



Audiência Pública
*Comissão Especial de
Telecomunicações*
PL 6.789/2013



Você, sem fronteiras.

Leandro Guerra
Diretor de Relações Institucionais

25 de Agosto de 2015

Missão da TIM

Propósito



Valores

- ✓ Cuidar do cliente
- ✓ Comprometimento
- ✓ Transparência
- ✓ Inovação
- ✓ Agilidade

A TIM no Brasil

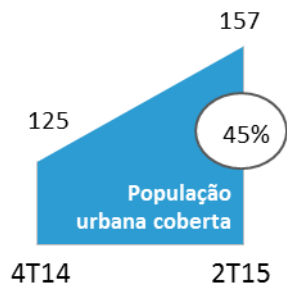


- Mais de 74 milhões de clientes.
- 2ª maior operadora móvel, com cerca de 26% de participação de mercado.
- Líder do segmento pré-pago com mais de 61 milhões de clientes.
- Cobertura em mais de 3.500 municípios e 95% da população urbana brasileira.
- ~ 10 mil funcionários próprios e 21 mil empregos indiretos.
- 17 Centrais de Atendimento telefônico com cerca de 10 mil consultores.
- Única operadora brasileira com ações no principal segmento de Governança da BM&F Bovespa (Novo Mercado, 2011).
- Investimentos da mais de R\$ 14 bilhões no triênio 2015/2017.

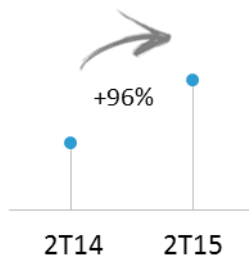
Investimentos

Evolução da estrutura de rede

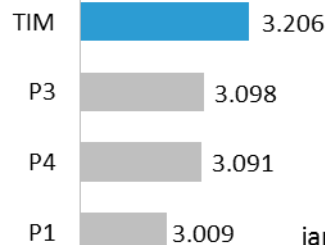
Cidades MBB



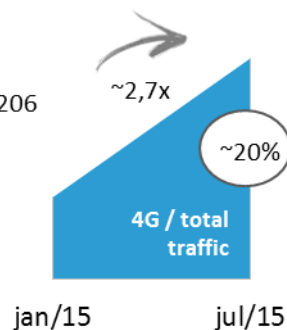
Small Cells & Wi-fi (% A/A)



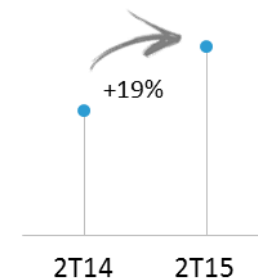
Sites 4G nas capitais



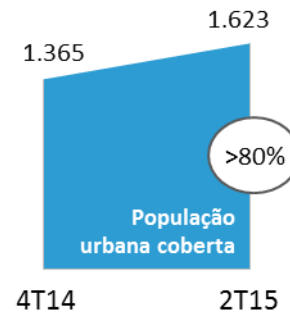
Tráfego 4G*



Sites 3G (% A/A)



Cidades com 3G



*Tráfego 4G nas cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Brasília e Curitiba.

Desafios do Setor

Carga Tributária

Brasil é campeão de tributação entre os 10 países com maior número de acessos: 2,4x o segundo colocado

	Ranking de acessos	% dos acessos globais	Carga Tributária
China	1	18,6%	3,0%
Índia	2	13,4%	12,2%
USA	3	4,6%	17,2%
Indonésia	4	4,6%	10,0%
Brasil	5	4,1%	43,9%
Rússia	6	3,3%	18,0%
Japão	7	2,2%	6,0%
Paquistão	8	1,9%	15,0%
Nigéria	9	1,9%	13,0%
Vietnã	10	1,8%	10%

