



SENADO FEDERAL

OFÍCIO “S” Nº 21, DE 2013

Encaminho a Vossa Excelência exemplar do **Relatório Anual 2012**, com balanço das atividades desenvolvidas pela Agência Nacional de Telecomunicações ao longo do último exercício.

Respeitosamente,

Assinatura manuscrita de João Batista de Rezende.

João Batista de Rezende
Presidente do Conselho Diretor da Anatel



A Sua Excelência o Senhor
Senador Renan Calheiros
Presidente do Senado Federal
Senado Federal
Ed. Principal 1º andar
70165-900 - Brasília - DF

Anatel

Assessoria Parlamentar e de Comunicação Social

SAUS Qd 6 Bloco H, 3º andar – Ala Sul

70070-940 – Brasília/DF

RELATÓRIO 2012

SUMÁRIO

| | |
|-------------------------------|------------|
| MENSAGEM DO PRESIDENTE | 2 |
| PERFIL INSTITUCIONAL | 9 |
| Estrutura organizacional | 9 |
| DESEMPENHO DA ANATEL | 15 |
| Acesso aos serviços | 15 |
| Oferta de serviços | 22 |
| Competição | 28 |
| Qualidade | 32 |
| Gestão do espectro | 38 |
| Certificação de produtos | 41 |
| Fiscalização | 42 |
| Atuação internacional | 53 |
| Direitos do consumidor | 58 |
| Interação com a sociedade | 60 |
| Reorganização da Anatel | 71 |
| Transparência | 71 |
| PANORAMA DOS SERVIÇOS | 75 |
| Telefonia fixa | 75 |
| Universalização | 84 |
| Telefonia móvel | 87 |
| Comunicação multimídia | 95 |
| TV por assinatura | 101 |
| Satélites | 108 |
| ADMINISTRAÇÃO | 115 |
| Orçamento | 115 |
| Aquisições e contratos | 118 |
| Tecnologia da informação | 120 |
| Recursos humanos | 121 |
| SÉRIE HISTÓRICA | 125 |
| ANEXO | 129 |

MENSAGEM DO PRESIDENTE

O ano de 2012 foi de realizações para a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), com a organização de licitações de enorme importância para a ampliação da infraestrutura de telecomunicações, a edição de novos regulamentos e a adoção de medidas para incentivar a melhoria da qualidade dos serviços para o usuário, promover a competição e estimular a redução de preços e tarifas.

Entre os diversos acontecimentos relevantes do exercício, destaco a assinatura dos termos de autorização para uso de radiofrequências nas subfaixas de 2.500 MHz a 2.690 MHz (destinadas à implantação da quarta geração da telefonia móvel no País) e nas subfaixas de radiofrequência de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz (a serem utilizadas na ampliação da cobertura nas áreas rurais).

A operação na faixa de 2,5 GHz permitirá a elevação da qualidade e da velocidade na transmissão de dados. Com a faixa de 450 MHz, as áreas rurais serão contempladas com serviços de voz e dados (internet banda larga). As duas faixas foram licitadas em 2012.

A implantação da quarta geração coloca o Brasil na vanguarda das telecomunicações no mundo e representa uma excelente oportunidade para a geração de emprego, renda e novos negócios. Também contribui sobremaneira para o aperfeiçoamento da infraestrutura necessária aos grandes eventos internacionais a serem realizados no País.

Segundo o cronograma do edital, todos os municípios com mais de 100 mil habitantes terão cobertura 4G até 31 de dezembro de 2016. As sedes da Copa das Confederações estarão cobertas por 4G até 30 de abril de 2013, enquanto as sedes e subsedes da Copa do Mundo terão o serviço até 31 de dezembro de 2013. Até 31 de dezembro de 2015, as áreas rurais distantes até 30 km das sedes de todos os municípios brasileiros terão cobertura na faixa de 450 MHz, com serviços de voz e dados.

Também com o objetivo de ampliar a infraestrutura necessária para o desenvolvimento das telecomunicações no País, a Agência regulamentou a abertura do mercado de TV por Assinatura – resultado da criação do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

Com essa regulamentação, os interessados em prestar serviço de TV por Assinatura poderão dar início às suas operações sem maiores burocracias e a um preço de outorga mais baixo. A Anatel estabeleceu o preço público de autorização em R\$ 9 mil – mesmo valor do preço para a adaptação, consolidação ou transferência das autorizações desses serviços.

A ideia foi retirar entraves à livre iniciativa e facilitar o ingresso de empresas interessadas em prestar serviços por meio das mais diversas tecnologias, favorecendo a sinergia de infraestruturas para disseminar outros serviços, como voz e dados. Desta forma, espera-se a natural expansão de infraestrutura de TV por Assinatura e, também, de transmissão de dados, que utiliza a mesma “estrada” dos sinais de áudio e vídeo. Com isso, teremos em breve mais operações de internet em banda larga e de SeAC no País.

A preocupação da Agência em incentivar a concorrência – essencial para estimular ganhos de qualidade e quedas de preço ao consumidor – levou a Anatel a editar o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC). O regulamento dispõe sobre o incentivo e a promoção da concorrência livre, ampla e justa no setor de telecomunicações, além de aperfeiçoar a regulamentação relativa ao estabelecimento de assimetrias regulatórias com base em poder de mercado significativo.

O PGMC traça as linhas gerais de análise para verificação da competição nos diversos mercados relevantes, com o objetivo de tornar as medidas regulatórias mais precisas e menos intervencionistas. Nesse sentido, prevê que não haja necessidade da imposição de medidas assimétricas nos mercados em que se considera existir nível adequado de competição.

Menciono ainda como medidas importantes o estabelecimento de novos valores de referência de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD) e a redução das tarifas fixo-móvel.

Na mesma linha de incentivo à competição, a Anatel aprovou novos valores de referência de EILD aplicáveis aos prestadores de serviços que fazem parte do grupo detentor de Poder de Mercado Significativo (PMS). Os novos valores são, em média, 30% menores que os anteriores, o que certamente beneficia, na ponta, o consumidor.

Entre as realizações de 2012, certamente está o desenvolvimento do projeto de modelagem de custos, essencial para a compreensão dos custos de diversos serviços de atacado regulados no Brasil, incluindo aqueles relacionados com a interconexão fixa, a interconexão móvel e as linhas dedicadas.

Esses modelos serão utilizados pela Anatel para subsidiar futuras decisões regulatórias e fornecerão informações importantes para decisões relacionadas ao acompanhamento do

equilíbrio econômico-financeiro, investimentos em infraestrutura, desagregação de redes, competição, composição de conflitos, tarifas e preços, universalização e continuidade da prestação do serviço objeto de concessão, entre outros.

Trata-se de um trabalho robusto e complexo. Para tanto, a União Internacional de Telecomunicações realizou licitação internacional para contratar consórcio especializado no desenvolvimento de modelos *bottom-up* de custos incrementais de longo prazo. Tais estudos serão de grande importância para a Anatel, pois permitirão compreender os custos de diversos serviços de atacado.

Se, por um lado, houve um enorme esforço do órgão regulador para ampliar a cobertura e a oferta dos diversos serviços, por outro foi necessário atuar com energia para assegurar que esses mesmos serviços fossem prestados com a qualidade exigida pelos consumidores.

Pela primeira vez em sua história, a Agência suspendeu, temporariamente, a comercialização e a ativação de acessos móveis em nível nacional. Medida excepcional, tal intervenção foi necessária por conta da degradação do serviço prestado por diversas operadoras. A Anatel exigiu planos de investimento e, tão somente após a aprovação destes planos, permitiu a retomada das vendas.

Não foi uma decisão fácil, pois toda e qualquer intervenção do Estado no mercado apresenta uma série de repercussões. Especialmente quando se trata de um mercado gigantesco, com quase 260 milhões de chips ativados.

Foi também pensando nestes milhões de usuários de telefones móveis que Anatel decidiu que chamadas sucessivas feitas de celular para um mesmo número fossem consideradas uma única ligação para efeitos de tarifação. Para serem consideradas sucessivas, as chamadas devem ser refeitas no intervalo máximo de 120 segundos entre os mesmos números de origem e de destino.

Se uma ligação for interrompida por qualquer razão e o usuário repeti-la em até 120 segundos, essa segunda chamada será considerada parte da primeira, como se a anterior não tivesse sido interrompida. A alteração tem como objetivo evitar que o usuário sofra prejuízos com quedas de ligações, especialmente quando o seu plano prevê a cobrança por chamadas e não por tempo. A alteração abrange apenas ligações feitas de telefones móveis, mas os números de destino poderão ser fixos ou móveis.

A preocupação com a qualidade também foi demonstrada com a exigência de planos de melhorias das prestadoras de TV por Assinatura para reduzir a quantidade de reclamações dos usuários em pelo menos 35% até dezembro de 2013. As prestadoras foram convocadas e instadas

a apresentar planos de ação para a melhoria dos serviços. De um modo geral, as empresas se comprometeram a atuar em três frentes: infraestrutura, comunicação e atendimento. Os planos serão acompanhados pela Agência e estão disponíveis no portal da Anatel na internet.

A atuação da Anatel também foi importante para os serviços prestados pelas empresas de telefonia fixa. Por meio de despachos cautelares, concessionárias foram incentivadas a tomar providências para melhorar o atendimento aos seus clientes, além de serem proibidas de cobrar por determinadas chamadas originadas de orelhões até apresentarem índices satisfatórios de disponibilidade da sua planta de telefones públicos.

Em relação aos orelhões, foi lançado o sistema “Fique Ligado”, com o objetivo de prestar informações sobre os orelhões em todo o Brasil, por meio de mapas digitais disponibilizados no portal da Anatel na internet. O sistema tem como finalidade apoiar o Plano de Revitalização de TUPs (Telefones de Uso Público), idealizado para recuperar a planta da telefonia pública nacional.

Para 2013, os desafios são muitos. Além da continuidade do trabalho de regulação e da realização de licitações necessárias para a utilização eficiente do espectro, há o horizonte dos grandes eventos internacionais, a começar pela Copa das Confederações.

Em 2012, houve um enorme esforço para modernizar as ferramentas da Anatel para a fiscalização, com importantes contratações de equipamentos e soluções de informática com vistas aos grandes eventos; em breve os recursos materiais necessários para o aperfeiçoamento deste trabalho estarão à disposição da Agência.

No plano administrativo, está prevista para 2013 a reorganização da Agência, com o propósito de modernizar a sua estrutura, adequando-a ao cenário dinâmico e convergente do setor de telecomunicações, de forma a implementar uma regulação ainda mais eficiente e aperfeiçoar a fiscalização sobre os diversos serviços.

Finalizando, agradeço a dedicação e o empenho de todo o corpo funcional da Anatel, que certamente terá capacidade, competência e criatividade para superar os desafios de 2013.

João Rezende
Presidente da Anatel

PERFIL INSTITUCIONAL

Regular, outorgar e fiscalizar o setor de telecomunicações. Essas são as três principais atribuições da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), primeira agência reguladora instalada no Brasil, em 5 de novembro de 1997.

Criada por meio da Lei 9.472/1997 – conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT) –, a Anatel é uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações. É administrativamente independente e financeiramente autônoma.

À Agência, conforme estabelece a Lei 9.472/1997, cabe adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade.

A sua missão é promover o desenvolvimento das telecomunicações do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura de telecomunicações, capaz de oferecer à sociedade serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional.

Além de outorgar, fiscalizar e regulamentar o setor de telecomunicações, destacam-se entre as atribuições da Anatel:

- implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional de telecomunicações;
- representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações, sob a coordenação do Poder Executivo;
- administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas, expedindo as respectivas normas;

- expedir ou reconhecer a certificação de produtos, observados os padrões e as normas por ela estabelecidos;
- compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviço de telecomunicações;
- reprimir infrações dos direitos dos usuários; e
- exercer, relativamente às telecomunicações, as competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações da ordem econômica, ressalvadas as pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade).

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

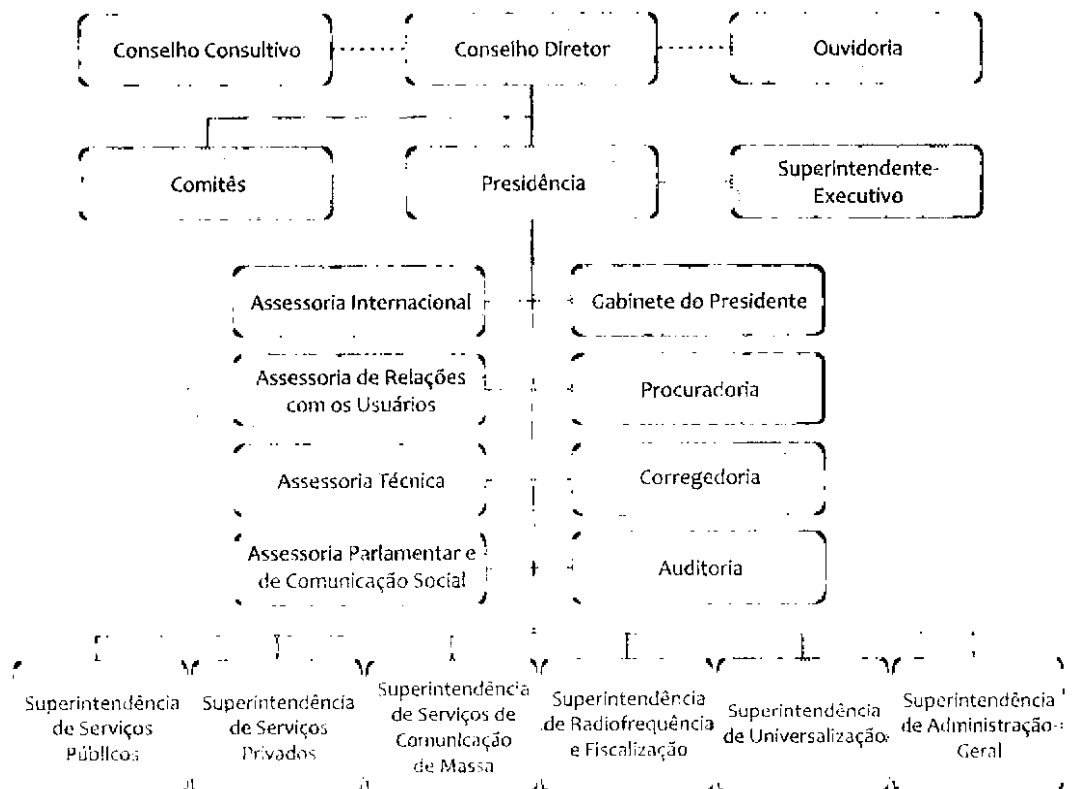
A Anatel tem como órgão máximo o Conselho Diretor, integrado por cinco membros, brasileiros de reputação ilibada, formação universitária e elevado conceito no campo de sua especialidade, escolhidos pelo Presidente da República e nomeados após aprovação pelo Senado Federal. Os conselheiros têm mandato fixo, de cinco anos, e estabilidade; votam com independência, fundamentando seu voto. As decisões são tomadas, sempre, por maioria absoluta, por meio de reuniões, sessões ou circuitos deliberativos (procedimento de coleta de votos sem a necessidade de reunião presencial).

As sessões do Conselho Diretor são públicas e dão oportunidade de debate oral aos interessados nas decisões da Agência; as reuniões são semanais e transmitidas ao vivo, via internet. Nos dois casos, as pautas são divulgadas, com antecedência, no portal da Agência e as atas desses encontros – contendo os votos dos conselheiros – são disponibilizadas na Biblioteca da Anatel.

Os sorteios das matérias que serão deliberadas pelos conselheiros ocorrem duas vezes por semana e os resultados são divulgados no portal da Agência.

O presidente do Conselho Diretor acumula a função de presidente executivo e cabe a ele a representação da Agência, além do comando hierárquico sobre o

pessoal e o serviço, exercendo todas as competências administrativas correspondentes. Além de oito órgãos de assessoramento, as atividades da Anatel são exercidas por seis superintendências – coordenadas pelo superintendente-executivo –, conforme o organograma a seguir:



O Conselho Consultivo é o órgão de participação institucionalizada da sociedade na Agência. Os 12 integrantes do colegiado não são remunerados e têm mandato de três anos, vedada a recondução. O Conselho se reúne mensalmente e as reuniões são abertas, com pautas antecipadamente divulgadas na internet para conhecimento do público em geral. As atas das reuniões do Conselho Consultivo são disponibilizadas na biblioteca e publicadas na internet. Integram o colegiado:

- dois representantes do Senado Federal,
- dois representantes da Câmara dos Deputados,
- dois representantes do Poder Executivo,
- dois representantes das entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações,
- dois representantes das entidades representativas dos usuários e
- dois representantes das entidades representativas da sociedade.

Nomeado pelo presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução, o ouvidor tem acesso a todos os assuntos da Anatel e acompanha as reuniões do Conselho Diretor da Agência. Cabe a ele produzir, semestralmente ou quando julgar oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Anatel, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional. O ouvidor atua com independência e não tem vinculação hierárquica com o Conselho Diretor.

A Agência conta, ainda, com cinco comitês: de Infraestrutura Nacional de Informações, de Defesa da Ordem Econômica, de Uso do Espectro e da Órbita, de Universalização dos Serviços de Telecomunicações e de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações.

A Anatel tem sede em Brasília e representações – escritórios regionais ou unidades operacionais – em todas as capitais brasileiras. Por meio dessas representações, a Agência realiza as atividades de fiscalização e mantém contato mais próximo com a sociedade e com as instituições locais.

DESEMPENHO DA ANATEL

Elaborado em atendimento ao inciso XXVIII do artigo 19 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT – Lei 9.472/1997), o Relatório Anual da Anatel destaca o cumprimento das políticas públicas do setor. São apresentados a seguir os principais resultados alcançados no exercício 2012, bem como os esforços empreendidos pela Agência para o atendimento às políticas estabelecidas pelo Ministério das Comunicações.

ACESSO AOS SERVIÇOS AICE

Em abril de 2012, a Anatel aprovou, pela Resolução 586/2012, o Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice), conhecido como telefone popular. O Aice foi previsto em decreto presidencial com a finalidade de universalizar progressivamente o acesso individualizado à telefonia por meio de condições específicas para oferta, utilização, aplicação de tarifas, forma de pagamento, tratamento das chamadas, qualidade e função social.

Por meio do telefone popular, famílias incluídas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal passaram a ter acesso à telefonia fixa em condições especiais, com assinatura mensal de R\$ 9,50, sem impostos – valor que alcança entre R\$ 12,62 e R\$ 14,80, dependendo da alíquota de tributos de cada estado.

O valor é inferior ao do Aice anterior (R\$ 24,14, com tributos) e da assinatura básica residencial convencional (R\$ 40,24, com tributos).

Os assinantes do Aice têm direito a franquia mensal de 90 minutos para realizar chamadas para outros telefones fixos. Para ligações locais acima dessa franquia, chamadas para celulares e chamadas de longa distância

nacional e internacional, é necessário inserir créditos. O Aice utiliza os mesmos critérios de tarifação dos planos básicos de telefonia fixa, com as mesmas regras de modulação horária.

O Aice é oferecido pelas concessionárias de telefonia fixa local (Oi, Telefônica, Sercomtel e CTBC). As empresas autorizadas de telefonia fixa não têm a obrigação de oferecer o telefone popular.

A fim de ampliar o conhecimento, pela sociedade, das regras do novo Aice, a Anatel publicou, em junho, o Ato 2.979/2012, por meio do qual estabeleceu as diretrizes para a divulgação da oferta do telefone popular pelas concessionárias. A Agência definiu especificações mínimas para que essa comunicação fosse feita nas páginas das concessionárias na internet, nos setores de atendimento presencial, por mala direta e pelas centrais de atendimento.

No final do exercício, 53,6 mil famílias possuíam o telefone popular.

O cronograma de atendimento do Aice tem três fases:

- desde junho de 2012 – disponível para famílias com renda de até um salário mínimo;
- a partir de junho de 2013 – disponível para famílias com renda de até dois salários mínimos; e
- a partir de junho de 2014 – disponível para todas as famílias incluídas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal.

No final de 2012, havia cerca de 11,5 milhões de famílias registradas no Cadastro Único do Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome com renda de até um salário mínimo e 80% delas, ou seja, 9,2 milhões

de famílias, residiam em áreas urbanas atendidas pelo serviço de telefonia fixa. Em 2012, havia 22 milhões de famílias inscritas no Cadastro Único.

PNBL

Ao longo do exercício, a Anatel deu sequência ao acompanhamento da implementação dos compromissos assumidos, em 2011, em função dos termos firmados entre a Agência, o Ministério das Comunicações e os grupos Oi, Telefônica, Sercomtel e CTBC em atendimento ao Plano Nacional de Banda Larga (PNBL) – instituído por meio do Decreto 7.175/2010.

De acordo com os termos, essas empresas assumiram a obrigação de disponibilizar, entre setembro de 2011

e dezembro de 2016, acesso banda larga a todos os municípios brasileiros por meio da combinação de Oferta de Atacado, Oferta de Varejo e Atendimento via Satélite.

Até o final de 2012, conforme detalhado na tabela abaixo, 2,8 mil municípios contavam com ofertas de varejo e 4,1 mil, com oferta de atacado. Também foi disponibilizada capacidade por satélite a 46 municípios, conforme previsto, embora não tenha havido demanda por sua utilização.

O acompanhamento das obrigações previstas no PNBL é feito por meio da análise das informações encaminhadas à Anatel, periodicamente, pelas autorizadas e, quando necessário, ações de fiscalização presenciais.

| QUANTIDADE DE MUNICÍPIOS COM OFERTA DE BANDA LARGA | | | |
|--|------------|------------------|-------------------|
| Região | Municípios | Oferta de varejo | Oferta de atacado |
| Norte | 449 | 138 | 242 |
| Nordeste | 1.794 | 805 | 1.302 |
| Centro-Oeste | 465 | 286 | 409 |
| Sudeste | 1.668 | 960 | 1.314 |
| Sul | 1.188 | 661 | 863 |
| Total | 5.564 | 2.850 | 4.130 |

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e Relatório de Atendimento elaborado pelas autorizadas

ENTENDA MELHOR

A Oferta de Varejo consiste na disponibilização de plano de serviço de acesso à internet em banda larga destinado a pessoas físicas, ao preço mensal máximo de R\$ 35 com tributos, para velocidade de 1Mbps para *download* e 128 Kbps para *upload*.

A Oferta de Atacado consiste na disponibilização de serviço de telecomunicações de transmissão para suporte à oferta de acesso à internet em banda larga, em conformidade com os preços fixados nos termos de compromisso.

O Atendimento por Satélite consiste na disponibilização, de forma gratuita, sob demanda, de um link de acesso em banda larga, com 2Mbps, para um posto público de acesso coletivo à internet.

BANDA LARGA NAS ESCOLAS

Até o final de 2012, 64,5 mil escolas haviam sido conectadas à internet por meio do Projeto Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas. A tabela a seguir apresenta o quantitativo de escolas conectadas por Unidade da Federação no exercício e o número consolidado desde o início do projeto, em 2008.

O acompanhamento do projeto é realizado pela Anatel, que consolida mensalmente as informações enviadas pelas prestadoras sobre as escolas ativadas ou que tiveram aumento de velocidade. Caso necessário, a Agência realiza missões de fiscalização com o objetivo de aferir a conformidade das informações prestadas e avaliar a qualidade da conexão.

O projeto, que conta com a participação das autorizadas do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Telefônica, Oi, CTBC e Sercomtel – foi lançado em 2008, quando as empresas firmaram com a Agência termo aditivo aos termos de autorização para prestação do Serviço de Comunicação Multimídia, fixando prazos e estipulando padrões de qualidade para a conexão das escolas públicas à internet.

De acordo com o termo aditivo, todas as escolas públicas urbanas relacionadas no Censo Inep/2007 deveriam ser conectadas à internet até o final de 2010. O serviço será mantido, de forma gratuita, até 2025. As instituições de ensino criadas entre 2011 e 2025 também serão atendidas pelo projeto, que inclui todas as escolas públicas urbanas de ensinos fundamental e médio, além das escolas públicas urbanas de formação de professores – vinculadas à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.

De acordo com estimativas do Ministério da Educação, mais de 50 milhões de alunos – 86% dos estudantes

| INSTITUIÇÕES ATENDIDAS PELO PROJETO BANDA LARGA NAS ESCOLAS | | | |
|---|--------------------|---------------|--------------------|
| Unidade da Federação | Escolas conectadas | | Escolas abrangidas |
| | Em 2012 | Desde 2008 | |
| Acre | 3 | 301 | 341 |
| Alagoas | 3 | 915 | 992 |
| Amapá | 24 | 231 | 280 |
| Amazonas | 178 | 739 | 1.205 |
| Bahia | 58 | 5.309 | 5.699 |
| Ceará | 25 | 2.296 | 2.780 |
| Distrito Federal | 22 | 553 | 584 |
| Espírito Santo | 11 | 1.187 | 1.273 |
| Goiás | 43 | 2.320 | 2.478 |
| Maranhão | 28 | 2.791 | 2.973 |
| Mato Grosso | 35 | 1.065 | 1.126 |
| Mato Grosso do Sul | 12 | 754 | 782 |
| Minas Gerais | 62 | 6.837 | 7.330 |
| Pará | 296 | 1.843 | 2.459 |
| Paraíba | 6 | 1.730 | 1.801 |
| Paraná | 154 | 4.352 | 4.643 |
| Pernambuco | 35 | 2.395 | 2.687 |
| Piauí | 28 | 1.718 | 1.845 |
| Rio de Janeiro | 16 | 4.541 | 4.811 |
| Rio Grande do Norte | 9 | 1.417 | 1.489 |
| Rio Grande do Sul | 44 | 3.742 | 4.092 |
| Rondônia | 10 | 507 | 542 |
| Roraima | 28 | 180 | 195 |
| Santa Catarina | 57 | 2.516 | 2.687 |
| São Paulo | 4.006 | 12.710 | 13.632 |
| Sergipe | 10 | 735 | 782 |
| Tocantins | 5 | 800 | 840 |
| Total | 5.208 | 64.484 | 70.348 |

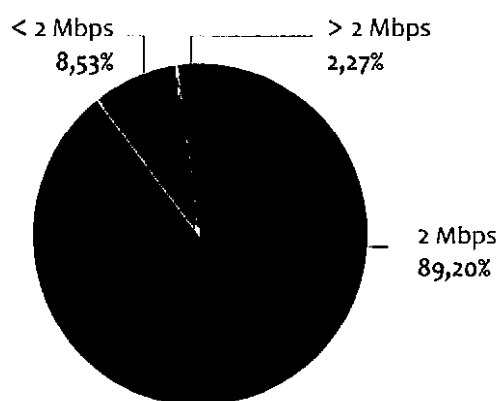
brasileiros – serão beneficiados pelo projeto, viabilizado a partir da combinação de esforços da Presidência da República, da Casa Civil e dos ministérios da Educação e das Comunicações. A gestão do Projeto é feita em conjunto pelo MEC e pela Anatel, em parceria com as secretarias de Educação estaduais e municipais.

Além de instalar conexão à internet em alta velocidade nas escolas, as empresas devem oferecer ampliação periódica da velocidade, a fim de manter a qualidade e a atualização do serviço durante a vigência do aditivo firmado com o Governo Federal. Desde fevereiro de 2012, as prestadoras têm ampliado a velocidade de conexão – o valor mínimo é de 2 Mbps de *download* – de forma a assegurar a oferta de velocidade equivalente à melhor oferta comercial disseminada ao público em

geral na área de atendimento da escola. No caso das escolas atendidas por capacidade espacial, essa revisão é dispensada. O gráfico abaixo apresenta a distribuição das escolas conectadas por faixa de velocidade, no final de 2012.

Embora algumas escolas já contem com velocidade de acesso superior a 2 Mbps, não foi cumprido integralmente o estabelecido nos termos aditivos que estabeleciam o aumento da velocidade de conexão, o que levou a Anatel a instaurar procedimentos de apuração de descumprimento de obrigações (Pados) contra as prestadoras com sanção de advertência e determinação de que a velocidade fosse ampliada, conforme os requisitos do Projeto.

DISTRIBUIÇÃO DAS ESCOLAS POR FAIXA DE VELOCIDADE



NONO DÍGITO

Com o objetivo de ampliar os recursos de numeração do Serviço Móvel Pessoal (SMP) na área de registro 11 – que compreende 64 municípios do Estado de São Paulo, entre eles a capital e os municípios da Região Metropolitana – a Anatel implementou, em julho de 2012, o nono dígito nos telefones móveis dessa área.

A adoção do nono dígito fez com que a capacidade de numeração da área 11 aumentasse de 44 milhões para 90 milhões de números. Antes da mudança, havia 34,2 milhões de acessos móveis ativos, ou seja, 77,7% dos números possíveis estavam em uso.

Com a medida, foi acrescentado o dígito nove à esquerda dos números de telefones celulares, que passaram a ter o formato 9xxxx-xxxx. Os planos de numeração dos serviços Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Móvel Especializado (SME) não sofreram alterações, permanecendo com códigos de acesso de oito dígitos.

Além das adequações técnicas por parte das prestadoras de serviço de telecomunicações, essa medida demandou da sociedade a realização de ajustes em equipamentos e sistemas privados como, por exemplo, equipamentos de PABX e agendas de contatos.

A Anatel elaborou material informativo a respeito da implementação do nono dígito e estabeleceu prazos para que os usuários se acostumassem à mudança:

- de 29 de julho a 7 de agosto de 2012, as chamadas com oito e nove dígitos foram completadas normalmente;
- de 8 de agosto a 16 de setembro de 2012, as chamadas com oito dígitos foram interceptadas,

ENTENDA MELHOR

A decisão de adotar o nono dígito na telefonia móvel da área 11 foi tomada pela Anatel por meio da Resolução 553/2010, de modo a resolver o problema de escassez de recursos de numeração na região.

Ao analisar as alternativas existentes – a adoção de um novo código nacional (CN10) sobreposto ao CN11 e a inclusão de um nono dígito –, o Conselho Diretor da Agência considerou os pontos favoráveis e as dificuldades de implementação das duas alternativas e optou pela segunda. Foi estabelecido prazo de 24 meses para que as prestadoras implementassem o nono dígito à esquerda nos números de todos os telefones celulares da área 11.

A escolha da Anatel pela solução do nono dígito levou em consideração, principalmente, a facilidade de assimilação da mudança pela população e a manutenção da padronização da forma de discagem utilizada pelos usuários para chamadas locais e de longa distância, preocupação apresentada pelos representantes dos usuários durante a consulta e as audiências públicas sobre o tema realizadas pela Anatel.

