

TELEFÔNICA | VIVO

Câmara dos Deputados

Audiência Pública

Comissão Especial da Lei Geral de
Telecomunicações – PL 6789/2013
25 de Agosto de 2015

Telefônica

vivo

Telefônica | Vivo

95,4 milhões

Clientes (linhas + Banda Larga + TV)

+120 mil

Empregos diretos/indiretos(2014)

R\$ 14,1 BI

Impostos (2014)

R\$ 9,1 BI

Investimentos (2014)

R\$ 190 BI

Investimentos em redes e serviços
+ aquisição(1998-2014)

R\$ 24,3 BI

Total de investimento para 2011-2014

GVT

+ R\$ 4 milhões

clientes (Banda Larga + TV)

18 mil

Colaboradores diretos

+ R\$ 2 BI

Investimentos



Esforço Vivo

Região	Nordeste	Norte	Sul	Centro Oeste	Sudeste
VIVO	884	298	875	328	1.504
% Pop. Atendida	79,1%	89,7%	95,5%	95,5%	98,6%

3.889
Municípios
Atendidos

4G

140
Municípios
Atendidos

3G

3.422
Municípios
Atendidos

**Mais de 91,2% da
população atendida**

Compromisso da Telefônica | Vivo

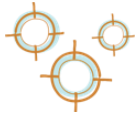
com o crescimento do setor e do Brasil

- 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 - busca atuar na melhoria de todo ciclo de vida para elevar satisfação do cliente

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

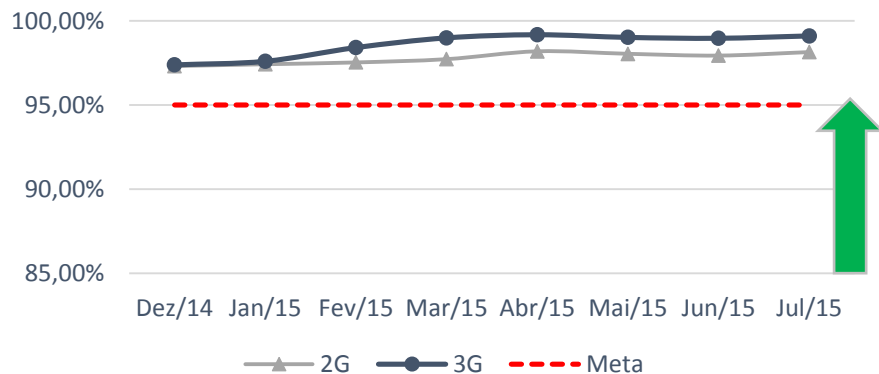
- Cumprir Prazo do reparo

Sistemas

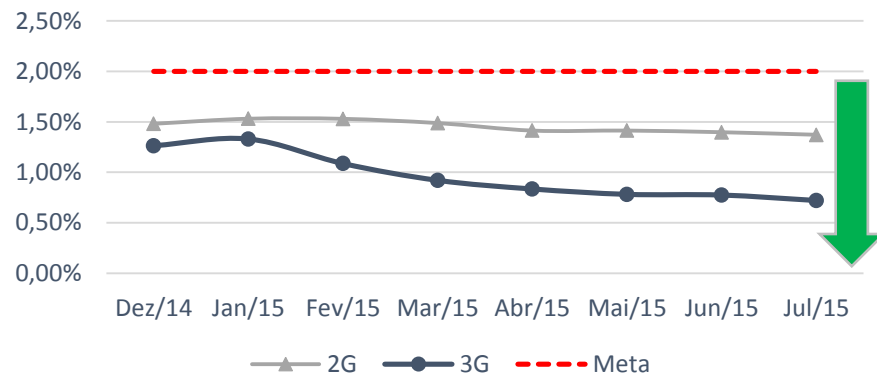
- Garantir a disponibilidade

Compromisso com a qualidade da rede, avanço contínuo na melhora dos indicadores de qualidade (PMQ-Brasil)

