

CÂMARA DOS DEPUTADOS

AUDIÊNCIA PÚBLICA CINDRA

04/11/2015

Telefônica

vivo



A TELEFÔNICA
ACREDITA NO
BRASIL, INVESTIU

R\$ 226
BILHÕES DESDE 1998

Fortes Investimentos Orgânicos e Inorgânicos

2010

R\$ 4,9 bi de Investimento
Aquisição da VIVO por **R\$ 17,2 bi**

2012

R\$ 5,0 bi de Investimento
R\$ 1,0 bi na Licença 2,5GHz

2014

R\$ 6,3 bi de Investimento
R\$ 2,7 bi na Licença 700MHz³

2011

R\$ 4,9 bi de Investimento
R\$ 0,8 bi em Licenças¹

2013

R\$ 5,5 bi de Investimento
R\$ 0,4 bi de Licenças²

2015 **GVT**

~R\$ 8 bi de Investimento
Aquisição da GVT por
EUR 7,5 bi (~R\$ 24 bi)

INVESTIMENTOS
DE MAIS DE
R\$ 80BI
DESDE 2010

(1) Leilão de sobras de frequência do SMP

(2) Conversão do espectro de 1.900 MHz (adquirido em set/2007) de 2G para uso com serviço 3G.

(3) R\$ 1,1 bi destinados para a Limpeza de Espectro (EAD)

Telefónica

vivo

PARA O FUTURO, A TELEFÔNICA REITERA SUA APOSTA NO BRASIL

Investimentos Projetados (R\$ bi)



Principais focos
de investimento



Cidades com
Ultra Banda Larga



Cobertura 4G



Renovação da
Rede Fixa em SP



Qualidade Móvel
a nível nacional




Incentivo à inovação
tecnológica

A FUSÃO ENTRE VIVO E GVT

Criou a 6ª maior empresa brasileira¹, geradora de mais de 150 mil empregos diretos e indiretos



 Clientes (linhas, banda larga e TV)
Telefônica/VIVO: 97,2 MM
GVT: 4MM

 Maior Telco do Brasil, com >106 milhões de acessos (2014)

 Rede telefônica fixa em ~800 cidades, em 20 Estados

 Cobertura 3G (3.478 cidades) e 4G (161 cidades)

 Vivo, 9ª marca mais valiosa do país (R\$ 2,7 Bi, Interbrand)

 Uma das Melhores Empresas para Trabalhar e Começar a Carreira



Maior índice de satisfação do cliente na indústria



Melhor e maior rede de lojas próprias e revendas



Marca mais lembrada e admirada do setor



A 3ª empresa que mais paga tributos² (~R\$ 13 Bi em 2014).
1ª Petrobras
2ª BR Distribuidora

(1) Maior em termos de receita não-bancos

(2) Inclui impostos sobre vendas (IPI, ICMS, ISS, PIS e Cofins), os tributos sobre lucro (IR e contribuição Sindical) contribuição social sobre folha e outros específicos sobre a atividades

Fontes: IBGE, Teleco, ANATEL, BM&FBOVESPA, Datafolha, Brand Finance e Readers Digest.

Compromisso da Telefônica | Vivo com o crescimento do setor e do Brasil

- Aprimoramento das telecomunicações brasileiras
- Transparência, eficiência, atendimento e cobertura
- Compromisso e responsabilidade social; conexão consciente #UsarBemPegaBem, Plataformas de cursos e material para formação de professores #escolasrurais



NOVO PLANO DE QUALIDADE

Elevar o índice de satisfação do cliente (ISC) em todo ciclo de vida

Objetivos

- Melhorar a satisfação do cliente
- Reduzir reclamações

Principais Processos

Identificação dos principais processos de cada etapa do ciclo de vida

Indicadores por Produto

Definido indicadores com maior influência em cada etapa

Definimos 25 indicadores de Qualidade do Ciclo de Vida do Cliente e mais de 70 ações com foco em Qualidade

Exemplos de indicadores do Ciclo de Vida do Cliente



Vendas/Contas
Redução de contestação de contas



Ativação
Cumprir Prazo de instalação



Funcionamento
Garantir a Qualidade da experiência durante o uso



Faturamento e Cobrança
Recebimento da fatura no prazo



Atendimento
Resolutividade do call-center



Sup. Técnico
Cumprir Prazo do reparo

Sistemas

Garantir a disponibilidade

Telefónica

vivo

Esforço VIVO



3.904
Municípios
Atendidos

Região	Nordeste	Norte	Sul	Centro Oeste	Sudeste
VIVO	888	298	876	328	1.514
% Pop. Atendida	79,27%	89,74%	95,52%	95,55%	98,75%

