

# Telefonia Móvel



Audiência Pública da Comissão de Defesa do Consumidor  
Requerimentos 03/2011 e 05/2011

24 de março de 2011

# Sumário

---

- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

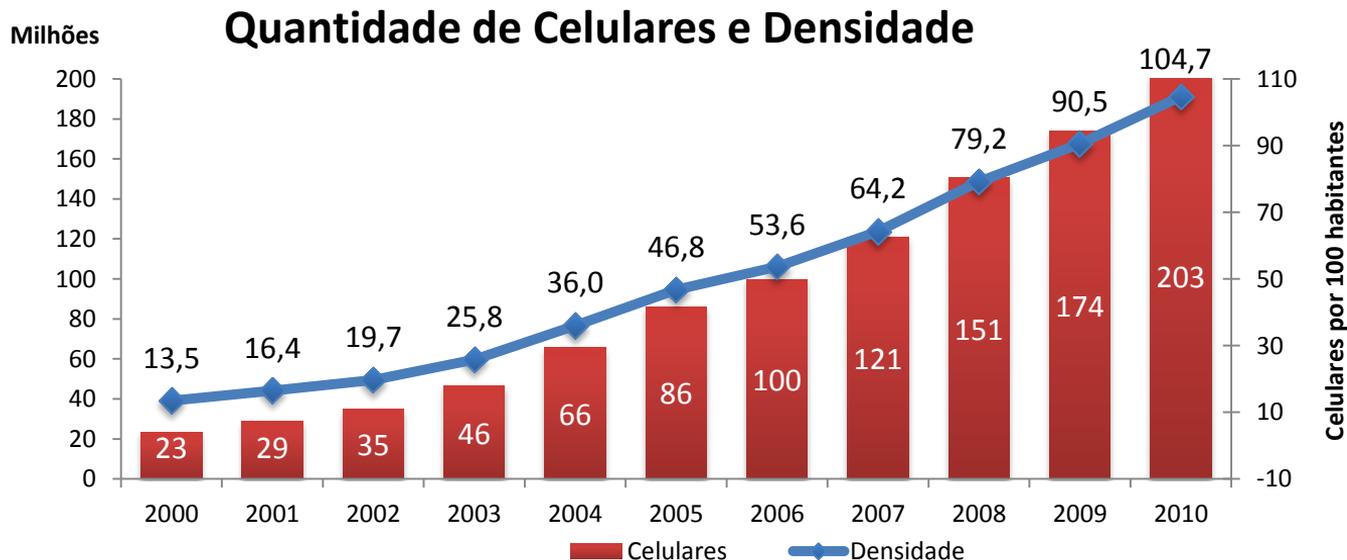
# Sumário

- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

# Base de Clientes

4

- Em 2010 o número de celulares ultrapassou o número de habitantes
- Mais de 31 milhões de novos clientes, 58 a cada minuto



1 novo cliente a cada segundo em 2010

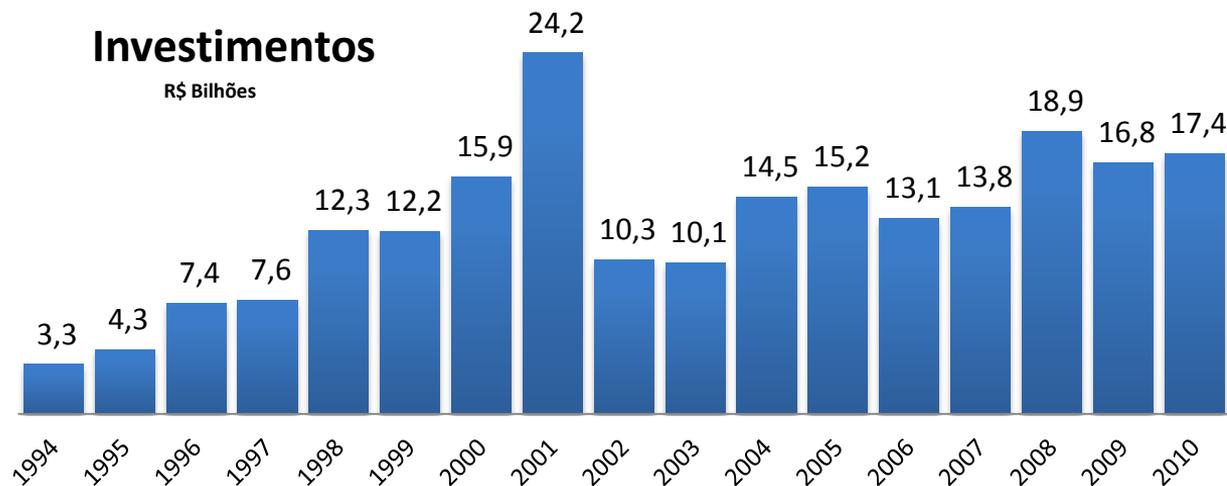
# Sumário

- Base de clientes
- **Investimentos**
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

