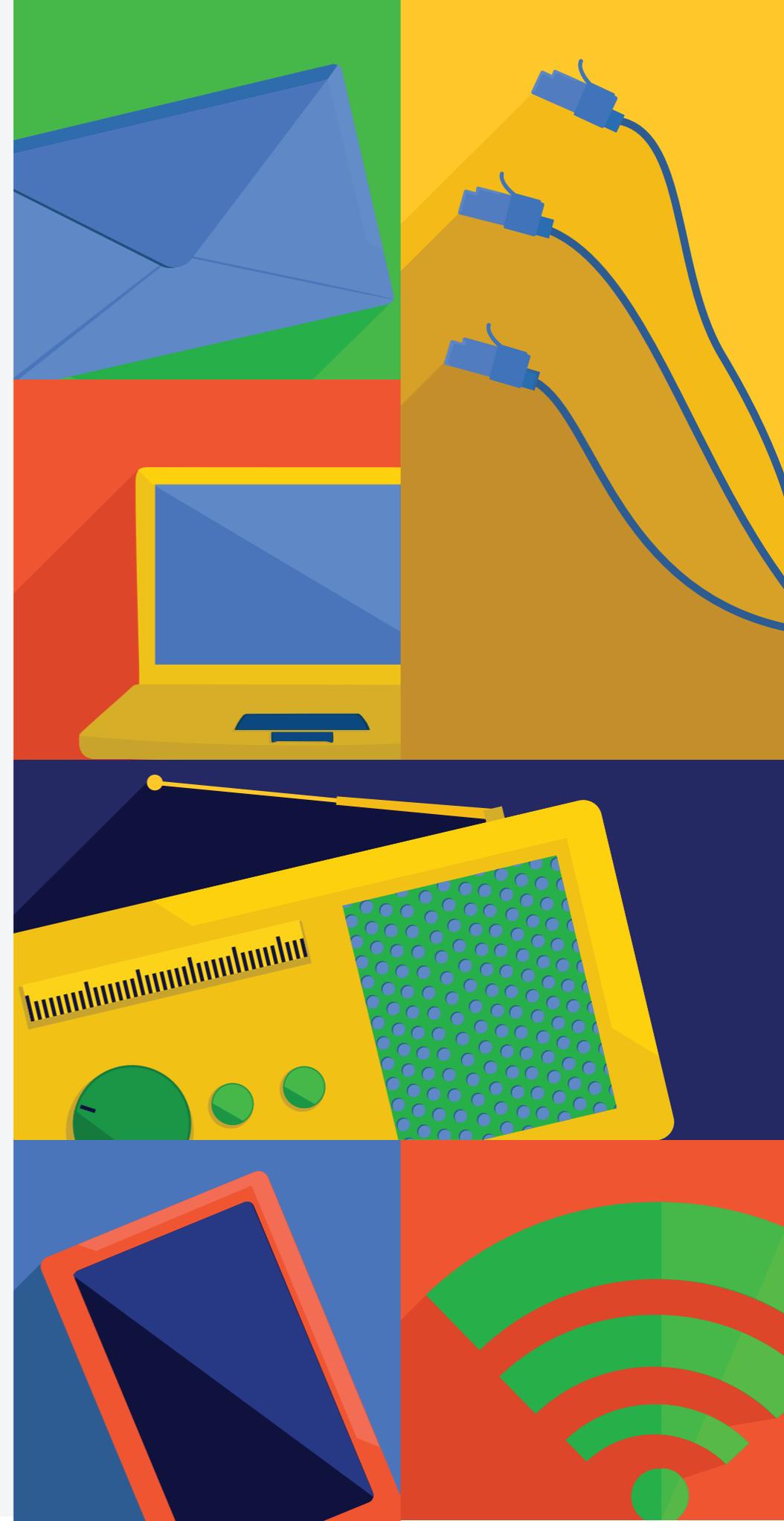
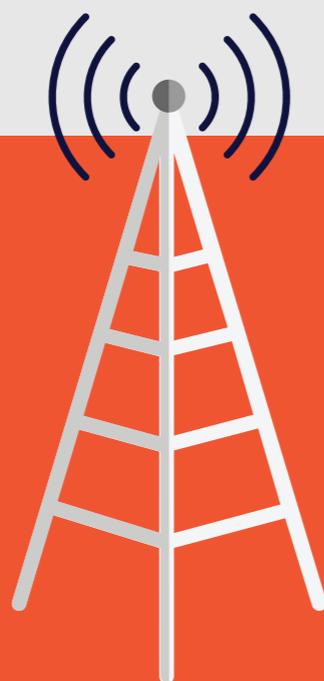


