

SERVIÇOS DE INTERNET E TELEFONIA NO BRASIL EM 2016

AUDIÊNCIA PÚBLICA NA COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO
PARTICIPATIVA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

BRASÍLIA, 17 DE OUTUBRO DE 2017

ALEXANDER CASTRO

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



Os serviços de telecomunicações são amplamente utilizados pela população



242

milhões de
Celulares



42

milhões de
**Telefones
Fixos**



27

milhões de
**Banda
Larga Fixa**



19

milhões de
**Tv por
Assinatura**



330 milhões de clientes

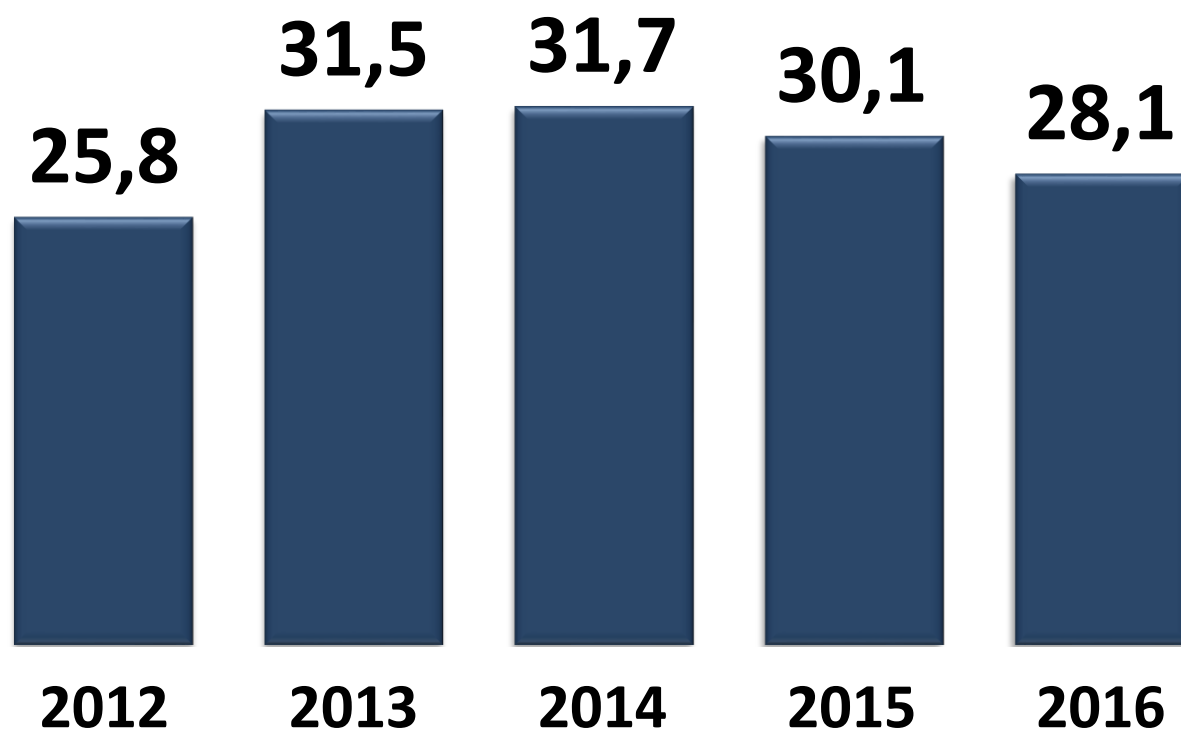
Brasil é o 5º país no mundo em número de celulares

	Ranking de acessos celulares	% dos acessos globais
China	1	18,6%
Índia	2	13,4%
USA	3	4,6%
Indonésia	4	4,6%
Brasil	5	4,1%
Rússia	6	3,3%
Japão	7	2,2%
Paquistão	8	1,9%
Nigéria	9	1,9%
Vietnã	10	1,8%



