

SERVIÇOS DE

TELECOMUNICAÇÕES

AUDIÊNCIA PÚBLICA – CÂMARA DOS DEPUTADOS

EDUARDO LEVY

BRASÍLIA, 09 DE ABRIL DE 2013

Sinditelebrasil
Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia
e de Serviço Móvel Celular e Pessoal



crescimento do setor de telecomunicações está acelerado

crescimento em 2012



8%

telefonia móvel



10%

banda larga fixa



27%

Tv por assinatura



60%

banda larga móvel

R\$ 25,3
bilhões de
investimentos
em 2012



R\$ 68 milhões por dia*

Fonte: Telebrasil.

*Considera 365 dias por ano, não inclui o pagamento de licenças.

mais de
240 mil km

de cabos com
multifibras ópticas
que suportam
serviços essenciais
para o País



quase 50 vezes a distância
do Oiapoque ao Chuí



44

**milhões de
telefones
fixos**

**autorizadas alcançaram
31% de *market share***



263

**milhões de
acessos
celulares**

Fonte: Telebrasil, fev/13

Chips ativados = celulares + modems 3G + máquina a máquina (M2M)



93

**milhões de
acessos em
banda larga**

**52% dos acessos ativados
nos últimos 18 meses**

3.315

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

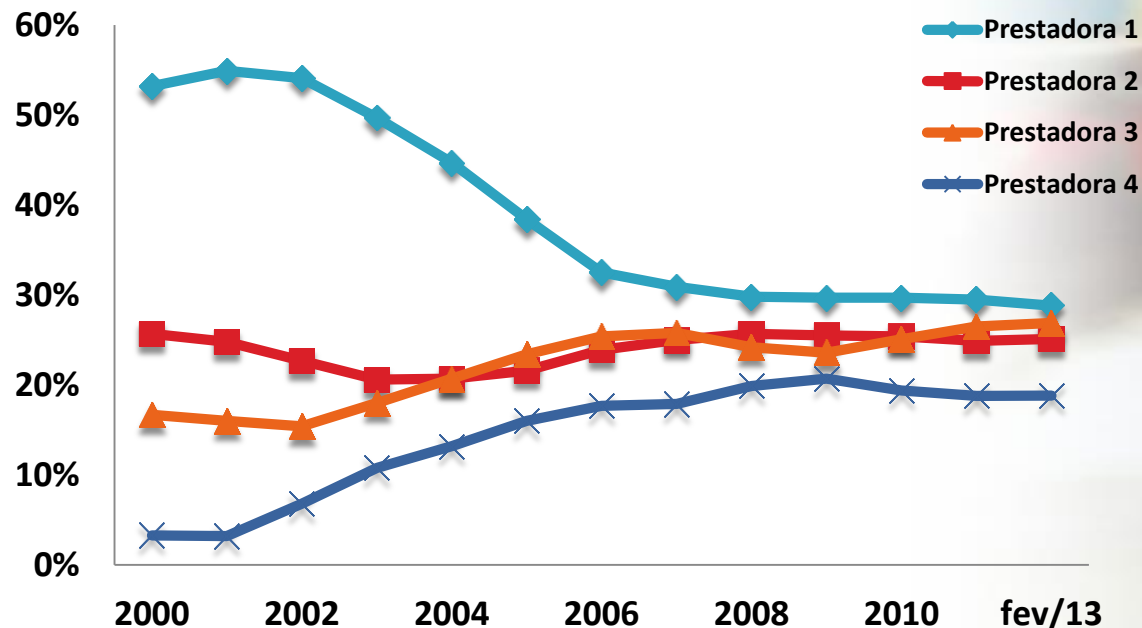
**88% da população coberta,
obrigação do edital para abr/13
é de 928 municípios cobertos**



© 2010 Europa Technologies
US Dept of State Geographer
© 2010 Tele Atlas
© 2010 Google

mercado altamente competitivo ...

market share das prestadoras de telefonia móvel

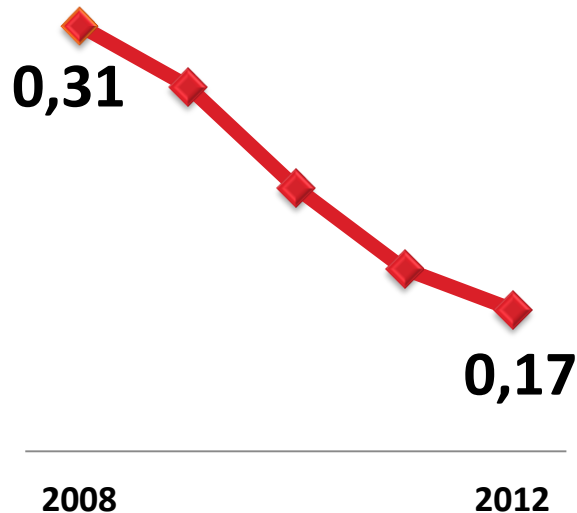


Brasil é um dos países mais competitivos do mundo de acordo com o HHI*

* Índice Herfindahl-Hirschman: mede a concentração de mercado com base no *market share*.