Com o nono dígito, foi preservado um único e idêntico procedimento de discagem de chamadas em todo o território nacional, incluindo as chamadas a cobrar e em *roaming*. Além disso, a solução manteve a associação lógica feita por usuários entre o Código Nacional (DDD) e uma região geográfica certa e definida, contribuindo para a correta percepção do preço a ser pago nas chamadas telefônicas (se Local ou de Longa Distância).

com aviso sobre a mudança. Ficou a critério de cada operadora completar, ou não, a chamada;

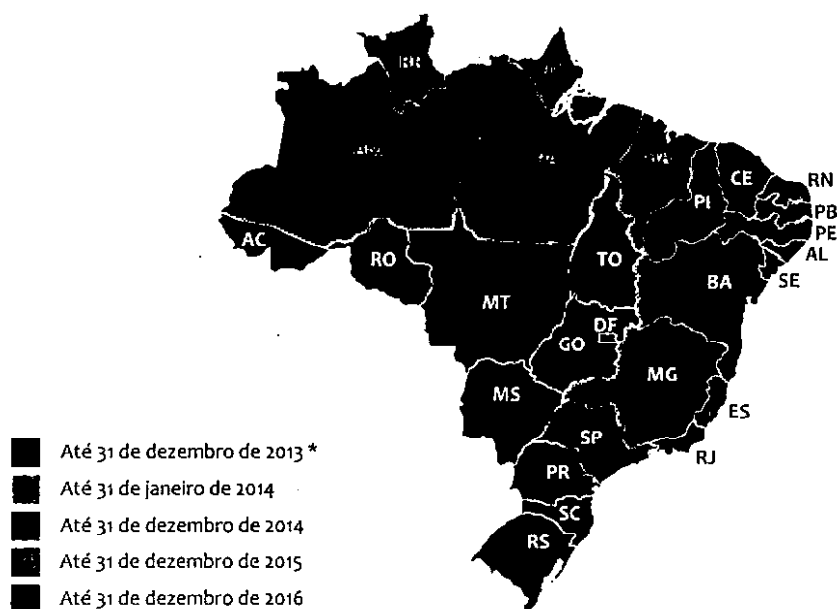
- de 17 de setembro de 2012 a 15 de janeiro de 2013, todas as chamadas para celulares marcadas com oito dígitos foram interceptadas, com aviso sobre a mudança, mas não completadas. Findo este prazo, não houve mais orientação sobre a nova forma de discagem.

A implementação do nono dígito na telefonia móvel de São Paulo ocorreu em conformidade com o planeja-

mento da Anatel, sem registro de ocorrências que comprometessem as chamadas entre os usuários.

O prazo para implementação do nono dígito nas demais áreas de registro – conforme determinado pela Resolução 553/2010 – foi definido pela Agência em novembro de 2012, por meio do Ato 6.305/2012. Até 31 de dezembro de 2016, o nono dígito estará implementado em todo o País; o mapa abaixo apresenta o cronograma para todos os códigos nacionais.

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTAÇÃO DO NONO DÍGITO (datas-limite)



* Exceto para a área de registro 11, onde o nono dígito foi adotado em julho de 2012

OFERTA DE SERVIÇOS

LICITAÇÃO DAS FAIXAS DE 450 MHz E DE 2,5 GHz

A Anatel realizou, em junho de 2012, a licitação das faixas de 450 MHz e de 2,5 GHz associadas a autorizações para exploração dos serviços de Comunicação Multimídia (SCM), Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Móvel Pessoal (SMP). As empresas participantes ofereceram R\$ 2,93 bilhões pelo direito de uso dessas radiofrequências, o que resultou em ágio médio de 31,3% em relação aos valores mínimos dos lotes colocados em disputa.

Como não houve propostas para a faixa de 450 MHz isoladamente (lote 1), ela foi ofertada com lotes da faixa de 2,5 GHz (lotes 2 a 5).

O resultado da licitação foi homologado em setembro de 2012, conforme tabela abaixo.

| RESULTADO DA LICITAÇÃO DAS FAIXAS DE 450 MHz E 2,5 GHz (Totais Gerais) | | |
|--|---------------------|------------------------------|
| Proponente | Quantidade de Lotes | Valor de Venda (em R\$ 1,00) |
| Claro | 20 | 988.804.000,00 |
| Oi | 12 | 399.783.450,00 |
| Tim | 7 | 382.238.000,00 |
| TV Filme Brasília | 12 | 90.576.000,00 |
| Sunrise | 2 | 19.094.000,00 |
| Vivo | 1 | 1.050.000.000,00 |
| Total | 54 | 2.930.495.450,00 |

Com a licitação da faixa de 450 MHz, as áreas rurais e as regiões remotas distantes até 30 quilômetros das sedes dos municípios serão atendidas com serviços de voz e dados (internet banda larga). Na faixa de 2,5 GHz, será introduzida no Brasil a telefonia móvel com tecnologia de quarta geração (4G), que permitirá a elevação da qualidade e da velocidade na transmissão de dados. A licitação visou, também, a atender a crescente demanda por serviços de telecomunicações e propiciar a infraestrutura adequada à realização dos grandes eventos internacionais que serão realizados no País nos próximos anos. Como resultado dessa licitação, combinada com licitações anteriores conduzidas pela Anatel em 2007 e 2010, todos os municípios brasileiros terão telefonia móvel prestada com tecnologias ditas de terceira geração (3G), em substituição à tecnologia de segunda geração.

A elaboração do edital da licitação – que recebeu contribuições da sociedade por meio de consulta e audiências públicas – observou as seguintes premissas:

- disponibilização de serviços de telecomunicações de voz e de dados em todos os municípios brasileiros, inclusive em suas áreas rurais, conforme previsto no Decreto 7.512/2011, que aprovou a terceira edição do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III);
- massificação das conexões de dados sem fio, com tecnologias que permitam maiores taxas de transmissão de *download* e de *upload*;
- atendimento imediato dos municípios designados como sede ou subsele da Copa das Confederações e da Copa do Mundo;
- estabelecimento de compromissos de abrangência que priorizem construção de infraestrutura de rede; e

- incentivo à competição e à concorrência na exploração dos serviços com a participação de agentes de pequeno, médio ou grande portes.

Entre os compromissos de abrangência definidos pela Anatel para a faixa de 2,5 GHz, destacam-se o atendimento:

- até abril de 2013, de todas as sedes da Copa das Confederações;
- até dezembro de 2013, de todas as sedes e sub-sedes da Copa do Mundo;
- até maio de 2014, de todas as capitais e todos os municípios com mais de 500 mil habitantes;
- até dezembro de 2015, de todos os municípios com mais de 200 mil habitantes;
- até dezembro de 2016, de todos os municípios com mais de 100 mil habitantes; e
- até dezembro de 2017, de todos os municípios com população entre 30 e 100 mil habitantes.

Além disso, deverão ser atendidos – com 2,5 GHz ou oferta de tecnologia equivalente ou superior ao 3G – 24% dos municípios brasileiros com população abaixo de 30 mil habitantes que ainda não contam com banda larga móvel.

Em relação à faixa de 450 MHz, os principais compromissos de abrangência são o atendimento a escolas públicas rurais com conexão de dados e às áreas rurais de:

- 30% dos municípios, até junho de 2014;
- 60% dos municípios, até dezembro de 2014; e
- 100% dos municípios, até dezembro de 2015.

O edital estabeleceu, ainda, que os proponentes vencedores assumissem compromisso de aquisição de bens, produtos, equipamentos, programas, sistemas de telecomunicações e de redes com tecnologia nacional.

O compromisso é, em linhas gerais, dividido em dois componentes: o primeiro referente aos investimentos em bens ou produtos adquiridos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), definido por meio da Lei 8.387/1991; e um segundo relacionado a investimentos em bens ou produtos com tecnologia desenvolvida no País, com percentual de adoção crescente:

- entre 2012 e dezembro de 2014: 60% (50% de PPB mais 10% de tecnologia desenvolvida no País);
- entre 2015 e dezembro de 2016: 65% (50% de PPB mais 15% de tecnologia desenvolvida no País); e
- entre 2017 e dezembro de 2022: 70% (50% de PPB mais 20% de tecnologia desenvolvida no País).

Conforme previsto no edital, está em estudo na Anatel o Regulamento do Compromisso de Aquisição de Produtos de Tecnologia Nacional, que estabelecerá as condições para o acompanhamento deste compromisso.

LICITAÇÃO DE DIREITO DE EXPLORAÇÃO DE SATÉLITE BRASILEIRO

A Anatel realizou, em março de 2012, sessão de análise e julgamento das propostas de preços das proponentes remanescentes referentes à quarta etapa da Licitação 002/2011/PVSS/SPV-Anatel (modalidade concorrência pública) para conferência de direito de exploração de satélite brasileiro.

Iniciada em 2011, a licitação teve como objetivos possibilitar a ocupação de recursos de órbita e espectro coordenados pela Administração brasileira ante a União Internacional de Telecomunicações (UIT) e aumentar a capacidade satelital brasileira para atender as atuais demandas no setor e aquelas antecipadas em função de grandes eventos, tais como a Copa do Mundo e as Olimpíadas.

A tabela abaixo apresenta as empresas vencedoras – incluindo os resultados das sessões realizadas em 2011 e 2012 –, bem como os valores ofertados.

A capacidade referente aos novos satélites brasileiros estará disponível nos próximos cinco anos. Esse aumento de capacidade possibilitará novas aplicações de internet em alta velocidade – inclusive em projetos como o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL) – e expansão de serviços de TV por Assinatura, entre outros.

Os novos satélites brasileiros cobrirão 100% do País e dedicarão parte da capacidade para atender o mercado nacional. Os direitos de exploração serão conferidos por 15 anos, prorrogáveis uma única vez.

| RESULTADO DA LICITAÇÃO DE DIREITO DE EXPLORAÇÃO DE SATÉLITE BRASILEIRO | | | |
|--|---------------------------------|---------------------------|-----------|
| Lote | Empresa vencedora | Valor (em R\$ milhões) | Ágio |
| Primeiro direito | HNS Americas Comunicações Ltda. | 145,2 | 3.579,82% |
| Segundo direito | Star One S.A. | 37,0 | 837,70% |
| Terceiro direito | Star One S.A. | 37,0 | 837,70% |
| Quarto direito | Eutelsat do Brasil Ltda. | 14,0 | 254,85% |

OPERAÇÃO DE SATÉLITES EM BANDA KA

No final de 2012, a Anatel aprovou, por meio da Resolução 599/2012, a Norma das Condições de Operação de Satélites Geoestacionários em Banda Ka com Cobertura sobre o Território Brasileiro.

A Norma disciplina as condições para a operação de satélites geoestacionários com separação orbital de dois graus ou mais, nas faixas de frequências 17,7 a 20,2 GHz, enlace de descida, e 27 a 30 GHz, enlace de subida, a chamada banda Ka, estabelecendo parâmetros e critérios técnicos para esse fim, bem como as condições para o licenciamento em bloco de estações terrenas operando nessa banda.

A proposta de Norma foi submetida às contribuições da sociedade, no final de 2011, por meio de consulta pública. A elaboração considerou, entre outros aspectos, as manifestações de interesse na exploração de satélites em banda Ka sobre o território brasileiro; a demanda de novas aplicações por satélite que requerem grande largura de banda e altas taxas de transmissão; e o estado da arte das técnicas de codificação e modulação e das tecnologias adaptativas.

Além de contribuir para a otimização do uso dos recursos de órbita e de espectro, a Norma representa um estímulo à expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações em benefício da população brasileira e para a massificação do acesso à internet banda larga, especialmente nas regiões onde a infraestrutura de telecomunicações é incipiente.

A exploração de satélites na banda Ka já ocorre nos Estados Unidos, no Canadá e na Europa para atendimento a serviços em banda larga e TV por Assinatura

via satélite. Está previsto para 2013 o lançamento do primeiro satélite brasileiro que irá operar nas faixas de frequências dessa banda.

LICENCIAMENTO DE ESTAÇÕES TERRENAS

Com a publicação, em julho de 2012, da Norma para o Licenciamento de Estações Terrenas – aprovada pela Resolução 593/2012 –, a Anatel disciplinou as condições e os procedimentos para o licenciamento dos mais variados tipos de estações terrenas, desde pequenos terminais portáteis até grandes estações instaladas em teleportos, que se comunicam com mais de um satélite.

A Norma regulamentou, além do licenciamento individual de estações terrenas, o licenciamento em bloco dessas estações. Nesse sentido, foram estabelecidos procedimentos que possibilitam que sejam licenciadas, com agilidade, estações de observação associadas a serviços científicos, estações móveis, estações terrenas de pequeno porte (VSAT, do inglês *Very Small Aperture Terminal*) e estações terrenas a bordo de embarcações (ESV, do inglês *Earth Station on Board Vessel*) na banda Ku com características técnicas similares.

A Norma define, ainda, as situações que configuram alteração de natureza técnica em estações, evitando-se a necessidade de licenciar novamente a mesma estação caso sejam realizadas alterações que não aumentam o potencial de interferência.

Especificamente em relação às ESVs, a regulamentação aprovada pela Anatel atende às necessidades de importantes nichos de mercados, como a indústria de exploração de petróleo e gás natural e a indústria de transporte marítimo ou pluvial.

SEAC

A Lei 12.485/2011 determinou que o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) sucederia os serviços de TV por Assinatura até então existentes, cabendo à Agência regulamentá-lo no âmbito de suas competências. Por meio da Resolução 581/2012, a Anatel aprovou o Regulamento do SeAC. O modelo do termo de autorização do serviço, por sua vez, foi aprovado pela Resolução 582/2012.

A regulamentação do SeAC foi feita após processo que contou com a participação da sociedade por meio de consulta e audiência públicas e teve como objetivos simplificar a regulamentação, de forma a permitir a ampliação dos serviços de TV por Assinatura; incentivar a competição; e, consequentemente, estimular a redução de preços, trazendo benefícios à sociedade.

Com o novo regulamento, foram unificadas as regras para serviços semelhantes, antes diferenciados pela tecnologia utilizada para a distribuição da programação: Serviço de TV a Cabo (TVC), Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), Serviço de

Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura Via Satélite (DTH) e Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA). A regulamentação aprovada pela Agência em 2012 foi elaborada com o intuito de reduzir possíveis barreiras à entrada de novos prestadores, favorecendo a competição, com foco nos pequenos prestadores de serviço, e inclui disposições sobre outorga; instalação e licenciamento de estações; e canais de programação de distribuição obrigatória.

Com a publicação das novas regras, a Anatel passou a desenvolver dois processos referentes às outorgas de TV por Assinatura:

- atuais prestadores de serviços podem solicitar à Agência a adaptação das respectivas outorgas para termos de autorização para a prestação do SeAC e
- novos operadores podem solicitar outorga para a prestação do SeAC

Desde março de 2012, quando foi publicado o Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), os pedidos de anuência prévia para transferência de controle e/ou de outorga de prestadoras de TV por Assinatura só podem ser processados após a adaptação dos instrumentos de outorga para o SeAC, conforme estabelecido pela Lei 12.485/2011.

Ainda de acordo com a Lei 12.485/2011, alterações societárias que envolvam empresas prestadoras do SeAC devem observar os limites de propriedade cruzada com empresas de radiodifusão e com produtoras e programadoras de conteúdo.

Também como resultado da regulamentação elaborada pela Anatel, a autorização para a prestação do SeAC passou a ser de âmbito nacional. A interessada na prestação do serviço deve ser empresa constituída

ENTENDA MELHOR

De acordo com a Lei 12.485/2011, o SeAC é o serviço de telecomunicações de interesse coletivo prestado no regime privado, destinado à distribuição de conteúdos audiovisuais na forma de pacotes, de canais nas modalidades avulsa de programação e avulsa de conteúdo programado e de canais de distribuição obrigatória, por meio de qualquer tecnologia, processo, meio e protocolo de comunicação, cuja recepção é condicionada à contratação remunerada por assinantes.

sob as leis brasileiras, com sede e administração no País. O preço da outorga é de R\$ 9 mil e devem ser observadas, além das condições previstas em lei e na regulamentação, a necessidade de apresentação de documentação e do projeto técnico, bem como a não detenção de outorgas dos serviços de DTH, de TVC, de MMDS ou de TVA.

As prestadoras que tiverem suas outorgas adaptadas para a prestação do SeAC deverão assegurar a continuidade da prestação dos serviços a seus assinantes, com preços similares ou inferiores aos por elas praticados na mesma área de prestação dos serviços. Também estarão sujeitas ao Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura e ao Plano Geral de Metas de Qualidade para os Serviços de Televisão por Assinatura.

O Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado garante aos assinantes, sempre que solicitado:

- o acesso, de forma onerosa, a dispositivo eletrônico que permita o bloqueio da recepção de canais de programação e de conteúdos transmitidos;
- que a unidade receptora decodificadora (URD) assegure a utilização de janela com intérprete em Libras ou subtitulação; e
- informações sobre características e especificações técnicas das URDs necessárias à sua conexão com a rede.

A expectativa da Anatel, com a regulamentação do SeAC, é que, em cinco anos, seja possível dobrar a presença da TV por Assinatura no País. Além disso, a ampliação da rede de fibra óptica decorrente da expansão da TV por Assinatura poderá contribuir para a massificação da internet de alta velocidade.

Os primeiros pedidos de autorização para a prestação do Serviço de Acesso Condicionado foram apresentados à Anatel ainda no primeiro semestre de 2012. Até o final do exercício, 82 processos de outorga foram instaurados na Agência. Além disso, haviam sido adaptadas 168 outorgas de serviços de TV por Assinatura para o SeAC.

REDE DE FIBRA ÓTICA NACIONAL

Em cumprimento aos condicionamentos estabelecidos pela Anatel, por meio do Ato 7.828/2008, para a anuência prévia da aquisição da Brasil Telecom pela Telemar Norte Leste, em 2012 foi atestada a interligação à infraestrutura de telecomunicações por meio de fibra ótica do município de Boa Vista, no Estado de Roraima, conforme Ato 1.595/2012-CD, e do município de Manaus, no Estado do Amazonas, conforme Ato 4.536/2012-CD.

A interligação gerou maior confiabilidade, maior capacidade de transmissão e menores preços para os cidadãos. Especificamente quanto ao município de Manaus, Oi e Embratel firmaram contrato para utilização mútua de suas redes de fibra ótica para fins de redundância, reduzindo, assim, a probabilidade de constantes interrupções na região.

RADIODIFUSÃO

Em junho de 2012, a Anatel e o Ministério das Comunicações firmaram o Acordo de Cooperação 002/2012 com o objetivo de conferir maior celeridade aos processos de alterações técnicas de entidades de radiodifusão.

Por meio do acordo, o Ministério delegou à Agência a competência para analisar processos técnicos de engenharia dos serviços de radiodifusão, com poderes de instrução e decisão sobre os seguintes assuntos:

- licenciamento das estações;
- alteração de local de instalação das estações;
- alteração de frequência ou canal de operação;
- alteração de características técnicas;
- mudança de transmissor e/ou sistema irradiante;
- alteração do local do estúdio;
- enquadramento em novas características de plano básico;
- aumento de potência; e
- mudança de classe.

Entre julho e dezembro de 2012, o Ministério das Comunicações encaminhou à Anatel 5,5 mil processos de licenciamento e de alterações técnicas de entidades de radiodifusão e 360 deles haviam sido analisados até o final do exercício. A fim de imprimir maior agilidade na análise dos demais processos, a Agência capacitou 30 servidores das representações estaduais – o que permitirá descentralizar esse trabalho.

No final do exercício, foi firmado novo convênio entre a Anatel e o Ministério das Comunicações. O

Acordo de Cooperação Técnica 004/2012 tem como objetivo a definição das funcionalidades de sistemas de informação capazes de atender demandas relacionadas à regulação da radiodifusão no Brasil.

COMPETIÇÃO PGMC

Em novembro de 2012, a Anatel aprovou, por meio da Resolução 600/2012, o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC). O documento trata do incentivo e da promoção da concorrência livre, ampla e justa no setor de telecomunicações, além de aperfeiçoar a regulamentação relativa ao estabelecimento de assimetrias regulatórias caso seja constatada a existência de Poder de Mercado Significativo (PMS).

O Plano foi elaborado com o objetivo de propor medidas de promoção da competição e da diversidade dos serviços, de modo a incrementar a oferta de telecomunicações em padrões de qualidade e preços compatíveis com a exigência dos usuários. O PGMC traça as linhas gerais de análise para verificação da competição nos diversos mercados relevantes regulados pela Anatel, com o objetivo de tornar as medidas regulatórias mais precisas. Nesse sentido, prevê a necessidade de imposição de medidas assimétricas somente quando forem verificadas falhas de mercado.

O PGMC reúne, em um único documento, medidas específicas para a promoção da competição e possibilita futuras reavaliações sistemáticas e mais críticas do mercado quanto a esse aspecto. O Plano estabelece:

- critérios e diretrizes para a identificação e a análise de mercados relevantes do setor de telecomunicações;

- critérios e diretrizes para a identificação dos grupos com Poder de Mercado Significativo em cada mercado relevante;
- diretrizes para a adoção de medidas regulatórias assimétricas;
- medidas regulatórias assimétricas para os mercados relevantes;
- medidas gerais a serem cumpridas por grupos que contenham concessionárias de telefonia fixa em setores de mais de uma região, conforme o Plano Geral de Outorgas (PGO);
- procedimentos para a composição de conflitos entre agentes econômicos em matérias diretamente relacionadas com o PGMG;
- critérios e diretrizes para o acompanhamento da competição nos mercados relevantes; e
- a criação de uma Entidade Supervisora de Ofertas de Atacado e das Bases de Dados de Atacado, para centralizar e operacionalizar as bases de dados, além de desenvolver e disponibilizar Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado.

De acordo com o Plano, os seguintes tipos de medidas regulatórias assimétricas podem ser impostos aos grupos detentores de PMS:

- medidas de transparência;
- medidas de tratamento isonômico e não discriminatório;
- medidas de controle de preços de produtos de atacado;
- medidas de obrigação de acesso e de fornecimento de recursos de rede específicos;

- obrigações de oferta de produtos de atacado nas condições especificadas pela Anatel;
- obrigações para corrigir falhas de mercado específicas ou para atender ao ordenamento legal ou regulatório em vigor; e
- separação contábil, funcional ou estrutural.

A Anatel reavaliará periodicamente os mercados relevantes identificados e os grupos detentores de PMS – além da necessidade e da adequação das medidas regulatórias assimétricas estabelecidas –, acompanhando permanentemente a competição e atuando, quando demandada, na composição de conflitos entre agentes econômicos.

Os mercados objeto de análise e imposição de medidas assimétricas foram:

- rede fixa de acesso para transmissão de dados via par de cobre em taxas inferiores a 25 Mbps;
- rede fixa de transporte local e de longa distância para transmissão de dados em taxas inferiores a 25 Mbps;
- infraestrutura passiva;
- interconexão em redes móveis;
- itinerância nacional; e
- grupo com concessionária de STFC em mais de uma Região do PGO.

O PGMG inova também ao estabelecer um rito sumário para a resolução de conflitos, medida que surgiu da necessidade de maior celeridade para a resolução de questões que, caso não resolvidas, poderiam, inclusive, impedir a entrada de um novo competidor no mercado.

Os documentos que serviram de base à elaboração do Plano e a relação dos grupos detentores de Poder de Mercado Significativo – discriminados por mercado relevante – foram disponibilizados pela Agência em seu portal na internet.

EILD

No exercício, a Anatel aprovou, por meio da Resolução 590/2012, a revisão do Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD). O documento reúne as regras que disciplinam a EILD no Brasil, tendo em vista a sua adequação ao atual panorama tecnológico e mercadológico nacional e a necessidade de torná-las mais aderentes à promoção da competição na oferta dos serviços de telecomunicações. O objetivo do Regulamento é disciplinar a EILD, atuando, especialmente, nos conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações.

Entre as principais mudanças do novo Regulamento, estão a melhoria dos critérios para definição da EILD como Padrão ou Especial (o que impacta diretamente nos custos) e o estabelecimento de um procedimento célere para mediação da Agência em caso de conflitos.

ENTENDA MELHOR

A EILD é uma modalidade de exploração industrial em que uma prestadora de serviços de telecomunicações fornece à outra, mediante remuneração preestabelecida, Linha Dedicada com características técnicas definidas para constituição da rede de serviços.

MODELO DE CUSTOS

Em julho de 2012, a Anatel realizou consulta pública para receber contribuições da sociedade sobre documentos relevantes para a modelagem de custos do setor de telecomunicações. Considerando a experiência internacional de outros órgãos reguladores, a Agência decidiu colher comentários e sugestões sobre o *Documento de Conceito* e a *Solicitação de Dados*. Em dezembro, a Agência promoveu – com o objetivo de apresentar um panorama do desenvolvimento do modelo de custos na região das Américas e no Brasil – o *Seminário Internacional sobre Modelagem de Custos*.

O modelo orientado a custos está associado, entre outros aspectos, à fixação das tarifas de uso de rede da telefonia fixa (TU-RL) e à apuração dos valores de referência de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD) e do Valor de Remuneração de Uso de Rede do Serviço Móvel Pessoal (VU-M). Ele é de fundamental relevância para a Anatel no cumprimento das políticas públicas setoriais e contribuirá para o aperfeiçoamento da regulação do setor como um todo.

Para o desenvolvimento do modelo de custos, foi contratado um consórcio integrado pelas consultorias britânicas Analysis Mason e Grant Thornton e pela brasileira Advisia – escolhidas por meio de licitação internacional realizada pela União Internacional de Telecomunicações (UIT).

Coordenado pela Anatel, o desenvolvimento do Projeto Modelo de Custos foi iniciado no segundo semestre de 2011. Até o final de 2013 – quando esse trabalho será concluído –, estão previstas sete etapas para a implementação do modelo de custos, conforme a tabela a seguir.

| IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE CUSTOS | |
|-----------------------------------|--|
| Etapa | Descrição |
| I | Planejamento Geral: definição detalhada de todo o Plano de Trabalho e do Cronograma do Projeto. Etapa concluída em outubro de 2011. |
| II | Processamento e validação de dados das operadoras: realização de auditorias das informações dos Documentos de Separação e Alocação de Contas (DSACs) entregues pelas operadoras, consolidação das informações dos DSACs, integração das informações dos DSACs na aplicação ABC/ABM (ferramenta de gestão de custos por atividade), com os respectivos treinamentos. Etapa concluída em setembro de 2012. |
| III | Modelo <i>Top-down</i> FAC-HCA: análise, desenvolvimento e implementação dos modelos FAC-HCA <i>top-down</i> (modelo de custeio baseado em atividades a partir da contabilidade – custo histórico – das operadoras). |
| IV | Modelo <i>Top-down</i> FAC-CCA: análise, desenvolvimento e implementação dos modelos FAC-CCA <i>top-down</i> (modelo de custeio baseado em atividades a partir da contabilidade das operadoras, considerando a atualização dos ativos a custos correntes). |
| V | Modelo <i>Top-down Long Run Incremental Cost</i> (LRIC): análise, desenvolvimento e implementação dos modelos LRIC (modelo de custos incrementais de longo prazo que considera as informações dos modelos FAC-CCA e que os insumos são variáveis no longo prazo). |
| VI | Modelo <i>Bottom-up</i> (Modelo de Empresa Eficiente): desenvolvimento e implementação dos modelos <i>Bottom-Up</i> (modelos de empresas hipotéticas eficientes). |
| VII | Metodologia para estabelecimento de tarifas de interconexão e valores de EILD: procedimento metodológico a ser considerado quando da precificação dos produtos de atacado. |

Com o desenvolvimento do Modelo de Custos, a Agência contará com ferramentas mais robustas para subsidiar ações regulatórias que poderão incentivar a competição e contribuir para tornar as políticas públicas para o setor mais efetivas ao longo do tempo.

Para o exercício de 2013, está prevista a conclusão das modelagens FAC, LRIC e *Bottom Up* e a realização de consultas públicas para a revisão da regulamentação afeta à separação contábil e à modelagem de custos.

QUALIDADE TELEFONIA MÓVEL

Em julho de 2012, a Anatel – de modo a garantir a melhoria dos serviços prestados à sociedade – adotou cautelar determinando a suspensão da ativação de novos acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP) das prestadoras que apresentaram o pior desempenho por Unidade da Federação. A medida foi tomada em razão do crescimento do número de reclamações registradas na Anatel, associado aos dados de acompanhamento e de fiscalizações realizadas.

Durante a vigência da cautelar, os novos consumidores puderam escolher entre, pelo menos, três operadoras em cada Unidade da Federação.

Paralelamente à suspensão de novas ativações, a Agência determinou que as prestadoras apresentassem, em até 30 dias, Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal, detalhado por Unidade da Federação, contendo medidas capazes de garantir a qualidade do serviço e das redes de telecomunicações, em especial quanto ao complemento e à interrupção de chamadas e ao atendimento aos usuários.

Mesmo as prestadoras que não foram proibidas de comercializar novas linhas em nenhum estado tiveram de apresentar o Plano de Melhoria.

A suspensão durou de 23 de julho a 2 de agosto. A comercialização e a ativação de novos acessos só foram permitidas após a análise e a aprovação, pela Anatel, dos planos apresentados pelas empresas. As propostas foram consideradas satisfatórias pela Agência e são acompanhadas trimestralmente. As três prestadoras que tiveram suas vendas suspensas se comprometeram

a investir, no período de 2012 a 2014, R\$ 20 bilhões para melhorias no serviço.

A fiscalização dos planos apresentados à Anatel tem sido feita por meio de monitoramento no qual são verificados:

- parâmetros de rede (taxa de acesso à rede de voz e dados, taxa de queda de chamadas de voz e conexão de dados, congestionamento em rotas de longa distância e níveis de bloqueio e quedas de chamadas, por município);
- atendimento (taxa de reclamação na prestadora e taxa de reclamação dos usuários na Anatel, com ênfase nos motivos relacionados à qualidade da rede); e
- interrupções no serviço (índice de interrupções no SMP, levando-se em consideração quantidade, duração média e causas. Nos municípios com população acima de 300 mil habitantes, esse monitoramento é feito antenna por antenna).

CHAMADAS SUCESSIVAS

Em novembro de 2012, a Anatel aprovou, por meio da Resolução 604/2012, alteração no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal para que chamadas sucessivas feitas de celular para um mesmo número fossem consideradas uma única ligação para efeitos de tarifação. Para serem consideradas sucessivas, as chamadas devem ser refeitas, no intervalo máximo de 120 segundos, entre os mesmos números de origem e de destino. A alteração teve como objetivo evitar prejuízos aos usuários devido a quedas de ligações.

De acordo com a regulamentação da Agência, não há limite para a quantidade de ligações sucessivas. A alteração abrange apenas ligações feitas de telefones

móveis, mas os números de destino podem ser fixos ou móveis.

A regra das chamadas sucessivas é aplicável a todos os planos de serviço, independentemente se a tarifação é feita por tempo de ligação ou por chamada. No caso de quem paga a ligação por tempo, a cobrança é feita a partir da soma dos segundos e minutos de todas as chamadas sucessivas. No caso de quem paga por ligação, as chamadas sucessivas são consideradas uma só para efeito de cobrança.

TELEFONIA FIXA

Em 2012, a Anatel expediu despachos cautelares em desfavor de concessionárias da telefonia fixa para a redução do número de interrupções e suas durações, bem como a regularização dos processos de ressarcimento aos usuários. A medida – que atingiu a prestação do serviço no Amazonas, no Pará, no Maranhão, no Piauí, no Ceará, na Bahia, em Minas Gerais, em São Paulo e no Paraná – foi adotada como parte dos processos de acompanhamento e controle da qualidade da prestação do serviço instaurados em 2011.

Entre os resultados verificados pela Agência em todo o País, na comparação com 2011, destacam-se:

- redução de 8% no número de interrupções;
- redução de 17% na duração das interrupções;
- redução de 16% no número de acessos afetados por interrupção.