Mais de **91,88%** da
população atendida

3G
3.478
Municípios
Atendidos

4G
161
Municípios
Atendidos

Telefónica

vivo

Região Norte



- **37,93%** Market Share na Regional Norte
- Mais de **8 milhões de clientes** em sua base
- **Cobertura em 258** Municípios
- **192 Municípios** com tecnologia **3G**
- **8 Municípios** com tecnologia **4G**

MELHORIAS REALIZADAS - 2015

ACRE

Ampliações (3G)	7
Ativações LTE(4G)	1
MODERNIZAÇÕES (3G)	7
Novos Sites (3G)	2

AMAPÁ

Ampliações (3G)	5
Ativações LTE(4G)	2
MODERNIZAÇÕES (3G)	7
Novos Sites (3G)	18

AMAZONAS

Ampliações (3G)	21
Ativações LTE(4G)	10
MODERNIZAÇÕES (3G)	45
Novos Sites (3G)	77

MELHORIAS REALIZADAS - 2015

PARÁ		RONDÔNIA		RORAIMA	
Ampliações (3G)	64	Ampliações (3G)	21	Ampliações (3G)	1
Ativações LTE(4G)	76	Ativações LTE(4G)	4	Ativações LTE(4G)	3
MODERNIZAÇÕES (3G)	89	MODERNIZAÇÕES (3G)	15	MODERNIZAÇÕES (3G)	6
Novos Sites (3G)	83	Novos Sites (3G)	5	Novos Sites (3G)	15

TOCANTINS	
Ampliações (3G)	18
Ativações LTE(4G)	01
MODERNIZAÇÕES (3G)	05
Novos Sites (3G)	02

PROJETOS DE MELHORIAS IMPLEMENTADOS

ACRE – PROJETO ABENGOA - 57MM*

Problema dos constantes rompimentos de fibras solucionado em 19/03/2015 com a ativação de nova rota de redundância interligando Porto Velho a Cuiabá por cabos de fibra ótica que teve o investimento de 57MM.

Operadora de Telefonia anuncia investimentos de mais de R\$ 60 milhões no Acre

O governador Tião Viana se encontrou na tarde desta quarta-feira, 13, na Casa Civil, com os representantes da empresa de telefonia Vivo. A diretoria de relações institucionais vinda de Brasília, Alessandra Lugato, e o advogado da empresa no Acre, Lucidio Bastos, falaram sobre a qualidade do atendimento e o da Vivo, que antes alugava a da empresa Oi, além de novas antenas de telefonia 3G e 4G, e a melhoria da cobertura em zona rural até 30km. Segundo normas estabelecidas, até 2019, todo município acima de 30 mil habitantes deverá ter tecnologia 4G na área urbana, com os demais apre-

MANAUS – Linhão de Energia

A **VIVO** em parceria com outra operadora está interligando **Manaus aos seu BackBone Ótico Nacional** através do **linhão de energia (OPGW)** em uma rota de 2079 km São Sebastião do Uatumã, Rio Preto da Eva, Itacoatiara, Itapiranga e Manaus. Este investimento, **proporcionou uma melhor experiência aos usuários de internet.**



* Investimento:

Projeto Abengoa 57 MM

Melhoria de Rede 4MM

A **VIVO** participa do Programa **Amazônia Conectado** firmando seu compromisso com o Estado **participando do desenvolvimento da Região Norte.**

O QUE É?

Projeto do Exército Brasileiro com a intenção de resolver os Problemas de infraestrutura de TI na Região Amazônica, através da **Rede de fibra Óptica subfluvial.**

OBJETIVO

- ❖ Integrar o interior do Estado do Amazonas;
- ❖ Expandir a infraestrutura de comunicações;
- ❖ Fomentar o desenvolvimento do PNBL na região.



