



Prestadoras de Serviços de Telecomunicações

100 Maiores Litigantes
Conselho Nacional de Justiça
São Paulo, 03 de maio de 2011

- **83** empresas representadas
- **17** empresas associadas
 - Serviços de **telefonia fixa**
 - Serviços de **telefonia móvel**

Telefones fixos

2011

42 milhões



1998
20 milhões

Fonte: Telebrasil



**Telefones
móveis**

2011

210 milhões

**1998
7,4 milhões**

**1 nova ativação de
celular por segundo
em 2010**

Fonte: Telebrasil

Banda larga

2011

14 milhões fixa

24 milhões móvel

**1 nova ativação de
banda larga a cada 3
segundos em 2010**

Fonte: Telebrasil



1998
zero

Tv paga

2011

10 milhões

1998
2,6 milhões

Fonte: Telebrasil

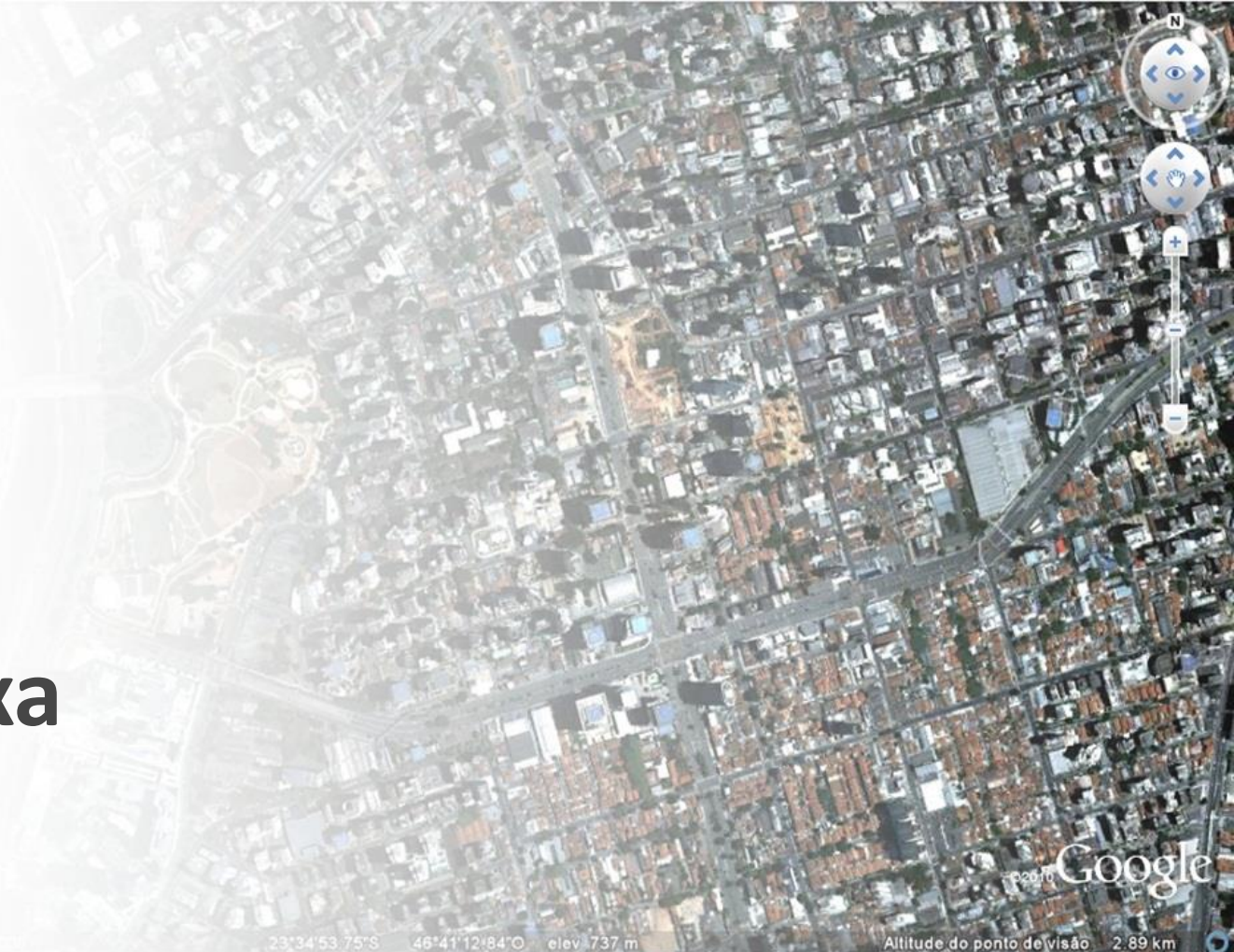




276 milhões de clientes

Fonte: Telebrasil

38 mil
localidades
com
telefonia fixa



Fonte: Telebrasil

23°34'53.75"S 46°41'12.84"O elev. 737 m

Allitude do ponto de visão 2.89 km

5.565

**municípios com
acesso a redes de
banda larga fixa**

Fonte: Telebrasil





1.441

**municípios com
cobertura de banda
larga móvel (3G)**

Fonte: Telebrasil

+ 200 mil km

de cabos com
multifibras óticas
que suportam
serviços essenciais
para o país



Fonte: Telebrasil

A close-up photograph of a hand holding a single gold coin on top of a tall, narrow stack of many similar gold coins. The background is blurred, showing what appears to be a crowd of people.