Ministério das Comunicações



Internet móvel
(3G+4G)

↑ **474%**

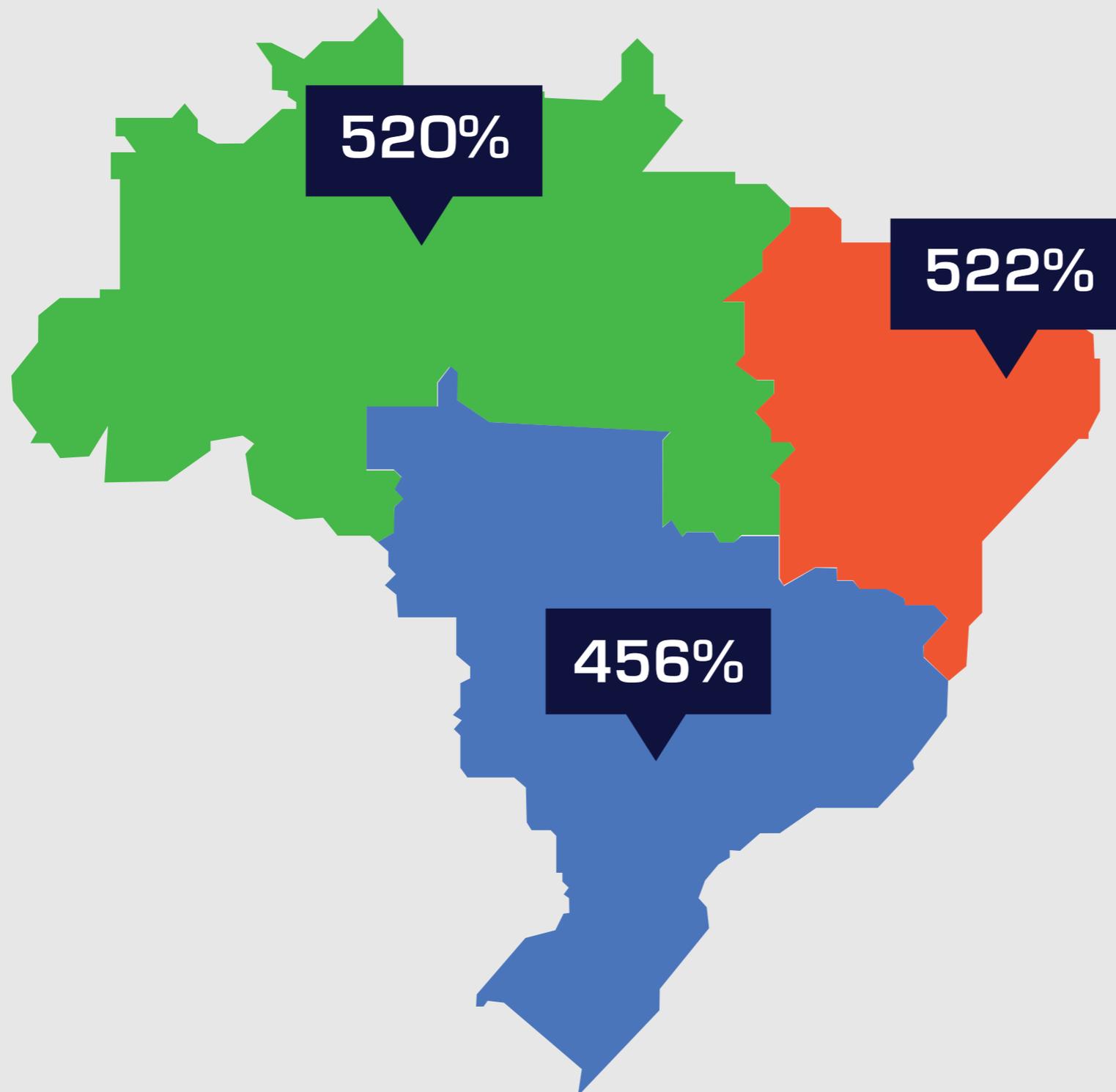


Cidades com cobertura 3G
de 824 para 3.395

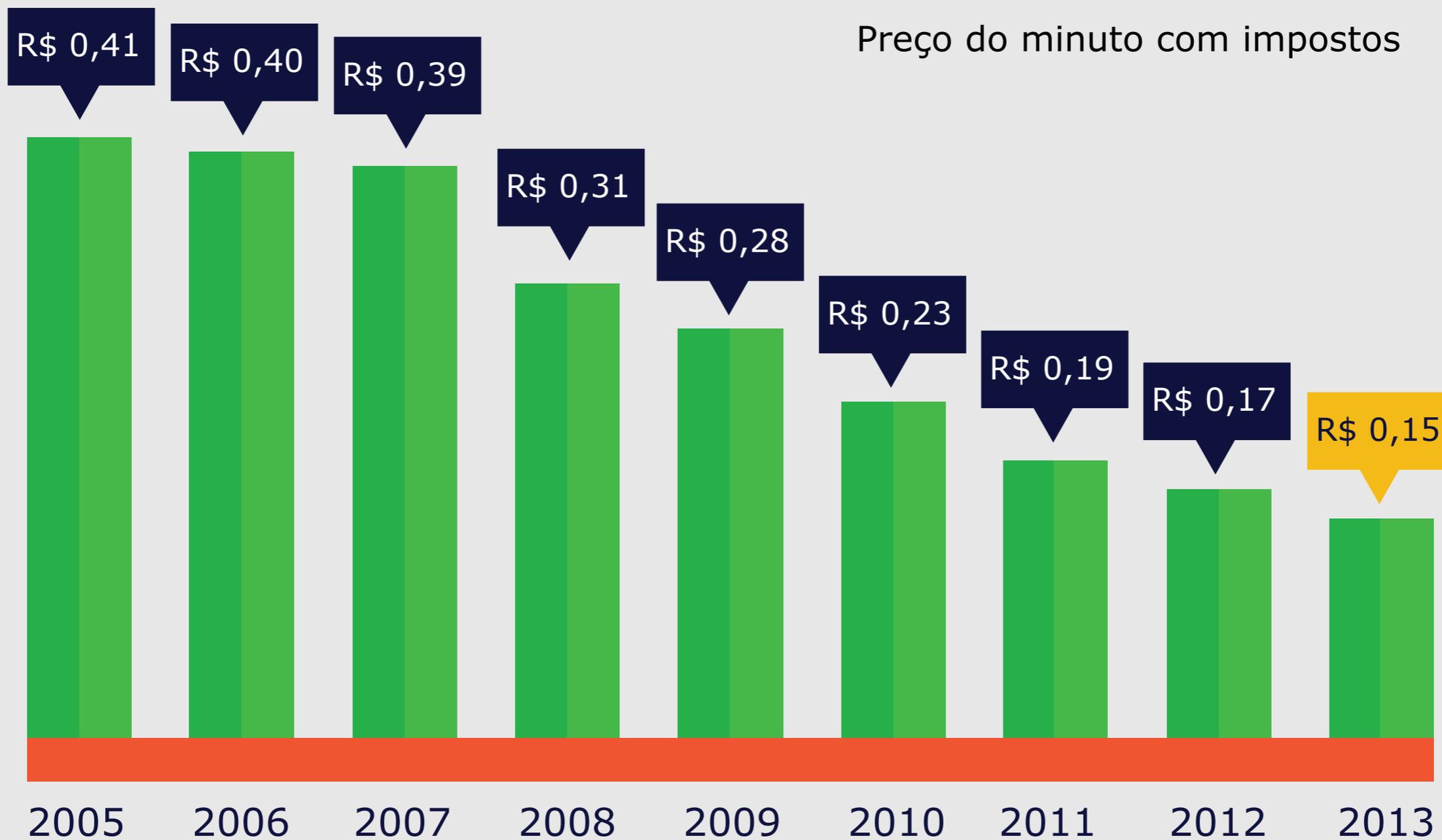
↑ **312%**

Crescimento da banda larga móvel por região

Período: dez/2010 a abr/2014



Preço Médio do Minuto SMP (Celular)



Fonte: Telebrasil e Teleco

Ações para a melhoria dos serviços

Cobertura e expansão da rede

REPUBL - redes

Debêntures de projetos de infraestrutura

Licitação das faixas de frequência de 2,5 GHz: aceleração da difusão do 3G e compromissos de cobertura do 4G