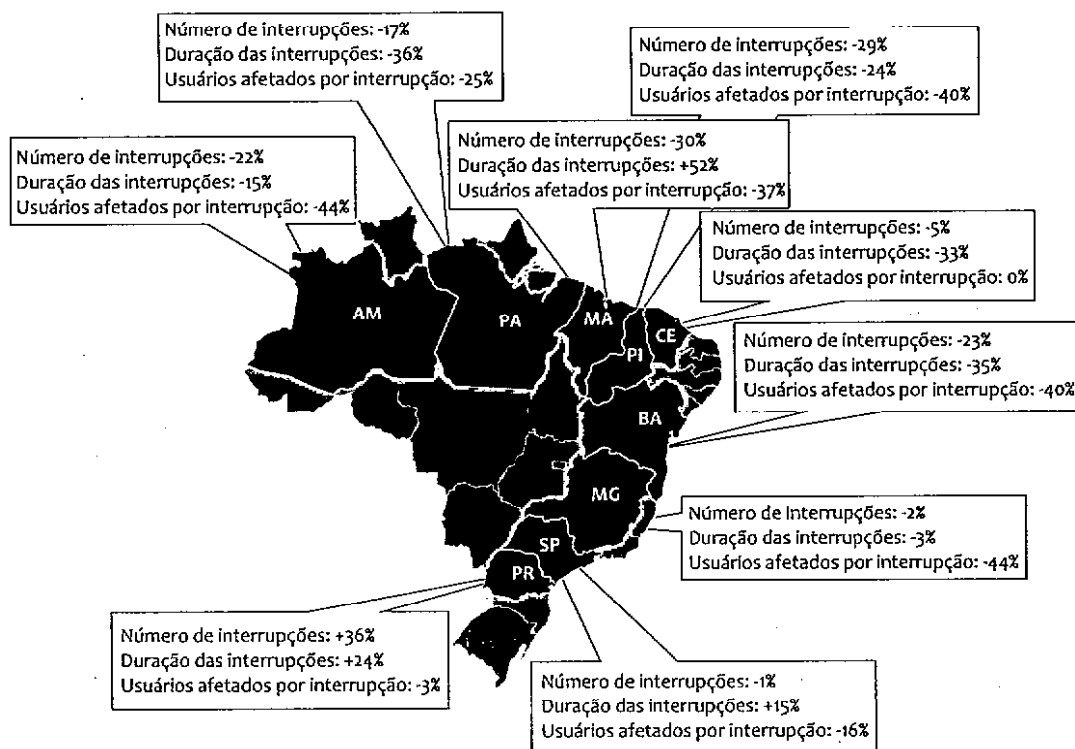
Essa melhora foi verificada, principalmente, nos estados mais críticos, como Amazonas, Pará e Piauí. O mapa a seguir destaca alguns dos principais resultados alcançados na comparação com 2011.

No final do exercício, a Anatel estudava medidas para garantir o cumprimento dos índices fixados nas cautelares nos estados em que a melhoria do serviço ficou abaixo do esperado pela Agência.

Também em 2012, a Agência expediu despachos cautelares determinando que concessionárias apresentassem planos de ação para alcance das metas estabelecidas no Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – aprovado pela Resolução 341/2003 –, especialmente com relação aos indicadores mais críticos.

Os planos de ação apresentados pelas prestadoras são acompanhados pela Anatel. Como resultado desse trabalho, foi constatada melhora em indicadores da telefonia fixa, com reflexos no número de reclamações registradas na Central de Atendimento da Agência: as queixas por motivo de reparo registraram queda de 28%, as relacionadas à cobrança, diminuição de 6%.

RESULTADO DAS CAUTELARES SOBRE INTERRUPÇÕES NA TELEFONIA FIXA



REVITALIZAÇÃO DE ORELHÕES

Durante 2012, a Anatel prosseguiu com as ações – iniciadas em 2011 – para melhorar e modernizar a planta de orelhões. Em agosto, a Agência divulgou o primeiro balanço do Plano de Revitalização da Telefonia de Uso Público, tendo registrado evolução positiva na disponibilidade da planta.

Do início da implementação do Plano até dezembro de 2012, segundo dados das concessionárias, cerca de R\$ 200 milhões foram investidos na recuperação dos orelhões em todo o País. O Plano de Revitalização da Telefonia de Uso Público engloba ações que visam à manutenção permanente da planta, por meio de procedimento operacional de vistoria periódica dos TUPs para garantir a continuidade dos resultados alcançados.

ENTENDA MELHOR

No segundo semestre de 2011, a Anatel iniciou esforço para solucionar problemas na telefonia pública de todo o País, em especial da Região Norte. A Agência determinou às prestadoras a adoção de ações emergenciais para a revitalização dos orelhões e, além disso, estabeleceu que fossem solucionados problemas de cobertura e interrupções dos serviços de telefonia fixa e móvel.

Em outubro de 2011, as prestadoras firmaram compromissos por meio de planos de revitalização e melhoria dos serviços prestados.

Com o objetivo de elevar as taxas de disponibilidade da planta de TUPs, a Anatel estabeleceu que as empresas devem atingir patamar mínimo de 90% de orelhões em funcionamento em cada estado. Para as localidades atendidas apenas por TUPs, foi estabelecido percentual mais elevado: 95% de disponibilidade.

GRATUIDADE DE LIGAÇÕES

Em 2012 a Anatel emitiu despachos cautelares que resultaram na gratuidade de chamadas originadas a partir dos orelhões de responsabilidade de duas concessionárias. A medida foi adotada porque, segundo avaliação da Agência, as prestadoras apresentaram desempenho insatisfatório na execução do Plano de Revitalização da Telefonia de Uso Público iniciado em setembro de 2011.

Para uma das empresas, a medida foi ampliada devido ao não cumprimento da densidade de orelhões estabelecida no novo Plano Geral de Metas para a Univer-

salização (PGMU III), que alterou a densidade mínima da telefonia pública de seis TUPs por mil habitantes por setor do Plano Geral de Outorgas para quatro TUPs por mil habitantes por município, mudança que teve como objetivo proporcionar melhor distribuição dos orelhões, beneficiando diretamente mais de 37 milhões de habitantes de cerca de dois mil pequenos municípios. Essa nova densidade deveria ter sido cumprida por todas as concessionárias até 30 de junho de 2012.

MODERNIZAÇÃO DOS ORELHÕES

Desde julho de 2012, o nível de ocupação dos orelhões brasileiros vem sendo monitorado pela Anatel, que acompanha, inclusive, o horário e a duração de cada uma das chamadas originadas e terminadas em cada orelhão, a fim de melhor avaliar a densidade e a distribuição dos telefones públicos no País.

Ao longo do ano, foram priorizadas ações que embasaram a revisão da regulamentação de modo a permitir a modernização dos orelhões, apresentando inovações na forma de cobrança e funcionalidades como o acesso à internet e melhorias na acessibilidade.

No exercício, a Anatel realizou consulta pública para ouvir a sociedade sobre o Regulamento de Características de Funcionamento e Cobrança do Telefone de Uso Público do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). A proposta da Agência unifica os regulamentos de Características de Funcionamento do Telefone de Uso Público do STFC e para Utilização do Cartão Indutivo em Telefone de Uso Público do STFC.

Além da consulta, a Anatel promoveu uma audiência pública sobre o assunto, de modo a ampliar a participação da sociedade na elaboração do Regulamento.

BANDA LARGA

No exercício, a Anatel iniciou o projeto de medição da qualidade da banda larga fixa e móvel no Brasil. As medições, que começaram em novembro, estão previstas no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM – aprovado pela Resolução 574/2011) e no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP – aprovado pela Resolução 575/2011).

Os resultados dessas medições permitirão à Anatel conhecer com maior precisão a qualidade do serviço em todo o País e, assim, adotar as medidas necessárias para a progressiva melhoria e o atendimento às metas estabelecidas na regulamentação da Agência.

As medições contribuirão, ainda, para a elevação da competição na banda larga, pois oferecerão ao consumidor parâmetros objetivos para a comparação dos serviços oferecidos pelas diversas prestadoras, o que tende a estimular as empresas a investir mais para assegurar a qualidade dos serviços e a reduzir preços para ampliar sua base de clientes.

Os processos de aferição da qualidade da banda larga têm sido desenvolvidos por um grupo de trabalho coordenado pela Anatel; a implementação das ações está a cargo da Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ). Na definição do modelo adotado no Brasil, foi aproveitada a experiência e a tecnologia usadas para a medição da banda larga fixa em iniciativas semelhantes desenvolvidas por mais de 35 países, como Estados Unidos e Reino Unido. Já para as medições da banda larga móvel, estava em desenvolvimento, no final de 2012, metodologia com premissas semelhantes às utilizadas na banda larga fixa, considerando as peculiaridades do serviço.

A iniciativa da Agência é considerada pioneira no mundo porque, apesar de outros países acompanharem a qualidade das conexões de dados, nenhum órgão regulador estabeleceu metas objetivas como as definidas no RGQ-SMP e no RGQ-SCM.

O projeto abrange usuários das prestadoras do Serviço de Comunicação Multimídia e do Serviço Móvel Pessoal com mais de 50 mil acessos: Oi, Net/Embratel, Telefônica/Vivo, GVT, CTBC, Claro, Sercomtel, Tim e Cabo Telecom. Desde agosto de 2012, a Anatel desenvolve campanha, por meio de seu portal na internet e em seus perfis nas redes sociais, para atrair voluntários que queiram participar do projeto instalando equipamentos de medição em suas conexões de banda larga fixa.

Podem ser voluntários todos os usuários que tenham contrato de prestação de serviço de banda larga fixa em seu nome; apenas funcionários das empresas analisadas – bem como suas colgadas, controladas ou controladoras – não podem participar. De modo a permitir a avaliação do serviço prestado a diferentes perfis de usuários, o plano amostral elaborado pela Agência prevê a seleção de voluntários distribuídos por Unidade da Federação, operadora e faixa de velocidade contratada.

Os selecionados pela EAQ não têm qualquer ônus para a instalação dos equipamentos e também não são remunerados. Os voluntários recebem um aparelho batizado de *whitebox*, que faz a medição ao ser conectado ao modem/roteador de cada residência ou empresa. A aferição nos equipamentos instalados nos computadores é diária e ininterrupta. O equipamento não coleta qualquer informação pessoal, nem interfere ou monitora a navegação do usuário.

Por meio das medições, são acompanhados – na banda larga fixa – indicadores como velocidades de *upload* e

de *download*, latência, variação da latência (ou *jitter*) e perda de pacotes.

Para as medições de qualidade da banda larga móvel, o Rio de Janeiro foi a primeira Unidade da Federação a receber os medidores. Desde novembro, as conexões à internet prestadas por meio do Serviço Móvel Pessoal são avaliadas por equipamentos distribuídos em diversos pontos do Estado. Gradativamente, outros estados receberão os equipamentos.

Também desde novembro foi disponibilizado pela Entidade Aferidora da Qualidade *software* para que usuários de banda larga móvel possam medir a qualidade do serviço em seus computadores ou *smartphones*. Em fevereiro de 2012, programa semelhante havia sido disponibilizado para os usuários da banda larga fixa. Com essas ferramentas, o usuário pode acompanhar velocidades de *upload* e de *download*, latência, perda de pacote e o histórico das medições realizadas.

O grupo de trabalho responsável pela definição da metodologia e dos procedimentos referentes às medições é coordenado pela Anatel e conta com a participação de representantes das prestadoras, da Entidade Aferidora da Qualidade e de entidades convidadas, como o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.Br) e o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

Os regulamentos gerais de qualidade do SCM e do SMP trazem elementos para garantir a isenção da EAQ, como a obrigatoriedade de ela ser dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória. Além disso, a EAQ deve certificar os processos de aferição junto a um Organismo de Certificação Credenciado, o que confere ainda mais credibilidade aos processos executados. Caso entenda necessário, a Anatel pode realizar auditorias nos pro-

cessos e comparar os dados apresentados pela EAQ com o resultado de pesquisas junto aos usuários do serviço.

A PricewaterhouseCoopers foi escolhida Entidade Aferidora da Qualidade após processo de seleção realizado pela Anatel no início de 2012. Segundo as regras do processo seletivo, cabe à empresa, até 2017, realizar todos os processos necessários para a medição da qualidade da banda larga no País e enviar à Anatel todas as informações necessárias à composição e cálculo dos indicadores previstos na regulamentação.

TV POR ASSINATURA

Entre o final de setembro e o início de outubro de 2012, a Anatel realizou reuniões com prestadoras de TV por Assinatura para discutir a qualidade do serviço. Nesses encontros, ficou decidido que as prestadoras deveriam elaborar e apresentar à Agência, em até 30 dias, um plano de ação e investimento no setor, a exemplo do que foi estabelecido para as concessionárias de telefonia fixa, em 2011, para a melhoria dos *orelhões* e, em 2012, para as prestadoras de telefonia móvel. Por meio da medida, buscou-se a diminuição do número de reclamações e a progressiva melhoria da qualidade da TV por Assinatura, em todo o País.

A decisão da Anatel foi motivada pelo aumento do número de reclamações referentes ao serviço, que dobrou no período de um ano: a quantidade de queixas registradas na Agência subiu de 7.329, em julho de 2011, para 14.851, em julho de 2012, o que representa aumento de 102,6%. Considerando a meta estabelecida no Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) dos Serviços de TV por Assinatura de, no máximo, 0,65 reclamação para cada mil assinantes, a Anatel estabeleceu que as prestadoras adotassem ações para reduzir em,

no mínimo, 35% o número de queixas registradas na Agência.

Entre os principais motivos reclamados estão cobrança, cancelamento, reparo, instalação e atendimento. As prestadoras de TV por Assinatura atuarão em três frentes:

- infraestrutura – com ampliação das centrais de atendimento, capacitação das equipes de campo e ampliação e modernização das redes de serviço;
- comunicação – com aprimoramento dos meios de comunicação com os clientes e implementação de novos canais de interação com os assinantes; e
- atendimento – com capacitação de equipes de atendimento e revisão e aprimoramento dos métodos de cobrança e cancelamento do serviço.

Todas as empresas apresentaram planos de ação, que foram publicados no portal da Agência na internet, de modo a ampliar a transparência das medidas adotadas pela Anatel. A expectativa da Agência é que todos os planos sejam concluídos até dezembro de 2013. As prestadoras se comprometeram a investir cerca de R\$ 2,5 bilhões em 2013 – somados os investimentos originalmente programados e os necessários para a implementação dos planos de ação.

A exigência de apresentação dos planos integra os esforços da Anatel para melhorar a qualidade do serviço, que incluem, ainda: no aspecto regulatório, a revisão dos regulamentos de qualidade e de proteção e defesa dos direitos dos assinantes; no aspecto fiscalizatório, ações sistêmicas para verificar o cumprimento das metas estabelecidas no PGMQ; e em relação às autorizações, as adaptações de outorgas dos diversos serviços de TV por Assinatura para outorgas do Serviço de Acesso

Condicionado (SeAC) e, também, a concessão de novas outorgas para o SeAC.

O acompanhamento dos planos é feito por meio da verificação do volume de reclamações registradas na Anatel, bem como pelo monitoramento dos indicadores do Plano Geral de Metas de Qualidade dos Serviços de TV por Assinatura (PGMQ – TV por Assinatura). Mensalmente, os resultados do desempenho são monitorados e as empresas são convocadas, a cada dois meses ou sempre que necessário, para reuniões de avaliação e ajustes, visando minimizar eventuais incapacidades de atingimento das metas definidas nos planos.

GESTÃO DO ESPECTRO

O planejamento do espectro de radiofrequências, em 2012, incluiu a realização de estudos para a regulamentação de condições de uso de diversas faixas, como a de 700 MHz, por sistemas banda larga sem fio, e a destinação de faixas de radiofrequências para o Serviço de Acesso Condicionado (SeAC). Também foi considerada a necessidade de atendimento a projetos estratégicos, como a revisão da regulamentação do uso de radiofrequências em aeroportos e a destinação de faixas para comunicação ferroviária, como o Trem de Alta Velocidade (TAV); para sistemas de segurança pública; para Veículos Aéreos Não Tripulados (VANT); para sistemas por satélite operando na Banda Ka; e para equipamentos de radiação restrita, como radares automotivos.

Ao longo do ano, também foram realizados estudos – importantes, principalmente, para a indústria aeronáutica nacional – para viabilizar sistemas de telemetria e de transmissão de dados em banda larga. Além disso, a Anatel desenvolveu ações ligadas à coordenação do

atendimento das necessidades de comunicação das Forças Armadas e dos órgãos de segurança pública, com a emissão de regulamentos de uso de radiofrequências.

Com os esforços relacionados à gestão do espectro, pretende-se criar um ambiente regulatório adequado à implementação e à ampliação das políticas públicas de banda larga e, também, à aplicação de tecnologia de ponta nos grandes eventos internacionais que o Brasil sediará nos próximos anos.

No exercício, a Anatel adquiriu uma solução integrada de gestão e controle do espectro para apoiar a elaboração de plano de frequência para esses eventos e a execução das atividades de fiscalização do espectro radioelétrico. Com essa ferramenta, será possível obter maior segurança e agilidade nos processos de licenciamento de estações, principalmente para operação em caráter temporário.

A implantação desse sistema envolve um grande trabalho de integração com os sistemas já utilizados pela Agência e está alinhado com o conceito de uso eficiente do espectro, pois viabilizará o planejamento automatizado de uso de radiofrequências, considerando aspectos como interferência, coexistência e reuso de frequências. Assim, este sistema instrumentalizará a Anatel com ferramentas avançadas, de modo a administrar os recursos de espectro com maior qualidade e eficiência.

USO TEMPORÁRIO DO ESPECTRO

Em 2012, a Agência emitiu 1.143 atos de autorização de uso temporário de radiofrequências para 1.882 estações fixas e 13.676 estações terminais ou móveis destinadas. Na comparação com 2011, quando foram emitidos 545 atos, o crescimento foi de 109,7%.

Por meio dessas autorizações, foram atendidos, principalmente, dois objetivos: o provimento da cobertura de diversos eventos – com destaque para o Carnaval, as festividades de fim de ano e eventos automobilísticos, como a Fórmula 1 –, incluindo demonstrações de produto emissor de radiofrequências; e o atendimento a autoridades estrangeiras ou embarcações e aeronaves militares em visita oficial ao Brasil. As solicitações de autorização para missões estrangeiras são encaminhadas por meio do Ministério das Relações Exteriores, situação em que a autorizada fica isenta do recolhimento de taxas.

As autorizações em caráter temporário têm como finalidade garantir maior eficiência no uso das radiofrequências e, assim, prevenir interferências. No exercício, devido à realização, no Rio de Janeiro, da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio+20), houve maior demanda de autorizações de uso temporário do espectro.

Para os próximos anos, espera-se crescimento no número de demandas devido aos grandes eventos internacionais que serão realizados no Brasil. Tradicionalmente, a Anatel analisa cerca de 500 solicitações de frequências para uso temporário de espectro para os maiores eventos sazonais, que são o Carnaval e a Fórmula 1. A estimativa para a Copa do Mundo 2014 é que

sejam analisadas mais de 3.000 frequências, o que corresponde a um aumento de 600%.

A arrecadação decorrente de autorizações para uso temporário do espectro, em 2012, foi 59,9% superior à registrada no exercício anterior, como mostra a tabela abaixo.

| USO TEMPORÁRIO DO ESPECTRO | | | |
|---|------------------------|--------------|---------------------------|
| Taxa | Valor (em R\$ 1,00) | | Variação (2011 – 2012) |
| | 2011 | 2012 | |
| Taxa de Fiscalização da Instalação (TFI) | 818.886,47 | 1.177.223,85 | 43,76% |
| Preço Público pelo Direito de Radiofrequências (PPDUR) | 322.998,03 | 646.126,66 | 100,04% |
| Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélites (PPDESS) | 7.570,00 | 14.904,45 | 96,89% |
| Total | 1.149.454,50 | 1.838.254,96 | 59,92% |

EXPOSIÇÃO A CAMPOS ELÉTRICOS, MAGNÉTICOS E ELETROMAGNÉTICOS

Ao longo de 2012, foram realizadas 597 atividades relacionadas à exposição humana a campos eletromagnéticos, sendo 365 sobre estações de radiodifusão e 232 sobre estações de telecomunicações. Além disso, foram realizadas 17 mil horas de medições em tempo real com equipamentos instalados nas dependências da Anatel em todas as capitais do País. No exercício, a Agência intensificou as medições de campos elétricos e magnéticos de estações de radiocomunicação instaladas em áreas consideradas críticas e empreendeu esfor-

ços para atender pedidos de órgãos do Legislativo e do Judiciário.

Os principais resultados obtidos nesse trabalho estão associados ao melhor controle do espectro radioelétrico no País, com mapeamento de áreas nas capitais e cidades com mais de 500 mil habitantes, de forma a criar um banco de dados que aumente continuamente o conhecimento da Agência para a administração do espectro de radiofrequências. A Anatel possui, em todas as capitais, equipamentos para a medição de campos elétricos em tempo real, de forma a atender ao estabelecido na Lei 11.934/2009.

CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

Em 2012, a Anatel homologou cinco mil produtos de telecomunicações, volume 3,4% maior que o registrado em 2011, como mostra o gráfico abaixo. Desde 2001 – quando a Anatel adotou modelo em que o processo de certificação é realizado por um Organismo de Certificação Designado (OCD), após a realização de ensaios e testes em laboratórios especializados, cabendo à Anatel expedir o ato de homologação –, 38,7 mil produtos foram homologados pela Agência. No exercício, foram aprovadas quatro resoluções relativas à certificação e homologação de produtos para telecomunicações e emitidos 24 novos requisitos técnicos para certificação.

A certificação garante ao consumidor a aquisição e o uso de produtos de telecomunicações que respeitem padrões mínimos de qualidade e de segurança, além do cumprimento das funcionalidades técnicas regulamentadas. A presença da marca Anatel e do número

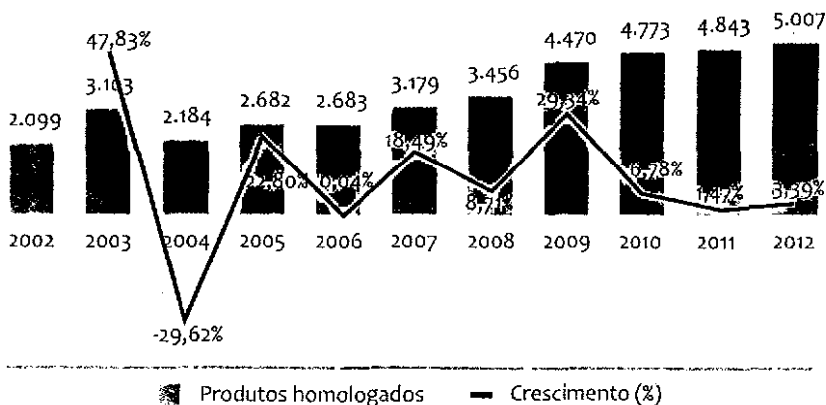
do certificado de homologação é a garantia de que o produto passou pelo devido processo de avaliação de sua conformidade com a regulamentação vigente.

Em 2012, 66% das solicitações de homologação recebidas pela Anatel foram analisadas em menos de 30 dias.

No final do exercício, o cadastro da Agência incluía 12 OCDs e 38 laboratórios de ensaios. Embora o número de laboratórios seja suficiente para atender aos fabricantes e fornecedores da maioria dos produtos de telecomunicações, a Anatel tem se empenhado para aumentar a quantidade de laboratórios disponíveis e, com isso, reduzir o custo dos ensaios.

A fiscalização de produtos homologados é atividade rotineira da Anatel. Ao longo de 2012, foram realizadas 180 ações de fiscalização. Como resultado desse trabalho, foram identificados produtos – como telefones celulares e amplificadores de potência de radio-frequência – comercializados irregularmente.

EVOLUÇÃO DE PRODUTOS HOMOLOGADOS



As ações de fiscalização realizadas pela Anatel envolvem a inspeção, nos locais selecionados por amostragem ou denúncia, dos produtos passíveis de homologação. Os fiscais da Agência verificam a presença do selo de certificação, conforme determina a Resolução 242/2000. Com base nos dados do selo, verifica-se a situação do certificado de homologação. Em caso de irregularidades – como equipamentos não homologados, equipamentos sem o selo da Anatel ou equipamentos comercializados com homologação suspensa ou cancelada –, os estabelecimentos são notificados e podem ser punidos com multa, lacre ou apreensão de equipamentos.

FISCALIZAÇÃO

Com quase 600 mil horas de trabalho, a Anatel realizou, em 2012, 10,6 mil ações de fiscalização, sendo 8,7 mil presenciais e 1,9 mil de forma remota. O maior esforço foi dedicado aos serviços de interesse coletivo – que reúnem o maior número de usuários –, como detalhado na tabela abaixo.

| DISTRIBUIÇÃO DAS HORAS DE FISCALIZAÇÃO | | |
|--|-----------------------|---------------|
| Objeto | Horas de Fiscalização | Participação |
| Telefonia Fixa | 186.831 | 31,3% |
| Rádiodifusão | 140.461 | 23,6% |
| Telefonia Móvel | 57.525 | 9,7% |
| Tributário * | 33.656 | 5,6% |
| Comunicação Multimídia | 20.731 | 3,5% |
| TV por Assinatura | 8.963 | 1,5% |
| Outros | 148.147 | 24,8% |
| Total | 596.314 | 100,0% |

* Fiscalização sobre recolhimento de tributos e demais aspectos financeiros e econômicos das prestadoras

Ao longo do ano, a Anatel fez diversos investimentos em equipamentos e infraestrutura necessários à realização das atividades de fiscalização. Foram adquiridas 48 estações transportáveis de monitoração, equipamentos que serão usados, em todo o País, nos veículos que dão suporte às ações de fiscalização, permitindo detecção de radiointerferências, localização de emissões clandestinas, medição de parâmetros técnicos de emissões, medição de taxa de ocupação, varreduras de faixas de frequência e de cobertura/contorno protegido de emissões.

Também foram adquiridas 66 estações de radiação não ionizante, que permitirão à Anatel maior agilidade na realização de atividades de gestão, monitoração, controle e fiscalização dos níveis de exposição humana a campos eletromagnéticos.

Para a modernização da Rede Nacional de Radiovideometria (RNR), foram contratadas 32 estações que serão usadas para a fiscalização de obrigações legais relativas à transmissão de conteúdo de radiodifusão e da comunicação audiovisual de acesso condicionado. Além disso, esses equipamentos auxiliarão no controle do espectro radioelétrico nacional em relação aos aspectos técnicos e legais dos serviços de radiocomunicação, radiodifusão, especiais, ancilares e correlatos.

Outro importante investimento realizado pela Anatel em 2012 foi a aquisição de oito plataformas para o Sistema de Avaliação de Cobertura e Qualidade de Serviços Móveis, incluindo banda larga, que viabilizará a fiscalização, com recursos próprios, dos compromissos de abrangência e de qualidade no Serviço Móvel Pessoal, assim como a avaliação da qualidade dos serviços de voz e dados oferecidos por redes sem fio.

As principais ações de fiscalização do exercício são destacadas a seguir.

PRESTAÇÃO DO SMP

No segundo semestre de 2012, as ações de fiscalização da telefonia móvel foram ampliadas devido ao acompanhamento dos planos de melhoria da prestação do serviço apresentados por todas as prestadoras em atendimento a exigência da Anatel, conforme detalhado na abordagem *Qualidade - Telefonia móvel*.

O acompanhamento dos planos tem sido realizado por meio de avaliação de dados trimestrais e fiscalização

in loco nas prestadoras, em complementação às ações realizadas por ocasião da suspensão de ativação de novos acessos determinada pela Agência entre 23 de julho e 2 de agosto.

Até o final de 2012, as atividades de fiscalização haviam resultado em 24 relatórios – referentes ao primeiro trimestre de acompanhamento do plano; estavam em andamento as fiscalizações relacionadas ao segundo trimestre de acompanhamento (novembro de 2012 a janeiro de 2013).

METAS DE UNIVERSALIZAÇÃO

Em 2012 foram realizadas ações de fiscalização para verificação do cumprimento das metas de universalização, tais como instalação de acessos coletivos em localidades com mais de 100 habitantes ainda não atendidas pelo STFC, implantação de acessos individuais do STFC em localidades com mais de 300 habitantes e cumprimento do prazo previsto para atendimento de solicitações de acessos. Nesse trabalho, foram fiscalizadas as concessionárias Oi, Telefônica, CTBC, Sercomtel e Embratel.

Entre os principais indícios de irregularidades detectados, destacam-se:

- não atendimento das solicitações de acesso individual e coletivo no prazo máximo de sete dias;
- falta de acesso coletivo em localidades com população superior a 100 habitantes;
- em localidade atendida apenas por TUP, telefones de uso público sem capacidade de receber chamadas de longa distância nacional e internacional; e
- indisponibilidade de acesso individual do STFC em localidades com mais de 300 habitantes.

TELEFONIA DE USO PÚBLICO

No exercício, foi concluído o trabalho *in loco* de fiscalização do funcionamento dos orelhões existentes nas plantas das concessionárias de telefonia fixa iniciado em 2011 em decorrência dos Planos de Ação para Revitalização da Telefonia de Uso Público. Foram analisados aspectos como fruição, conservação, higienização e instalação, além de adequação ao disposto no Regulamento de Características de Funcionamento do Telefone de Uso Público, aprovado pela Resolução 459/2007.

As informações reunidas durante as fiscalizações realizadas – e do acompanhamento feito pelas áreas técnicas da Agência – serviu de base para a emissão de despachos cautelares que resultaram na gratuidade dos Telefones de Uso Público para a realização de chamadas locais e de longa distância nacional de duas concessionárias de telefonia fixa, conforme detalhado na abordagem *Gratuidade de ligações*.

O cumprimento dessas cautelares também foi objeto de ações de fiscalização, principalmente para a verificação dos dados encaminhados pelas prestadoras.

TELEFONIA NA REGIÃO NORTE

Tiveram sequência, em 2012, as ações da Anatel para a normalização da telefonia na Região Norte, com o acompanhamento dos compromissos assumidos pelas prestadoras por meio dos planos de ação apresentados à Agência em 2011, dentre os quais se destacam os relacionados à rede e à qualidade do SMP, ao funcionamento de TUPs e ao atendimento de solicitações de acesso individual de STFC.

Com relação à telefonia móvel, os planos apresentados pelas prestadoras continham compromissos de amplia-

ção da rede de acesso e dos sistemas de transmissão. No final de 2012, estavam em execução as fiscalizações para o acompanhamento desses compromissos em cada uma das quatro prestadoras do serviço – ações com término previsto para janeiro de 2013. As fiscalizações sobre a qualidade do serviço na Região, por sua vez, foram substituídas pela verificação do cumprimento do Plano Nacional de Melhoria da Prestação do SMP, que se encontrava em curso no final do exercício.

Na telefonia fixa, foram identificados problemas relacionados ao funcionamento e à conservação da planta de orelhões – tratados no âmbito do Plano de Revitalização da Telefonia de Uso Público – e ocorrências de recusa da prestadora para registrar solicitações de acesso individual.

COMBATE A NÃO OUTORGADAS

Ao longo de 2012, a Anatel interrompeu o funcionamento de 1.308 estações de telecomunicações ou radiodifusão, sendo 1.189 delas não outorgadas. A tabela a seguir detalha o quantitativo de estações clandestinas interrompidas no exercício.