... onde o preço do minuto já **caiu quase pela metade** e o tráfego **cresceu 40%**

preço médio do minuto do celular
(em R\$, valores com impostos)



quantidade de minutos por usuário
por mês



de acordo com o balanço
das empresas

o brasileiro gasta
em média
R\$ 19,80
por mês com
celular

*renda média
do brasileiro* R\$ 1.866,83

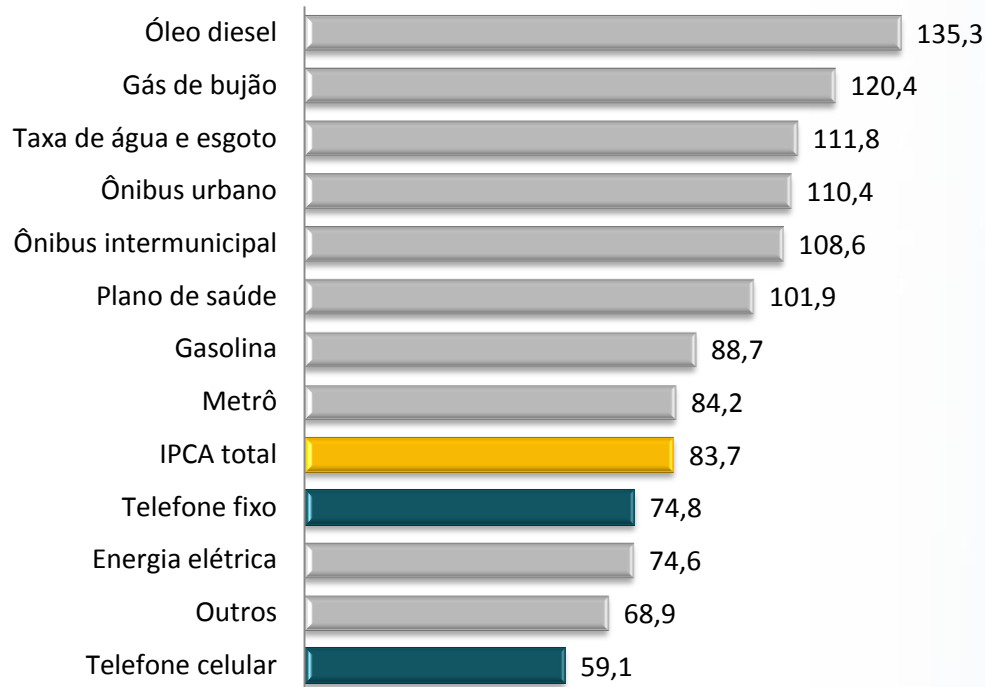
celular R\$ 19,80

1%

representa 1% da renda média
A UIT diz que o brasileiro gasta 7%
da renda com celular: R\$130

os preços da telefonia fixa e da móvel sobem menos que a inflação

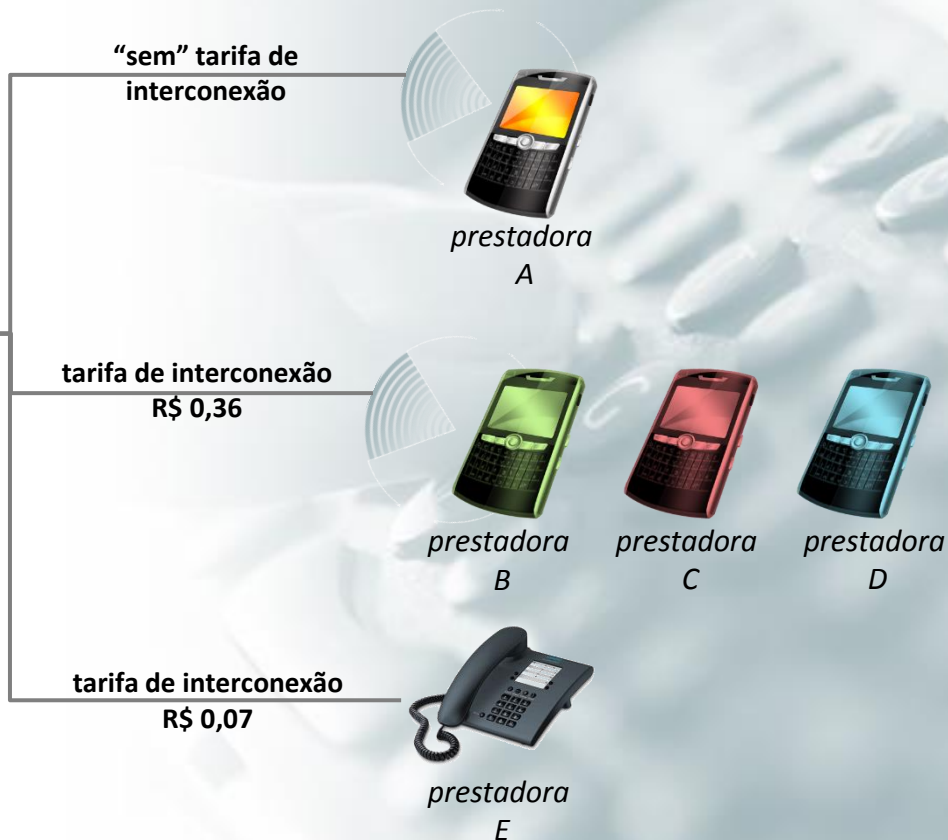
IPCA acumulado no período de jan/2000 a fev/2013 – Preços Monitorados



