

TELECOMUNICAÇÕES DO BRASIL

| SENADO FEDERAL

| COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA

| CARLOS DUPRAT

| BRASÍLIA, 14 DE DEZEMBRO DE 2016

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





1

Situação do Setor de Telecomunicações

2

Crescimento da Demanda

3

Necessidades da Sociedade X Regras do jogo

4

Monitoramento da Qualidade

5

Como melhorar?



1

Situação do Setor de Telecomunicações

2

Crescimento da Demanda

3

Necessidades da Sociedade X Regras do jogo

4

Monitoramento da Qualidade

5

Como melhorar?

Números do Setor de Telecomunicações



251

milhões de
celulares



222

milhões de acessos
em banda
larga



41

milhões de
telefones fixos



19

milhões TV por
assinatura



R\$ 29
bilhões de
investimentos
em 2015



**Em 2015 os investimentos
alcançaram 21% da receita líquida**

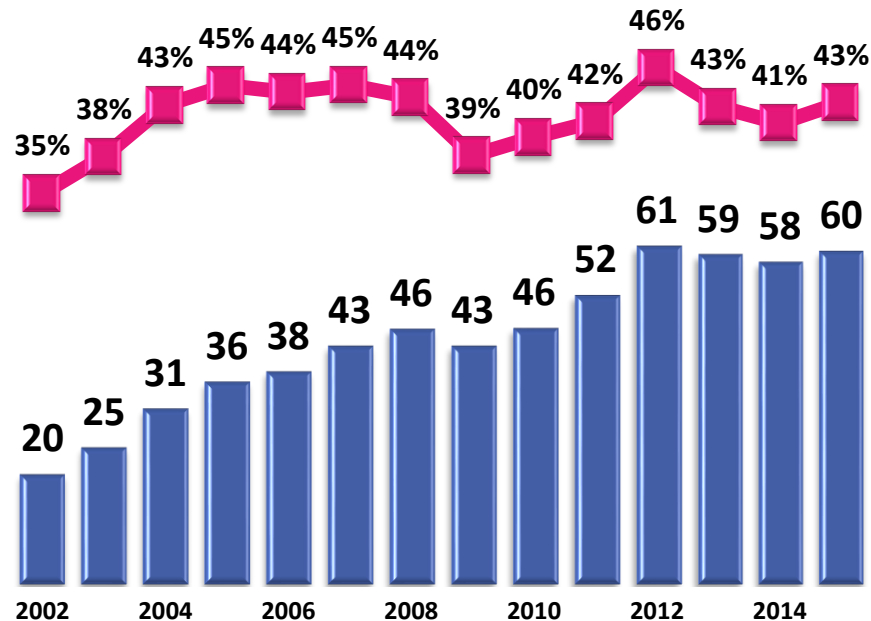
Fonte: Telebrasil.

*não inclui o pagamento de licenças.

R\$ 60
bilhões de
tributos
recolhidos
em 2015

Tributos e % sobre a Receita líquida

R\$ bilhões



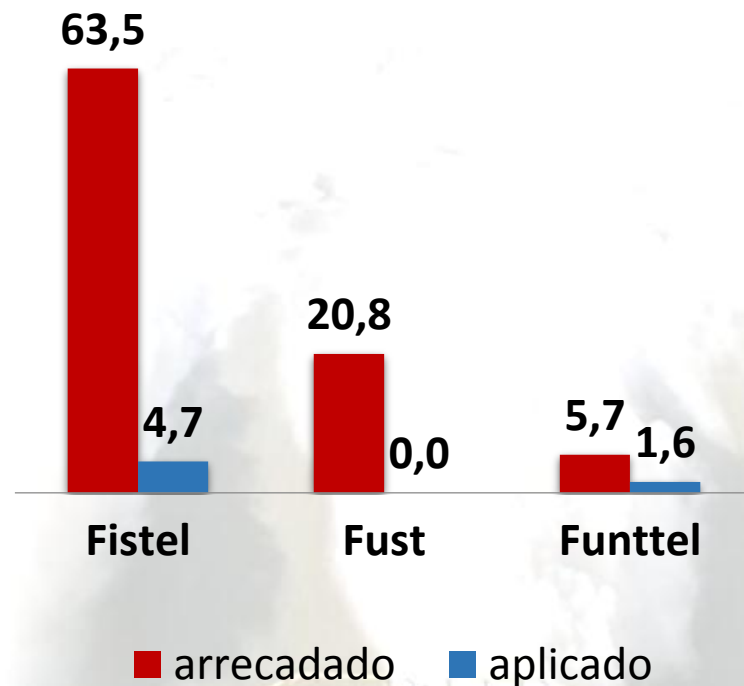
De 2002 a 2015 os tributos recolhidos cresceram
204% enquanto a receita líquida cresceu 146%

Desde 2001 já foram
arrecadados mais de
R\$ 90 bilhões
para os fundos setoriais
e apenas
7% foram aplicados

**E mais R\$ 5 bilhões para a Condecine e
CFRP que não são destinados a telecom**

Arrecadação *versus* Aplicação

R\$ bilhões, valores acumulados desde 2001



Fonte: Telebrasil. Fundos Setoriais: FUST, FISTEL e Funttel, dados atualizados para 2015.