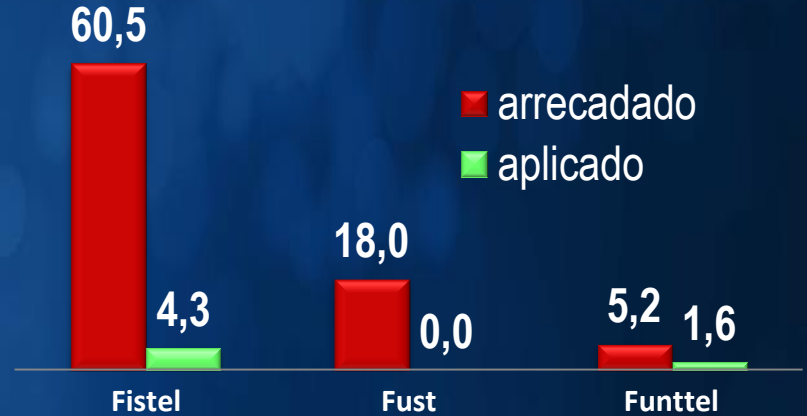
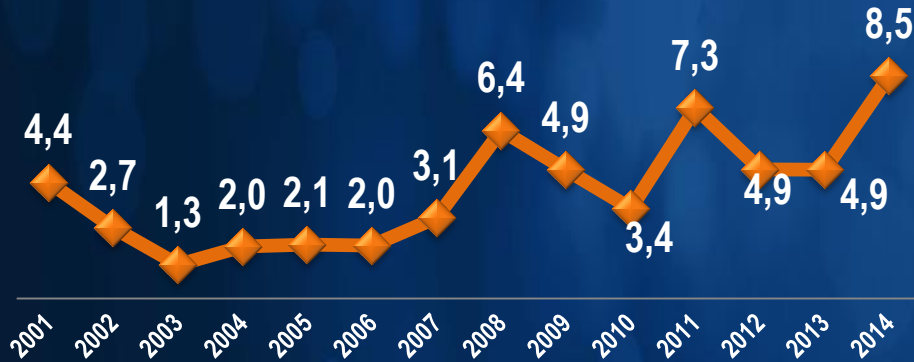
Desafios do Setor

Fundos Setoriais

Desde 2001 já foram arrecadados mais de R\$ 84 bilhões para os fundos setoriais e apenas 7% foram aplicados

Arrecadação versus Aplicação
R\$ bilhões, valores acumulados desde 2001 até 1T15

Arrecadação Fistel
R\$ bilhões

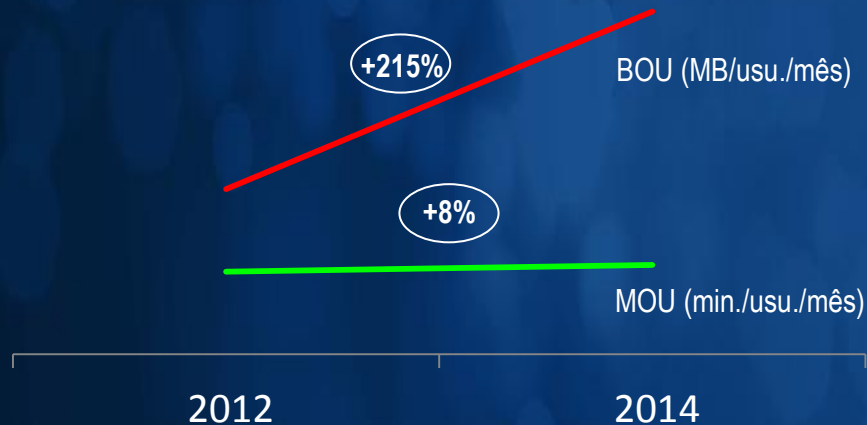


Desafios do Setor

Voz x Dados

1 foto (500 KB) ~ 5 ligações

1 vídeo ~ 77 ligações



- O tráfego de dados global vai **triplicar nos próximos 5 anos**
- No Brasil, o tráfego de dados móvel atingiu **38,8 petabytes por mês (2013)**
- Esse numero deverá crescer **18x até 2018**, alcançando **440 petabytes**

Entendendo o contexto de *caring* multicanal (Agilidade e Cuidar do Cliente)...

