

O SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

XI CONGRESSO BRASILEIRO DE
DIREITO DO CONSUMIDOR



LEONARDO SERRAN

GRAMADO, 14 DE MAIO DE 2014





mais de **359** milhões de clientes

Fonte: Telebrasil

mais de **240** mil
km de cabos com
multifibras ópticas
que suportam
serviços essenciais
para o País

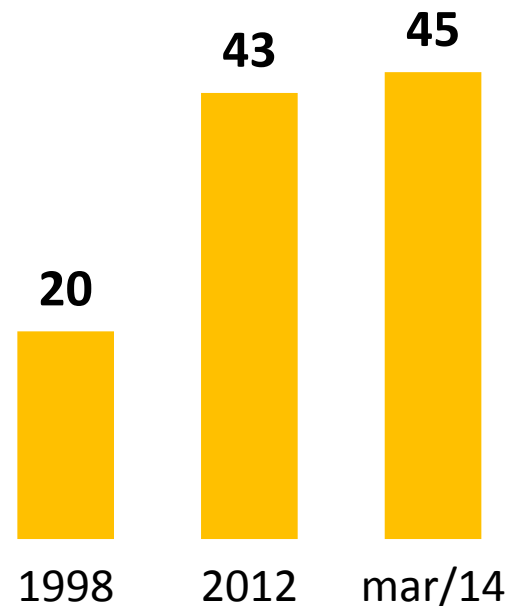


quase 50 vezes a distância
do Oiapoque ao Chuí

© 2010 Google

Telefonia fixa

Telefones fixos
(em milhões)



