



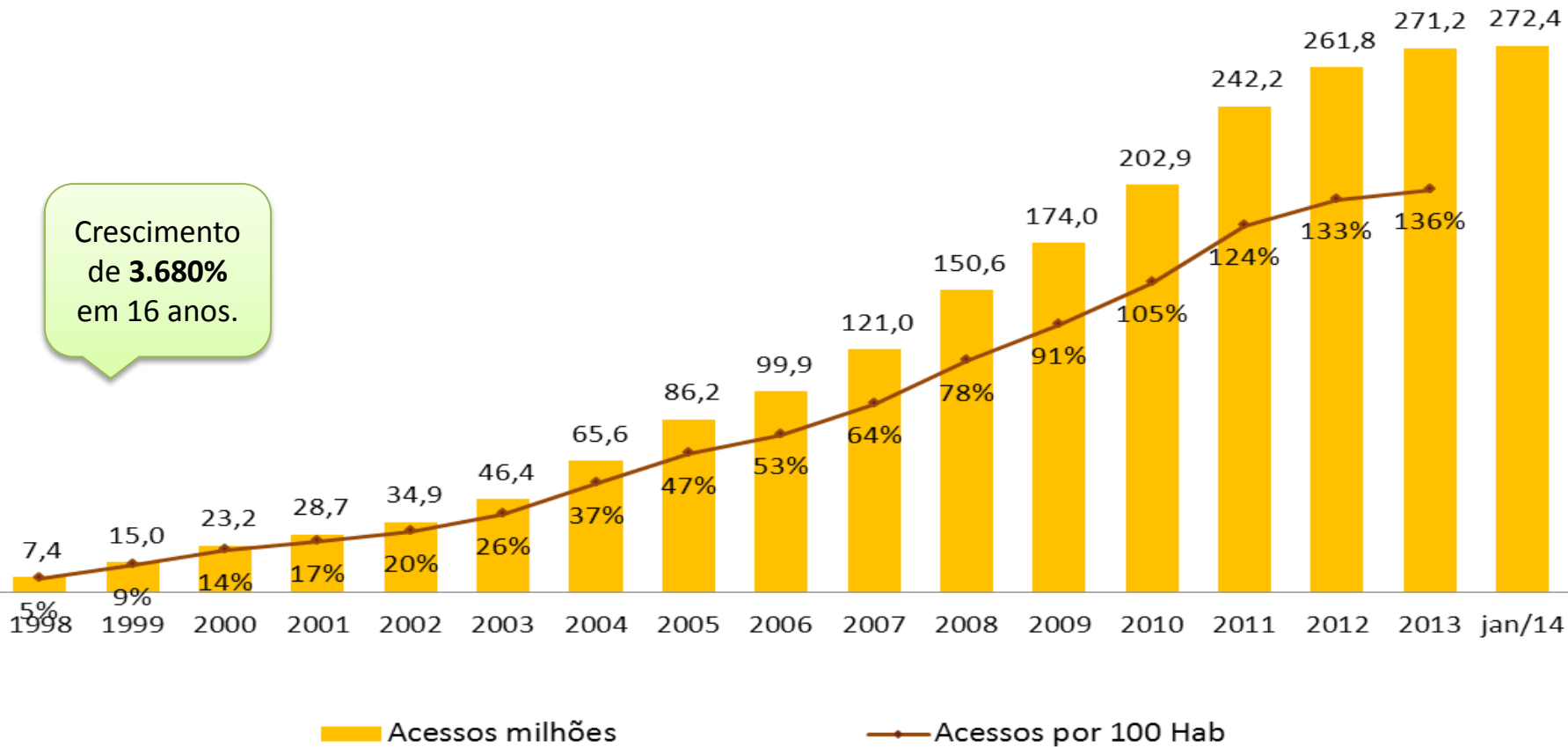
# *Telefonia Móvel: Preço, Melhorias da Infraestrutura de Rede das Operadoras de e das condições de prestação do serviço*

**João Batista de Rezende**  
Anatel

**Brasília/DF**  
**Abril/2014**



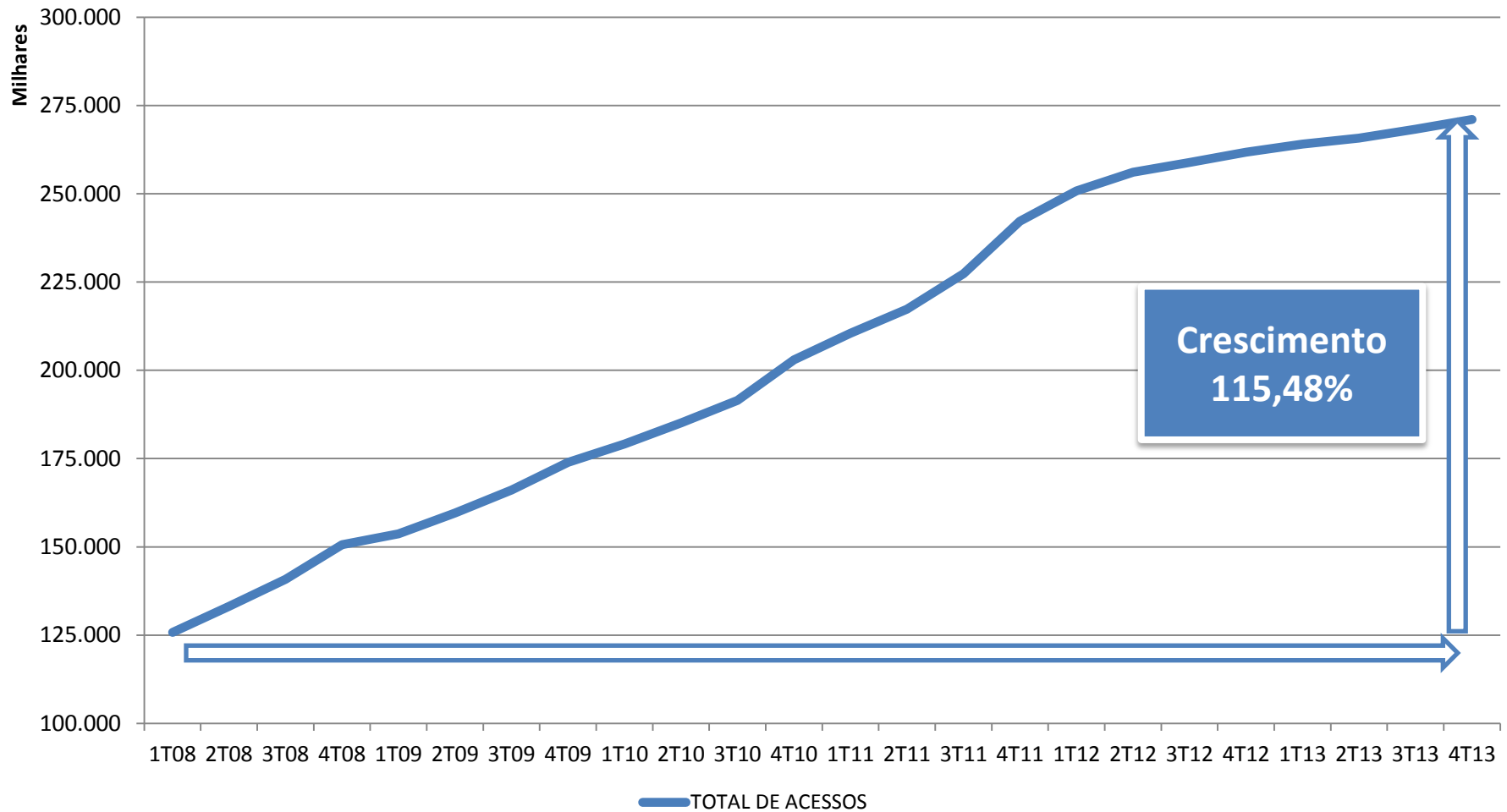
Crescimento de **3.680%** em 16 anos.



→ Avanço de tecnologias na telefonia móvel.

