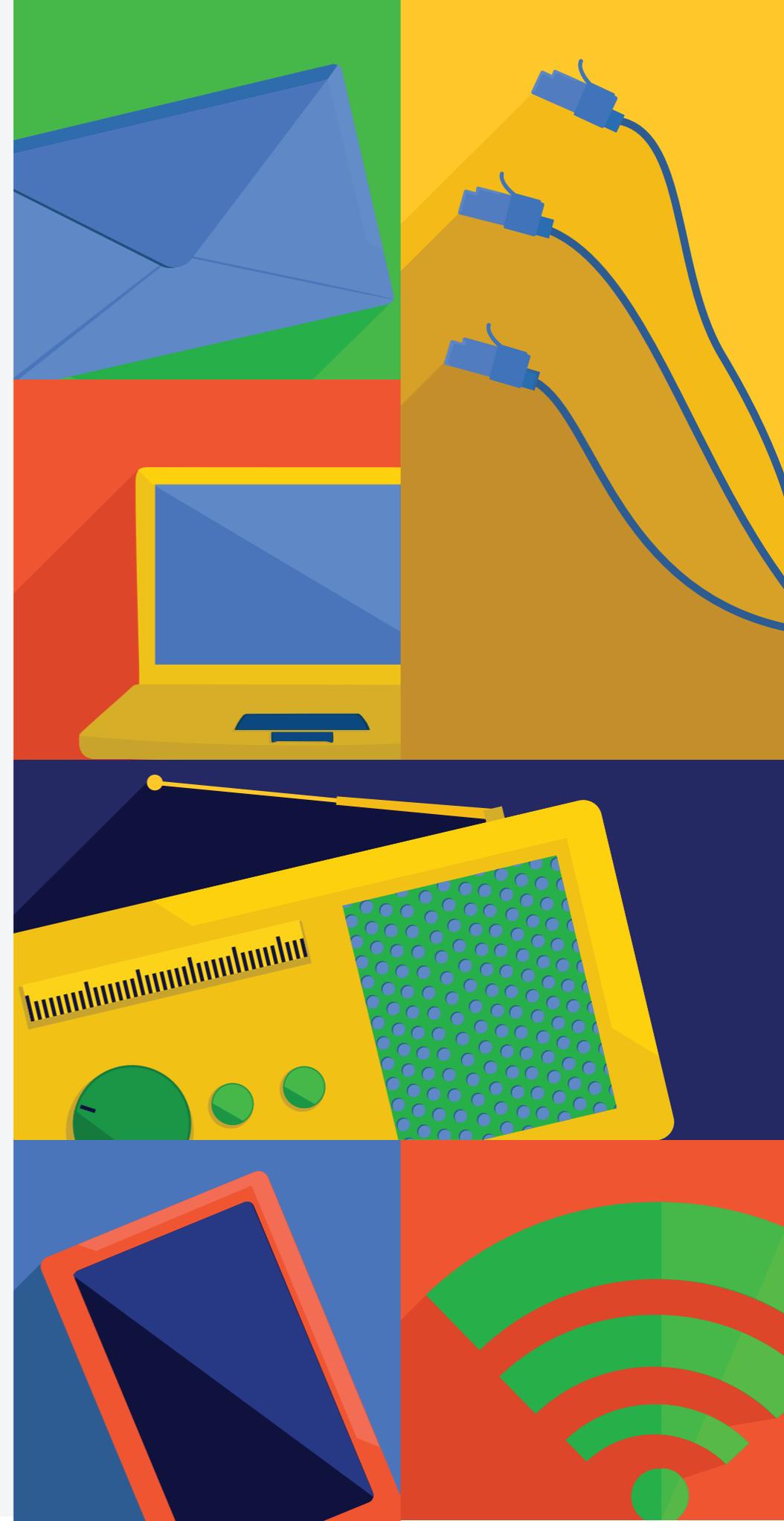


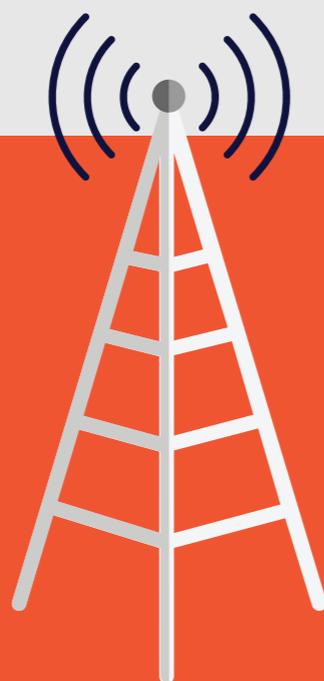
GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