**Autorizadas alcançaram
35% de *market share***

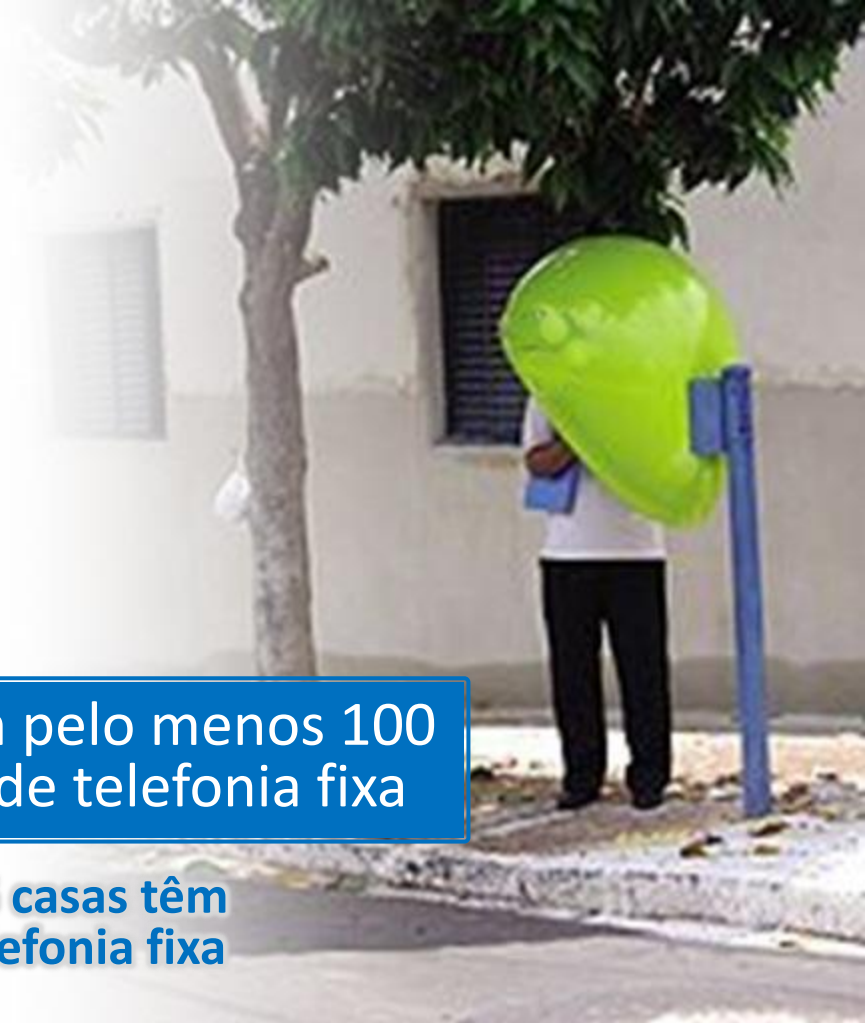
Fonte: Telebrasil

mais de **41 mil** localidades com serviços de telefonia fixa

Todas as localidades com pelo menos 100 habitantes têm serviço de telefonia fixa

lugarejos com cerca de 25 casas têm acesso aos serviços de telefonia fixa

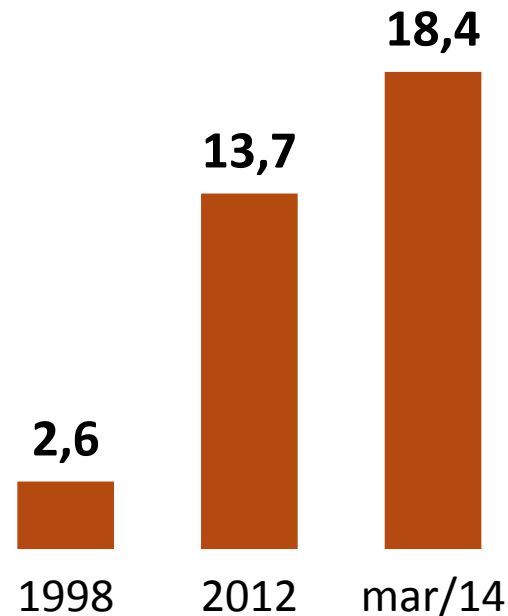
Fonte: Telebrasil



TV paga

1,7 milhão de novos
acessos em 2013

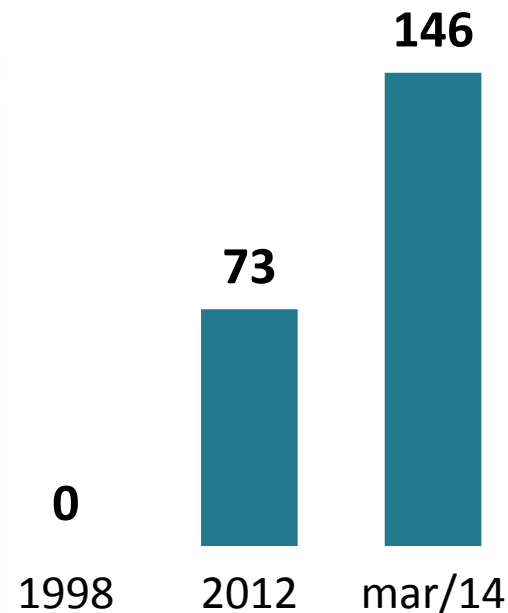
TV paga
(em milhões)



Fonte: Telebrasil

Banda Larga

Acessos em banda larga
(em milhões)



1,5 nova ativação por segundo em 2014

Fonte: Telebrasil

mais de **66 mil**
escolas públicas
conectadas à internet
de alta velocidade

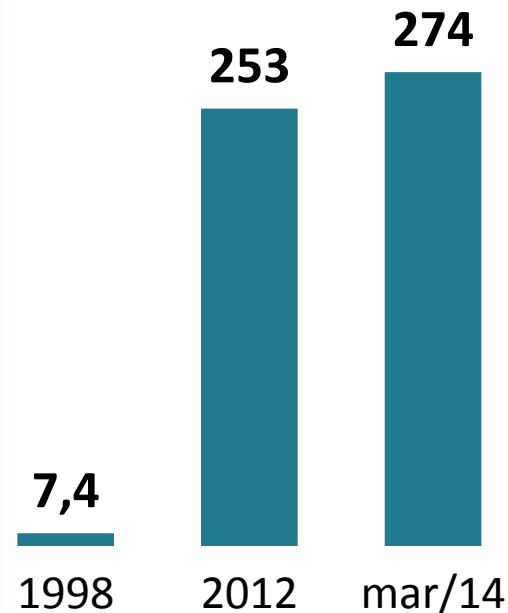


Fonte: Telebrasil

Telefonia móvel

9,3 milhões de novos acessos em 2013

Celulares
(em milhões)