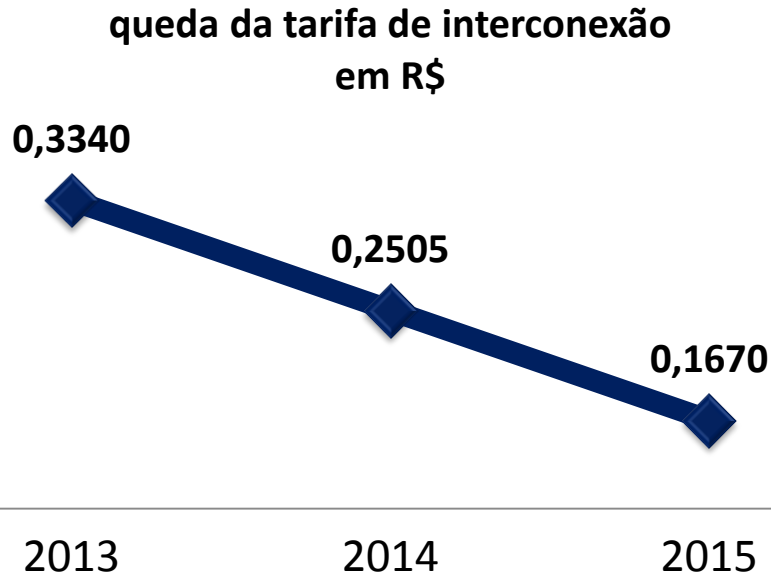
Banco Central estima que a telefonia fixa ficará ainda mais barata este ano

custos das ligações entre as prestadoras

a **tarifa de interconexão** é a taxa que as prestadoras devem pagar umas às outras pelo uso de suas redes



a tarifa de interconexão tem previsão de **redução** de **25%** em 2014 e **mais 33%** em 2015



**a queda da tarifa de interconexão
trará benefícios para os clientes**

Tarifa de interconexão é a taxa que as operadoras devem pagar umas às outras pelo uso de suas redes. O critério de aplicação e seu valor são determinados pela Anatel.

as chamadas entre pré-pagos da mesma operadora são **MUITO** baratas

- **Claro**
 - ▣ R\$ 0,21 por chamada
- **Oi**
 - ▣ recarga de R\$ 20, ganha R\$ 40 por dia (R\$ 1.200 no mês)
 - ▣ equivale a R\$ 0,03 por minuto
- **TIM**
 - ▣ R\$ 0,25 por chamada
- **Vivo**
 - ▣ Recarrega R\$ 13 e ganha bônus de R\$ 300
 - ▣ equivale a R\$ 0,07 por minuto



promoções pré-pago



R\$ 0,21
ilimitado

por chamada para
Claro de todo Brasil
com o 21



R\$ 0,21
ilimitado

por chamada para **NET**
Fone e Claro Fixo de
todo o Brasil com o 21



R\$ 0,50
ilimitado

por chamada para
fixo local de outras
operadoras



R\$ 0,50
ilimitado

por dia para enviar
Torpedos ilimitados
para qualquer
operadora nacional

Como adquirir: no cadastro da ativação da nova linha. Cliente Claro Pré-Pago pode aderir à oferta, LIGANDO *525.

Pontos de venda 

promoções pré-pago

Veja um exemplo:

Você recarrega

R\$ 20

e ganha, TODO DIA, O DOBRO em bônus:

R\$ 40

Você GANHA até: **60x** o valor da sua recarga.

São até R\$ 1.200,00 /mês

Seu bônus vale pra:



Celular Oi (local)



Oi Fixo (local)



DDD pra Oi e Oi Fixo



SMS pra qualquer operadora.
Válido para recargas a partir de R\$ 20.

promoções pré-pago

VIVO SEMPRE

Vivo Pré

Por que é sempre bom ter Vivo Sempre?

Que tal pagar menos na hora de ligar ou enviar SMS? Faça agora mesmo seu cadastro no Vivo Sempre.

Para DDD use o 15.

Cadastre-se no
Vivo Sempre

Aproveite o Vivo Sempre **por 12 meses**, recarregue **R\$13,00** ou mais todo mês.

Para fixo local, **R\$ 0,35** por minuto.