As entidades de radiodifusão responderam por 55% do total de estações não outorgadas que tiveram seu funcionamento interrompido pela Anatel. Como em anos anteriores, o maior índice de clandestinidade de radiodifusão esteve concentrado na faixa de frequência modulada (FM).

Um dos principais problemas da clandestinidade está relacionado ao uso indevido do espectro, o que pode causar interferências em outros serviços de telecomunicações e de radiodifusão, sendo o maior ofensor para os serviços Móvel Aeronáutico e de Radionavegação Aeronáutica.

| ESTAÇÕES DE ENTIDADES NÃO OUTORGADAS INTERROMPIDAS | | | | | | |
|---|--------------|------------|--------------------------|------------|------------------|--------------|
| Estado | Radiodifusão | | | | Telecomunicações | Total |
| | ≤ 25 Watts | > 25 Watts | Sem registro de potência | Total | | |
| Sede Distrito Federal | 6 | 12 | 0 | 18 | 6 | 24 |
| ER-1 São Paulo | 20 | 49 | 7 | 76 | 140 | 216 |
| ER-2 Rio de Janeiro e Espírito Santo | 17 | 37 | 5 | 59 | 23 | 82 |
| ER-3 Paraná e Santa Catarina | 10 | 8 | 3 | 21 | 82 | 103 |
| ER-4 Minas Gerais | 79 | 94 | 7 | 180 | 77 | 257 |
| ER-5 Rio Grande do Sul | 21 | 7 | 21 | 49 | 21 | 70 |
| ER-6 Pernambuco, Alagoas e Paraíba | 26 | 6 | 9 | 41 | 21 | 62 |
| ER-7 Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins | 12 | 16 | 0 | 28 | 59 | 87 |
| ER-8 Bahia e Sergipe | 15 | 16 | 8 | 39 | 26 | 65 |
| ER-9 Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí | 28 | 44 | 8 | 80 | 18 | 98 |
| ER-10 Pará, Maranhão e Amapá | 25 | 28 | 6 | 59 | 56 | 115 |
| ER-11 Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima | 1 | 3 | 0 | 4 | 6 | 10 |
| Total | 260 | 320 | 74 | 654 | 535 | 1.189 |

RADIOINTERFERÊNCIAS

Em 2012, a Anatel desenvolveu 87 ações de combate a radiointerferências, atividade desenvolvida pela Agência de modo a coibir os efeitos negativos causados às comunicações, buscando o uso eficiente do espectro. A ação da Agência é feita de acordo com a criticidade das interferências: se há risco à vida, os esforços da fiscalização são imediatos.

Entre as principais causas de radiointerferências destacam-se equipamentos domésticos – como babás eletrônicas e telefones residenciais sem fio – interferindo no Serviço Móvel Pessoal. Especificamente em relação às interferências com risco à vida, o principal ofensor foram as emissoras de radiodifusão não outorgadas.

FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA

No exercício, a Anatel realizou 1.450 ações de fiscalização relacionadas ao Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (Fust) e ao Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel) com foco nos anos-calendário de 2007 e 2008. Esse trabalho foi realizado em complementação ao desenvolvido em 2010, quando a Agência fiscalizou – em relação a esses mesmos exercícios – as entidades que tinham as maiores receitas. Em 2012, esse esforço envolveu 669 entidades com menor receita ou sem receita de serviços de telecomunicações – o que resultou na apuração de aproximadamente R\$ 300 milhões para o Fust e R\$ 120 milhões para o Funttel.

Foram efetuadas, ainda, 19 ações relacionadas ao Fust e 18 ao Funttel referentes ao passivo de ações de fiscalização tributária previstas no Plano Operacional de Fiscalização de 2011 e de ações pontuais referentes a impugnações de créditos tributários lançados como resultado de fiscalização de anos anteriores.

No exercício foram realizadas, também, 24 ações de fiscalização referentes à arrecadação do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) e da Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP), trabalho que envolveu sete entidades.

ELEIÇÕES 2012

Em outubro, servidores da Anatel em todos os estados acompanharam a monitoração das redes usadas para a transmissão de dados entre os cartórios eleitorais, os Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) e o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) durante o primeiro e o segundo turnos das eleições municipais de 2012.

Nas semanas que precederam os dias de votação, servidores das unidades descentralizadas da Agência realizaram reuniões e mantiveram contato com os secretários de informática dos TREs e representantes das prestadoras para identificar os problemas que poderiam ocorrer e conhecer os planos de contingência para contorná-los.

O planejamento e a coordenação dessas atividades foram feitas a partir da sede da Anatel, em Brasília. Durante os dois dias de votação, gerentes e equipes de fiscalização ficaram de sobreaviso.

No primeiro turno, o acompanhamento também foi feito dentro dos Centros de Gerência de Redes da Telefônica, em São Paulo; da Oi, no Rio de Janeiro; e da Embratel, no Distrito Federal.

Durante o período de monitoramento foram verificadas poucas falhas, todas pontuais e resolvidas por planos de contingência, sem impactos no processo eleitoral.

BENS REVERSÍVEIS

Em setembro de 2012, a Anatel colocou à disposição da sociedade, por meio de seu portal na internet, a relação dos bens reversíveis – aqueles usados pelas concessionárias para a prestação do serviço de telefonia fixa e que serão revertidos para a União ao término da concessão, em 2025.

A Relação de Bens Reversíveis registra os equipamentos, a infraestrutura e qualquer outro direito ou bem, móvel ou imóvel, integrantes do patrimônio da concessionária, de sua controladora, controlada ou coligada, indispensáveis à continuidade da prestação do serviço no regime público.

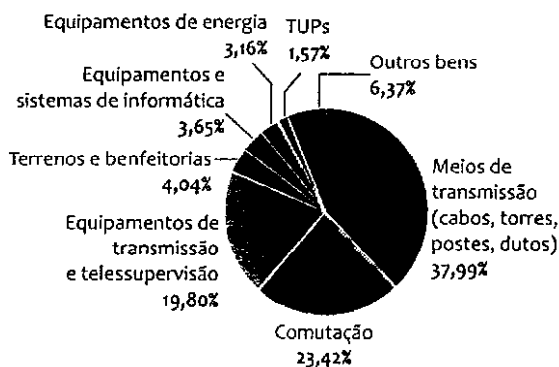
Estão registrados nas relações referentes a 2012, ano-base 2011, mais de oito milhões de itens patrimoniais, cujo valor histórico de aquisição alcançou mais de R\$ 108 bilhões, com valor contábil superior a R\$ 17 bilhões. Os gráficos abaixo mostram a distribuição desses valores.

Respeitada a regulamentação, as relações de bens reversíveis podem sofrer alterações decorrentes de atualizações realizadas na infraestrutura que suporta a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), de atividades de acompanhamento e controle dos bens reversíveis realizadas pela Agência e de ações de fiscalizações da Anatel junto às concessionárias. A divulgação das relações de bens reversíveis é mais uma forma de a Agência aumentar a transparência e, ao mesmo tempo, fomentar a participação da sociedade em suas ações.

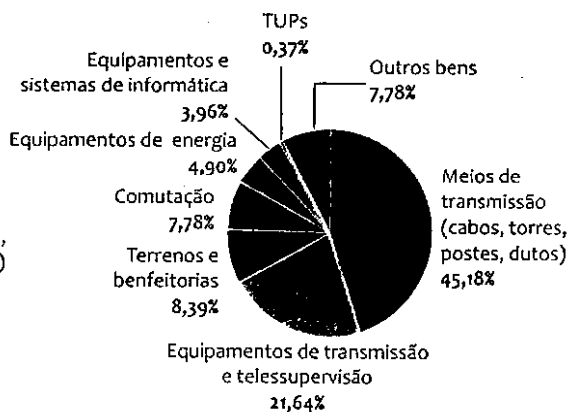
Ao longo do ano, o acompanhamento e o controle dos bens reversíveis foram realizados por meio do recebimento, do tratamento e da análise das informações das concessionárias. O volume de itens patrimoniais cresceu em relação a anos anteriores devido aos inventários determinados pela Anatel. No exercício, a Agência realizou fiscalizações pontuais para análise de solicitações de anuências prévias e verificação da existência de bens reversíveis envolvidos em notícias de venda de bens das concessionárias.

DISTRIBUIÇÃO DOS BENS REVERSÍVEIS

Valor de aquisição
R\$ 108,3 bilhões



Valor contábil
R\$ 17,4 bilhões



REGULAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

No exercício, a Anatel aprovou, por meio da Resolução 596/2012, uma série de alterações no Regulamento de Fiscalização com o objetivo de conferir maior eficiência e celeridade às atividades fiscalizatórias desenvolvidas pela Agência.

A nova versão do regulamento estabelece os limites, os procedimentos e os critérios para o exercício das atividades de fiscalização da execução, da comercialização e da prestação dos serviços, da implantação e do funcionamento das redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita, de numeração e do espectro de radiofrequências, entre outros.

Entre as inovações do documento está a possibilidade de a Anatel se utilizar do acesso *on-line* a sistemas, aplicativos e facilidades tecnológicas das prestadoras com o propósito de obter informações para fins de fiscalização.

No final de 2012, uma comissão formada por representantes das superintendências da Anatel discutia a implementação do modo de fiscalização *on-line*.

REGULAMENTO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Por meio da Resolução 589/2012, a Anatel aprovou a revisão do Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas. A norma estabelece os parâmetros e os critérios para a aplicação de sanções administrativas por infrações à Lei 9.472/1997 e às demais normas aplicáveis, bem como por inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão, dos atos de designação ou dos atos e termos de permissão, de autorização de

serviço, de autorização de uso de radiofrequência, de direito de exploração de satélite, ou, ainda, dos demais atos administrativos de efeitos concretos expedidos pela Agência.

O regulamento traz inovações como:

- atualização dos valores mínimos e máximos de multa com base no porte das empresas e não mais por tipo de serviço prestado;
- instituição de rito sumário para infrações de simples apuração a serem definidas por Ato do Conselho Diretor;
- criação de incentivos à regularização da infração e de desincentivos à litigância administrativa e judicial;
- aprimoramento dos critérios de aplicação das penalidades, especialmente a sanção de multa;
- possibilidade de celebração de compromisso de ajustamento de conduta às exigências legais;
- inclusão da obrigação de fazer e de não fazer no rol das sanções passíveis de aplicação pela Anatel;
- gradação dos percentuais de circunstâncias agravantes e atenuantes;
- aprovação, pelo Conselho Diretor, das metodologias para o cálculo das sanções de multa; e
- suspensão automática da exigibilidade da multa aplicada quando da interposição de recursos.

A revisão do Regulamento de Sanções Administrativas teve como objetivo aprimorar os parâmetros e os critérios para aplicação de sanções administrativas, além de fortalecer a capacidade regulatória da Anatel pela criação de incentivos à regularização de infrações e reparação de danos aos usuários, bem como de desin-

centivos à litigância, sempre em atenção aos princípios da eficiência, da celeridade e da economia processual.

PADOS E MULTAS

Em 2012, a Anatel instaurou quatro mil procedimentos para apuração por descumprimento de obrigações (Pados) – volume 17,1% menor que o registrado no exercício anterior. Essa redução foi causada, principalmente, pelo maior número de fiscalizações centralizadas, que resultam na abertura de apenas um processo com as irregularidades identificadas em todos os estados envolvidos. O número de Pados encerrados, por outro lado, superou em 47,5% o de 2011, alcançando a marca de 13,1 mil processos.

A tabela abaixo mostra o número de procedimentos instaurados e encerrados desde 2006.

Entre os principais motivos para a instauração de Pados destacam-se:

- nos serviços de TV por Assinatura, descumprimento do cronograma de implementação do sistema (Home-Passed), descumprimento de exigências da

Anatel, violação aos direitos dos usuários e alterações societárias não comunicadas no prazo legal;

- nos serviços privados, ausência de formalização de contrato com o usuário, discriminação no atendimento aos usuários, não atendimento das obrigações constantes do Decreto do SAC;

- na telefonia fixa, interrupções na prestação do serviço, descumprimento das metas de qualidade, não submissão de anuência prévia, cobrança indevida, não disponibilização, nos pontos de venda, de cartões indutivos de 20 créditos, não cumprimento de regras de bloqueio, interceptação e cancelamento dispostas na regulamentação da Anatel, infrações à universalização;

- na fiscalização do espectro, uso não autorizado do serviço ou de radiofrequência (atividade clandestina) e uso irregular de radiofrequência (irregularidades técnicas nas estações de telecomunicações e radiodifusão); e

- utilização de produtos não homologados pela Anatel.

| EVOLUÇÃO DOS PADOS | | | | | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Situação | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| Instaurados | 6.514 | 3.210 | 2.214 | 3.655 | 3.894 | 4.893 | 4.055 |
| Encerrados | 3.244 | 5.299 | 7.777 | 9.353 | 7.288 | 8.909 | 13.138 |

Em 2012, as 3,3 mil multas constituídas pela Anatel – aquelas apuradas e consolidadas, contra as quais não cabem recursos, encontrando-se superada a fase do contencioso administrativo – somaram R\$ 1 bilhão, superando em 58,6% o registrado no exercício anterior. As multas arrecadadas no período totalizaram R\$ 72,3 milhões, conforme aponta o gráfico abaixo.

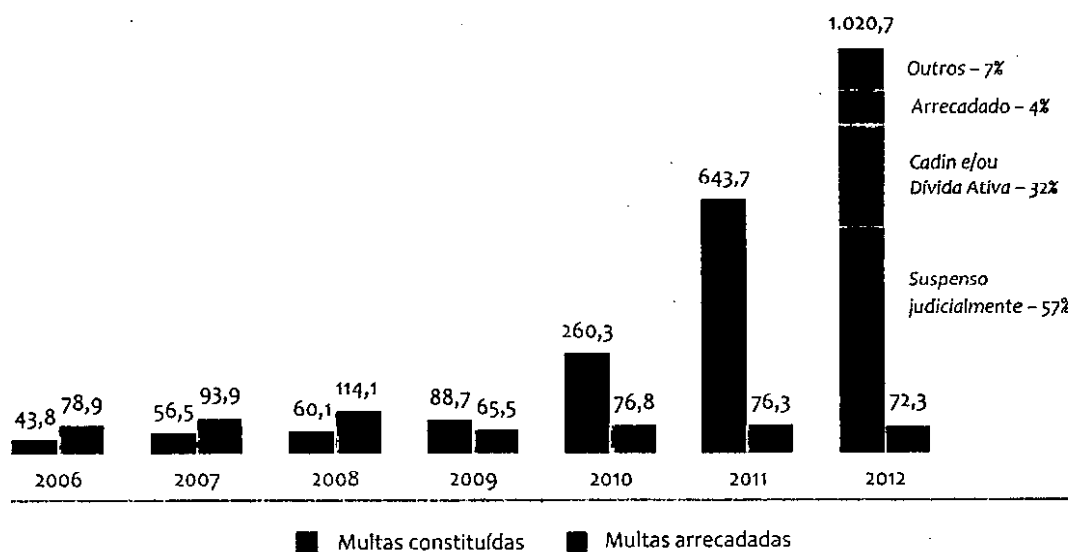
Das multas aplicadas entre 2000 e 2012, a Anatel constituiu o quantitativo de 38,5 mil – em termos financeiros, o equivalente a R\$ 2,2 bilhões. Até o final de 2012, 56% das multas constituídas haviam sido integralmente pagas, resultando em arrecadação de R\$ 448,7 milhões – o que, em termos financeiros, corresponde a 19,9% das multas. No período, a Agência arrecadou, ainda, R\$ 3,2 milhões em multas parcialmente pagas. A tabela a seguir detalha esses valores.

ENTENDA MELHOR

Multas constituídas são as apuradas e consolidadas por meio de regular processo administrativo em que não seja mais cabível qualquer recurso, encontrando-se, assim, superada a fase do contencioso administrativo. Somente após o trânsito em julgado a sanção torna-se líquida, certa e exigível e a Anatel pode adotar as ações de cobrança cabíveis.

Multas arrecadadas são os valores recolhidos no exercício, independentemente da data da aplicação da multa e se ocorreu, ou não, a publicação.

MULTAS (em R\$ milhões)



Quantitativos alterados devido a revisão de sistemas e depuração da base de dados

| MULTAS CONSTITUÍDAS (2000 – 2012) | | | | |
|--|-------------------------|----------------|---------------|----------------|
| Montante arrecadado integralmente | | | | |
| Situação | Financeiro | | Quantidade | |
| | Em R\$ | Participação | Multas | Participação |
| Multas arrecadadas | 448.668.414,46 | 19,94% | 21.564 | 55,96% |
| Montante arrecadado parcialmente | | | | |
| Situação | Financeiro | | Quantidade | |
| | Em R\$ | Participação | Multas | Participação |
| Suspensas judicialmente | 2.646.468,07 | 0,12% | 8 | 0,02% |
| Parceladas | 59.860,03 | 0,00% | 88 | 0,23% |
| Cadin e/ou Dívida Ativa | 349.875,11 | 0,02% | 465 | 1,21% |
| Comunicado Cadin expedido | 122.614,85 | 0,01% | 104 | 0,27% |
| Comunicado Cadin pendente de expedição | 4.128,89 | 0,00% | 16 | 0,04% |
| Subtotal | 3.182.946,95 | 0,14% | 681 | 1,77% |
| Montante não arrecadado | | | | |
| Situação | Financeiro | | Quantidade | |
| | Em R\$ | Participação | Multas | Participação |
| Suspensas judicialmente | 1.363.819.629,83 | 60,60% | 449 | 1,17% |
| Parceladas | 3.124.040,20 | 0,14% | 598 | 1,55% |
| Cadin e/ou Dívida Ativa | 362.826.452,10 | 16,12% | 13.366 | 34,69% |
| Comunicado Cadin expedido | 68.414.854,85 | 3,04% | 1.850 | 4,80% |
| Comunicado Cadin pendente de expedição | 365.106,62 | 0,02% | 26 | 0,07% |
| Subtotal | 1.798.550.083,60 | 79,92% | 16.289 | 42,27% |
| Total | 2.250.401.445,01 | 100,00% | 38.534 | 100,00% |

Os montantes integralmente e parcialmente arrecadados correspondem ao valor principal recolhido, sem o acréscimo de juros e correção monetária. O montante ainda não arrecadado corresponde ao saldo devedor principal, desconsiderando os acréscimos moratórios.

A Anatel tem adotado as medidas necessárias para a cobrança das multas ainda não arrecadadas. Das 16,3 mil multas ainda não quitadas, 34,7% já foram inscritas no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e/ou na Dívida Ativa e 1,6% delas estão parceladas. Entre as multas parcialmente arrecadadas, 465 foram inscritas no Cadin e/ou na Dívida Ativa e 88 estão parceladas.

Para 1,8 mil multas ainda não arrecadadas – equivalentes a R\$ 68,4 milhões – e outras 104 parcialmente arrecadadas, foram expedidos comunicados para os devedores, informando-os de que o não pagamento dos débitos implica na inclusão no Cadin, no prazo de 75 dias, podendo acarretar, também, a inscrição do nome do devedor em Dívida Ativa. Após esse prazo, caso não haja pagamento, a Anatel inscreve o devedor no Cadin e encaminha o processo para inscrição em Dívida Ativa e ajuizamento de execução fiscal, ressalvados os casos em que o valor do crédito seja inferior aos limites mínimos: R\$ 500, para a Dívida Ativa e mil reais para o Cadin.

As multas em fase de notificação (Comunicado Cadin pendente de expedição), na maioria dos casos, correspondem a créditos recentemente constituídos de forma definitiva, para os quais ainda não foi expedido o comunicado para inscrição.

Embora, em termos físicos, apenas 1% das multas constituídas estivessem, no final de 2012, suspensas judicialmente, em termos financeiros, elas somavam 60,6% das multas – resultado do fato de que as empresas de grande porte, que tendem a recorrer ao Judiciário, respondem por sanções de alto valor. Por meio de sua Procuradoria, a Anatel tem atuado na esfera judicial para adotar as medidas de cobrança necessárias.

No exercício, o volume financeiro constituído representou 45,4% de todo o montante constituído pela Agência entre 2000 e 2012. Essa concentração em um único ano indica que a Anatel constituiu sanções de elevado valor financeiro, cuja aplicação se deu em exercícios anteriores, mas com decisão final deferida em 2012.

O inadimplemento das obrigações com a Anatel pode ter implicações como restrição da certidão negativa de débitos e o impedimento de licenciamento de novas estações. A regularidade fiscal das prestadoras é importante por ser condição para que elas possam, por exemplo, participar de licitações, requerer outorgas e celebrar contratos com a Agência. Tal requisito se traduz em incentivo à regularização dos débitos das empresas.

Entre as ações voltadas à melhoria da gestão das multas, destaca-se a publicação do novo Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado por meio da Resolução 589/2012. Além disso, a Anatel criou, em maio de 2012, Grupo de Trabalho, composto por representantes das áreas envolvidas nos processos sancionatório e de arrecadação, com o objetivo de debater e implementar novos procedimentos e rotinas, incluindo ferramentas sistêmicas, que visam melhorar os processos de constituição e cobrança das multas aplicadas e constituídas.

ATUAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2012, a Anatel deu continuidade a suas atividades de cooperação bilateral e multilateral com parceiros internacionais do setor de telecomunicações.

Além de manter diálogos sobre Sociedade da Informação com representantes dos Estados Unidos, de Portugal e da União Europeia, a Agência recebeu reguladores de países como Costa Rica, Guiné-Bissau e Paraguai para troca de experiências em assuntos como gerenciamento de espectro, proteção dos direitos dos usuários, leilões de faixas de frequência, portabilidade, *roaming* internacional e coordenação de posições em foros internacionais. Na preparação para os grandes eventos internacionais que ocorrerão no Brasil nos próximos anos – tais como a Copa do Mundo, em 2014, e as Olimpíadas, em 2016 –, foram realizados encontros técnicos com reguladores da China e do Reino Unido, países que organizaram os dois últimos Jogos Olímpicos.

No plano regional, o Brasil sediou a Assembleia-Geral Extraordinária da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP) e a XLIV Reunião do Subgrupo de Trabalho nº 1 (SGT-1) “Comunicações” do Mercado Comum do Sul (Mercosul). A Anatel coordenou, ainda, a realização do Seminário ARCTEL-CPLP sobre *Segurança Cibernética e Neutralidade de Rede* e do *Seminário Regional sobre Notificação Eletrônica de Serviços Terrestres*. Na XV Cúpula do Regulatel, o Brasil apresentou contribuições ao Projeto de *Roaming* Internacional, financiado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento, do qual participam 13 países da América do Sul e do Caribe.

Essas atividades de cooperação estão alinhadas à Política Externa Brasileira e colaboraram para estreitar os laços da Agência com as regiões africana e sul-americana.

UIT

Ao longo do ano, foram aprovadas diversas propostas apresentadas pela Anatel em foros internacionais. No exercício, a União Internacional de Telecomunicações (UIT) realizou três de seus principais eventos: a Conferência Mundial de Radiocomunicações (CMR-12), a Assembleia Mundial de Normalização de Telecomunicações (AMNT) e a Conferência Mundial de Telecomunicações Internacionais (CMTI-12).

A Sessão 2012 do Conselho da UIT, realizada em Genebra, na Suíça, em julho de 2012, aprovou a proposta apresentada pela delegação brasileira de gratuidade dos Regulamentos Internacionais de Telecomunicações e dos Regulamentos de Radiocomunicações. Desde então, os documentos podem ser acessados no portal da UIT na internet. A Decisão 571 foi aprovada com apoio dos 48 estados-membros do Conselho da UIT presentes à Sessão Plenária e assegurou maior transparência e publicidade aos regulamentos.

CMR-12

A Conferência Mundial de Radiocomunicações 2012 (CMR-12) foi realizada no início do exercício e trouxe importantes resultados para o desenvolvimento das radiocomunicações, definindo questões regulatórias para a harmonização do uso do espectro. Além de coordenar a delegação brasileira, integrada por representantes dos setores de telecomunicações e de radiodifusão, a Anatel presidiu a região das Américas na fase preparatória e durante a Conferência.

Dentre os resultados da CMR-12, destacam-se decisões sobre faixa de frequência destinada à tecnologia VANT (Veículo Aéreo Não Tripulado), atualização de resolução garantindo apoio da UIT aos países na implantação de processos de notificação eletrônica de serviços terrestres para coordenação e mitigação de interferências em zonas de fronteira, novas provisões regulatórias relacionadas ao espectro para o Serviço Móvel Aeronáutico, método de trabalho para harmonização do espectro e novos procedimentos de coordenação internacional de redes de satélites.

Também como resultado da CMR-12, foram preliminarmente definidos itens de agenda das próximas edições da Conferência, a serem realizadas em 2015 e em 2018.

AMNT-12

Realizada entre 19 e 30 de novembro de 2012, em Dubai, nos Emirados Árabes, a Assembleia Mundial de Normalização de Telecomunicações (AMNT) também foi positiva: a delegação brasileira, composta por servidores da Anatel, conseguiu a aprovação da maioria das propostas encaminhadas à deliberação dos 104 países-membros da UIT, entre elas, a de Resolução sobre mecanismos de incentivo à participação de acadêmicos nos trabalhos técnicos do setor de normalização da entidade (UIT-T).

A delegação aprovou, também, novas questões para a Comissão de Estudos 11 sobre especificações de teste de conformidade e interoperabilidade. Com relação ao gerenciamento de redes, foi decidido que serão estudados aspectos regulatórios relacionados à qualidade de serviço e à qualidade de experiência, temas em que a Anatel tem interesse.

O Brasil apresentou, ainda, propostas de revisão de resoluções existentes, a maioria delas sob a forma de

Propostas Interamericanas, com o apoio de outros países membros, apresentadas por intermédio da Citel.

CMTI-12

Em dezembro, servidores da Anatel integraram a delegação que representou o Brasil na Conferência Mundial de Telecomunicações Internacionais (CMTI-12), realizada em Dubai com o objetivo de revisar os Regulamentos de Telecomunicações Internacionais (ITRs, do inglês *International Telecommunication Regulations*).

As quatro propostas defendidas pelo Brasil sobre *roaming* internacional foram aprovadas. A delegação brasileira atuou para aprovar medidas que incentivam a prática de preços de *roaming* mais razoáveis, a maior transparência em relação aos valores cobrados pelos serviços e condições de acesso, a aplicação de padrões de qualidade de serviço similares ao oferecido aos usuários do país visitado e a criação de condições diferenciadas para *roaming* em zonas de fronteira.

A delegação brasileira também enviou à CMTI-12 uma proposta – aprovada ao final da Conferência – de incentivo à criação de pontos regionais de troca de tráfego internacional, com os objetivos de criar condições favoráveis à melhoria da qualidade, conectividade e resiliência das redes; fomentar a competição; e reduzir os custos de interconexão de redes de telecomunicações internacionais.

Além disso, o Brasil apresentou proposta reconhecendo a importância da UIT em discutir os aspectos técnicos relacionados à segurança, com comando aos estados-membros para que encorajem, em seus territórios, a adoção de medidas que assegurem a segurança das redes.

A preparação para a Conferência incluiu a realização de mais de 30 reuniões abertas à sociedade. Além disso, a minuta dos ITRs foi submetida a consulta pública. O resultado desse processo foi ampla adesão de representantes dos mais diversos setores da sociedade.

APOIO A BRASILEIROS NO EXTERIOR

Como resultado de parceria entre a Anatel e o Ministério das Relações Exteriores – com a colaboração das prestadoras de telefonia móvel –, foi iniciado, em julho de 2012, projeto-piloto de envio de mensagens para brasileiros em viagem ao exterior. Ao chegarem a seus destinos, os viajantes passaram a receber SMS (torpedo) informando os números de telefones dos consulados brasileiros.

O projeto-piloto SMS *de boas vindas* tem como objetivo principal facilitar o contato dos cidadãos brasileiros, em casos de emergência, com os consulados dos países visitados.

Os primeiros a receberem a mensagem foram os brasileiros que viajaram para Portugal e Espanha. As representações brasileiras nesses países têm monitorado a quantidade de chamadas para os consulados, de modo a avaliar a efetividade do projeto-piloto. Após análise dos órgãos envolvidos, será estudada a possibilidade de implementação do projeto em outros destinos.

GRANDES EVENTOS INTERNACIONAIS

Em fevereiro de 2012, a Anatel lançou, em seu portal na internet, um espaço com informações relacionadas aos grandes eventos internacionais que serão promovidos no Brasil nos próximos anos. A página é direcionada, principalmente, a operadores de redes, emissoras de rádio e televisão e profissionais responsáveis pela transmissão dos eventos. A Agência disponibilizou, também, uma versão em inglês da página, com foco no público especializado internacional.

Por meio deste espaço no portal é possível obter orientações da Agência sobre autorização de uso temporário do espectro e certificação de equipamentos para atuação no Brasil, bem como informações sobre legislação de telecomunicações no País, evolução da regulamentação do setor e canais de comunicação com a Anatel, entre outros assuntos.

A iniciativa pretende facilitar o acesso a informações técnicas sobre o setor de telecomunicações e conferir mais transparência às contratações relacionadas à Copa 2014. Além de ter sediado, em 2012, a conferência Rio+20, o Brasil será sede da Copa das Confederações, em 2013; da Copa do Mundo, em 2014; da Copa América, em 2015; e dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos, em 2016. Cabe à Anatel administrar o uso das radiofrequências e fiscalizar o funcionamento de equipamentos com o objetivo de evitar interferências prejudiciais às transmissões durante os grandes eventos.

Por meio de Resolução do Grupo Executivo da Copa do Mundo Fifa de 2014 (Gecopa), publicada em abril de 2012, o Governo Federal incluiu as atividades de telecomunicações na Matriz de Responsabilidades – documento que estabelece os compromissos de estados e municípios com ações referentes à Copa de 2014.

Com isso, foi prevista a destinação de R\$ 171 milhões, distribuídos entre os exercícios de 2012, 2013 e 2014, para que a Anatel exerça suas atribuições durante o evento esportivo, em especial as relacionadas à gestão do uso do espectro e ao mapeamento de infraestruturas críticas de telecomunicações.

O planejamento da Agência inclui, para cada cidade-sede, estações de radiomonitoragem em estádios, aeroportos e fan fests, além de equipamentos para testes de qualidade dos serviços móveis.

A Anatel ainda tomará medidas regulatórias, como a emissão de licenças de uso temporário do espectro; mapeamento dos riscos na infraestrutura crítica de telecomunicações; e suporte à mobilidade dos agentes, possibilitando o acesso em tempo real a sistemas.