Ambiente de negócios e o marco regulatório atraíram grande volume de investimentos...

R\$ 220

**bilhões desde a
privatização**

Fonte: Telebrasil

... geraram empregos e movimentaram a economia

430 mil
empregos
diretos

47% nas empresas
de *Call Center*



Fonte: Telebrasil



Recolheu

R\$ 40

**bilhões de
impostos
por ano**

Fonte: Telebrasil



... e já arrecadou

R\$ 42

**bilhões para
os fundos
setoriais**

Fonte: Telebrasil

Soluções Completas com TIC em Banda Larga promovem avanços no país

100% da
população votam em
urnas eletrônicas e
resultado em 1 hora



Soluções Completas com TIC em Banda Larga promovem avanços no país

99% das
declarações de renda
enviadas pela internet



Soluções Completas com TIC em Banda
Larga promovem avanços no país



220 mil
computadores de
mão utilizados no
Censo 2010

Soluções Completas com TIC em Banda Larga promovem avanços no país

Transações bancárias
pela **internet** já
ultrapassaram as
realizadas em caixas
eletrônicos





... em vários níveis da sociedade

5º país do
mundo em
usuários de
internet



... e que vão mudar a
educação pública no país

57 mil

**escolas públicas
conectadas à
internet de alta
velocidade**

Focando na melhoria da qualidade dos serviços....

Telefonia móvel: base cresceu 25% e reclamações apenas 17%

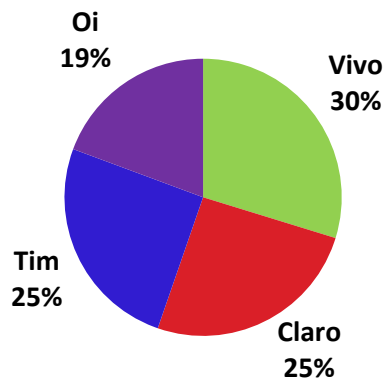
Banda Larga: cresceu 26% e reclamações caíram 22%



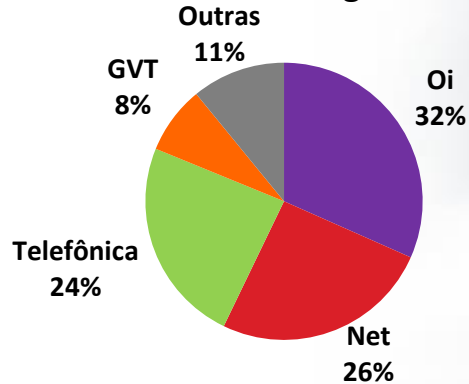
Fonte: Call Center da Anatel, variação do período de jul/2009 a dez/2010

... em um mercado bastante competitivo

**Participação de Mercado
Telefonia Móvel**



**Participação de Mercado
Banda Larga**



Monopólio

Concorrência
Perfeita

Nível de Competição ⁽¹⁾



Fonte: Anatel, telefonia móvel - mar/11 e banda larga dez/10.

(1) Índice Herfindahl-Hirschman: define o nível de competição de um setor com base na participação de mercado das empresas

Política do Setor em relação à judicialização

Investimento no esclarecimento das regras aos usuários

**Serviços: muitos e
complexos**

Entenda sua conta!

