

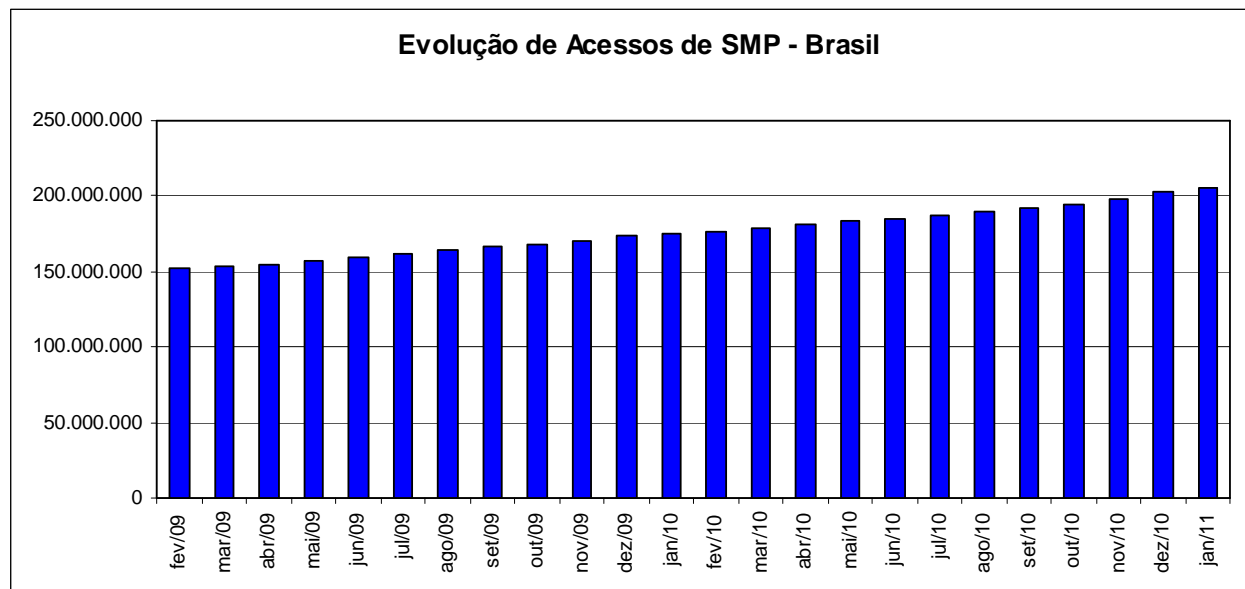


Qualidade do Serviço Móvel Pessoal

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

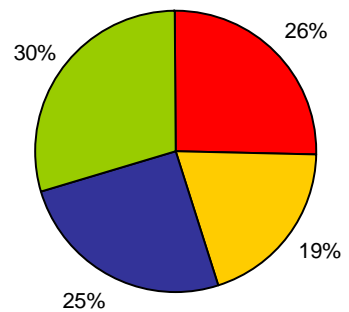
Brasília – 23/3/2011







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



■ CLARO ■ OI ■ TIM ■ VIVO



Principais ações da Anatel

* **Alteração do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal**

- Criação de regras mais objetivas quanto à interrupção, explicitando sob quais condições os Usuários devem ser ressarcidos no caso de indisponibilidade do serviço.
- Criação do Conselho de Usuários do SMP.
- Aprimoramento das atuais regras frente aos problemas ainda observados.

* **Obrigações de *roaming* nos municípios com menos de 30 mil habitantes**, em virtude de Editais de Licitação realizados pela Anatel

- Com esta obrigação, mesmo que haja interrupção no serviço de uma determinada prestadora nestes municípios, o Usuário do SMP não teria seu serviço interrompido, uma vez que poderia utilizar a rede de outra prestadora naquela mesma localidade.

* **Revisão da regulamentação sobre qualidade no Serviço Móvel Pessoal**

- 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 no intuito de aferir a qualidade percebida pelos Usuários do SMP.



Principais ações da Anatel

* Iniciativas adotadas em outros Estados

- Encontram-se em curso na Agência inúmeros PADOS para averiguação da má prestação do serviço pelas diversas prestadoras do SMP. Por exemplo, está análise, PADO para averiguação de problemas da cobertura da prestadora CLARO no município de Boca de Acre, no Estado de Amazonas.
- Realização de reuniões periódicas com a prestadora TIM com vistas à apresentação de planos de melhoria da qualidade dos serviços com prazos objetivos, que serão objeto de fiscalização pela Agência.
- Proibição judicial de venda de novos acessos móveis pela TIM no Estado do Rio Grande do Norte com base em fiscalização realizada pela Anatel.
- Despacho da Superintendência de Serviços Privados proibindo a prestadora TIM de comercializar determinado Plano de Serviço no Estado do Maranhão.



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