



# AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

Conselheiro Marcelo Bechara  
14 de julho de 2015



# MODERNIZAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

- Processos públicos
- Reuniões deliberativas abertas, transmitidas online com possibilidade de manifestação oral
- TCU – reconhecida como umas das únicas Agências que cumpriram os 7 itens de transparência estabelecidos pela Corte de Contas
- Portal do Consumidor Anatel - premiado pela CGU no II Concurso de Boas Práticas, na categoria "Promoção da transparência ativa e/ou passiva"
- Processo eletrônico de documentos



# PANORAMA SETORIAL

## Inaugural

**1876** Graham Bell registra patente do seu invento.



**1877**

D. Pedro II ordena a instalação de linhas telefônicas



**1920/1930**

Início da Radiodifusão



**1950**

1ª transmissão televisiva



**1962**

Início da transmissão em cores pela TV



## Sistema Telebrás

**1962** CBT

**1967**



**1972**



**1988**



**1990** Analógico

**1997** Digital

**1995** EC nº8

**1998** Venda das empresas do Sistema Telebrás

## Estado Regulador

**1997**



Criação da ANATEL

**2006**



Início da TV digital no país

**2010** PNBL

**2011**



Terminais de Múltiplo uso

**2012/13** PGMC  
Regulamentos Convergentes (RGQs, SeAC, SCM, SLP, RACO,)



### Telefonia Móvel

**283,5** milhões de acessos

~163 milhões de acessos de banda larga móvel (54%)