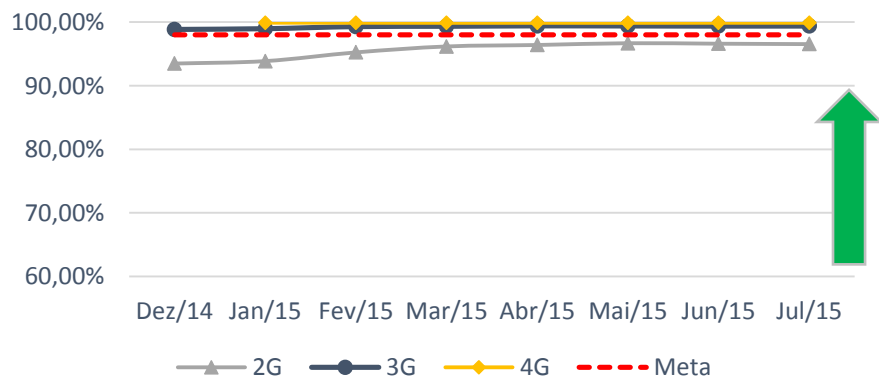
TODOS - PMQ1 - Taxa de Acessibilidade de Voz - Rede 2G e 3G



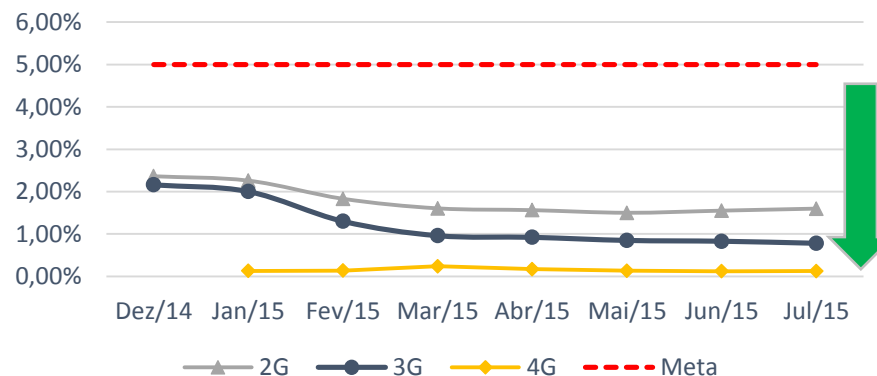
TODOS - PMQ2 - Taxa de Quedas para Voz - Rede 2G e 3G



TODOS - PMQ3 - Taxa de Acessibilidade de Dados - Rede 2G, 3G e 4G

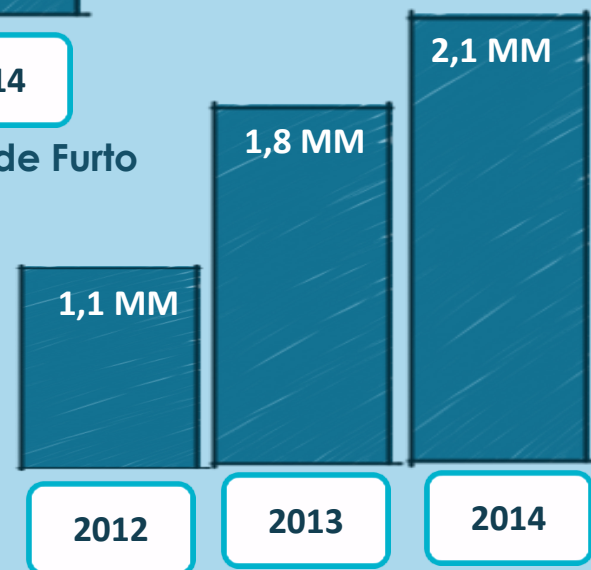
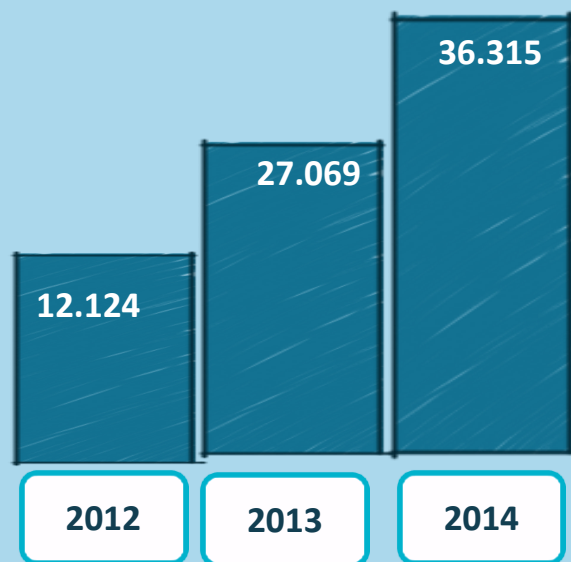