FALE MUITO
R\$ 0,05
/MINUTO
para qualquer celular Vivo

ENVIE SMS
R\$ 0,05
/SMS
para qualquer operadora



promoções pré-pago



INFINITY

SEM TAXA DE ADEÇÃO E SEM CADASTRO

CHAMADAS ILIMITADAS
R\$ 0,25 PARA TIM LOCAL E DDD COM 0 41 | R\$ 0,50 PARA FIXO LOCAL

A CHAMADA É ILIMITADA DE VERDADE. SEM PEGADINHAS.

CLIQUE E SAIBA MAIS



INTERNET PRÉ ILIMITADA

SÓ R\$ 0,50 NO DIA QUE USAR

WWW



INFINITY PRÉ

TORPEDOS ILIMITADOS PARA QUALQUER OPERADORA

R\$ 0,50 O DIA QUE USAR.

a demanda por
instalação de
infraestrutura
é cada vez
maior



3 produtos mais desejados
pelos brasileiros



crescimento do tráfego de dados por usuário em 2012 no Brasil



tablet



216%



smartphone



109%



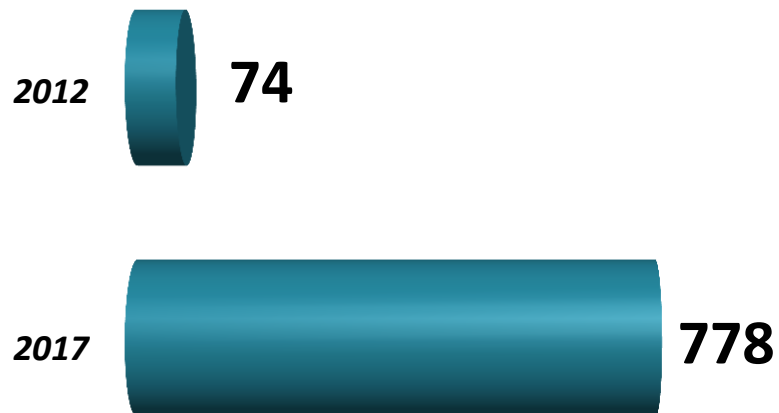
até 2017 o tráfego de dados móvel deve crescer

65% ao ano

Fonte: Cisco, VNI Mobile Forecast Highlights, 2012-2017

tráfego de dados móvel no Brasil crescerá 60% ao ano até 2017

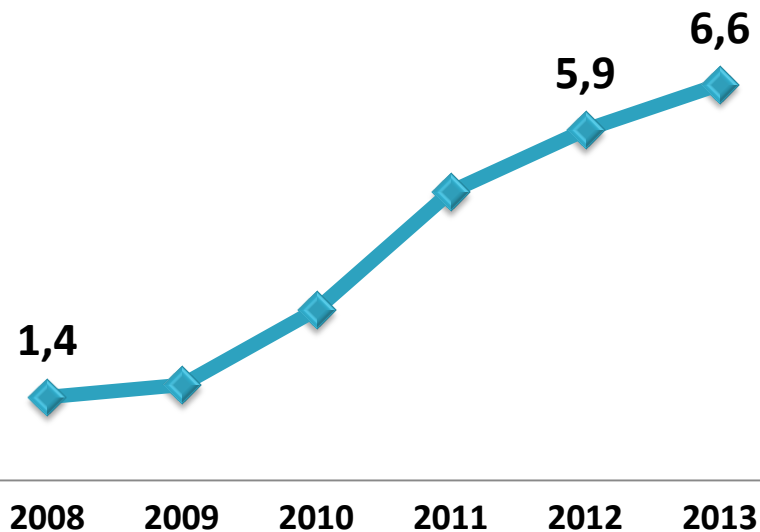
tráfego em Mbps por dispositivo conectado



crescerá mais de
10 vezes em 5 anos

a velocidade média da banda larga fixa cresceu 13% em relação ao ano passado

Velocidade da banda larga fixa no Brasil
(em Mbps)