A Anatel tem quatro projetos prioritários em seu Programa de Ações para os Grandes Eventos Internacionais:

- **uso temporário do espectro:** o projeto tem como objetivo atender à demanda de solicitações de uso temporário do espectro, comuns em grandes eventos internacionais. Na Copa do Mundo da África do Sul, por exemplo, foram recebidos mais de três mil pedidos. No Brasil, no Carnaval e na Fórmula 1, são recebidas aproximadamente 500 solicitações desse tipo. Devido a esse aumento de demanda, faz-se necessário o planejamento técnico adequado, que implicará na aquisição de sistema de apoio para o gerenciamento do espectro, de forma a garantir o sucesso das transmissões de som e imagem dos jogos esportivos;
- **fiscalização e monitoração do espectro:** o projeto tem como objetivo planejar, gerenciar e coordenar os recursos de espectro para garantir que os diversos segmentos atuem em conformidade

com a regulamentação brasileira, além de viabilizar ações coordenadas de fiscalização para imprimir maior eficiência na localização e neutralização de fontes interferentes. Para viabilizar esse projeto, é necessária a aquisição de sistemas e equipamentos que farão a monitoração de satélites, do espectro e de radiação não ionizante, além da avaliação de cobertura e qualidade de serviços móveis;

- **acesso a banco de dados e mobilidade:** por meio do projeto, pretende-se possibilitar solução rápida e precisa de problemas ocorridos durante os eventos internacionais, com a possibilidade de acesso, em tempo real, a informações constantes das bases de dados da Anatel; possibilitar mobilidade das equipes de fiscalização para solucionar problemas de interferências dentro ou fora dos estádios, no menor tempo possível; garantir a integridade do perímetro da rede de dados da Agência e a recuperação imediata no caso de incidentes de segurança da informação; e divulgação (em português, inglês e espanhol) das informações e atos normativos da Anatel aplicáveis aos operadores de serviços de telecomunicações. O público-alvo do projeto são os usuários internacionais especializados, que desconhecem a estrutura regulatória nacional; e
- **projeto setor:** pretende dimensionar os recursos para atender as necessidades de modernização e atualização do setor de telecomunicações, com vistas a atender a demanda de infraestrutura prevista para a Copa das Confederações e a Copa do Mundo.

Em 2012, a Anatel comprometeu todo o orçamento (R\$ 45,7 milhões) – além de outros R\$ 6,8 milhões de seu orçamento ordinário – em projetos que atenderão as demandas da Copa. Esses investimentos, que podem ser acompanhados pelo site da Anatel e pelo Portal da Transparência da Controladoria Geral da União, contemplaram a aquisição de solução de gestão do

espectro, de estações móveis de radiolocalização e radiomonitoragem, de estações de monitoração de radiação não ionizante, de estações móveis de radiovideometria, de sistema de avaliação de cobertura e qualidade de serviços móveis, incluindo banda larga, e de analisadores de espectro de alto desempenho. Em 2013, terá continuidade o processo de construção de uma infraestrutura de alto desempenho compatível com as necessidades atuais do Brasil.

RIO+20

Em junho de 2012, a Anatel participou da Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável, a Rio+20. Na ocasião, a Agência apresentou propostas para incentivar o desenvolvimento das telecomunicações no País, promover a inclusão social e minimizar o impacto ambiental no setor.

Em seminário promovido pela UIT e pelo Ministério das Comunicações, a Anatel anunciou o estudo de medidas para regulamentar mais detalhadamente o descarte de baterias utilizadas por produtos de telecomunicações, em conformidade com as normas do Ministério do Meio Ambiente. Na mesma ocasião, divulgou que estava prevista a elaboração de regulamento sobre certificação de equipamentos com vistas a conferir um “selo verde” para os produtos mais eficientes e com menor impacto ambiental.

Além disso, a Agência informou que estuda a criação de mecanismos de incentivo para que as empresas de telecomunicações adotem práticas que as credenciem a integrar o Índice de Sustentabilidade da Bovespa – composto por ações de empresas que possuem as melhores práticas em sustentabilidade – e a inclusão de uma linha de pesquisa “verde” para telecomunicações, com recursos do Fundo para o Desenvolvimento das Telecomunicações (Funttel).

EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS

Entre maio e junho de 2012, a Anatel realizou missão técnica à China com o objetivo de coletar dados e experiências sobre infraestrutura de telecomunicações, espectro, fiscalização e certificação de produtos, entre outros, relevantes à preparação das Olimpíadas do Rio de Janeiro, em 2016. O programa de trabalho da missão foi estruturado em torno de 129 questões, que abarcaram os principais temas em discussão no Grupo de Trabalho da Anatel sobre os Grandes Eventos. Além de responder às questões apresentadas pelos representantes da Agência, os chineses contribuíram com diversos dados, publicações e apresentações sobre as telecomunicações nas Olimpíadas.

Durante a fase final dos Jogos Paralímpicos de Londres, fiscais da Anatel acompanharam atividades de campo do Office of Communications (Ofcom), agência reguladora setorial britânica. A missão técnica teve por objetivo obter informações para subsidiar os projetos da Agência relacionados aos grandes eventos internacionais. Os fiscais estiveram no Centro de Operações Técnica, em arenas utilizadas nos Jogos Olímpicos e Paralímpicos, no Centro Nacional de Monitoragem do Ofcom, no estúdio da BBC de Londres e no Centro Internacional de Radiodifusão.

Além das visitas técnicas, foram realizadas reuniões com o regulador britânico sobre os desafios enfrentados no planejamento do espectro, as quantidades de licenças expedidas e os sistemas utilizados. Também foram debatidas as particularidades dos equipamentos utilizados pelos usuários especializados no evento, suas quantidades e as conseqüentes peculiaridades do licenciamento.

Os membros da delegação da Anatel debateram com os representantes do Ofcom os aspectos logísticos do

evento, tais como acomodações, alimentação, transporte, controle das credenciais, comunicação entre os agentes e equipamentos de fiscalização.

CBCs

Por meio das Comissões Brasileiras de Comunicação (CBCs), a Anatel estimula o engajamento da academia, de atores privados e de outros órgãos do governo a contribuir diretamente para a projeção do País no cenário internacional e, com isso, desenvolver o mercado nacional de telecomunicações. A participação nas comissões é aberta a toda a sociedade, bastando que os interessados cadastrem-se na área destinada às comissões no portal da Agência na internet.

As CBCs debatem questões técnicas com o intuito de reunir sugestões, esclarecer conceitos e consolidar propostas que orientem as posições brasileiras no exterior. Além disso, por meio das comissões, o conhecimento gerado no Brasil por entidades voltadas à produção, à pesquisa e ao desenvolvimento de tecnologias alcança visibilidade, respeito e aceitação internacional.

São quatro as comissões encarregadas de organizar os trabalhos dos foros internacionais de telecomunicações: Governança e Regimes Internacionais; Radio-comunicações; Normalização de Telecomunicações; e Desenvolvimento das Telecomunicações.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAMPANHA

Em março de 2012, durante a semana do Dia Mundial do Consumidor, a Anatel realizou uma campanha para reforçar o conhecimento dos usuários de serviços de telecomunicações sobre alguns dos principais direitos previstos na regulamentação editada pela Agência. A campanha foi desenvolvida por meio dos perfis da Anatel no Twitter e no Facebook, com o objetivo de ressaltar os principais direitos dos usuários e despertar na sociedade o interesse em conhecer melhor a regulamentação do setor.

A campanha incluiu, ainda, a produção e a elaboração de cartazes e avisos de porta com mensagens relacionadas aos direitos dos usuários de telecomunicações. O material foi enviado a todas as representações da Anatel no País para instalação nas dependências dos escritórios regionais e das unidades operacionais, de forma a ser visualizado pelos servidores e visitantes. Os arquivos foram disponibilizados no portal da Anatel na internet para reprodução pelos interessados.

CURSO ONLINE

Também em março, a Anatel lançou, em parceria com o Instituto Legislativo Brasileiro do Senado Federal (ILB), o curso *Introdução ao Direito do Consumidor*. O curso aborda a responsabilidade civil nas relações de consumo, questões relativas a publicidade, proteção contratual, cláusulas abusivas e defesa do consumidor em juízo, entre outros assuntos. Até o final do exercício, haviam sido concluídas duas turmas desse curso – gratuito, com 40 horas-aula –, atraindo cerca de dois mil alunos.

A parceria entre a Anatel e o ILB, firmada em 2011, prevê que a Agência desenvolva o conteúdo dos cursos e o Instituto forneça o sistema de ensino à distância do Senado, o Trilhas. Os próximos cursos previstos são *Processo Administrativo*, *Auditoria*, *Gestão de Projetos* e *Fundamentos de Sistemas de Telecomunicações*, ainda sem data definida para lançamento.

COOPERAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

Em agosto de 2012, como resultado da assinatura de portaria interinstitucional, foi criado grupo de trabalho com o objetivo de elaborar proposta de termo de cooperação institucional, de caráter técnico e operacional, para a atuação conjunta da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), vinculada ao Ministério da Justiça, com a Anatel.

O termo de cooperação visa à proteção e à defesa dos direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações e ao aprimoramento da atividade de regulação das telecomunicações. A proposta de termo contemplará os seguintes objetivos:

- aprimoramento dos canais de comunicação direta entre a Senacon e a Anatel;
- elaboração de guias, cartilhas, manuais, artigos e informativos sobre temas relacionados a telecomunicações, para difusão e distribuição aos usuários;
- realização de programas de capacitação e treinamento que auxiliem os técnicos de cada órgão na interpretação da legislação atinente à defesa do consumidor e ao setor de telecomunicações;
- troca de informações sobre os indicadores de problemas recorrentes no setor de telecomunicações

sinalizados pelos membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC); e

- estabelecimento de mecanismos de intercâmbio para tratamento conjunto das demandas dos consumidores oriundas da Anatel e do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), com vistas a aperfeiçoar o modelo regulatório.

REPARAÇÃO AOS CONSUMIDORES

A regulamentação da Anatel obriga as prestadoras de serviços de telecomunicações a repararem os consumidores com medidas como a devolução em dobro de valores cobrados indevidamente. Em 2012, a Agência definiu que, no caso de usuários não identificados, as prestadoras devem depositar no Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD) os valores correspondentes à reparação de danos causados aos consumidores. O FDD é uma conta vinculada ao Ministério da Justiça que apoia projetos relacionados aos direitos transindividuais, entre os quais a proteção e defesa dos direitos do consumidor.

A determinação da Anatel impede que as prestadoras obtenham lucro em decorrência de infrações e deixem de reparar os consumidores na impossibilidade de identificação dos usuários prejudicados.

Apesar de não existir representatividade da Anatel na composição do Conselho Federal Gestor do FDD, a Agência pode buscar parcerias para encaminhar propostas de projetos que contemplem a utilização de recursos para benefício dos usuários de serviços de telecomunicações. Nesse sentido, a Anatel passou a incentivar o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust) e o Conselho Consultivo a apresentarem ou estimularem a apre-

sentação de projetos – ou outras medidas que entenderem pertinentes – que destinem parte dos valores arrecadados ao FDD aos consumidores de telecomunicações lesados.

PUBLICIDADE PELO CELULAR

A Agência determinou, em 2012, que os usuários de telefonia móvel recebessem mensagem de texto (SMS) por meio da qual poderiam manifestar sua intenção de não receber mensagens de cunho publicitário de sua operadora.

Em atendimento a essa orientação da Anatel, as prestadoras de telefonia móvel enviaram aos usuários que constavam de suas bases de *opt-in*, entre julho e outubro de 2012, mensagem de texto com o seguinte teor: “Por determinação da Anatel, caso não queira receber mensagem publicitária desta Prestadora, envie SMS gratuito com a palavra SAIR para XXXXX”.

A decisão da Anatel partiu do entendimento de que mensagens publicitárias só podem ser enviadas a usuários que optaram previamente pelo seu recebimento, o que é conhecido como *opt-in*. O objetivo da medida adotada pela Anatel era corrigir a base de *opt-in* das prestadoras, devido à constatação de envio de mensagens de cunho publicitário a usuários que não haviam concordado em recebê-las.

Desde 2010 a Anatel desenvolve ações para regulamentar o envio de mensagens publicitárias por SMS. As prestadoras são orientadas a incluir em seus contratos cláusula em que o usuário sinalize se deseja, ou não, receber essas mensagens. A Agência também determinou a anulação de qualquer disposição contida em regulamentos de promoção que imponham ao usuário a obrigatoriedade de recebimento de publicidade via mensagem de texto.

INTERAÇÃO COM A SOCIEDADE

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Em 2012, a Anatel realizou 6,2 milhões de atendimentos a usuários de serviços de telecomunicações, superando em 13,5% os 5,5 milhões de atendimentos registrados no exercício anterior.

O registro das interações realizadas por todos os canais de atendimento é feito em uma mesma base

ENTENDA MELHOR

O atendimento aos usuários é feito, principalmente, por três meios:

- Central de Atendimento – principal canal de interação, disponível pelos telefones 1331 e 1332 – este último, exclusivo para pessoas com deficiência auditiva;
- Fale Conosco – canal de atendimento disponível na internet; e
- Sala do Cidadão – atendimento pessoal prestado nas representações da Agência em cada capital por meio de estruturas organizadas para a realização de pesquisas e consultas sobre os serviços de telecomunicações, com todos os recursos necessários ao registro e ao acompanhamento das solicitações efetuadas pelos usuários.

A Anatel também atende demandas apresentadas por carta, fax ou e-mail.

de dados, de modo a possibilitar visão completa das demandas dos usuários, independentemente do canal de relacionamento utilizado. Esse sistema de registro permite que a Anatel realize o tratamento e o acompanhamento das solicitações – sejam elas pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios – e acompanhe as solicitações pendentes de resposta, as reiteraões e as reaberturas de demanda.

A partir das estatísticas de atendimento monitoradas pela Anatel, é desenvolvido um panorama qualitativo e quantitativo das incidências referentes a cada serviço, cada prestadora e cada ofensor, para a adoção de ações

de melhorias voltadas para as principais deficiências identificadas. O resultado dessas análises subsidia a fiscalização e a regulamentação dos serviços de telecomunicações.

A Anatel conta com uma estrutura terceirizada, envolvendo mais de 400 pessoas, com 240 posições de atendimento aos usuários. Como em anos anteriores, em 2012 a Central de Atendimento foi o canal mais utilizado, responsável por 93,6% das interações, conforme detalhado na tabela abaixo.

| INTERAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO | | | | | |
|-------------------------------------|------------------|----------------|------------------|----------------|-------------------------|
| Canal | 2011 | | 2012 | | Variação (2011-2012) |
| | Quantidade | Participação | Quantidade | Participação | |
| Central de Atendimento | 5.231.565 | 95,34% | 5.828.500 | 93,59% | 11,41% |
| Fale Conosco * | 236.760 | 4,32% | 379.236 | 6,09% | 60,18% |
| Sala do Cidadão | 10.225 | 0,19% | 10.658 | 0,17% | 4,23% |
| Carta e Fax | 6.793 | 0,12% | 7.203 | 0,12% | 6,04% |
| E-mail | 1.108 | 0,02% | 907 | 0,01% | -18,14% |
| Outros | 596 | 0,01% | 1.084 | 0,02% | 81,88% |
| Total | 5.487.047 | 100,00% | 6.227.588 | 100,00% | 13,50% |

* Interações realizadas por meio do Focus, sistema interativo disponível no portal da Anatel na internet

A Anatel tem procurado rever e aprimorar, continuamente, suas técnicas de atendimento ao cidadão, investindo no acompanhamento da gestão de indicadores. Esse esforço resultou em um conjunto de práticas que pretendem informar, instruir e orientar o usuário dos serviços de telecomunicações. Como resultado, mais de 60% das interações dos usuários, em 2012, foram classificadas como Acompanhamento de solicitações e pedidos de informação com resposta padrão, ou seja, pedidos de informação e solicitações de usuários prontamente respondidos, a partir de scripts pré-elaborados.

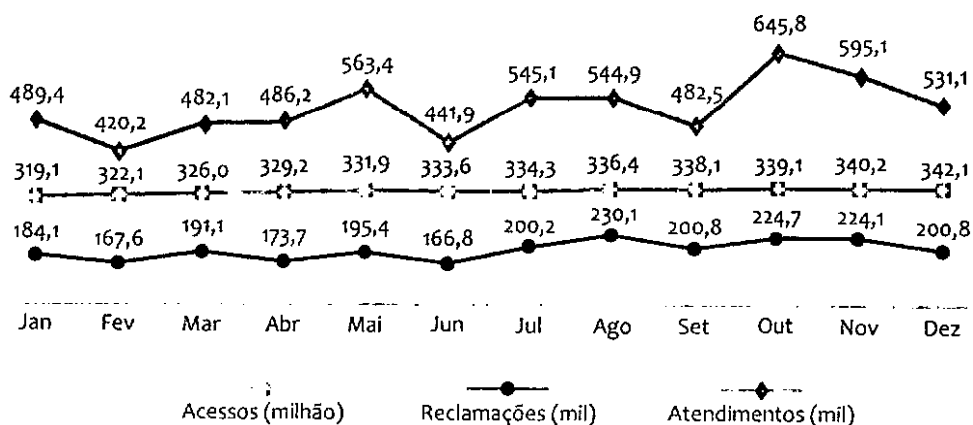
A tabela abaixo apresenta a distribuição dos atendimentos registrados ao longo de 2012 por tipo.

| INTERAÇÕES POR TIPO | | | | | |
|--|------------|--------------|------------|--------------|-------------------------|
| Tipo de atendimento | 2011 | | 2012 | | Variação (2011-2012) |
| | Quantidade | Participação | Quantidade | Participação | |
| Acompanhamento de solicitações e pedidos de informação com resposta padrão | 3.608.855 | 65,77% | 3.803.437 | 61,07% | 5,39% |
| Reclamações | 1.801.545 | 32,83% | 2.359.337 | 37,89% | 30,96% |
| Pedidos de informação com registro | 63.010 | 1,15% | 50.441 | 0,81% | -19,95% |
| Denúncias | 8.650 | 0,16% | 9.146 | 0,15% | 5,73% |
| Sugestões | 3.228 | 0,06% | 2.074 | 0,03% | -35,75% |
| Elogios | 1.759 | 0,03% | 3.153 | 0,05% | 79,25% |
| Total | 5.487.047 | 100,00% | 6.227.588 | 100,00% | 13,50% |

A Agência diferencia reclamações e denúncias, sendo estas últimas caracterizadas por registros referentes a práticas ilegais ou irregulares de serviços ou prestadores de serviços, como rádios e empresas operando sem autorização e interferências causadas por uso de radiofrequências fora das especificações técnicas. Esses registros apresentaram crescimento de 5,7% em 2012, resultado de maior parceria da Anatel com a sociedade para a adequada fiscalização dos serviços de telecomunicações.

O gráfico abaixo relaciona a evolução do número de atendimentos realizados ao longo de 2012, o crescimento da base de assinantes dos principais serviços de telecomunicações e as reclamações registradas por meio dos canais de atendimento da Agência.

EVOLUÇÃO DE ACESSOS, ATENDIMENTOS E RECLAMAÇÕES



Em 2012, a Anatel resolveu 99,3% das reclamações registradas, sendo 83,6% delas no prazo máximo de cinco dias úteis. No exercício, o índice de reclamações por mil assinantes cresceu 14,3% em relação a 2011, conforme detalhado na tabela abaixo.

Entre os motivos mais reclamados destacam-se:

- na telefonia móvel, a cobrança, que representou 41% dos registros; e os serviços adicionais – na maioria das vezes, reclamações referentes à internet móvel –, responsáveis por 10% das queixas;
- na telefonia fixa, as reclamações sobre reparo (linhas mudas ou com ruído) responderam por 31% das reclamações, seguidas pelas reclamações sobre cobrança, que somaram 28% dos registros;

- na TV por assinatura, as reclamações sobre cobrança somaram 35%; em segundo lugar, as dificuldades de cancelamento do serviço representaram 19% do total de registros; e

- na comunicação multimídia, as reclamações sobre reparo, que se caracterizam por oscilações na qualidade do sinal de internet – e refletem diretamente na queda da velocidade de tráfego de dados, ou ausência total de sinal – corresponderam a 53% do total de queixas sobre o serviço; reclamações sobre cobrança ficaram em segundo lugar, com 18% dos registros.

| ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES POR MIL ASSINANTES | | | |
|--|-------|-------|-------------------------|
| Serviço | 2011 | 2012 | Variação (2011–2012) |
| Principais serviços | 0,516 | 0,590 | 14,34% |
| Telefonia Móvel | 0,336 | 0,369 | 9,82% |
| Telefonia Fixa | 1,107 | 1,326 | 19,78% |
| Comunicação Multimídia | 1,118 | 1,301 | 16,37% |
| TV por Assinatura | 0,692 | 1,032 | 49,13% |

ÍNDICE DE DESEMPENHO NO ATENDIMENTO

Criado em 2009 a fim de permitir a mensuração, de forma objetiva, da qualidade dos serviços ofertados pelos prestadores dos serviços de telecomunicação sob o ponto de vista do usuário, o Índice de Desempenho no Atendimento (IDA) foi incluído, em 2012, como novo indicador dos regulamentos gerais de qualidade revistos pela Agência no exercício.

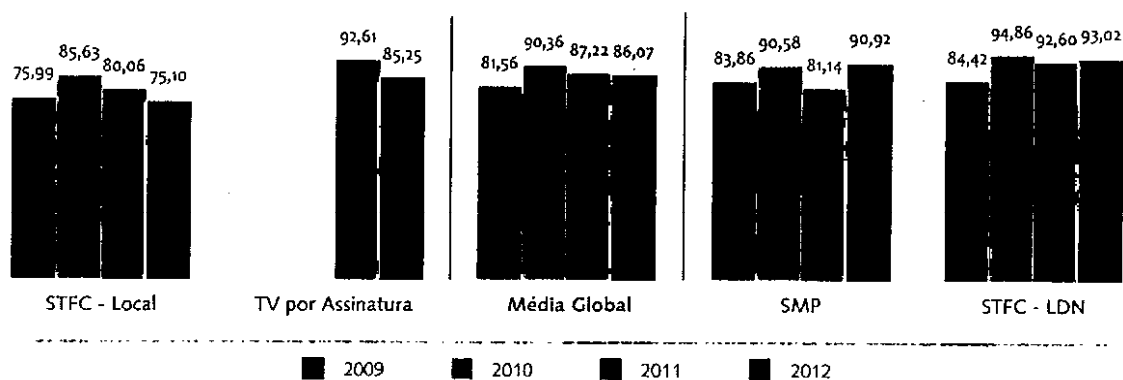
Com a inclusão de novas operadoras no rol de avaliados, o setor de TV por Assinatura apresentou queda de 8% na comparação com 2011. As prestadoras de telefonia móvel, tiveram piora do Índice nos meses seguintes à

edição das cautelares que suspenderam a ativação de novos acessos da prestadora com pior desempenho em cada Unidade da Federação e encerraram 2012 com resultado nove pontos percentuais superior ao do exercício anterior. Na telefonia fixa local, houve nova queda do indicador; na telefonia fixa de Longa Distância Nacional (LDN), houve ligeiro aumento em relação ao índice de 2011.

O gráfico abaixo mostra a evolução do IDA nos últimos quatro anos.

Os resultados do IDA podem ser acessados por meio da página da Anatel na internet.

EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO NO ATENDIMENTO



CDUST

Ao longo de 2012, foram realizadas quatro reuniões do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust). Entre os assuntos tratados durante esses encontros, destacam-se: a avaliação de dados do Sistema Focus, usado pela Anatel para o registro das interações com os usuários, e do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec); a proposta de novas ações do Plano de Ação Pró-Usuários; a revisão do Regimento Interno do Cdust; apresentação das propostas de regulamentos de Atendimento e Cobrança, de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia e de Acesso Individual Classe Especial (Aice); as alterações do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal; o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD); e a pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) sobre banda larga móvel.

Criado por meio da Resolução 107/1999, o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações tem como principal finalidade assessorar e subsidiar o Conselho Diretor da Anatel no exercício de suas competências legais em matéria de defesa e proteção dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Além de representantes de diversos órgãos da Agência, participam do Comitê representantes do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), órgão da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça; de usuários da telefonia fixa de uso individual e de uso coletivo; de usuários de serviços móveis; de usuários de serviços de Comunicação de Massa; de usuários de outros serviços de telecomunicações; e de entidades de classe de prestadoras de serviços de telecomunicações.

CONSELHOS DE USUÁRIOS

Os conselhos de usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) foram criados pela Resolução 490/2008 com o objetivo de orientar, analisar e avaliar os serviços e a qualidade do atendimento das prestadoras, além de formular sugestões e propostas para a melhoria dos serviços.

Entre as atribuições desses colegiados, destacam-se:

- cooperar com a prestadora no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização da telefonia fixa, bem como aos seus direitos e deveres;
- analisar, debater e propor soluções na existência de eventuais conflitos entre usuários e prestadora; e
- propor alternativas que possibilitem a melhoria e a adequação dos serviços prestados aos usuários.

Os conselhos são integrados por usuários e associações ou entidades que possuam, em seu objeto, característica de defesa dos interesses do consumidor e têm caráter consultivo. No final do exercício, 42 conselhos estavam em funcionamento, como detalhado na tabela abaixo:

| CONSELHOS DE USUÁRIOS DO STFC | |
|-------------------------------|------------|
| Prestadora | Quantidade |
| Oi | 26 |
| Telefônica | 8 |
| CTBC | 4 |
| Embratel | 3 |
| Sercomtel | 1 |
| Total | 42 |

A instalação dos conselhos de usuários é exigida das prestadoras com Poder de Mercado Significativo (PMS), que devem implantar pelo menos um conselho a cada dois milhões de acessos fixos em serviço em cada setor do Plano Geral de Outorgas em que detenha PMS.

A Anatel acompanha os trabalhos desses colegiados por meio de relatórios anuais de atividades encaminhados pelos conselhos de usuários; relatórios de análises e providências acerca das sugestões propostas encaminhados pelas prestadoras; atas das reuniões publicadas nos sites das prestadoras; e informações pontuais encaminhadas tanto pelos conselhos quanto pelas prestadoras. Com base nessas informações, a Agência adota providências adequadas por meio da regulação e da fiscalização dos serviços.

Em dezembro de 2012, a Anatel publicou consulta pública sobre a alteração do Regulamento de Conselho de Usuários. A proposta da Agência foi elaborada com base nas diretrizes contidas no Plano de Ação Pró-Usuários, aprovado pela Portaria 1.160/2010, e nas constantes demandas dos conselhos então existentes. Vários itens foram incluídos na proposta a partir das contribuições recebidas pela Anatel no 1º Encontro Nacional de Conselho de Usuários, realizado em Brasília em outubro de 2011.

Um dos principais pontos da alteração proposta na Consulta Pública é o aumento do escopo dos conselhos, de forma que eles passem a tratar também de outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo, como o Móvel Pessoal (SMP), o de Comunicação Multimídia (SCM) e os de Televisão por Assinatura.

CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Em 2012, a Anatel realizou 55 consultas públicas destinadas a submeter minuta de ato normativo, documento ou assunto de interesse relevante a comentários e sugestões do público em geral, conforme definido no Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução 270/2001. A consulta com o maior número de contribuições foi a que tratou da proposta de alteração do Regimento Interno da Agência.

A Anatel promoveu, ainda, oito audiências públicas. O assunto que reuniu o maior número de participantes foi a proposta de Regulamento do Serviço de Acesso Condiçãoado (SeAC). As audiências têm como objetivo debater ou apresentar, oralmente, matéria de interesse geral. No exercício, a fim de ampliar a participação da sociedade nas audiências públicas, a Agência passou a transmitir esses encontros pela internet.

INTERAÇÃO COM O CONGRESSO

Ao longo do ano, a Anatel participou de 17 audiências públicas no Congresso Nacional, sendo nove no Senado Federal e oito na Câmara dos Deputados. Entre os temas debatidos nesses encontros, o mais frequente foi a qualidade da telefonia móvel: a suspensão da ativação de novos acessos, em julho, levou o Congresso a convocar a Anatel quatro vezes para tratar do assunto. A Agência esteve presente também na instalação da Frente Parlamentar em Defesa das Telecomunicações.

No exercício, foram apresentadas 101 propostas – 88 na Câmara e 13 no Senado – de interesse direto da Anatel. Ao final de 2012, a Agência acompanhava 897 matérias

legislativas em tramitação, sendo 759 com origem na Câmara e as 138 restantes, no Senado.

Em 2012, a Agência se manifestou, perante o Ministério das Comunicações, sobre 87 proposições legislativas e respondeu a mais de 200 pedidos de esclarecimentos do Congresso Nacional (requerimentos de informações, indicações, ofícios etc.) sobre assuntos diversos, como a instalação de torres de telefonia móvel, implementação de banda larga em localidades/distritos ainda não atendidos e informações sobre a nova regulamentação do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

A Anatel também apresentou posicionamentos e esclarecimentos nos estados, tanto nas assembleias legislativas quanto nas câmaras de vereadores. No total, foram 64 participações – 16 em audiências públicas em legislativos estaduais e 48 nos legislativos municipais –, tendo como principais focos de discussão a qualidade da telefonia móvel, a instalação de internet em banda larga e a manutenção de orelhões.

PUBLICAÇÃO DE NOTÍCIAS

No exercício, a Agência publicou em seu portal na internet 479 notícias relacionadas às atividades da Anatel, número 18,3% maior que o registrado no exercício anterior. Além de publicadas no portal e divulgadas nas redes sociais Twitter e Facebook, as notícias da Anatel são enviadas por e-mail para 4,7 mil cadastrados e incluídas no *Correio Anatel*, boletim eletrônico com 15,5 mil assinantes. Por meio desse esforço, a Anatel mantém a sociedade informada sobre suas principais ações, ampliando a transparência de sua atuação.

BIBLIOTECA

A Biblioteca da Anatel é especializada em telecomunicações e demais assuntos relacionados às atribuições da Agência e tem como missão adquirir, disponibilizar e difundir recursos de informação – impressos e eletrônicos – a seus usuários para que sirvam de apoio a atividades acadêmicas, científicas e funcionais. Cabe à Biblioteca, também, assegurar ao público o conhecimento dos autos, documentos, decisões, informações e demais atos da Anatel, assim como a gestão do acervo bibliográfico e documental da Agência.

O acervo da Biblioteca é formado por livros, periódicos, multimeios e trabalhos acadêmicos. Ao final de 2012, a Biblioteca contava com 22.553 itens distribuídos na Sede, nos escritórios regionais e nas unidades operacionais. A Biblioteca é aberta a qualquer interessado, embora apenas servidores possam solicitar o empréstimo de publicações.

VISTAS DE PROCESSOS

No exercício, a Anatel recebeu 7.355 solicitações de cópia e/ou vista de processos. Além disso, iniciou projeto-piloto de atendimento às solicitações de cópias através da digitalização dos processos, tendo criado uma central de digitalização equipada com máquinas multifuncionais já existentes na Agência.

Como resultado dessa medida, praticamente todos os processos tramitados no atendimento documental da sede foram digitalizados e anexados ao Sistema de Controle de Rastreamento de Documentos e Processos (Sicap), o que gerou ganhos significativos em agilidade e rapidez no atendimento das solicitações. Outro ganho resultante dessa medida foi a economia processual, já que foi possível atender a demandas de outras

Unidades da Federação sem a necessidade do envio de cópias em papel.

PORTAL ANATEL

O Portal Anatel contava, no final de 2012, com 164 mil publicações, das quais 15,1 mil incluídas no exercício. Ao longo do ano, o Portal recebeu mais de 52 milhões de acessos. Entre as áreas mais visitadas, destacam-se os canais *Fale Conosco*, *Velocidade de Conexão* e *Acesso à Informação*.

Além de disponibilizar informações e documentos no site, o Portal oferece o serviço *Correio Anatel*, que possibilita a distribuição e a divulgação das publicações da Agência. O boletim é enviado diariamente, durante todo o ano. No final do exercício, o *Correio Anatel* contava com 15,5 mil assinantes.

FIQUE LIGADO!