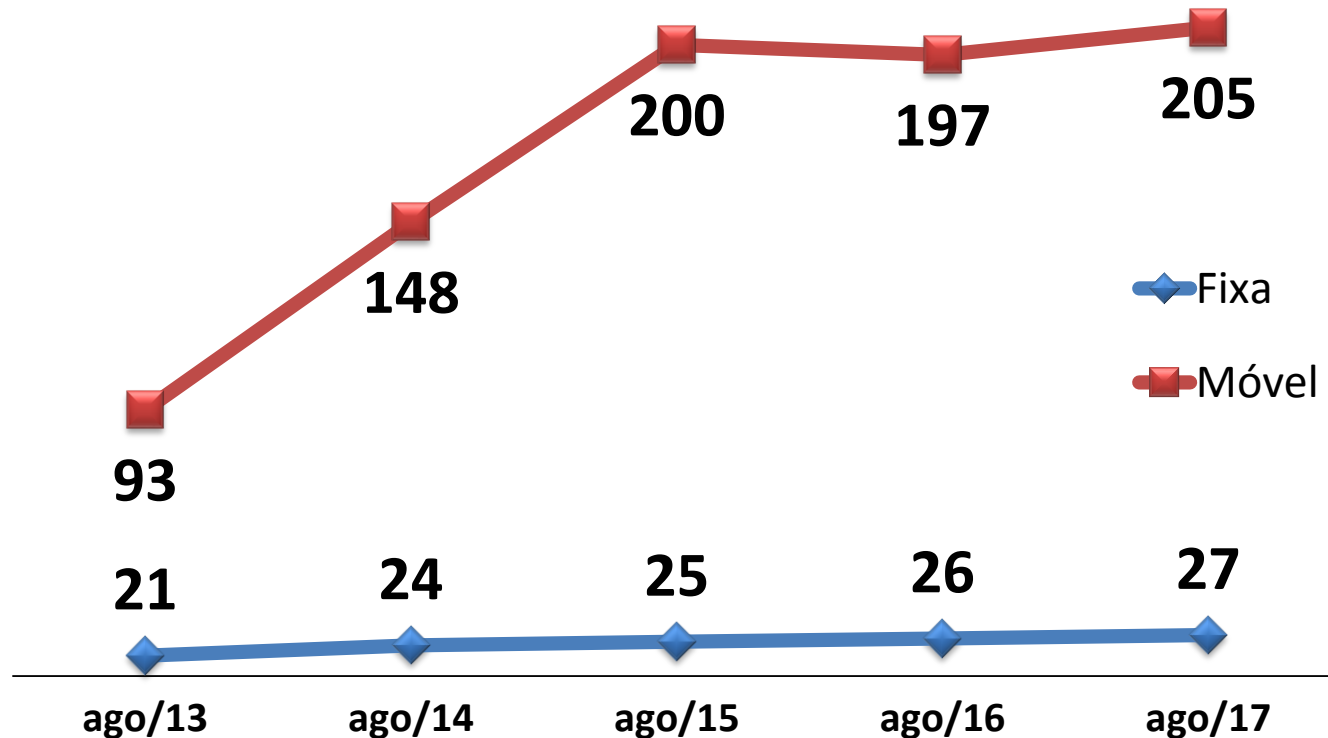
O Setor investe R\$ 30 bi por ano

Investimentos
em R\$ bilhões



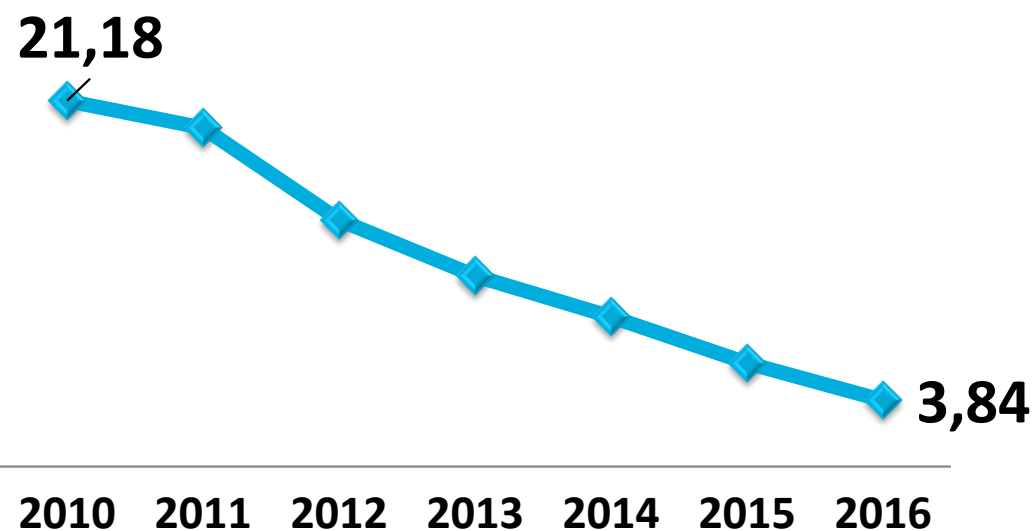
O Brasil já tem hoje 233 milhões de acessos em banda larga

Banda Larga fixa e móvel
em milhões



O preço da Banda Larga Fixa caiu 82% nos últimos 6 anos

Valor médio mensal por 1Mbps em R\$



Fonte: Relatório Anual Anatel 2016.

Para o cálculo do valor médio mensal por 1 Mbps, a Agência considera o número de usuários por faixa de velocidade, a velocidade média oferecida pela empresa e a receita total da prestadora



Nós ofertamos CONECTIVIDADE

**nos lugares
determinados pelas
políticas públicas**

+

**nos locais onde há
viabilidade econômica**

*Obrigações resultantes dos leilões
de frequência da telefonia móvel e
obrigações de universalização*

**Políticas públicas que
definiram a
abrangência da
cobertura do serviço
móvel foram
estabelecidas
principalmente nos
editais de licitação
das radiofrequências**

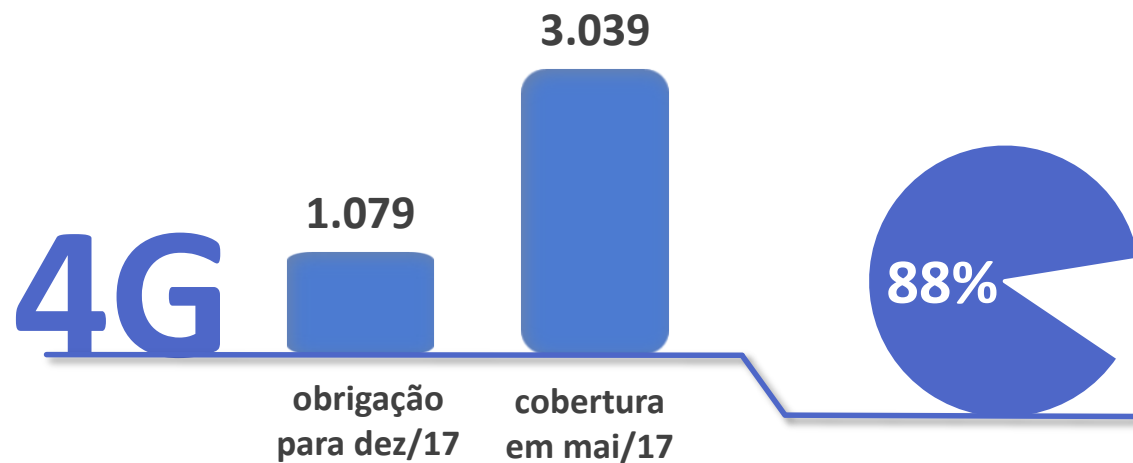
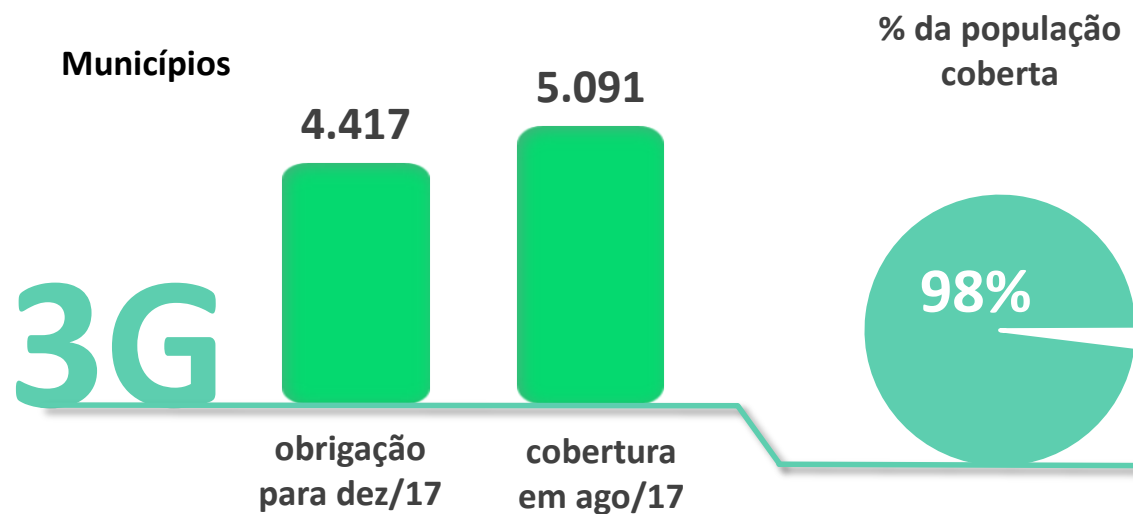


