Audiência Pública
Comissão de Defesa do Consumidor

Agosto de 2015

MODERNIZAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

Processos públicos

Reuniões deliberativas abertas, transmitidas online com possibilidade de manifestação oral

TCU – reconhecida como Agência que cumpre todos 7 itens de transparência (TC 031.996/2013-2)

Portal do Consumidor Anatel - premiado pela CGU no II Concurso de Boas Práticas, na categoria "Promoção da transparência ativa e/ou passiva"

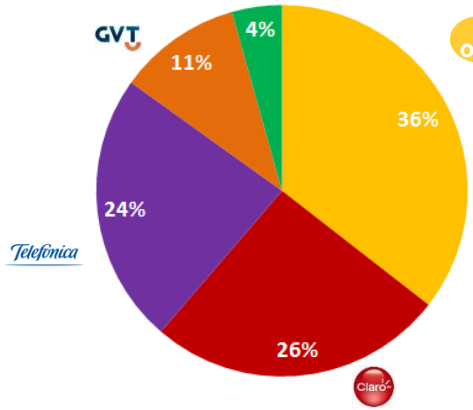
TRANSPARÊNCIA - TCU

	Calendário Anual de Reuniões da Diretoria	*Pautas/documentos dos assuntos a serem deliberados nas reuniões públicas e da lista de processos a serem julgados*	*Transmissão via internet das sessões deliberativas da diretoria*	*Registro dos atos originários das decisões exaradas nas reuniões da diretoria*	*Atas das reuniões da diretoria*	*Sistema de acompanhamento processual eletrônico*	*Prazo razoável para disponibilização de relatórios de análise das contribuições recebidas em audiências/ consultas públicas*
ANTT	*N*	*S*	*N*	*N*	*N*	*N*	*N*
ANTAQ	*S (semestral)*	*S*	*S*	*N*	*S*	*S*	*S*
ANAC	*N*	*S*	*N*	*N*	*S*	*S*	*S*
ANP	*S (mensal)*	*S*[1]	*N*	*S*[1]	*S*[1]	*S*[2]	*N*
ANATEL	*S*	*S*	*S*	*S*	*S*	*S*	*S*
ANEEL	*S*	*S*	*S*	*S*	*S*	*S*	*S*