CFRP (Contribuição para Fomento da Radiodifusão Pública): grande parte do valor é depositado em juízo

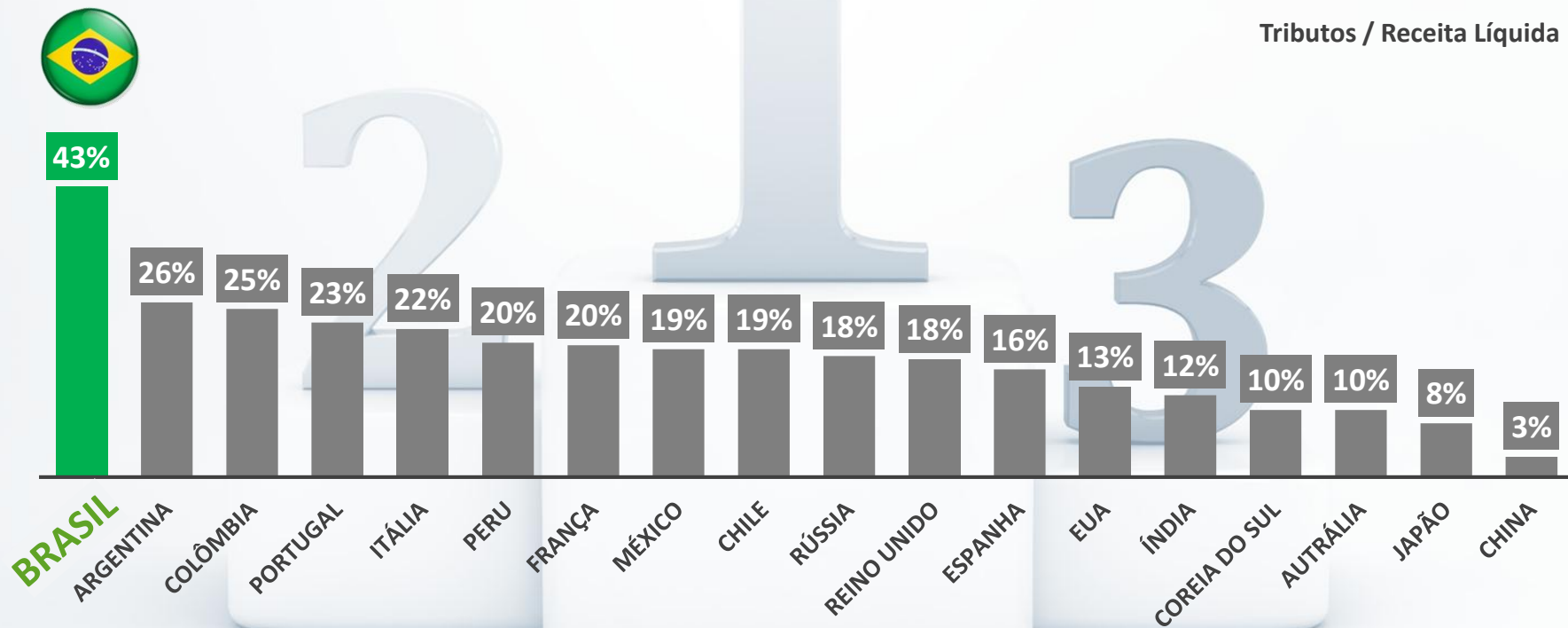
Condecine (Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional): da arrecadação total entre 2012 e 2015 apenas 47% foram aplicados

11 Estados e o DF aumentaram o ICMS sobre Serviços de Comunicação

UF	Alteração	Legislação	Produção de efeito
AL	Eleva a alíquota de ICMS de 27% para 30% , sendo 2 p.p. para o FECOP	Lei nº 7.740/2015	11/01/2016
AP	Eleva a alíquota de ICMS de 25% para 29%	Lei nº 1.949/2015	01/02/2016
CE	Eleva a alíquota de ICMS de 27% para 30% , sendo 2 p.p. para o FECOP	Lei nº 15.892/2015	25/02/2016
DF	Eleva a alíquota de ICMS de 25% para 28%	Lei nº 5.452/2015	01/01/2016
MG	Eleva a alíquota de ICMS de 25% para 27%	Lei nº 21.781/2015	01/01/2016
PE	Eleva a alíquota de ICMS de 28% para 30%	Lei nº 15.599/2015	01/01/2016
RJ	Eleva a alíquota de ICMS de 29% para 30% , sendo 4 p.p. para o FECOP	Lei nº 7.175/2015	28/03/2016
RN	Eleva a alíquota de ICMS de 27% para 30% , sendo 2 p.p. para o FECOP	Lei nº 9.991/2015	28/01/2016
RS	Eleva a alíquota de ICMS de 25% para 30%	Lei nº 14.473/2015	01/01/2016
RO	Eleva a alíquota de ICMS de 35% para 37% , criando 2 p.p. para o FECOP	Lei nº 3.699/2015	21/03/2016
SE	Eleva a alíquota de ICMS de 27% para 30% , sendo 2 p.p. para o FECOP	Lei nº 8.040/2015	01/01/2016
TO	Eleva a alíquota de ICMS de 25% para 29% , sendo 2 p.p. para o FECOEP-TO	Lei nº 3.019/15 e 3.015/15	01/01/2016