# Investimentos do Setor

6

- O Setor de Telecomunicações investiu mais de R\$ 200 bilhões desde 1998
- Só as empresas de telefonia móvel investirão cerca de R\$ 10 bilhões em 2011



Total de investimentos suficientes para construir 6 trens bala ou 10 vezes o que será investido em Belo Monte

# Sumário

- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

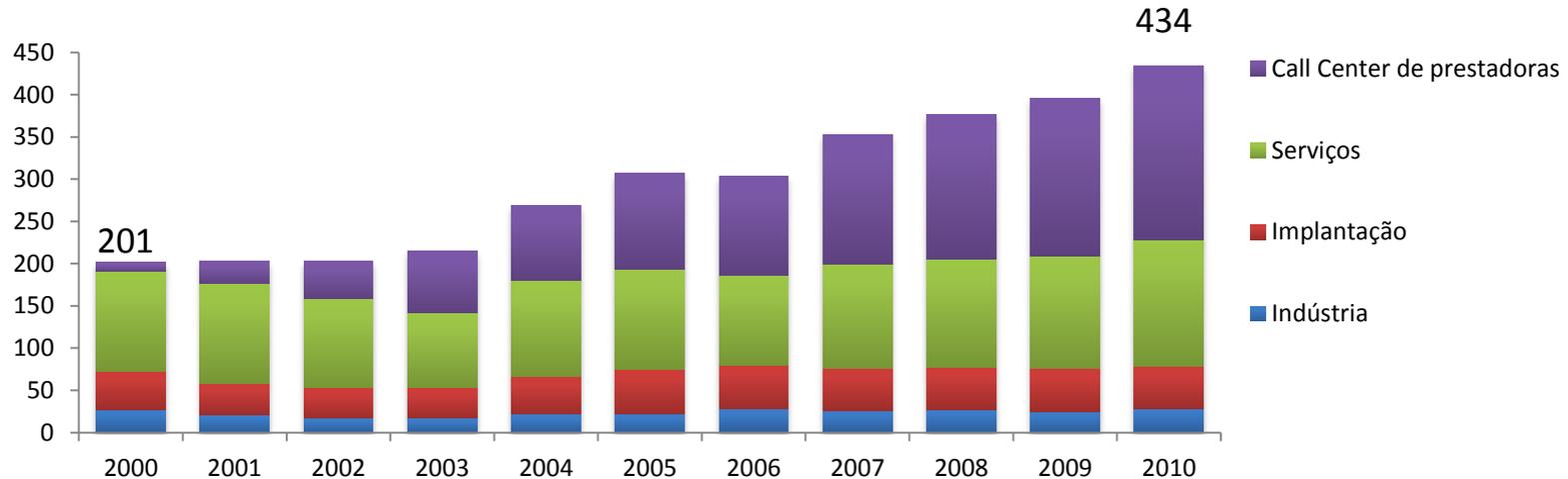
# Empregos Diretos

8

- Em 10 anos, os empregos diretos gerados pelo setor mais que dobrou
- O maior crescimento ocorreu nas empresas de *call center*