Panorama Setorial

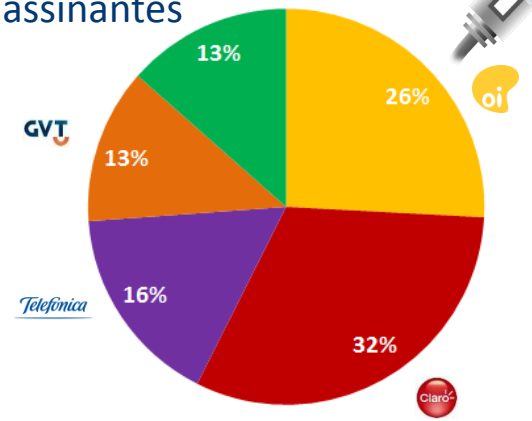
telefone fixo

44 milhões de assinantes



banda larga fixa

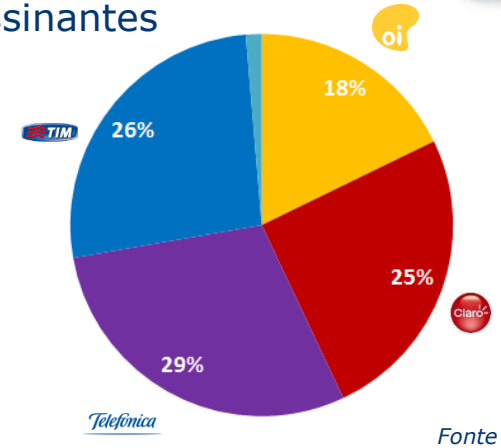
25 milhões de assinantes





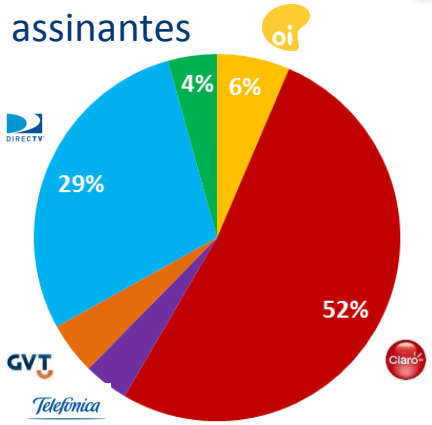
acesso móvel

283 milhões de assinantes



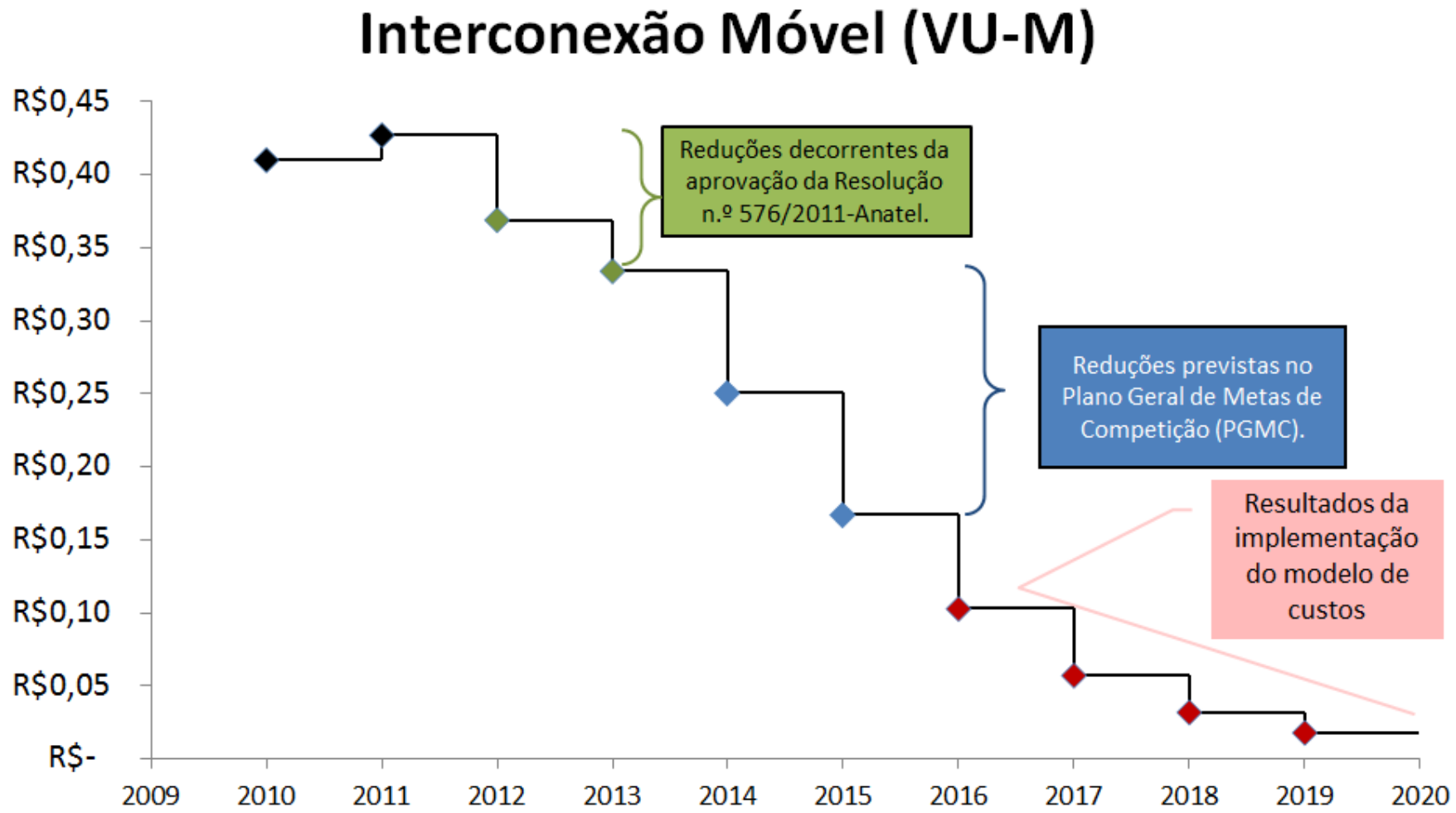
TV por assinatura

20 milhões de assinantes

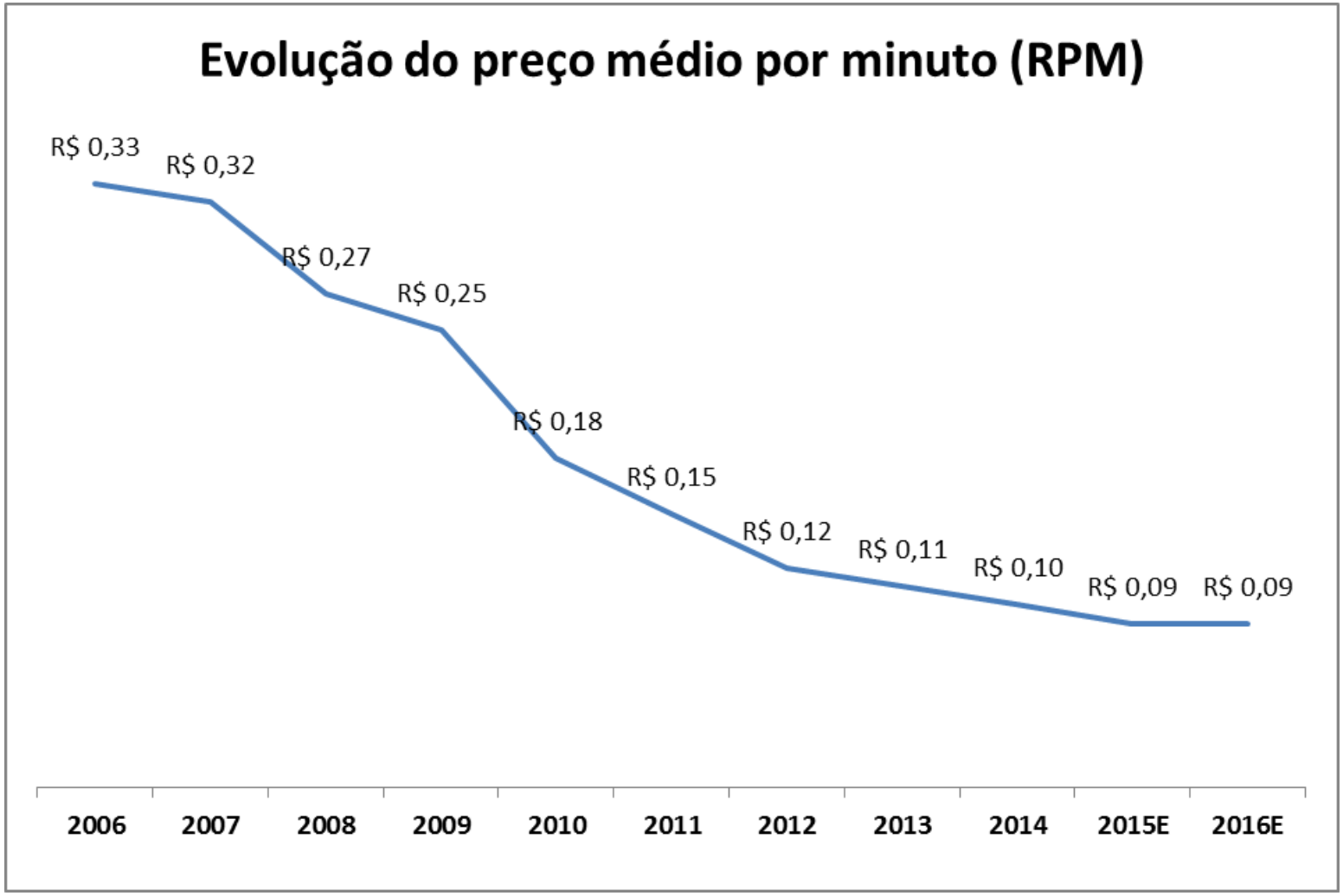