Fonte: Telebrasil



3.648

**municípios com
cobertura de
Banda Larga móvel (3G)**

as obrigações do edital eram de
928 municípios em abril de 2013

Fonte: Telebrasil

todos

municípios com cobertura da telefonia móvel



Fonte: Telebrasil

517 mil

**empregos
diretos**

43% nas empresas
de *call center*



Fonte: Telebrasil

crescimento do setor de telecomunicações está acelerado

crescimento em 2013



4%

telefonia móvel



12%

banda larga fixa



15%

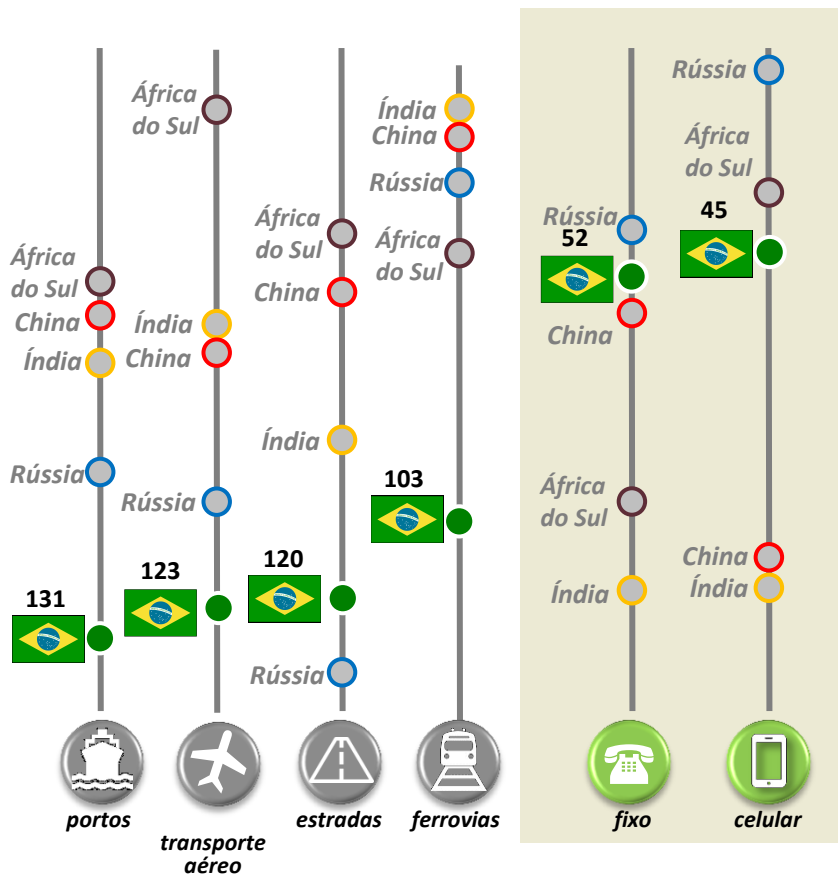
Tv por assinatura



48%

banda larga móvel

Raking Global – Qualidade da Infraestrutura



1º lugar

telefonia é o
segmento da
infraestrutura
brasileira mais bem
colocado no Relatório de
Competitividade 2014
do Fórum Econômico
Mundial

148º lugar

Fonte: Global Competitive Index. 1 = melhor resultado, 148 = pior resultado

R\$ 29,3

bilhões de
investimentos
em 2013
recorde histórico



R\$ 80 milhões por dia*

Fonte: Telebrasil.

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

R\$ 59

bilhões de
tributos
recolhidos em
2013

em uma conta de R\$ 100,
adiciona-se mais de
R\$ 40 de impostos



R\$ 70

bilhões recolhidos aos
fundos setoriais desde
2001 e apenas

6%

da arrecadação foi
aplicada no setor



Arrecadação com as taxas de
fiscalização em 2013:

R\$ 2,8 bilhões

Orçamento da Anatel:

R\$ 0,4 bilhão

An aerial photograph of a telecommunications tower situated in a lush, green forest. The tower is a tall, lattice-structured metal structure with various antennas and equipment mounted on it. A dirt road or path winds through the forest, passing near the base of the tower. The overall scene is a mix of natural greenery and industrial infrastructure.