Desafios que comprometem a qualidade da rede e o investimento: Roubo e Vandalismo - Cabos

Vandalismo

29%
87

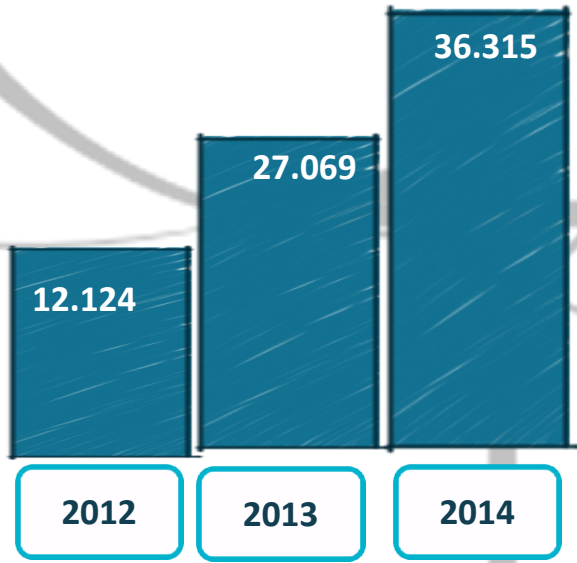
112

Abril/15

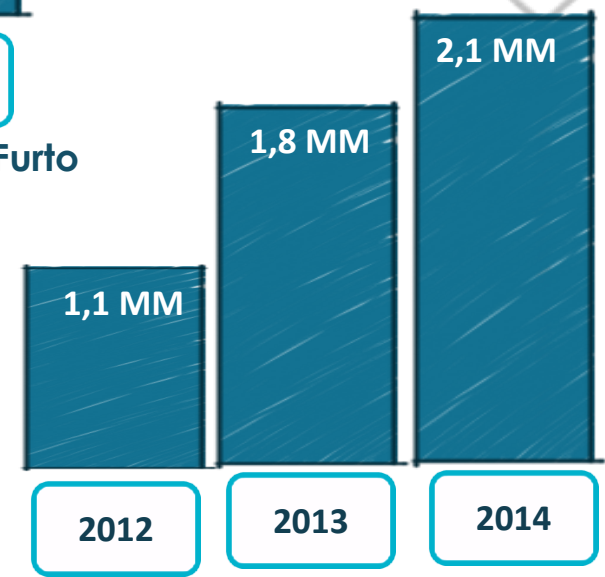
Abril/14



Armário incendiado

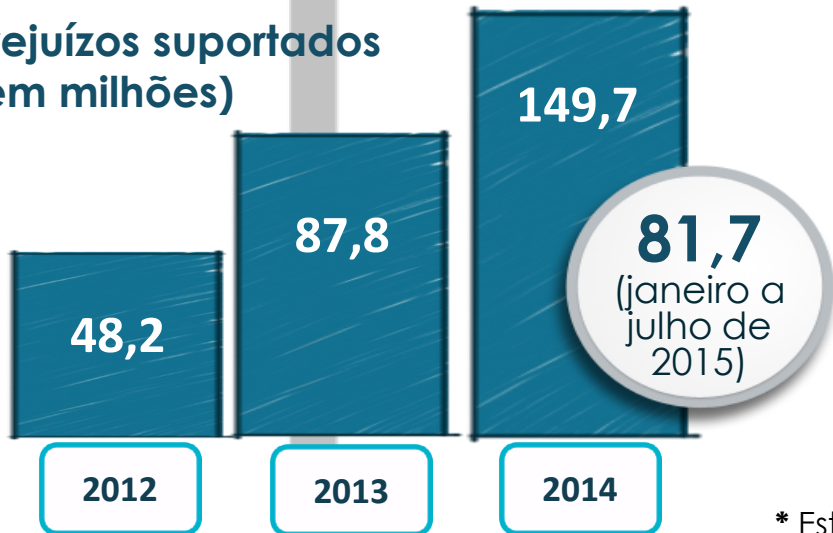


Interrupções em decorrência de Furto



Usuários afetados - Interrupção por 24h

Prejuízos suportados (em milhões)