Ministério das Comunicações



Internet móvel
(3G+4G)

↑ **454%**

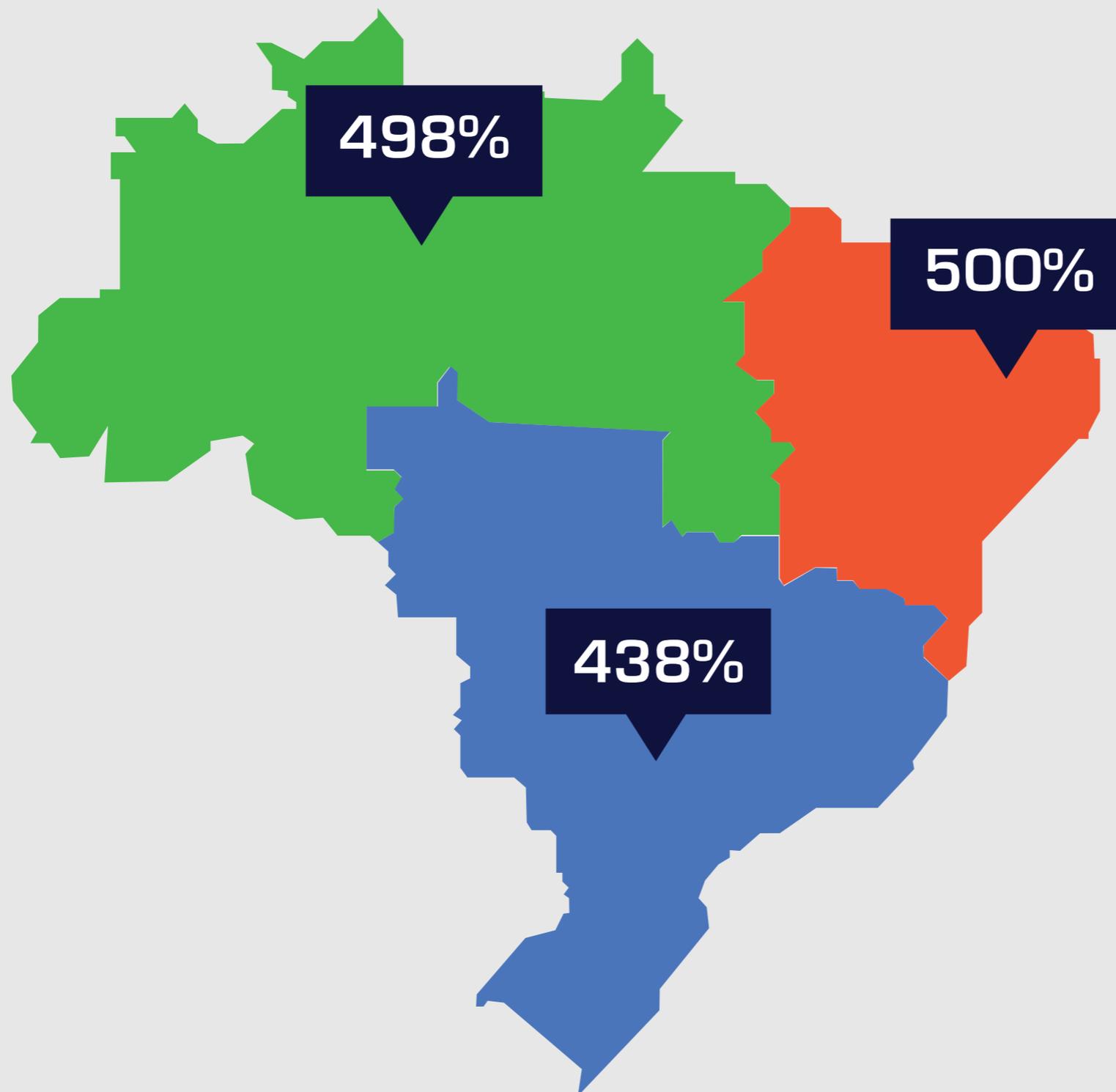


Cidades com cobertura 3G
de 824 para 3.253