R\$ 49

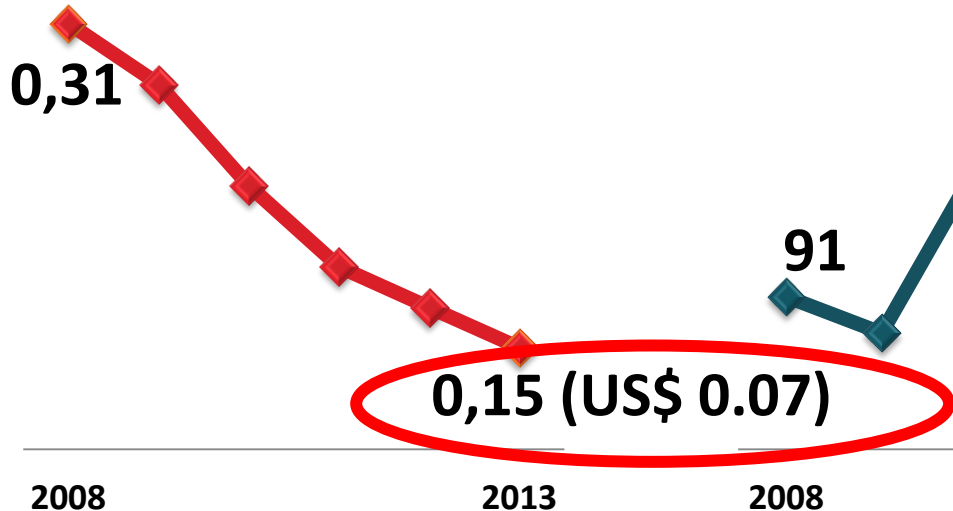
**bilhões é o total
recolhido para o
Fistel desde 2001**

R\$ 4,9 bi recolhidos só em
2013, recursos suficientes para
instalar mais de 16 mil antenas

Fonte: Telebrasil. Instalação de antena aproximadamente R\$ 300 mil.

o preço do minuto já **caiu pela metade** e o tráfego **cresceu 45%**

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



quantidade de minutos por usuário
por mês



132

0,15 (US\$ 0.07)

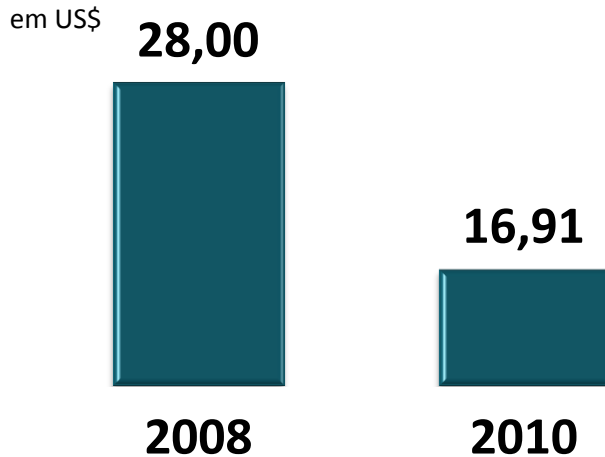
2013

2008

2013

2008

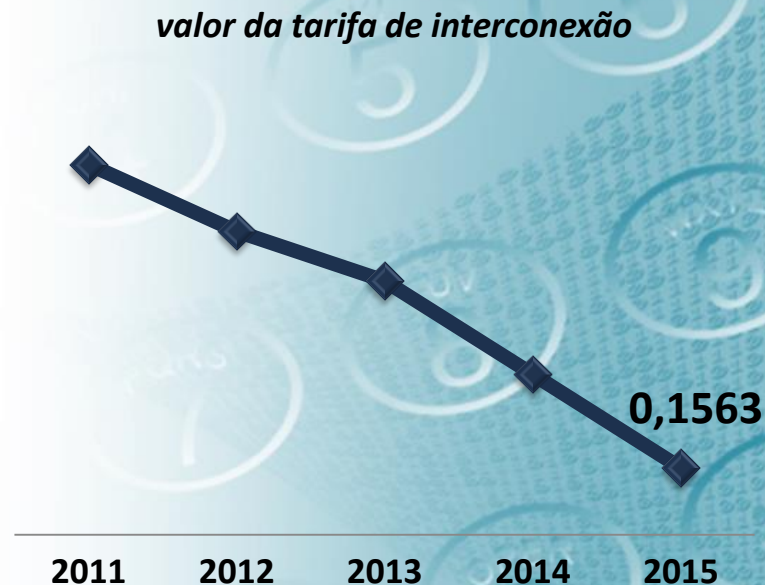
... o preço da banda larga fixa no Brasil **reduziu 40%** de acordo com a UIT

