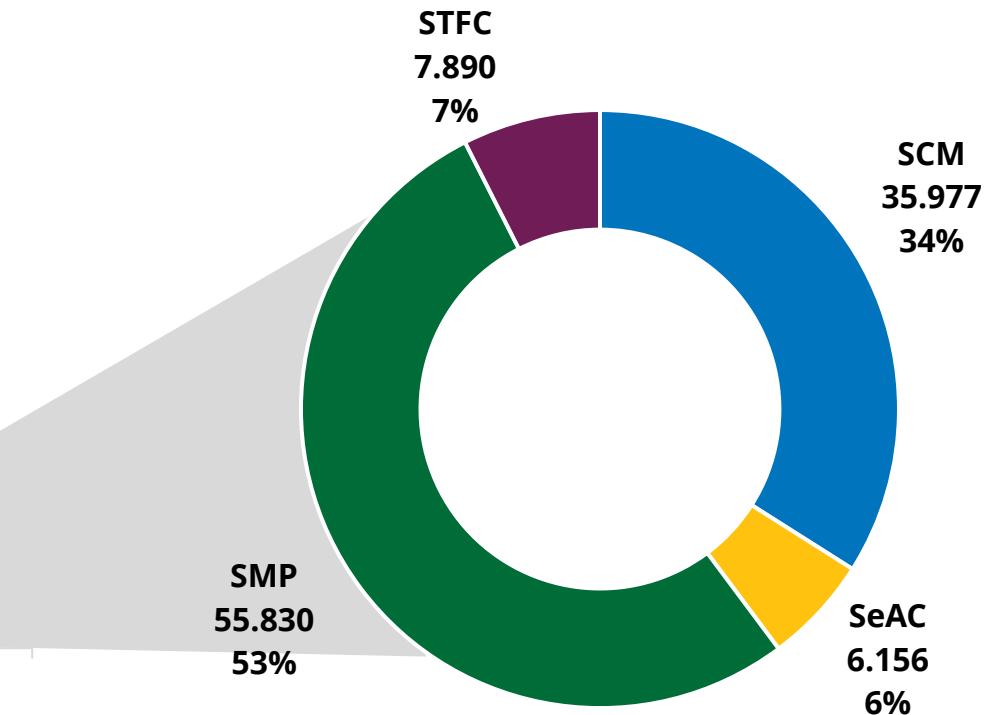
# QUEDA NAS RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES

DADOS ANATEL

## RECLAMAÇÕES – JUN/25



## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – JUN/25



Queda em relação à média  
-17,1%



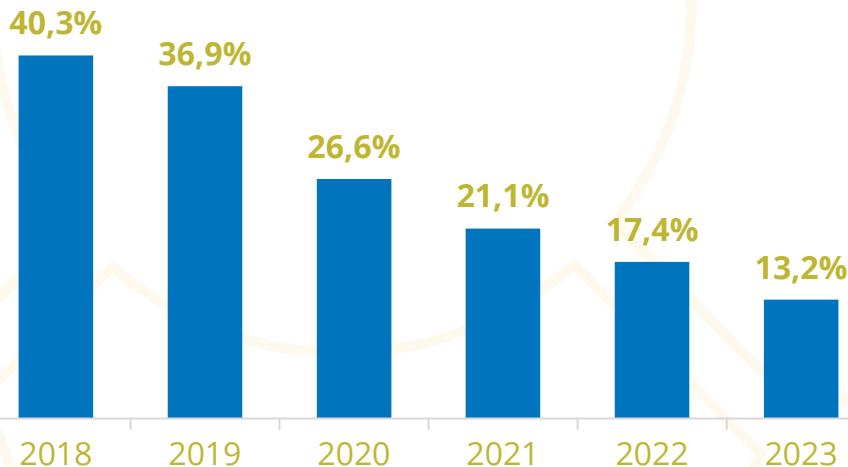
# RELAÇÕES COM CONSUMIDOR

## RESULTADOS EXPRESSIVOS DO SETOR EM FRENTEIS DO CONSUMIDOR

### Consumidor.gov

Telecom, que chegou a representar mais de 50% de todas as reclamações, reduz sua participação ano a ano.