TODOS - PMQ4 - Taxa de Queda para Dados - Rede 2G, 3G e 4G

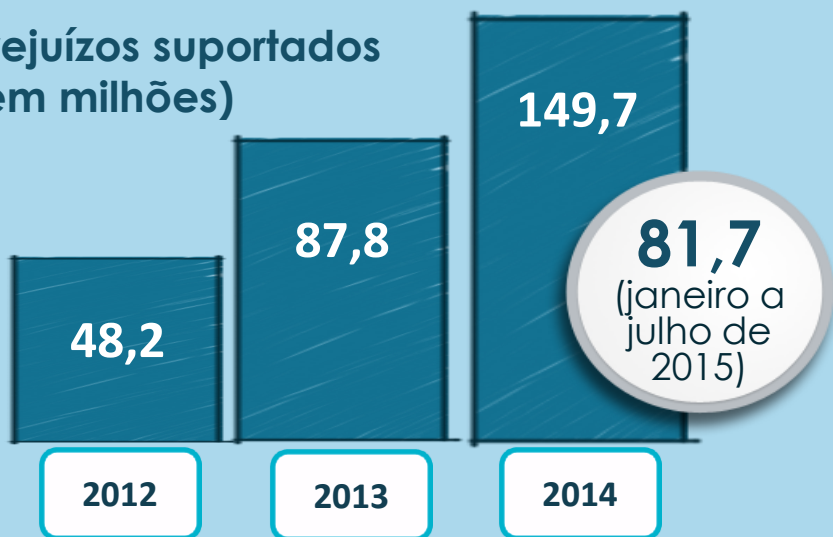


..... desafios que comprometem a qualidade da rede e o investimento: Roubo e Vandalismo

Vandalismo

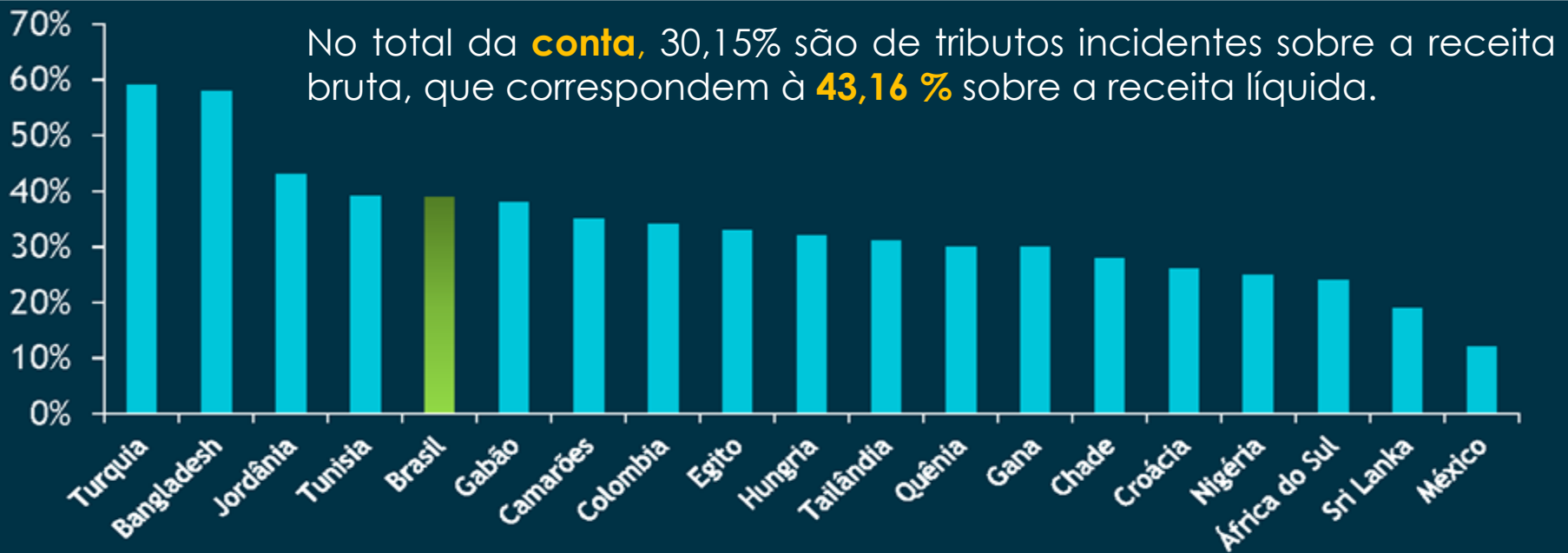


Prejuízos suportados (em milhões)