Lógica dos leilões



+ obrigações = \$ menor

— obrigações = \$\$\$ maior



Nos lugares determinados pelas políticas públicas o Setor tem antecipado o atendimento

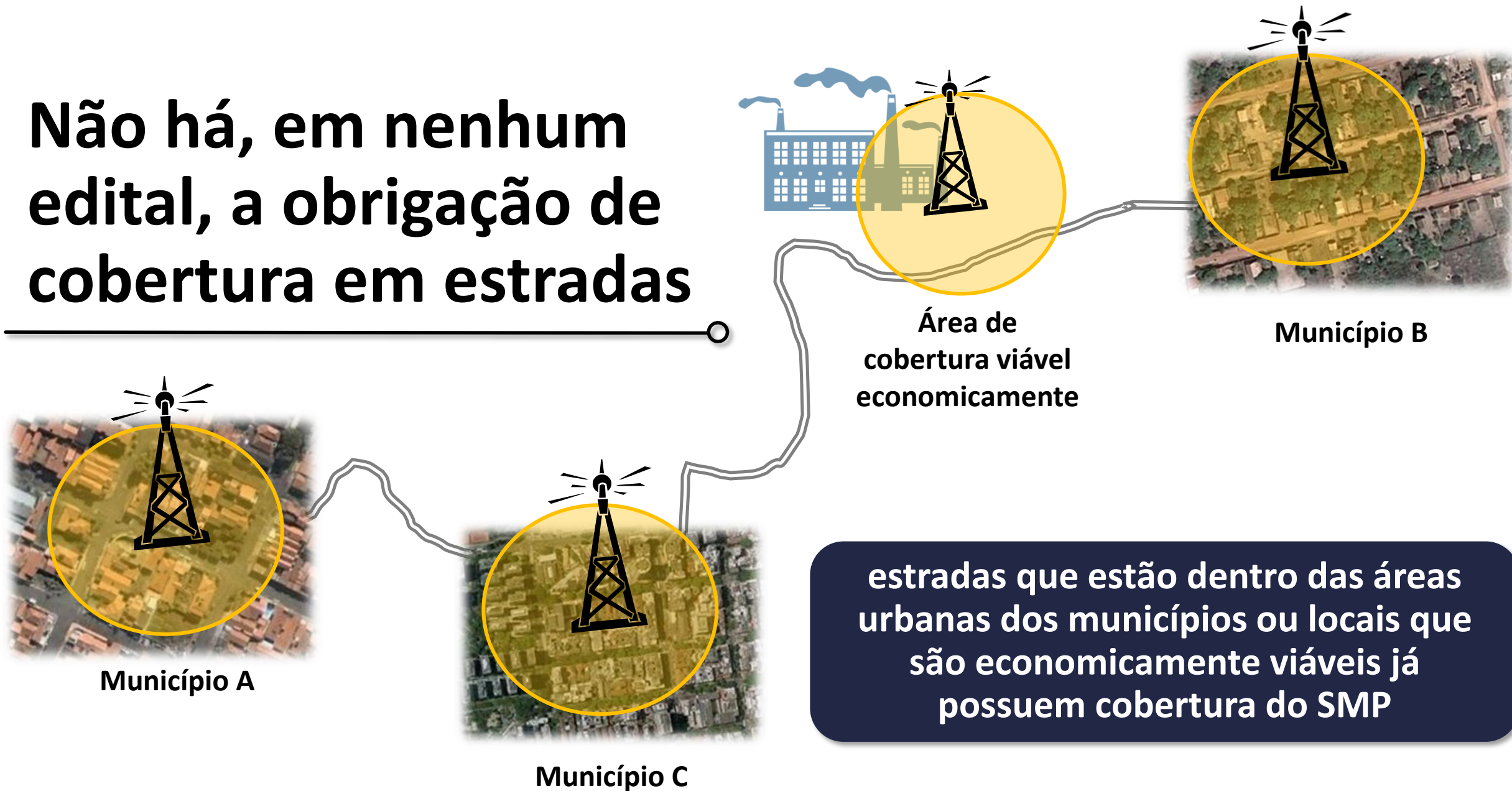
Obrigações de Cobertura do 3G e do 4G

“Um município será considerado atendido quando a área de cobertura contenha, pelo menos, 80% (oitenta por cento) da área urbana do Distrito Sede do município atendido pelo Serviço Móvel Pessoal”.