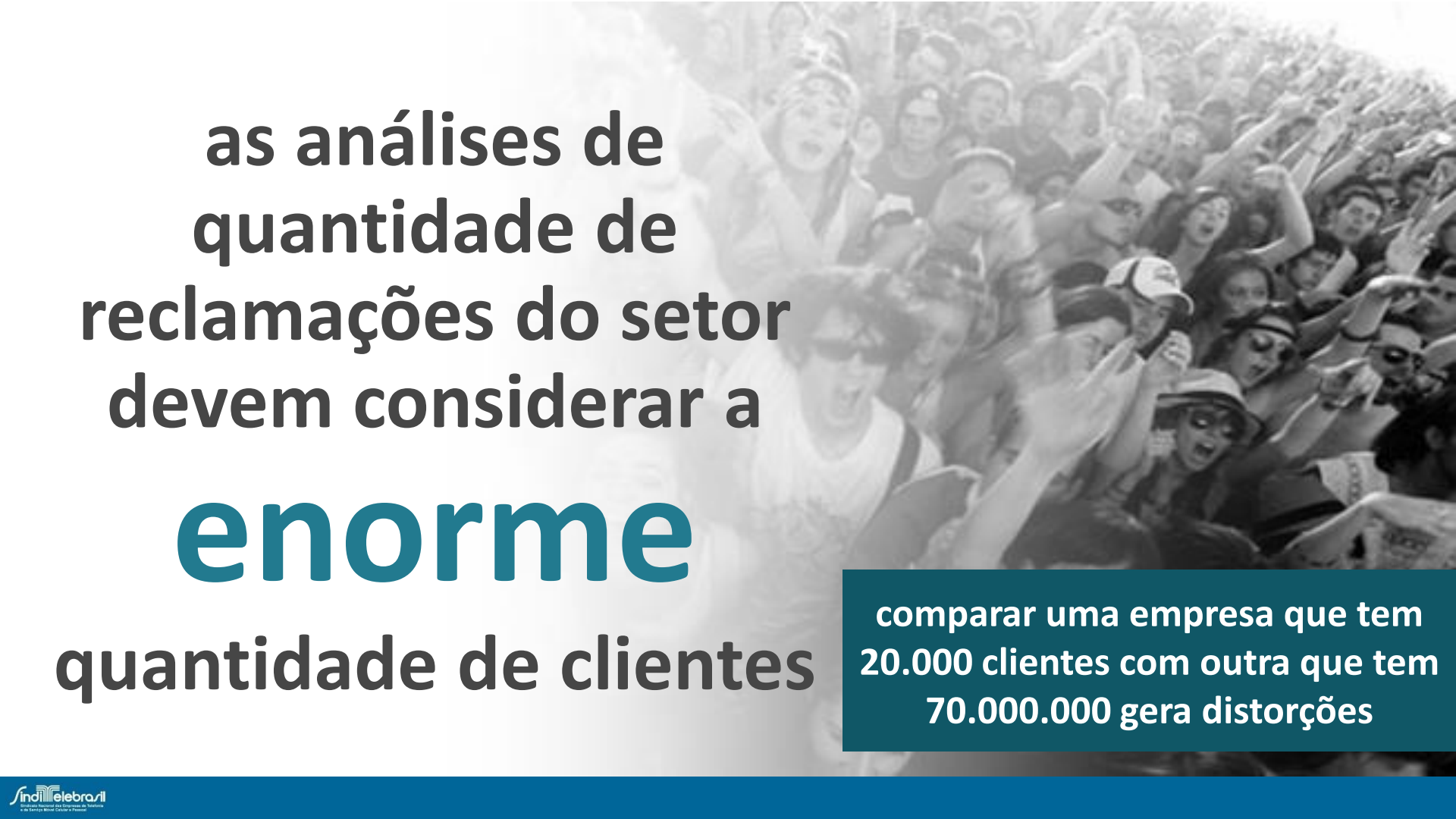


Valor da cesta de serviços no Brasil é de apenas 21% do preço mundial

Preço da cesta de banda larga fixa no Brasil, União Internacional de Telecomunicações (UIT)
– *Measuring the Information Society 2011*

a tarifa de
interconexão tem
previsão de
redução de **62%**
entre 2011 e 2015





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

380

**reclamações por
1.000.000
de clientes de celular**

Fonte: Anatel, dez/13. Reclamações recebidas no *call center* da Anatel.