E 17 estados aumentaram as alíquotas de ICMS de TV por assinatura

Assim, o Brasil continua sendo o campeão da carga tributária

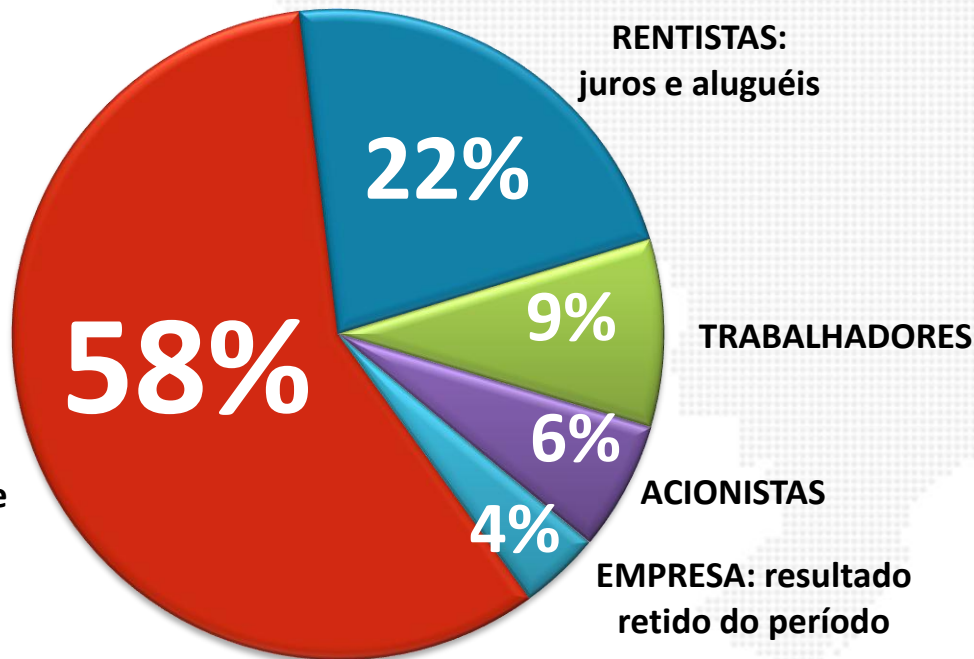


Com essa elevada carga tributária o Estado se apropria da maior parte da riqueza gerada pelos Serviços de Telecom

Valor adicionado distribuído 2002 a 2015 - TELECOM

Governo:
6 vezes mais
recursos que o valor
dos trabalhadores e
9 vezes dos
acionistas
Sem risco!

GOVERNO:
impostos, taxas e
contribuições



Como está o Setor de Telecomunicações?

Aumento da Carga Tributária

- Em 2016, 12UFs aumentaram o ICMS sobre os serviços de telecom
- Maior carga tributária entre os 10 países com maiores redes de telecom

Queda na base de clientes

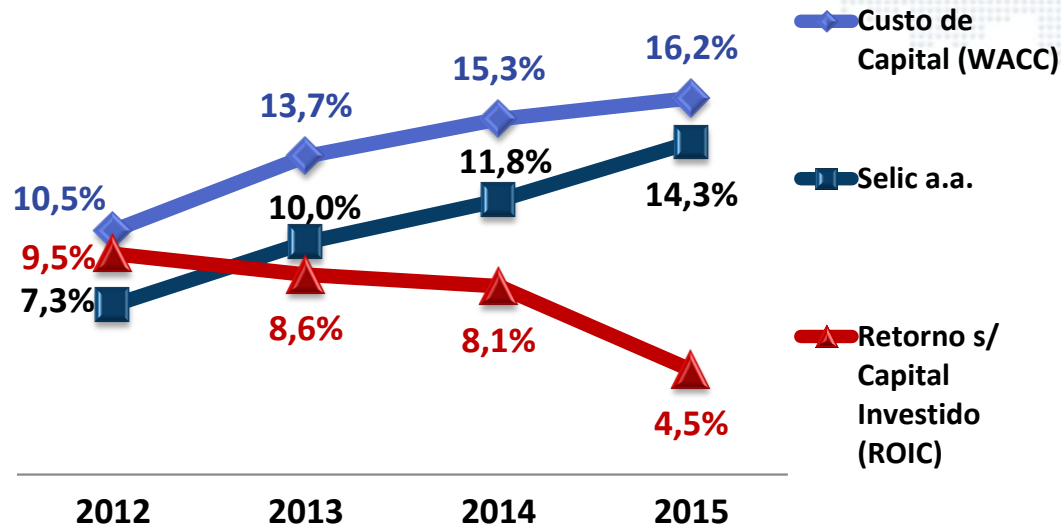
- 30 milhões de celulares foram desconectados
- 6% de queda na telefonia fixa
- 4% de queda na TV por assinatura

