

EMPRESAS DO GRUPO:

**américa
móvil**



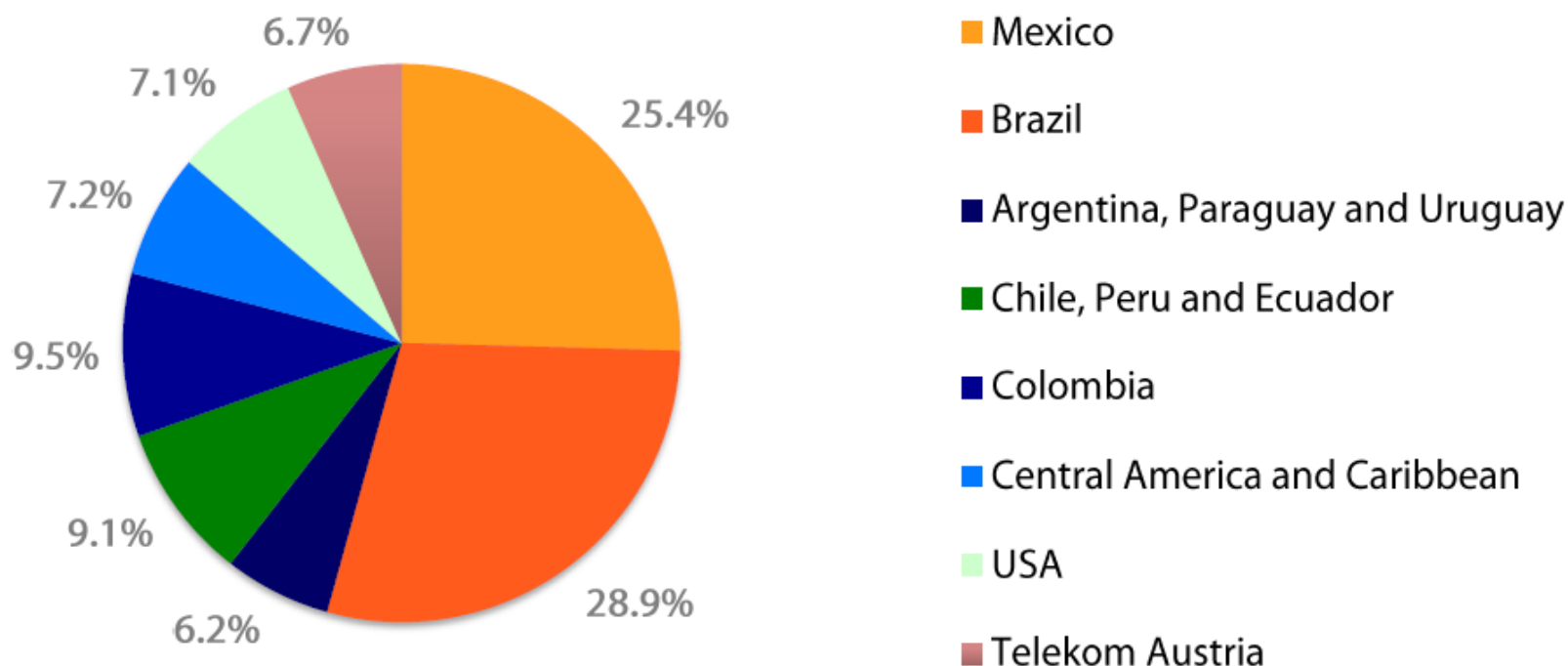
Audiência Pública **Comissão Especial Projeto de Lei 6.789, de 2013**

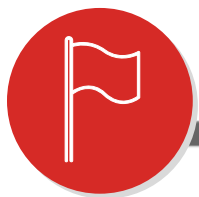
Agosto de 2015

A América Móvil (AMX) tem atuação em 28 países



A América Móvil tem presença significativa nos 5 principais países da América Latina onde o Brasil ocupa posição de destaque no Grupo