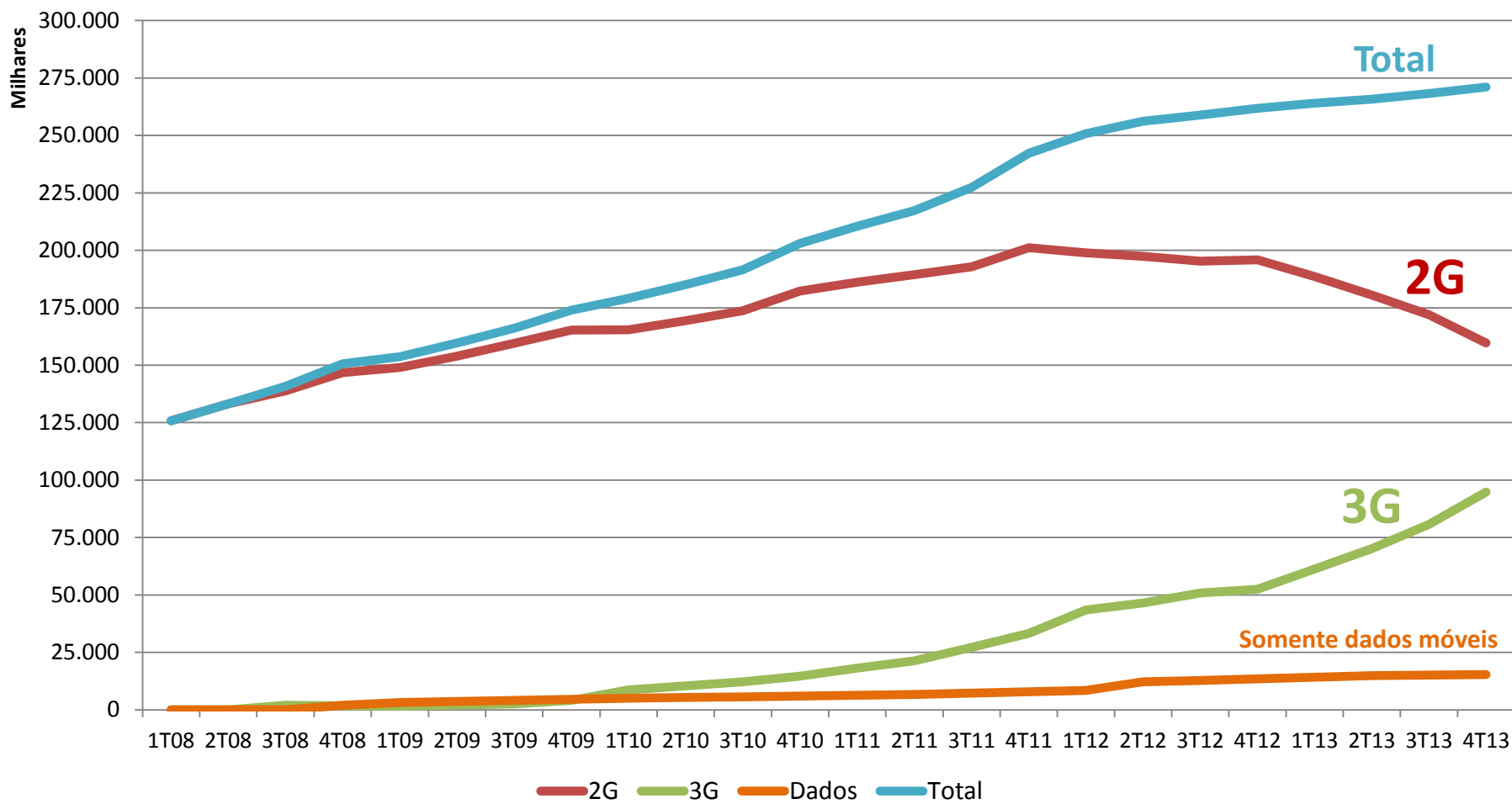
\*5.565 municípios atendidos <sup>2</sup>