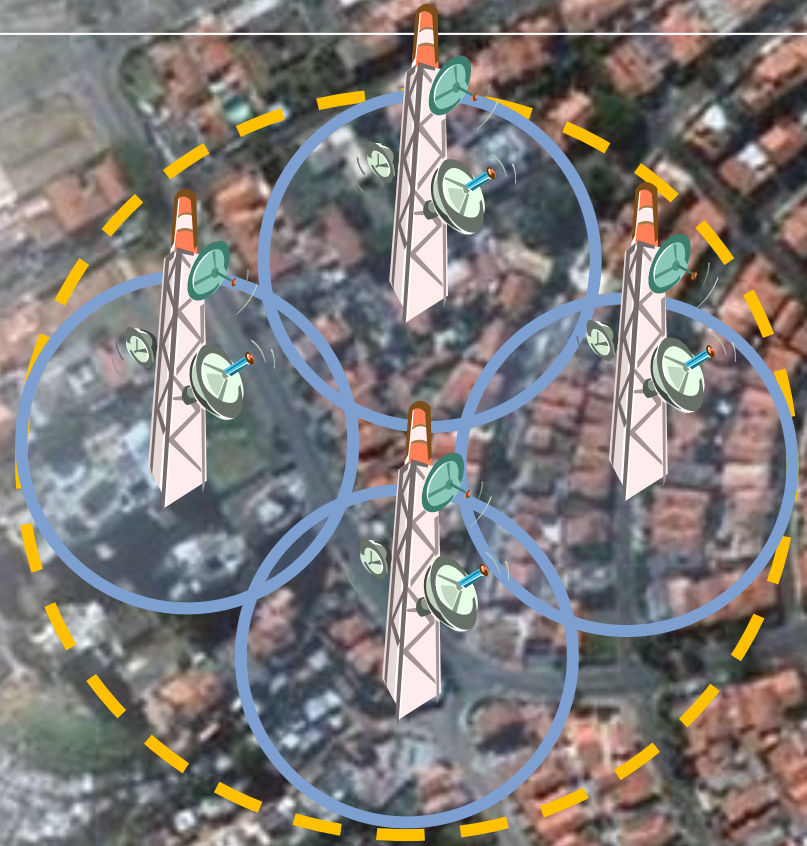


95% da velocidade de
download **contrata** é
entregue

anteriormente,
para atender
certa área
geográfica era
necessário uma
antena



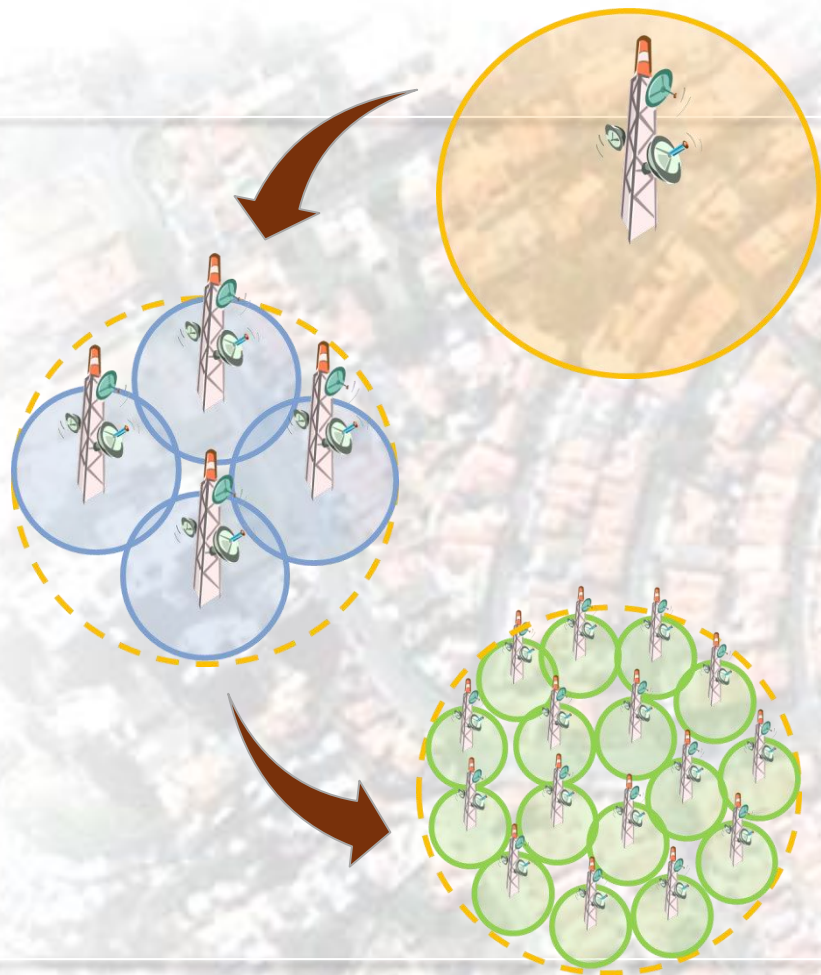
com o aumento da
demanda, para
atender a mesma
área geográfica a
infraestrutura
precisa ser
ampliada



com o **4G**, a frequência utilizada é **mais alta**, o **alcance** da antena diminui e a **infraestrutura** necessária é ainda **maior**, para a **mesma** **demanda**



tanto o aumento da
demanda, em
qualquer tecnologia,
quanto a adoção de
frequências mais
altas necessitam de
mais infraestrutura