Em março de 2012, a Anatel lançou o sistema *Fique Ligado!*, criado para a consulta de informações sobre a disponibilidade de serviços de telecomunicações. O primeiro módulo desta ferramenta permite a realização de pesquisas em mapas digitais para a localização de orelhões em todo o território nacional e a obtenção de informações sobre a condição de funcionamento de cada aparelho. Por meio do sistema, o usuário pode saber o número do orelhão, suas características e facilidades de acessibilidade.

O *Fique Ligado!* utiliza o georreferenciamento para disponibilizar na internet as informações sobre orelhões fornecidas periodicamente pelas concessionárias do STFC (Oi, Telefônica, Embratel, Sercomtel e CTBC). O sistema pode ser acessado por meio do endereço <http://sistemas.anatel.gov.br/sgmu/fiqueligado/>.

Em agosto de 2012, o sistema passou a oferecer aos interessados nova funcionalidade: uma área específica para localização dos pontos de venda dos cartões telefônicos das concessionárias de telefonia fixa.

No final do exercício, outras funcionalidades e melhorias estavam em desenvolvimento. A ferramenta para localização de pontos de acesso wi-fi instalados em todo o País – por meio da qual será possível identificar prestadora, tipo de acesso e velocidade estimada –, por exemplo, deverá ser lançada ainda no primeiro semestre de 2013.

PORTAL DE LEGISLAÇÃO

Em 5 de novembro de 2012 – dia em que completou 15 anos –, a Anatel lançou o Portal de Legislação do setor de telecomunicações. Na primeira etapa de implantação do site, foram disponibilizadas as 346 resoluções vigentes e as 12 súmulas editadas pela Agência. Gradativamente serão publicadas também as resoluções revogadas, de forma a manter o histórico do marco legal do setor. Por meio do Portal da Legislação será possível:

- busca direta em todo o conteúdo das normas;
- acesso às revogações, alterações e retificações de texto diretamente no trecho pertinente;
- links entre normas citadas;
- links diretos para os artigos e anexos das normas;
- lista de normas relacionadas;
- possibilidade de uso de ferramentas de tradução automática; e
- outros benefícios relacionados à acessibilidade, viabilizada pelo formato aberto de publicação.

Além das resoluções e súmulas da Agência, serão publicados leis e decretos pertinentes e os regulamentos, normas e demais regras em vigor – anteriores à LGT e ainda não substituídos.

A iniciativa atende às diretrizes relacionadas à assimetria informacional quanto à regulamentação das telecomunicações definidas no Plano de Ação Pró-Usuário; segue o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), instituído pela SLTI/MPOG por meio da Portaria 3/2007; e atende ao disposto na Lei de Acesso à Informação.

PUBLICAÇÕES

A fim de ampliar e facilitar o acesso da sociedade aos documentos publicados pela Anatel, em 2012 foi disponibilizada no portal da Agência na internet uma versão do Relatório Anual referente ao exercício 2011 em formato EPUB (abreviação de *Electronic Publication* – Publicação Eletrônica). O EPUB é um formato de arquivo digital padrão específico para ebooks, os livros eletrônicos. A versão do relatório foi a primeira nesse formato disponibilizada pela Agência para atender dispositivos digitais (*tablets* e *e-readers*).

A versão do relatório em PDF é voltada para a impressão (possui tamanho fixo das páginas e preserva a diagramação de seus elementos – gráficos, tipos e tamanho das fontes, por exemplo). A versão em EPUB é voltada para os dispositivos digitais, adaptando-se a qualquer tamanho de tela, possibilitando ao leitor escolher a cor do fundo e o tamanho das fontes.

PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA REGULAÇÃO

Em novembro de 2012, a Anatel aprovou plano de trabalho com diretrizes voltadas à ampliação da divulgação de informações aos usuários dos serviços de telecomunicações, com vistas a disseminar direitos e deveres e incentivar a participação social no processo de regulação.

O plano descreve as ações realizadas em cumprimento a determinações do Tribunal de Contas da União, bem como as planejadas. Entre as ações adotadas estão:

- a revisão do Regimento Interno;
- o acesso pelo público em geral aos documentos e informações acostados em procedimentos de apuração de descumprimento de obrigações (Pados);
- as transmissões ao vivo, pela internet, das reuniões do Conselho Diretor e dos sorteios dos relatores dos processos;
- o ingresso da Agência em redes sociais;
- a revisão da regulamentação da Agência, que tem buscado, cada vez mais, incentivar a participação da sociedade por meio das consultas públicas; e
- a aprovação, em 2010, do Plano de Ação Pró-Usuários, o qual definiu ações a serem realizadas no sentido de fortalecer a participação social nas atividades regulatórias.

Outras medidas são contínuas e integram a rotina da Agência. Os processos de elaboração e de revisão da regulamentação, por exemplo, são permanentes e permitem a participação da sociedade por meio de consultas e audiências públicas.

REORGANIZAÇÃO DA ANATEL

Em maio de 2012, a Anatel iniciou consulta pública para receber contribuições da sociedade sobre a proposta de revisão do Regimento Interno da Agência. Entre os principais objetivos da revisão estão a modernização da estrutura da Agência, adequando-a a convergência tecnológica; a divisão das competências por processos e não mais por serviços; a alocação das principais atividades da Agência em superintendências diferentes para descentralização do poder decisório; e a criação de mecanismos para aperfeiçoar a interação entre as superintendências.

O processo de participação social contou, também, com a realização de audiência pública sobre o Regimento Interno. A consulta pública seria encerrada em julho, mas, devido à relevância do tema, foi prorrogada até setembro, tendo recebido mais de 1,2 mil contribuições.

TRANSPARÊNCIA

REUNIÕES DO CONSELHO DIRETOR

Em 2012, a Anatel ampliou a transparência de suas ações. As reuniões do Conselho Diretor, por exemplo, que podiam ser acompanhadas pela sociedade, desde o final de 2011, nos auditórios da sede e das representações estaduais da Agência, passaram a ser também transmitidas pela internet, ao vivo.

As deliberações de assuntos administrativos ou de matérias com dados protegidos por lei ou pela Constituição Federal não são transmitidas. As transmissões

das reuniões e dos sorteios conferiram ainda mais transparência ao processo decisório da Anatel.

As análises dos conselheiros são publicadas no portal da Agência e, desde maio de 2012, é disponibilizado na internet um boletim de estatísticas do trabalho desenvolvido pelo colegiado, com informações sobre o número de processos e matérias distribuídas (sorteadas), bem como o volume de processos relatados e deliberados a cada mês.

REDES SOCIAIS

Também com o propósito de ampliar o conhecimento da sociedade sobre as ações da Anatel, a Agência criou, em 2012, um canal no YouTube (<http://www.youtube.com/anatel>) para que os interessados possam ter acesso a vídeos relacionados às atividades do órgão regulador. São colocadas à disposição da sociedade gravações das reuniões do Conselho Diretor da Anatel, de entrevistas coletivas concedidas à imprensa por representantes da Agência e de audiências e sessões públicas, por exemplo.

Também no exercício foi criado, no Twitter, o perfil *Anatel Informa* (<http://twitter.com/anatelinforma>). O ingresso da Agência no Twitter deu continuidade ao projeto de inserção da Anatel nas principais redes sociais usadas pelos brasileiros, ampliado, em março de 2012, com o ingresso da Agência no Facebook, também com o perfil *Anatel Informa* (<http://www.facebook.com/anatel.informa>).

Por meio desses canais de interação, os seguidores da Agência passaram a receber mensagens a respeito de direitos e deveres dos usuários, notícias, avisos sobre audiências e consultas públicas, links de cartilhas, atas, pautas e vídeos, além de materiais informativos produzidos pela Agência, entre outros conteúdos.

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em março de 2012, a Anatel criou, por meio da Portaria 186, grupo de trabalho com o objetivo de coordenar e executar, no âmbito da Anatel, as ações necessárias ao atendimento da Lei 12.527/2011, que regula o acesso a informações públicas.

O grupo, composto por 36 servidores de diferentes áreas, teve como atribuições: subsidiar a participação da Agência no comitê de acompanhamento formado pelo Ministério das Comunicações, pela Telebrás, pelos Correios e pela própria Anatel; reunir e organizar informações para publicação em espaço específico no portal da Agência na internet; definir e organizar a infraestrutura de atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC); levantar e revisar informações classificadas, constantes de documentos, processos, bancos de dados e outros meios, entre outras atividades.

Entre maio e dezembro de 2012, a Anatel recebeu 939 pedidos de informação registrados por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC). Desse total, 886 (94%) foram atendidos – 47,8% deles, em até cinco dias, dentro, portanto, do prazo legal de 20 dias prorrogáveis por mais dez. Entre as principais informações demandadas com base na Lei de Acesso à Informação Pública estão multas aplicadas às empresas; dados do setor (quantidade de assinantes, de linhas, orelhões etc.); dúvidas sobre direitos do consumidor; e situação/cópia de processos.

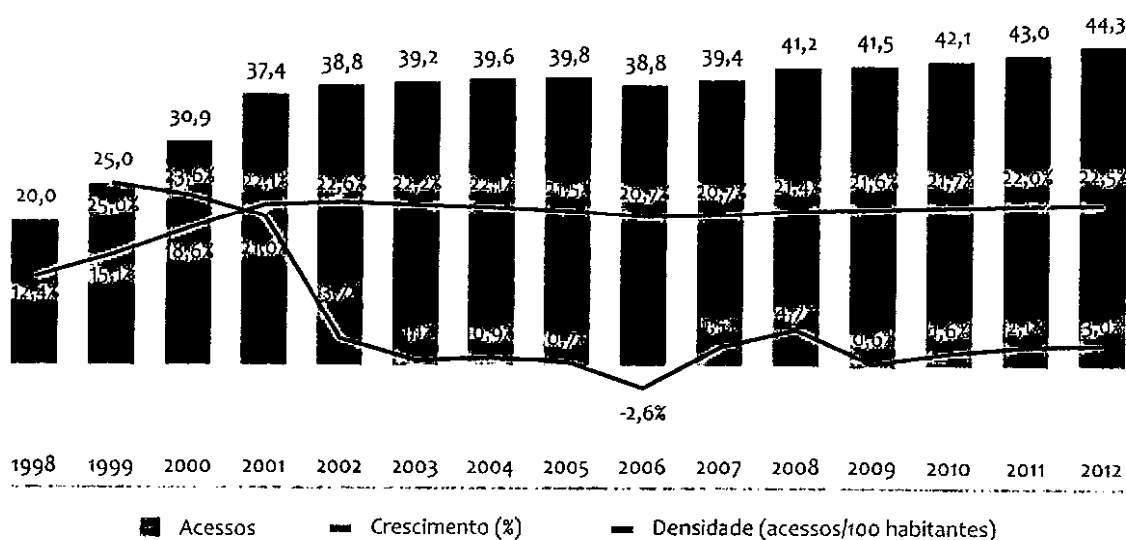
PANORAMA DOS SERVIÇOS

TELEFONIA FIXA

EVOLUÇÃO DA PLANTA

No final de 2012, o Brasil somava 44,3 milhões de acessos do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Em relação a 2011, houve crescimento de 3% – o maior índice desde 2008. Com esse aumento da planta de acessos fixos em serviço, a densidade da telefonia fixa alcançou a marca de 22,5 acessos para cada grupo de cem habitantes, como mostra o gráfico abaixo.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS EM SERVIÇO DO STFC
(em milhões)

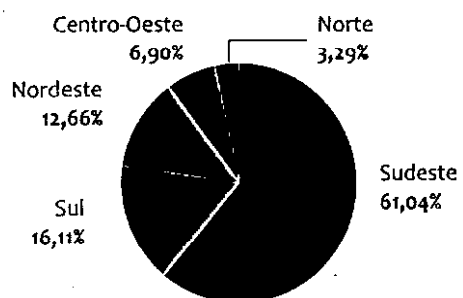


O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos.

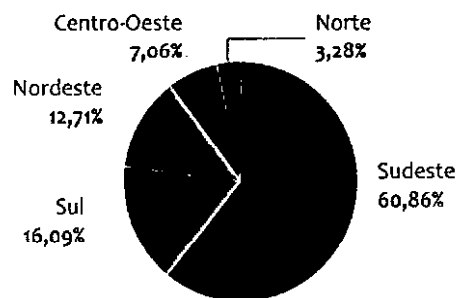
Em 2012, a concentração de acessos de telefonia fixa no Brasil praticamente não apresentou variações entre as regiões em relação a 2011, como apontam os gráficos abaixo.

DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO STFC POR REGIÃO

2011



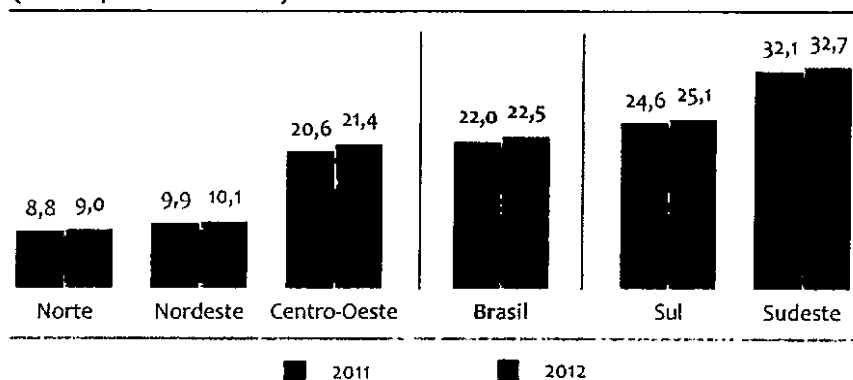
2012



DENSIDADE

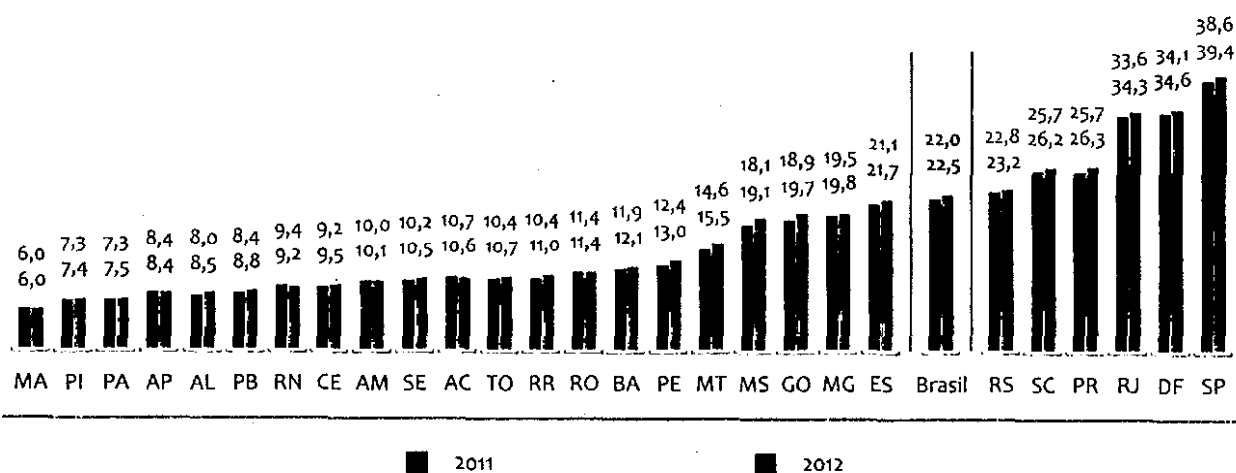
No final de 2012, as regiões Sul e Sudeste possuíam, respectivamente, densidade de 25,1 e 32,7 acessos para cada grupo de cem habitantes, maior que a média nacional (22,5). O maior crescimento desse indicador (3,9%) ocorreu na Região Centro-Oeste, onde a densidade passou de 20,6 para 21,4, conforme aponta o gráfico abaixo.

DENSIDADE DO STFC POR REGIÃO
(acessos por 100 habitantes)



Em 2012, o Rio Grande do Norte (-2,1%) e o Acre (-0,9%) foram as duas Unidades da Federação em que houve queda da densidade da telefonia fixa. Os maiores aumentos da densidade foram registrados em Alagoas (6,3%), no Mato Grosso (6,2%) e em Roraima (5,8%). O gráfico abaixo mostra a evolução da densidade, por Unidade da Federação, entre 2011 e 2012.

DENSIDADE DO STFC POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO
(acessos por 100 habitantes)

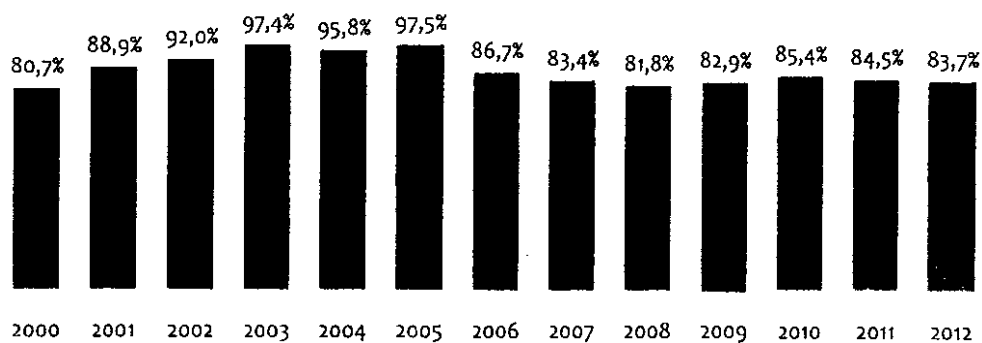


QUALIDADE

Entre 2011 e 2012, diminuiu o percentual de cumprimento do Plano Geral de Metas de Qualidade da telefonia fixa (PGMQ – STFC), que passou de 84,5% para 83,7%, como aponta o gráfico abaixo.

Com o objetivo de reverter a tendência de queda, a Anatel intensificou, no exercício, ações de acompanhamento e controle da qualidade do STFC por meio do monitoramento dos indicadores mais críticos, da realização de ações fiscalizatórias pontuais, de acompanhamento dos planos de ação solicitados às empresas por ocasião das cautelares expedidas no exercício, de inspeções técnicas e da instauração de processos administrativos e sancionatórios.

CUMPRIMENTO DO PGMQ – STFC



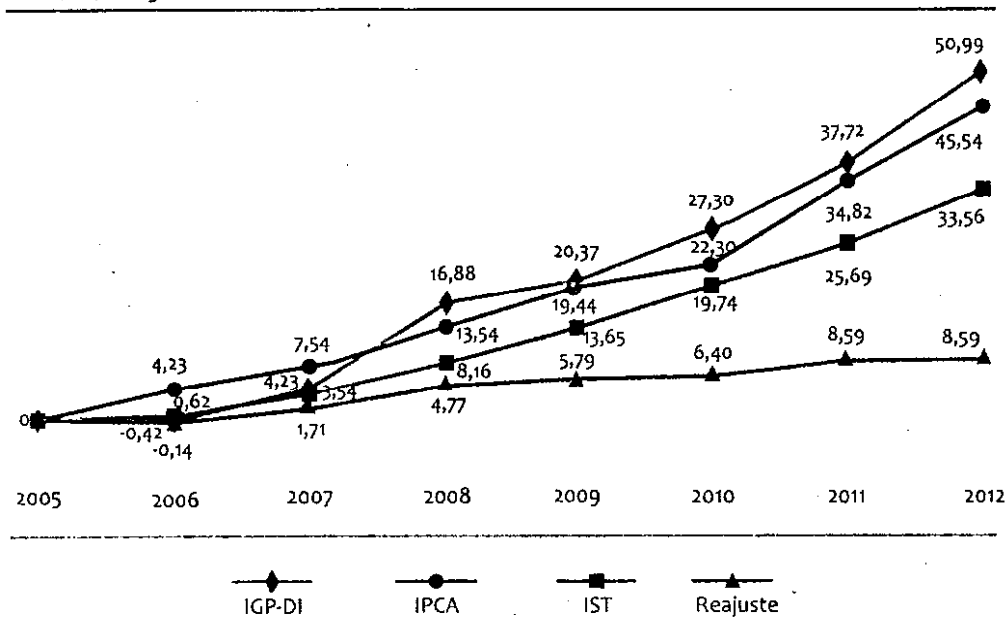
TARIFAS E PREÇOS

O último reajuste das tarifas do plano básico do STFC para chamadas entre terminais fixos ocorreu em dezembro de 2011. Assim, respeitando o intervalo mínimo de 12 meses entre um reajuste e outro estabelecido na regulamentação, novo reajuste só poderia ser concedido após dezembro de 2012. No final do exercício, as concessionárias encaminharam à Anatel solicitações de reajuste que devem ser analisadas nos primeiros meses de 2013.

O gráfico a seguir mostra a evolução dos principais índices de inflação e do reajuste de tarifas nos últimos anos. Como não houve reajuste no exercício, a média acumulada no período 2005-2012 permaneceu em 8,59%.

COMPARATIVO INFLAÇÃO X REAJUSTE

Ano-base: 2005

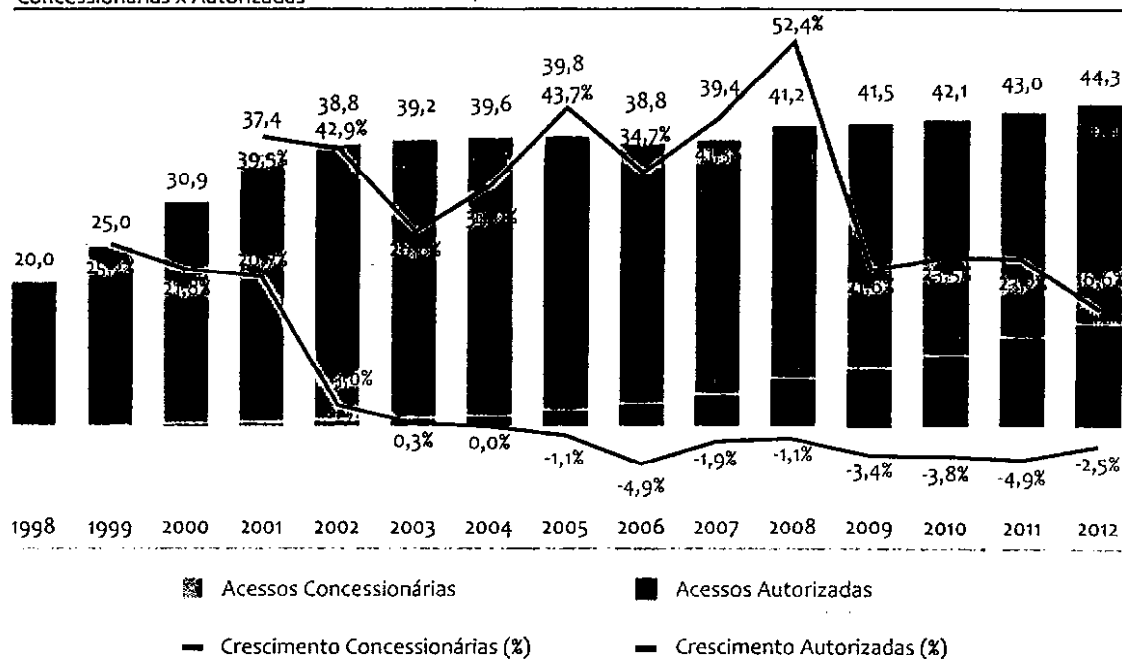


COMPETIÇÃO

LOCAL

Embora as concessionárias de telefonia fixa concentrem a maioria dos acessos, a participação das prestadoras autorizadas na telefonia fixa tem crescido: no ano 2000, apenas meio milhão de acessos – 1,6% do total – eram oferecidos por autorizadas; em 2012, esse percentual havia subido para 32,5%, correspondendo a 14,4 milhões de acessos. No exercício, o número de assinantes das autorizadas cresceu 16,6% na comparação com 2011; no mesmo período, o número de assinantes das concessionárias caiu 2,5%, conforme mostra o gráfico abaixo.

DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO STFC
Concessionárias x Autorizadas



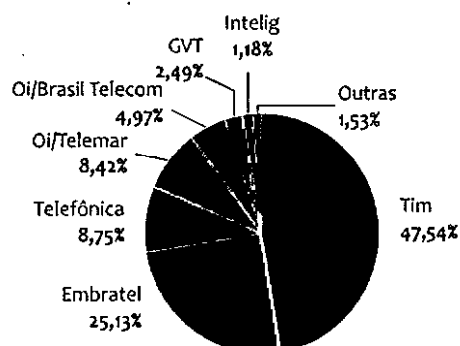
O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos.

LONGA DISTÂNCIA NACIONAL

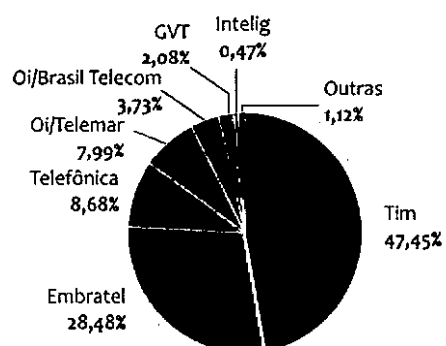
Em 2012, permaneceu praticamente inalterada a participação da Tim nas ligações de Longa Distância Nacional (LDN): no final do ano, a empresa respondia por 47,4% dos minutos tarifados nacionais; em 2011, eram 47,5%. A participação da Embratel cresceu, passando de 25,1% para 28,5%. Telefônica, Oi/Telemar, Oi/Brasil Telecom, GVT e Intelig, por outro lado, perderam espaço no mercado, como apontam os gráficos a seguir.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (minutos tarifados)

2011



2012

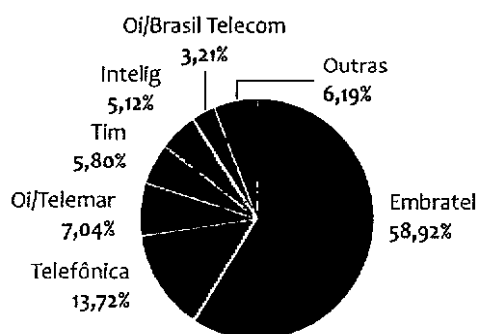


LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL

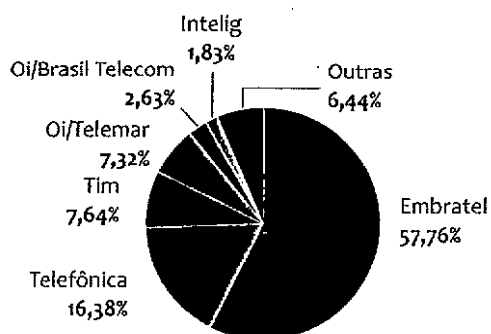
Na Longa Distância Internacional, houve ligeira diminuição da participação da Embratel de 58,9% para 57,8%. Percentualmente, no entanto, as maiores alterações foram a queda de 3,3 pontos percentuais da Intelig e o crescimento de 1,8 ponto percentual da Tim. Os gráficos abaixo mostram como evoluiu, nos últimos dois anos, a competição nas chamadas internacionais.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (minutos tarifados)

2011



2012



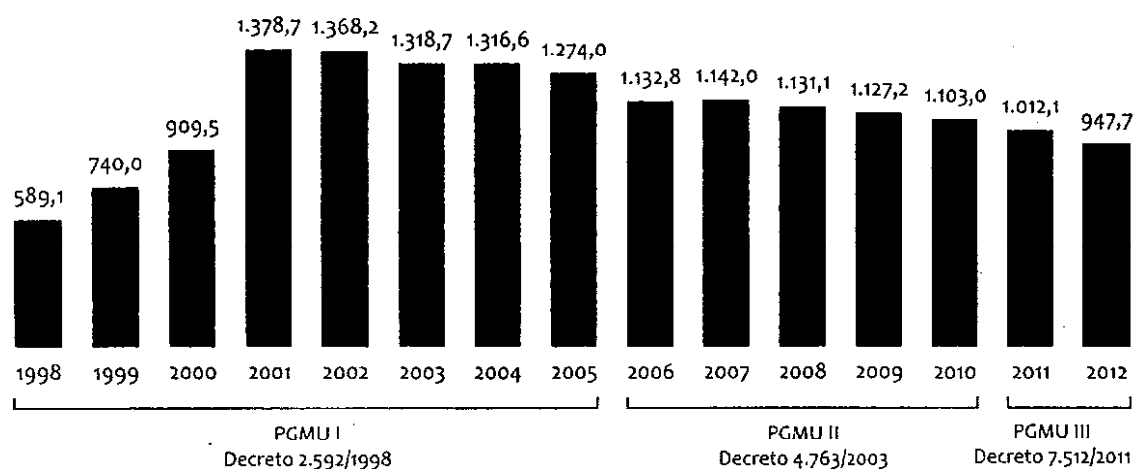
UNIVERSALIZAÇÃO

EVOLUÇÃO DA PLANTA

O Brasil encerrou 2012 com 947 mil Telefones de Uso Público (TUPs), como mostra o gráfico abaixo. A redução de 6,4% em relação a 2011 reflete a mudança da meta de densidade – de 6 orelhões por mil habitantes por setor do Plano Geral de Outorgas para 4 orelhões por mil habitantes por município – estabelecida pelo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III), aprovado pelo Decreto 7.512/2011.

No final do exercício, 39,6 mil localidades com mais de cem habitantes, em todos os municípios do País, contavam com pelo menos um orelhão em funcionamento 24 horas por dia. Arquipélagos, aldeias indígenas, projetos de assentamento, regiões remotas e zonas de fronteira representavam 68% das localidades atendidas.

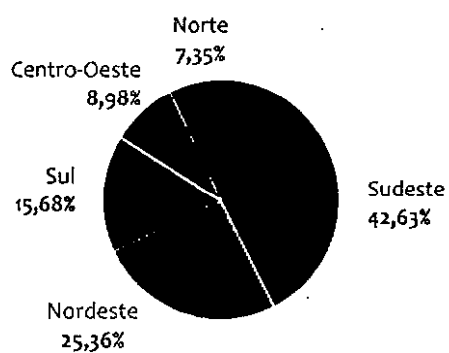
EVOLUÇÃO DE TUPS (em mil)



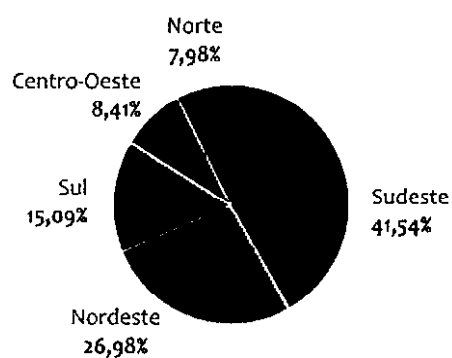
Não houve alteração significativa na distribuição de orelhões por região entre 2011 e 2012. No final do ano, 41,5% dos telefones públicos estavam no Sudeste; seguido pelo Nordeste, com 27% dos orelhões. A região com o menor número de aparelhos era a Norte, com 8%, como apontam os gráficos abaixo.