## Número de acessos total, SMP, 2008 a 2013



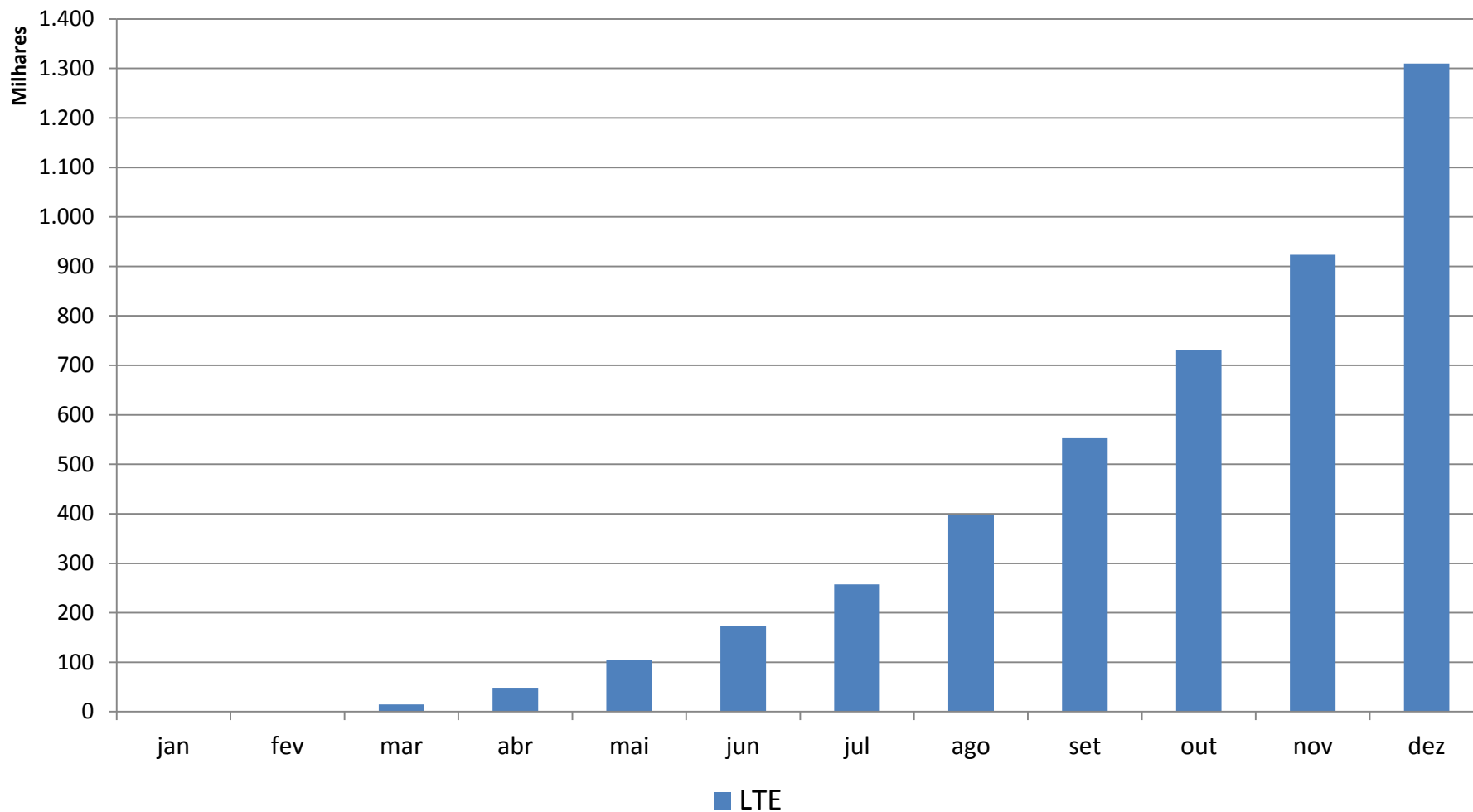
Fonte: SMP-ANATEL

## Evolução de número de acessos por tecnologia, Brasil, SMP, 2008 a 2013



Fonte: SMP-ANATEL

## Número de acessos, 4G (LTE), Brasil, SMP, 2013

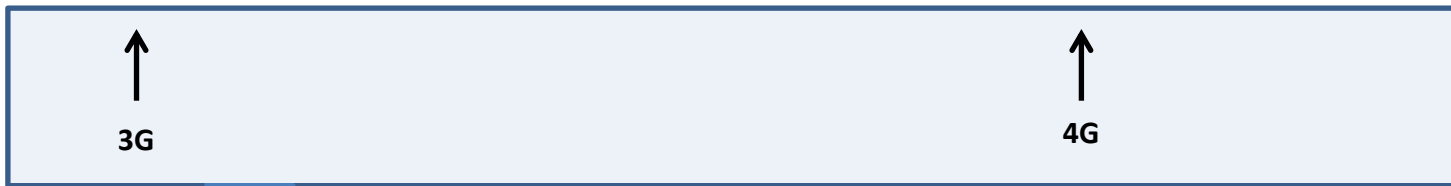
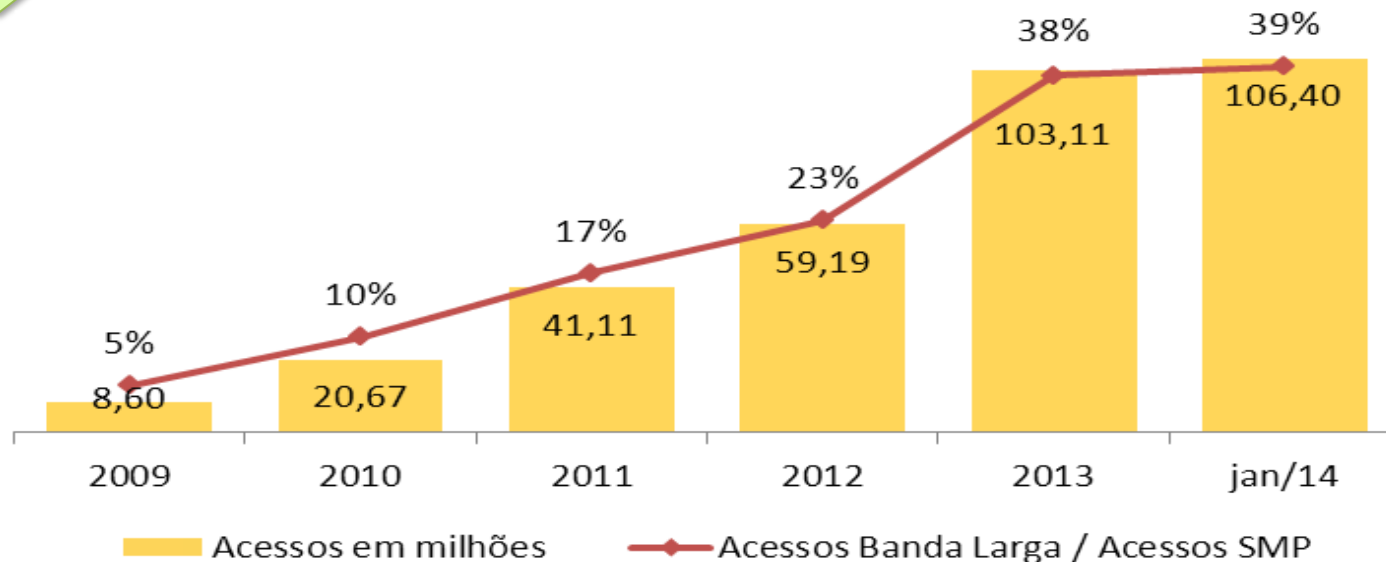


Fonte: SMP-ANATEL

## Evolução de acessos da Banda Larga Móvel e indicação da evolução de tecnologias

Crescimento de **1.199%** em 5 anos.

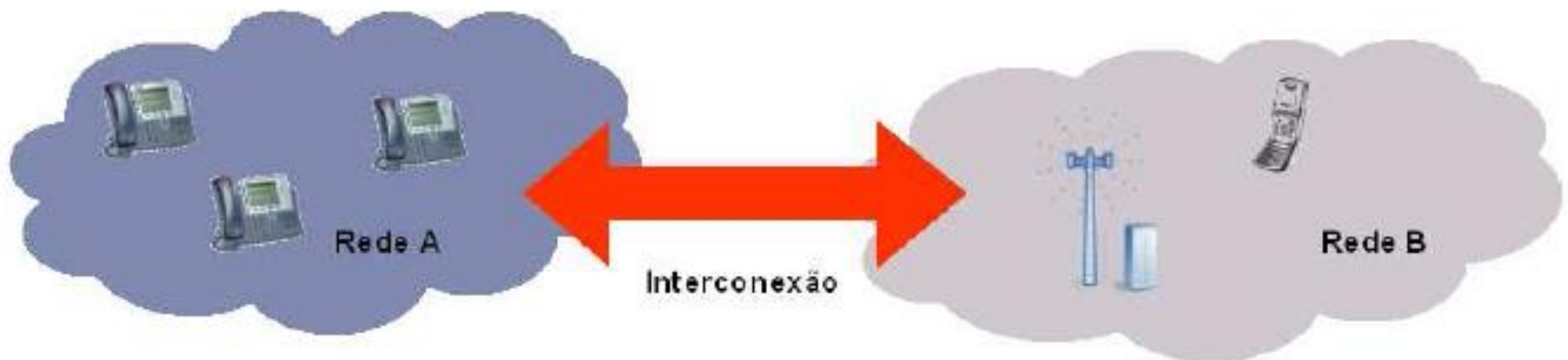
**4G = 1.566.362** Acessos em jan/14



→ Avanço de tecnologias de banda larga móvel.

## Medidas Pró-Competição

### *Interconexão*

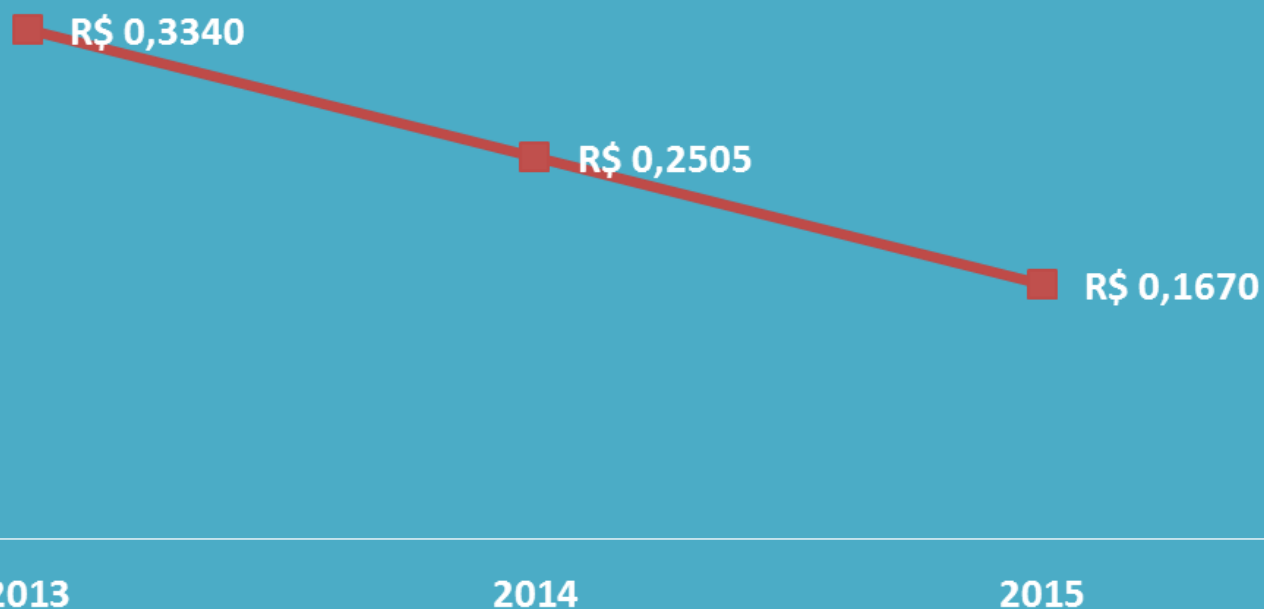


*Todas as vezes que um usuário da Rede A se comunica com um usuário da Rede B, a Rede A paga um valor relativo ao acesso à Rede B*



