

Qualidade dos serviços de telefonia móvel e fixa no Brasil

Maria Inês Dolci
Coordenadora institucional da **PROTESTE**



Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores

Quem é a PROTESTE?

- Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, totalmente independente, mantida pela contribuição de mais de 200 mil associados, todos pessoas físicas.
- Missão: *Elevar, por todos os meios ao nosso alcance, os padrões de defesa do consumidor no Brasil.*
- **14 ANOS DE HISTÓRIA!**

Nossas Revistas



ProTeste
148 Edições



ProTeste Saúde
43 Edições



Dinheiro & Direitos
56 Edições

Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores

Intercâmbio de conhecimentos sobre a defesa do consumidor

I. **EUROCONSUMERS** – organizações filiadas em diferentes países. Segundo maior conglomerado de consumidores no mundo - pessoas físicas - com *mais de 1 milhão e 200 mil associados*.

TEST ACHATS

www.test-achats.be

TEST AANKOOP

www.test-aankoop.be

TEST ACHATS invest

www.test-achats.be/invest

TEST AANKOOP invest

www.test-aankoop.be/invest

ALTROCONSUMO
Il tuo punto di forza

www.altroconsumo.it

Soldi.it
Informazione. Esperienza. Imparzialità. Autonomia.

www.soldi.it

DECO PROTESTE

www.deco.proteste.pt

PROTESTE Poupança

www.deco.proteste.pt/poupanca

OCU

www.ocu.org

OCU inversores

www.ocu.org/inversores

PROTESTE
associação de consumidores

www.proteste.org.br

ECC-Net

www.eccbelgium.be

Intercâmbio de conhecimentos sobre a defesa do consumidor

II. CONSUMERS INTERNATIONAL - 120 países, com 250 entidades associadas.



III. ICRT – INTERNATIONAL CONSUMER RESEARCH AND TESTING - Criado para articular os testes e pesquisas do movimento de defesa dos consumidores em vários países.



Orientação e Intermediação

1. **Orientação e Intermediação ao associado – *mais de 70 mil atendimentos em 2014, dos quais 3.500 exigiram intermediação da PROTESTE.***
2. **Testes e estudos – 83;**
3. **defesa dos consumidores e cidadãos, por meio de Ações Civis Públicas contra: Gol e TAM (programas de fidelidade); Banco BMG e BV Financeira (por dificultar a quitação antecipada de débitos); Claro, Oi, TIM e Vivo (pela má qualidade do 3G).**
4. **Indicação da melhor opção de compra.**
5. **Contribuição para melhorar qualidade dos produtos/serviços.**