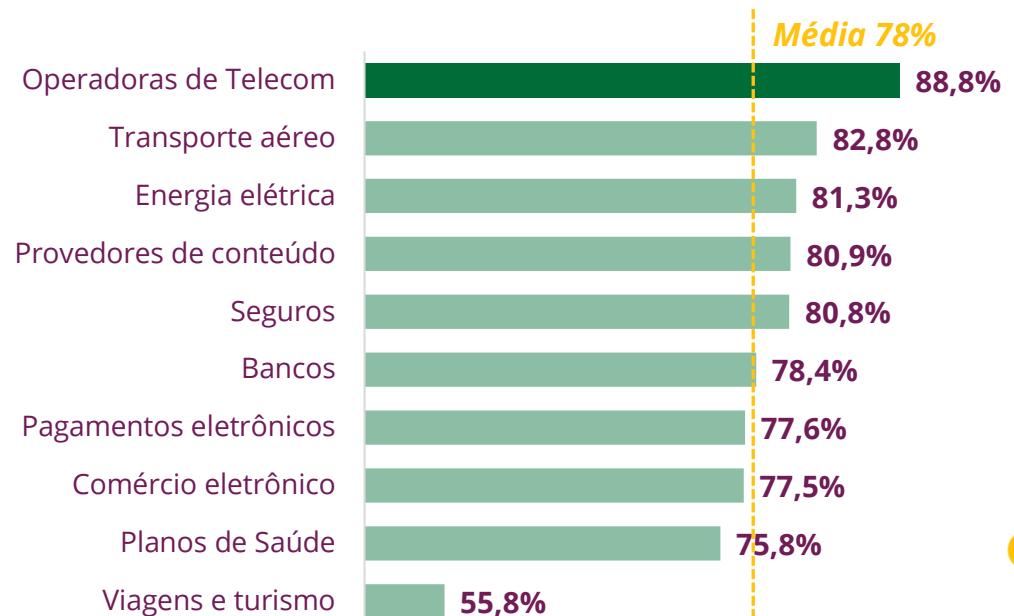
% de reclamações do setor na plataforma Consumidor.gov.br



### Sindec

Telecom deixou de ser o mais procurado em atendimentos nos Procons e é o setor com maior resolutividade pelo 3º ano consecutivo.

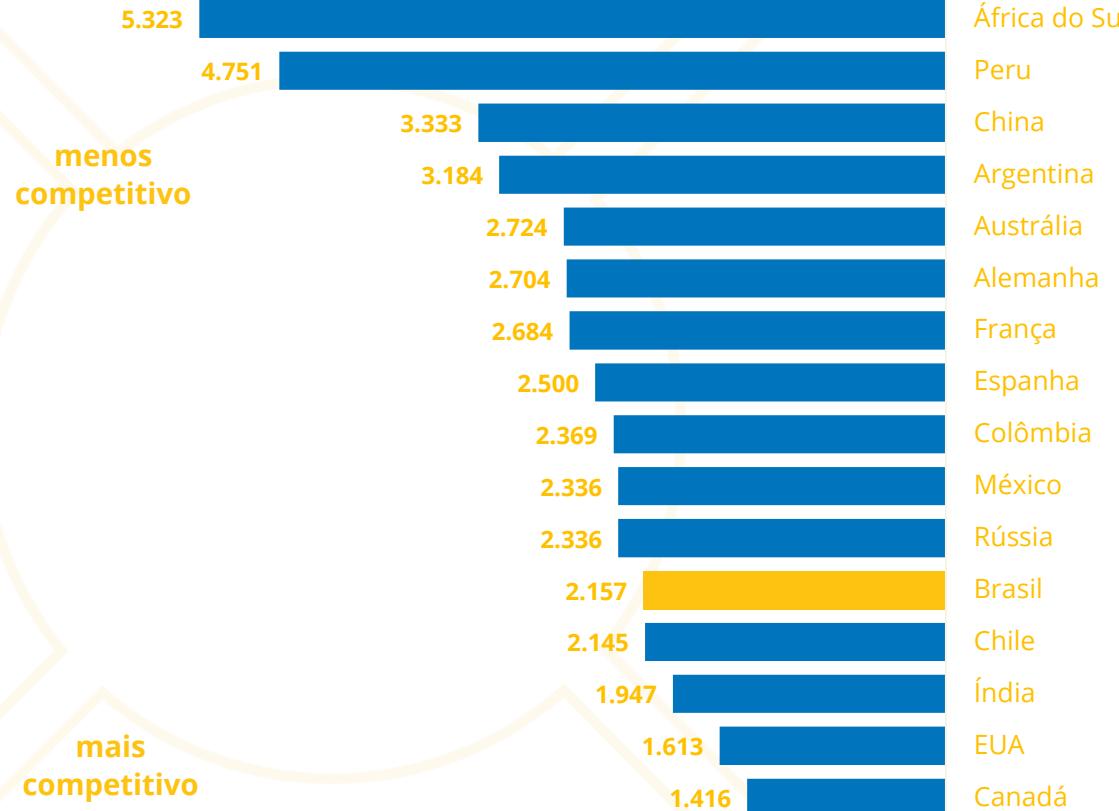
Índice de Resolutividade dos Procons 2023