Página 1

Razão Social Empresa Rua: ... Cidade: ... Estado: ...	Fatura de Serviços de Telecomunicações Razão Social CNPJ Cidade: ... Estado: ...
Nome do Cliente Endereço: ...	
Número da Fatura: 000000000	
Vencimento: 15/10/2007 Valor a pagar: 0,00	
Período: 05/10/2007 a 09/10/2007 Data de Emissão: 09/10/2007	
Nome do Cliente: 0000000000 CNPJ/CPF: 000.000.000/00 Quantidade de Linhas Telexfonais: 1	
* Identificador para Débito Automático: 0000000000	
RESUMO DOS TRIBUTOS	
Total a pagar: 0,00	
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	
Número da NF: 0000 SÉRIE: B SUB-SÉRIE: 1	
Razão Social: ... CNPJ: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Razão Social: ... CNPJ/CPF: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Número da Fatura: 000000000	
Vencimento: 15/10/2007 Valor a pagar: 0,00	
Período: 05/10/2007 a 09/10/2007 Data de Emissão: 09/10/2007	
Nome do Cliente: 0000000000 CNPJ/CPF: 000.000.000/00 Quantidade de Linhas Telexfonais: 1	
* Identificador para Débito Automático: 0000000000	
RESUMO DOS TRIBUTOS	
Total a pagar: 0,00	
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	
Número da NF: 0000 SÉRIE: B SUB-SÉRIE: 1	
Razão Social: ... CNPJ: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Razão Social: ... CNPJ/CPF: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Número da Fatura: 000000000	
Vencimento: 15/10/2007 Valor a pagar: 0,00	
Período: 05/10/2007 a 09/10/2007 Data de Emissão: 09/10/2007	
Nome do Cliente: 0000000000 CNPJ/CPF: 000.000.000/00 Quantidade de Linhas Telexfonais: 1	
* Identificador para Débito Automático: 0000000000	
RESUMO DOS TRIBUTOS	
Total a pagar: 0,00	
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	
Número da NF: 0000 SÉRIE: B SUB-SÉRIE: 1	
Razão Social: ... CNPJ: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Razão Social: ... CNPJ/CPF: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Número da Fatura: 000000000	
Vencimento: 15/10/2007 Valor a pagar: 0,00	
Período: 05/10/2007 a 09/10/2007 Data de Emissão: 09/10/2007	
Nome do Cliente: 0000000000 CNPJ/CPF: 000.000.000/00 Quantidade de Linhas Telexfonais: 1	
* Identificador para Débito Automático: 0000000000	
RESUMO DOS TRIBUTOS	
Total a pagar: 0,00	

Página 2

Nome do Cliente Número da Fatura: 000000000	
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	
Número da NF: 0000 SÉRIE: B SUB-SÉRIE: 1	
Razão Social: ... CNPJ: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Razão Social: ... CNPJ/CPF: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Número da Fatura: 000000000	
Vencimento: 15/10/2007 Valor a pagar: 0,00	
Período: 05/10/2007 a 09/10/2007 Data de Emissão: 09/10/2007	
Nome do Cliente: 0000000000 CNPJ/CPF: 000.000.000/00 Quantidade de Linhas Telexfonais: 1	
* Identificador para Débito Automático: 0000000000	
RESUMO DOS TRIBUTOS	
Total a pagar: 0,00	
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	
Número da NF: 0000 SÉRIE: B SUB-SÉRIE: 1	
Razão Social: ... CNPJ: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Razão Social: ... CNPJ/CPF: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Número da Fatura: 000000000	
Vencimento: 15/10/2007 Valor a pagar: 0,00	
Período: 05/10/2007 a 09/10/2007 Data de Emissão: 09/10/2007	
Nome do Cliente: 0000000000 CNPJ/CPF: 000.000.000/00 Quantidade de Linhas Telexfonais: 1	
* Identificador para Débito Automático: 0000000000	
RESUMO DOS TRIBUTOS	
Total a pagar: 0,00	
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES	
Número da NF: 0000 SÉRIE: B SUB-SÉRIE: 1	
Razão Social: ... CNPJ: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Razão Social: ... CNPJ/CPF: ... Endereço: ... Cidade: ... Estado: ...	
Número da Fatura: 000000000	
Vencimento: 15/10/2007 Valor a pagar: 0,00	
Período: 05/10/2007 a 09/10/2007 Data de Emissão: 09/10/2007	
Nome do Cliente: 0000000000 CNPJ/CPF: 000.000.000/00 Quantidade de Linhas Telexfonais: 1	
* Identificador para Débito Automático: 0000000000	
RESUMO DOS TRIBUTOS	
Total a pagar: 0,00	

Página 3

1 - Mensagem/Internet Mensal	
Use de Mensagens dentro de Área D - D Telexfone	
Valor (R\$)	
Total a pagar: 0,00	
2 - Uso de Internet Mensal dentro de Área D - D Telexfone	
Valor (R\$)	
Total a pagar: 0,00	
3 - Ligarções de Longa Duração de outras operadoras	
Valor (R\$)	
Total a pagar: 0,00	
4 - Ligarções locais	
Valor (R\$)	
Total a pagar: 0,00	

Política do Setor em relação à judicialização

Melhoria no atendimento

Canal de contato direto das lojas com as áreas jurídicas das empresas

Foco nas pessoas, processos e sistemas



Política do Setor em relação à judicialização

**Ações em Juizados
Informais de
Conciliação
e Atendimento
Direto aos Procons
(0800 dedicado)**



**Tratamento das
demandas na esfera
administrativa**



Política do Setor em relação à judicialização

Foco na
**política de acordos
encerramento de
processos na 1ª
instância**

**Mutirões de
conciliação**

Política do Setor em relação à judicialização

Resultados

Redução de **47%** na
entrada de processos

Aumento de **42%** nos
processos encerrados

Aumento de **62%** nos
acordos encerrados

Varição entre 2009 e 2010

**o Setor investe
continuamente para a
redução da
litigância e apoia as
iniciativas do poder
público com esse
objetivo**





Prestadoras de Serviços de Telecomunicações

100 Maiores Litigantes
Conselho Nacional de Justiça
São Paulo, 03 de maio de 2011