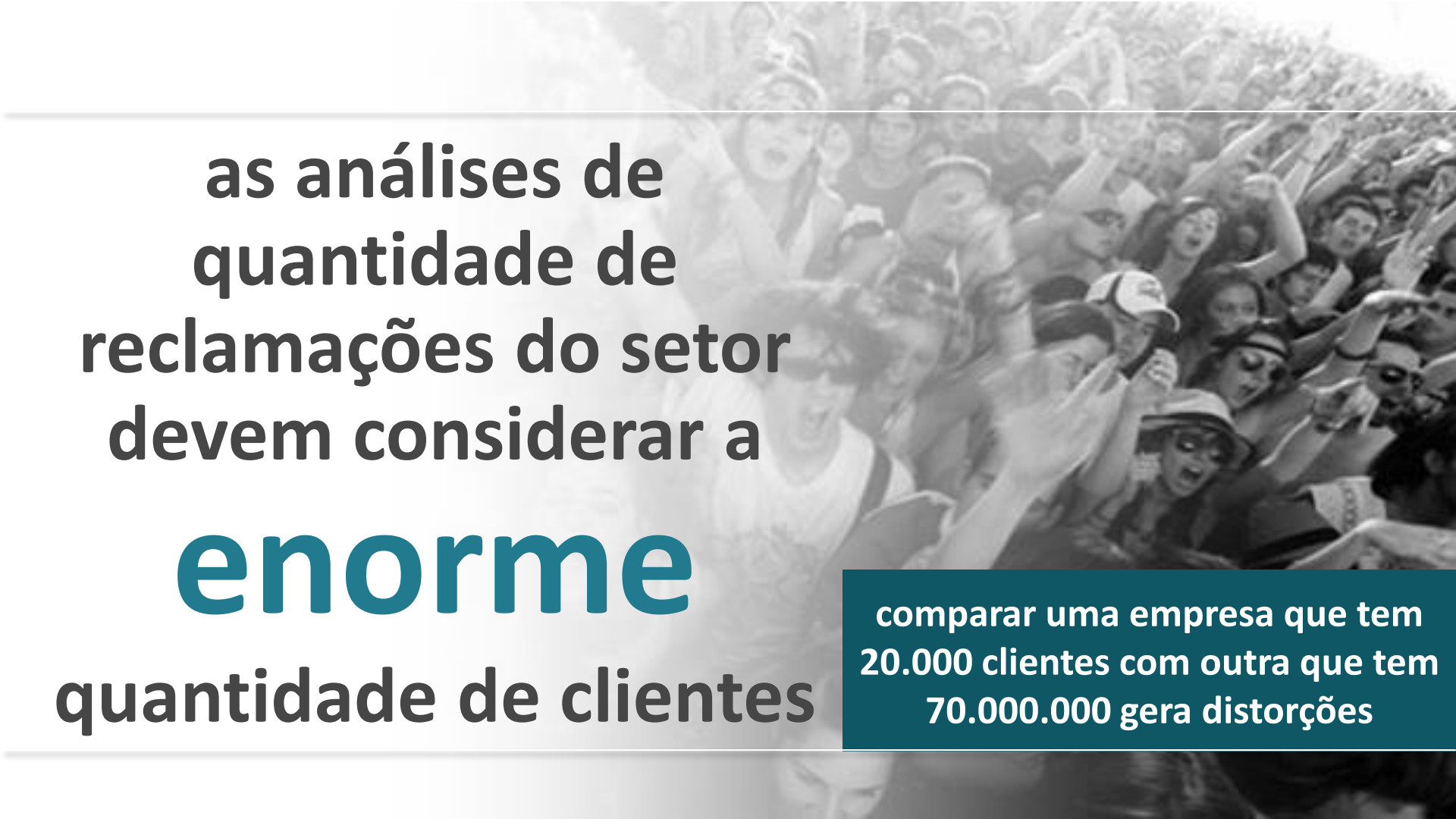


mais de

250 leis

**estaduais e municipais restringem
a implantação de antenas
(Estações Rádio Base)**

**limite de exposição à radiação
emitida pelas antenas é
regulamentada por Lei Federal**



as análises de
quantidade de
reclamações do setor
devem considerar a

enorme

quantidade de clientes

comparar uma empresa que tem
20.000 clientes com outra que tem
70.000.000 gera distorções

... e a complexidade e detalhamento dos serviços

Página 1

Razão Social
 Nome do Cliente: **Fabrizio de Saes de Saes**
 Endereço do Cliente: **Rua ...**

Nome do Cliente
 Endereço do Cliente

Nome do Cliente
 Número do Cliente: **0000000000**
 Número da Futura: **00000000**

Encargamentos de sua Futura
 Valor (R\$): **15,00/0,00**
 Valor a pagar: **0,00**

Nome do Cliente
 Número do Cliente: **0000000000**
 CNPJ/CPF: **000.000.000-00**
 Quantidade de Linhas Telefônicas: **1**

ASSUNTO DOS TRIBUTOS
 Valor a pagar: **0,00**

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
 NÚMERO DA NF: **0000** SÉRIE: **0** SUB-SÉRIE: **1**
 Valor (R\$): **0,00**

Razão Social
 Nome do Cliente: **0000000000**
 Número da Futura: **00000000**

Data de vencimento: **15/10/2007**
Valor a pagar: **0,00**

0000000000-0 0000000000-0 0000000000-0 0000000000-0

Página 2

Nome do Cliente
 Partido: **231120008** a **231120008**

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
 NÚMERO DA NF: **0000** SÉRIE: **0** SUB-SÉRIE: **1**
 Valor (R\$): **0,00**