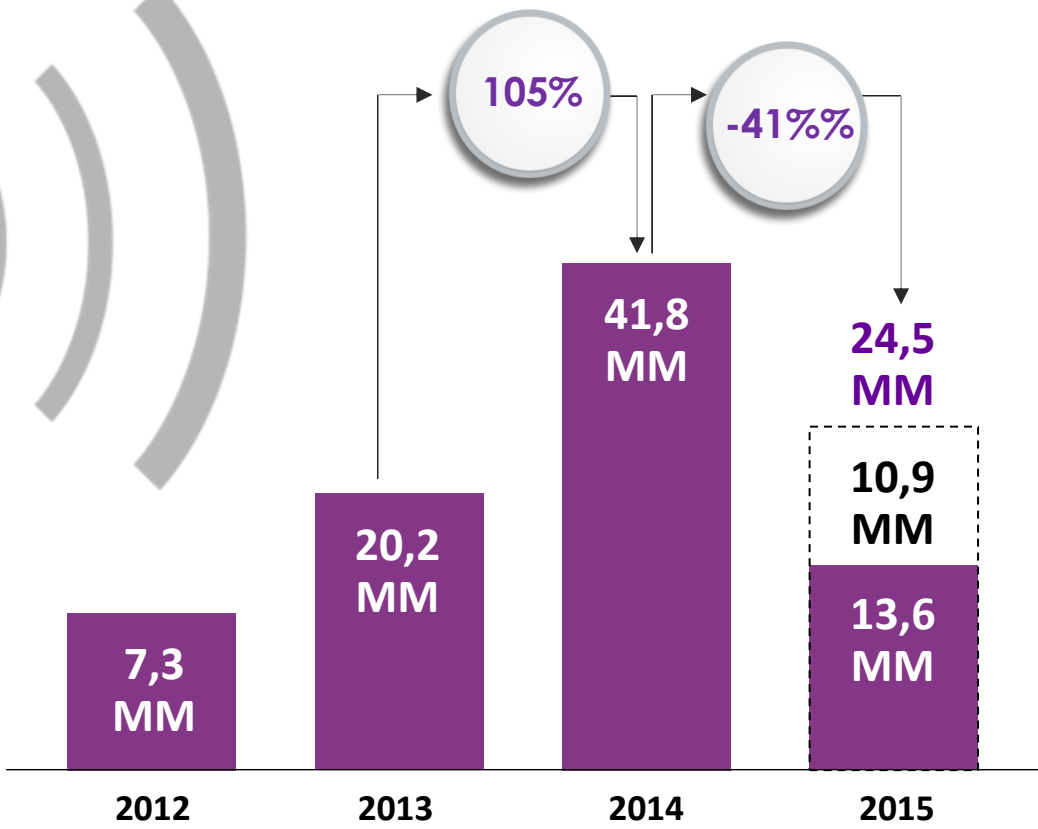


* Estimativa para Estado de São Paulo

ESTAÇÕES RÁDIO BASE (ERB) – Perda Patrimonial

Furto/Depredação

PREJUÍZOS SUPOSTADOS PELA TELEFÔNICA | VIVO

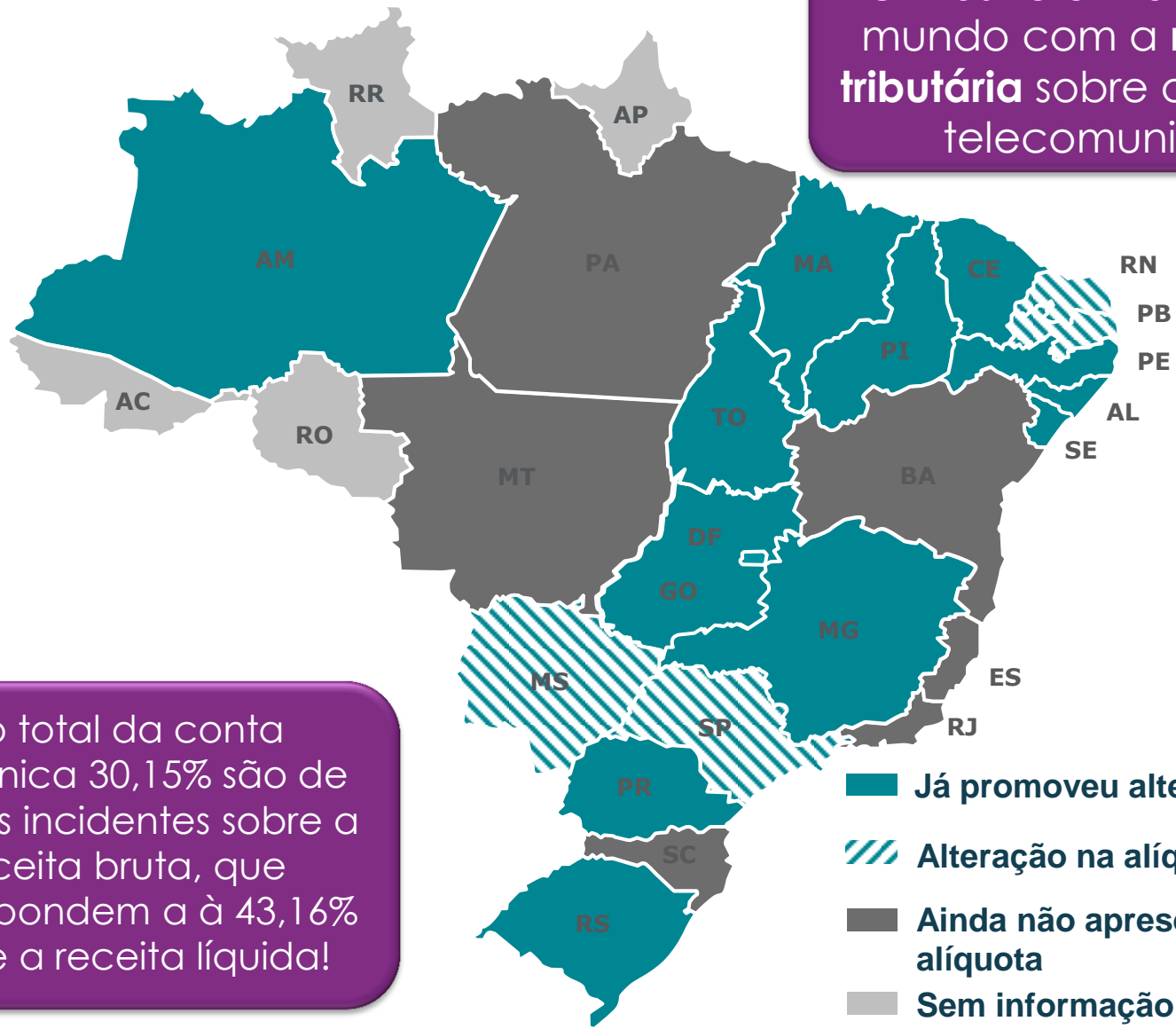


Projeção Jul-Dez 2015



Desafio: Aumento ICMS

O Brasil é um dos países do mundo com a **maior carga tributária** sobre os serviços de telecomunicações.



No total da conta telefônica 30,15% são de tributos incidentes sobre a receita bruta, que correspondem a 43,16% sobre a receita líquida!