Fonte (jun/15): http://www.anatel.gov.br/dados/
http://www.telebrasil.org.br

Previsibilidade – Redução VU-M



Competição e preços



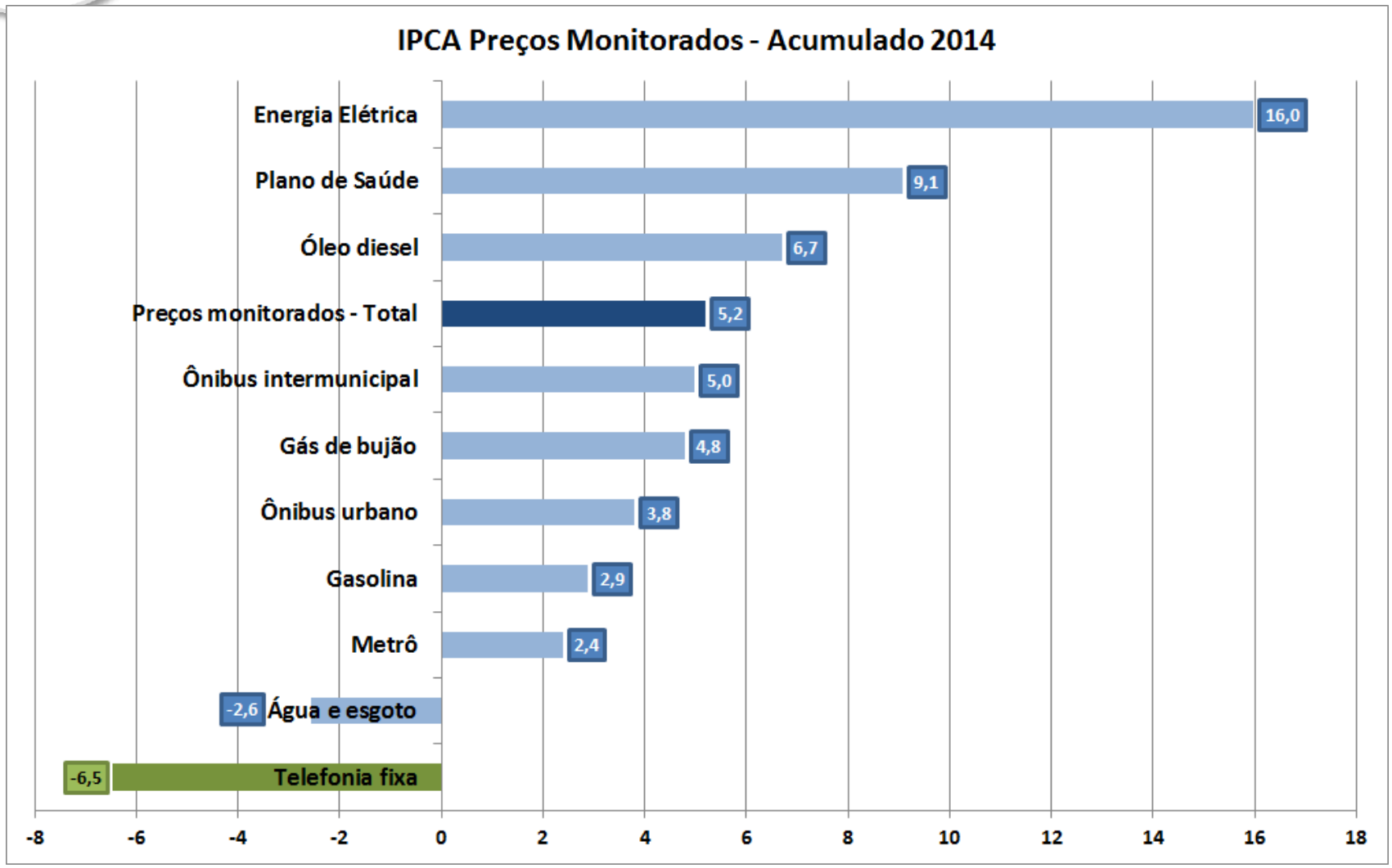
Competição e preços

IPCA – índice geral e grupos de produtos e serviços, Brasil

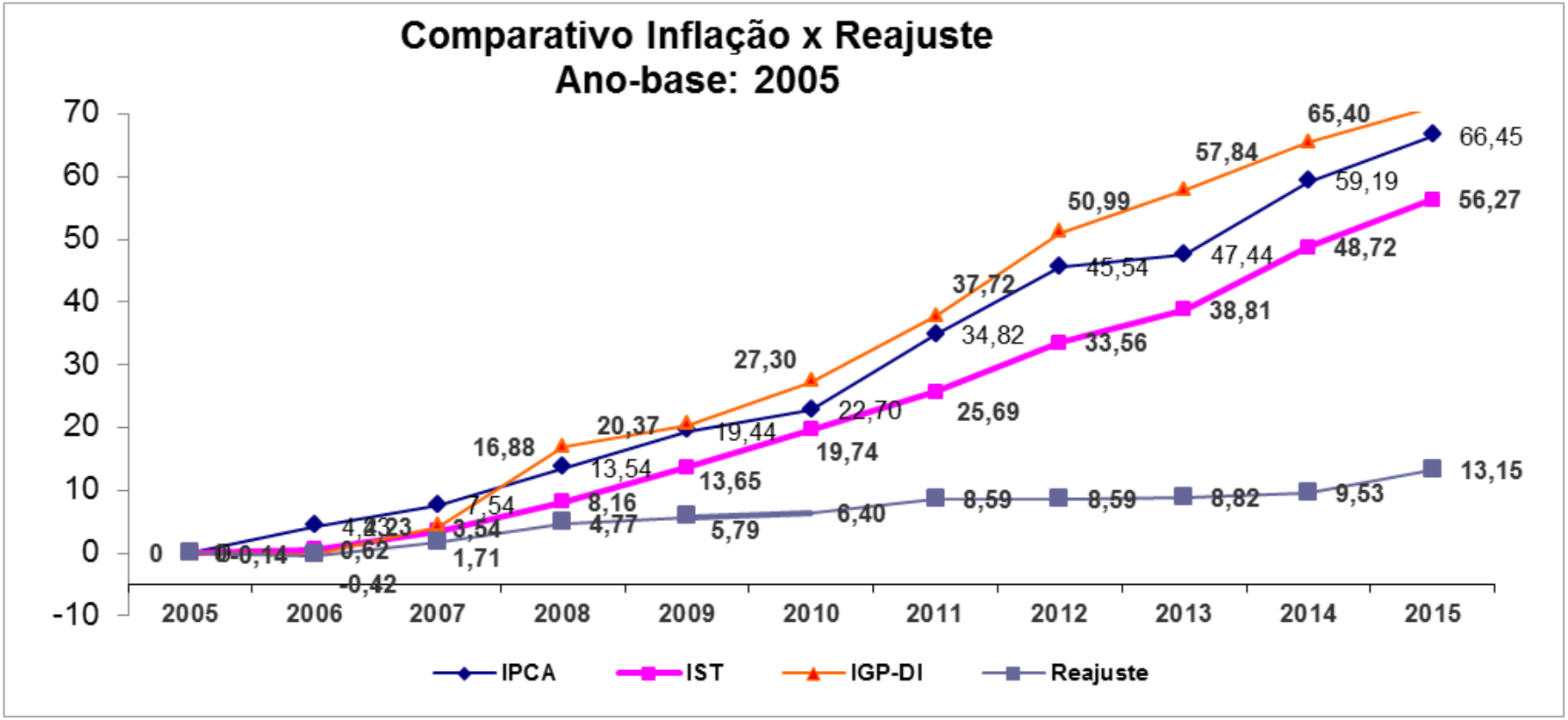
Índice ou grupo	2012	2013	2014	2015 (jan a jul)	Acumulado (2012-2015)
Índice geral	5,84%	5,91%	6,41%	6,83%	**27,43%**
Alimentação e bebidas	9,86%	8,48%	8,03%	7,30%	38,14%
Habitação	6,79%	3,40%	8,80%	14,17%	37,16%
Artigos de residência	0,84%	7,12%	5,49%	3,57%	18,02%
Vestuário	5,79%	5,38%	3,63%	1,08%	16,78%
Transportes	0,48%	3,29%	3,75%	5,25%	13,33%
Saúde e cuidados pessoais	5,95%	6,95%	6,97%	5,95%	28,42%
Despesas pessoais	10,17%	8,39%	8,31%	6,55%	37,81%
Educação	7,78%	7,94%	8,45%	7,51%	35,64%
Comunicação	0,77%	1,50%	-1,52%	0,09%	**0,82%**