### Telefonia Fixa

**44,96** milhões de linhas em serviço



### Banda Larga Fixa

**24,43** milhões de acessos



### TV por Assinatura

**19,76** milhões de assinaturas



# Prestação do Serviço de Telecomunicações

## Rede

Velocidade

Queda

Interrupções

Acesso

## Relacionamento

Cobrança

Atendimento

Cancelamento

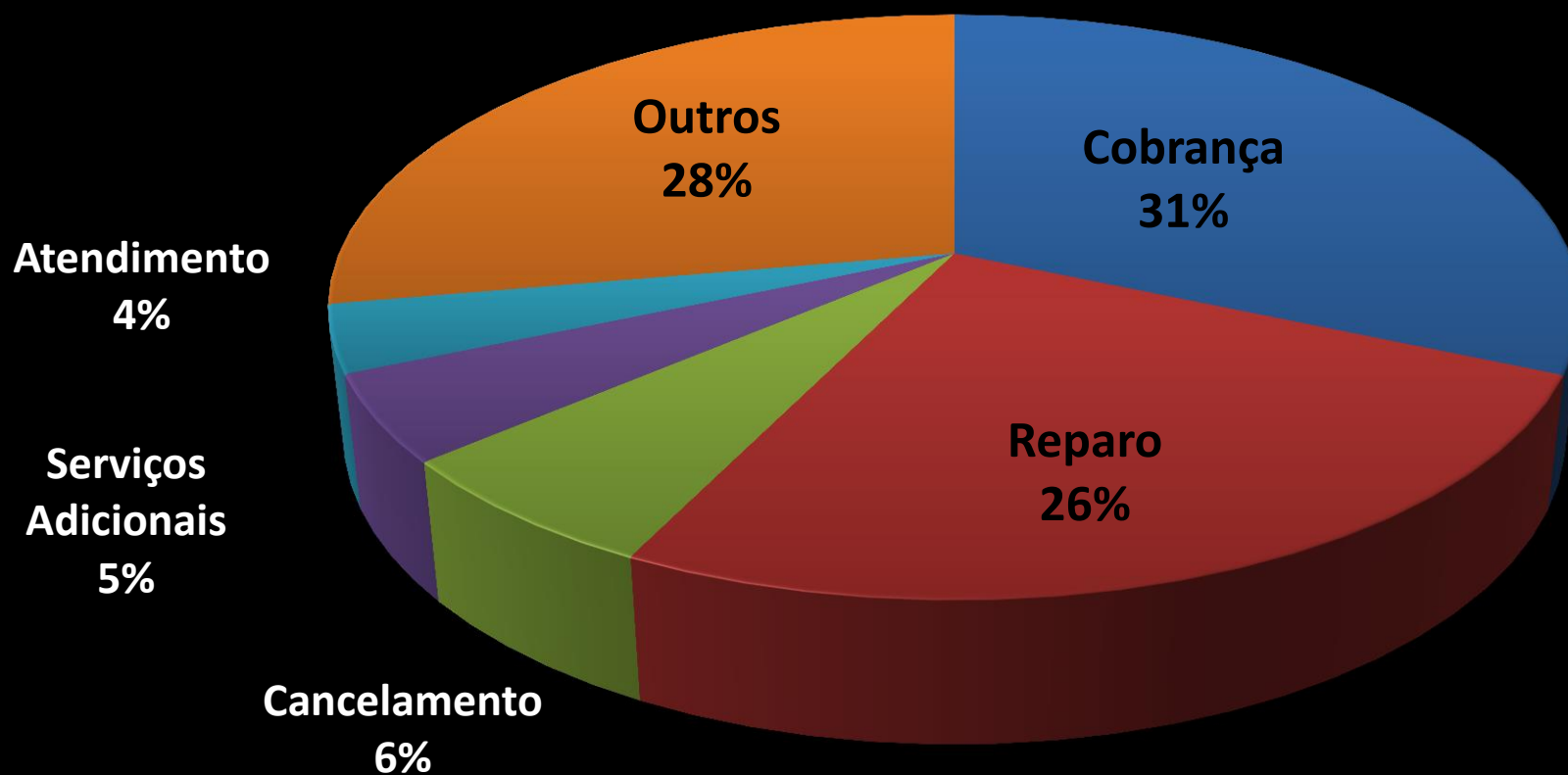
Habilitação

Regulamentos de Qualidade

Regulamento do Consumidor

# RECLAMAÇÕES NA ANATEL

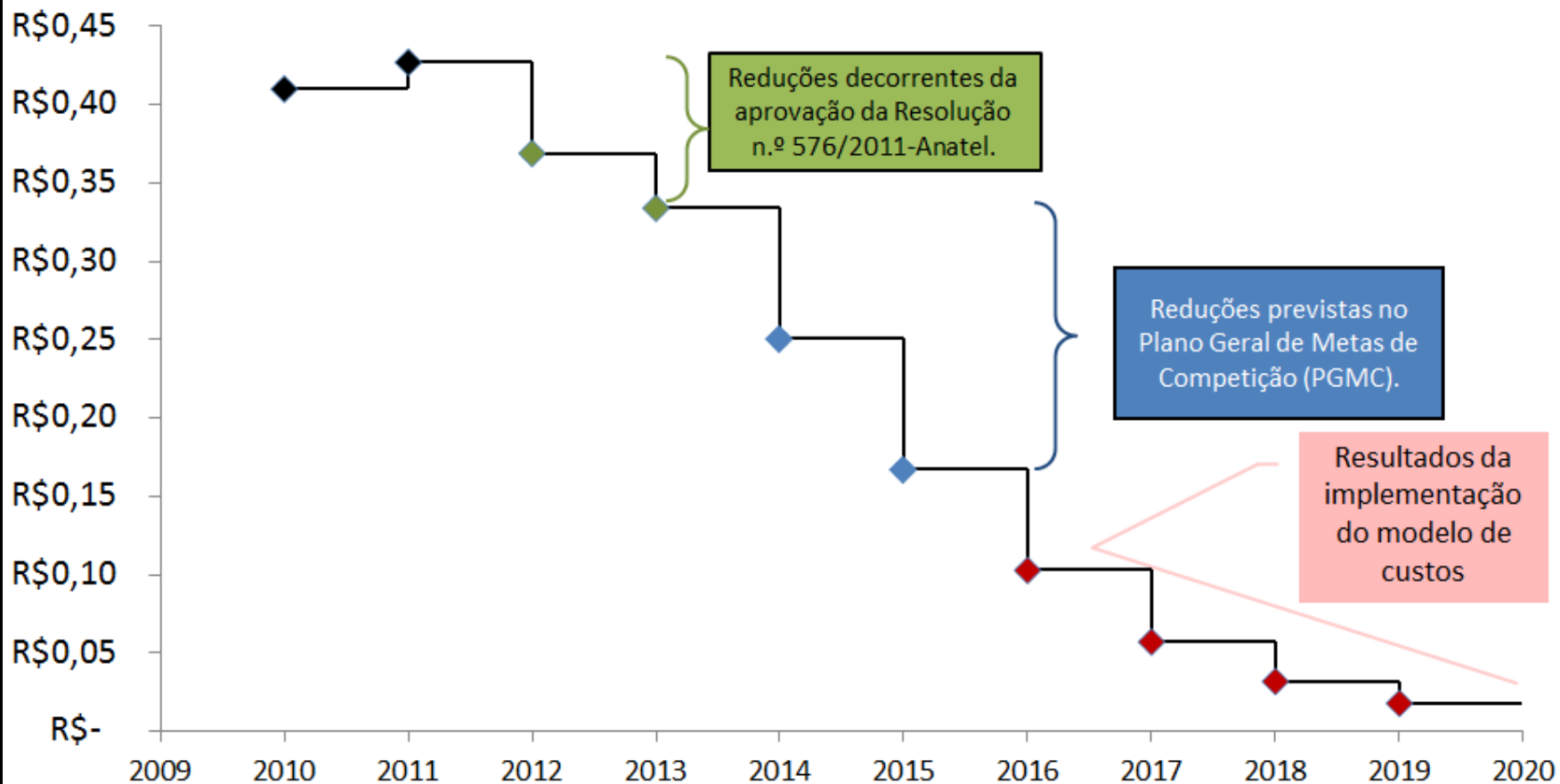
## Motivos das Reclamações 2014 – Todos os Serviços



