

Qualidade dos serviços de telecomunicações e Prestadoras de Pequeno Porte



Outubro de 2015

- 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 – em implantação

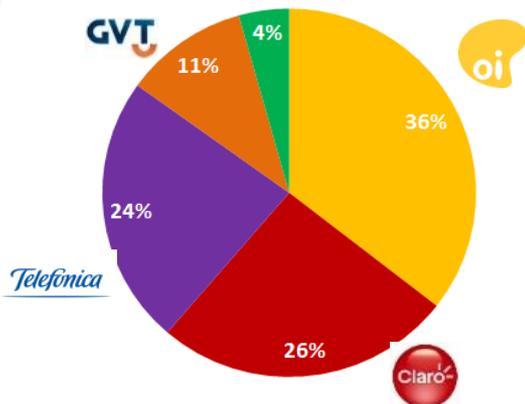
Panorama Setorial

44,1 milhões de assinantes

25,2 milhões de assinantes



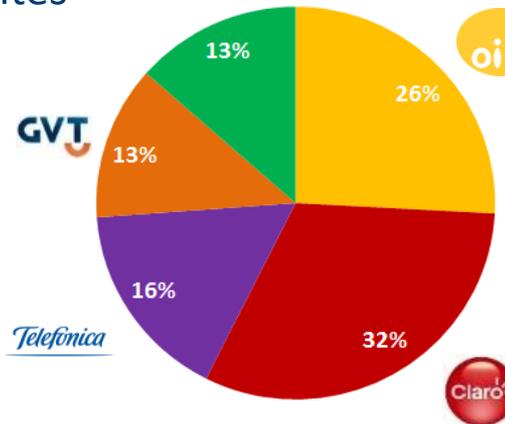
telefone fixo



R\$ 204 bi
RECEITA BRUTA - 2014



3,7% do PIB



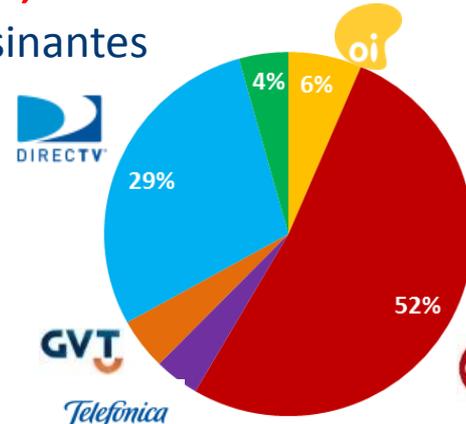
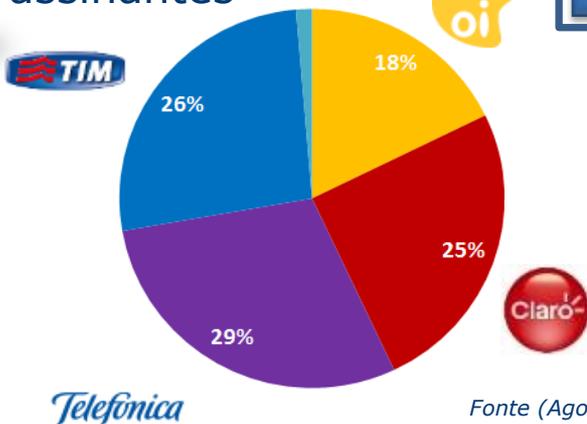
banda larga fixa