Imprensa - Divulgação do Trabalho

2014: 75.804 INSERÇÕES NAS MÍDIAS

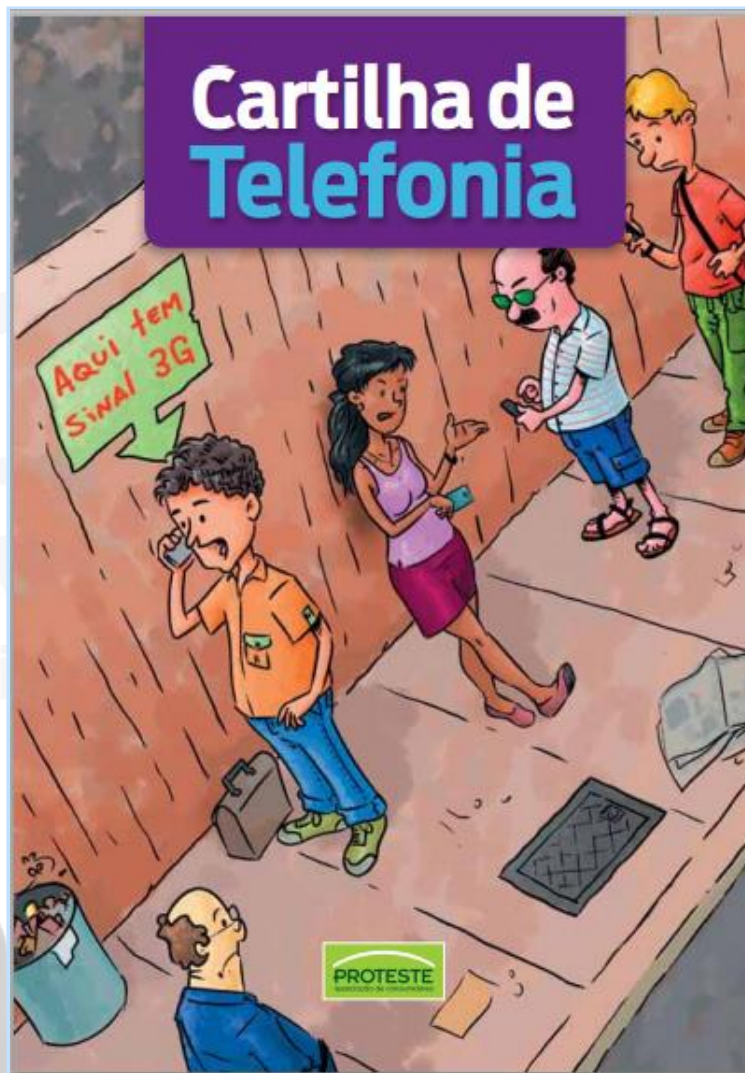
- **Internet: 8.076;**
- **Jornais e revistas: 1.028;**
- **Rádio: 66.429;**
- **TV: 271;**
- **Site da PROTESTE: 3,7 milhões de visitas;**
- **Facebook: 153 mil fãs; Fanpage: 421 posts, com sete milhões de visualizações; Twitter: 19 mil seguidores; You Tube: 640 mil visualizações dos vídeos.**

Testes Comparativos

- **Prioridade: segurança, defesa do consumidor, saúde e meio ambiente;**
- **Parâmetros técnicos reconhecidos nacional e internacionalmente;**
- **Planejamento de *dois anos!***



Educação do consumidor



Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores

Algumas vitórias da PROTESTE

- Sucos e néctares de frutas: Em 2014, entraram em vigor normas do Ministério da Agricultura obrigando os fabricantes a informar no rótulo a porcentagem de fruta existente, nossa antiga reivindicação.
- Alimentos integrais: Dois fabricantes de pães foram obrigados a informar o percentual de grãos integrais na composição de seus produtos.
- Guaraná & Açaí: Pedimos providências ao Conselho Nacional de Autorregulamentação da Propaganda (Conar), e aos Procons de SP e RJ, sobre a propaganda do Guaraná Antarctica Black, anunciado como *guaraná com sabor açaí*. Nos ingredientes do rótulo, contudo, não há menção à fruta. Em acordo, fabricante aceitou mudar a embalagem, para que conste aroma natural de açaí. E, na propaganda, mudou a expressão “Guaraná, Açaí e Frutas da Amazônia” para “Frutas da Amazônia: Guaraná e Sabor Açaí”.