Aprox. 2,9 milhões de reclamações em 2014

# REDUÇÃO DOS CUSTOS DE ATACADO DO SMP

## Interconexão Móvel (VU-M)

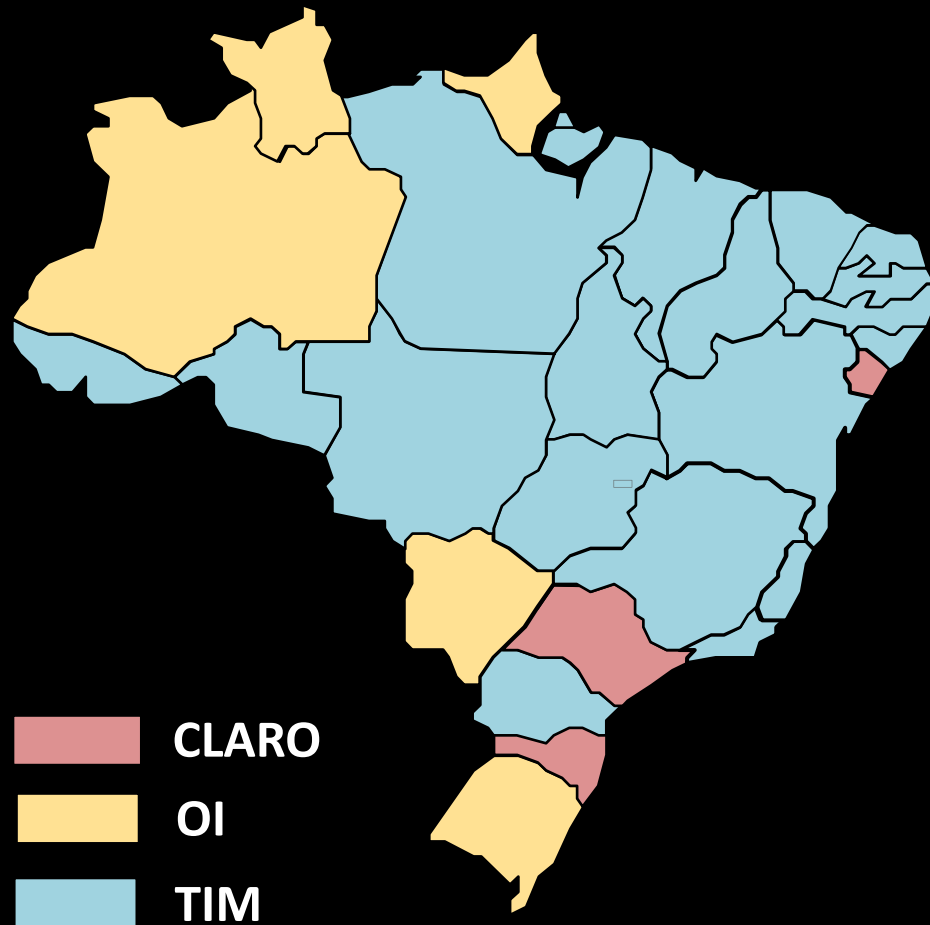




**QUALIDADE**

# MEDIDA CAUTELAR DE 20/07/2012

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 natel, 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.



# MEDIDA CAUTELAR – CONTEXTUALIZAÇÃO

## Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do 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



# 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**

- Cancelamento Automático;

## **ATENDIMENTO**

- Retorno de Ligação Descontinuada;
- Entrega do histórico de demandas;
- Espaço reservado do consumidor na internet  
(registros de atendimento e fruição);
- 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.

# MEDIÇÕES BANDA LARGA – POR ENTIDADES

1

A EAQ seleciona aleatoriamente endereços de instalações (escolas públicas) em localidades com cobertura das prestadoras de SMP

2

A EAQ faz o sorteio por prestadora em todo Brasil, selecionando voluntários por plano contratado (planos até 2Mbps e planos acima de 2Mbps)

3

A EAQ envia o medidor para o voluntário selecionado



## Resultados das Medições para os Seguintes Estados

- ACRE
- ALAGOAS
- AMAPÁ
- AMAZONAS
- BAHIA
- CEARÁ
- DISTRITO FEDERAL
- ESPÍRITO SANTO
- GOIÁS
- MARANHÃO
- MINAS GERAIS
- MATO GROSSO
- MATO GROSSO DO SUL
- PARÁ
- PARAÍBA
- PARANÁ
- PERNAMBUCO
- PIAUÍ
- RIO DE JANEIRO
- RIO GRANDE DO NORTE
- RIO GRANDE DO SUL
- RONDÔNIA
- RORAIMA
- SANTA CATARINA
- SÃO PAULO
- SERGIPE
- TOCANTINS