280 milhões de assinantes

19,5 milhões de assinantes

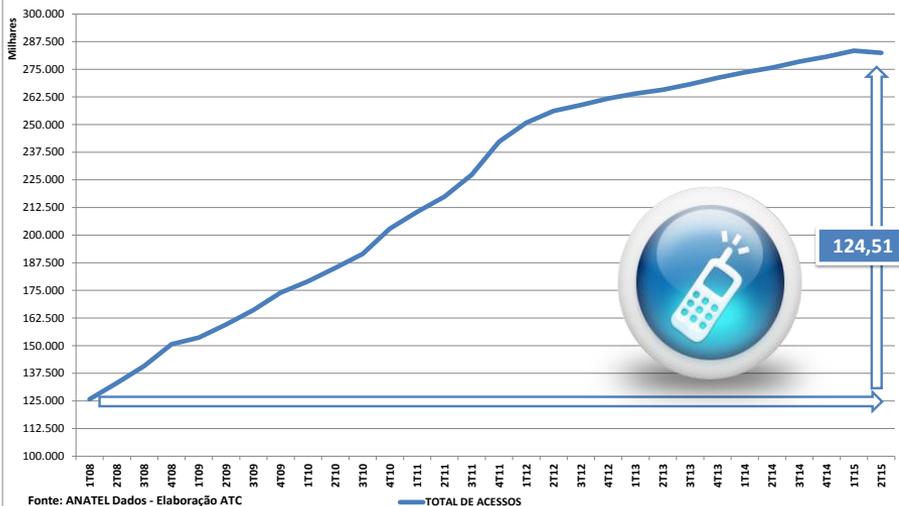


acesso móvel

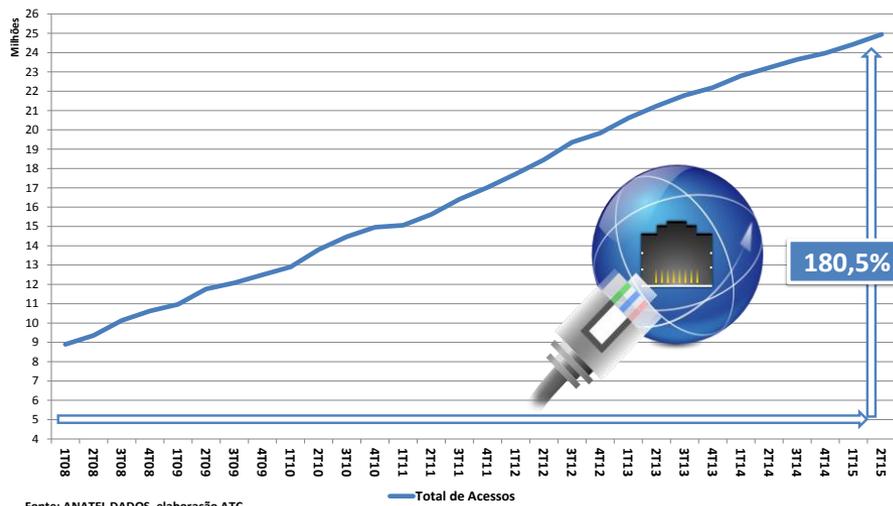


TV por assinatura

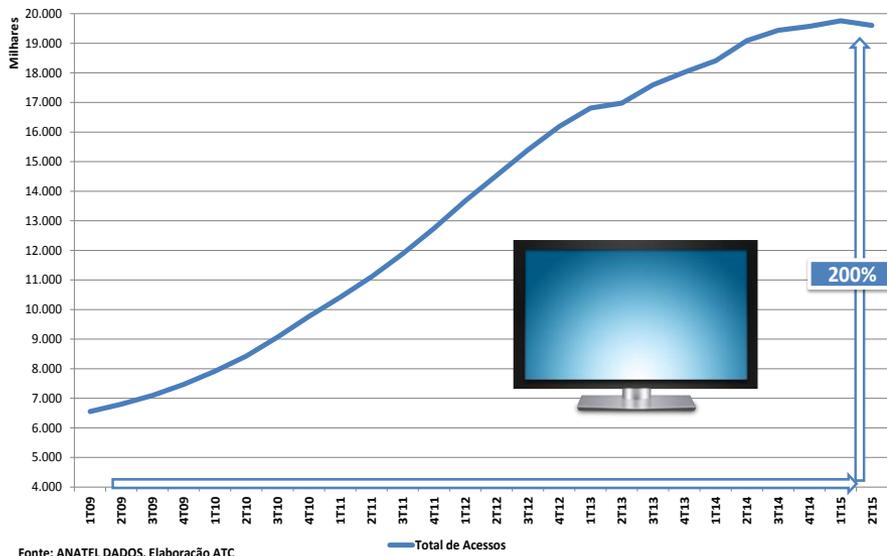
Número de acessos total, SMP, 2008 a 2015*



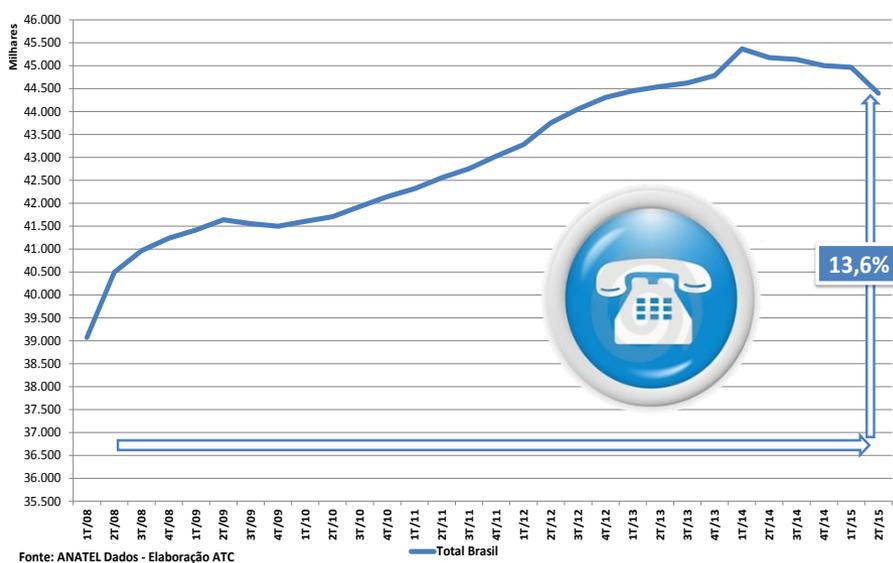
Número de acessos total, banda larga fixa, 2008 a 2015*



Número de acessos total no Brasil, TV por assinatura, 2009 a 2015*



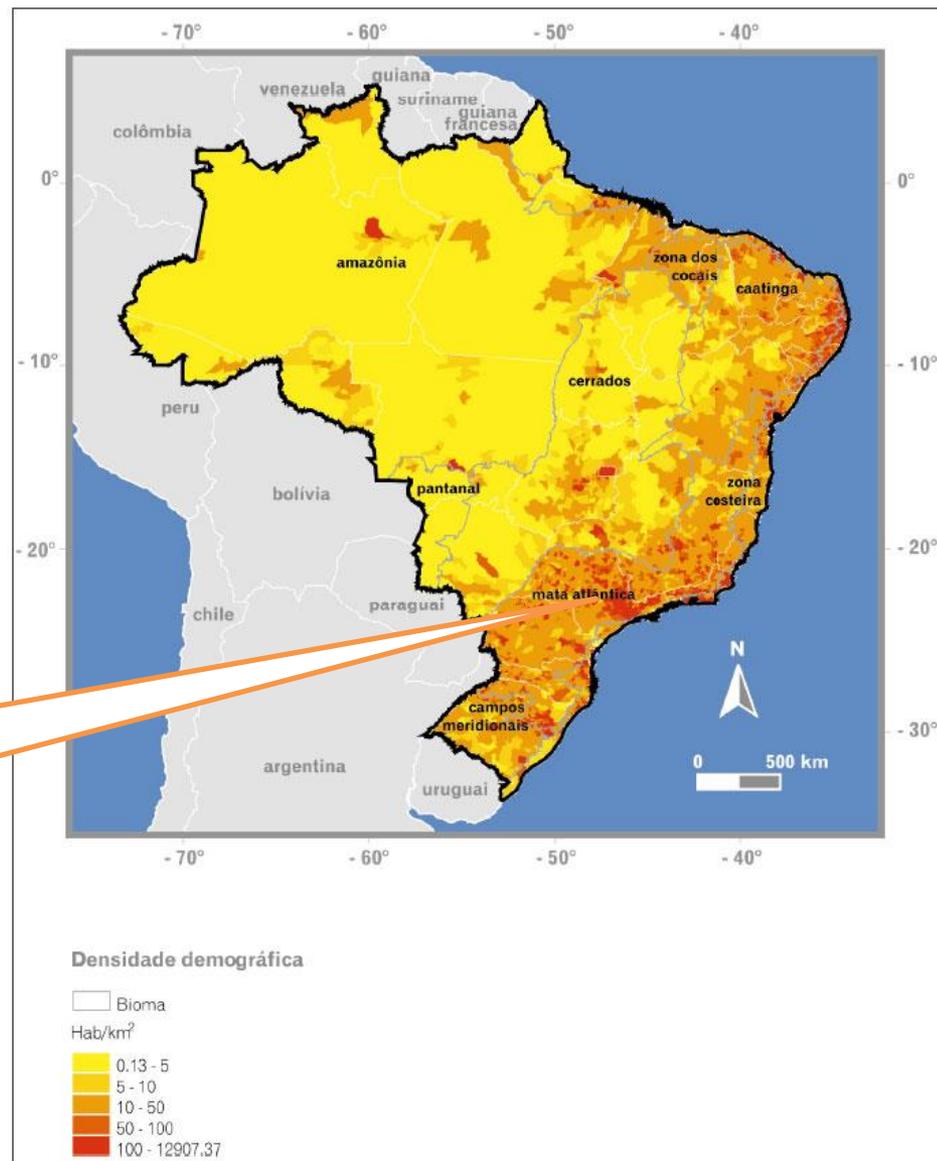
Número de acessos total, STFC, Brasil, 2008 a 2015*