Expansão da infraestrutura

- Aumento do tráfego por usuário: em 2015 o tráfego de dados móvel cresceu 58% e o tráfego de dados fixo cresceu 38%
- Em 2019, 82% do tráfego da internet fixa será vídeo

Ameaça à sustentabilidade do negócio

O Setor de Telecomunicações no Brasil está perdendo a atratividade



- O retorno sobre o capital investido (ROIC) é o principal parâmetro analisado para se defender e determinar um investimento
- Idealmente, deve apontar para um percentual de retorno superior ao custo de capital (**WACC em 16,2%**), caso contrário, seria mais vantajoso aplicar o capital com baixo risco na SELIC
- O ROIC médio do setor (empresas de capital aberto) caiu de 9,5% em 2012 para 4,5% em 2015
- Desde o ano de 2012, o ROIC tem estado abaixo do Custo de Capital
- **Isto significa que já é muito arriscado investir em Telecom no Brasil e para se estimular mais investimentos uma das principais alternativas é reduzir a carga fiscal (uma das maiores do mundo)**

“Bloomberg”



1

Situação do Setor de Telecomunicações

2

Crescimento da Demanda

3

Necessidades da Sociedade X Regras do jogo

4

Monitoramento da Qualidade

5

Como melhorar?

A demanda por conectividade e mobilidade da sociedade cresce exponencialmente

O tráfego móvel de dados no Brasil vai crescer

7X

entre 2015 e 2020
taxa média anual de
crescimento de

45%



**Novos aplicativos estão
revolucionando a forma
de comunicação e
exigindo uma
capacidade de rede
muito maior**

1 foto $\cong$ 20 ligações

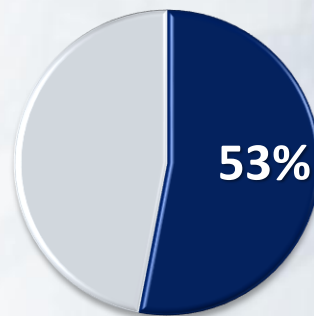
1 vídeo $\cong$ 16 fotos

1 vídeo $\cong$ 320 ligações

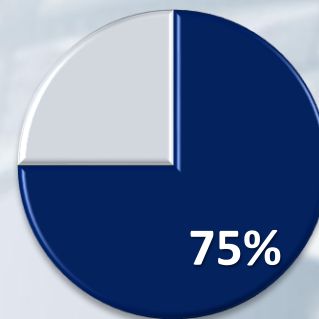
Foto com tamanho médio de 0,55 Mb e vídeo de
15 segundos com tamanho médio de 9 Mb