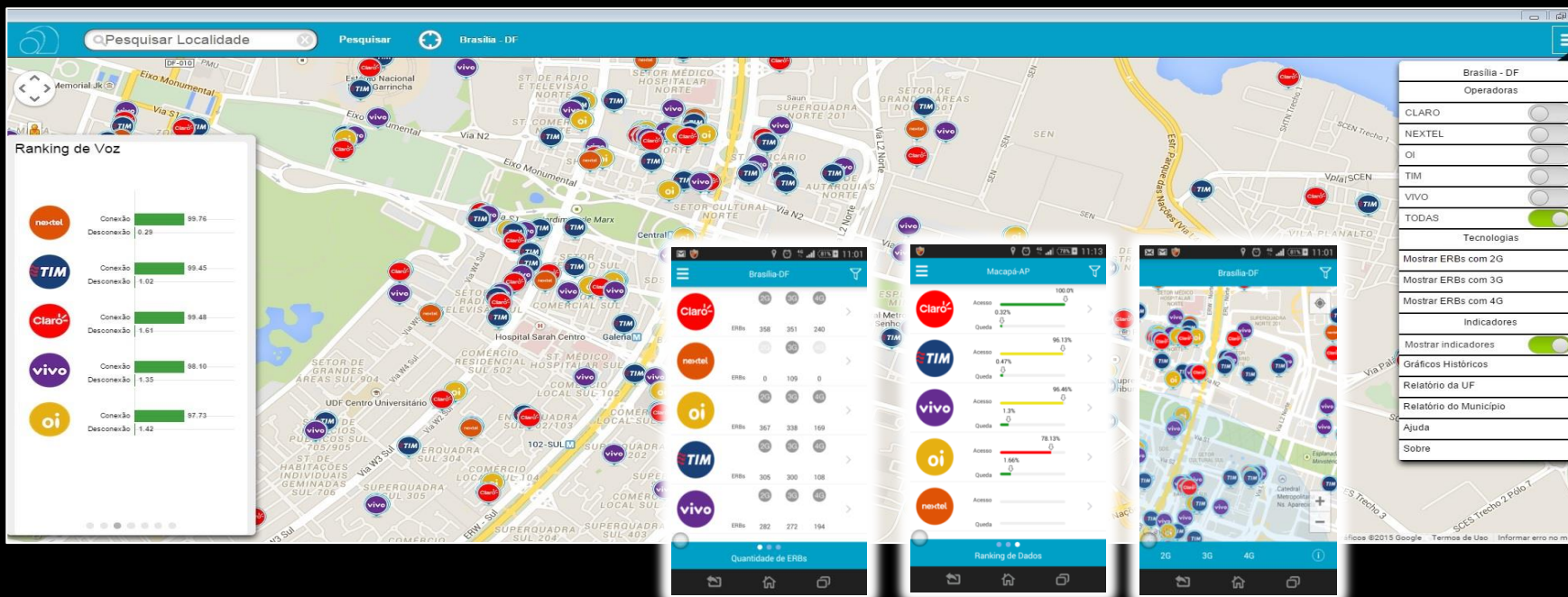
# CENTRO DE MONITORAMENTO DE REDES



- ✓ 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](http://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.