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
 NÚMERO DA NF: **0000** SÉRIE: **0** SUB-SÉRIE: **1**
 Valor (R\$): **0,00**

Nome do Cliente
 Partido: **151000000** a **631120000**

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES
 NÚMERO DA NF: **0000** SÉRIE: **0** SUB-SÉRIE: **1**
 Valor (R\$): **0,00**

Nome do Cliente
 Partido: **151000000** a **631120000**

Ligação Local
 Valor (R\$): **0,00**

Ligação de Longa Distância de outras operadoras
 Valor (R\$): **0,00**

Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

Total a pagar de sua OI: 00-0000-0000
 Valor (R\$): **0,00**

Página 3

1 - Mensagem/Convênio Mensal
 Uso de Mensagem dentro da Área 0 - 0 Telex

Data	Razão	Telex	Valor (R\$)	Data	Razão	Telex	Valor (R\$)
0000000013	0000000000	0000000000	0,00	0000000013	0000000000	0000000000	0,00
0000000014	0000000000	0000000000	0,00	0000000014	0000000000	0000000000	0,00
0000000015	0000000000	0000000000	0,00	0000000015	0000000000	0000000000	0,00
0000000016	0000000000	0000000000	0,00	0000000016	0000000000	0000000000	0,00
0000000017	0000000000	0000000000	0,00	0000000017	0000000000	0000000000	0,00
0000000018	0000000000	0000000000	0,00	0000000018	0000000000	0000000000	0,00
0000000019	0000000000	0000000000	0,00	0000000019	0000000000	0000000000	0,00
0000000020	0000000000	0000000000	0,00	0000000020	0000000000	0000000000	0,00
0000000021	0000000000	0000000000	0,00	0000000021	0000000000	0000000000	0,00
0000000022	0000000000	0000000000	0,00	0000000022	0000000000	0000000000	0,00
0000000023	0000000000	0000000000	0,00	0000000023	0000000000	0000000000	0,00
0000000024	0000000000	0000000000	0,00	0000000024	0000000000	0000000000	0,00
0000000025	0000000000	0000000000	0,00	0000000025	0000000000	0000000000	0,00
0000000026	0000000000	0000000000	0,00	0000000026	0000000000	0000000000	0,00
0000000027	0000000000	0000000000	0,00	0000000027	0000000000	0000000000	0,00
0000000028	0000000000	0000000000	0,00	0000000028	0000000000	0000000000	0,00
0000000029	0000000000	0000000000	0,00	0000000029	0000000000	0000000000	0,00

2 - Uso de Telex
 Valor (R\$): **0,00**

3 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

4 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

5 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

6 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

7 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

8 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

9 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

10 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

11 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

12 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

13 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

14 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

15 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

16 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

17 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

18 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

19 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

20 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

21 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

22 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

23 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

24 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

25 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

26 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

27 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

28 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

29 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

30 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

31 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

32 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

33 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

34 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

35 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

36 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

37 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

38 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

39 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

40 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

41 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

42 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

43 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

44 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

45 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

46 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

47 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

48 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

49 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

50 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

51 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

52 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

53 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

54 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

55 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

56 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

57 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

58 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

59 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

60 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

61 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

62 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

63 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

64 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

65 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

66 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

67 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

68 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

69 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

70 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

71 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

72 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

73 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

74 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

75 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

76 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

77 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

78 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

79 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

80 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

81 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

82 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

83 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

84 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

85 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

86 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

87 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

88 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

89 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

90 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

91 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

92 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

93 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

94 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

95 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

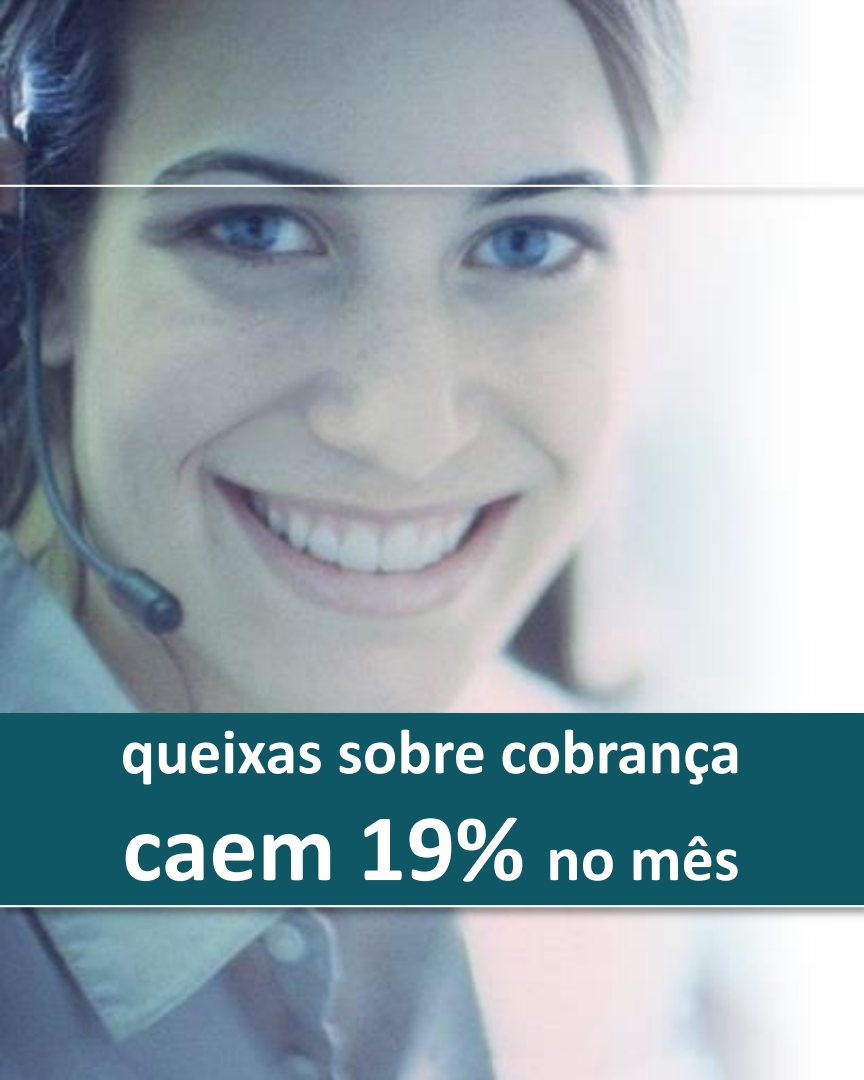
96 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