Milhares

## Empregados no Setor de Telecomunicações



# Sumário

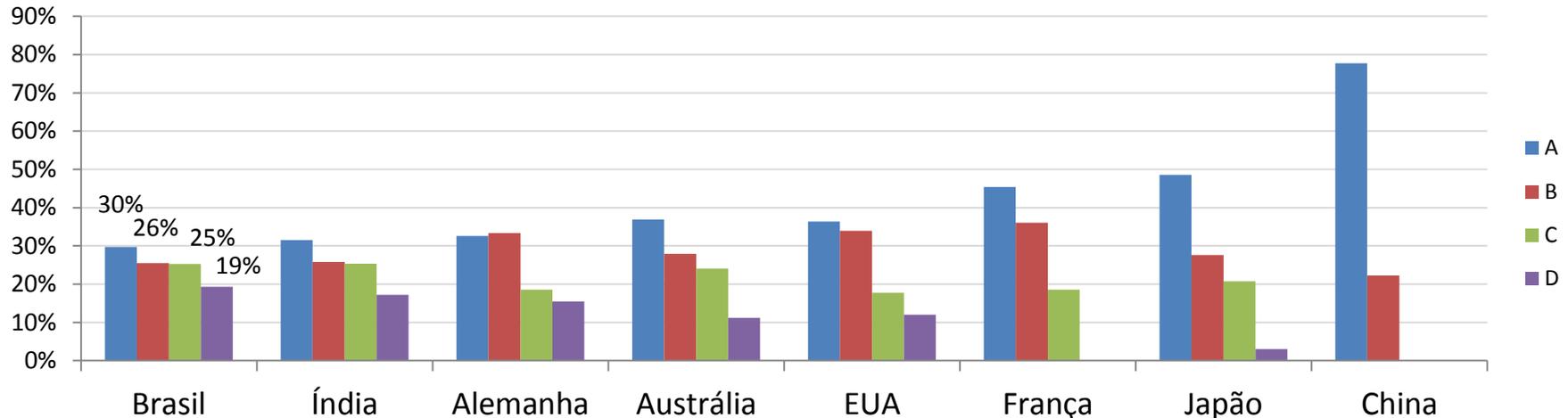
- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- **Competição**
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

# Competição na Telefonia Móvel

10

- O Brasil é um dos países com maior competição na telefonia móvel
- A participação de mercado entre os competidores é a mais equilibrada

**Market Share dos Principais Prestadoras de Telefonia Celular no Mundo**



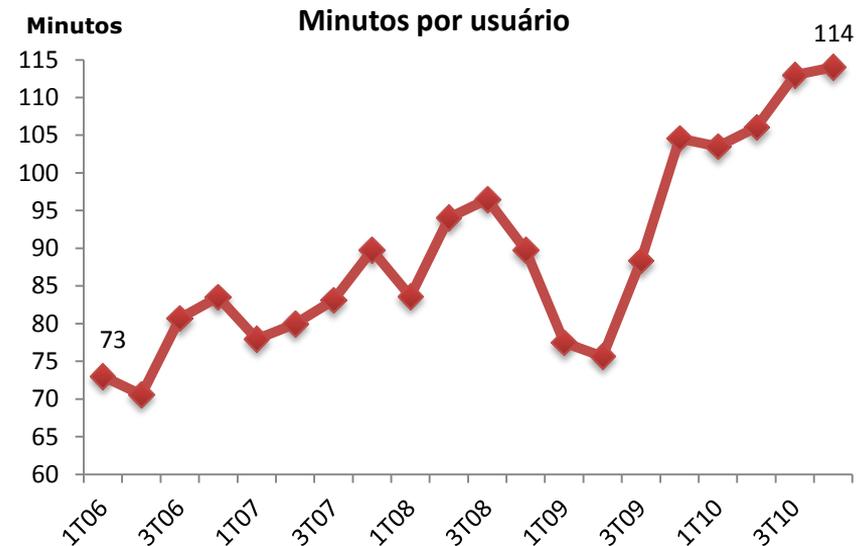
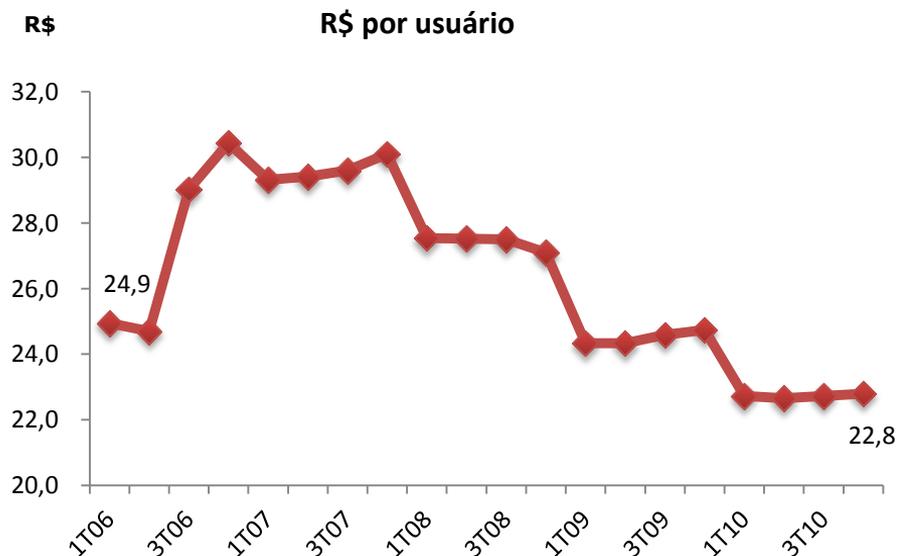
# Sumário

- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

# Conta X Tráfego

12

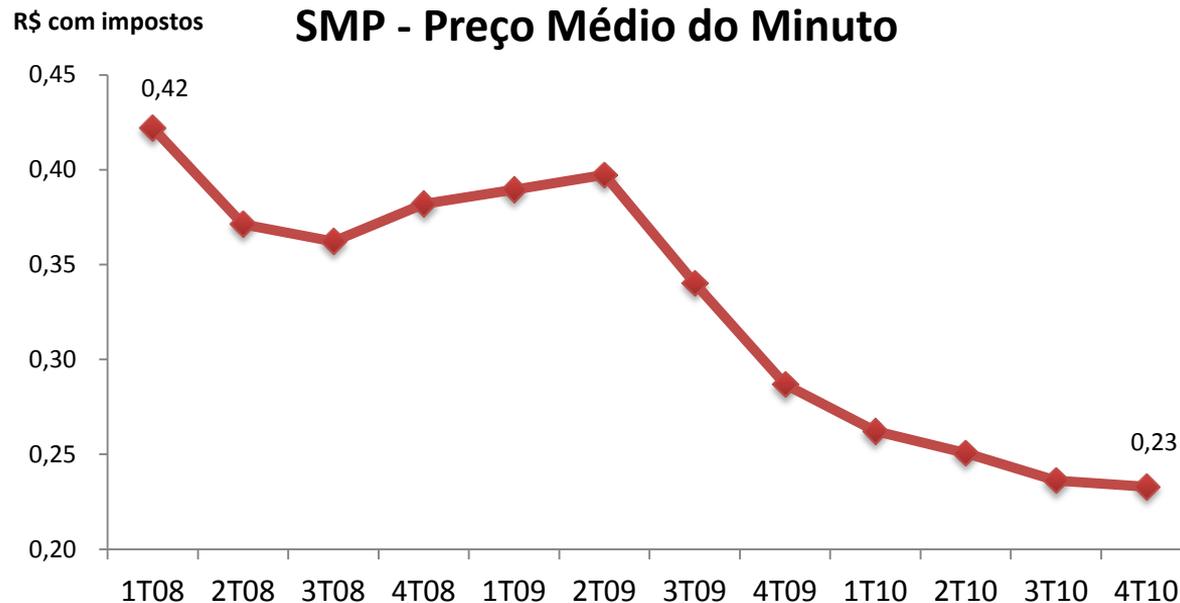
- Nos últimos 4 anos o valor da conta média de celular no Brasil caiu 9%
- No mesmo período o tráfego dobrou



# Preço médio do minuto

13

- Desde 2008 o preço médio do minuto no celular caiu quase pela metade



# Sumário

- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- **Gastos com telefonia móvel**
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

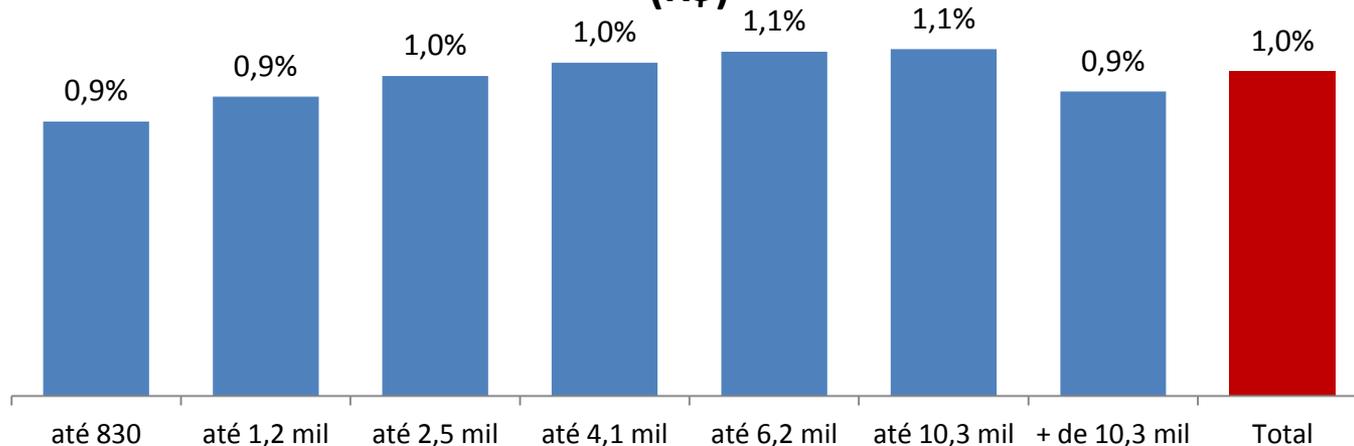
# Gastos com Telefonia Móvel

15

- De acordo com o IBGE, o brasileiro gasta em média apenas 1% da renda com telefonia móvel, independente da faixa de renda