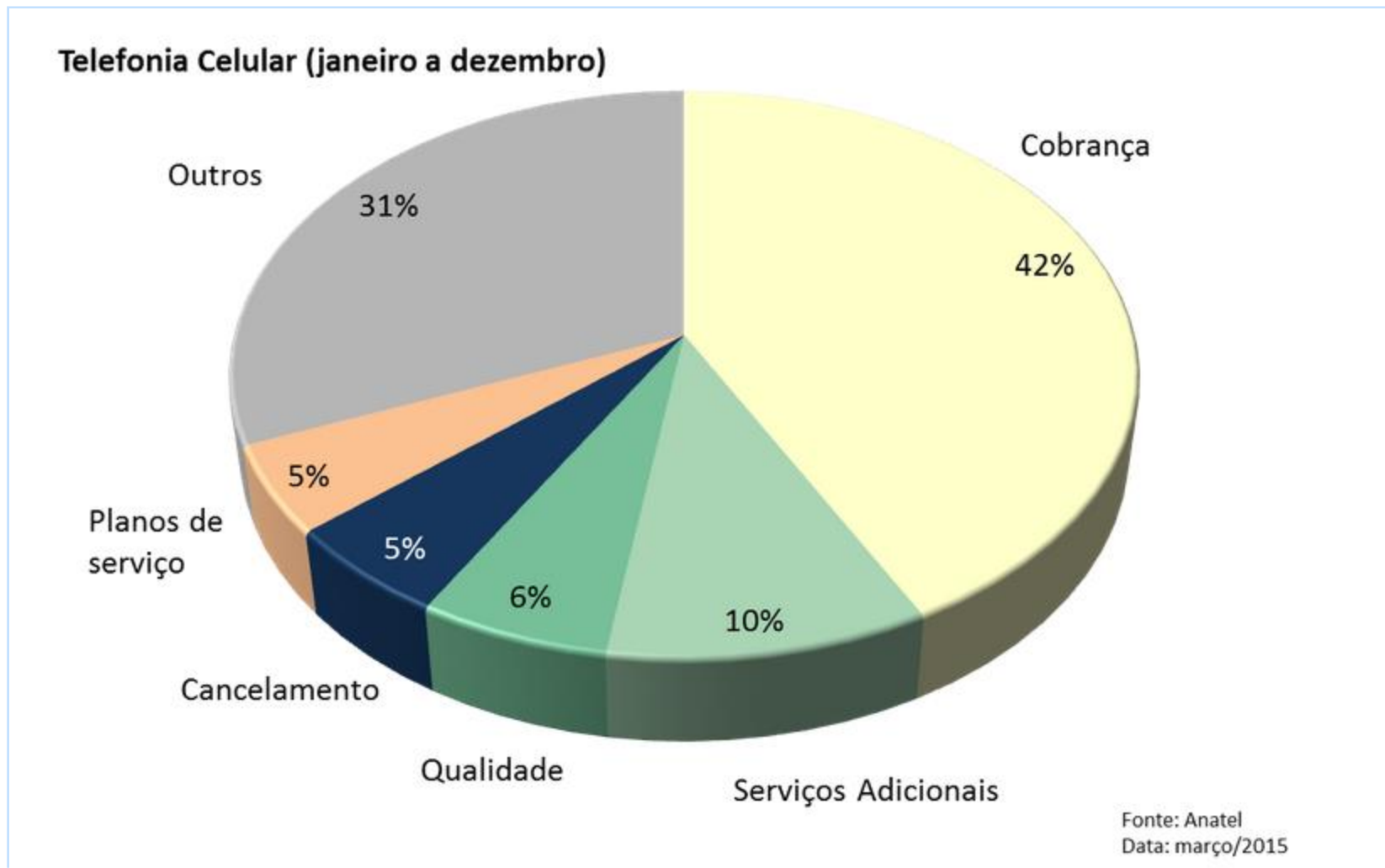
Olhar e ouvidos atentos à telefonia

A privatização da telefonia no Brasil foi bem-sucedida em termos de acesso aos telefones fixos e móveis (principalmente estes).

Os números mais recentes, de junho, dão conta disso: 283,4 milhões de telefones móveis (82% pre pago - classes C, D e E, com recarga mensal de 5 reais, fora impostos), 45 milhões fixos.