Fonte: IBGE

Competição e preços



Competição e preços – Telefonia Fixa



Carga Tributária

Principais mercados de telecomunciações móveis e carga tributária

(EXCLUI TAXAS DE FUNDOS SETORIAIS - Incidência de impostos do tipo "valor adicionado" ou similares)

País	Posição	Total de Acessos	Percentual do mercado global	Carga Tributária	País	Posição	Total de Acessos	Percentual do mercado global	Carga Tributária
China	1º	1.229.113.000	18,55	3,00%	Bangladesh	11º	105.051.000	1,59	50,00%
India	2º	886.304.245	13,37	12,24%	Mexico	12º	105.005.729	1,58	19,00%
EUA**	3º	305.743.000	4,61	17,18%	Filipinas	13º	102.823.569	1,55	12,00%
Indonésia	4º	303.695.200	4,58	10,00%	Egito	14º	99.704.976	1,50	15,00%
Brasil* **	**5º**	**271.099.799**	**4,09**	**43,88%**	Alemanha	15º	98.470.000	1,49	16,00%
Russia	6º	218.300.372	3,29	18,00%	Itália	16º	96.903.507	1,46	20,00%
Japão	7º	146.454.898	2,21	6,00%	Tailandia	17º	92.463.000	1,40	7,00%
Paquistão	8º	127.737.286	1,93	15,00%	Reino Unido	18º	78.143.682	1,18	17,50%
Nigeria	9º	127.246.092	1,92	13,00%	Africa do Sul	19º	77.826.065	1,17	14,00%
Vietnã	10º	120.000.000	1,81	10,00%	Turquia	20º	69.661.108	1,05	43,00%

* Total do mercado global em 2013 = 6.627.310.465

** Para EUA e Brasil foram calculadas as médias ponderadas entre os estados das respecivas federações

*** Incidencia do ICMS, PIS e Cofins, excluindo Fust, Funtell e Fistel

Fonte: ITU World Telecommunication/ICT Indicators database, GSMA.com, Taxfoundation.org, ANATEL