## % de gastos com Telefonia Móvel por faixa de renda

(R\$)



29% com habitação  
16% com transporte  
15% com alimentação

# Detalhamento Pesquisa POF 2009

16

Despesa média mensal/ Faixa de Renda (R\$)	Total	até 830	Até 1,2 mil	Até 2,5 mil	Até 4,1 mil	Até 6,2 mil	Até 10,3 mil	Mais de 10,3 mil
Despesa Total	2.853	792	1.152	1.835	3.159	4.810	7.229	14.183
Telefone Celular	29	7	11	18	33	52	78	135
Alimentação	437	206	274	373	520	652	843	1.205
Habitação	838	310	436	623	967	1.345	1.831	3.257
Transporte	450	70	122	244	511	825	1.410	2.480

As empresas recolhem ao Fistel R\$26,83 no momento da ativação do celular  
Considerando um gasto mensal de R\$ 7, a receita gerada nos 4 primeiros meses seria  
suficiente apenas para cobrir o aporte a esse fundo

# Gastos - Comparações Mundiais

17

- Estudos internacionais\* colocam a telefonia móvel no Brasil entre as mais caras do mundo
  - As cestas de serviços utilizadas não representam o perfil de consumo do brasileiro
  - Foram definidas pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e representam o perfil de consumo europeu
  - Os preços utilizados não incluem ofertas nem promoções
  - A alta carga tributária brasileira distorce as comparações internacionais

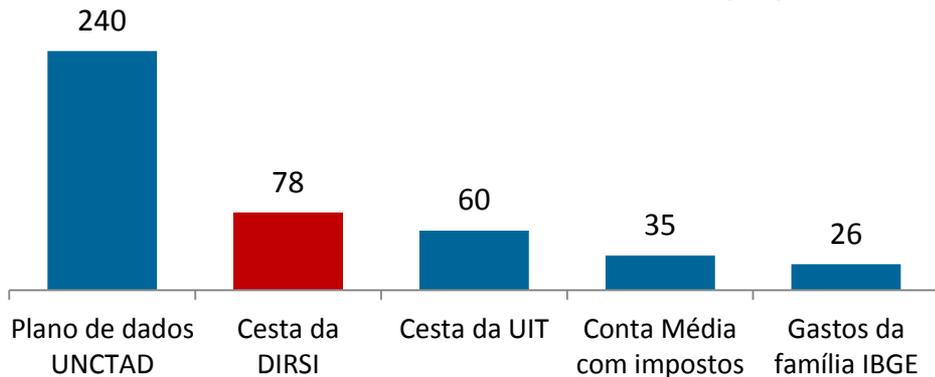
\* UIT (União Internacional de Telecomunicações), Dirsi (Diálogo Regional sobre a sociedade da Informação) e Unctad (Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento).

Estudo Teleco: As tarifas de telecomunicações móveis no Brasil, out/2010

# Gastos - Comparações Mundiais

18

Gasto mensal com celular no Brasil (R\$)



Fonte: Estudo Teleco: As tarifas de telecomunicações móveis no Brasil, out/2010  
DIRSI: Diálogo Regional sobre a sociedade da Informação.  
*Unctad (Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento).*

- Qual é o usuário de celular pré-pago no Brasil que gasta os R\$ 78 obtidos pelo estudo do DIRSI?