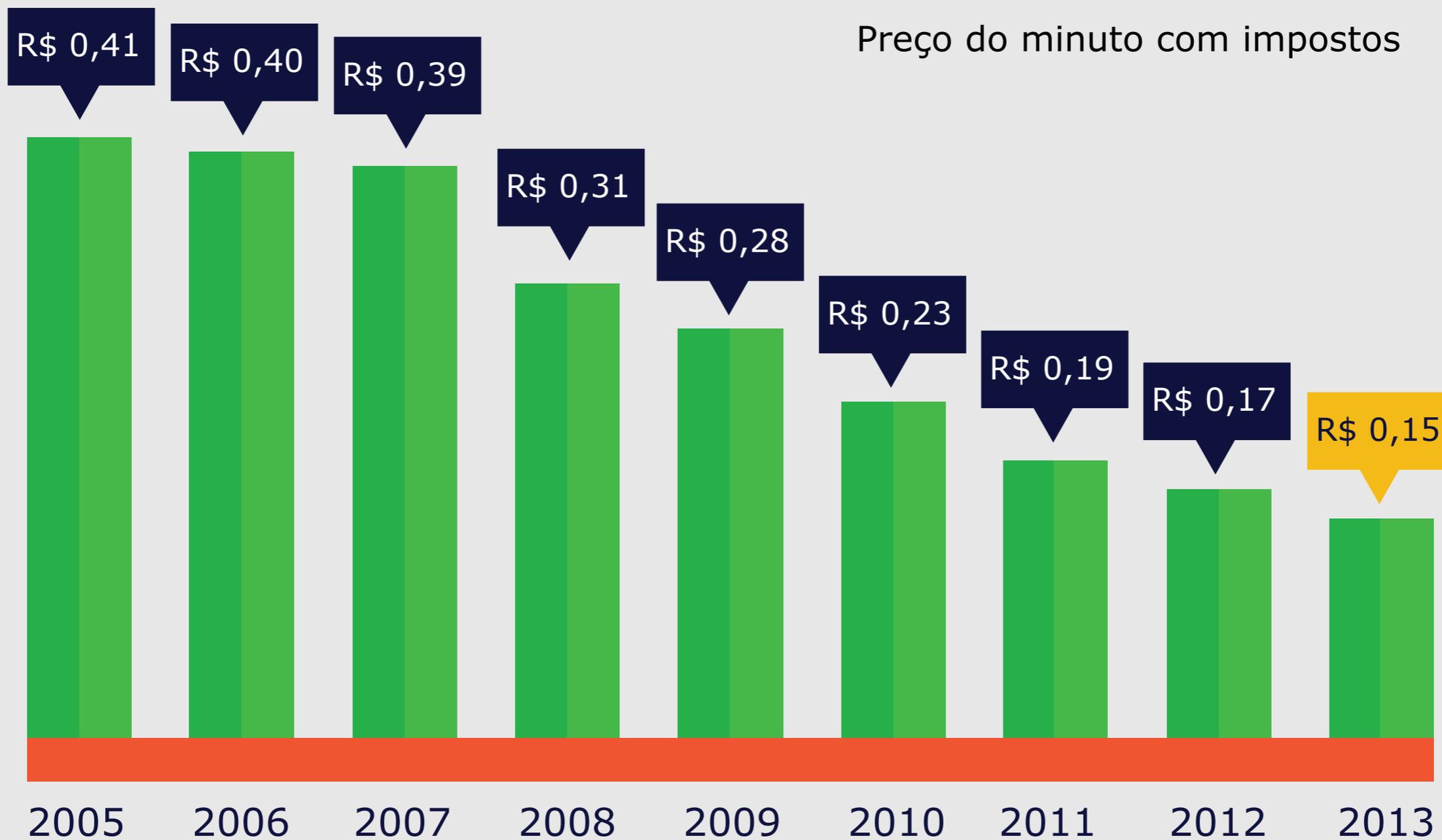
↑ **295%**

Crescimento da banda larga móvel por região

Período: dez/2010 a mar/2014



Preço Médio do Minuto SMP (Celular)