## Medidas Pró-Competição

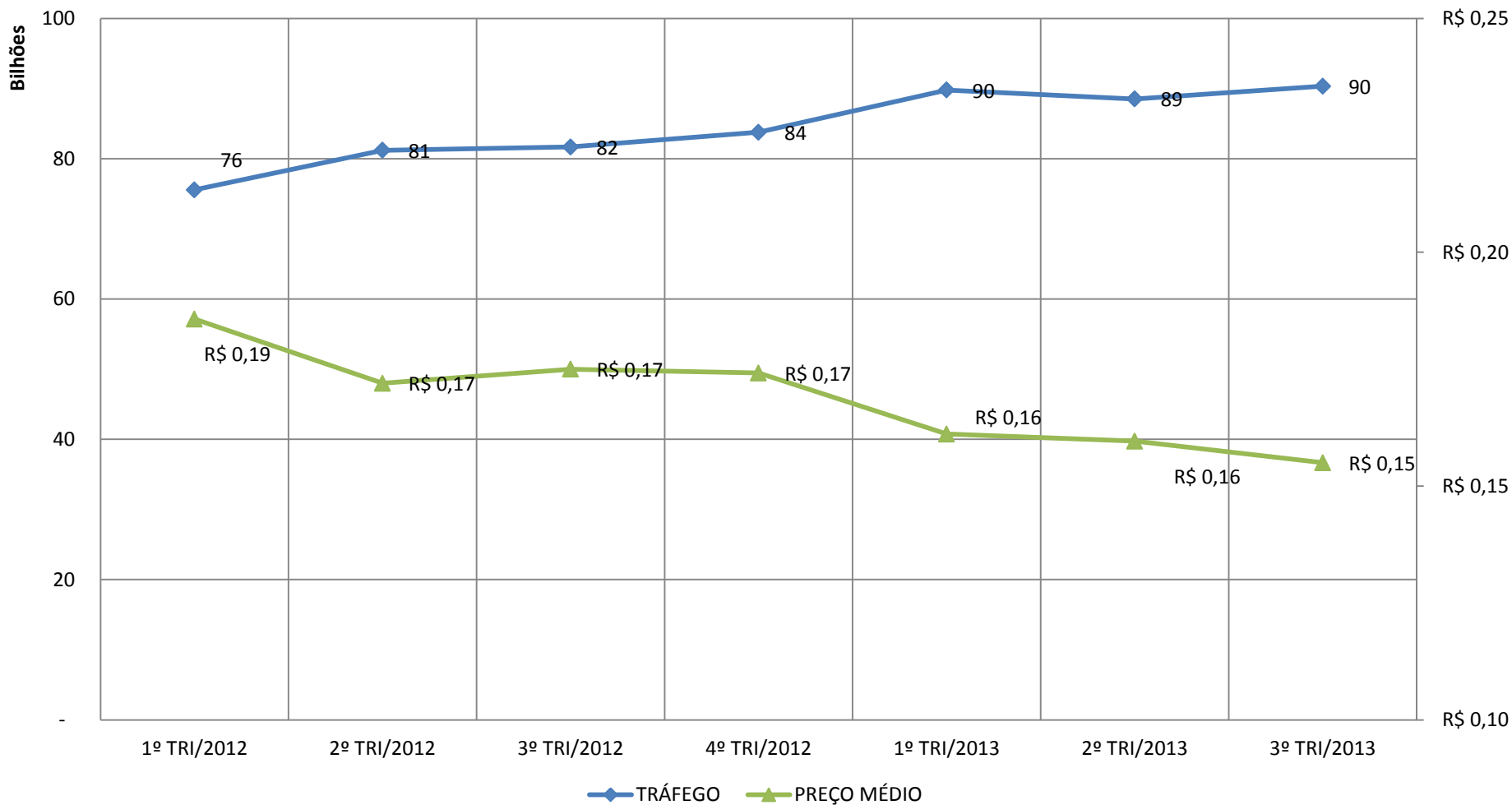
### *Interconexão*

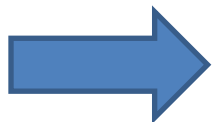


O custo de chamadas realizadas entre prestadoras distintas diminuirá



## EVOLUÇÃO - TRÁFEGO E PREÇO MÉDIO por minuto





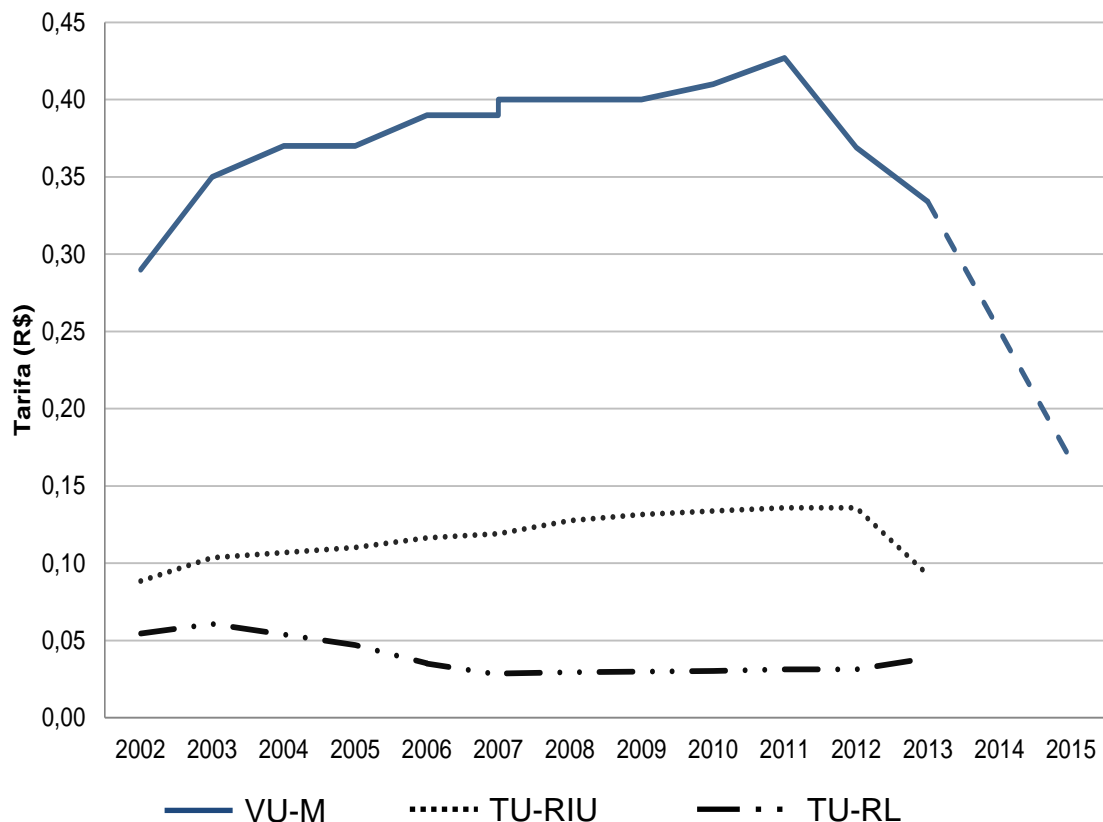
## *Aspectos Tributários: Uma questão relevante*

ICMS	Estados (Ju/13)	Efeito sobre o Preço do serviço*
35%	Rondônia	63,00%
32%	Mato Grosso	55,40%
30%	Pará, Paraíba e Amazonas.	50,72%
29%	Goiás, Mato Grosso do Sul, Rio de Janeiro e Paraná	48,48%
28%	Pernambuco e Bahia	46,31%
27%	Alagoas, Ceará, Maranhão, Rio Grande do Norte e Sergipe	44,20%
25%	Demais Estados (Acre, Amapá, Distrito Federal, Espírito Santo, Minas Gerais, Piauí, Rio Grande do Sul, Roraima, Santa Catarina, São Paulo e Tocantins)	40,15%

\*Inclui ICMS, PIS e Cofins (não inclui FUST e FUNTTEL)



## Evolução das tarifas de interconexão



**Notas:**

**VU-M** corresponde ao valor de remuneração pelo uso de rede para chamadas entre terminais fixos e móveis;

**TU-RL** corresponde ao valor de remuneração pelo uso de rede para chamadas entre terminais fixos locais;

**TU-RIU** corresponde ao valor de remuneração pelo uso de rede para chamadas Longa Distância;

Os valores de VU-M apresentados na figura correspondem àquelas praticadas pela Oi. Quedas observadas a partir de 2014 foram determinadas pela Resolução nº 576/2010 e Resolução nº 600/2012.

Os valores de TU-RL e TU-RIU presentes no gráfico são médias da TU-RL de todas os Setores do PGO.