		PÚBLICO ALVO	FOCO	PRINC. SERVIÇOS	DESTAQUE
WEB		PÓS-PAGO & CONTROLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações ✓ Autoserviços 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detalhamento de consumo (70%) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerada a mais aderente a regulamentação, segundo Anatel
USSD		PRÉ-PAGO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoserviços 	<ul style="list-style-type: none"> (80%) ✓ Consulta de Saldo ✓ Cadastro ✓ Crédito especial 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta conveniência (todos os devices)
APP		PÓS-PAGO & CONTROLE	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoserviços 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de barras ✓ Detalhamento de consumo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alta conveniência (Smartphones) ✓ Novo aplicativo com novas funcionalidades, layout e serviços.
CHAT		TODOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações ✓ Autoserviços ✓ Atend. especializado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ativ / Desat Serviço ✓ Detalham. Consumo ✓ Informação Plano 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inteligência artificial ✓ Atendimento E2E real time ✓ Alta taxa de retenção virtual (82% em Mai/15)
Portal		TODOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atend. especializado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conta / Cobrança; ✓ Contrato / Ofertas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plataforma do Governo (SENACON) que permite a conciliação preventiva com os usuários
TWITTER		TODOS	<p>QUALIDADE & IMAGEM</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações ✓ Atend. especializado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações do TIM Beta 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atendimento direto e exclusivo no ambiente social
URA		TODOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações ✓ Autoserviços 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Código de Barras, Segunda Via, Religa em Confiança, Consulta de Saldo, Ativação de Serviços e Promoções, Cadastro 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Considerada a mais aderente segundo o IBRC, com mais boas práticas frente a concorrência.
FORMULÁRIO DIGITAL		TODOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informações ✓ Autoserviços ✓ Atend. especializado 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ativ / Desat Serviço ✓ Detalham. Consumo ✓ Informação Plano 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inteligência artificial ✓ Atendimento E2E "offline" ✓ Alta taxa de retenção virtual (77% em Mai/15)

Entendendo o contexto de *caring* multicanal (Agilidade e Cuidar do Cliente)...

NOVA CULTURA

- ❖ 102 milhões de pessoas com acesso a internet no Brasil
- ❖ 76% das pessoas acessam a internet todos os dias, com uma exposição média diária de 4h59 de 2ª a 6ª-feira e de 4h24 nos finais de semana.

NOVAS PLATAFORMAS

- ❖ Pesquisas no Google
- ❖ Pesquisas no Yahoo
- ❖ Redes Sociais
- ❖ WhatsApp – Aplicativos Chat
- ❖ Chat Online
- ❖ Comunidades Privadas

Novos DEVICES

PESQUISA BRASILEIRA DE MÍDIA 2015 HÁBITOS DE CONSUMO DE MÍDIA PELA POPULAÇÃO BRASILEIRA

GESTÃO de ~76MM DE CONTATOS/MÊS



~41 MM
URA

54%



~35 MM
Canais Digitais

46%

INICIATIVAS
AÇÕES
PROJETOS

~13,6MM
Humano



Simulador de Consumo de Dados (Inovação, Transparência, Cuidar do Cliente)

Entenda o consumo de dados pré

Simulador de dados pré

NOVIDADES

O cliente **TIM**, que possui internet e atingir 100% do seu volume de dados contratado, terá mais opções para continuar navegando.

Serão 2 opções:

- Alterar sua oferta de internet para uma opção com maior volume de dados
- Contratar um pacote adicional para utilizar no mesmo dia

Veja como:



ATINGIU 80%
DO VOLUME
CONTRATADO



ATINGIU 100%
DO VOLUME
CONTRATADO



ALTERAR OFERTA



PACOTE
ADICIONAL

> CALCULE O VOLUME DE DADOS IDEAL PARA VOCÊ

Arraste o cursor sobre os serviços que você deseja utilizar de acordo com sua necessidade.