Fonte: Telebrasil e Teleco

Ações para a melhoria dos serviços

Cobertura e expansão da rede

REPNBL - redes

Debêntures de projetos de infraestrutura

Licitação das faixas de frequência de 2,5 GHz: aceleração da difusão do 3G e compromissos de cobertura do 4G



Preço e competição

Redução do VU-M (61% entre 2012 e 2015)

Desonerações de terminais

Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)

Qualidade

Programa de medição da qualidade da BL fixa e móvel

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Medidas cautelares Anatel

Cooperação Anatel e SENACON

Portal do Consumidor

Regulamento de Gestão da Qualidade da Banda Larga (SMP)

Tentativas de conexão
(no período de maior tráfego, no mês)

98%

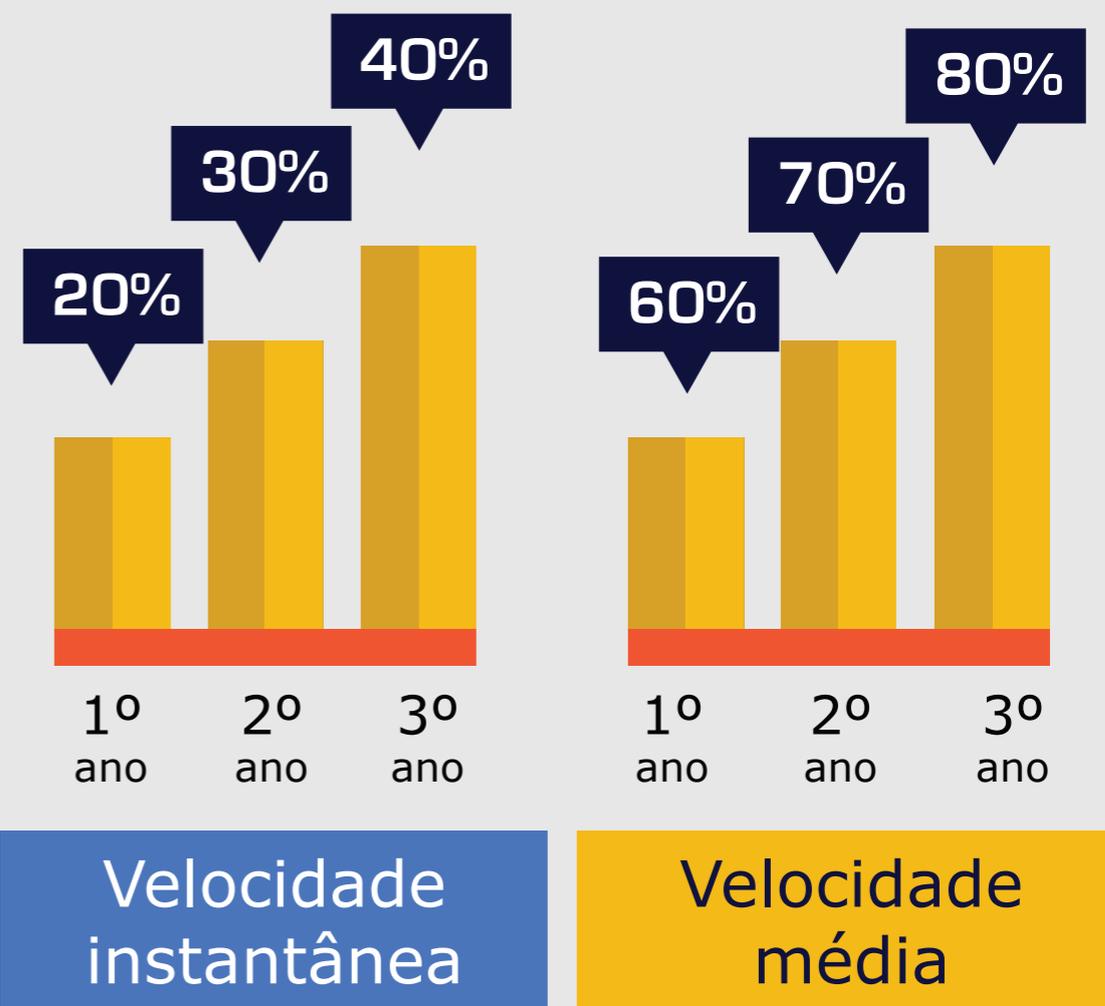
Quedas na conexão

<5%

Medição por entidade independente para imposição de sanção em caso de descumprimento