Preço e competição

Redução do VU-M (61% entre 2012 e 2015)

Desonerações de terminais

Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)

Qualidade

Programa de medição da qualidade da BL fixa e móvel

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Medidas cautelares Anatel

Cooperação Anatel e SENACON

Portal do Consumidor

Regulamento de Gestão da Qualidade da Banda Larga (SMP)

Tentativas de conexão
(no período de maior tráfego, no mês)

98%

Quedas na conexão

<5%

Medição por entidade independente para imposição de sanção em caso de descumprimento

Medição a qualquer tempo pelo usuário por software disponibilizado pela prestadora (velocidade instantânea, latência bidirecional, jitter, taxa de perda de pacotes, etc)

Parâmetros da rede do SMP não podem inviabilizar comunicações de voz por meio de Conexões de Dados do SMP



Velocidade instantânea

Velocidade média

Observada em **95%** das medições

Qualidade de rede e de atendimento ao consumidor

3,1 milhões
de reclamações na
Anatel



360 milhões
de contratos vigentes

Qualidade de rede e de atendimento ao consumidor

Consumidores usam os serviços com cada vez mais frequência

Consumidores precisam cada vez mais dos serviços para suas atividades

Consumidores conhecem melhor quais são seus direitos

Serviços estão mais complexos e variados



Consumidores avaliam com mais rigor a qualidade do serviço



Consumidores exigem mais. E reclamam mais quando expectativa não é suprida.

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Mais transparência

Antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao potencial cliente, de forma clara e organizada, as informações sobre a oferta.

8/jul/14

Promoções passam a valer para todos: novos e antigos assinantes

Qualquer um – assinante ou não – tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora.

8/jul/14

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Cancelamento automático

Possibilidade de cancelar serviço diretamente no menu do call center da operadora.

8/jul/14

Retorno automático de ligações para call centers

Em caso de ligações que caírem durante o atendimento

8/jul/14

Validade mínima de 30 dias para crédito de pré-pago

Os pré-pagos representam 78% da base de acessos móveis do País.

8/jul/14

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Facilidade na comparação de preços

As operadoras deverão disponibilizar, em forma padronizada, os preços que estão sendo praticados para cada serviço, bem como as condições de oferta.

10/mar/15

Contrato, faturas antigas e históricos de consumo baixados da Internet

Com o uso de senha individual, consumidor terá acesso via Internet às informações mais importantes sobre sua relação com a operadora.

10/mar/15

Site de operadora permitirá acesso a protocolos e gravações do atendimento

Com o uso de senha individual, consumidor terá acesso via Internet às informações mais importantes sobre sua relação com a operadora.

10/mar/15

Medidas Cautelares – Anatel

2012-2014

As operadoras Oi, Claro e Tim se comprometeram a investir para melhorias no serviço

R\$ 20 bilhões

revisado para

R\$ 24,5 bilhões

Aumento de
22,5%

Destaques da 5ª avaliação trimestral

ago/2013 a out/2013

**Previsão de
investimentos de
todas as operadoras**

2012-2014

**R\$ 31,8
bilhões**

**Investimentos já
realizados**

2012-2013

**R\$ 17,4
bilhões**

**Redução do índice
de reclamações**

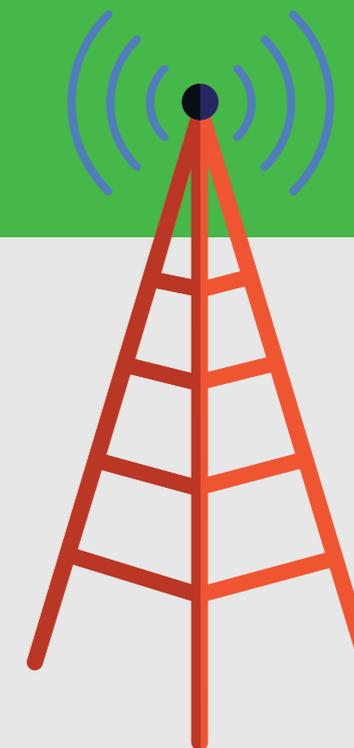
referentes a qualidade
de rede na Central de
Atendimento da Anatel
no período de ago/2012
a out/2013

Questões relevantes

Composição do preço da telefonia móvel

Preço do serviço	R\$100
+ ICMS	R\$ 38,9
+ Tributos federais (PIS, Cofins, Fust e Funttel)	R\$ 6,8
Fatura mensal	R\$ 145,8