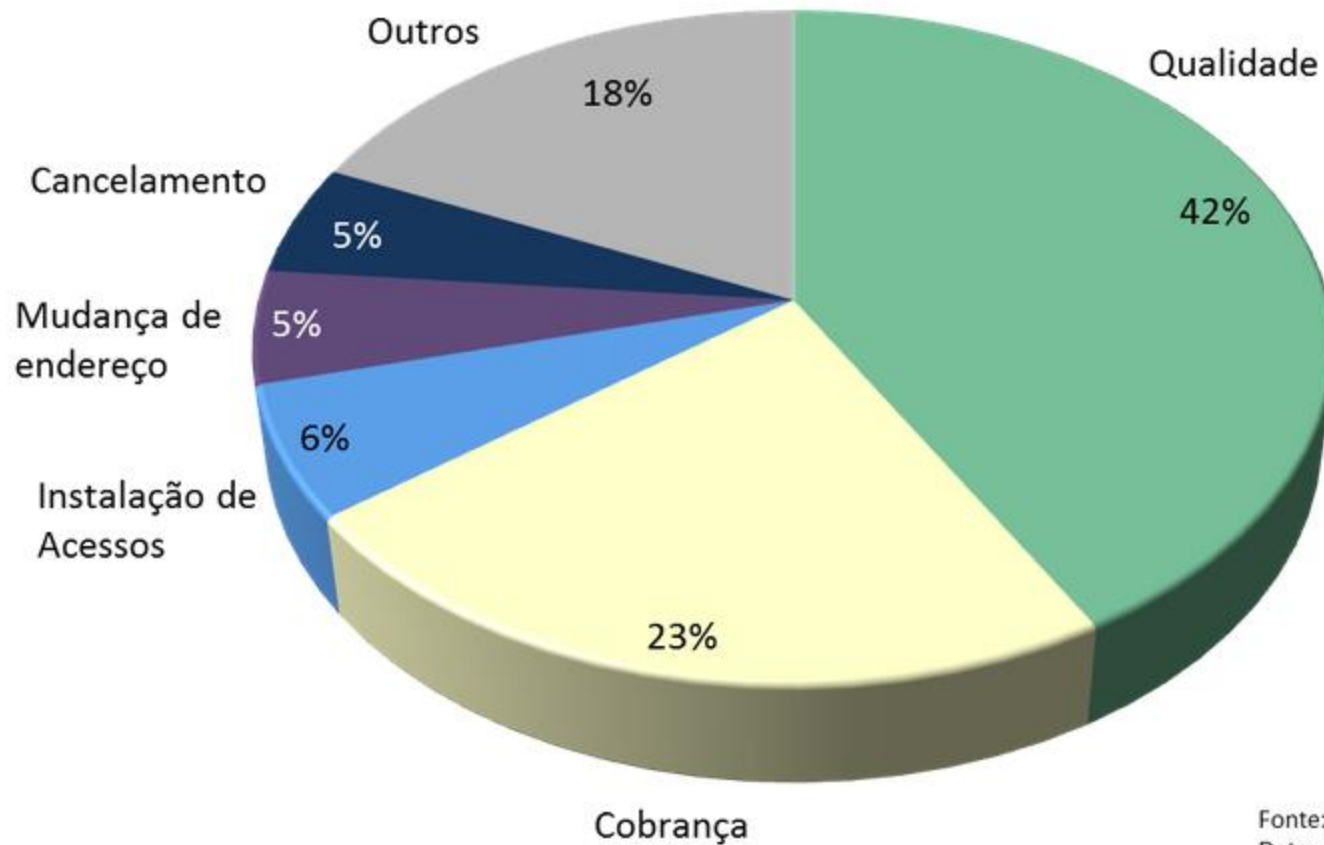
Em 2014, porém, houve 1 milhão, 138 mil reclamações registradas na agência reguladora referentes à telefonia celular, e 802 mil reclamações sobre telefone fixo.

Do que os consumidores reclamam - 1



Do que os consumidores reclamam - 2

Telefonia Fixa (janeiro a dezembro)



Fonte: Anatel
Data: março/2015

Surpresa! Apagando Incêndio

Atuação da Agencia



Valor ECONÔMICO

Home | Brasil | Política | Finanças | **Empresas** | Agronegócios | Internacional | Opinião

Cias Abertas | Indústria | Infraestrutura | Consumo | Tecnologia | Energia | Mais setores ▾

18/07/2012 às 18h19 3

Anatel suspende vendas de planos da TIM, Oi e Claro

Por Rafael Bitencourt, Renato Rostás e Fábio Almeida | Valor

[f](#) [t](#) [in](#) [g+](#)

BRASÍLIA E SÃO PAULO - A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) decidiu nesta quarta-feira suspender a venda de novos planos de serviços de voz e dados das operadoras TIM, Oi e Claro em determinados Estados. A proibição entra em vigor na oh de segunda-feira (23) e não afeta a comercialização da Vivo, da Sercomtel e da CTBC.

De acordo com o presidente da Anatel, João Rezende, o descumprimento da medida cautelar pode implicar em multa de R\$ 200 mil por dia. A autorização para retomada das vendas de novos chips será dada após aprovação do plano de melhoria da qualidade do serviço no âmbito nacional. Este plano deverá ser apresentado no prazo de 30 dias.