De acordo com o IBGE, quem tem renda entre 6 e 10 mil reais, gasta R\$ 78 por mês com celular

# Sumário

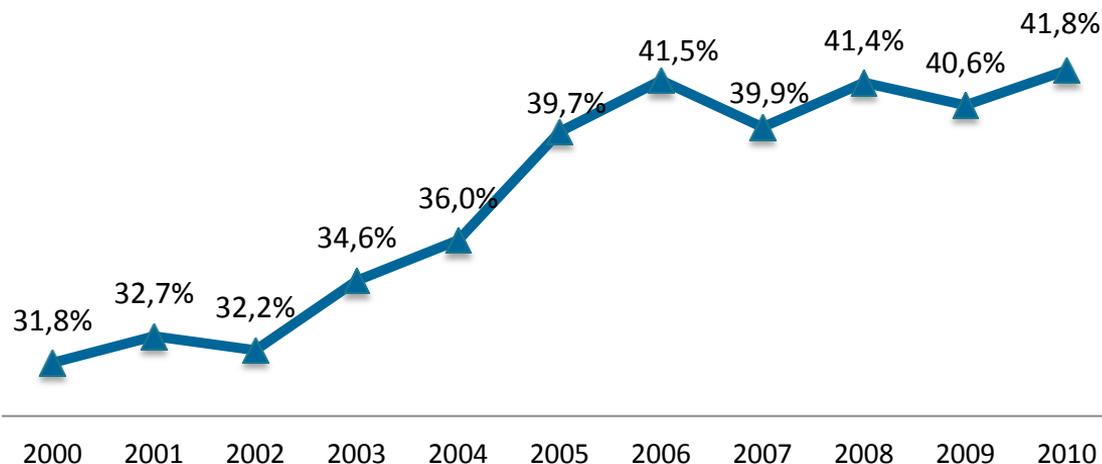
- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- **Carga tributária**
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

# Carga Tributária

20

- Onera o cidadão em mais de 40%
- É a segunda maior carga tributária do mundo

## % de Tributos na Telefonia



### Exemplo\*:

Valor da conta = R\$ 144,19

Valor do imposto = R\$ 44,19

As empresas não pagam esses  
impostos

Incidem diretamente sobre o  
cidadão

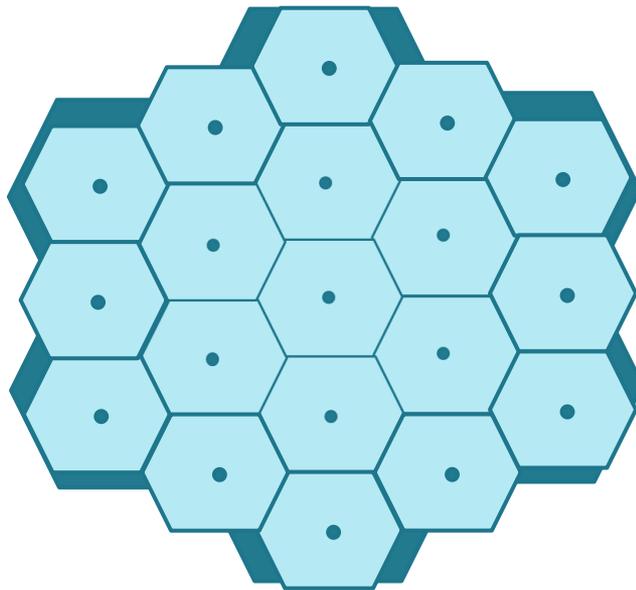
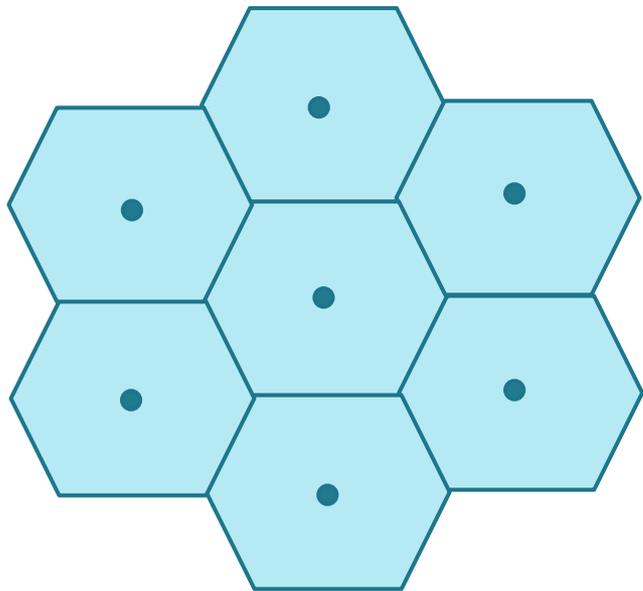
# Sumário

- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- **Infraestrutura**
- Índices de reclamação

# Infraestrutura

22

- A evolução tecnológica e o aumento da demanda requer um aumento significativo na quantidade de ERB's para atendimento da mesma área geográfica