em setores onde o número de clientes é muito grande, relativizar pela base é a única forma de fazer análises precisas

a quantidade de malas perdidas cresceu em 2012, mas o número passageiros cresceu ainda mais, portanto malas perdidas por passageiro reduziu

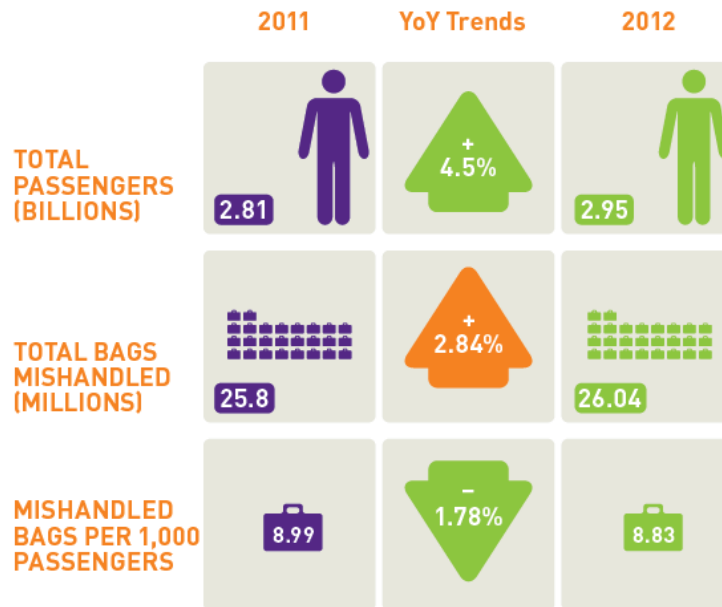
2013

AIR TRANSPORT INDUSTRY INSIGHTS

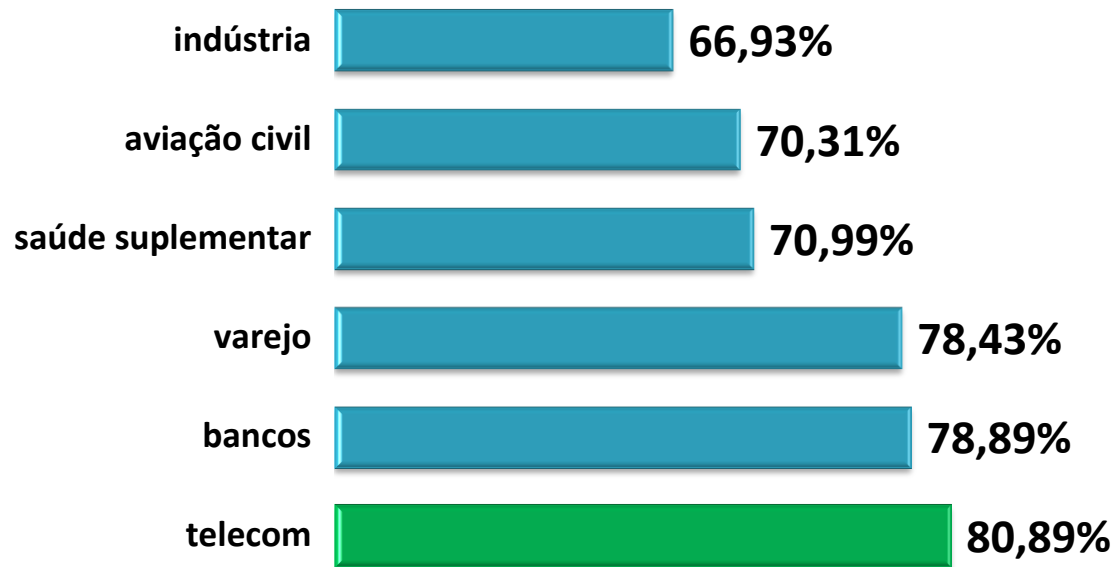
THE BAGGAGE REPORT

SITA

Create success. Together