QUALIDADE

Rede

- Velocidade
- Queda
- Interrupções
- Acesso

Relacionamento

- Cobrança
- Atendimento
- Cancelamento
- Habilitação

Regulamentos de Qualidade

Regulamento do Consumidor

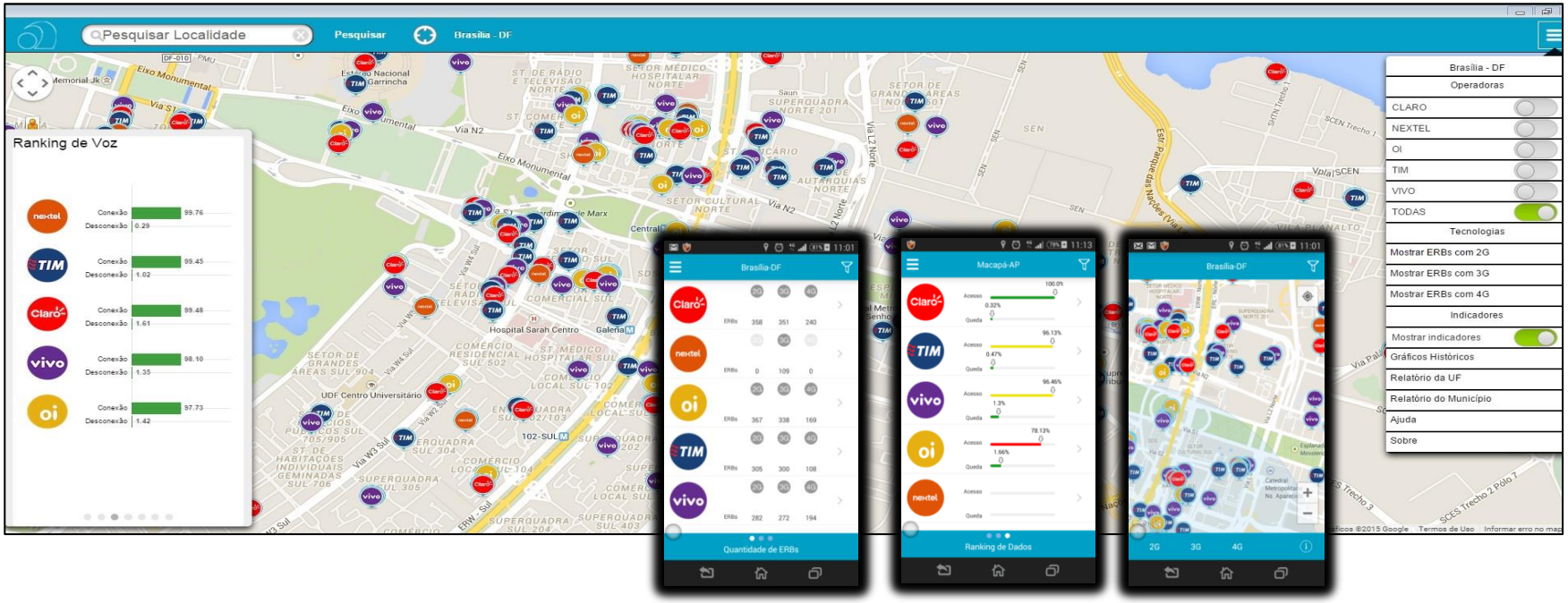
CENTRO DE MONITORAMENTO DE REDES



- ✓ Mapeamento da topologia das redes;
- ✓ Gestão de riscos baseada na análise da relevância e vulnerabilidade de elementos;
- ✓ Monitoramento de indicadores de qualidade e de informações de capacidade, tráfego e interrupções.

Monitoramento de Redes

- ✓ Publicação de ranking de qualidade das redes do SMP no site www.anatel.gov.br e no app "*Anatel Serviço Móvel*":



- ✓ Determinação de patamares mínimos de qualidade da telefonia móvel por município: acima 85% para acesso às redes de voz e dados e abaixo de 5% para queda das redes.

  - À partir de 6 meses para municípios com 1 operadora, 9 meses para municípios com 2 operadoras e 15 meses para todos os 5.570 municípios.

REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOM - RGC

OBJETIVOS

- Melhoria no atendimento e na prestação dos serviços
- Redução do número de reclamações
- Necessidade de uniformização de regras entre todos os serviços
- Aprofundamento de direitos e garantias dos consumidores de telecomunicações
- Aumentar a transparência nas relações de consumo e ampliar os direitos de quem utiliza os serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga e televisão por assinatura



Prazo

A depender dos temas, as operadoras têm prazos de 120 dias a 24 meses, contados a partir da publicação do regulamento, para implementá-los

ALGUMAS DAS NOVAS REGRAS DO RGC



CANCELAMENTO AUTOMÁTICO

ATENDIMENTO

- Retorno de Ligação Descontinuada;
- Entrega do histórico de demandas;
- Espaço reservado do consumidor na internet;
- Gravação de todos os atendimentos telefônicos;

COBRANÇA

- Transparência na oferta;
- Contestação de cobrança;
- Informações para comparação de ofertas (inclusive na internet);
- Validade dos créditos pré-pagos.

ANATEL CONSUMIDOR





- Registrar e acompanhar, em celulares e tablets, reclamações contra as prestadoras de telecomunicações.
- Permite o registro e o acompanhamento de sugestões e pedidos de informação e conta com uma seção destinada a tirar as principais dúvidas sobre direitos do consumidor por meio de Perguntas Frequentes.

Links para baixar o aplicativo

Android: https://goo.gl/YMBdQS
iOS: https://goo.gl/d5RYtF
Windows Phone: http://goo.gl/SwMFEk