* Estimativa para Estado de São Paulo

Tributação sobre os serviços móveis



- ✓ FUST
- ✓ FISTEL
- ✓ Outros Impostos (ICMS, PIS, COFINS)

R\$ 60,1 Bi
Anuais*

*2014

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

Do Projeto – PL 6789/13

Temas relevantes do Projeto

- Carga Tributária
- Infraestrutura
- Direito dos Usuários

NECESSÁRIO: ampla discussão do projeto, para:

- Adequar o modelo à realidade de serviços/redes convergentes e digitais.
- Separar ameaças de oportunidades ao investimento (qualidade)



As políticas públicas e a regulação devem focar-se em quatro eixos no mundo digital



Operadoras de Telefonia e as OTTs

OPERADORAS

- ✓ **Alto** investimento no Brasil;
- ✓ **Observância das leis** brasileiras;
- ✓ Alta **tributação**;
- ✓ Obrigações de **cobertura**;
- ✓ Garantir a **qualidade do serviço**;
- ✓ Compromisso com o **consumidor**

Compromisso com o Brasil

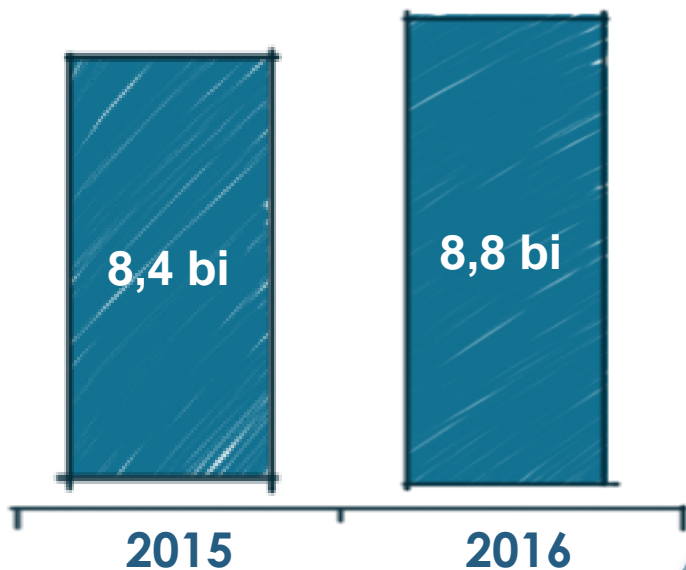
Exemplo: Whatsapp

- ✓ Investimento **zero em redes**;
- ✓ **Sem** regulamentação;
- ✓ **Ausência** de tributação;
- ✓ Serviço **não licenciado**;
- ✓ **Ausência de compromisso** com o consumidor;
- ✓ Não cumprimento de **legislação local** (mesmo serviços e compromissos diferentes)

R\$ 25 Bilhões

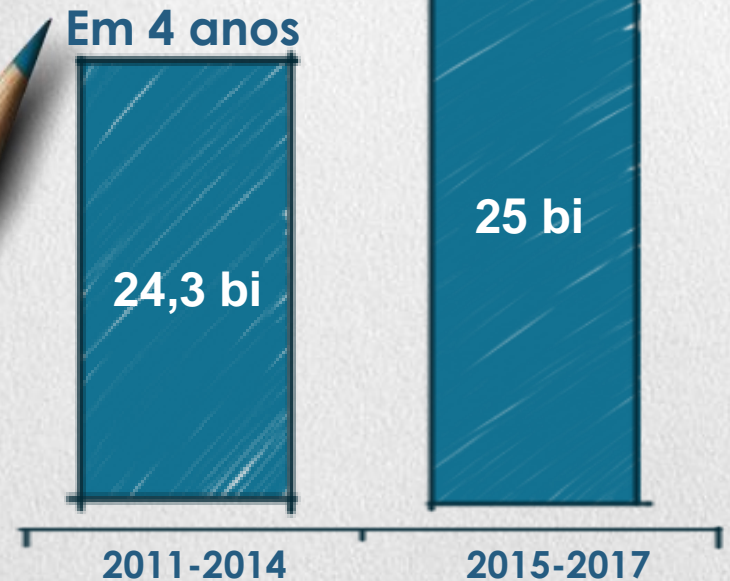
É o investimento que a **Telefônica | Vivo** anunciado* para o período de **2015-2017**

* Podem ser alterados diante de eventuais mudanças no ambiente de negócio e macroeconômico



Crescimento constante de investimentos no Brasil

Nos próximos 3 anos



Telefonica

vivo