DISTRIBUIÇÃO DOS TELEFONES DE USO PÚBLICO POR REGIÃO

2011



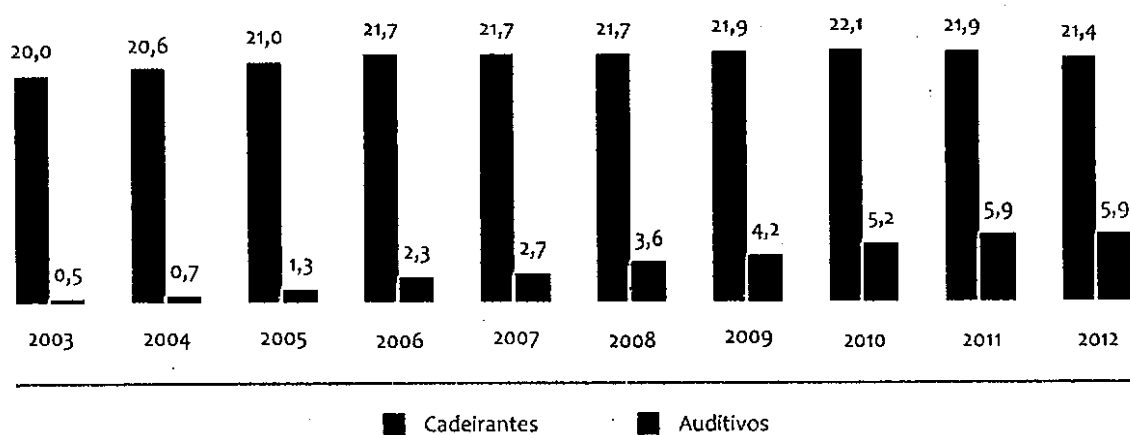
2012



ACESSIBILIDADE

Ao final de 2012, havia no Brasil 21,4 mil telefones públicos adaptados para pessoas com deficiência de locomoção (cadeirantes) e 5,9 mil para pessoas com deficiências auditiva ou da fala. O total de orelhões adaptados alcançava quase 3% dos TUPs instalados. O gráfico a seguir mostra a evolução do número de orelhões adaptados nos últimos anos.

ORELHÕES ADAPTADOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS
(em mil)

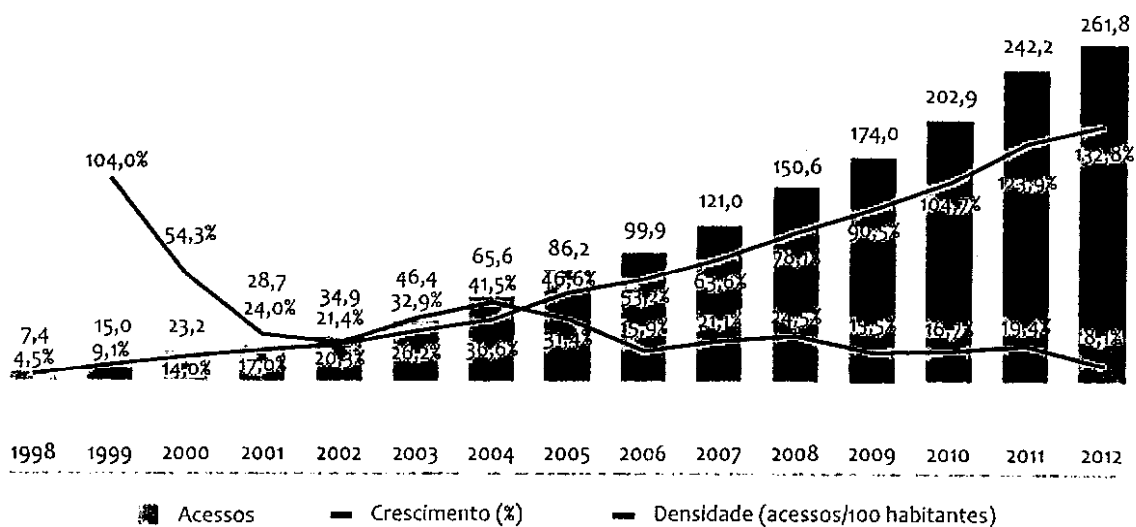


TELEFONIA MÓVEL

EVOLUÇÃO DA PLANTA

No final de 2012, o Brasil contava com 261,8 milhões de acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP). No ano, foram registradas 19,5 milhões de novas habilitações – crescimento de 8,1% na base de assinantes em relação ao ano anterior. Com esse resultado, a densidade do serviço alcançou a marca de 132,8 acessos para cada grupo de cem habitantes. O gráfico abaixo apresenta a evolução do número de acessos e das taxas de crescimento da telefonia móvel nos últimos anos.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SMP
(em milhões)

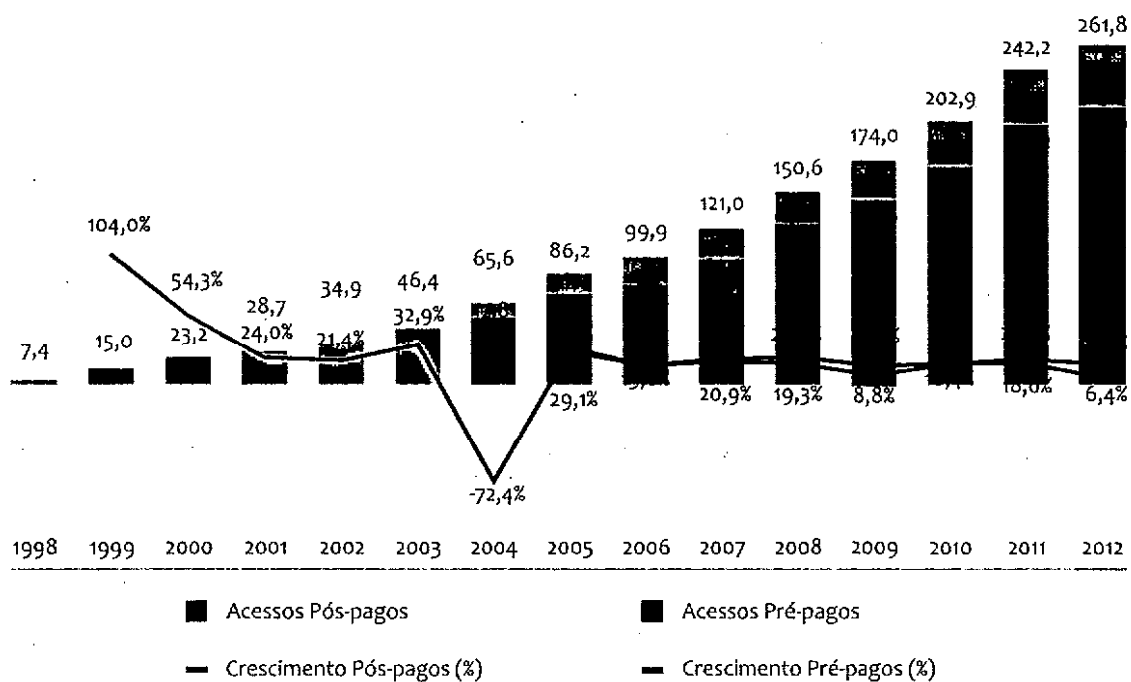


O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos.

Apesar de o crescimento de 8,1% ter sido o menor registrado pela Agência desde 1999, a base de 261,8 milhões de telefones celulares fez com que o Brasil permanecesse em sexto lugar no ranking mundial de número de acessos da telefonia móvel, atrás, apenas, da China, da Índia, dos Estados Unidos, da Rússia e da Indonésia, conforme dados da União Internacional de Telecomunicações (UIT).

Do total de acessos em serviço no País ao final do exercício, 210,9 milhões (80,5%) eram pré-pagos e os 50,9 milhões restantes, pós-pagos. Desde 2004, o percentual de acessos pré-pagos na planta está acima de 80% do total. O gráfico abaixo apresenta a distribuição dos acessos da telefonia móvel entre pré e pós-pagos, bem como as taxas de crescimento registradas nos últimos anos.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SMP (em milhões)

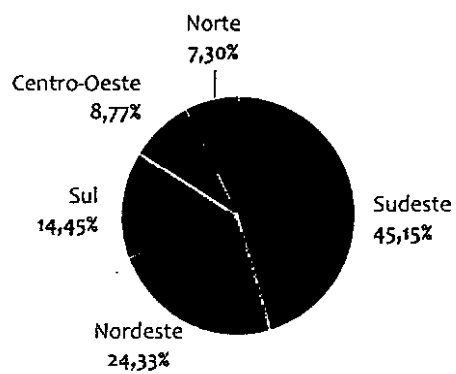


O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos.

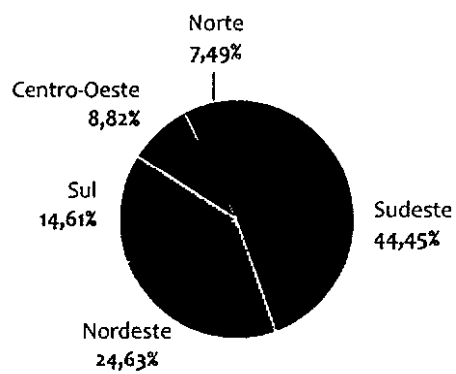
Manteve-se, em 2012, a mesma distribuição de acessos do SMP por região. O Sudeste concentrava, ao final do exercício, 44,4% dos acessos – tendo registrado ligeira queda em relação a 2011, como mostram os gráficos abaixo.

DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO SMP POR REGIÃO

2011



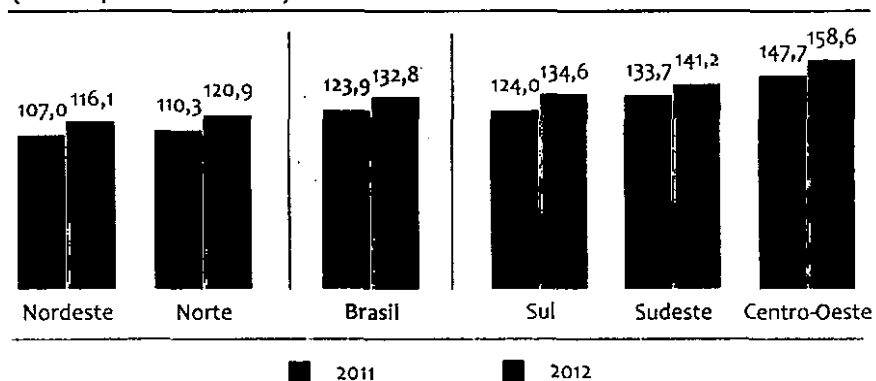
2012



DENSIDADE

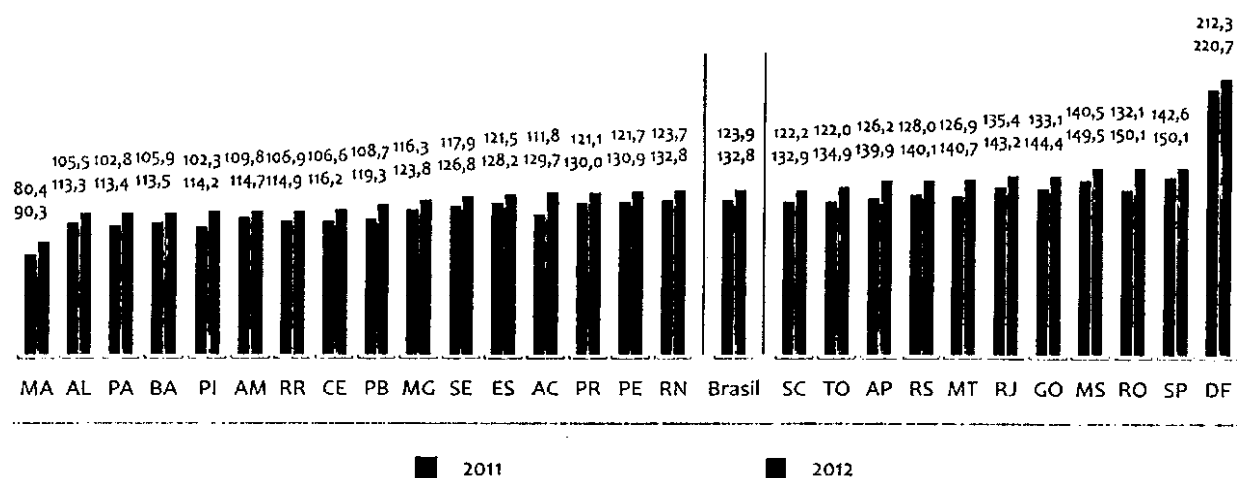
Em 2012, a densidade do serviço alcançou 132,8 – aumento de 7,2% em relação a 2011. No final do exercício, o Centro-Oeste possuía o maior número de acessos por grupo de cem habitantes, com densidade de 158,6. As regiões Norte e Nordeste ainda possuíam densidade menor que a média nacional, como aponta o gráfico abaixo.

DENSIDADE DO SMP POR REGIÃO
(acessos por 100 habitantes)



Todas as Unidades da Federação tiveram, em 2012, crescimento na densidade da telefonia móvel, indicador que varia em função de fatores econômicos e socioculturais, como o perfil de uso do serviço. As maiores variações foram registradas no Acre (16%), em Rondônia (13,7%) e no Maranhão (12,4%) e as menores, no Amazonas (-4,4%) e no Distrito Federal (-4%). O gráfico abaixo mostra a variação da densidade em cada Unidade da Federação entre 2011 e 2012.

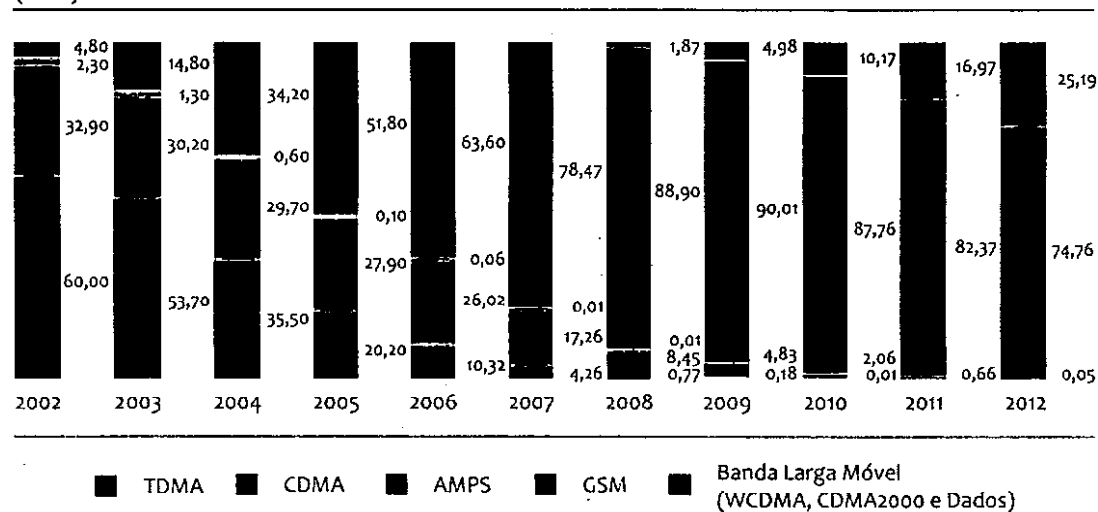
DENSIDADE DO SMP POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO (acessos por 100 habitantes)



TECNOLOGIA

Nos últimos anos, o Serviço Móvel Pessoal tem experimentado importantes mudanças decorrentes da evolução tecnológica. Desde 2010, não existem mais, no Brasil, acessos cadastrados para os terminais exclusivamente analógicos (AMPS); em 2011, a tecnologia TDMA – dita de segunda geração – deixou de ser usada; em 2012, os terminais CDMA foram praticamente extintos, como mostra o gráfico abaixo.

DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO SMP POR TECNOLOGIA
(em %)

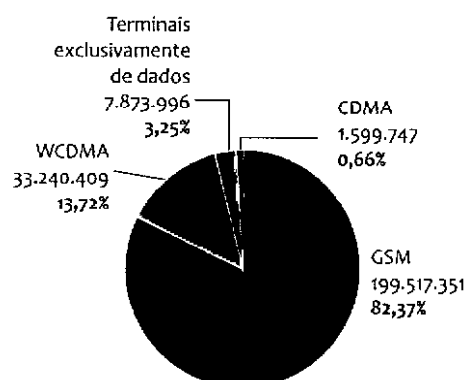


No exercício, a tecnologia que apresentou maior crescimento percentual foi a WCDMA (57,8%), utilizada para a prestação do 3G. A expansão dos acessos de terceira geração é resultado, entre outros fatores, das obrigações estabelecidas pela Anatel nas licitações realizadas em 2007 e em 2010 para a prestação do SMP por meio dessa tecnologia. No final de 2012, dos 5.565 municípios brasileiros, 2.865 – pouco mais de 51% - estavam atendidos com tecnologia 3G.

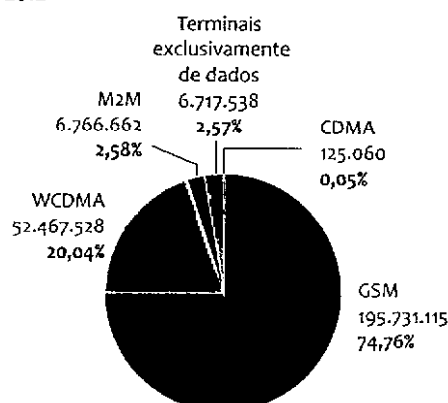
Os gráficos a seguir mostram a distribuição dos acessos do Serviço Móvel Pessoal por tecnologia em 2011 e 2012. Desde junho de 2012, a Anatel passou a classificar em separado os terminais M2M (*machine to machine* ou comunicação entre as máquinas), assim considerados aqueles com velocidade de acesso inferior a 256 Kbps, o que causou a redução do percentual de terminais exclusivamente de dados.

ACESSOS DO SMP POR TECNOLOGIA

2011



2012



COMPETIÇÃO

Em 2012, não ocorreram variações significativas no market share das prestadoras do SMP; todas as empresas mantiveram-se na mesma posição em que encerraram o ano de 2011, como apontam os gráficos abaixo.

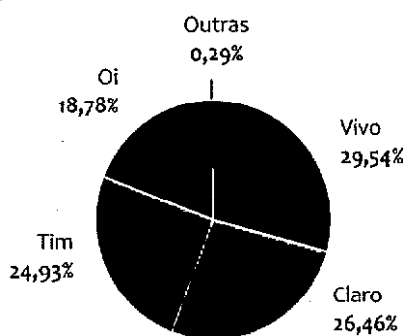
Desde a publicação da Resolução 550/2010 – que aprovou o Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (RRV-SMP)

– até o final de 2012, foram apresentadas cinco solicitações de autorização de rede virtual, dentre as quais quatro foram expedidas. Não foram submetidos à homologação, até o ano de 2012, contratos referentes a credenciados de rede virtual.

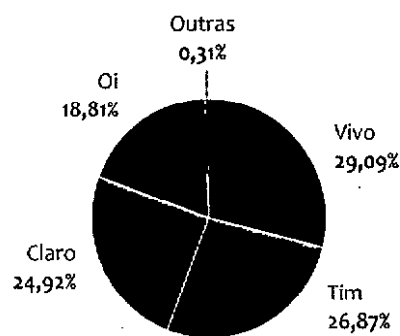
Ao final de 2012, apenas uma autorizada de rede virtual havia entrado em operação, alcançando, no exercício, oito mil assinantes do Serviço Móvel Pessoal.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SMP

2011



2012

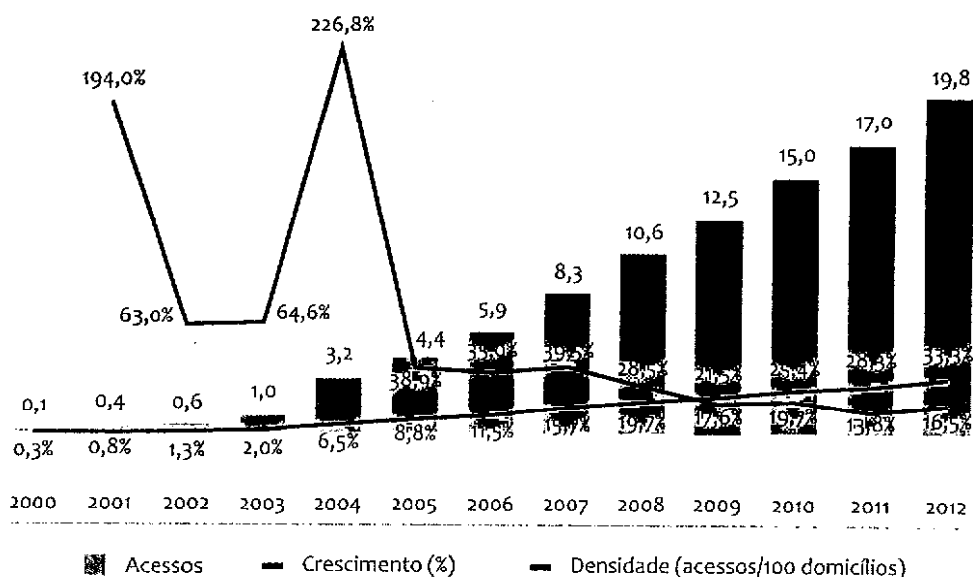


COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA

EVOLUÇÃO DA PLANTA

A base de assinantes do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – o principal serviço de telecomunicações para a oferta de acesso fixo à internet em banda larga – teve, em 2012, crescimento de 16,5%, totalizando 19,8 milhões de assinantes, como mostra o gráfico abaixo.

EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SCM
(em milhões)



Devido à depuração de dados de 2007 a 2011 e à revisão de sistemas, as informações sobre acessos do SCM nesse período foram alteradas. Até 2011, os dados sobre acessos de comunicação multimídia incluíam outros serviços registrados no Sistema de Coleta de Informações da Anatel (SICI).

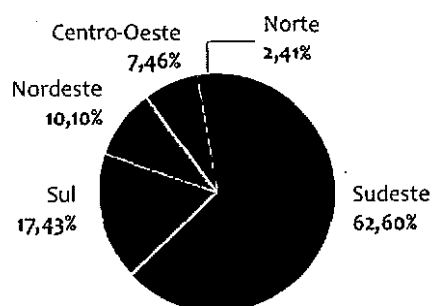
O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos.

No final de 2012, o Brasil contava, ainda, com 65,9 milhões de acessos móveis à internet rápida no Serviço Móvel Pessoal, totalizando 85,7 milhões de acessos banda larga.

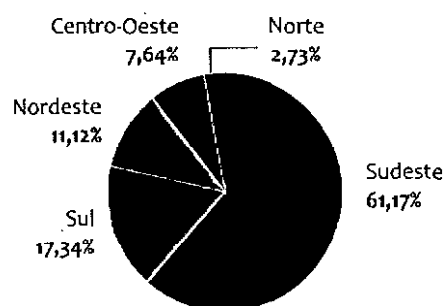
Dos 19,8 milhões de acessos do Serviço de Comunicação Multimídia, 61,2% estavam, no final do exercício, concentrados no Sudeste; a Região Norte era a que possuía o menor número de acessos, com ligeiro aumento em relação à participação registrada em 2011, como mostram os gráficos abaixo.

DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO SCM POR REGIÃO

2011



2012

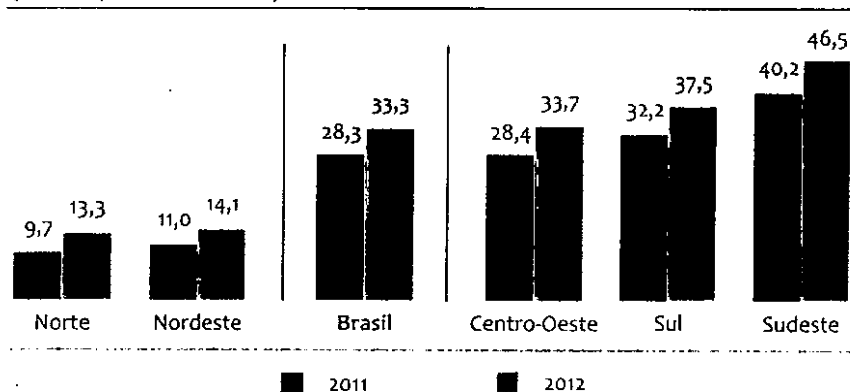


DENSIDADE

Em 2012, a densidade do Serviço de Comunicação Multimídia alcançou a marca de 33,3 acessos para cada grupo de cem domicílios. Foi registrado crescimento significativo – de 38% – na densidade da Região Norte, o que se deve, em parte, aos compromissos assumidos pela Oi, em 2008, para a aquisição da Brasil Telecom, entre os quais se destacam a modernização e a expansão da rede de fibra ótica nacional e às obrigações estabelecidas no Plano Nacional de Banda Larga, que estabeleceu que as maiores prestadoras do SCM fornecessem o serviço, até dezembro de 2015, a 5.379 municípios.

No final de 2012, o Sudeste era a região com maior densidade (46,5 acessos a cada cem domicílios) e o Norte, a região com menor densidade (13,3), como mostra o gráfico abaixo.

DENSIDADE DO SCM POR REGIÃO
(acessos por 100 domicílios)

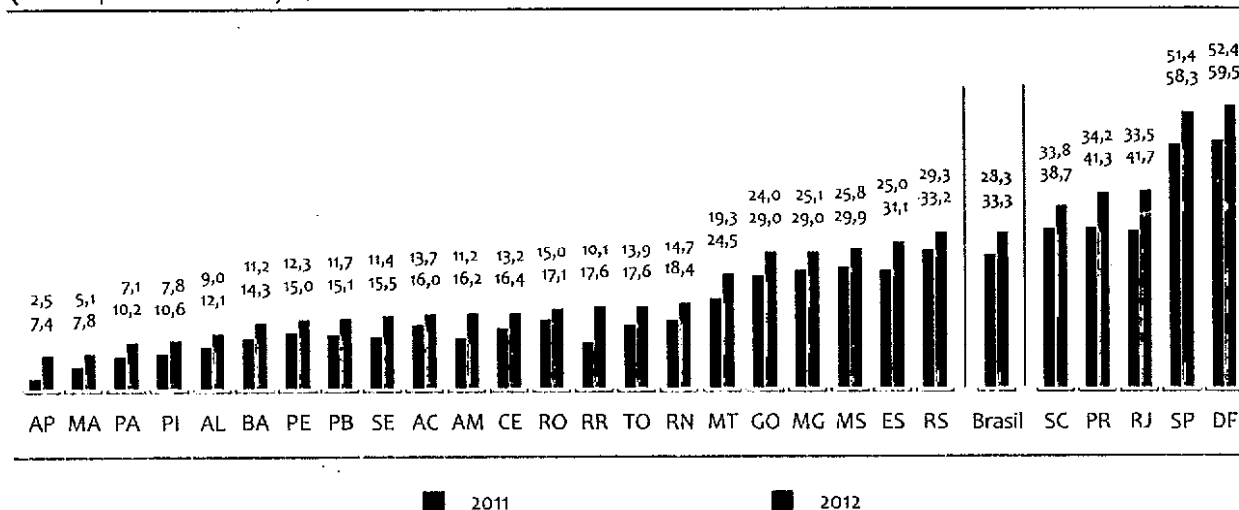


Seis Unidades da Federação – Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul – possuíam, no final do exercício, densidade superior à média nacional. Os estados com as menores densidades eram Amapá – estado que registrou o maior aumento desse indicador no exercício, alcançando crescimento de quase 200% em relação a 2011 –, Maranhão, Piauí e Alagoas.

No final do exercício, todos os municípios brasileiros possuíam acessos do Serviço de Comunicação Multimídia; nove deles contavam com apenas uma autorização em operação. De acordo com dados da União Internacional de Telecomunicações (UIT), o Brasil ocupava a nona posição no ranking mundial em relação ao número de acessos.

Em 2012, a densidade do serviço cresceu em todos os estados, como mostra o gráfico abaixo.

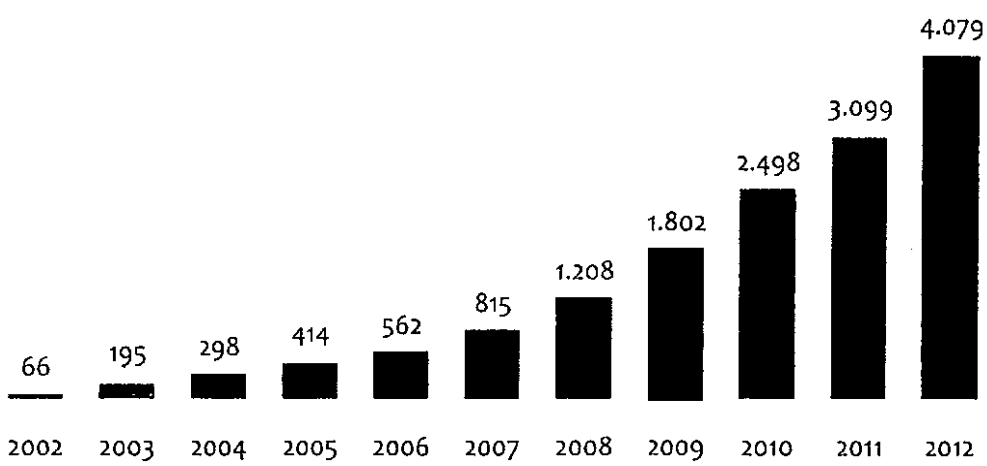
DENSIDADE DO SCM POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO
(acessos por 100 domicílios)



COMPETIÇÃO

No final de 2012, o Brasil somava mais de quatro mil empresas autorizadas a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia – crescimento de 31,5% em relação a 2011, conforme detalhado no gráfico abaixo.

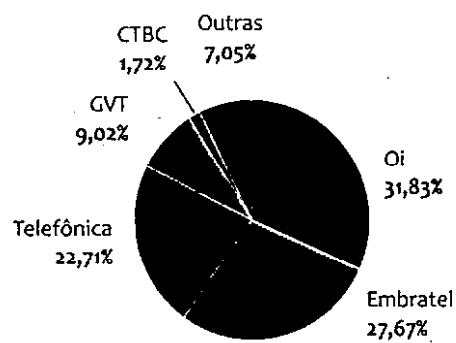
AUTORIZADAS DO SCM



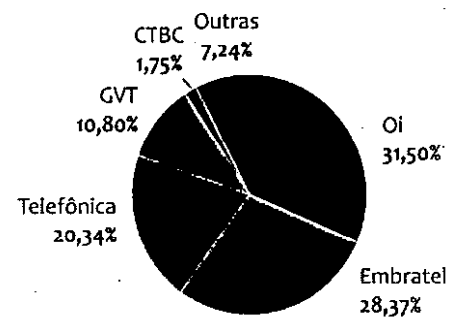
Embora a maioria das empresas seja de pequeno e médio portes, há uma distribuição de mercado equilibrada entre grandes grupos econômicos – em especial a Oi, a Embratel e a Telefônica – que possuem concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado. Em 2012 não houve mudanças nas posições do mercado de SCM registradas em 2011, como apontam os gráficos abaixo.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SCM

2011



2012

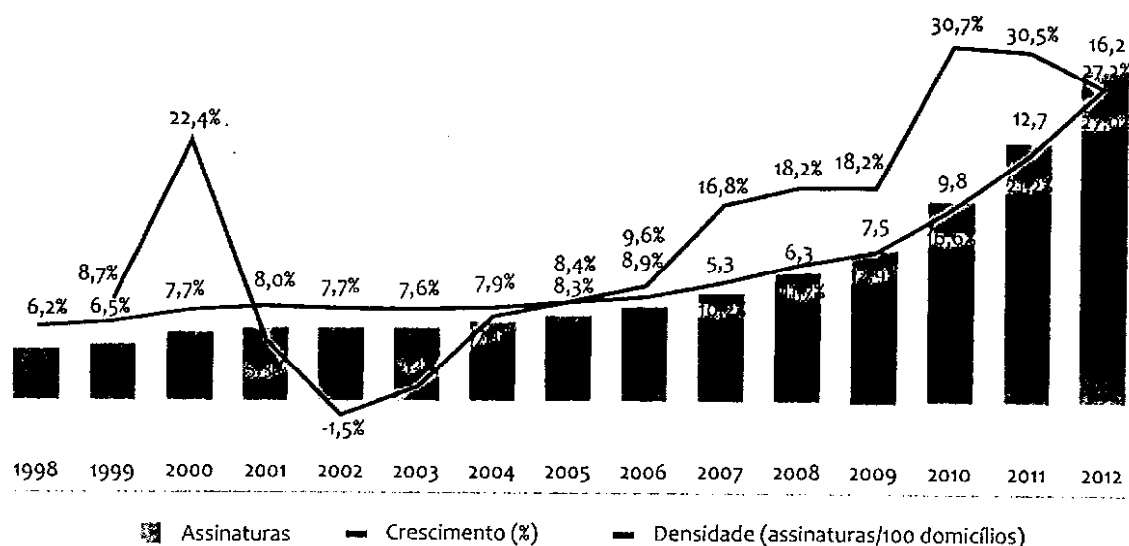


TV POR ASSINATURA

EVOLUÇÃO DA PLANTA

O Brasil encerrou 2012 com 16,2 milhões de assinaturas dos serviços de TV paga – crescimento de 27% em relação a 2011. Com a adição de 3,5 milhões de novas assinaturas, o País manteve a tendência de forte crescimento registrada nos últimos anos e alcançou a marca de 27,2 assinaturas para cada cem domicílios, como mostra o gráfico abaixo.