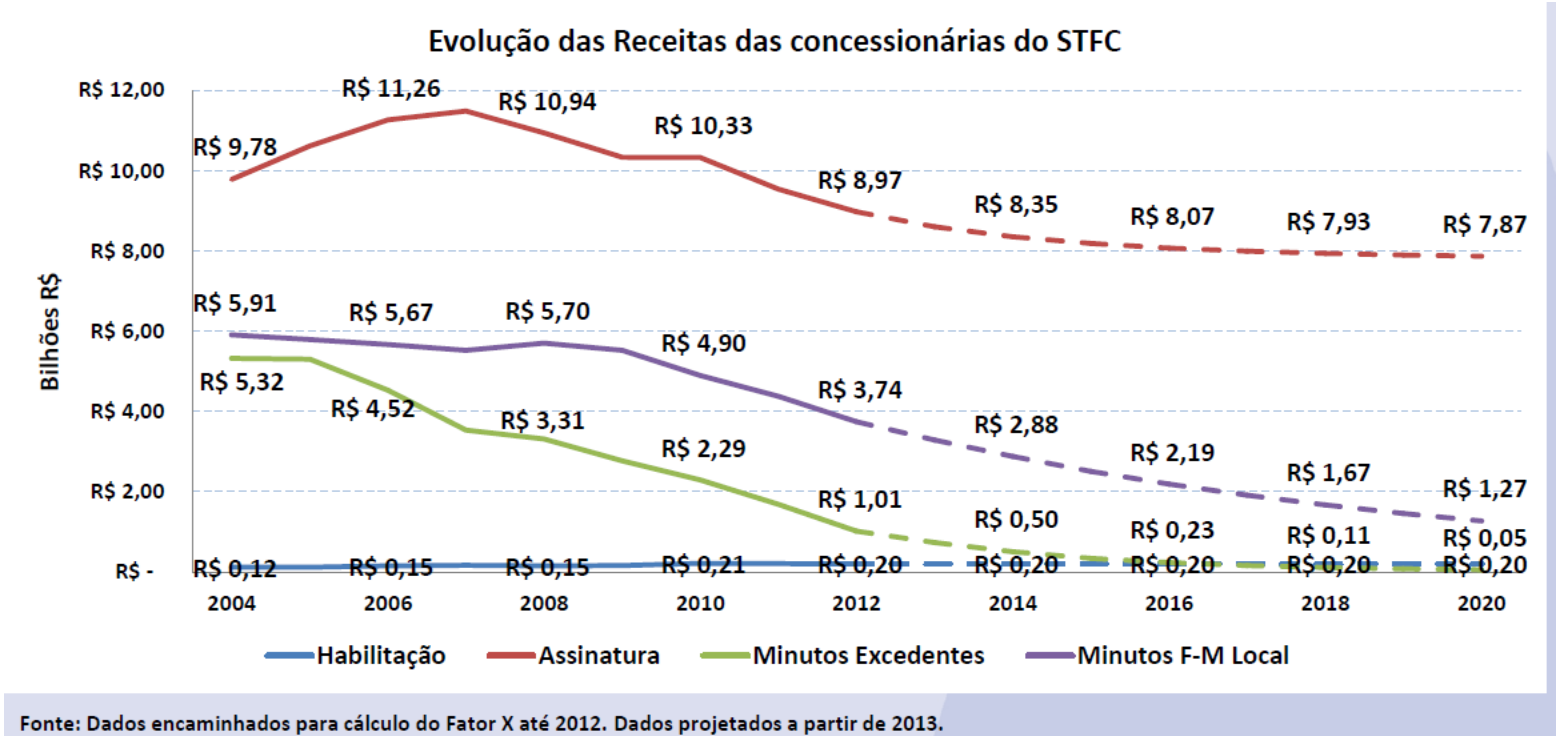
Renovação dos contratos de concessão

Observações do panorama atual do STFC

- Fim da concessão em 2025:
  - Questão dos bens reversíveis - incerteza ao investimento
  - À medida que o horizonte temporal de 2025 se aproxima maior é a perda de atratividade da concessão e menores são os incentivos aos investimentos
- Estagnação do serviço (baixo crescimento), quando analisado como um produto independente.
- Queda do número de acessos das concessionárias.
- Redução do tráfego de ligações locais.
- Pequeno crescimento da telefonia fixa deriva da convergência com outros serviços, e não de uma demanda direta pelo serviço.

Renovação dos contratos de concessão

Panorama Atual (STFC – Individual)



Fonte: Dados encaminhados para cálculo do Fator X até 2012. Dados projetados a partir de 2013.

- Estimativa de queda de 24% nas receitas de assinatura (2010 a 2020);
- 19,62% da base é assinante do Plano Básico, sendo responsáveis por 28% da receita total de assinatura das concessionárias;

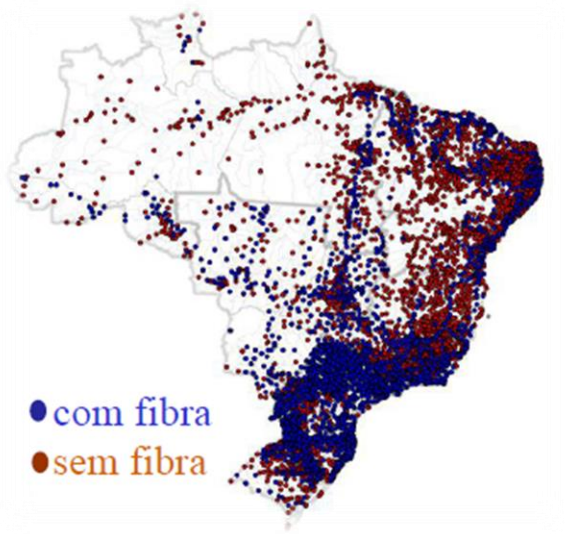
METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO – PGMU IV

- Processo que envolve ampla participação social, com interação para elaboração da Análise de Impacto Regulatório (AIR), Consultas Públicas e Audiências Públicas
- Principais propostas de saldos em discussão:
  - alteração das metas de densidade de acessos coletivos (TUP)
  - Troca de metas de Postos de Serviços de Telecomunicações (PST) por *Backhaul.*

Proposta da Consulta Pública:

Implantação de backhaul em fibra ótica, em municípios e localidades que ainda não possuem tal infraestrutura.