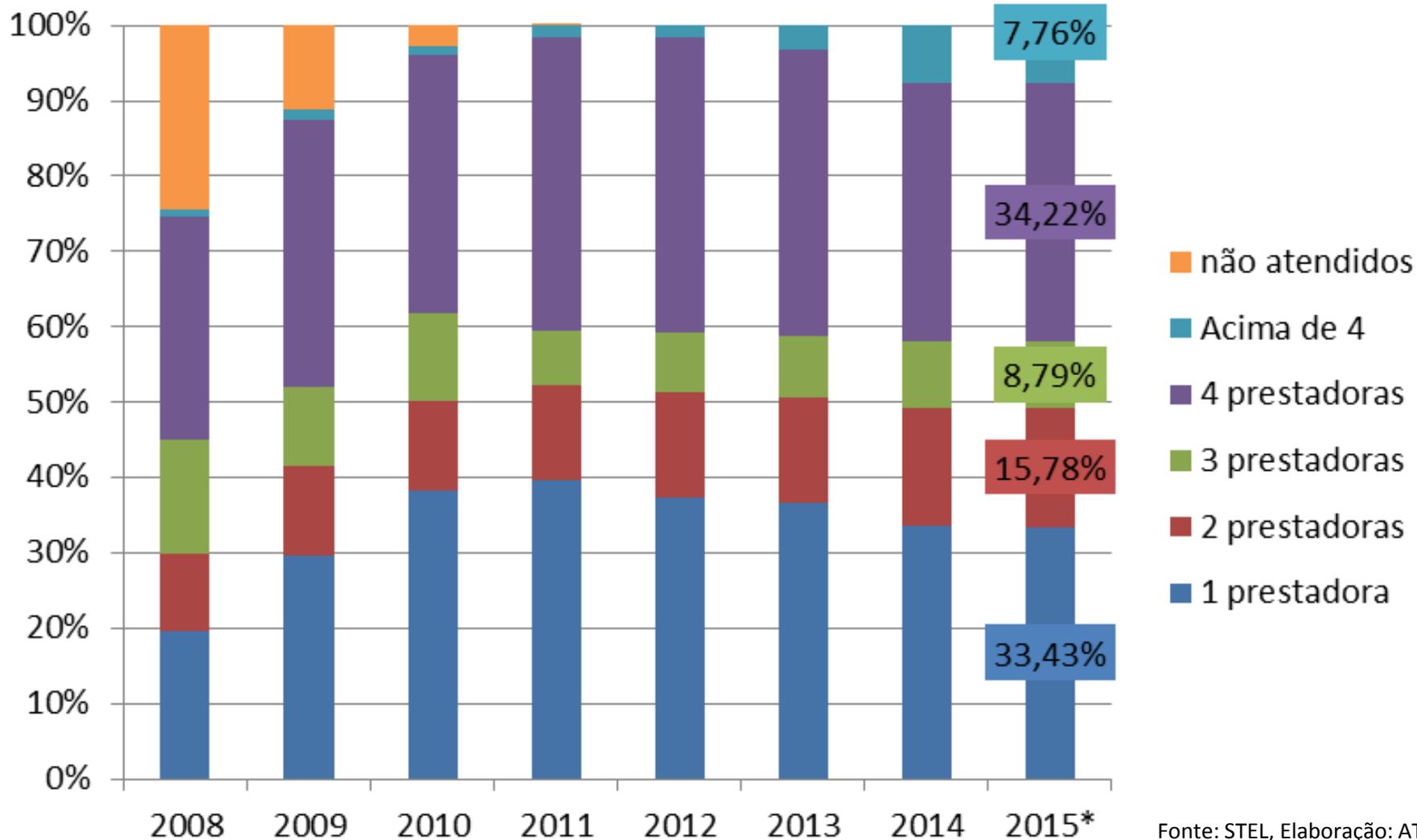
Desafios: Massificação, Qualidade e Preço

Adotar as medidas necessárias para promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços razoáveis, em todo o território nacional.

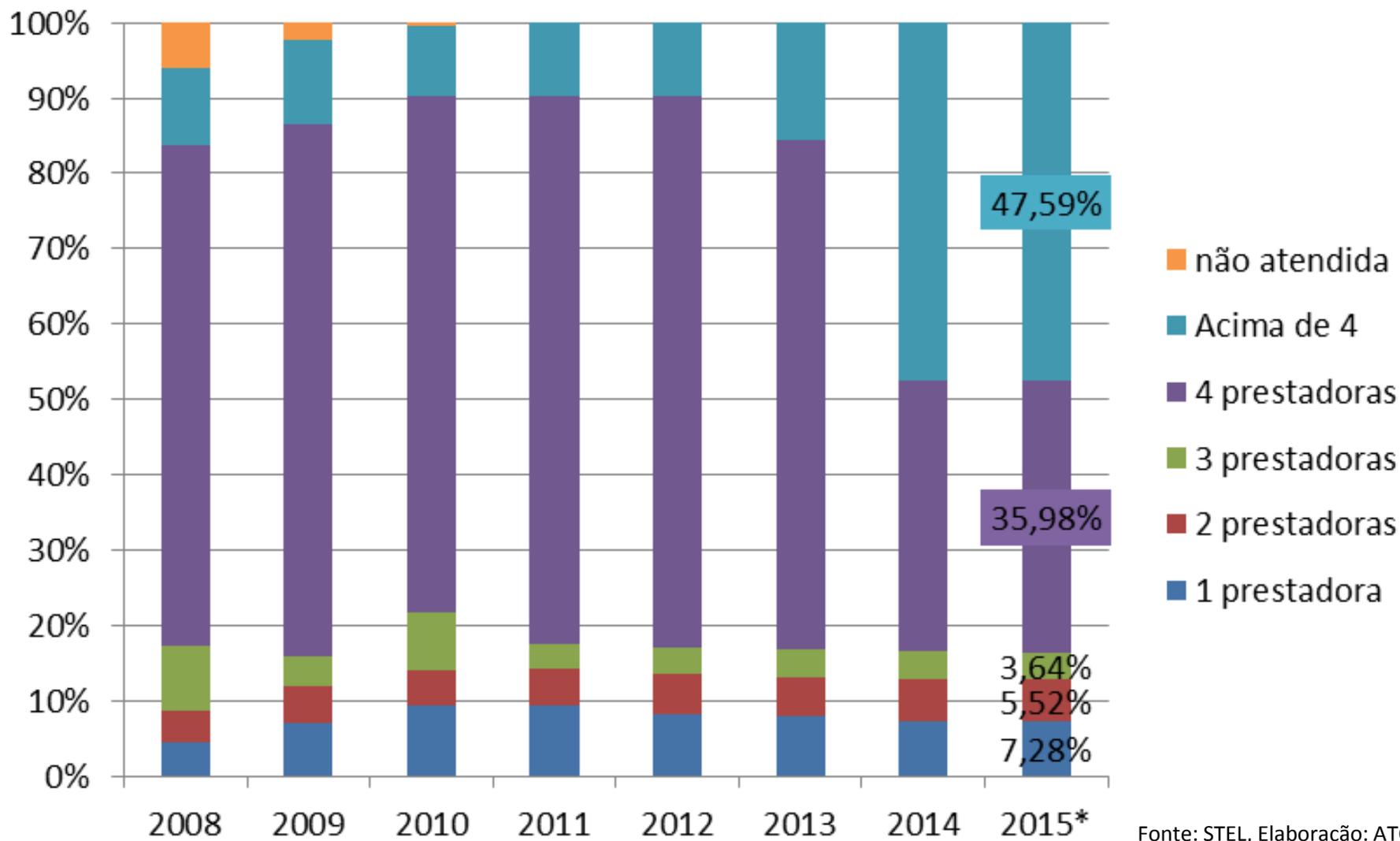
Aprox. 85% da população urbana ocupa menos de 1% do território federal