**% de vídeo no total do
tráfego móvel**

2014

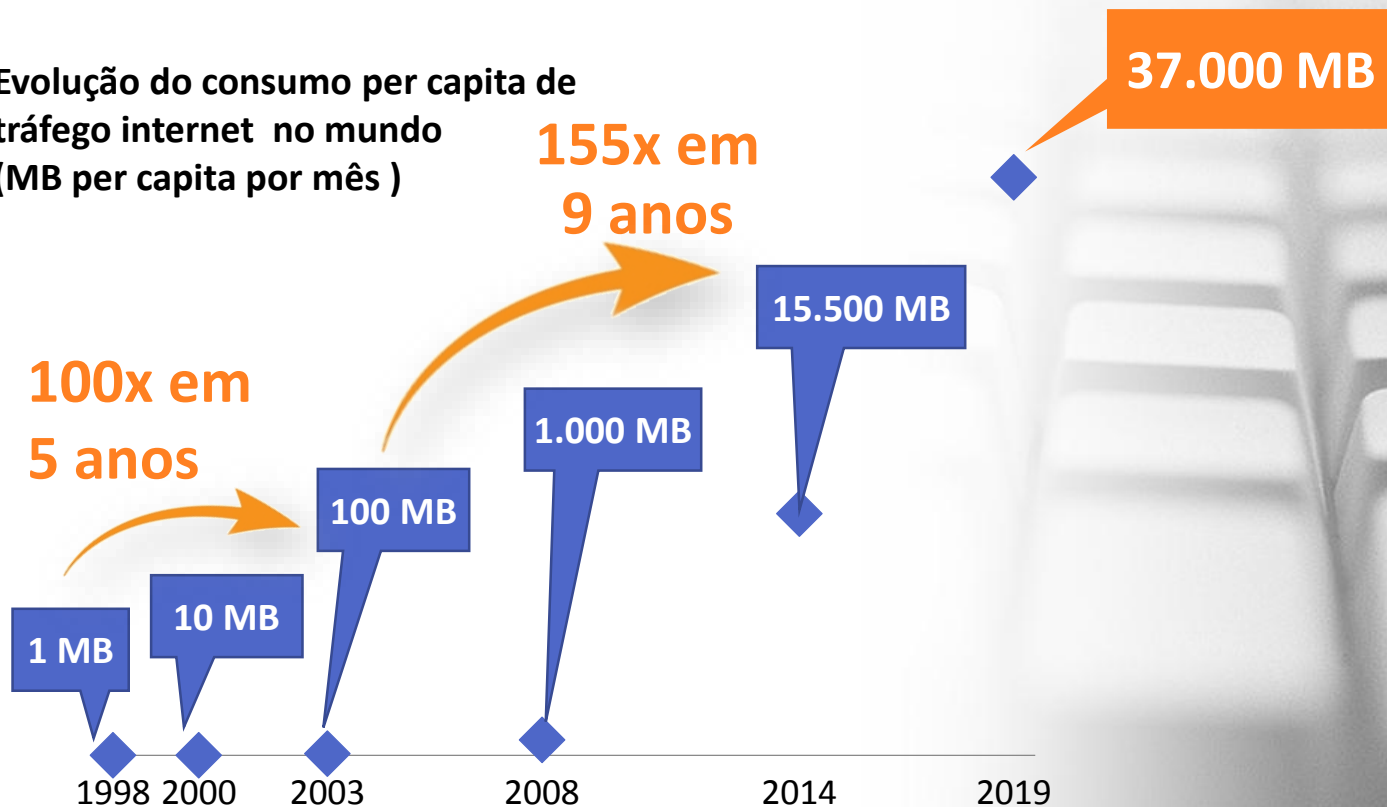


2020



Na banda larga fixa, o crescimento do tráfego também é exponencial

Evolução do consumo per capita de tráfego internet no mundo (MB per capita por mês)





1

Situação do Setor de Telecomunicações

2

Crescimento da Demanda

3

Necessidades da Sociedade X Regras do jogo

4

Monitoramento da Qualidade

5

Como melhorar?

**A sociedade
demanda
cobertura de
banda larga
móvel em todos
os lugares:
estradas,
distritos, lugares
remotos**



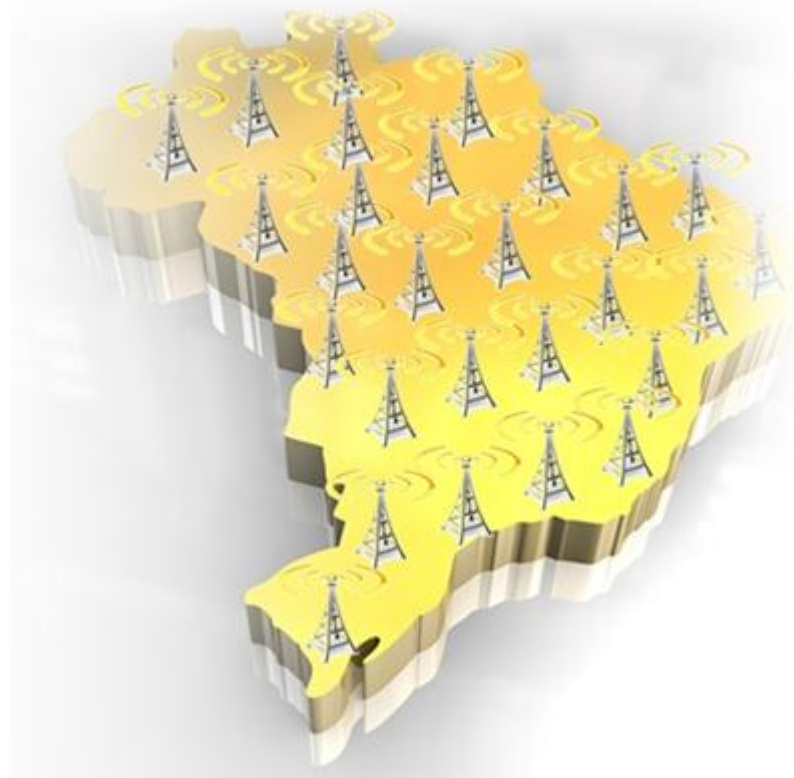
As metas de cobertura dos serviços móveis são previstas nos leilões de uso de radiofrequência

A cobertura em estradas e nas áreas mais afastadas do perímetro urbano foram constantemente desconsideradas nos editais



O cronograma de implantação da cobertura da banda larga móvel prioriza os centros urbanos

- 3G só chegará em 100% das cidades com menos de 30 mil habitantes em 2019
- 4G, em 2019, estará nos municípios até 30 mil habitantes