- Com Fibra - 2.682(48%) Municípios;
- Sem Fibra 2.888(52%) Municípios



COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA – 3G

Ações para ampliar a cobertura do serviço móvel: Edital 3G

Atendimento aos Municípios

Critério de Atendimento:
80% da área urbana do distrito-sede do Município

Acima de 100 mil habitantes	• 100% até **maio de 2013**
Entre 30 e 100 mil habitantes	• 70% até **maio de 2013** • 100% até **junho de 2016**
Abaixo de 30 mil habitantes	• 20% até **maio de 2013** • 75% até **junho de 2016** • 100% até **dezembro de 2019**

COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA – 4G

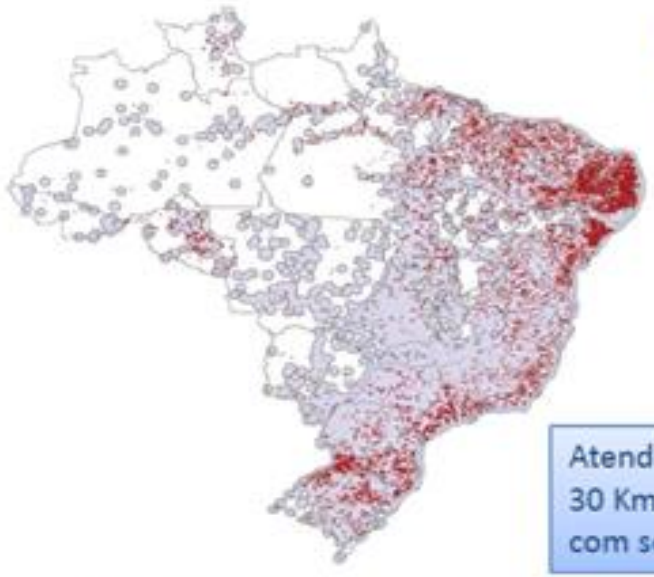
Ações para ampliar a cobertura do serviço móvel: Banda Larga Urbana 4G - Faixa de 2,5 GHz

30/04/2013	31/12/2013	31/05/2014	31/12/2015	31/12/2016
Municípios sede da **Copa das Confederações**	Municípios sede da **Copa do Mundo**	Capitais e municípios com mais de **500.000 habitantes**	Municípios com mais de **200.000 habitantes**	Municípios com mais de **100.000 habitantes**

Municípios com população entre 30 e 100 mil habitantes serão atendidos até 31/12/2017 com tecnologia 4G ou 3G, observados os critérios do edital.

COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA – ÁREA RURAL

Ações para ampliar a cobertura do serviço móvel: Banda Larga Rural - Faixa de 450 MHz



30/06/2014	31/12/2014	31/12/2015
30% dos municípios	60 % dos municípios	100% dos municípios

Atendimento das regiões situadas até 30 Km dos limites da localidade sede, com serviço de voz e dados

- Acesso gratuito à Internet banda larga em cerca de **80 mil escolas públicas rurais.**

Agenda Regulatória 2014-2015

Temas

- TEMA 1: ACOMPANHAMENTO
- TEMA 2: AMPLIAÇÃO DE ACESSO
- TEMA 3: CERTIFICAÇÂO
- TEMA 4: COMPETIÇÃO
- TEMA 5: CONSUMIDOR
- TEMA 6: MODELO DE PRESTAÇÃO
- TEMA 7: PESQUISA E DESENVOLVIMENTO
- TEMA 8: PLANEJAMENTO
- TEMA 9: QUALIDADE
- TEMA 10: RECURSO ESCASSO
- TEMA 11: TRIBUTÁRIO

Exemplos de Matérias da Agenda

- Metodologia para o Cálculo de Sanções de Multa
- Regulamento de Acompanhamento e Controle de Bens, Direitos e Serviços Vinculados à Concessão do STFC
- PGMU IV
- Metodologia de Avaliação de Replicabilidade (MAR) para homologação das Ofertas de Referência de Produtos de Atacado estabelecidas no PGMC
- Regulamento de Compartilhamento de Infraestrutura entre Prestadoras de Serviços de Telecomunicações
- Regulamento Geral de Interconexão
- Alteração do Regulamento do SEAC

Agenda Regulatória 2014-2015

Exemplos de Matérias da Agenda

- Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações
- Edital de Licitação da faixa de 700 MHz
- Regulamento de Uso do Espectro de Radiofrequências
- Regulamento sobre a Avaliação da Exposição Humana a Campos Eletromagnéticos
- Disponibilização de Radiofrequência para o Serviço Móvel Pessoal
- Metodologia para Análise de Impacto Regulatório (AIR)
- Revisão dos Contratos de Concessão do STFC 2015



ANATEL

OBRIGADO!

João Rezende
Presidente