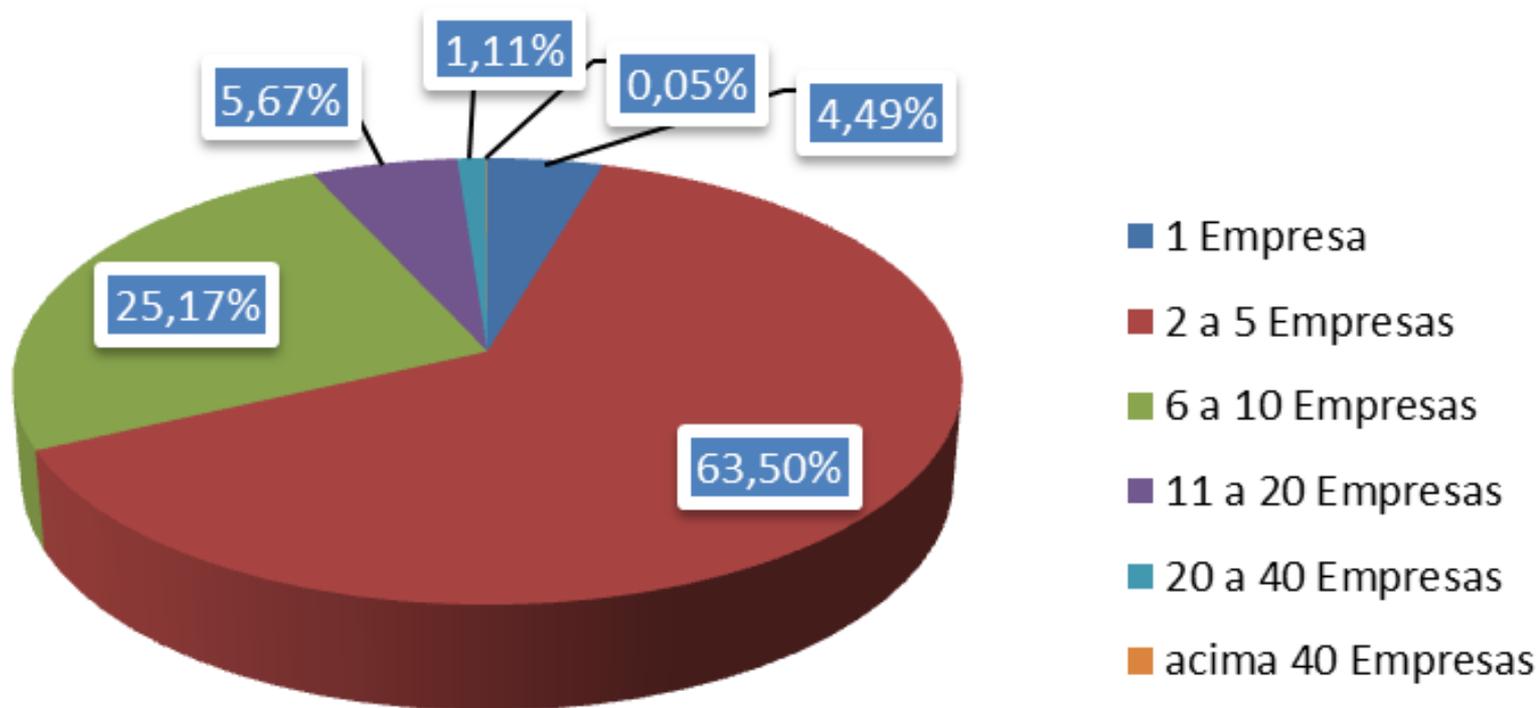
Municípios atendidos por Empresas do SMP 2015



População atendida por Empresas do SMP 2015



Municípios atendidos por empresas de banda larga fixa



Prestação do Serviço de Telecomunicações

Rede

Velocidade

Queda

Interrupções

Acesso

Relacionamento

Cobrança

Atendimento

Cancelamento

Habilitação

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

➤ Grandes Eventos

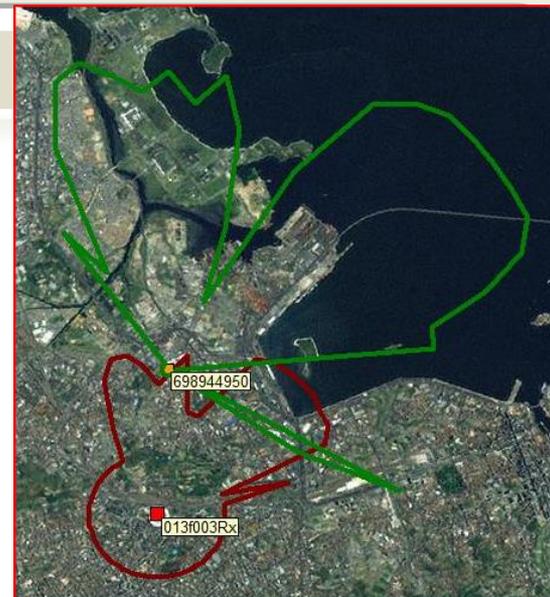
- **Exemplos:**

- ✓ **Sistemas de TI para Gestão de Riscos e Gestão de Espectro:**

- R\$ 30.206.171,00

- ✓ **Equipamentos e sistemas para suporte à **Fiscalização** (Radiovideometria; Radiolocalização; Radiomonitoragem; e **Monitoramento** de: satélites, espectro VHF, UHF, SHF; Avaliação da cobertura de serviços móveis, etc.)**