1. Qual aparelho você utiliza?



Celular



Smartphone



Computador



Tablet

2. Você envia SMS?

Sim

Não

2. Simulação de dados consumidos

0

0MB

15MB

30MB

100MB

200MB



E-mail somente
com texto



APPs de mensagem
instantânea



E-mail
com Anexo

<http://www.tim.com.br/sp/para-voce/atendimento/internet/internet-pre-paga-na-tim>

Portas Abertas (Transparência, Cuidar do Cliente)

Site Portas Abertas: www.tim.com.br/portasabertas



- ✓ Divulgação do Plano da Anatel
- ✓ Monitoramento:
 - Melhorias de Rede
 - Indicadores de Qualidade
 - Incidentes na Rede e Alertas
- ✓ Mapa real de cobertura
- ✓ Antenas/Torres Novas e Planejadas
- ✓ Hotspots Wi-Fi

Aplicativo Móvel Portas Abertas

Reformulado em Abril/15



- ✓ Aplicativo para aparelhos móveis disponível para download na Apple Store e no Google Play:
 - mais de 86 mil downloads voluntários
 - mais de 25 mil colaborações mensais pelo app



Small Cells

(Inovação e Qualidade)



Em 2014, foi sancionada a **Lei nº. 13.097/2014**, que isenta e desonera das taxas de Fistel as estações.

Projeto Piloto na área central de Curitiba com foco na qualidade da cobertura. Cerca de 100 *small cells* já foram instaladas.



Biosite

(Inovação e Qualidade)



Diferenciais:

- Menor espaço físico para instalação de estrutura
- Baixa poluição visual
- Harmonização com ambiente e infraestrutura
- Rápida instalação
- Melhor custo-benefício
- Multifuncionalidade
 - Transmissão de telecomunicações
 - Iluminação
 - Câmera de vigilância



Responsabilidade social corporativa



Aderiu ao Pacto Global da ONU em 2008

Membro do ISE (Índice de Sustentabilidade) por 7 anos consecutivos

Membro do ICO2 (Índice Carbono Eficiente) por 5 anos consecutivos

1ª telco brasileira a obter a Certificação ISO 14001 (em 2010)

Sustentabilidade

Instituto 

Fundado em julho de 2013

MISSÃO:

Criar e potencializar recursos e estratégias para a democratização da ciência, tecnologia e inovação, que promovam o desenvolvimento humano no Brasil, tendo a tecnologia móvel entre os principais habilitadores.



Nas escolas públicas

- ✓ 84 mil crianças e 2.700 professores



Nos museus e centros de ciência e tecnologia

- ✓ + de 70 mil pessoas



Na gestão pública

- ✓ ZUP (Zeladoria Urbana Participativa)
 - 4 prefeituras
- ✓ Mapas culturais
 - 7 prefeituras e Governo do RS e CE

Nas instituições federais de ensino profissional e tecnológico

- ✓ TIM Tec
 - Plataforma MOOC
- ✓ Parceria com 5 institutos federais

Comprometimento com o Plano Social de Investimento 2014-16: R\$45 milhões

Presidente: Manoel Horácio F. da Silva

Diretor: Mario Girasole

Pluviômetros

Monitoramento e alertas de desastres naturais

o módulo PCD coleta os dados do pluviômetro e repassa-os

datalogger processa, armazena e transmite estes dados via rede GPRS/3G

os dados são recebidos por um software de gerenciamento remoto

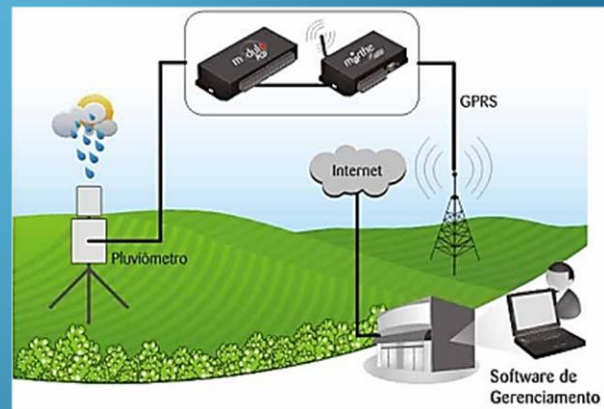
alimenta o banco de dados do CEMADEN
Possibilita o controle remoto das PCDs

A TIM é parceira do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação na implementação do projeto "Pluviômetros Automáticos". O objetivo do projeto é ampliar a rede de monitoramento pluviométrico no Brasil, para melhorar a previsão de desastres naturais e reduzir os danos socioeconômicos e ambientais.