## Tarifas médias para chamadas de terminais Fixos para terminais Móveis

### Chamada Fixo – Móvel: Local (VC-1)

(2013)	(2014)	Δ %
R\$ 0,38746	R\$ 0,33839	-13%

### Chamada Fixo – Móvel: Longa Distância (VC-2) (Ex. Brasília-Goiânia)

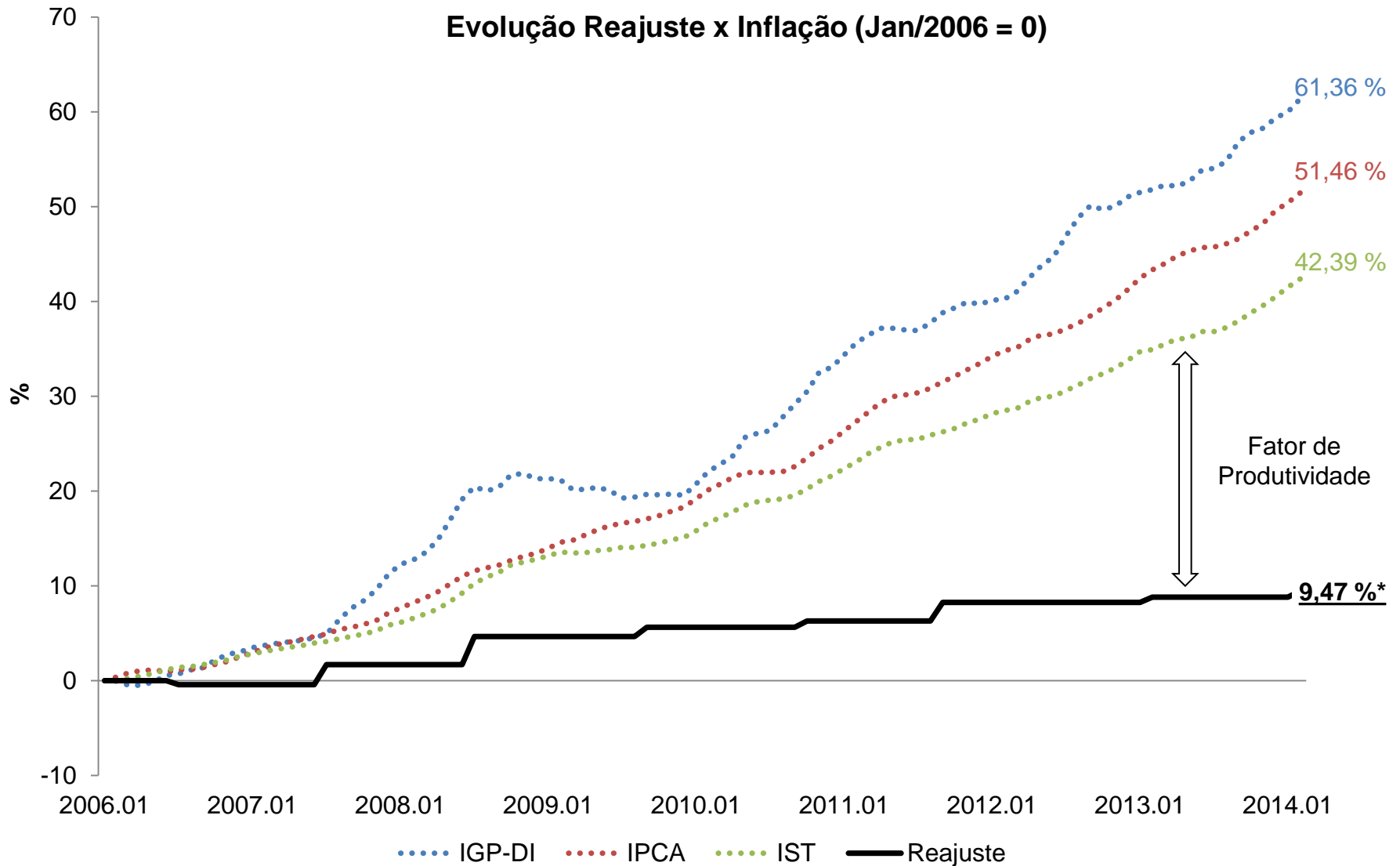
(2013)	(2014)	Δ %
R\$0,93363	R\$ 0,80048	-13%

### Chamada Fixo – Móvel: Longa Distância (VC-3) (Ex. Brasília- São Paulo)

(2013)	(2014)	Δ %
R\$ 1,05887	R\$ 0,92579	-13%

**Notas:**

Revisão dos valores de VC 1, Vc2 e VC3 foram homologados no Ato nº 1742/2014, de 24/02/2014.



**Notas:** \* Valor em destaque consiste no índice de reajuste tarifário acumulado, incluindo o reajuste aprovado na Reunião do Conselho Diretor da Anatel em 10/04/2014;  
 O índice de reajuste se aplica a todos os itens da cesta básica (ex. Assinaturas, Habilitações, Minutos de chamadas entre terminais fixos; <sup>12</sup>  
 O reajuste ocorre em períodos não inferiores a 12 meses;



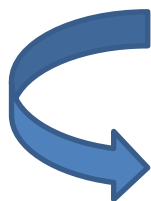
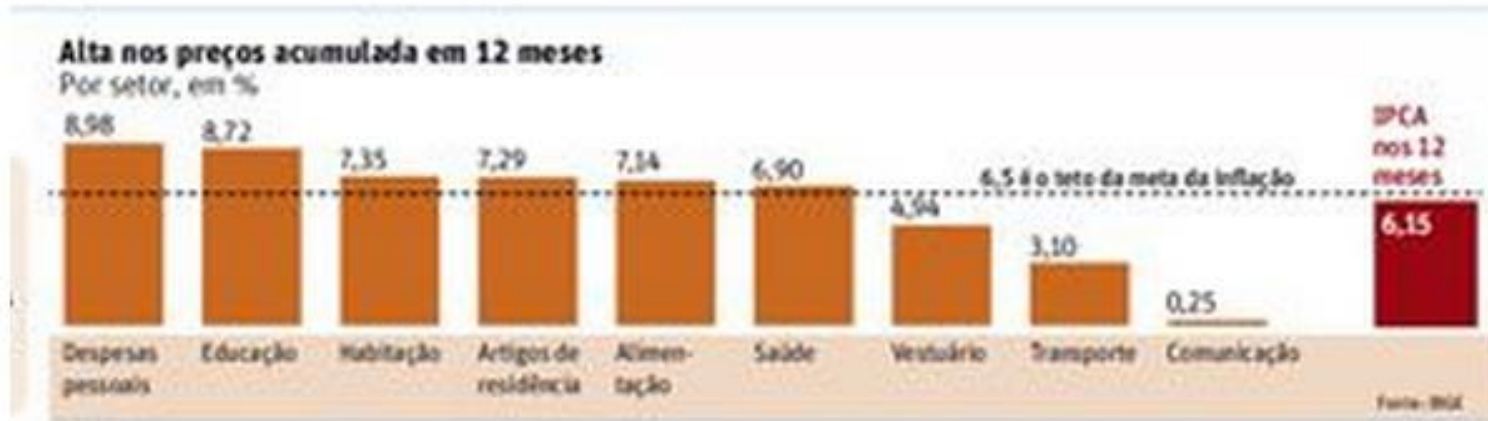
IPCA-15: Comunicação Social **IBGE**, em 17/04/2014.

Grupo	Variação (%)		Impacto (p.p)	
	Março	Abril	Março	Abril
<b>Índice Geral</b>	<b>0,73</b>	<b>0,78</b>	<b>0,73</b>	<b>0,78</b>
Alimentação e Bebidas	1,11	1,84	0,27	0,45
Habitação	0,44	0,58	0,06	0,08
Artigos de Residência	0,6	0,24	0,03	0,01
Vestuário	0,19	0,37	0,01	0,02
Transportes	1,22	0,54	0,23	0,1
Saúde e Cuidados Pessoais	0,46	0,69	0,05	0,08
Despesas Pessoais	0,78	0,5	0,08	0,05
Educação	0,53	0,14	0,03	0,01
<b>Comunicação</b>	<b>-0,66</b>	<b>-0,61</b>	<b>-0,03</b>	<b>-0,03</b>

*Em função da redução nas contas de telefone fixo (-2,03%),  
Comunicação (-0,61%) se manteve em queda*



Folha de São Paulo, em 10/04/2014.



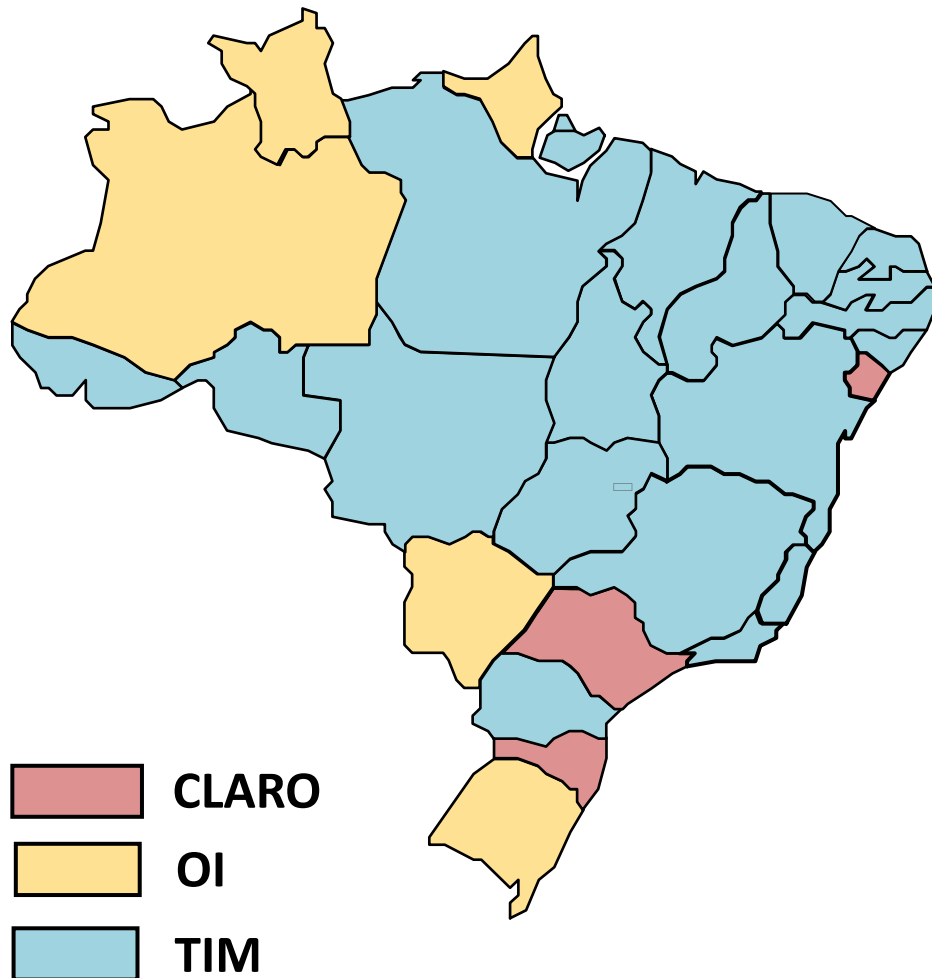
Press Release FGV, em 14/04/2014: IGP-10 de abril