# O MERCADO BRASILEIRO DE TELEFONIA É UM DOS MAIS COMPETITIVOS DO MUNDO E TEM PREÇOS INFERIORES A MUITOS PAÍSES

## Índice HHI da Banda Larga Fixa

mede a concentração do mercado com base no market share

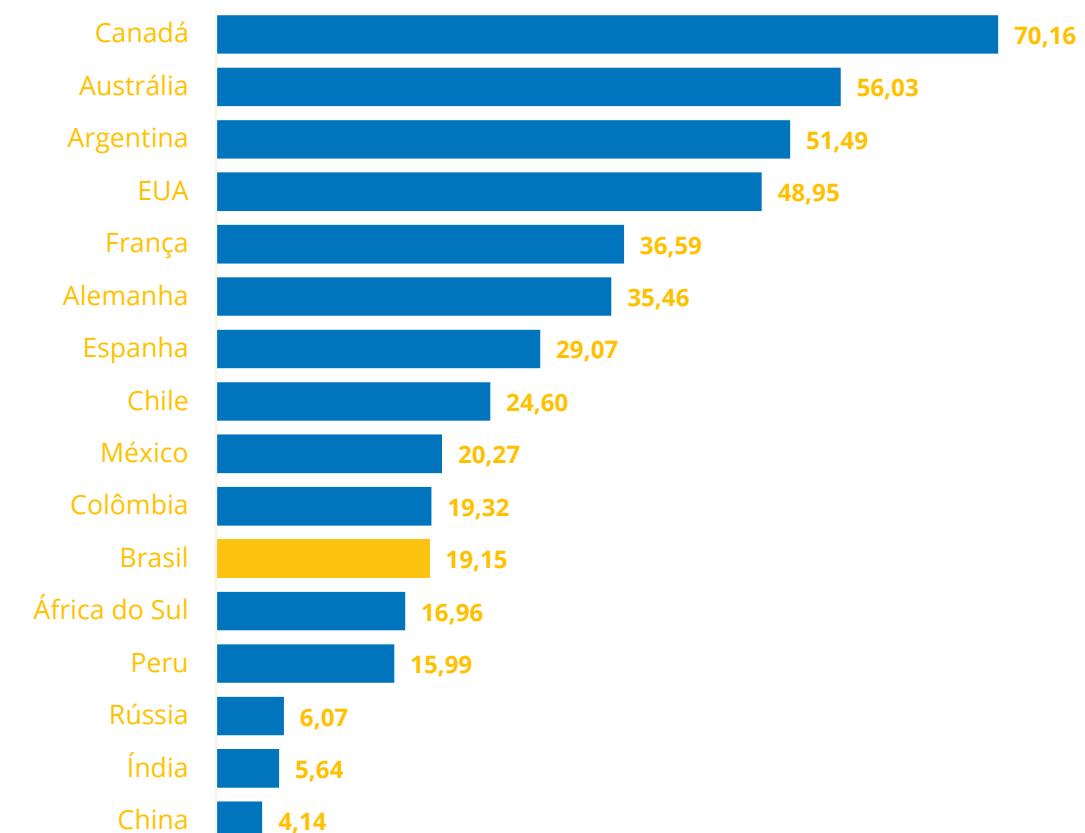


menos competitivo

mais competitivo

## Preço da Cesta de Banda Larga Fixa (US\$)

acessos fixos de 5 GB, 2024



# O SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES E O CONSUMIDOR

- Não é apenas teoria, mas o melhor antídoto para a qualidade e para o bom atendimento do consumidor é a

## ***Concorrência e a Eficiência***

- O setor de telecomunicações é o setor mais competitivo e concorrencial de infraestrutura do País.
- A regulação, inclusive a consumerista, além de se pautar pela concorrência, deve buscar os melhores incentivos econômicos → *tende a ter melhores resultados que o comando e controle.*
- Uma regulação menos invasiva e mais responsiva, voltada para os incentivos, tende a ter melhores efeitos *para o mercado, para o setor e também para os CONSUMIDORES!*