- **Maior operação** da América Móvil
- **71,1 milhões** de linhas de telefonia móvel (25% do mercado)
- **1,9 milhões** de acessos de banda larga móvel (31% do mercado)
- **7,5 milhões** de acessos de banda larga fixa (32 % do mercado)
- **10,2 milhões de clientes de TV por assinatura** (52 % do mercado)
- **26% do mercado ou 12,3 milhões** em linhas de telefonia fixa
- **7 satélites em órbita** (mais de 5 mil cidades com cobertura de TV Digital)
- **37,1% população coberta 4G**

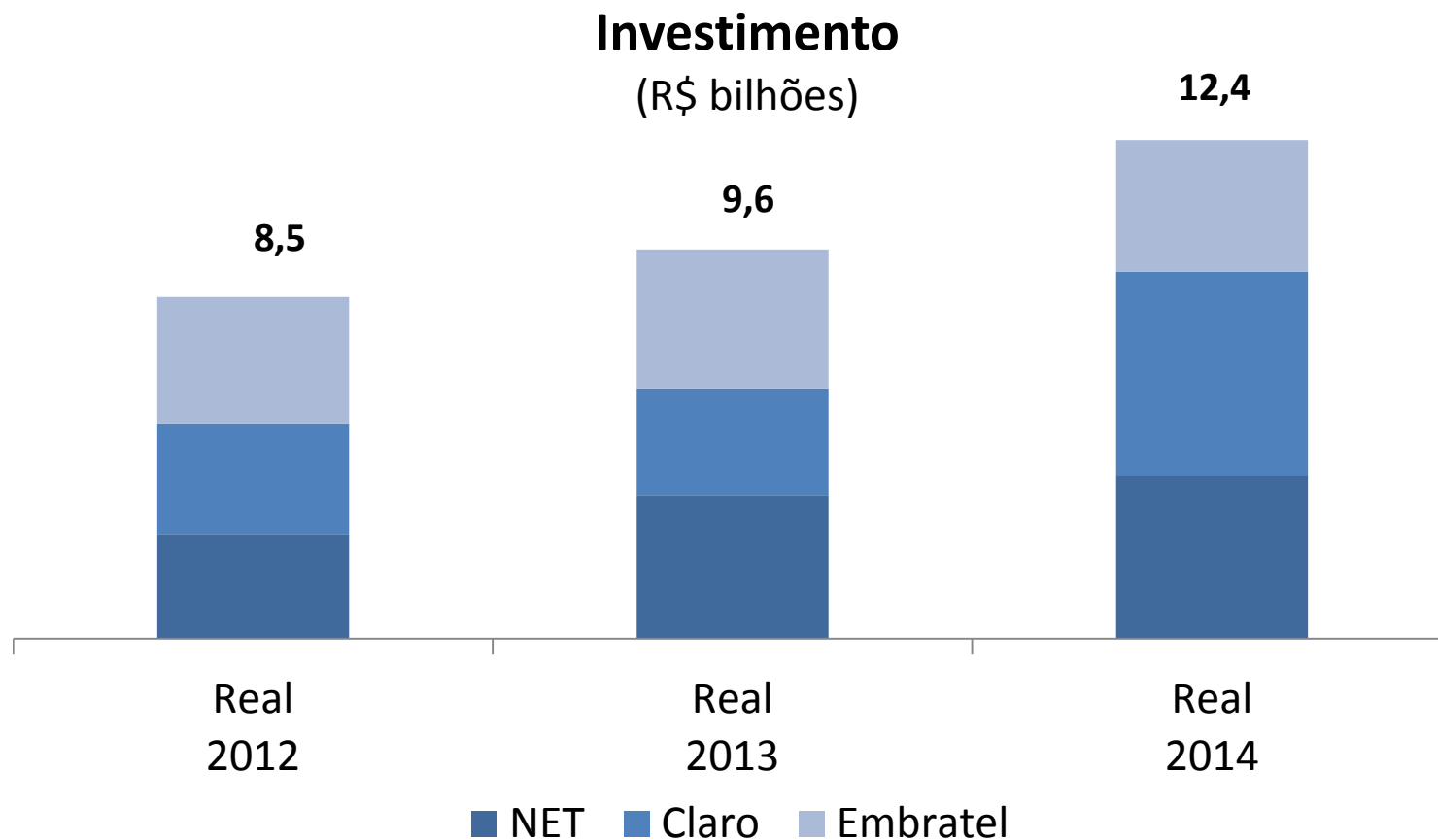


No Brasil as empresas do Grupo AMX estão prontas para atender as necessidades dos usuários cada vez mais exigentes



QUEREMOS CONECTAR
TODAS AS CASAS
TODAS AS PESSOAS
TODAS AS
EMPRESAS

A América Móvil tem investido de forma consistente e crescente no país o que reforça seu compromisso e a importância do mercado Brasileiro para o Grupo



Queremos ser referência em qualidade com a melhor prestação de serviço envolvendo todas as partes interessadas (stakeholders)

Visão Geral

Atendimento



- Controle do contato do cliente

Colaborador



- Estratégia para engajar, mobilizar, alinhar, mantendo o orgulho de pertencer

Mercado



- Evolução nos indicadores regulatórios (Anatel)

Acionista



- Aumentar a participação no mercado e a margem (ARPU, receita, produtividade)

Cliente



- Controle do contato do cliente e pesquisa de satisfação

Sociedade



- Voluntariado (educação, programas voluntariado)

Selo da qualidade

Peça da campanha com colaboradores NET



**COM QUALIDADE É ASSIM,
TUDO QUE TOCA, VIRA OURO.**

**“FAÇA PELO CLIENTE O QUE
GOSTARIA QUE FIZESSEM POR VOCÊ.”**

Paulo Dutra Braz
Técnico de Campo

Para alcançar a qualidade, atender bem o cliente é fundamental. Por isso, antes de realizar um atendimento, pense sempre no que você gostaria que fizessem por você. Esse é o caminho para receber o **SELO DA QUALIDADE**, um programa onde cada área tem suas metas e indicadores para chegar ao objetivo final: conquistar o **SELO OURO**.

PROVE QUE SUA PALAVRA VALE OURO E CONQUISTE ESTE SELO COM SUA EQUIPE.