*quatro classes de despesa apresentaram decréscimo em suas taxas de variação: Transportes (0,95% para 0,62%), **Comunicação (0,29% para -0,09%)**, Habitação (0,61% para 0,56%) e Despesas Diversas (0,54% para 0,35%)*



- Suspensão de Vendas:

- Medida Cautelar:



- CLARO, OI e TIM:** apresentaram Planos, detalhados por Estado, dentro do prazo estabelecido. Novas vendas foram permitidas após análise e aprovação preliminar, pela Anatel, dos Planos apresentados.
- VIVO, CTBC e SERCOMTEL** não foram proibidas de comercializar em nenhum Estado. Todavia, delas também foi requerida a apresentação o Plano de Ação de Melhoria em suas áreas de atuação.



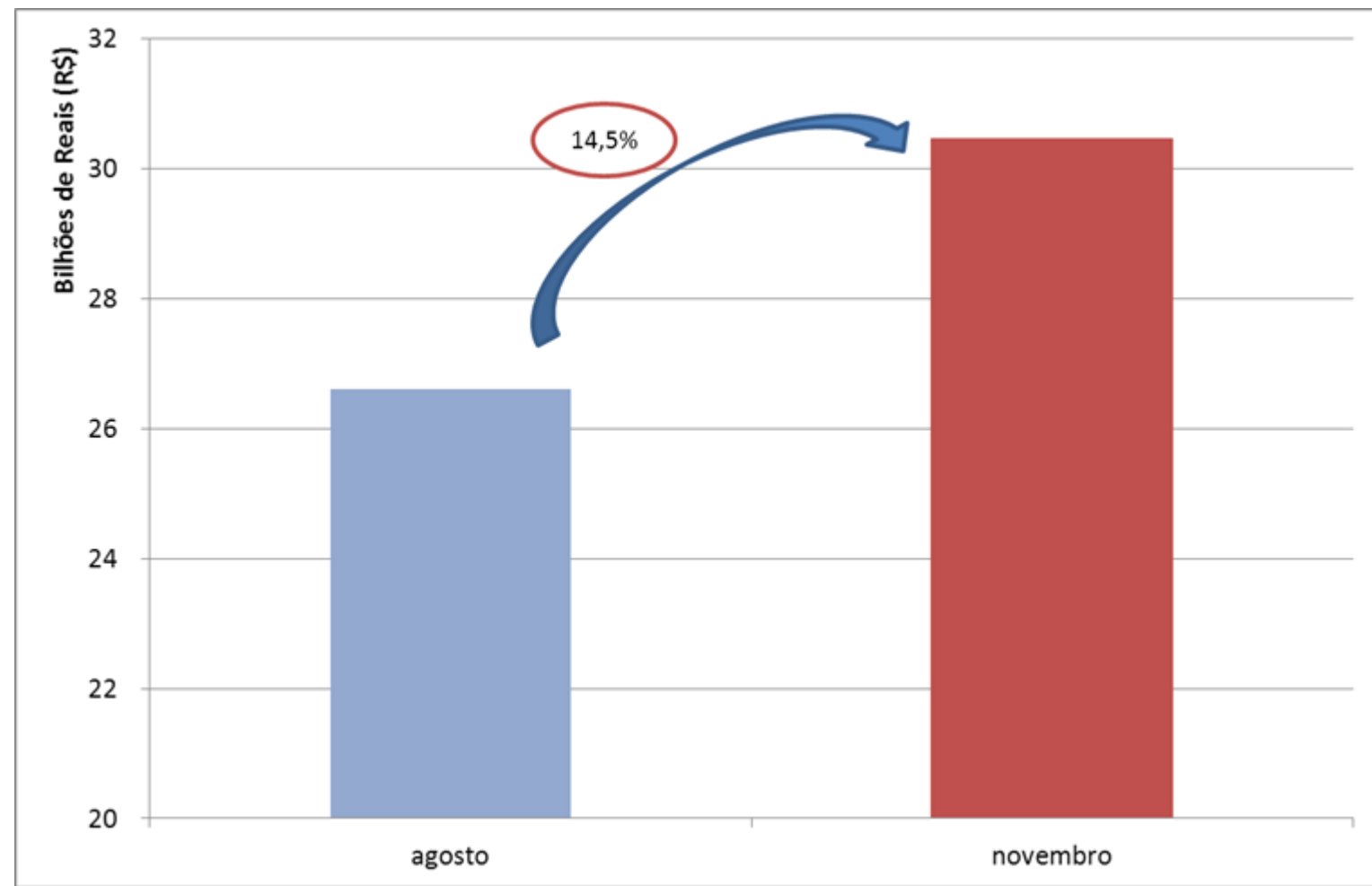
## Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP):

- **Avaliação Trimestral;**
- Compromissos para todas as Unidades da Federação;
- Possibilidade de novas suspensões de comercialização;
- Outras sanções previstas na regulamentação vigente.

## Parâmetros de Monitoramento:

- Indicadores de desempenho de Rede;
- Atendimento ao Usuário;
- Interrupções do Serviço de Telefonia Móvel;
- Investimentos para o triênio 2012-2014.



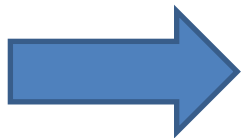
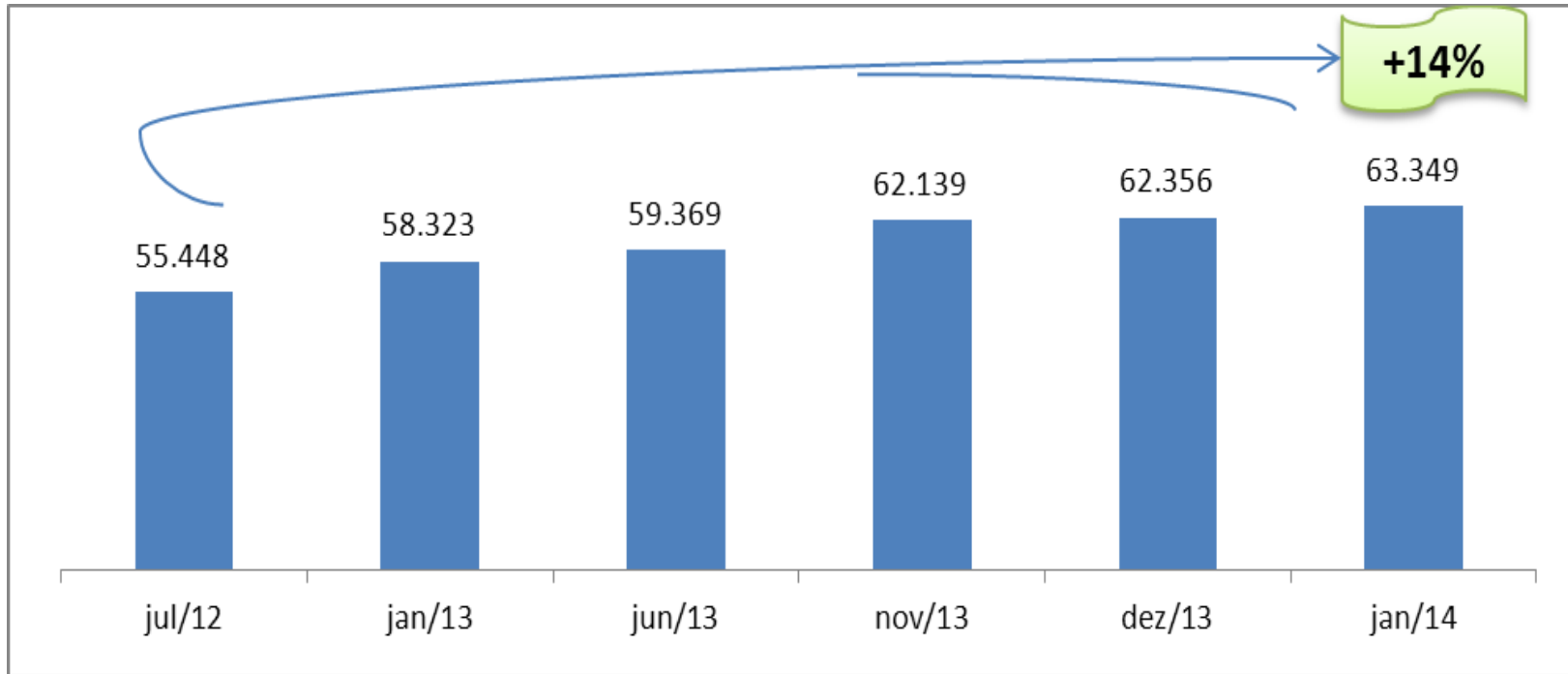