- R\$ 63.125.346,00



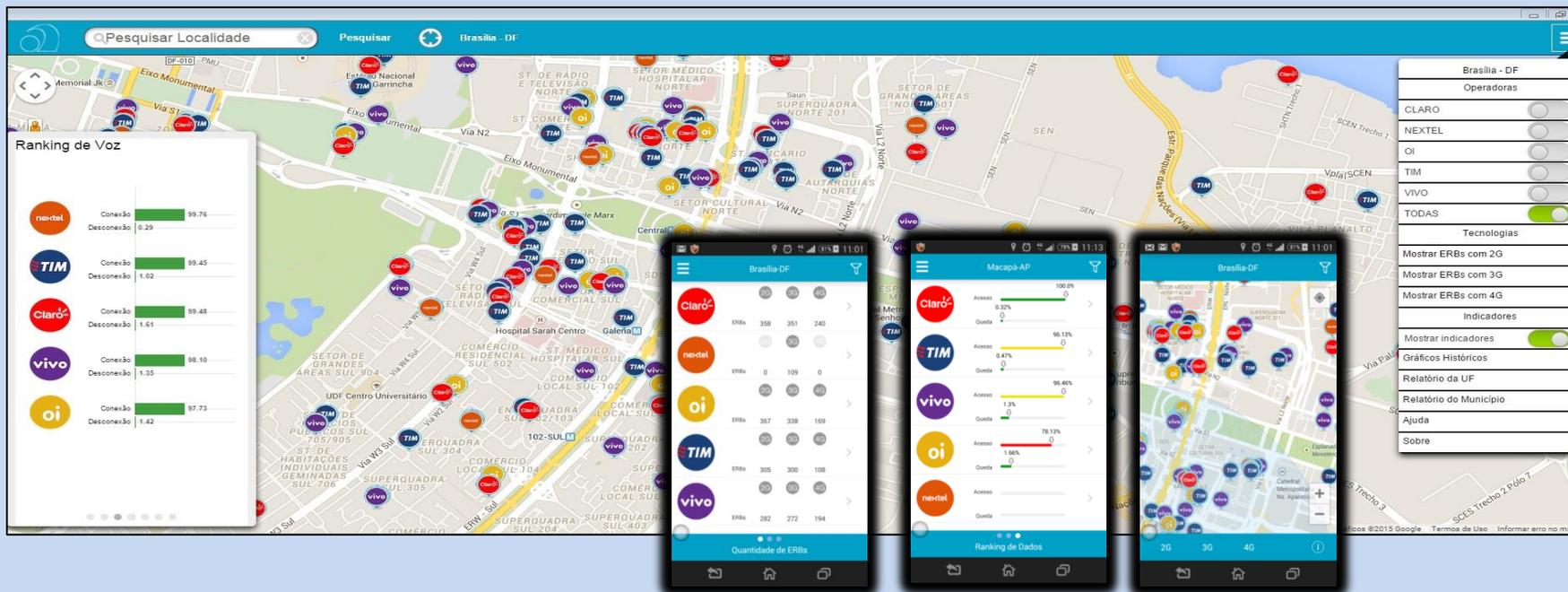
CENTRO DE MONITORAMENTO DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES



- ✓ 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 – APP

Telas do Aplicativo “Serviço Móvel” da Anatel. Disponibilizado na “Apple Store” para dispositivos IOS e no “Google Aps” para dispositivos Android.



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



➔ 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>

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.

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

Regulamento Geral de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP)

Aprovado pela Resolução nº 575, de 2011

- Estabelece 14 (quatorze) indicadores de qualidade para o Serviço Móvel Pessoal.
- Estabelece também o IDA (Índice de Desempenho de Atendimento) e o IDQ (Índice de Desempenho de Qualidade)

Prestadoras de Pequeno Porte (PPP)

- Até 50 mil Acessos em Operação;
- *“As metas de qualidade descritas neste Regulamento estão estabelecidas sob o ponto de vista da rede e do usuário e devem ser igualmente cumpridas por todas as Prestadoras do SMP que não se enquadrarem na definição de Prestadora de Pequeno Porte, conforme definido neste Regulamento”.* (Art. 1º, § 3º)

Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) – Menor Carga Regulatória

- ❖ Até 50 mil Acessos em Serviço;
- ❖ *Exemplos:*
 - Centro de Atendimento para assinantes (art. 43);
 - Tempo mínimo de manutenção de gravação de chamadas efetuadas por Assinantes (art. 50);
 - Provedor de Serviço de Conexão à Internet (art. 64);
 - *“As Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço ficam isentas das obrigações consubstanciadas nos §§ 3º e 4º do art. 46, parágrafo único do art. 47 e art. 48”. (art. 74)*
 - Prazo, de 24 horas, para comunicação à Anatel de interrupções ou degradação da qualidade do serviço;
 - Meios para que o conteúdo do contrato de prestação do serviço e do Plano de Serviço seja acessível aos portadores de deficiência visual;
 - Sistemas Eletrônicos.

Assimetria de Regras

Regulamento Geral de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM)

Aprovado pela Resolução nº 574, de 2011

- Primeiro regulamento com métricas de qualidade sobre o SCM.
- No RGQ-SCM são estabelecidos indicadores e metas de qualidade sobre os quatro aspectos (rede, reação dos assinantes e atendimento).

Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) na modalidade Local e Longa Distância - Carga regulatória simplificada

- Até 50 mil Acessos em Serviço
- Dispensadas dos dispositivos do regulamento, exceto do Anexo I, que trata da prestação de informações relativas à prestação do SCM.

Aprovado pela Resolução nº 605, de 2012

Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) na modalidade Local e Longa Distância - Carga regulatória simplificada

- Até 50 mil acessos em serviço, no caso de modalidade local, e até 50 mil documentos de cobrança emitidos, no caso das modalidades de longa distância.
- Dispensadas dos dispositivos do regulamento exceto quanto ao disposto nos arts. 39 e 40.
 - Disponibilização de consulta, inclusive na Internet, para que os usuários possam acompanhar suas solicitações;
 - *“Nas chamadas telefônicas, o usuário deve receber sinais facilmente identificáveis e com significados padronizados que lhe permitam saber o que se passa do início ao final da chamada”* (art. 40).
- As prestadoras de STFC no regime privado são avaliadas anualmente para verificar se estão enquadradas na condição de PPP.

Assimetria de Regras

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC

Prestadoras de Grande e Médio Porte:

- Maiores grupos econômicos
- Aplicam-se as disposições do RGC em sua totalidade

Prestadoras de Pequeno Porte (PPP) - Carga regulatória simplificada:

- Até 50 mil acessos em serviço
- Dispensa das regras mais complexas e regras diferenciadas para várias obrigações relacionadas ao atendimento dos consumidores e à cobrança pelos serviços prestados

Prestadoras de Pequeno Porte que possuam número inferior a 5.000 (cinco mil) acessos em serviço - Carga regulatória mínima:

- Aplicam-se apenas princípios gerais de atendimento atinentes aos direitos dos consumidores



Atendentes

Infraestrutura	Quantidade
Posições de Atendimento	300
Atendentes	580
Tempo Médio por Atendimento	6 min
Média de Atendimentos Diários	23.000
Média Mensal	506.000