Fontes:

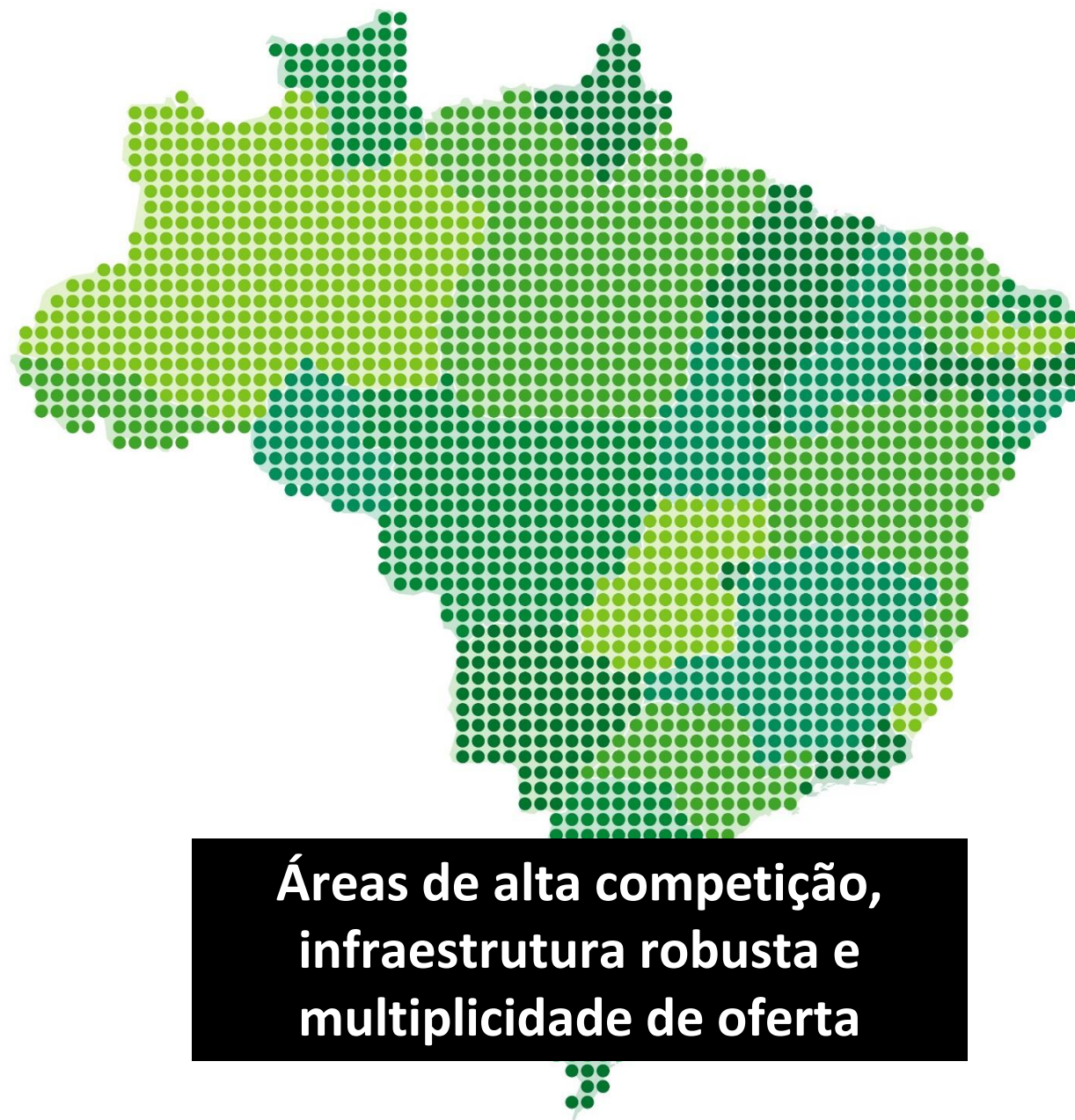
**Editais de Licitação nº 02/2007/SPV – Anatel (“Edital 3G”)
e Edital de Licitação nº 004/2012/PVCP/SPV Anatel (“Edital 4G”)**

Não há, em nenhum edital, a obrigação de cobertura em estradas



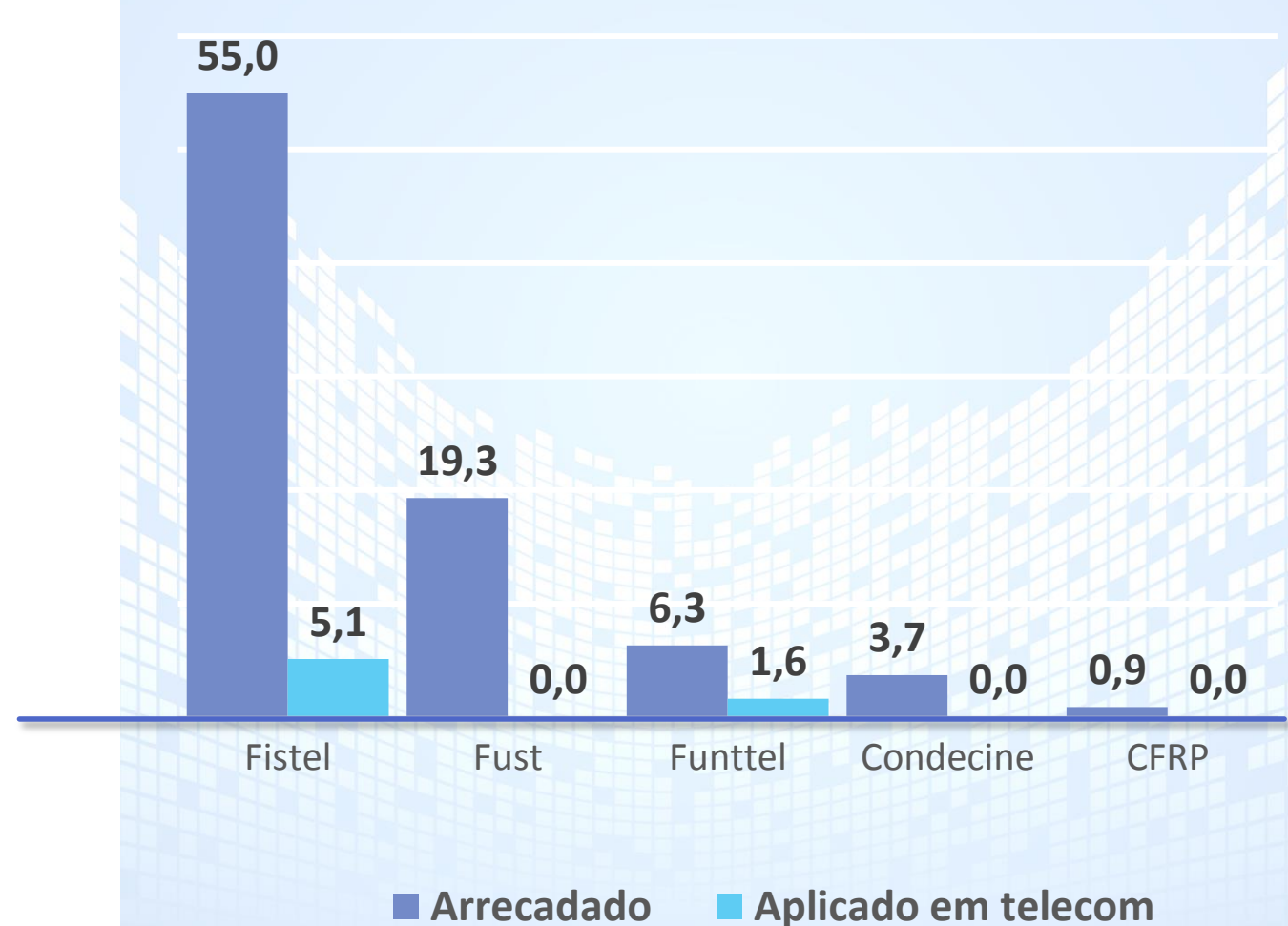
Brasil e suas desigualdades Sociais e Regionais