Obriga  o de cobertura do 3G

- ✓ 2014 – **1.501** municípios
- ✓ 2016 – **3.761** municípios
- ✓ 2017 – **4.417** municípios
- ✓ 2019 – **5.570** municípios

Hoje já existe cobertura 3G em
4.935 municípios brasileiros,
98% da popula  o



Obriga  o de cobertura do 4G – 2,5 GHz

- ✓ 2014 – 45 municípios
- ✓ 2015 – 136 municípios
- ✓ 2016 – 288 municípios
- ✓ 2017 – 1.079 municípios

Hoje já existe cobertura 4G em
1.037 municípios brasileiros,
66% da popula  o



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



**Todos os editais até
o momento
priorizaram o valor
pago pelo uso das
radiofrequências e
não a expansão da
cobertura**

**Para a faixa de 700 MHz leiloadada em 2015
não existem compromissos de cobertura**



**Nas áreas onde há
obrigação de
cobertura o desafio
são as legislações
que dificultam e até
impedem a
instalação de**

**Há 300 leis estaduais e municipais que
dificultam a instalação de infraestrutura**



**Assim, os
questionamentos sobre
cobertura e qualidade
precisam ser ponderados:**

*As empresas têm obrigação de
cobertura nessas áreas?*

*Há impedimento para a instalação
de antenas nessas áreas?*

Como se punir uma empresa por não
cumprir um indicador de qualidade em um
município que não deixa instalar antenas?



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

[illegible]

Página 2

Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES		NÚMERO DA NF: 000000	SÉRIE: U	S
RAZÃO SOCIAL: CNPJ: 00.000.000/00-00 INSC. ESTADUAL: 000.000.00-0 INSC. MUNICIPAL: 000000 Rua: Regime Especial: Natureza de Operação:		RESUMO DOS TRIBUTOS ICMS Base de Cálculo 61,16 Alíquota 25% Valor 15,29		
Descrição São Paulo Valor(R\$) 65,00 ICMS(%) 25 Orlas Serviços Móvel 49,01 25 Descontos -20,43 0 Ligarões Locais 0,00 25		RESERVADO AO FISCO 0000.0000.0000.0000.0000.0000.0000.0000		
Total Nota Fiscal 61,16				
NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES		NÚMERO DA NF: 000000	SÉRIE: U	S
RAZÃO SOCIAL: CNPJ: 00.000.000/00-00 INSC. ESTADUAL: 0000000000000000 Rua: Regime Especial: Natureza de Operação:		RESUMO DOS TRIBUTOS ICMS Base de Cálculo 97,81 Alíquota 25% Valor 24,40		
Descrição Orlas Serviços Fixa 125,00 25 Descontos -17,36 0 Ligarões Nacional 11,14 25		RESERVADO AO FISCO 0000.0000.0000.0000.0000.0000.0000.0000		
Total Nota Fiscal 97,81				

☐ Autorizo o débito mensal, em minha conta corrente, do valor da nota fiscal / fatura da conta de telefone.

Nome: _____

CPF/CNPJ: _____ Banco: _____ Agência: _____ Conta Corrente nº: _____

Data: _____ Assinatura: _____

Prezenta este cupom, destaque e entregue em uma agência bancária credenciada para autorizar o débito automático. Serviço Gr

Página 3

Nome do Cliente

Período: 03/10/2011 a 03/11/2011

Resumo da sua conta
00 0000 0000
Múltiplos Juros

Total a pagar:

Resumo do seu **00 0000 0000**
Seu Plano
Benefício praa toda vida:
Ligações Locais
 Mensagem/Internet Móvel

Total a pagar do seu **00 0000 0000**

Seu Plano

Período: 03/10/2011 a 31/10/2011

60 minutos em ligações locais
30 Toposdes
Causa Postal
Chamada em Espera
Conferência
Suarma
Identificador de Chamadas

Total

0000000001

Benefício pra toda vida

Descrição

0000000002

Total

Total Seu Plano

Ligações Locais

Data	Hora	Telefone	Origem	Destino	Duração
Ligações para					
0000000111	03/10/2011	23 30 32	0000000000	XXXXXXXXXX	00 00 36
0000000004	04/10/2011	00 05 21	0000000000	XXXXXXXXXX	00 01 06
0000000112	04/10/2011	12 18 00	0000000000	XXXXXXXXXX	00 01 30
0000000008	04/10/2011	17 02 00	0000000000	XXXXXXXXXX	00 03 36
Total					00 16 42
Ligações para Fixo					
0000000111	03/10/2011	10 25 58	0000000000	XXXXXXX	00 04 30
0000000112	03/10/2011	22 38 35	0000000000	XXXXXXX	00 00 30
0000000113	03/10/2011	22 07 43	0000000000	XXXXXXX	00 01 12
0000000114	04/10/2011	21 54 19	0000000000	XXXXXXX	00 00 30
Duração Total					00 20 18