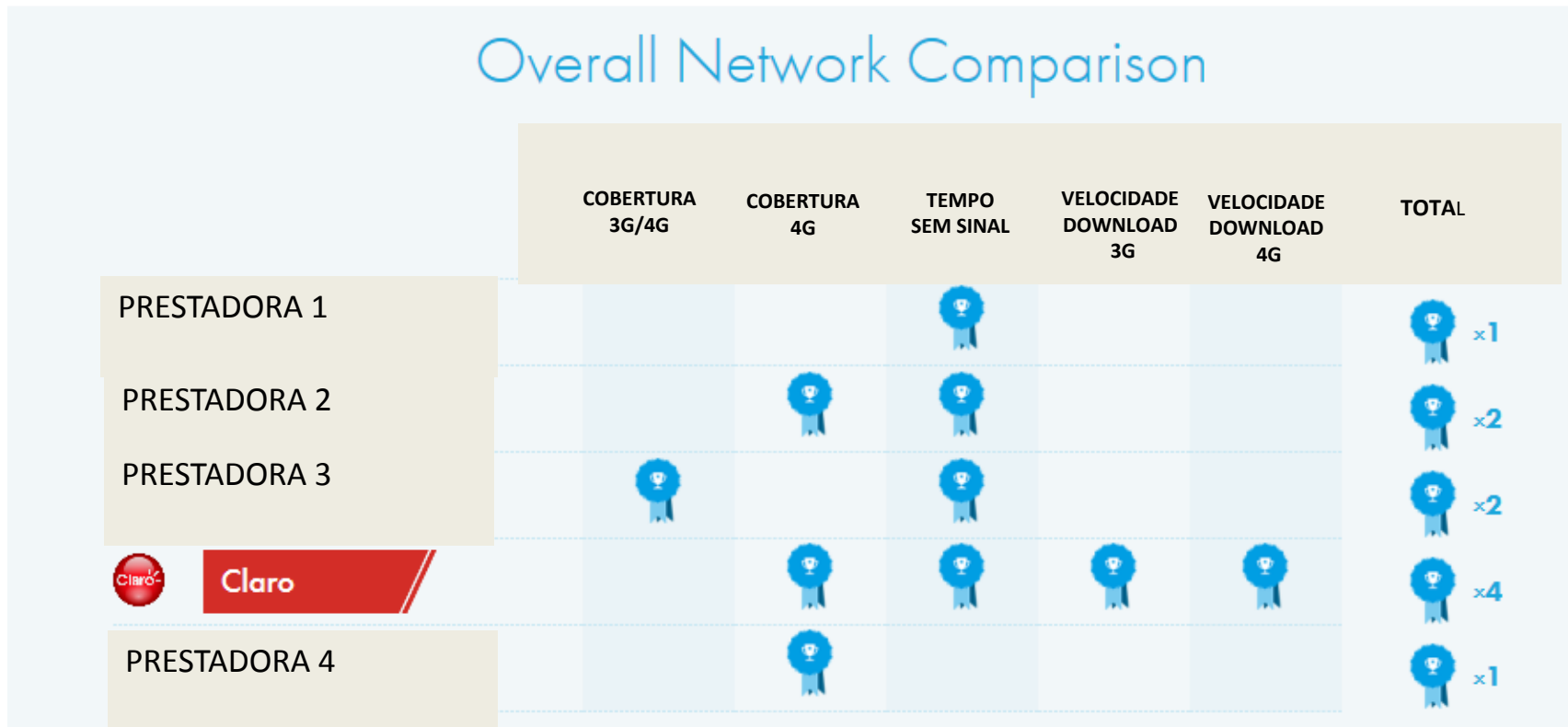


A Excelência em qualidade de serviço é uma das premissas básicas do Grupo AMX.

Serviço Móvel (SMP): Ações e Resultados

- **Planos de Melhoria do SMP – PMQ:** No Plano de Melhoria de Qualidade para o SMP (PMQ) estabelecido entre 2012 e 2014 pela Anatel, com indicadores de Rede controlados a nível de município, **a Claro obteve o melhor desempenho entre todas as operadoras móveis no cumprimento dos indicadores redes (voz e dados) atingido 93,1% de êxito, além de reduzir em mais de 20% o nível de reclamações na Anatel (fonte: site da Anatel);**
- **Monitoramento de Rede:** após o PMQ, a Anatel estendeu o controle de qualidade de rede a nível município, estabelecendo metas mínimas de desempenho e prazo para regularização dos considerados críticos (municípios fora da meta). **A Claro é a empresa que mais atende os índices estabelecidos pela Anatel, tendo cerca de 98,5% de seus municípios dentro da meta e com perspectiva alcançar 100% dos casos antes dos prazos estabelecidos pela Agência;**
- **Regulamento de Gestão da Qualidade do SMP:** Anatel monitora mensalmente 14 indicadores de qualidade, por DDD/UF, com metas mínimas. A Claro, nos 3 últimos anos, foi a operadora de grande porte que mais evolui no cumprimento desses indicadores, ficando acima da média do mercado em 2014 (fonte: Relatório de Indicadores de Desempenho Operacional 2014 (SMP) – Anatel).
- **Melhor performance de Banda Larga Móvel entre as maiores operadoras:** segundo os indicadores de Qualidade apurados pela Anatel, **a Claro é a que mais cumpre as metas da Banda Larga Móvel do RGQ SMP (fonte: Anatel);**
- **Melhor internet móvel do Brasil:** atestado pela OpenSignal* (<http://info.abril.com.br/noticias/mercado/2015/08/relatorio-aponta-claro-como-operadora-lider-de-velocidade-de-internet-movel-no-brasil.shtml>) conceituada empresa Inglesa, mundialmente reconhecida, especializada em mapeamento de cobertura redes móvel.