Aprovação da “Lei Geral das Antenas”





Telefonia Móvel nos Estádios da Copa do Mundo FIFA Brasil 2014

Compromissos do governo brasileiro na área de telecomunicações

Compromissos do Governo Federal
coordenados com a FIFA

Transporte dos sinais de
áudio e vídeo entre os estádios e
o Centro Internacional de Transmissão
(International Broadcast Centre - IBC)
e serviços complementares

Estado da arte das tecnologias aplicadas
aos serviços de telecomunicações:

Rede Telebras de alta capacidade

Projetos estruturantes associados a Copa

Dotar o país de moderna infraestrutura de comunicações

Aceleração do **PNBL**
Programa Nacional de Banda Larga

Rede nacional de banda larga (rede de fibra ótica)

200 milhões de investimentos

Mais de **2000 km** de rede metropolitana

Mais de **740 km** de rede construída

Mais de **50 pontos** de presença ativados

Redes de **fibras óticas** metropolitanas com alta disponibilidade e ultrabanda larga

Projetos estruturantes associados a Copa

Ampliação de investimentos privados na infraestrutura de telefonia móvel e banda larga

Implementação da telefonia móvel de 4ª geração – 4G
Atendimento das 12 cidades-sede em 18 meses, a partir de junho/12.

Contrapartida: atendimento rural a partir de 2014

Equiparação mundial no âmbito da telefonia celular (4G)

1,3 bilhão de investimentos privados

170 milhões de investimentos

Obrigações financeiras (ou Contratos) do Ministério das Comunicações para a Copa em função dos compromissos com a FIFA:

Áudio e vídeo:

R\$ 110,3 milhões

Team Base Camps:

R\$ 14,1 milhões

Ampliação da capacidade de fiscalização dos serviços por meio da modernização tecnológica da Anatel

Gestão do Espectro

Infraestrutura de fiscalização

Infraestrutura crítica

Legado da Copa



Antecipação do investimento em infraestrutura básica de telecomunicações.

Infraestrutura de altíssima disponibilidade e capacidade utilizada para transmissão de dados

Aumento da oferta de serviços

Aceleração do aprendizado tecnológico

Ampliação do investimento privado

Atendimento, por fibra ótica, de regiões periféricas das cidades-sede e de cidades de baixo interesse das operadoras de serviços de telecomunicações

Coparticipantes e Responsabilidades

Operadoras

Implantação e operação da infraestrutura de telecomunicações para atender telefonia celular e Internet móvel (4G, 3G e 2G) nos estádios.

O tempo inicialmente previsto para implantação
160 dias

Infraestrutura

Sala de 200 m², que será compartilhada pelas prestadoras para instalação dos equipamentos

Antenas de pequeno porte espalhadas pelo estádio e conectadas aos equipamentos por fibra ótica.

Anatel

Fiscalização dos compromissos de cobertura (4G)

Gestão do uso do espectro

Fiscalização e acompanhamento da qualidade da prestação do serviço (4G)

Coparticipantes e Responsabilidades

Secopas

Gestão das obras de melhorias urbanas executadas em locais de passagem de rede de telecomunicações.



Disponibilização das salas técnicas para as operadoras dentro dos estádios

Licenciamento necessário para a implantação das redes que atenderão os estádios.

MiniCom

Interface político-estratégica na resolução de conflitos

Interface nas discussões com a FIFA sobre as responsabilidades afetas aos serviços



Acompanhamento das ações da Anatel relativas à fiscalização dos compromissos de cobertura e qualidade dos serviços

Observações finais

Anatel tem fiscalizado o cumprimento das obrigações do edital do 4G regularmente



Na seara de telecomunicações, os compromissos do Governo Federal tem sido cumpridos a contento, a despeito das dificuldades operacionais

Os compromissos do Governo Federal com a FIFA não estão relacionados ao 4G ou a infraestrutura de wi-fi, mas sim à infraestrutura de transmissão de áudio e vídeo das partidas, e serviços complementares

Paulo Bernardo Silva

Ministro de Estado das Comunicações

comunicacoes.gov.br



conexaominicom.mc.gov.br



twitter.com/minicombrasil



[flickr.com/conexaominicom](https://www.flickr.com/photos/conexaominicom/)



[youtube.com/conexaominicom](https://www.youtube.com/channel/UC...)