Atualmente, o Governo Federal, por meio do Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais (Cemaden) do MCTI, monitora mais de 340 municípios, enviando alertas de risco de deslizamento e inundação, utilizando a rede de dados da TIM.

Para a TIM, este tipo de iniciativa é um marco para o setor.

A telefonia móvel e sua infraestrutura podem contribuir muito para a melhoria da vida das pessoas e para o desenvolvimento do país.



Pontos já contemplados pela Lei 13.116/2015 (Lei Geral das Antenas) e por Regulamentos da Anatel

- Compartilhamento de infraestrutura
- Os canais de atendimento na internet e presenciais devem oferecer a possibilidade de registro de reclamações e pedidos de cancelamento (RGC)
- Obrigação de sinalização quando o destino pertencer a mesma operadora de origem da chamada (sinalização intra-rede)
- A obrigação de canal de atendimento exclusivo e gratuito aos consumidores, bem como a divulgação do número de acesso nos documentos de cobrança e Web (RGC e Resolução 477)
- O documento de cobrança deve ser entregue ao Consumidor com no mínimo 5 dias de antecedência (RGC)
- Manutenção da validade mínima para dos créditos pré-pagos, conforme o RGC

PL 6789/13

oportunidades

- “Silêncio positivo” – autorização tácita para licenciamento
- Redução de PIS/COFINS – inclusão dos incisos XXXVII e XXXVIII no artigo 28 da Lei nº 10.865/2004 da seguinte forma:
 - Art. 28. Ficam reduzidas a 0 (zero) as alíquotas da contribuição para o PIS/PASEP e da COFINS incidentes sobre a receita bruta decorrente da venda, no mercado interno, de:
 - XXXVII – serviços de telefonia móvel na modalidade pré- paga.
 - XXXVIII – serviço de interconexão de redes de telefonia.
- Aplicação dos Fundos Setoriais
 - O artigo 6º altera os artigos 1º, 5º e 8º da Lei nº 9.998/2000 (FUST). No artigo 1º da Lei, inclui, como destinação dos recursos do FUST, “financiar, de outras formas, programas, projetos e atividades governamentais voltados a ampliar o acesso da sociedade a serviços de telecomunicações prestados em regime público ou privado e suas utilidades.
- Redução de taxas (FUST/Fistel/FUNTTTEL)
 - FUST - O artigo 7º acresce um parágrafo único ao artigo 7º da Lei nº 9.998/2000, da seguinte forma: “o percentual de contribuição de que trata o inciso IV do artigo 6º desta Lei será reduzido, no exercício fiscal subsequente, na mesma proporção da relação entre o total não aplicado e as receitas do Fust”.
 - Fistel - o artigo 8º acresce um parágrafo único ao artigo 5º da Lei nº 5.070/1966 (Fistel), instituindo que “todos os valores constantes da Tabela de que trata o Anexo I desta Lei serão reduzidos, no exercício fiscal subsequente, na mesma proporção da relação entre o total não aplicado e o arrecadado pelo Fundo de Fiscalização das Telecomunicações no exercício atual”.
 - FUNTTTEL - o artigo 9º acresce um parágrafo único ao artigo 7º da Lei nº 10.052/2000 (FUNTTTEL), instituindo que “o percentual de contribuição de que trata o inciso III do art. 4º desta Lei será reduzido, no exercício fiscal subsequente, na mesma proporção da relação entre o montante não aplicado e o arrecadado pelo Fundo no exercício atual”

Obrigado!

Leandro Guerra
Relações Institucionais