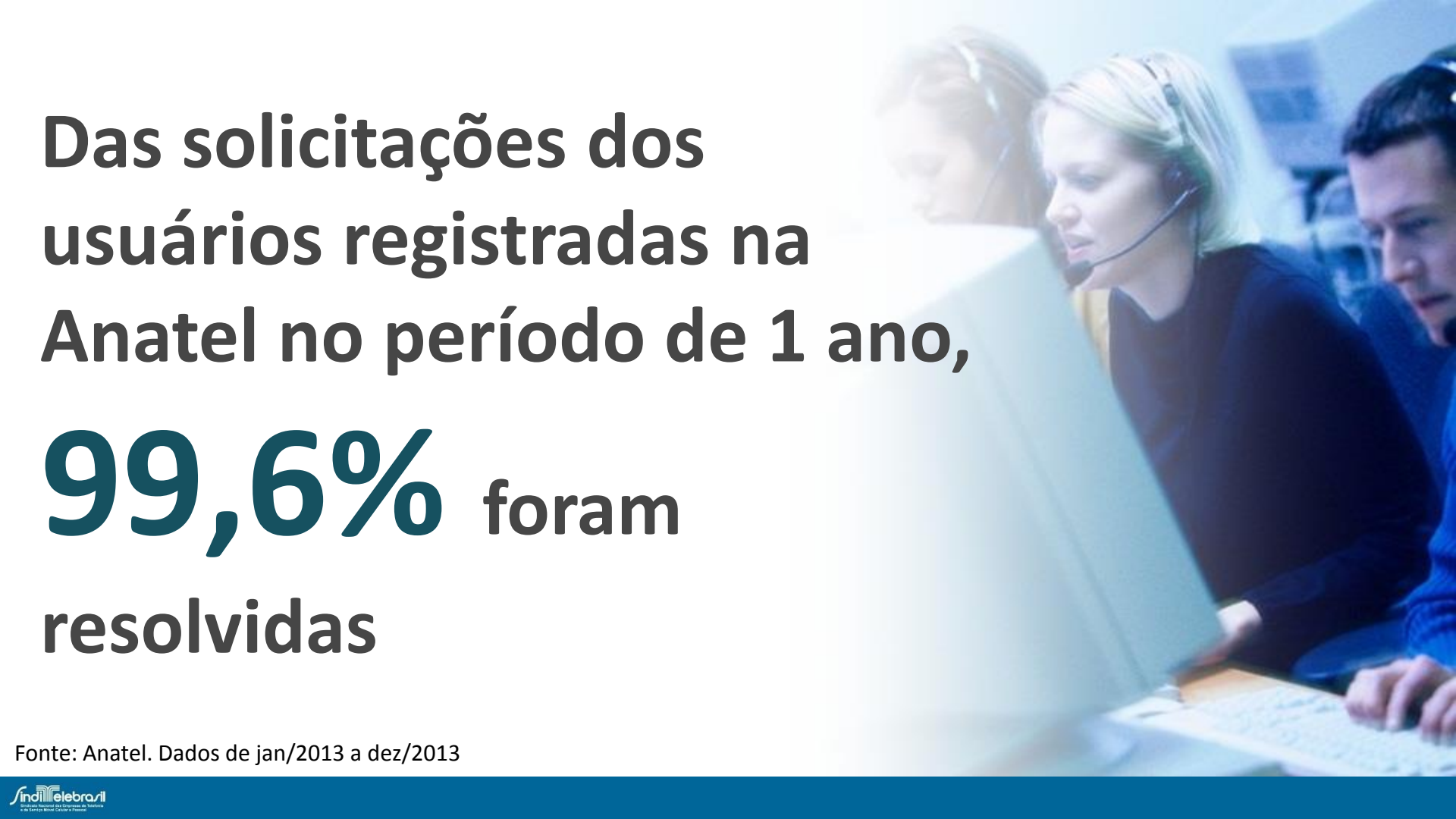


Resolutividade CIP nos PROCONs janeiro a agosto/2013



**setor de telecom resolveu
mais de 80% das cartas
expedidas pelo PROCON**

CIP: carta de informações preliminares

A background image showing three call center agents (two women and one man) wearing headsets and working at computers in a call center environment. The image is slightly blurred and has a blue tint.