Sanção suspensa e problemas permanecem

DIÁRIO DO GRANDE ABC

Setecidades Esportes Nacional Internacional
Economia Política Cultura & Lazer

Economia

→ Economia

Publicado em sexta-feira, 3 de agosto de 2012 às 07:18 [Histórico](#)

Anatel libera venda de chips da Claro, TIM e Oi

0 Comentário(s) [Comunicar erros](#) [f](#) [t](#) [in](#) [p](#) [g+](#) [+](#)

Soraia Abreu Pedrozo
Do Diário do Grande ABC

As operadoras de telefonia celular Claro, TIM e Oi estão autorizadas retomar as vendas de novas linhas e modems a partir de hoje. A Claro era a única impedida em São Paulo e em mais dois Estados. A TIM estava suspensa em 18 Estados mais o Distrito Federal e, a Oi, em cinco. A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) havia proibido a comercialização de chips e aparelhos de acesso à internet no dia 23.

O que deveria mudar na telefonia fixa

PROTESTE
associação de consumidores



Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores

Parâmetros antigos

- Metas da telefonia fixa cumpridas em dezembro/2005, mas estrutura tarifária é a mesma de 1998, quando era necessário investir em infraestrutura nacional;
- PROTESTE é contra assinatura básica com franquia, e a favor de liberar chamadas locais livres;
- Contra a redução de 40% da planta atual dos telefones público, os orelhões; propomos uso dessa infraestrutura para hot spots de acesso à internet.

Perdas do consumidor

A Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) foi aprovada em 2011, alterando o art. 86 da Lei Geral de Telecomunicações, viabilizando que as concessionárias prestem todos os tipos de serviço. A mesma lei determinou que a Anatel adotasse mecanismos regulatórios para propiciar o compartilhamento dos ganhos das teles com os consumidores.

Mas a receita auferida com a exploração do Serviço Telefônico Fixo Comutado vem subsidiando injustamente a implantação de redes privadas contra o que expressamente determina o art. 103, § 2º, da LGT.

Omissão

- A omissão das autoridades tem provocado baixa participação da telefonia fixa nas telecomunicações;
- Na avaliação da PROTESTE, a decisão da Anatel de não aplicar o modelo de custos para as tarifas de varejo, mas só no atacado, em 2019, é lesiva ao setor, ferindo direitos da concorrência e, conseqüentemente, aos consumidores;
- 50% dos acessos fixos de banda larga utilizam a infraestrutura do STFC;
- Quanto ao Backhaul, a entidade mantém uma Ação Civil Pública, com decisão sobre a reversibilidade desta rede transitada em julgado. Saldo da troca de metas do Backhaul de 2008 – R\$ 1,4 bilhão.

O que deveria mudar na telefonia móvel

PROTESTE
associação de consumidores



Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores

Roaming

- A PROTESTE enviou ofício à Anatel postulando o fim da cobrança de roaming. Na Comunidade Europeia, o fim dessa cobrança ocorreria este ano, mas foi adiada.
- No Brasil, há dois projetos de lei que determinam o fim do roaming. Além disso, as próprias operadoras já oferecem descontos nas tarifas de roaming internacional.
- Deve-se considerar, também, que as chamadas e os dados trafegam na mesma rede, sem pagamento de adicionais pelo uso de infraestrutura de outra empresa.

3G x 4G

- A PROTESTE foi para a estrada, percorreu mais de cinco mil quilômetros em 12 estado brasileiros e constatou que o 3G só funcionava regularmente nas capitais e entorno.
- Dentre as promessas vazias de mobilidade pública e melhores serviços vinculadas à Copa 2014, foi anunciada a tecnologia 4G em telefonia móvel.
- Não concordamos que fosse lançada a 4G enquanto a 3G funcionava tão mal.
- Coexistem, portanto, várias tecnologias, sem que o consumidor tenha certeza de receber a qualidade contratada.

Poupe na conta



-
- Alimentação
- Carros
- Casa
- Dinheiro
- Eletrrodomésticos
- Família
- Saúde
- Tecnologia

Bem-vindo à **PROTESTE!** [Cadastre-se grátis](#)



Telefone celular: poupe na conta

Ação da **PROTESTE** quer ajudar você a encontrar o melhor plano móvel para seu perfil de uso

[SAIBA MAIS](#)

Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.