Custo

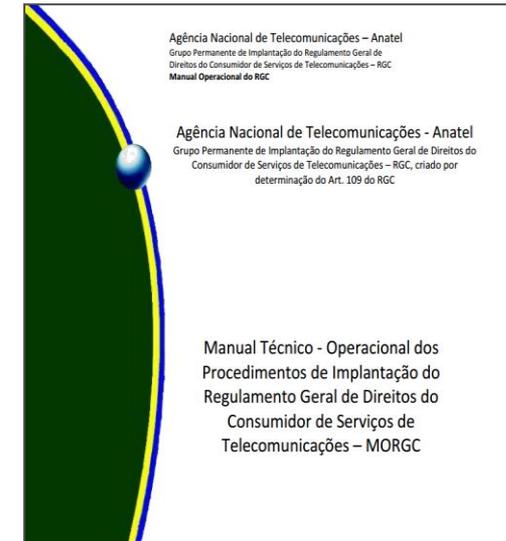
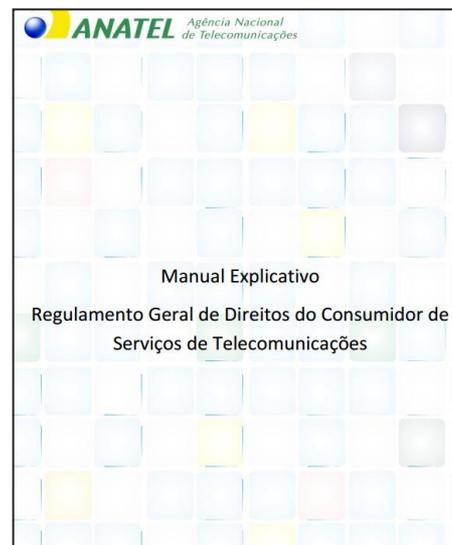
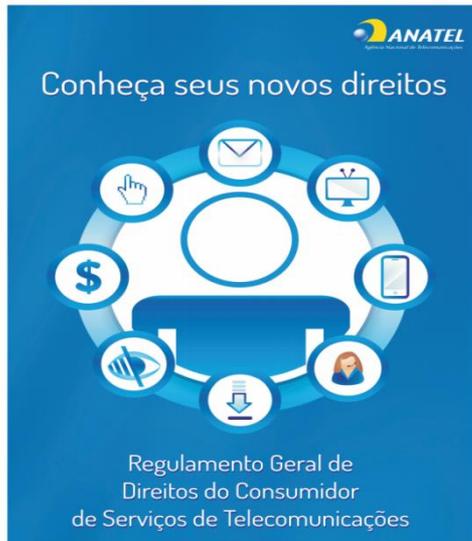
Infraestrutura	2015/LOA
Central de Atendimento	24 Mi
Telefonia	15 Mi
Total	39 Mi
Total Contratado	40,6 Mi



The screenshot shows the ANATEL Consumer Portal interface. At the top left is the ANATEL logo. The main header features the word "Consumidor" in large blue letters. Below this is a navigation bar with the following items: "INÍCIO", "ATENDIMENTO" (with a dropdown arrow), "SEUS DIREITOS" (with a dropdown arrow), and "DADOS E RANKINGS" (with a dropdown arrow). A search box labeled "Pesquisar" is located on the right side of the navigation bar. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a prominent banner for "1 ano RGC Regulamento Geral de Direitos do Consumidor" with an illustration of hands using various devices. Below this banner is a blue bar with the text "Novas obrigações do RGC entram em vigor para aumentar transparência". To the right of the main content area, there is a vertical sidebar with several buttons: "Acesso à Informação" (with an information icon), "Portal Anatel" (with the ANATEL logo), "Quer reclamar?" (with a megaphone icon and a "Saiba como" button), "PORTAL LEGISLAÇÃO" (with an open book icon), "PERGUNTAS FREQUENTES" (with a question mark icon), and "ENQUETE".

- Divulgação no Portal do Consumidor da Anatel. O Portal já foi acessado por mais de 2 milhões de pessoas e premiado no Concurso de Boas Práticas da CGU na categoria "Promoção da transparência ativa e/ou passiva" em 2014.
- Atualização de informações sobre as novas regras.

Material Informativo



- Elaboração de cartilha, manual explicativo e manual técnico-operacional disponibilizados no Portal do Consumidor

- Aprovação do Plano Geral de Metas de Competição ([Res. 600/2012](#) – PGMC) e criação de Sistema *on-line* de **Negociação de Ofertas de Atacado – SNOA**
- Modelo de Custos
- Aprovação de **Resolução Conjunta Aneel-Anatel** → disciplinamento de ocupação da **rede de postes** das concessionárias de energia elétrica
- Redução do valor das outorgas para Pequenos Provedores SCM → de R\$ 9.000,00 para R\$ 400,00
- Revisão Tarifária – Unificação CNPJ – redução de 21,53% na Assinatura Básica da Telefônica (Região III)



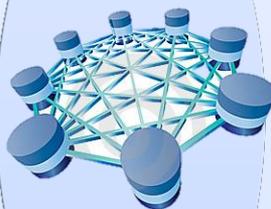
Sistema de Negociação das Ofertas de Atacado

- Grupos econômicos detentores de PMS ofertam seus produtos de atacado no sistema e os interessados emitem ordens de compra de forma livre e isonômica, pela internet. Todas as negociações de atacado são centralizadas nessa plataforma, o que traz ganho de **transparência** nas relações comerciais de produtos de atacado do setor de telecomunicações.
- A Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR Telecom) é a Entidade Supervisora de Ofertas de Atacado e das Bases de Dados de Atacado (ESOA) e da Cleartech Ltda como responsável pelo desenvolvimento do Sistema de Negociação das Ofertas de Atacado (SNOA).

Ganhos Setoriais do SNOA

REGULADOR

- Visão estruturada do mercado de atacado;
- Redução da assimetria de informações;
- Mitigação de conflitos;
- Contribuição ao desenvolvimento da competição sustentável no setor.