1.410 municípios  
já possuem  
cobertura 3G

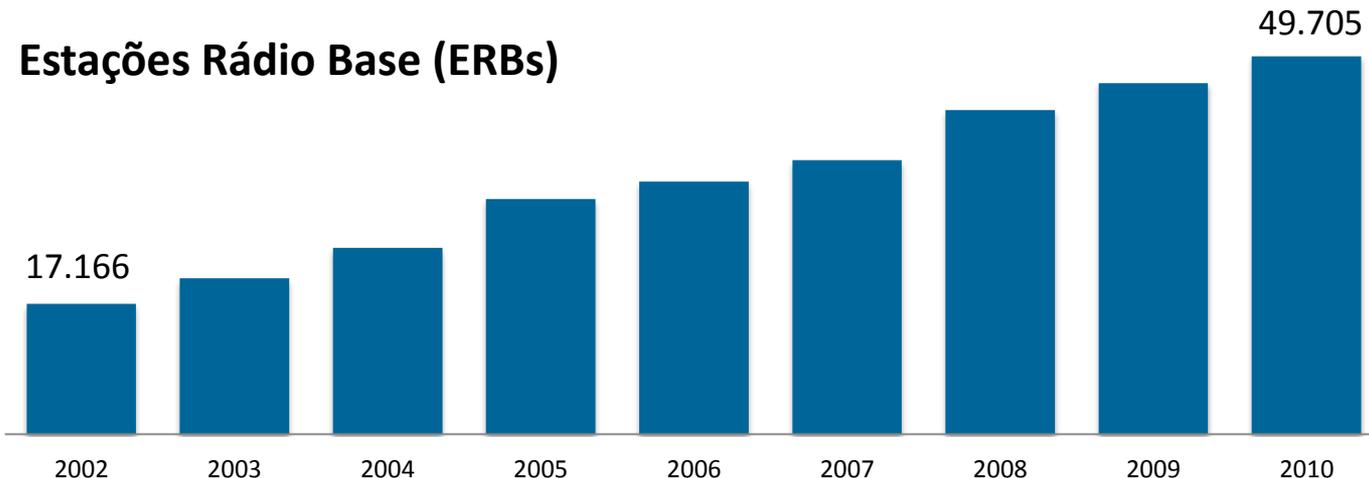
A meta para  
2013 era de 928  
municípios

# Infraestrutura

23

- Evolução tecnológica e crescimento da base demandam mais Estações Rádio Base (ERB's)
- A instalação de novas ERB's para melhoria da qualidade do serviço esbarra em grande número de legislações restritivas

## Estações Rádio Base (ERBs)



Crescimento  
de 189% no  
período

# Legislação restritiva

- A instalação de infraestrutura para o Serviço Móvel Pessoal é regulamentado em Lei Federal
- No Brasil há mais de 200 leis estaduais e municipais, além de normas e decretos, que contrariam a competência da União para legislar sobre Telecomunicações e restringem a implantação de Estações Rádio Base, exigindo, por exemplo:
  - Distanciamento de até centenas de metros em relação a quaisquer edificações urbanas
  - Estabelecimento de limites diferentes dos recomendados pela Anatel e Organização Mundial de Saúde na instalação de ERB's

# Sumário

- Base de clientes
- Investimentos
- Empregos gerados
- Competição
- Preço dos serviços
- Gastos com telefonia móvel
- Carga tributária
- Infraestrutura
- Índices de reclamação