**18% dos municípios
concentram
82% do PIB e
75% da população**



Mais de **R\$ 85 bi**
já foram
arrecadados para
os fundos
setoriais e
apenas **7,8%**
foram destinados
à sua finalidade

Arrecadação X Aplicação em telecom
em R\$ milhões, 2001 a 2016



A close-up, artistic photograph of a stack of coins, showing the ridged edges and metallic textures in warm, golden-brown tones. The coins are stacked vertically, creating a sense of depth and texture.

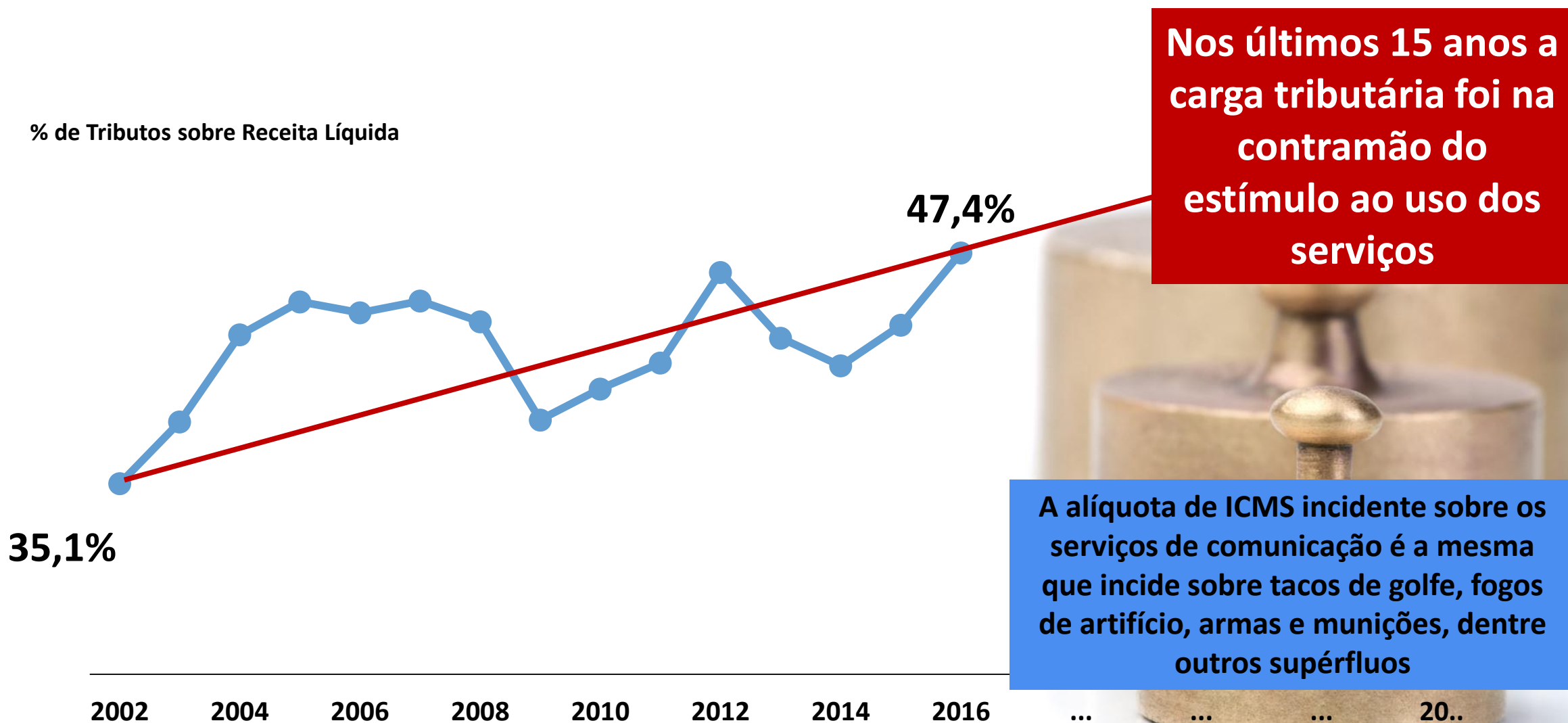
O Setor recolhe grandes quantias de tributos