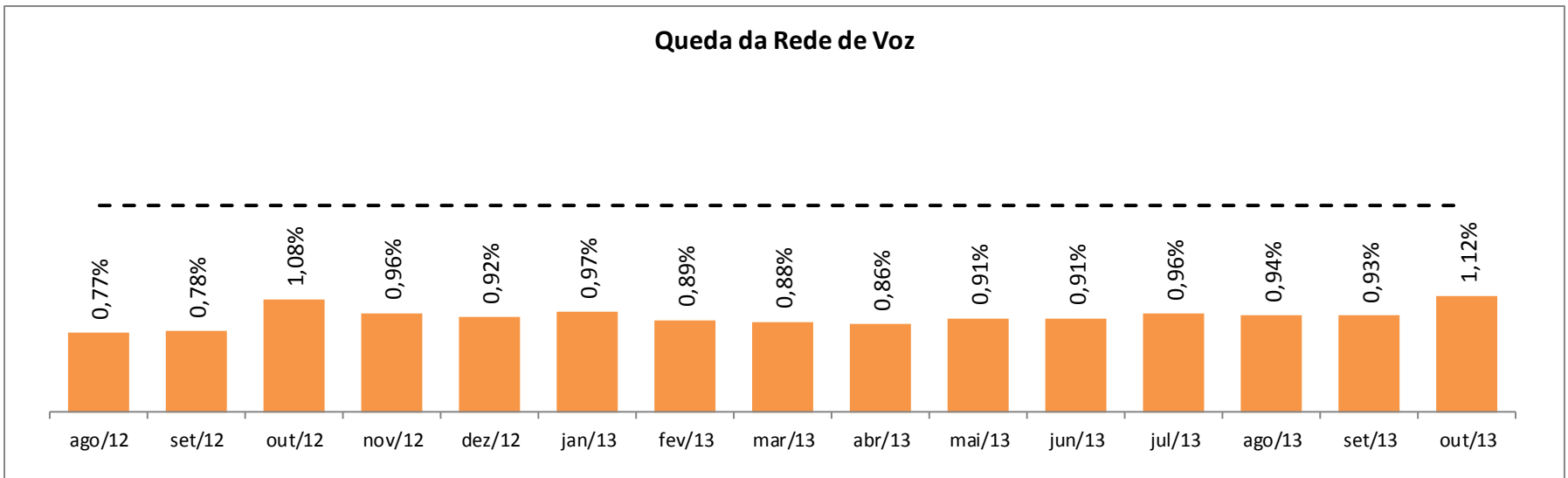
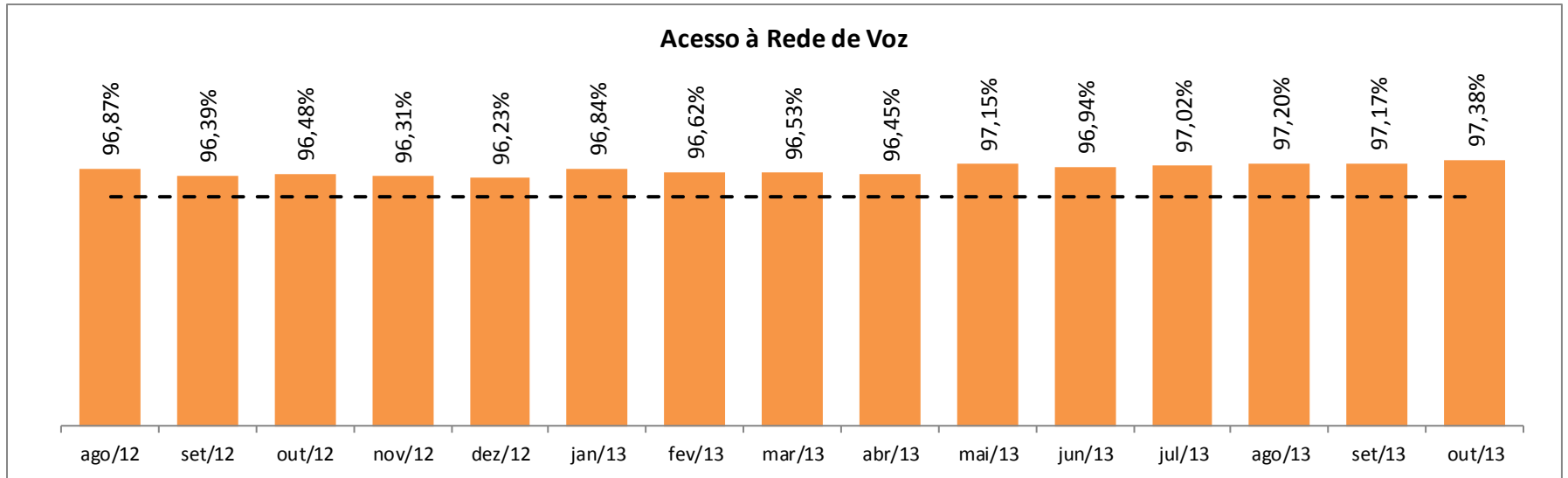
EMPRESA	Vlr. Previsto total triênio 2012 2013 e 2014	Vlr. Realizado 2012	Vlr. Realizado 2013 - até outubro	Total realizado 2012 + 2013	% Realizado em relação ao total previsto
CLARO	R\$ 8.260.000.000,00	R\$ 3.118.214.260,60	R\$ 1.673.368.426,00	R\$ 4.791.582.686,60	58%
OI	R\$ 5.482.000.000,00	R\$ 1.138.093.702,00	R\$ 978.015.786,85	R\$ 2.116.109.488,85	39%
TIM	R\$ 10.860.000.000,00	R\$ 3.765.000.000,00	R\$ 2.109.524.566,00	R\$ 5.874.524.566,00	54%
VIVO	R\$ 7.153.000.000,00	R\$ 2.926.194.540,90	R\$ 1.648.287.445,20	R\$ 4.574.481.986,10	64%
CTBC	R\$ 36.942.300,00	R\$ 10.350.000,00	R\$ 26.960.000,00	R\$ 37.310.000,00	101%
SERCOMTEL	R\$ 7.466.625,38	R\$ 3.552.207,33	R\$ 622.940,01	R\$ 4.175.147,34	56%
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 31.799.408.925,38</b>	<b>R\$ 10.961.404.710,83</b>	<b>R\$ 6.436.779.164,06</b>	<b>R\$ 17.398.183.874,89</b>	<b>55%</b>

\* O valor previsto pela Sercomtel foi retificado para R\$ 7.466.625,38.