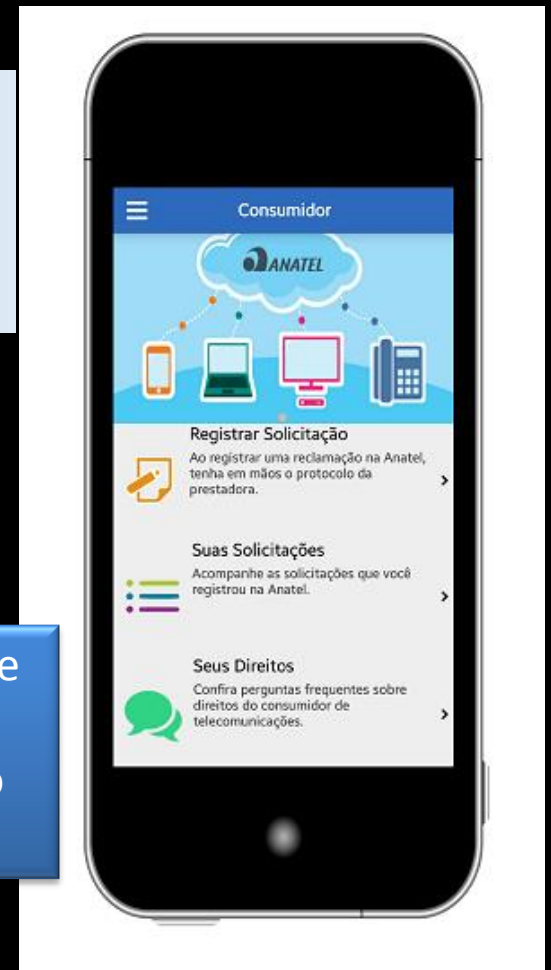


# ANATEL CONSUMIDOR



→ 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>

**COBERTURA**

# 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

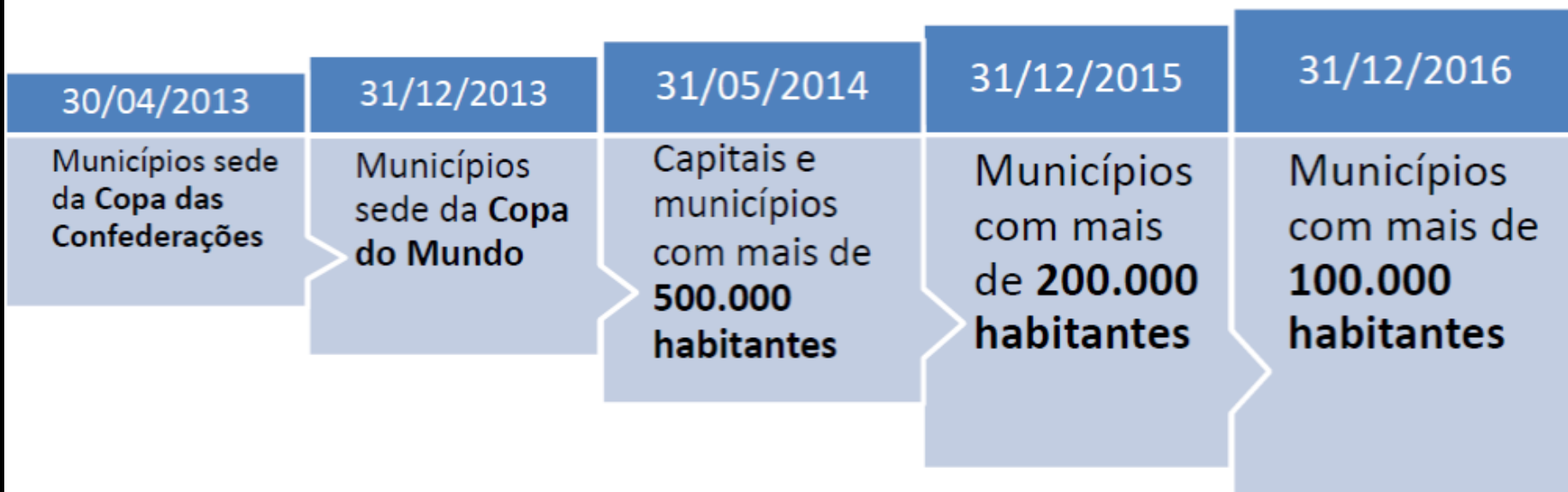
- 70% até maio de 2013
- 100% até junho de 2016

Abaixo de 30  
mil habitantes

- 20% até maio de 2013
- 75% até junho de 2016
- 100% até dezembro de 2019

# COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA – 4G

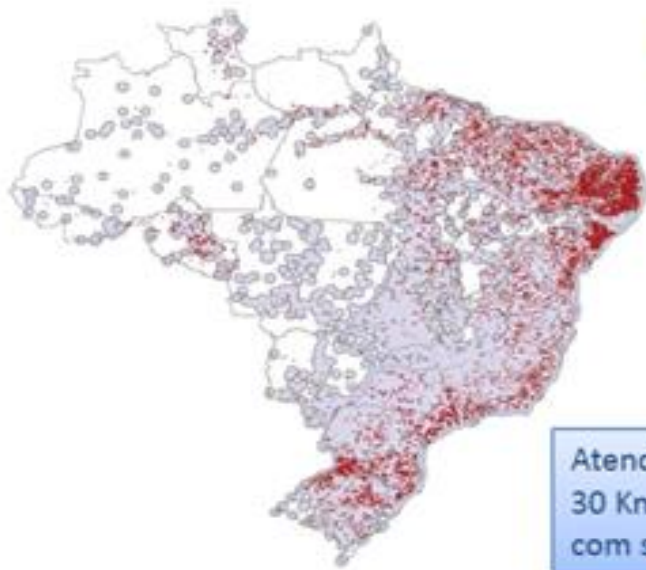
## Ações para ampliar a cobertura do serviço móvel: Banda Larga Urbana 4G - Faixa de 2,5 GHz