# CONSUMO SUSTENTÁVEL EM TELECOM



- ✓ **Sustentabilidade** como **vetor transversal** nas estratégias do setor de telecom.
- ✓ A partir de 2008 as operadoras passaram a aderir ao Pacto Global das Nações Unidas, sendo uma iniciativa voluntária e quem o integra assume a responsabilidade de contribuir para o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).
  - ◆ Elaboração anual de **Relatórios de Sustentabilidade/ESG/Impacto**.
  - ◆ Uma das principais frentes é o investimento em **energia renovável** para abastecer suas operações – redução de emissões e custos.

- ✓ **Três eixos** orientam esse movimento:





## ✓ Clima e Energia:

- ◆ Meta *Net Zero* para 2040, abrangendo toda a cadeia de valor (escopos 1, 2 e 3).
- ◆ 100% de consumo de energia elétrica proveniente de fontes renováveis.
- ◆ Mais de 38% da energia consumida gerada por fontes próprias (usinas solares e PCHs).
- ◆ Eficiência energética com sites da rede com *free cooling*.
- ◆ Redução de 92% das emissões absolutas de escopo 1 e 2 em relação a anos anteriores.
- ◆ Uma média de 68 GWh economizados em projetos de eficiência energética.

## ✓ Economia Circular

- ◆ Programa Descarte Certo já coletou uma média de mais de 2,5 mil toneladas de resíduos eletrônicos.
- ◆ 100% dos resíduos de rede destinados a reciclagem ou reuso.
- ◆ Projeto Reuso de Equipamentos para prolongar vida útil de ativos de rede.

## ✓ Gestão Ambiental

- ◆ Certificações ISO 14001 e ISO 50001.
- ◆ Programas de gestão hídrica com reaproveitamento de água da chuva em unidades.
- ◆ Monitoramento e mitigação de riscos climáticos em infraestrutura crítica.



### ✓ **Diversidade e Inclusão**

- ◆ Compromissos públicos para o aumento da participação de mulheres e de negros em liderança até 2025.
- ◆ Programas afirmativos para contratação de pessoas com deficiência, negros e mulheres.
- ◆ Rede de grupos de afinidade.

### ✓ **Impacto Comunitário**

- ◆ Projetos de educação e inclusão digital.
- ◆ Programas para levar conectividade a regiões remotas e comunidades vulneráveis.
- ◆ Expansão da cobertura 4G e 5G para mais municípios.
- ◆ Parcerias com instituições para capacitação em competências digitais

### ✓ **Clientes e Experiência**

- ◆ Aumento do NPS e melhorias na resolução de demandas no Consumidor.gov.
- ◆ Plataformas acessíveis e serviços adaptados para pessoas com deficiência.

### ✓ **Colaboradores**

- ◆ Programas internos de valorização da diversidade e equidade.
- ◆ Políticas afirmativas para inclusão de mulheres, pessoas negras, LGBTQIA+ e PcD.



# GOVERNANÇA



## ✓ Práticas e Transparência

- ◆ Listadas no ISE B3 e no Dow Jones Sustainability Index (Emerging Markets).
- ◆ Aderência aos Women's Empowerment Principles e ao Pacto Global ONU.
- ◆ Relatórios anuais alinhados às diretrizes GRI, SASB, TCFD e ODS.

## ✓ Estrutura de Governança

- ◆ Políticas de integridade, ética e transparência alinhadas às melhores práticas de governança corporativa.
- ◆ Treinamentos regulares em ética e conformidade para colaboradores e fornecedores.
- ◆ Comitê ESG integrado à alta gestão para acompanhamento das metas.
- ◆ Canal de Ética acessível a todos os públicos.

## ✓ Gestão de Riscos

- ◆ Política anticorrupção e due diligence de fornecedores com critérios ESG.
- ◆ Monitoramento contínuo de riscos socioambientais e de conformidade.



# **FERNANDO ANTÔNIO RIBEIRO SOARES**

DIRETOR DE REGULAÇÃO E INOVAÇÃO

[fernando.soares@conexis.org.br](mailto:fernando.soares@conexis.org.br)

[www.linkedin.com/in/fernando-antônio-ribeiro-soares-99a9002a](http://www.linkedin.com/in/fernando-antônio-ribeiro-soares-99a9002a)