Medição a qualquer tempo pelo usuário por software disponibilizado pela prestadora (velocidade instantânea, latência bidirecional, jitter, taxa de perda de pacotes, etc)

Parâmetros da rede do SMP não podem inviabilizar comunicações de voz por meio de Conexões de Dados do SMP



Observada em **95%** das medições

Qualidade de rede e de atendimento ao consumidor

360 milhões de contratos vigentes



3,1 milhões de reclamações na Anatel

Qualidade de rede e de atendimento ao consumidor

Consumidores usam os serviços com cada vez mais frequência

Consumidores precisam cada vez mais dos serviços para suas atividades

Consumidores conhecem melhor quais são seus direitos

Serviços estão mais complexos e variados



Consumidores avaliam com mais rigor a qualidade do serviço



Consumidores exigem mais. E reclamam mais quando expectativa não é suprida.

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Mais transparência

Antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao potencial cliente, de forma clara e organizada, as informações sobre a oferta.

8/jun/14

Promoções passam a valer para todos: novos e antigos assinantes

Qualquer um – assinante ou não – tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora.

8/jun/14

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Cancelamento automático

Possibilidade de cancelar serviço diretamente no menu do call center da operadora.

8/jun/14

Retorno automático de ligações para call centers

Em caso de ligações que caírem durante o atendimento

8/jun/14

Validade mínima de 30 dias para crédito de pré-pago

Os pré-pagos representam 78% da base de acessos móveis do País.

8/jun/14

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Facilidade na comparação de preços

As operadoras deverão disponibilizar, em forma padronizada, os preços que estão sendo praticados para cada serviço, bem como as condições de oferta.

10/mar/15

Contrato, faturas antigas e históricos de consumo baixados da Internet

Com o uso de senha individual, consumidor terá acesso via Internet às informações mais importantes sobre sua relação com a operadora.

10/mar/15

Site de operadora permitirá acesso a protocolos e gravações do atendimento

Com o uso de senha individual, consumidor terá acesso via Internet às informações mais importantes sobre sua relação com a operadora.

10/mar/15

Medidas Cautelares – Anatel

2012-2014

As operadoras Oi, Claro e Tim se comprometeram a investir para melhorias no serviço

R\$ 20 bilhões

revisado para

R\$ 24,5 bilhões

Aumento de
22,5%

Destaques da 5ª avaliação trimestral

ago/2013 a out/2013

**Previsão de
investimentos de
todas as operadoras**

2012-2014

**R\$ 31,8
bilhões**

**Investimentos já
realizados**

2012-2013

**R\$ 17,4
bilhões**

**Redução do índice
de reclamações**

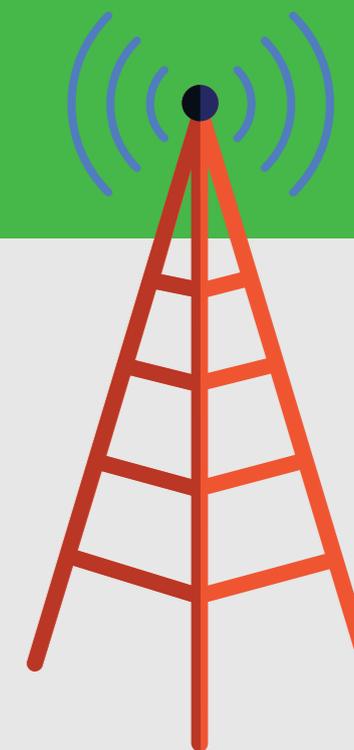
referentes a qualidade
de rede na Central de
Atendimento da Anatel
no período de ago/2012
a out/2013

Questões relevantes

Composição do preço da telefonia móvel

Preço do serviço	R\$100
+ ICMS	R\$ 38,9
+ Tributos federais (PIS, Cofins, Fust e Funttel)	R\$ 6,8
Fatura mensal	R\$ 145,8

Aprovação da “Lei Geral das Antenas”



Paulo Bernardo Silva

Ministro de Estado das Comunicações

comunicacoes.gov.br



conexaominicom.mc.gov.br



twitter.com/minicombrasil



[flickr.com/conexaominicom](https://www.flickr.com/photos/conexaominicom/)



[youtube.com/conexaominicom](https://www.youtube.com/channel/UC...)