Ligações

0000000127
0000000128
Duração Total

Multa por falta de pagamento

Página 4

Nome do Cliente																		
Período: 03/10/2011 a 31/01/2011																		
Total do que você usou em Locais Locais									158.61									
Mensagens/Internet Móvel																		
	Data	Hora	Telefone	Valor (R\$)		Data	Hora	Telefone	Valor (R\$)									
Uso de Mensagens dentro da área																		
Torpedos																		
0000000172	04/10/2011	09:31:19	0000000000	0.00	0000000173	04/10/2011	20:40:37	0000000000	0.00									
0000000174	04/10/2011	21:31:21	0000000000	0.00	0000000175	04/10/2011	20:51:39	0000000000	0.00									
0000000176	11/10/2011	09:57:25	0000000000	0.00	0000000177	11/10/2011	09:15:52	0000000000	0.00									
0000000178	11/10/2011	09:15:58	0000000000	0.00	0000000179	11/10/2011	09:16:02	0000000000	0.00									
0000000180	11/10/2011	09:16:05	0000000000	0.00	0000000181	11/10/2011	09:46:10	0000000000	0.00									
0000000182	11/10/2011	11:42:15	0000000000	0.00	0000000183	14/10/2011	07:47:04	0000000000	0.00									
0000000184	11/10/2011	09:16:05	0000000000	0.00	0000000185	14/10/2011	09:46:10	0000000000	0.00									
0000000186	19/10/2011	17:41:33	0000000000	0.00	0000000187	19/10/2011	18:54:21	0000000000	0.00									
0000000188	19/10/2011	18:56:58	0000000000	0.00	0000000189	17/10/2011	17:31:59	0000000000	0.00									
0000000190	17/10/2011	19:48:24	0000000000	0.00														
Torpedos e Cobrar																		
0000000193	04/10/2011	00:37:19	0000000000	0.45	0000000192	11/10/2011	07:12:25	0000000000	0.45									
0000000194	04/10/2011	00:44:44	0000000000	0.45	0000000194	11/10/2011	00:48:57	0000000000	0.45									
0000000195	14/10/2011	21:31:25	0000000000	0.45	0000000196	14/10/2011	21:17:47	0000000000	0.45									
0000000197	14/10/2011	21:31:25	0000000000	0.45	0000000198	17/10/2011	22:29:09	0000000000	0.45									
Mais																		
0000000199	13/10/2011	18:33:14	0000000000	2.56														
Total do que você usou em Mensagens/Internet Móvel									6.16									
Créditos Diversos																		
Créditos Diversos																		
0000000200	Você ganhou um pacote especial de 20 torpedos multimídia																	
0000000201	Pacote Torpedo com 50 mensagens por 3 meses De: 28/01/11 a 22/01/12																	
0000000202	Você ganhou bônus especial de 1.500 min. de 3a. noite para o Telefone Fixo																	
0000000203	Ainda restam 0 minutos para serem usados no mês que vem.																	
Mensagens																		
Créditos Diversos																		
0000000204	A sua linha foi cancelada conforme solicitado. Cobranças pendentes de serviços antes do cancelamento podem ser apresentadas em cartões) futuros) e o não pagamento resultará na inscrição do débito nos Sistemas de Proteção ao Crédito																	
Fim do demonstrativo 000 0000 0000																		

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



1

Situação do Setor de Telecomunicações

2

Crescimento da Demanda

3

Necessidades da Sociedade X Regras do jogo

4

Monitoramento da Qualidade

5

Como melhorar?

A Anatel monitora a qualidade dos serviços por meio de indicadores operacionais

- Banda Larga Fixa: 14 indicadores
- Telefonia móvel: 14 indicadores
- Telefonia fixa: 16 indicadores
- TV por assinatura: 10 indicadores

17.920 indicadores monitorados mensalmente por empresa e por DDD: indicadores



Em jul/14 entrou em vigor o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações (RGC)

**Definido pela Anatel e com o objetivo regular
e uniformizar os direitos e obrigações entre
consumidores e as prestadoras está sendo
revisto agora pela Agência**



Implantação do RGC

- **114 artigos com 86 obrigações**
- **Implantações extremamente complexas, extensas e distribuídas em diversas fases**
- **Alterações significativas nos processos das empresas:** alterações em softwares, ferramentas de gestão e na forma de trabalhar
- **Treinamento de milhares de pessoas:** só nos call centers são mais de 220 mil atendentes
- **Altos investimentos:** estima-se que já foram gastos meio bilhão de reais
- **Prazos curtos diante do elevado nível de detalhamento das obrigações**