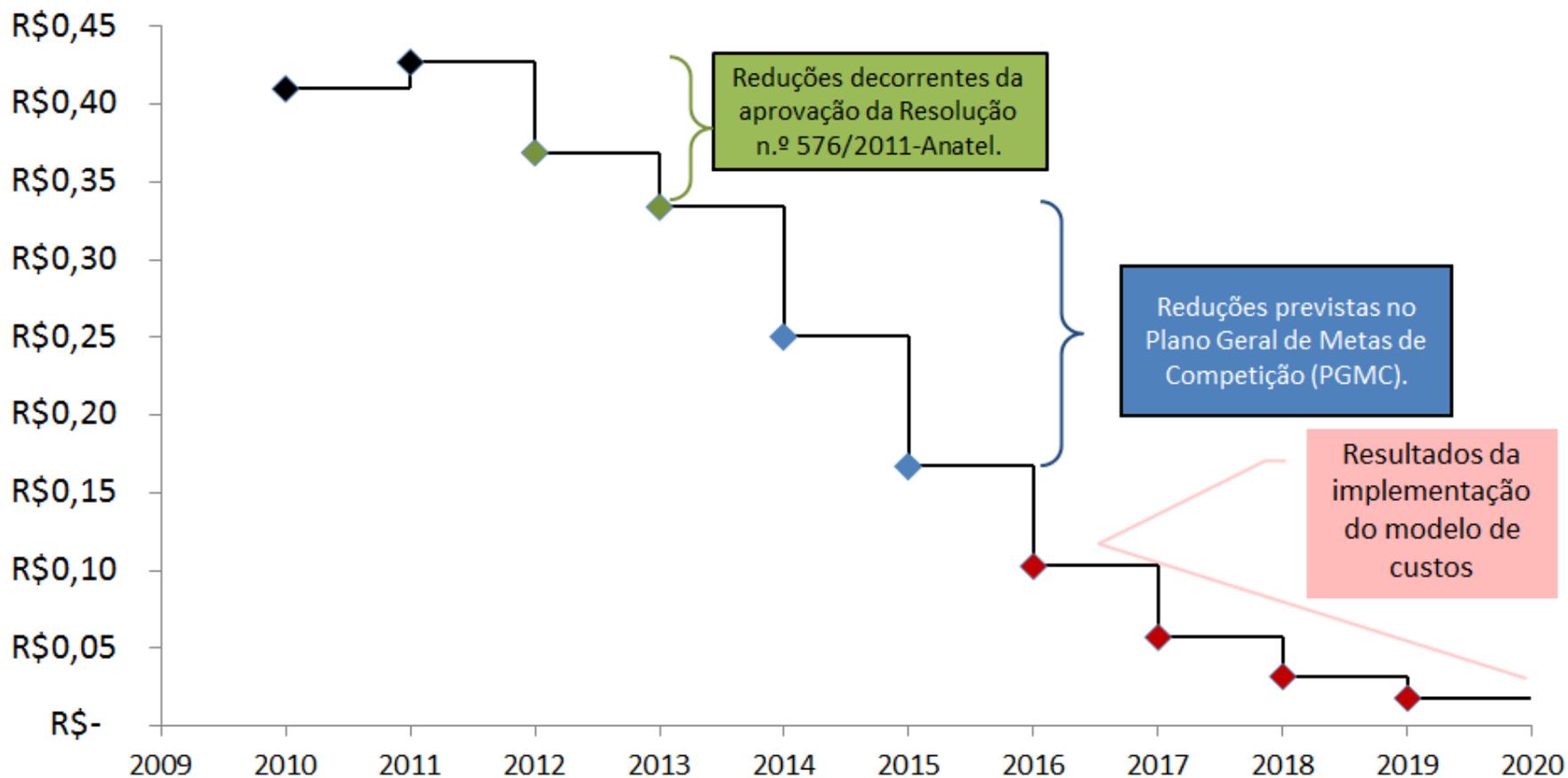


OPERADORES

- Local unificado para insumos de atacado;
- Processos e formulários padronizados;
- Redução do custo negocial;
- Proteção regulatória e maior legitimidade para relacionamentos de atacado ;
- Transparência e isonomia nas ofertas.

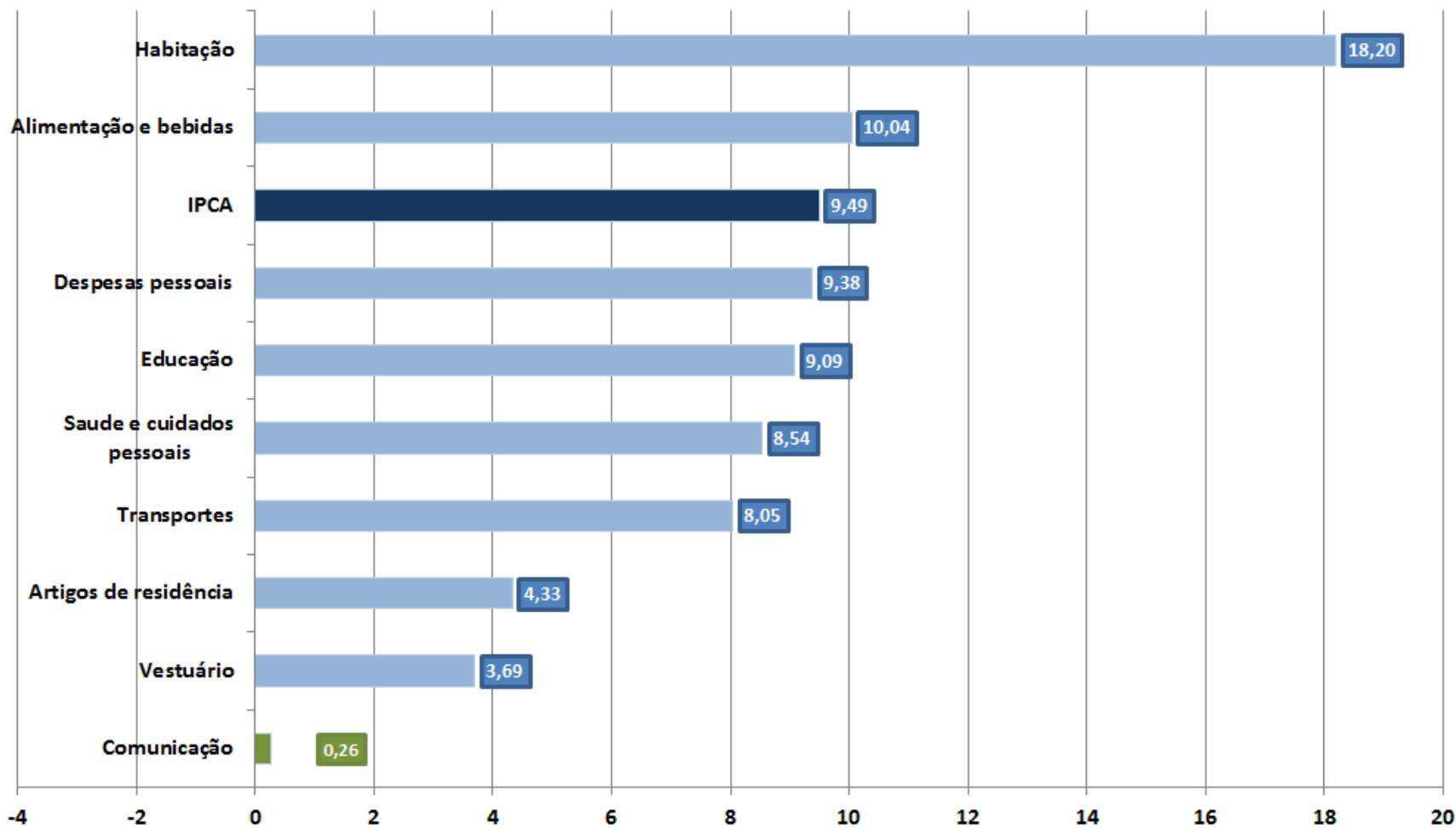
- Entre 2014 e 2015, o Brasil apresentou o PGMC e o SNOA em diversos fóruns internacionais.
- Como resultado, na última reunião da Comissão de Estudos 3 da UIT-T, responsável pelos aspectos econômicos e financeiros, ocorrida entre 16-20 de março em Genebra, os países de forma consensual aprovaram:
 - Criação de uma **nova questão liderada pelo Brasil** sobre o tema de Análise de Poder de Mercado no setor de telecomunicações;
 - **Edição de uma nova Recomendação**, baseada no PGMC, a ser aprovada até 2016, contendo *Princípios Regulatórios para definição de mercados relevantes e identificação de prestadores com PMS*.