Algo a comemorar?

NOTÍCIA

Dia Mundial das Telecomunicações: brasileiro ainda tem pouco a comemorar

15 maio 2015

Para garantir seus direitos, muitas vezes você é obrigado a entrar com ações na Justiça. Veja o que a PROTESTE está fazendo para melhorar os serviços nesse setor.

Neste domingo (17), comemora-se o Dia Mundial das Telecomunicações e da Sociedade da Informação instituída pela Organização das Nações Unidas (ONU). A PROTESTE Associação de Consumidores lamenta que no Brasil, para terem seus direitos respeitados pelas Teles, seja preciso recorrer à Justiça. É o que vem ocorrendo no caso no caso do **bloqueio do acesso à internet** nos celulares após o fim da franquia.

Antes da mudança adotada recentemente pelas empresas, o serviço de **acesso à rede era apenas reduzido** quando atingido o limite fixado nos contratos de planos ilimitados de acesso à internet, e o consumidor podia continuar navegando.

As empresas do setor são **campeãs de queixas** nas entidades de defesa do consumidor por má qualidade na prestação dos serviços. São recorrentes os problemas de sinal, abrangência de cobertura, velocidade e capacidade de transmissão de dados, além de descumprimento de oferta aos consumidores por entregar menos do que se promete. E dois terços das famílias brasileiras ainda vivem uma lacuna digital, sem acesso a internet.

Algo a comemorar?

NOTÍCIA

Proteste cobra Teles a venda de plano sem limite de uso do 3G e da internet fixa

13 maio 2015



Pelo Marco Civil, bloqueio do acesso à internet só pode ocorrer para quem não pagou a conta.

A PROTESTE entrou com ação civil pública, nesta terça-feira (12), com pedido de liminar **contra as operadoras Vivo, Oi, Claro, TIM, e NET** para que sejam impedidas de comercializar novos planos com previsão de bloqueio à conexão após fim da franquia do 3G e da internet fixa. E sejam obrigadas a adequar suas práticas na contratação do serviço de conexão à Internet aos termos do **Marco Civil**. Caso tenha sucesso, a medida valerá para todo o País.

VEJA TAMBÉM

Notícias

**Orientação Jurídica da PROTESTE:
lutando por seus direitos**

Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores

Resumo das propostas - 1

1. Fazer um grande acordo entre Judiciário, Legislativo e Executivo para criação de uma 'via rápida' das multas. Segundo o Procon-SP, foram aplicados R\$ 440 milhões em multas às teles. E pagos R\$ 2,9 milhões (0,66%).
2. Fim da assinatura básica , com tarifa flat , de R\$10,00 pagando excedente somente em chamada de celular de longa distancia (nacional e internacional quando a chamada for fora da rede da operadora.
1. Criar um indicador público semelhante ao IDSS, da saúde suplementar, cruzando dados sobre qualidade de serviços, reclamações, investimentos etc.

Resumo das propostas - 2

3. Retomar as suspensões de vendas de chips enquanto os índices de reclamações estiverem tão elevados. Não liberar as vendas enquanto os indicadores continuarem ruins.
4. Criar um selo da Anatel, em parceria com entidades públicas e privadas de defesa do consumidor, para atestar níveis de qualidade.
5. Divulgar mais os direitos dos consumidores, a partir da nova legislação das teles, que é muito boa! Por exemplo, o de cancelar o serviço sem passar por atendente.

Resumo das propostas - 2

6. Acabar com a cobrança de roaming.
7. Implantar um novo modelo de custos, a fim de que o consumidor pague um preço justo pelos serviços contratados (conforme ofício enviado pela PROTESTE à Anatel).
8. Melhorar a competição e a infraestrutura do 3G, para que o consumidor de menor renda, sem acesso ao 4G, não seja penalizado pela prioridade a um serviço inicialmente voltado aos usuários com maior poder aquisitivo.

Obrigada pela atenção!



Site www.proteste.org.br

associação de consumidores

e-mail: midolci@proteste.org.br