- **R\$ 64 bi** de tributos recolhidos em 2016

- **R\$ 34 bi** de ICMS recolhidos em 2016

- **R\$ 4,6 bi** para os fundos setoriais em 2016

Além de alta, a carga tributária sobre o setor é crescente



A Origem e o Tratamento das Reclamações



uso intensivo dos serviços

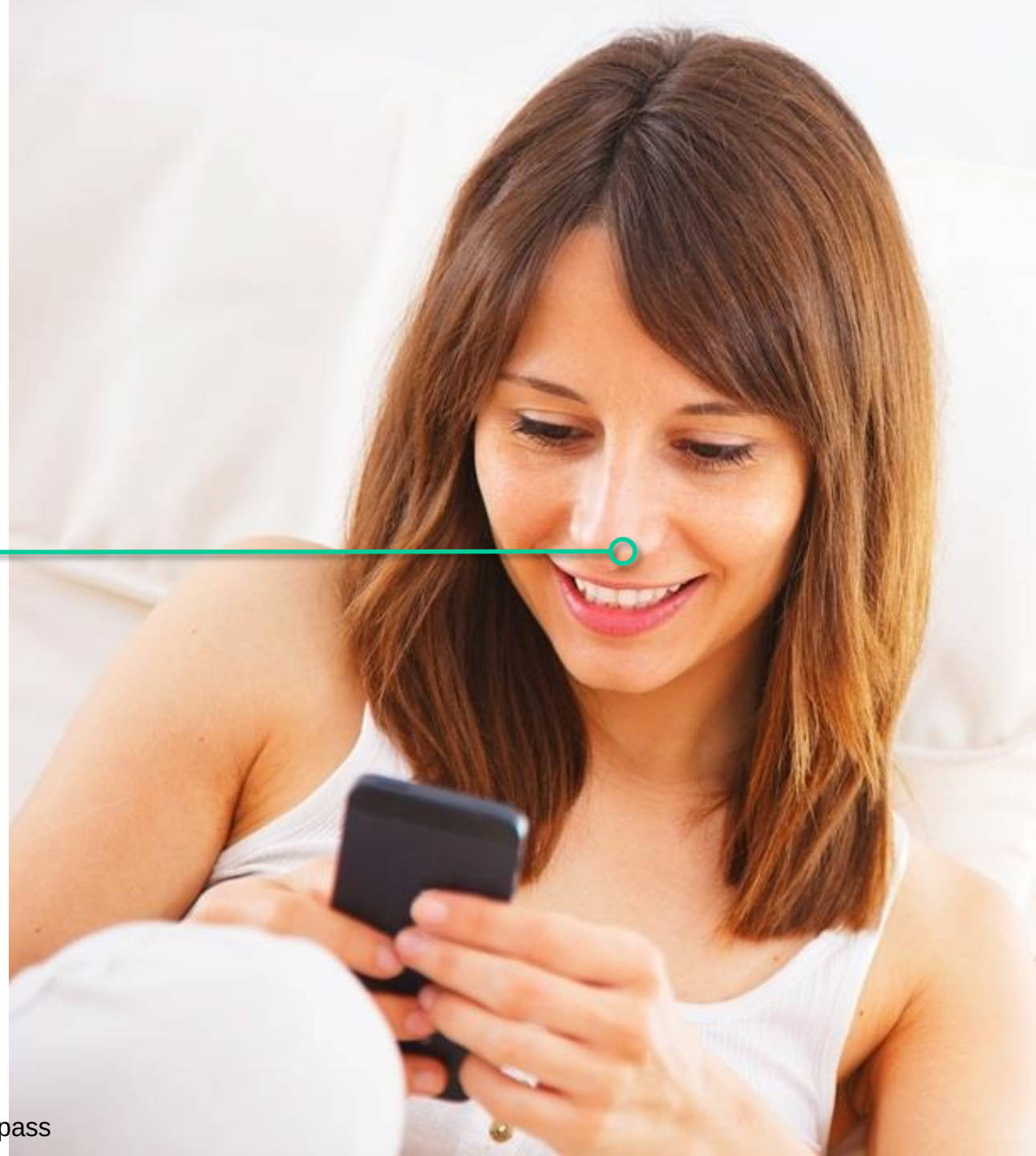
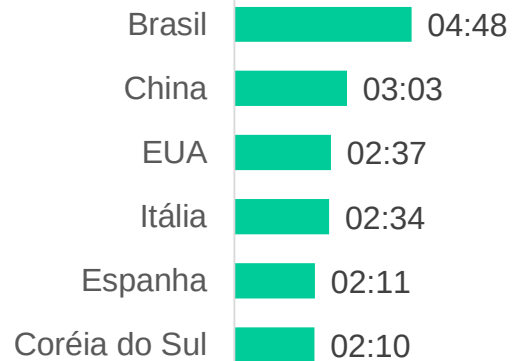
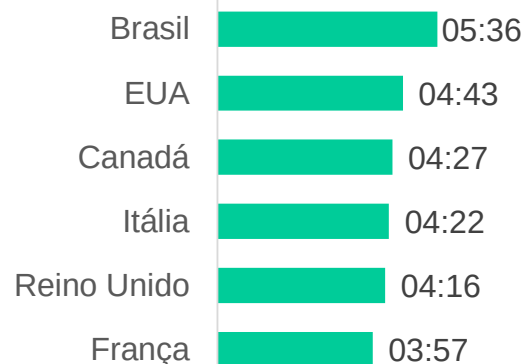
Brasileiros usam os *smartphones*

78 vezes por dia

Tempo gasto
online por dia
em horas 2016

em laptop
ou desktop

em terminais
móveis



**Reclamações estão
diretamente associadas
ao grande interesse e alta
expectativa da sociedade
sobre os serviços de
telecomunicações,
associados à
complexidade da sua
oferta.**