Interconexão Móvel (VU-M)

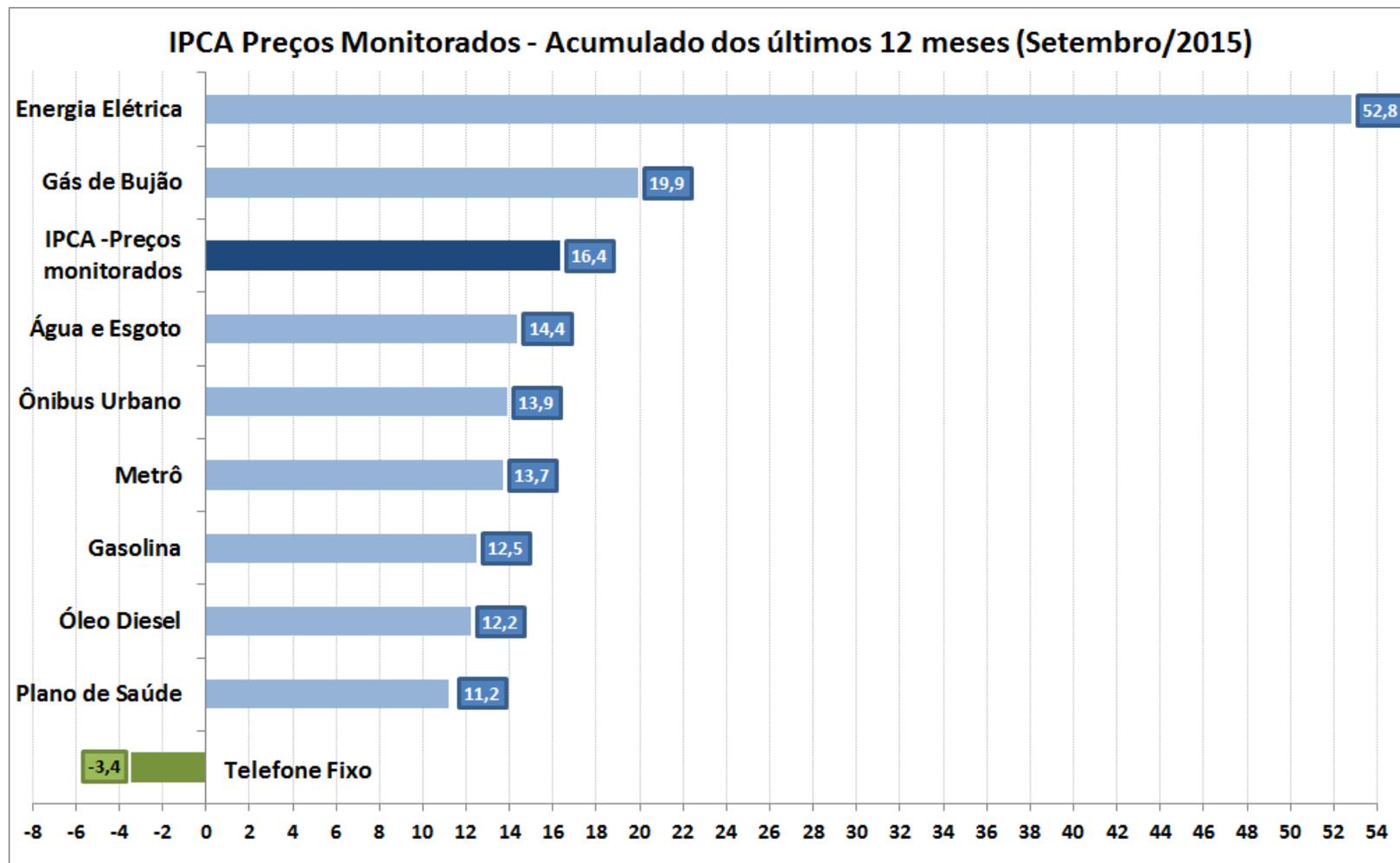


Índices de preços – IPCA acumulado

IPCA, grandes grupos, acumulado últimos 12 meses (Setembro/15)



IPCA acumulado (preços monitorados)



- Acesso a espectro sem pagamento de outorga da radiofrequência e sem pagamento de taxas de instalação e funcionamento de estações(*)

Mercado de equipamentos altamente competitivo baseado em padrões mundiais com ampla escala de uso (IEEE família 802.11).

Interface integrada em ampla escala mundial em diversos dispositivos (notebooks, smartphones, tablets e smartTVs) para usuários finais de todos os perfis.

(*) dentro das condições estabelecidas na regulamentação.

Licitação de Radiofrequências em 2015

Premissas

- Regras editalícias que assegurem a participação isonômica de todos os prestadores, porém que criem **condições efetivas de participação de prestadores de pequeno e médio porte**;
- Adoção de procedimento licitatório preferencialmente em **formato eletrônico**, permitindo participação remota;
- Áreas geográficas da autorização compatíveis com o porte dos prestadores de serviços de telecomunicações aos quais se destina a autorização;
- Garantias compatíveis com o porte dos prestadores de serviços de telecomunicações aos quais se destinam as autorizações.

TIPO DE LOTE	FAIXA DE RF	<i>SPECTRUM CAP</i> (sem alterações)	ÁREA DE PRESTAÇÃO	SERVIÇO *
A	1800 MHz FDD – Banda E (15+15 MHz) 1800 MHz FDD - Subfaixas de Extensão (1x 2,5+2,5 MHz e 2x 5+5 MHz)	80 MHz (Total) ou 25+25 MHz (na faixa)	AR 11 ARs e complementos	SMP
B	2,5 GHz FDD – Banda P (10+10 MHz)	60 MHz e não possuir/adquirir 2,5GHz TDD	ARs e complementos	SMP
C	1900 MHz TDD – Subfaixa de Extensão (2x 5 MHz) 2,5 GHz TDD – Bandas T e U (15 e 35 MHz)	5 MHz 50 MHz e não possuir/adquirir 2,5GHz FDD	Municipal	SCM

MAPA ESTRATÉGICO

MISSÃO

Regular o setor de telecomunicações para contribuir com o desenvolvimento do Brasil.

VISÃO

Ser reconhecida como instituição de excelência que promove o ambiente favorável para as comunicações do Brasil, em benefício da sociedade brasileira.

1.1 Promover a ampliação do acesso e uso dos serviços, com qualidade e preços adequados

1.2 Estimular a competição e sustentabilidade do setor

1.3 Promover a satisfação dos consumidores

1.4 Promover a disseminação de dados e informações setoriais

2.01 Promover a melhoria do desempenho da prestação dos serviços de telecomunicações

2.02 Otimizar a outorga e o licenciamento de estações

2.03 Aperfeiçoar a gestão de recursos à prestação do serviço

2.04 Aprimorar a regulação econômica e incentivar a inovação no setor

2.05 Aperfeiçoar as relações de consumo no setor de telecomunicações

2.06 Aprimorar e simplificar a regulamentação setorial

2.07 Aprimorar a transparência e a participação social

2.08 Desenvolver a gestão estratégica

2.09 Intensificar e aprimorar o uso de Tecnologia de Informação na regulação

2.10 Garantir infraestrutura e instalações adequadas



OBRIGADO!

Leonardo Euler de Moraes
Chefe da Assessoria Técnica
Agência Nacional de Telecomunicações