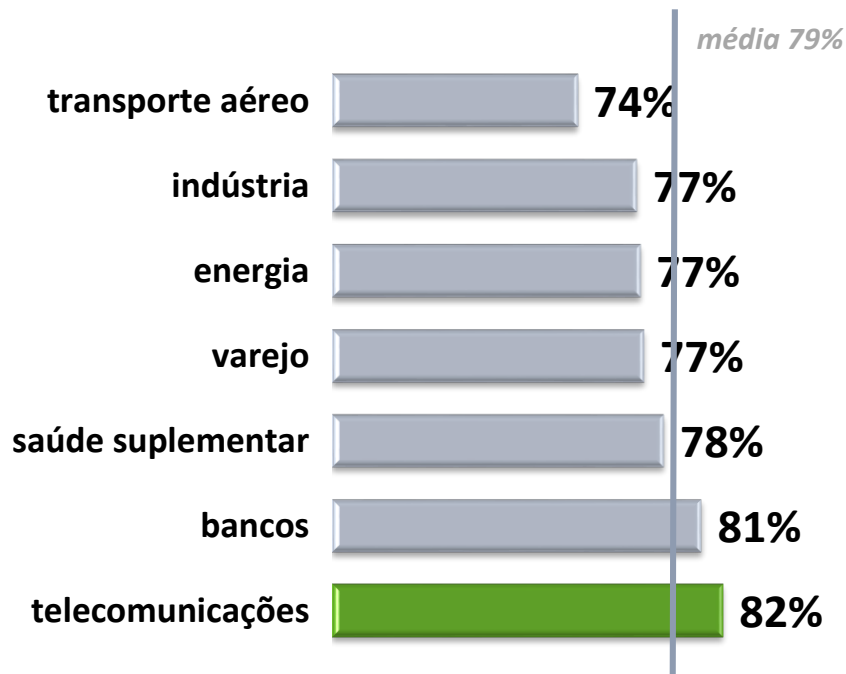


**Em 2015,
o Procon registrou
811 mil demandas sobre
telecomunicações para
um universo de
346 milhões de
clientes**

**Para cada grupo de 10 mil
clientes, 23 reclamam**



Índice de Solução Preliminar do Procon 2015



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

Os múltiplos canais de recebimento de demandas dos clientes gera ineficiência nos processos de apuração das demandas

- Call center das prestadoras
- Anatel
- Procons
- Senacon (Consumidor.gov)
- Poder Judiciário
- Ministério Público
- CNJ
- Outros



A otimização dos canais permitirá a melhoria no tratamento das reclamações e evitará demandas repetitivas



1

Situação do Setor de Telecomunicações

2

Crescimento da Demanda

3

Necessidades da Sociedade X Regras do jogo

4

Monitoramento da Qualidade

5

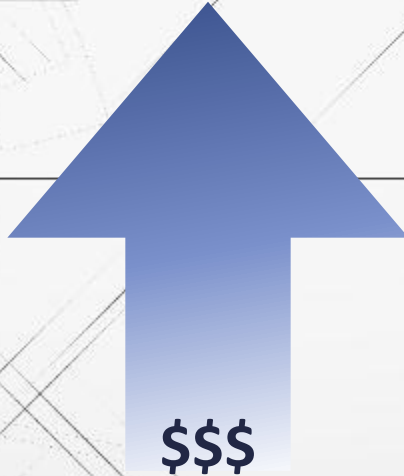
Como melhorar?

Como melhorar?

reduzir o tempo entre o
investimento disponível e sua
efetiva aplicação na expansão
das redes



Processos de
licenciamento
ágeis



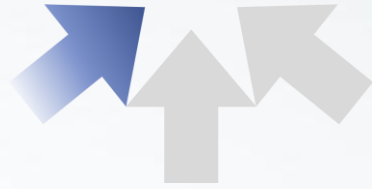
\$\$\$

Investimentos



Legislações que
possibilitem e
incentivem os
investimentos

Processos de **licenciamento ágeis**



- **Desafio de lidar com 5.570 Prefeituras, cada qual com sua regra específica**
- **Excesso de burocracias**
- **Processos onerosos**
- **Pouco conhecimento sobre o funcionamento dos serviços de telecomunicações**

Investimentos



- **Desafio enorme de manter o nível de investimento frente à necessidade crescente de infraestrutura**
- **Utilização dos fundos setoriais em áreas não rentáveis**
- **Editais focado em ampliação da cobertura: ganha o leilão quem oferecer a maior cobertura em menor tempo**

Legislações que possibilitem e incentivem os investimentos



- **Adequação das legislações municipais e estaduais à Lei Geral de Antenas**
- **Atendimento do disposto na LGA sobre a cobrança de preços públicos por uso de faixa de domínio de bens de uso comum do povo**

A aprovação do PLC 79/16, que permite a adaptação da outorga de serviço de telecomunicações de concessão para autorização, é fundamental estimular os investimentos no Setor

a prestação dos serviços de
telecomunicações com
qualidade e cobertura adequada
depende da instalação e da
ampliação da infraestrutura em
todo País

é fundamental a definição de regras que
incentivem a **expansão dos serviços** e a
implantação de **novas tecnologias**



CARLOS DUPRAT

carlosduprat@sinditelebrasil.org.br