Segundo o estudo da OpenSignal^(*), a Claro é a operadora móvel mais bem avaliada em qualidade de rede entre as empresas do setor no Brasil



A Claro é a operadora líder em velocidade 4G e 3G no Brasil e também obteve resultados excelentes na avaliação de “tempo sem sinal”, com o menor índice (2,35%), indicando que a rede da empresa possui a melhor cobertura global.

Ainda segundo a OpenSignal, a Claro apresentou o 4G mais rápido do Brasil nos três relatórios mundiais publicados entre 2014 e 2015.

(*) relatório “State of Mobile Networks: Brazil”, publicado pela OpenSignal em ago/2015, conceituada empresa Inglesa, mundialmente reconhecida, especializada em mapeamento de cobertura redes móvel.

A Excelência em qualidade de serviço é uma das premissas básicas do Grupo AMX.

Serviços Fixos (STFC / SCM): Ações e Resultados

- **Regulamento de Gestão da Qualidade do SCM:** Anatel monitora mensalmente 14 indicadores de qualidade, por UF, com metas mínimas. A Net, nos 3 últimos anos, foi a operadora de grande porte mais cumpriu esses indicadores, ficando acima da média do mercado em 2014 (*fonte: Relatório de Indicadores de Desempenho Operacional 2014 (SCM) – Anatel*).
- **Menor nível de reclamação do STFC na Anatel:** O Grupo Claro tem o menor índice de reclamações em relação a base de assinantes (0,092%), segundo relatório da Anatel do ano de 2014.

- Os debates mantidos por força deste **Projeto de Lei** foram grandes **incentivadores de mudanças** de normas importantes.
- Avanços importantes previstos neste PL já foram incorporados na **regulamentação por parte da Anatel** recentemente publicados:
 - Direitos do **Consumidor**: O **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações**, publicado pela Anatel em 2014 incluiu pontos importantes deste PL, dentre os quais a **concordância formal** do usuário para a realização de alterações no contrato de prestação de serviço, o **detalhamento** dos serviços prestados, o **atendimento presencial** aos usuários, as obrigações nos diversos **canais de atendimento** quanto aos **aspectos de cobrança** (dentre os quais a entrega do documento de cobrança).
 - Emissão de **Alertas em Situações de Risco**: Esse tema é objeto de regulamentação publicada na semana passada pela Agência Nacional de Telecomunicações **Regulamento sobre Gestão de Risco das Redes de Telecomunicações e Uso de Serviços de Telecomunicações em Desastres, Situações de Emergência e Estado de Calamidade Pública** – Resolução n. 656/15, que trata do tema de forma detalhada.
- Avanços na **regulamentação por parte do Poder Legislativo**: Lei das **Antenas**, que **simplificou a instalação de infraestrutura** para a prestação de serviços de telecomunicações.

- O que **mais se pode fazer**:
 - revisar a **tributação** de todos os serviços, em especial os prestados na **modalidade pré-paga**.
 - analisar aspectos adicionais em relação à **simplificação da instalação de infraestrutura** (exemplo: prazos para emissão de licenças).



Evolução

- Aspectos para **cautela adicional**:
 - É importante para o investidor a **segurança jurídica e a previsibilidade**.
 - Segurança jurídica é alcançada com **respeito às regras**, pois garante o **planejamento das empresas**.
 - Mudanças de regras vigentes para sua **atualização e modernização são desejáveis**, entretanto é fundamental que qualquer nova norma deva ser objeto de uma cuidadosa **Análise de Impacto Regulatório**. Ou seja, quais as consequências sobre o negócio, sua sustentação e no custo para o usuário.



Cautela

OBRIGADO!