\* Retificado o valor de investimento realizado pela CTBC em 2012

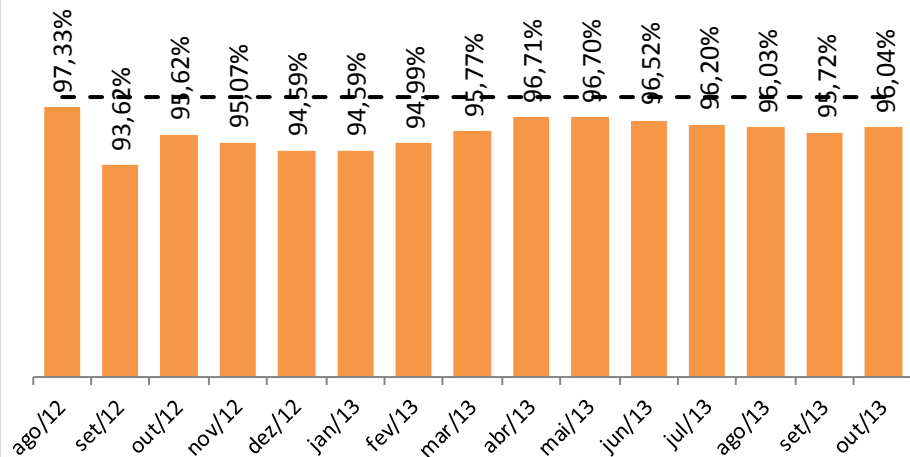


*Em média, 438 ERB's mensalmente licenciadas*

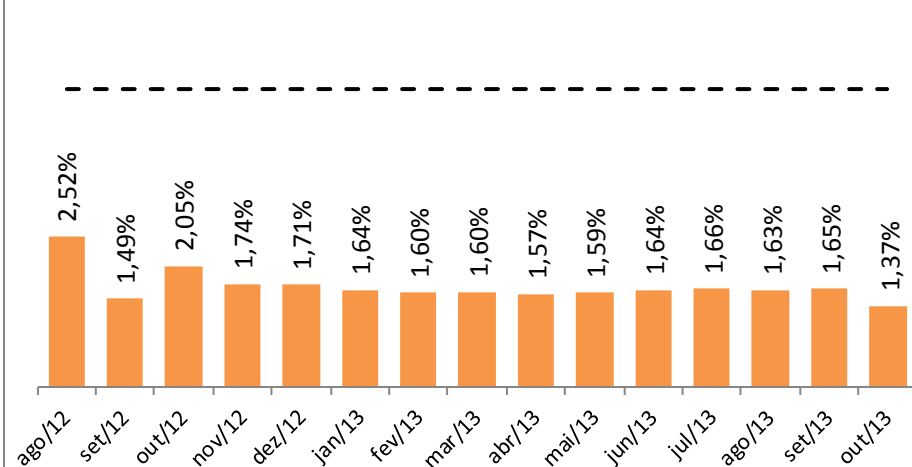




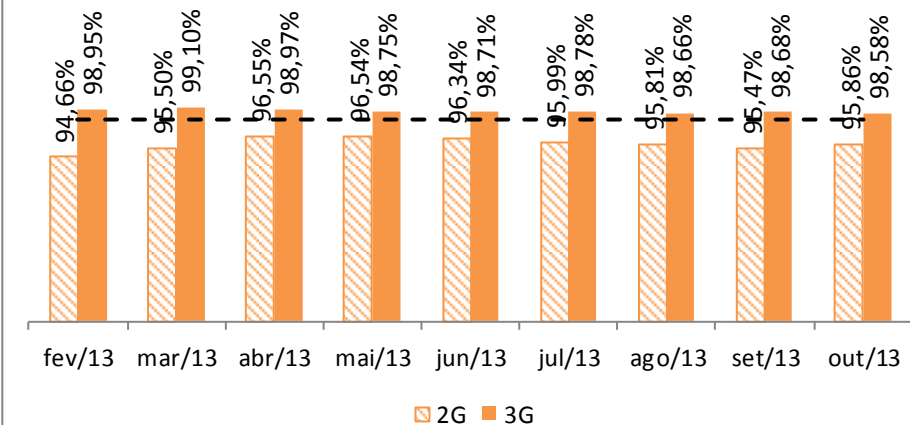
### Acesso à Rede de Dados



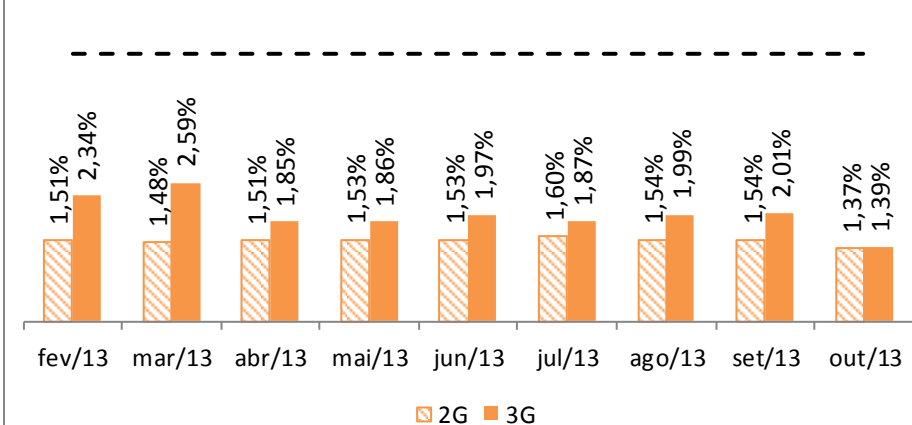
### Queda da Rede de Dados



### Acesso à Rede de Dados (2G e 3G)



### Queda da Rede de Dados (2G e 3G)





## Outras medidas: Concatenação de Chamadas Sucessivas

Caso haja chamadas sucessivas, consideradas estas as efetuadas entre o mesmo Código de Acesso de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, **devem ser consideradas como sendo uma única chamada**.

Entrada em vigor: 1º de Março de 2013

## Outras Medidas: FEMTOCÉLULA

**Definição:** Equipamento de Radiocomunicação de Radiação Restrita. De baixa potência de transmissão, autoconfigurado e gerenciado pela Prestadora de SMP.

- maiores taxas de transmissão de dados;
- melhoria na cobertura em ambientes internos;
- maior eficiência no uso do espectro.



→ Não incidência de Taxa de Fiscalização de Instalação (R\$ 1.340,80) nem de Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF)

## Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

### **Atendimento:**

- Histórico de demandas dos últimos 3 anos:
  - Envio ao consumidor caso solicitado;
  - Disponível na internet.
- Rescisão:
  - De forma automática: poderá ser realizada por telefone, internet e por terminais de autoatendimento e será efetivada em até 2 dias úteis, período no qual o consumidor poderá desistir (processo semelhante à portabilidade).
- Gravação de todas as interações, inclusive aquelas iniciadas pela prestadora, que devem ser armazenadas por até 6 meses e podem ser requeridas pelo consumidor;
- Prestadora deve retornar a ligação em caso de descontinuidade da chamada;
- Recebimento de chamadas fixas e móveis;



## Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

### **Oferta:**

- Apresentação de todos os planos comercializados na página na Internet da Prestadora;
- Todas as ofertas devem estar disponíveis a todos os interessados, inclusive atuais consumidores;

### **Contratação:**

- Consolidação das informações relevantes da oferta em Sumário a ser entregue ao consumidor antes da Contratação;
- Comunicado de alteração ou extinção de planos ou promoções com antecedência mínima de 30 dias;
- Combos: um só contrato, valor discriminado com e sem fidelização, informação do valor avulso de cada serviço e reajuste em data única.

## Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

### **Cobrança Pré-Pago:**

- Validade mínima de créditos de 30 dias, com comercialização obrigatória de créditos de 90 e 180 dias;
- Revalidação do saldo de créditos já vencidos quando da inserção de novos créditos;
- Comunicação ao consumidor quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou expirar.

### **Cobrança Pós-Pago:**

- Proibição de cobrança antecipada;
- Fatura deve detalhar o valor dos tributos por serviço, na forma da Lei nº 12.741/2012;
- Fatura terá campo “Mensagens Importantes” contendo novos serviços contratados, alterações nas condições de provimento, promoções a expirar, término do prazo de permanência, reajustes, existência de débito vencido;
- Comunicação quando o consumo se aproximar da franquia contratada.

## Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

### **Contestação:**

- Prazo de 3 anos para contestação de débitos;
- Emissão sem ônus de novo documento de cobrança sem os valores contestados;
- Em caso de ausência de resposta à contestação do consumidor no prazo de 30 dias, a prestadora deverá devolver em dobro o valor questionado e já pago;

## Pesquisa de Qualidade Percebida

- ❖ Prevista nos Regulamentos Gerais de Qualidade;
- ❖ **Em 2013, foram pesquisados os serviços de telefonia móvel (SMP) e banda larga fixa;**
- ❖ Realizada por meio de entrevistas telefônicas (**142 mil entrevistas realizadas entre usuários dos serviços**);
- ❖ Para cada tema pesquisado, há um **conjunto de perguntas e o respondente avalia dando notas de 1 a 5;**
- ❖ **Temas pesquisados:** Capacidade de Resolução; Competência do Atendente; Competência e Organização da Prestadora; Orientação ao Usuário/Assinante; Conta e Cartão; Qualidade das Ligações; Conta e Cobrança; Qualidade da Conexão; Suporte Técnico.
- ❖ **Anatel divulgará em breve os resultados.**



*Obrigado!*

**João Batista de Rezende**  
Presidente do Conselho Diretor  
Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel