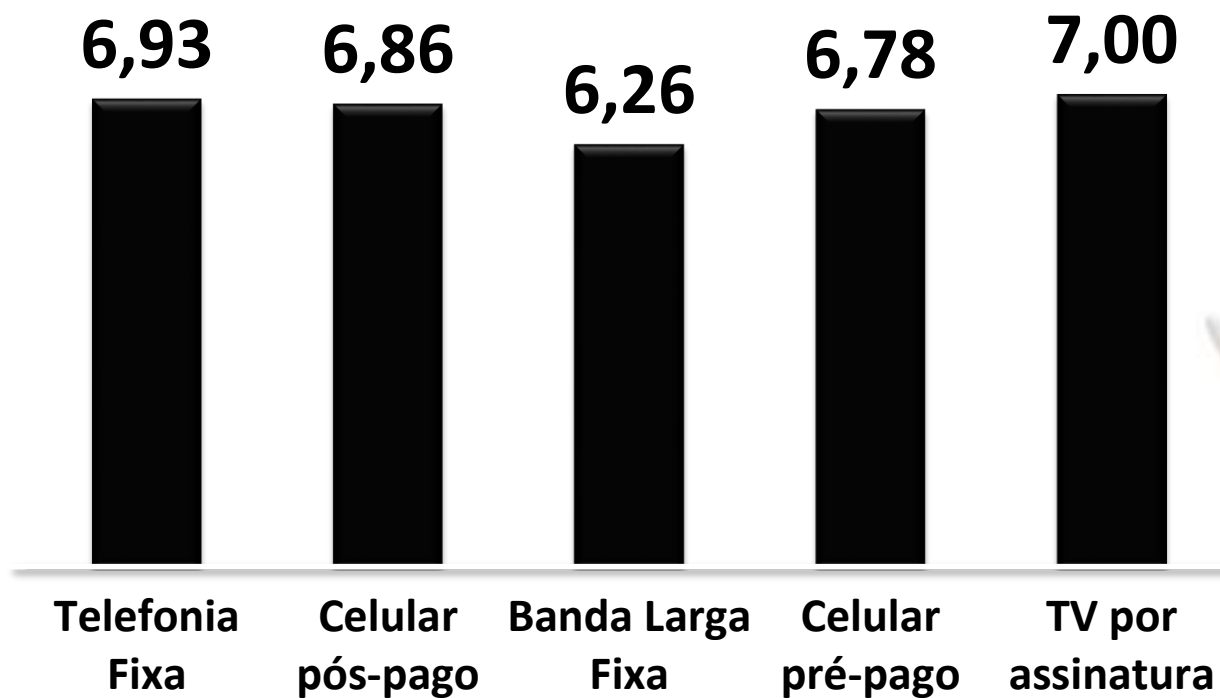
**Elementos externos afetam a percepção
do usuário sobre a qualidade: Rede
Interna do Assinante - Interferências
Externas - Dispositivos Contaminados –
Programações indevidas no terminal**

Pesquisa de Satisfação Anatel

Serviços de Telecom 2016

Nota para Satisfação Geral com o serviço

0 = insatisfeito / 10 = satisfeito



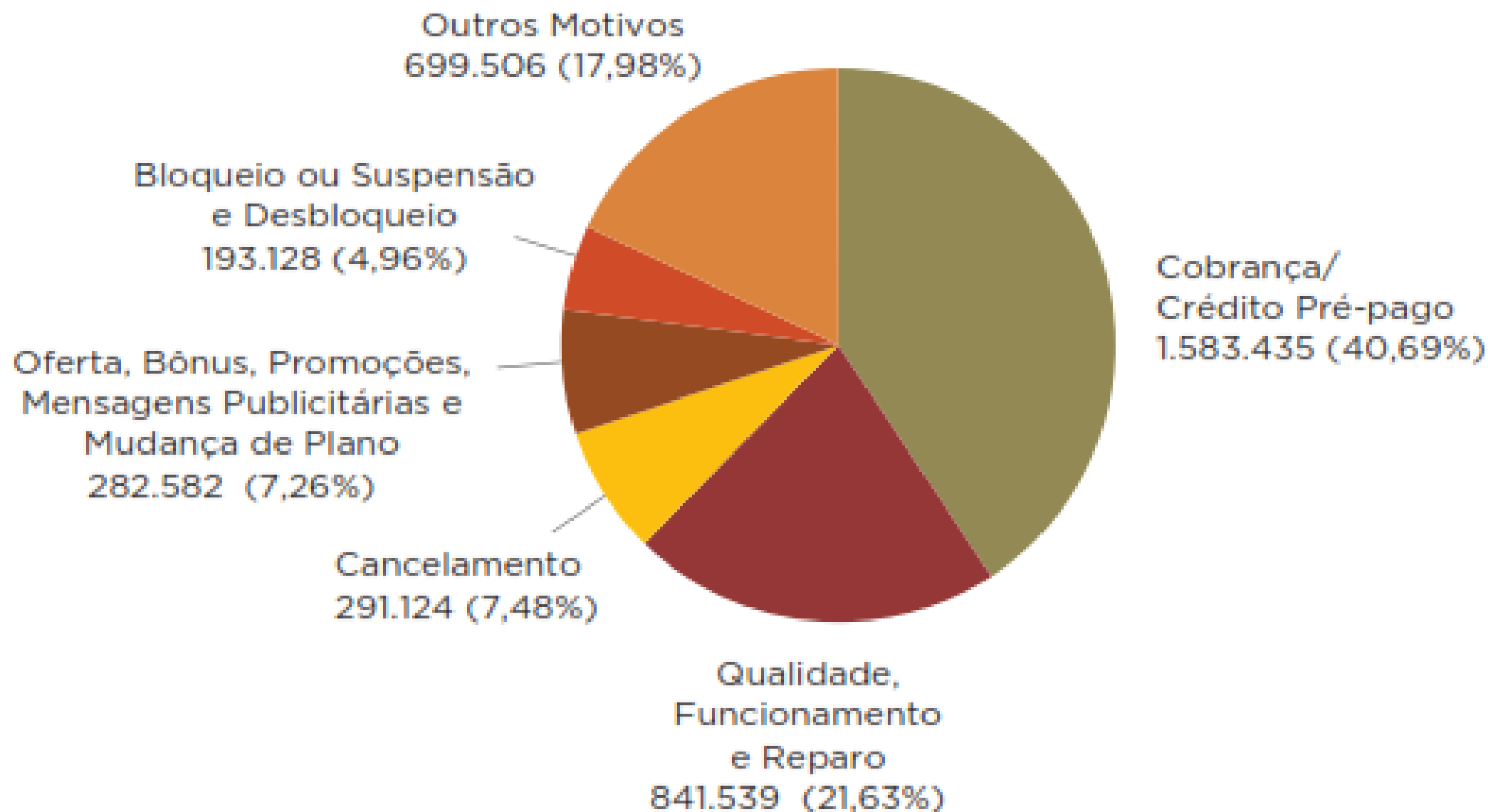
**Pesquisa feita com
152 mil entrevistados**

Setor vem atuando para reduzir reclamações:

- **Investimentos em treinamento de pessoal do atendimento**
- **Aperfeiçoamento das estruturas das centrais de atendimento**
- **Educação Digital**
- **Simplificação e Transparência nas ofertas**
- **Ferramentas para Controle de Consumo**
- **Investimentos no atendimento às obrigações contidas no Regulamento Geral de Direito do Consumidor**



Principais Aspectos Reclamados



Página 2

Página 3[illegible]

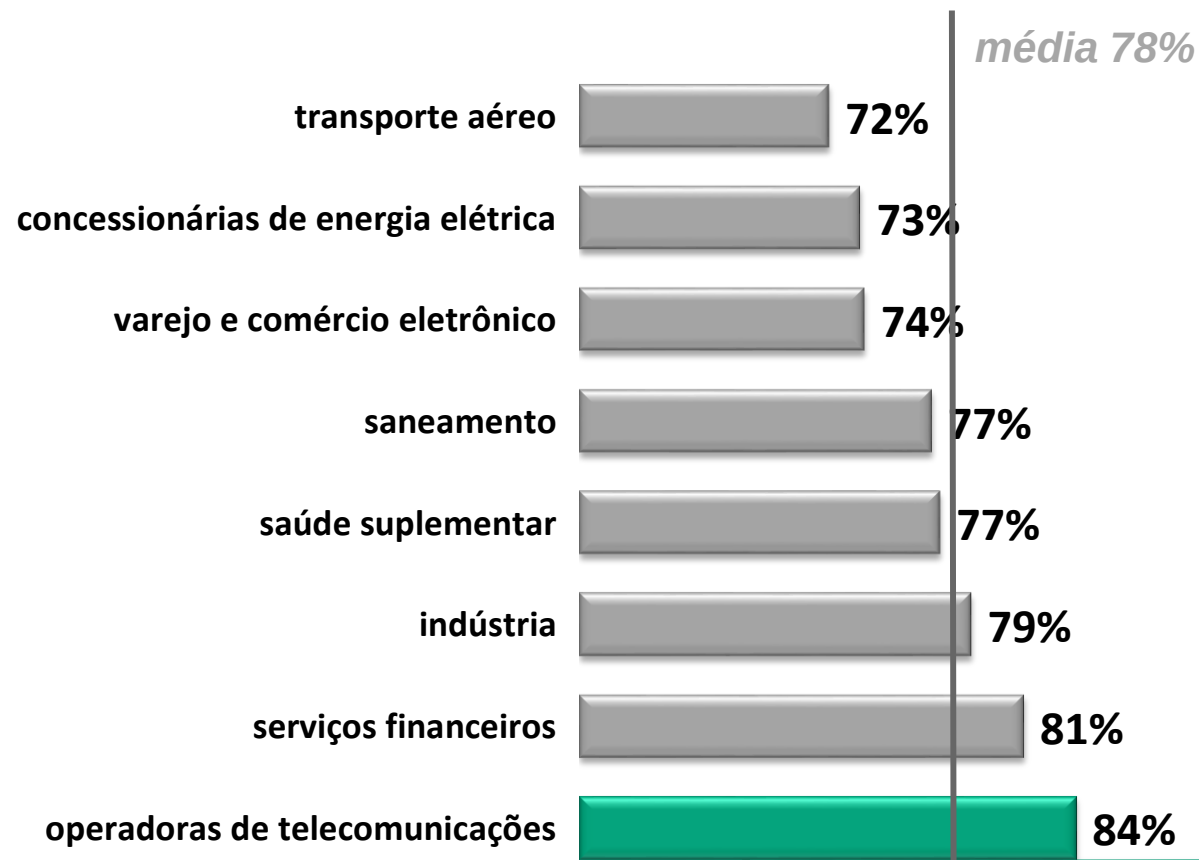
uma conta de celular possui em média 6 páginas, com 420 registros

**Em 2016,
o Procon registrou
686 mil demandas sobre
telecomunicações para
um universo de
331 milhões de
clientes**

**Para cada grupo de 10 mil clientes,
21 reclamam - uma queda de 12%
em relação a 2015**



Índice de Solução Preliminar do Procon 2016



Telecom é o setor que mais resolve as questões apresentadas no Procon



Qualquer análise da
quantidade de
reclamações do
setor deve ser
ponderada pela
quantidade de
clientes



Empresa A tem 30 milhões de clientes e 1 milhão de reclamações: 3% dos clientes reclamam

Empresa B tem 10 mil clientes e 1 mil reclamações: 10% dos clientes reclamam

Análise Relativa das Reclamações

	Entidade A	Empresa de Telefonia
Nº de clientes	250 mil	61 milhões
Reclamações no site <i>Reclame aqui</i>	2.214	58.859
% de clientes que reclamaram	0,89%	0,09%

Fontes:

- Entidade A: https://beneficios.proteste.org.br/digitalgift/index.aspx?prm_id_c=B5PP06&cop_id_c=rod_old&par_id_c=portal_e <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/proteste/>
- Empresa de Telefonia: <http://www.teleco.com.br/Operadoras> e <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/tim-celular/>



Oportunidades e Desafios

- Redirecionar investimentos aplicados na telefonia fixa devido à obrigações regulatórias para o serviço de acesso à Internet fixa e móvel
- Revisão da Lei do FUST para viabilizar a manutenção dos recursos captados com os Fundos Setoriais dentro do próprio setor e a sua aplicação em redes e ofertas em banda larga
- Garantir uma competição justa e leal entre os provedores de serviços de telecomunicações e os provedores de serviços de mensageria
- Leilões de radiofrequências não arrecadatórios;



Oportunidades e Desafios (Cont.)

- **Legislação para desincentivo do roubo e do vandalismo;**
- **Políticas Públicas que incentivem a disponibilização de infraestrutura e o seu uso por meio de redução dos tributos aplicáveis ao setor e ao consumidor**
- **Livre iniciativa e a liberdade de modelos de negócios permitindo a multiplicidade de ofertas para todos os perfis de usuários, de consumo e de poder de pagamento**



Nessa próxima década as transformações digitais ocorrerão em todos os segmentos da economia e no dia a dia vida dos cidadãos e o Setor exerce um papel fundamental nesse processo

É preciso que o marco legal e regulatório propicie um ecossistema digital saudável, equilibrado e favorável aos investimentos



ALEXANDER CASTRO

alex@sinditelebrasil.org.br