97 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

98 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

99 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**

100 - Outros Serviços
 Valor (R\$): **0,00**



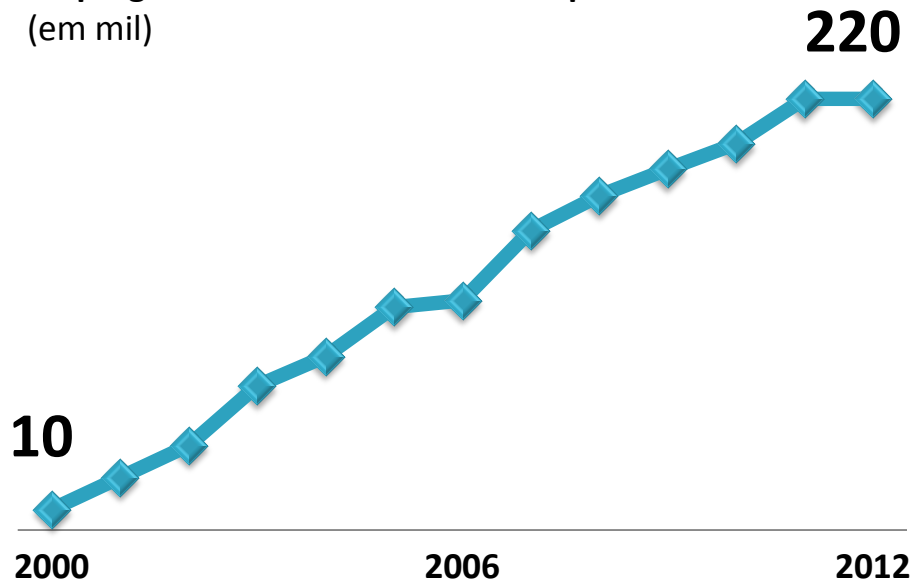
queixas sobre cobrança
caem **19%** no mês

350


reclamações por
1.000.000
de clientes

o número de atendentes nos *call center* cresceu mais de **20 vezes**

empregados nos call center das empresas do setor
(em mil)



atendimento acompanhando
o crescimento do setor



**Anatel aprovou
os planos para a
melhoria da
qualidade e está
acompanhando os
resultados**

ações para reduzir o número de interrupções nas chamadas e índice de reclamações

resultado da 1ª avaliação trimestral

Indicador	Meta	Real	Situação
Acesso rede de voz	≥ 95%	96,5%	●
Acesso rede de dados	≥ 98%	95,6%	●
Queda de chamadas	≤ 2%	1%	●
Queda de conexão	≤ 5%	2%	●



meta praticamente alcançada mesmo com o aumento de tráfego nos *smartphones* (109%) e nos *tablets* (216%) em 2012

por que o celular cresce tanto?

- **fácil de comprar**
- **acessível**
- **muitas ofertas**
- **muitos aparelhos**
- **muitos planos**
- **muita competição**

proporciona a inclusão social
de milhares de cidadãos



as telecomunicações impulsionam o desenvolvimento econômico e social

- facilitam a geração de renda e incluem socialmente milhões de brasileiros
- proporcionam ganhos de produtividade
- geram milhares de empregos
- ajudam a preservar o meio ambiente
- desenvolvem o País: em 2012 a base de clientes cresceu 8%



as **Telecomunicações**
do Brasil são
essenciais, singulares
e estruturantes do
desenvolvimento
sustentável com
inclusão social



EDUARDO LEVY

levy@sinditelebrasil.org.br