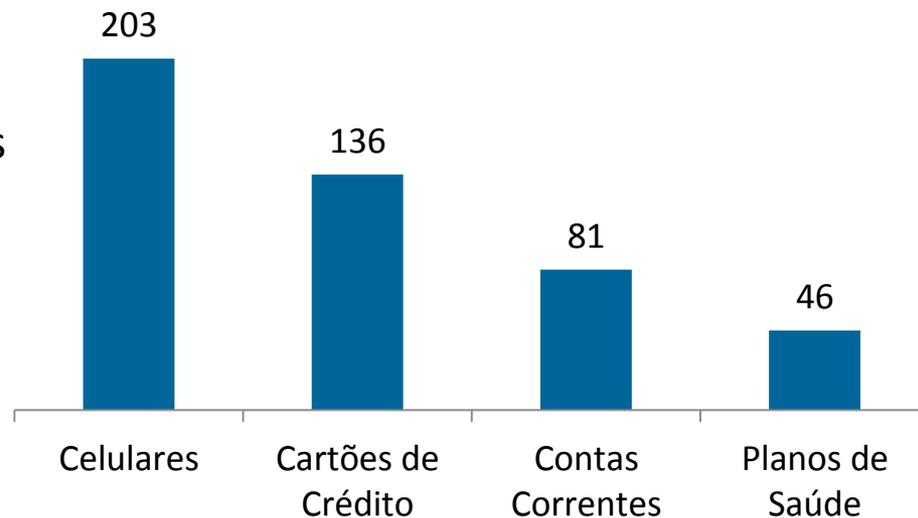
# Índices de Reclamações

26

- Os estabelecimento de índices de reclamações na telefonia devem levar em consideração:
  - ▣ base de clientes
  - ▣ complexidade das informações exigidas nas contas telefônicas
  - ▣ multiplicidade de serviços prestados

**Toda análise sobre o volume de reclamações de qualquer serviço deve sempre considerar a quantidade de clientes**

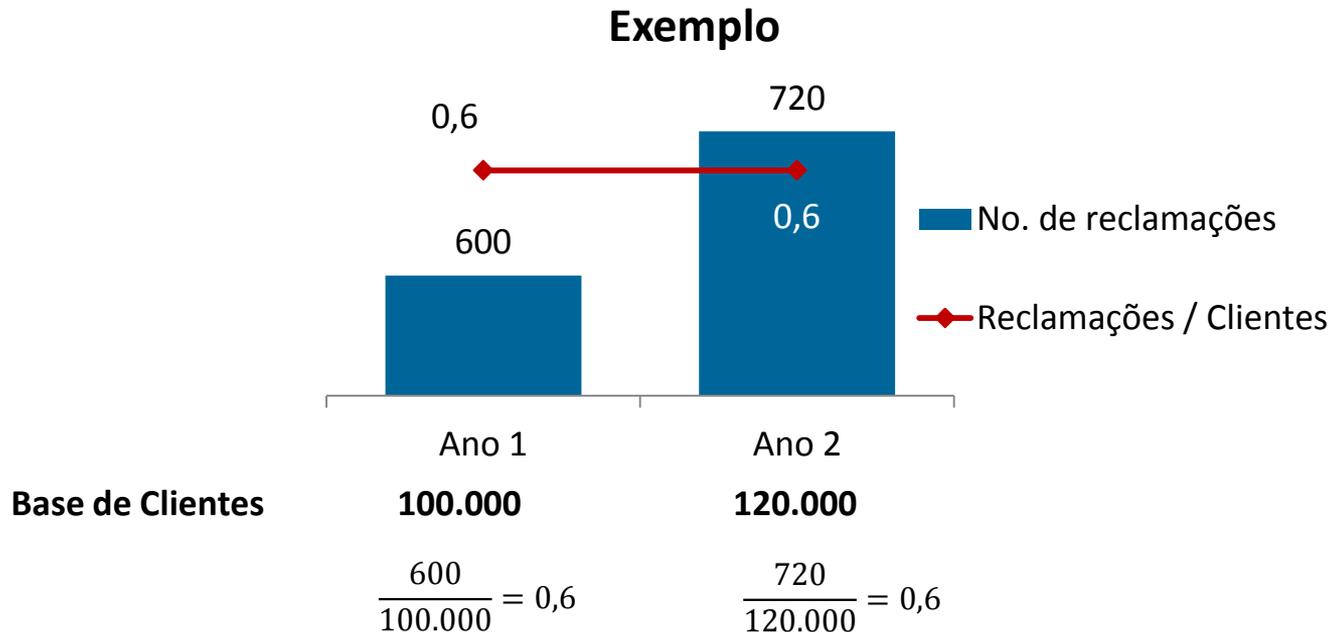
**Número de clientes por tipo de serviço  
(milhões)**



# Índices de Reclamações

27

- Se a base de clientes crescer 20%, por exemplo, o índice de reclamação continuará constante mesmo que o número absoluto de reclamações aumente





E onde queremos chegar?

# Onde queremos chegar?

- O setor de telecomunicações realizou o maior programa de inclusão digital do mundo e quer continuar contribuindo com a sociedade, mas para isso é necessário:
  - ▣ Contar com mão de obra qualificada
  - ▣ Desonerar os investimentos
  - ▣ Reduzir a carga tributária que pesa sobre o cidadão
  - ▣ Alocar eficientemente o espectro
  - ▣ Liberar meios de transmissão ociosos em Estatais
  - ▣ Constituir legislação adequada sobre direitos de passagem
  - ▣ Adequar legislação para implantação de ERB's
  - ▣ Desenvolver a tecnologia e a produção local