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

30% dos municípios

31/12/2014

60 % dos municípios

31/12/2015

100% dos municípios

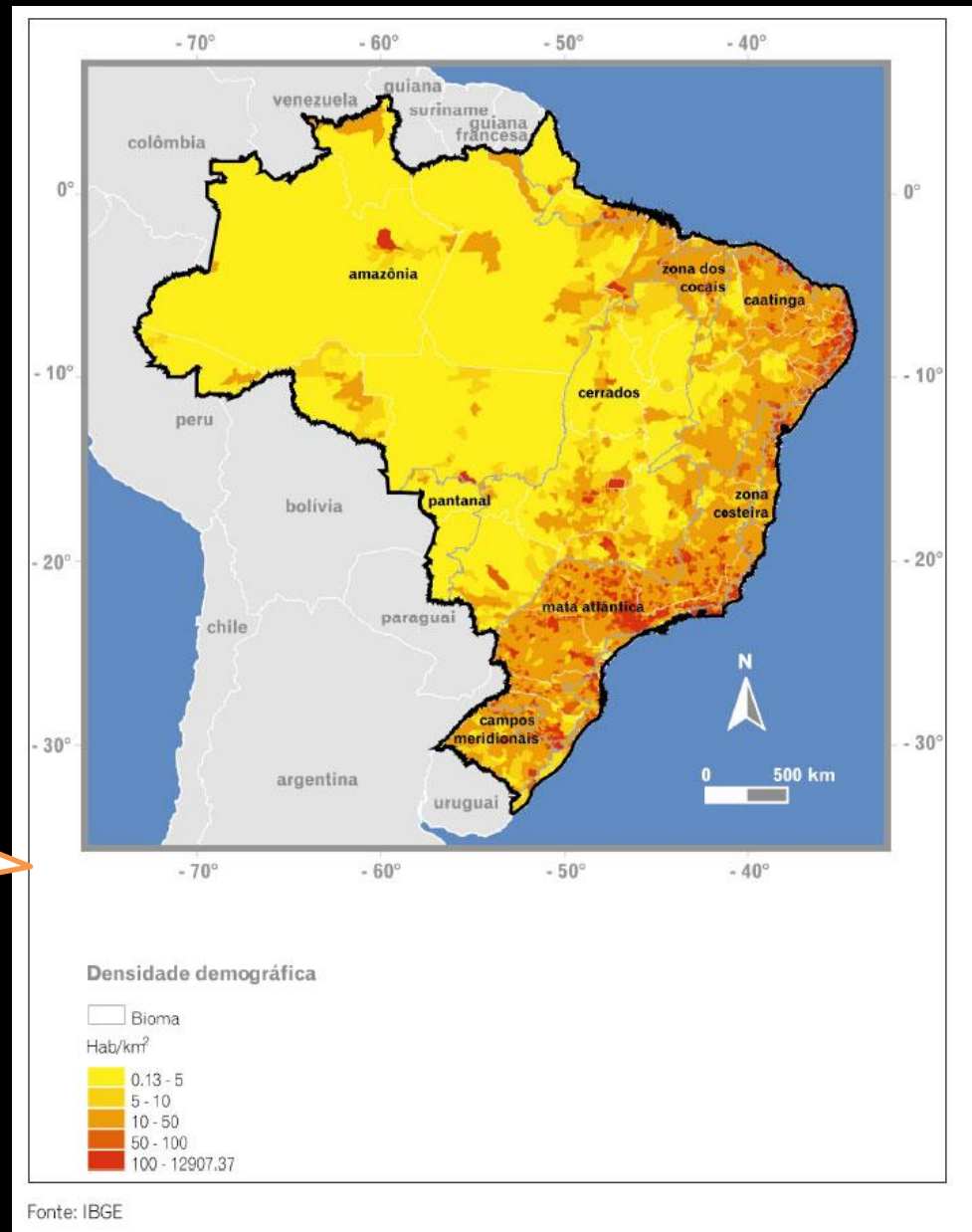
Atendimento das regiões situadas até 30 Km dos limites da localidade sede, com serviço de voz e dados

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

# DESAFIO

Promoção do desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de moderna e eficiente infraestrutura, capaz de oferecer serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional

Aprox. 85% da população (urbana) ocupa menos de 1% do território federal



# VELOCIDADE MÉDIA DA INTERNET NO BRASIL

## Relatório Trimestral Akamai

MUNDO	
Velocidade Média de 5 Mbps	
	Mbps (média)
1. Coreia do Sul	23,5
2. Irlanda	17,4
3. Hong Kong	16,7
4. Suécia	15,8
5. Holanda	15,3
6. Japão	15,2
7. Suíça	14,9
8. Noruega	14,1
9. Letônia	13,8
10. Finlândia	13,7
[...]	
89. Brasil	3,4

AMÉRICA LATINA	
	Mbps (média)
1. Uruguai	6,7
2. Chile	5,7
3. México	4,9
4. Argentina	4,6
5. Colômbia e Peru	4,5
6. Equador	4,1
7. Brasil	3,4
8. Panamá	3,2
9. Costa Rica	3
10. Bolívia e Venezuela	1,5
11. Paraguai	1,4

Fonte: <http://convergenciadigital.uol.com.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infolid=39951&sid=4>



**Obrigado!**