**Das solicitações dos
usuários registradas na
Anatel no período de 1 ano,**

99,6% foram
resolvidas

Fonte: Anatel. Dados de jan/2013 a dez/2013

Ações de melhoria: relação com os usuários e com os órgãos de defesa do consumidor

Melhoria no atendimento

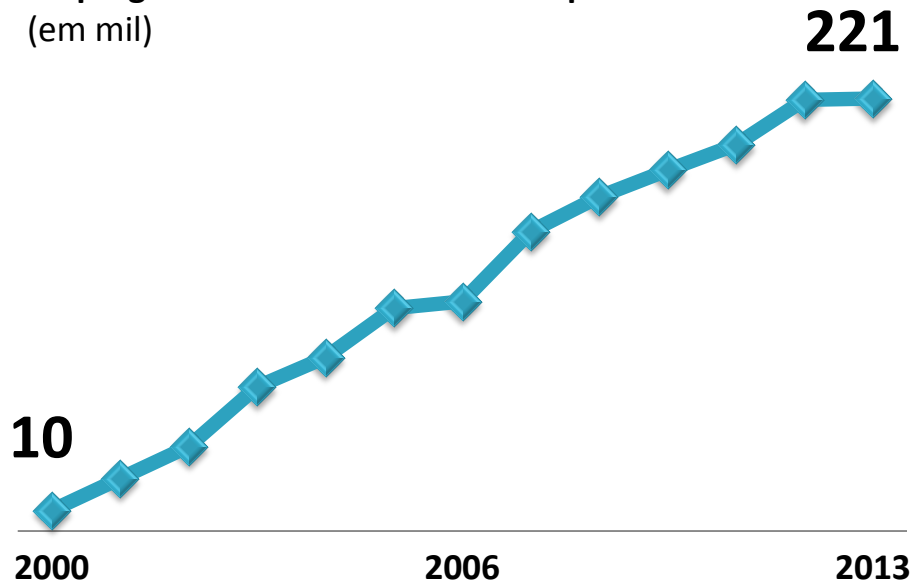
Canal de contato direto com as áreas jurídicas das empresas

Foco nas pessoas, processos e sistemas



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

Fonte: Teleco

pesquisa da Anatel com 200 mil usuários, mostra a satisfação com os serviços de telefonia

62%

dos clientes pré-pago do celular estão satisfeitos com o preço do serviço

apenas 8,3% dos clientes do pré-pago se dizem insatisfeitos com o serviço

Fonte: Anatel, abr/13. Considera as respostas dos clientes satisfeitos e dos totalmente satisfeitos.

pesquisa da Anatel com 200 mil usuários, mostra
a satisfação com os serviços de telefonia

75%

dos clientes pré-pago
do celular estão
**satisfeitos com a banda
larga móvel**



Fonte: Anatel, abr/13. Considera as respostas dos clientes satisfeitos e dos totalmente satisfeitos.

pesquisa da Anatel com 200 mil usuários, mostra a satisfação com os serviços de telefonia

62%

dos clientes de **banda larga fixa residencial** estão **satisfeitos com a velocidade do acesso**

e **64%** estão satisfeitos com a estabilidade da conexão



Fonte: Anatel, abr/13. Considera as respostas dos clientes satisfeitos e dos totalmente satisfeitos.

pesquisa da Anatel com 200 mil usuários, mostra a satisfação com os serviços de telefonia

79%

dos clientes de telefonia
fixa residencial estão
satisfeitos com a
qualidade das ligações

e **73%** estão satisfeitos com
os serviços da telefonia fixa



Fonte: Anatel, abr/13. Considera as respostas dos clientes satisfeitos e dos totalmente satisfeitos.

Pela **natureza** dos
serviços, as prestadoras
precisam utilizar
linguagem técnica em
seus **contratos**



Ações de melhoria: relação com os consumidores

**Inclusão aliada à
qualidade:
atendimento;
transparência e
atenção ao vulnerável**

**Serviços: muitos e
complexos**

Ações de melhoria: relação com os consumidores e com os órgãos de defesa do consumidor

Participação ativa nos
Eventos voltados à
Conciliação
e Atendimento
Direto aos **Procons**
(0800 dedicado)

Tratamento das demandas
na esfera administrativa






Ações de melhoria: relação com os consumidores
e com os órgãos do Poder Judiciário

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

Mutirões de
conciliação



**O setor de
telecomunicações
investe continuamente
em infraestrutura,
melhorias em sistema e
capacitação de pessoas**

Melhoria da qualidade
dos serviços

É um setor que:

- **Investe** grandes volumes de recursos
- **Cresce** a taxas elevadas
- Apresenta altos níveis de **competição**
- Gera **empregos**



**... e é uma alavanca para
o desenvolvimento
sustentável com inclusão
social**



LEONARDO SERRAN

serran@sinditelebrasil.org.br