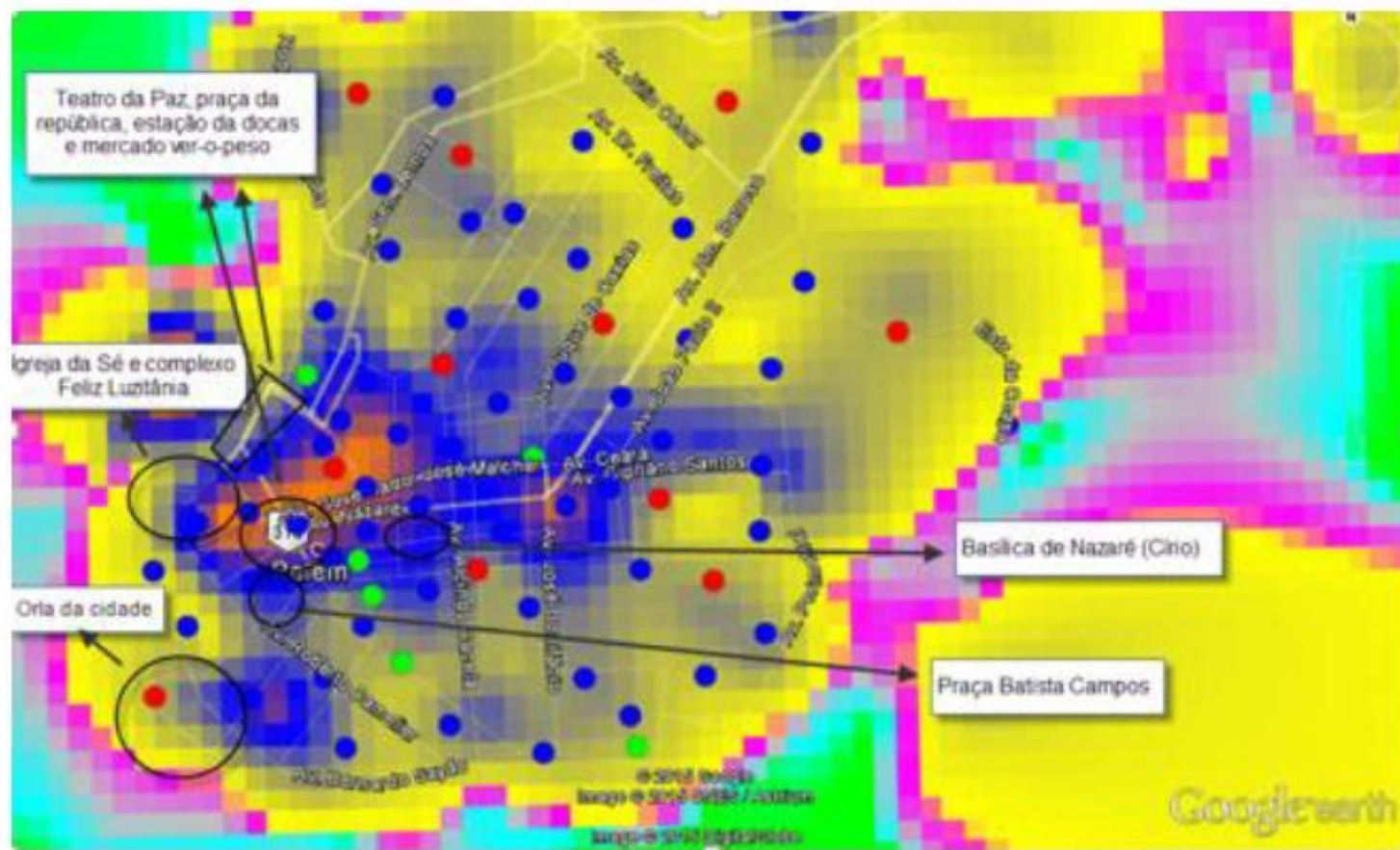
Telefonica

vivo

Belém -Status de rede e Projetos 2015

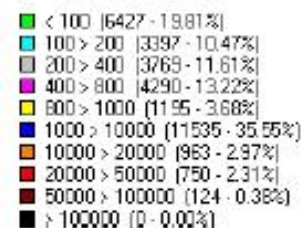
- 105 sites existentes (105 sites ativos; 9 ativos em 2015 e previstos - projeto 2015).
- 20 sites distribuídos ao longo de Belém em pontos por qualidade e cobertura.
- Aumento de sites de 36% em Belém.
- 01 site em processo de remanejamento devido a despejo (TBT).
- 58 sites LTE ativos e 6 previstos no Projeto2015.

Belém - Overview do Município: Pontos notáveis



Volume de Dados

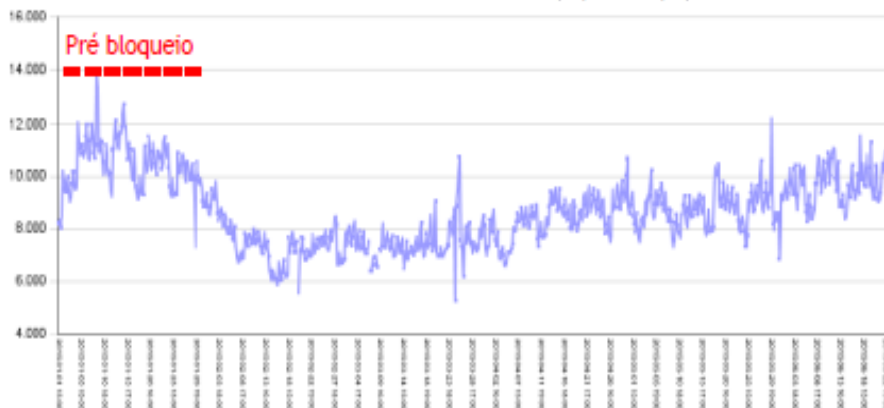
Grid analysis results\Volume



Belém - Evolução do tráfego: Jan/15 a Jun/15

Usuários_HS

Gerência: N UF: PA Município: BELÉM
Período de consulta: 2015/01/01 à 2015/06/23 das 15:00h às 19:00h



Tráfego de Voz

Gerência: N UF: PA Município: BELÉM
Período de consulta: 2015/01/01 à 2015/06/23 das 15:00h às 19:00h



Comparação Jan/15 e Jun/15:

- Houve queda de 33% no número de usuários HS por conta do bloqueio (02/02/15), mas já percebe-se nova tendência de crescimento
- Volume de dados aumentou em média 10% em relação a janeiro
- Tráfego de voz apresentou crescimento de 27%

Volume de Dados HS

Gerência: N UF: PA Município: BELÉM
Período de consulta: 2015/01/01 à 2015/06/23 das 15:00h às 19:00h