EVOLUÇÃO DA TV POR ASSINATURA
(em milhões)



O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos.

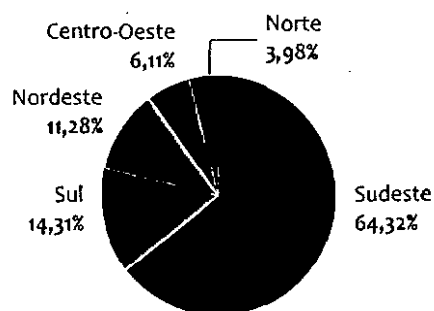
Considerando a estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 3,3 pessoas por domicílio, os serviços de TV por Assinatura estavam disponíveis, no final de 2012, para mais de 53 milhões de brasileiros.

Em relação a 2011, houve ligeira queda do percentual de assinaturas da Região Sudeste, que passou de 64,3% para 62,2%, como mostram os gráficos abaixo. A participação da Região Norte na distribuição dos acessos cresceu 8%, passando de 4% para 4,3%.

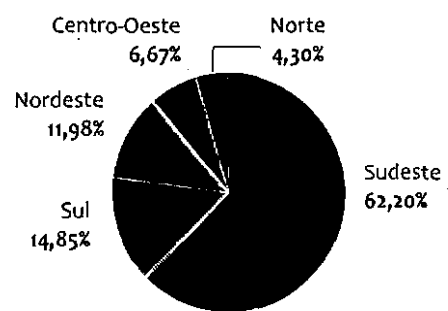
No final de 2012, três municípios – São Paulo (13,8%), Rio de Janeiro (7,9%) e Belo Horizonte (2,9%) – concentravam quase 25% de todas as assinaturas de TV paga do País.

DISTRIBUIÇÃO DAS ASSINATURAS POR REGIÃO

2011



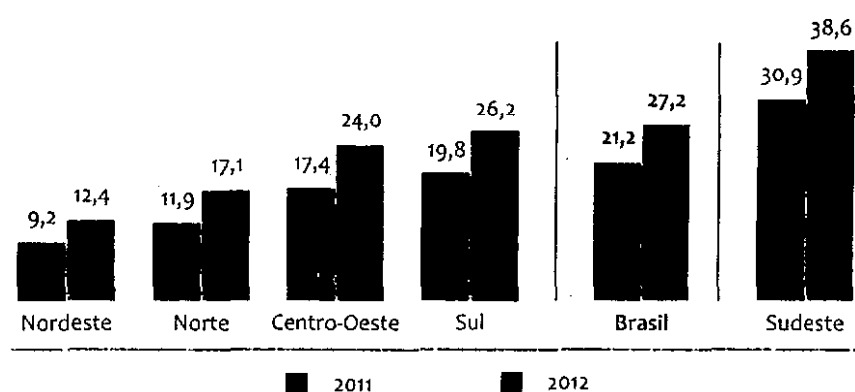
2012



DENSIDADE

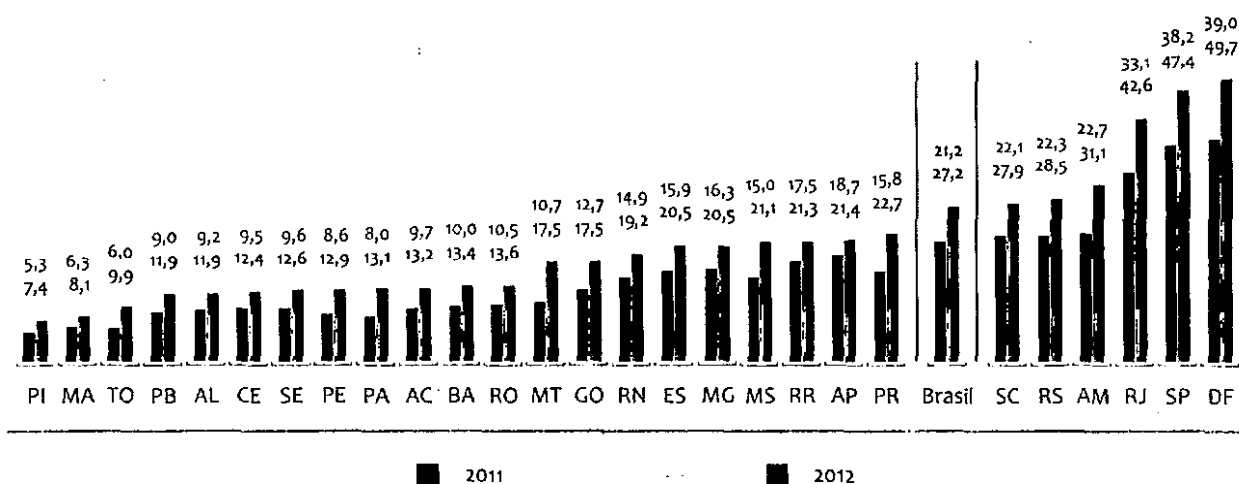
Apenas a Região Sudeste – com 38,6 assinaturas a cada grupo de cem domicílios – possuía, no final do exercício, densidade maior que a média brasileira, como mostra o gráfico abaixo. Entre 2011 e 2012, o maior crescimento percentual desse indicador (43,7%) foi registrado na Região Norte, onde a densidade saltou de 11,9 para 17,1.

DENSIDADE DA TV POR ASSINATURA POR REGIÃO
(assinaturas por 100 domicílios)



No período, o maior crescimento da densidade do serviço foi registrado no Tocantins, onde o número de assinaturas por cem domicílios passou de 6 para 9,9 – aumento de 65%. O menor crescimento, por sua vez, foi registrado no Amapá, onde a densidade passou de 18,7 para 21,4. Os estados com as menores densidades de TV por Assinatura eram Piauí (7,4), Maranhão (8,1) e Tocantins (9,9); as maiores densidades estavam no Distrito Federal (49,7), em São Paulo (47,4) e no Rio de Janeiro (42,6), como mostra o gráfico abaixo.

DENSIDADE DA TV POR ASSINATURA POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO
(assinaturas por 100 domicílios)



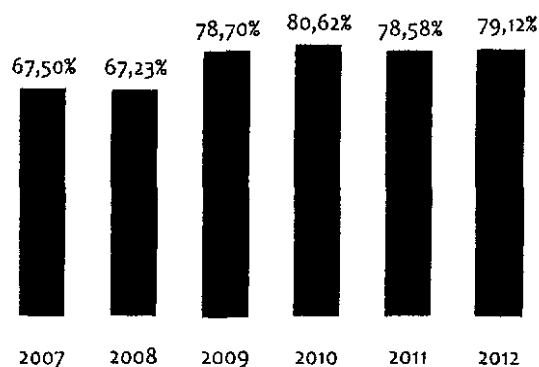
QUALIDADE

O crescimento do número de assinantes de TV paga não provocou impacto negativo sobre a capacidade do setor para cumprir as metas de qualidade estabelecidas pela Anatel por meio do Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ – TV Por Assinatura, aprovado pela Resolução 411/2005). Em 2012, houve um pequeno aumento no percentual de cumprimento de metas, conforme detalhado no gráfico abaixo.

No início do exercício, foi registrada a tendência de queda no cumprimento do PGMQ já identificada em

2011, quando o percentual de metas atendidas ficou dois pontos percentuais abaixo do registrado em 2010. Ao longo do ano – a fim de reverter esse quadro –, as empresas de TV paga receberam, sistematicamente, recomendações para a melhoria da qualidade, com destaque para os pontos críticos a serem aperfeiçoados. Como resultado desse trabalho, o cumprimento de metas, que chegou a 76,2% em março de 2012, alcançou 82,6% em novembro, o melhor desempenho do exercício. Considerando todos os dados registrados pelas prestadoras ao longo do ano, 79,1% das metas foram cumpridas.

CUMPRIMENTO DO PGMQ – TV POR ASSINATURA

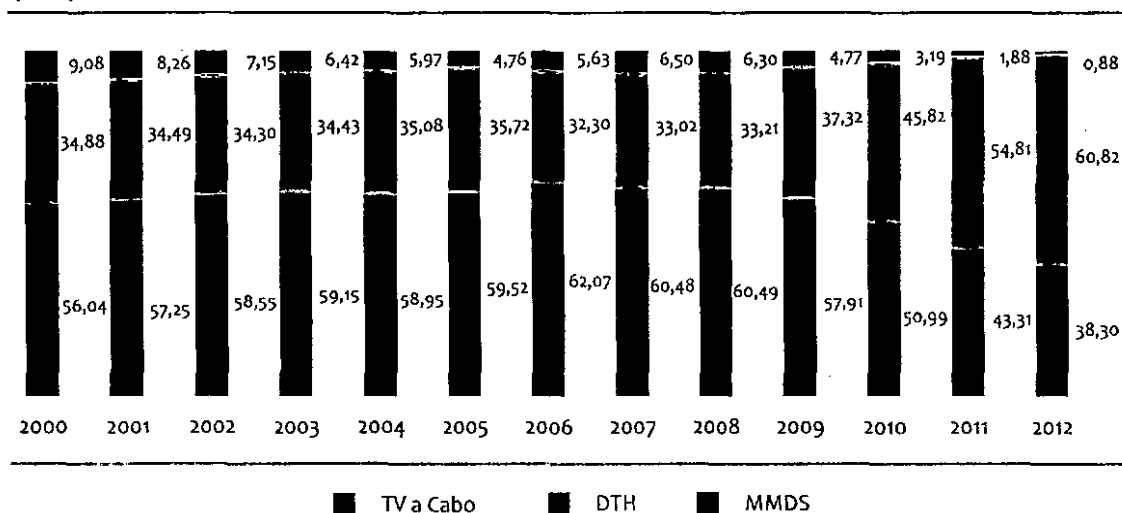


TECNOLOGIA

A distribuição do número de assinaturas de TV paga por tecnologia aponta que o serviço DTH – prestado via satélite – segue em forte expansão. Em dezembro de 2011, essa tecnologia representava 54,8% do mercado nacional; no final de 2012, a participação do DTH atingiu 60,8% da base. Do total de 3,5 milhões de novas assinaturas registradas em 2012, 83% foram provenientes da tecnologia DTH.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição de assinaturas por tecnologia desde 2000.

DISTRIBUIÇÃO DA TV POR ASSINATURA POR TECNOLOGIA
(em %)



COMPETIÇÃO

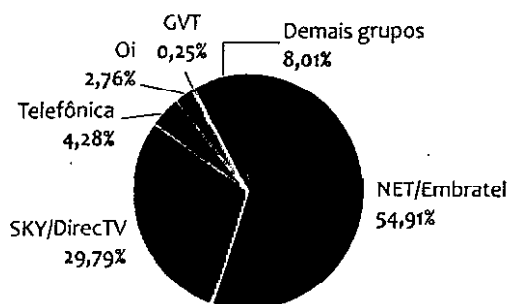
Em 2012, o grupo Net/Embratel apresentou o maior crescimento da TV por Assinatura no Brasil, com 1,5 milhão de novas assinaturas. Ainda assim, perdeu participação do mercado em função do crescimento dos demais grupos. No final do exercício, Net/Embratel e Sky/DirecTV concentravam mais de 80% do mercado brasileiro de TV paga.

Os gráficos abaixo mostram como evoluiu a competição no setor entre 2011 e 2012.

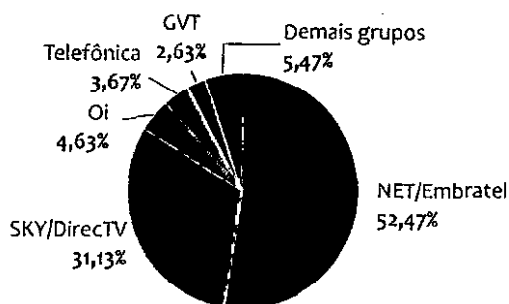
A Lei 12.485/2011, que dispõe sobre a Comunicação Audiovisual de Acesso Condicionado, contribuiu para o desenvolvimento do setor, ao remover barreiras à entrada do capital estrangeiro no mercado de TV por Assinatura e permitir a oferta do serviço por qualquer tipo de plataforma tecnológica. A criação do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) simplificou e reduziu os custos para obtenção da autorização para a prestação do serviço de TV por Assinatura, proporcionando condições favoráveis para a ampliação do número de prestadoras, inclusive com a participação de pequenos e médios empreendedores.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE TV POR ASSINATURA

2011



2012



SATÉLITES

SATÉLITES BRASILEIROS

Em 2012, mantiveram-se em operação os dois satélites não geoestacionários brasileiros para fins científicos utilizados pelo Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (Inpe) e os oito satélites geoestacionários brasileiros comerciais – três deles responsáveis pelo provimento de capacidade espacial apenas em banda C, dois apenas em banda Ku os outros três nas bandas C e Ku.

Em novembro, foi lançado o novo satélite brasileiro Star One C3, que irá operar na banda C, com 28 transponders equivalentes de 36 MHz, e na banda Ku, com 36 transponders equivalentes de 36 MHz. Esse satélite entrará em operação comercial em janeiro de 2013.

Outros quatro satélites brasileiros estão previstos para serem lançados e entrarem em operação nos próximos cinco anos, como resultado de licitação iniciada em 2011.

SATÉLITES ESTRANGEIROS

Em 2012, foram conferidos sete novos direitos para satélites estrangeiros e dois foram extintos. Assim, o Brasil encerrou o ano com 36 satélites geoestacionários estrangeiros autorizados a comercializarem capacidade espacial no País, cinco a mais que em 2011.

A Figura abaixo indica as posições orbitais e faixas de frequências de operação desses satélites.

SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS ESTRANGEIROS AUTORIZADOS



O aumento no número de satélites estrangeiros autorizados, combinado com os vários pedidos de uso de faixas de frequências adicionais atendidos pela Anatel ao longo do ano, resultou em ampliação de mais de 12% da capacidade espacial disponível no Brasil em relação a 2011.

Além desses satélites geoestacionários estrangeiros, permaneceram em operação no Brasil, em 2012, os três sistemas de satélites não geoestacionários – Globalstar, Iridium e Orbcomm – associados à prestação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS).

No exercício, a Agência iniciou processos de coordenação envolvendo os Planos dos Apêndices 30, 30A e 30B do Regulamento de Radiocomunicações da UIT, de modo a permitir que os recursos de órbita e espectro desses Planos possam ser utilizados para o provimento de capacidade espacial no Brasil.

Além dos processos de coordenação envolvendo os Planos acima mencionados, também foram submetidas à UIT as informações técnicas de coordenação de novas redes de satélites brasileiras em banda Ka. A utilização desses recursos escassos tem sido cada vez mais buscada, tendo em vista o congestionamento do arco de satélites geoestacionários para algumas faixas de frequências, em particular as bandas C e Ku.

CAPACIDADE ESPACIAL

Ao final de 2012, a capacidade espacial autorizada no Brasil totalizava 27,5 mil MHz, ou seja, 763 transponders equivalentes de 36 MHz estavam disponíveis para o mercado brasileiro, nas bandas C e Ku. Desse total, 10.785,96 MHz (cerca de 300 transponders equivalentes de 36 MHz) correspondem à capacidade provida por satélites brasileiros e 16.698,96 MHz (463 transponders equivalentes de 36 MHz) à capacidade provida por satélites estrangeiros. A tabela abaixo mostra a distribuição dessa capacidade por banda.

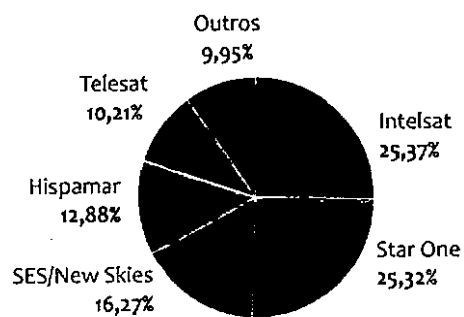
| DISTRIBUIÇÃO DA CAPACIDADE SATELITAL (referente a direitos de exploração de satélite conferidos pela Anatel) | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|--------------|--------------------------------------|
| Satélites | Em Mhz | | | Participação | Quantidade de transponders de 36 Mhz |
| | Banda C | Banda Ku | Total | | |
| Estrangeiros | 10.292,76 | 6.406,20 | 16.698,96 | 61% | 463,86 |
| Brasileiros | 6.030,00 | 4.755,96 | 10.785,96 | 39% | 299,61 |
| Total | 16.322,76 | 11.162,16 | 27.484,92 | 100% | 763,47 |

COMPETIÇÃO

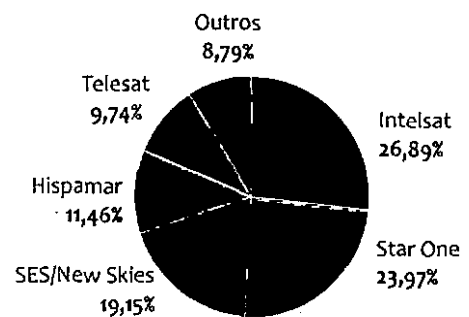
Considerada a capacidade total autorizada, a Intelsat detinha, no final do exercício, a maior participação no mercado brasileiro, com 26,89%, seguida pela Star One, com 23,97%. Os gráficos abaixo mostram a distribuição do mercado de satélites nos exercícios 2011 e 2012.

PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SATÉLITES – BANDAS C E KU

2011



2012



ADMINISTRAÇÃO

ORÇAMENTO

RECEITAS

Em 2012, as receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) alcançaram R\$ 4,91 bilhões – montante 32,3% menor que o registrado no exercício anterior. Essa redução explica-se, principalmente, por dois fatores: em 2011, houve uma elevada arrecadação decorrente da receita de outorgas de autorização de uso de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações – resultado da antecipação de pagamento, no valor de R\$ 2,1 bilhões, de lotes da Banda H e de sobras de radiofrequência do Serviço Móvel Pessoal (SMP) licitados em 2010. Em 2012, as receitas de outorgas foram decorrentes, principalmente, do leilão dos lotes referentes às faixas de 450 MHz e de 2,5 GHz e da licitação dos direitos de utilização de posição orbital.

O segundo fator que determinou a menor arrecadação foi a desaceleração do número de licenciamento de estações. Como o volume de receitas relativas às taxas de fiscalização de serviços é proporcional ao número de estações licenciadas, o menor fluxo de licenciamentos em 2012 reduziu a arrecadação de taxas, comparativamente ao exercício anterior.

A receita de taxas representou 62,9% de toda a arrecadação, ou seja, R\$ 3,1 bilhões. Criado pela Lei 5.070/1966, o Fistel tem natureza contábil e destina-se a prover recursos para cobrir as despesas relacionadas à fiscalização dos serviços de telecomunicações, além de desenvolver os meios e aperfeiçoar a técnica necessária a essa atividade.

A tabela abaixo detalha a arrecadação do Fistel entre 2011 e 2012.

| RECEITAS DO FISTEL | | | |
|-------------------------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|
| (em R\$ milhões) | | | |
| Grupo de Receita | Arrecadado em 2011 | Arrecadado em 2012 | Variação (2011 – 2012) |
| Taxas de fiscalização (TFF + TFI) * | 3.712,21 | 3.095,45 | -16,61% |
| Outorgas de telecomunicações | 3.553,40 | 1.819,93 | -48,78% |
| Aplicações financeiras ** | 0,80 | 0,90 | 12,50% |
| Outras receitas | 1,84 | 2,27 | 23,37% |
| Total | 7.268,25 | 4.918,55 | -32,33% |

Fonte: Siafi

* TFF: Taxa de Fiscalização de Funcionamento / TFI: Taxa de Fiscalização de Instalação

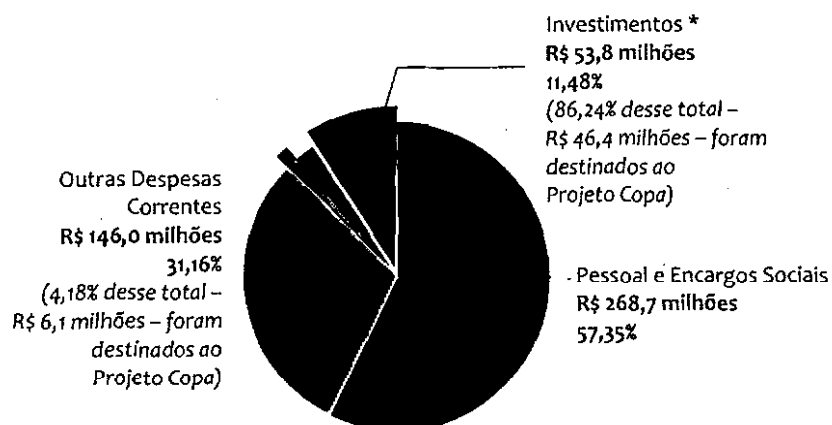
** Os recursos do Fistel são aplicados pelo Siafi, diariamente, na Conta Única do Tesouro Nacional e remunerados, a cada dez dias, por taxa estabelecida pelo Ministério da Fazenda

A arrecadação do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) totalizou, no exercício, R\$ 1,9 bilhão, superando em 17,5% a previsão constante na Lei Orçamentária Anual (LOA). Na comparação com 2011, foi registrada redução de 29,6% pelos mesmos motivos que causaram a queda de arrecadação do Fustel. O Fust foi criado pela Lei 9.998/2000 com o objetivo de proporcionar recursos destinados a cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço. Desde sua criação, o Fundo arrecadou R\$ 14,3 bilhões.

DESPESAS

A Lei 12.595/2012 (Lei Orçamentária Anual – LOA/2012) destinou R\$ 445,9 milhões para as despesas da Anatel. Ao longo do exercício, foram autorizados créditos suplementares que elevaram a dotação orçamentária da Agência para R\$ 468,5 milhões, distribuídos conforme o gráfico abaixo, que destaca, também, os gastos destinados ao Projeto Copa.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA R\$ 468,5 milhões



* Não foi considerado o crédito extraordinário de R\$ 30 milhões – destinado à dotação final do grupo Investimentos – aberto pela Medida Provisória 598, de 27 de dezembro de 2012, uma vez que este representava antecipação da LOA/2013

Ao final de 2012, a Anatel havia empenhado 96,1% da dotação liberada, de acordo com os termos do Decreto 7.680/2012, que dispôs sobre a programação orçamentária e financeira e estabeleceu o cronograma mensal de desembolso do Poder Executivo para o exercício.

Considerando os limites liberados, a Agência atingiu 98,4% de execução orçamentária, tendo empenhado R\$ 443 milhões – 10,4% a mais que em 2011. Desse total, foram liquidados e pagos R\$ 364,3 milhões. Os R\$ 78,7 milhões restantes foram inscritos em Restos a Pagar, como detalhado na tabela abaixo.

| EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO | | | | | |
|----------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|---------------------------|
| (em R\$ 1,00) | | | | | |
| Grupo de Despesa | LOA + Créditos | Liberado para Empenho | Empenhado e Liquidado | Pago | Inscrito em Resto a Pagar |
| Pessoal e Encargos Sociais | 268.709.574 | 268.367.058 | 267.756.679 | 266.869.649 | 887.030 |
| Outras Despesas Correntes | 145.982.486 | 130.893.324 | 124.634.060 | 97.014.107 | 27.619.953 |
| Investimentos * | 53.832.339 | 51.035.524 | 50.629.149 | 392.033 | 50.237.116 |
| Total | 468.524.399 | 450.295.906 | 443.019.888 | 364.275.789 | 78.744.099 |

* Não foi considerado o crédito extraordinário de R\$ 30 milhões – destinado à dotação final do grupo Investimentos – aberto pela Medida Provisória 598, de 27 de dezembro de 2012, uma vez que este representava antecipação da LOA/2013

No exercício, o desempenho orçamentário da Anatel foi impulsionado pela execução dos projetos relacionados aos grandes eventos internacionais que serão realizados no Brasil nos próximos anos, como a Copa do Mundo, em 2014, e os Jogos Olímpicos, em 2016. Além dos R\$ 45,7 milhões inicialmente estabelecidos, a Agência empenhou – para esses projetos – mais R\$ 6,8 milhões oriundos de seu orçamento ordinário. Dessa forma, os projetos ligados aos grandes eventos internacionais apresentaram execução orçamentária de 114,9%.

A Anatel executou 99,8% da dotação orçamentária destinada às despesas de *Pessoal e Encargos Sociais*. O grupo *Outras Despesas Correntes* por sua vez, apresentou percentual de execução orçamentária de 95,2%. Os recursos desse grupo destinam-se à execução das atividades relacionadas à fiscalização, à manutenção da infraestrutura da sede e das 27 unidades descentralizadas e ao funcionamento da Central de Atendimento, dentre outros.

O gráfico a seguir mostra como foram distribuídos, em 2012, os valores empenhados e liquidados para pagamento de *Outras Despesas Correntes* da Anatel.

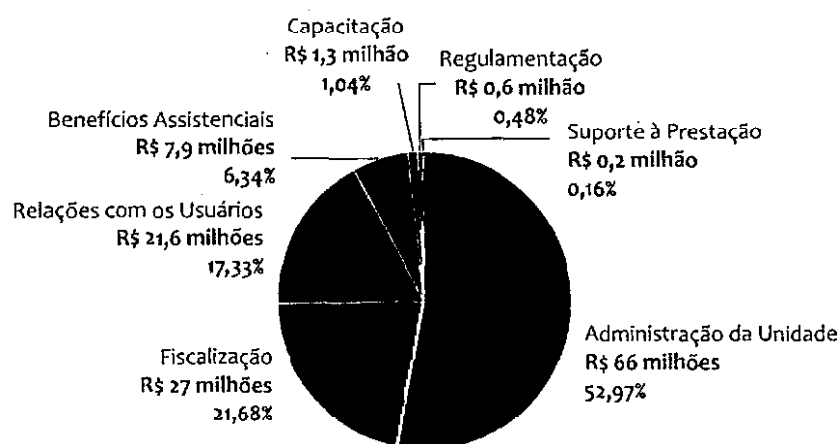
A execução das despesas de Investimentos alcançou 99,2%. Do limite de R\$ 51 milhões destinados a esse grupo, 91,7% – o equivalente a R\$ 46,4 milhões – foram aplicados no Projeto Grandes Eventos Internacionais.

AQUISIÇÕES E CONTRATOS

A Sede, os escritórios regionais e as unidades operacionais da Anatel concluíram, em 2012, 453 processos de aquisições e contratações. Nas contratações realizadas na modalidade pregão, houve economia de 18,7%, considerando as propostas iniciais e as finais, como detalhado na tabela ao lado.

EXECUÇÃO DAS OUTRAS DESPESAS CORRENTES

Valor empenhado e liquidado: R\$ 124,6 milhões



| ECONOMIA DECORRENTE DOS PREGÕES | | | | |
|---|-----------------------|---------------------|---------------|--------|
| (em R\$ 1,00) | | | | |
| Local | Propostas iniciais | Propostas finais | Economia | |
| | | | R\$ | % |
| Sede * | 74.251.002,32 | 59.096.057,10 | 15.154.945,22 | 20,41% |
| ER-1 São Paulo | 1.422.701,15 | 1.275.577,56 | 147.123,59 | 10,34% |
| ER-2 Rio de Janeiro e Espírito Santo | 240.094,05 | 185.130,29 | 54.963,76 | 22,89% |
| ER-3 Paraná e Santa Catarina | 2.949.632,91 | 2.505.474,42 | 444.158,49 | 15,06% |
| ER-4 Minas Gerais | 693.798,50 | 546.881,73 | 146.916,77 | 21,18% |
| ER-5 Rio Grande do Sul | 704.041,14 | 594.554,33 | 109.486,81 | 15,55% |
| ER-6 Pernambuco, Alagoas e Paraíba | 435.918,70 | 333.302,78 | 102.615,92 | 23,54% |
| ER-7 Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins | 1.372.995,21 | 1.282.524,65 | 90.470,56 | 6,59% |
| ER-8 Bahia e Sergipe | 1.999.747,27 | 1.790.977,14 | 208.770,13 | 10,44% |
| ER-9 Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí | 890.135,00 | 651.278,47 | 238.856,53 | 26,83% |
| ER-10 Pará, Maranhão e Amapá | 602.265,31 | 578.905,51 | 23.359,80 | 3,88% |
| ER-11 Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima | 3.715.676,94 | 3.703.433,54 | 12.243,40 | 0,33% |
| Total | 89.278.008,50 | 72.544.097,52 | 16.733.910,98 | 18,74% |

* Inclui as contratações referentes aos grandes eventos internacionais

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O principal projeto ligado à infraestrutura de tecnologia da informação da Agência, em 2012, foi a modernização da rede corporativa de dados da Anatel, que possibilitará a diminuição de custos relacionados a telecomunicações e modernização dos recursos da rede corporativa da Agência.

As necessidades relacionadas aos grandes eventos internacionais motivaram ações em dois grandes projetos: Solução de Gestão de Espectro e Segurança de Infraestruturas Críticas de Telecomunicações (Siec).

Com a nova Solução de Gestão do Espectro, a Anatel pretende dar agilidade ao atendimento das solicitações de uso temporário do espectro, principalmente para os grandes eventos. O projeto tem como propósito viabilizar o planejamento do espectro nas regiões de realização dos eventos, além de garantir orientação prévia e segura para os usuários externos sobre a disponibilidade de recurso de espectro nessas regiões.

No caso do Siec, busca-se disponibilizar ferramentas para apoiar as atividades de gestão de riscos da Anatel relacionadas à segurança das infraestruturas críticas de telecomunicações, com foco nas sedes brasileiras dos grandes eventos esportivos internacionais que serão realizados nos próximos anos. Com o desenvolvimento do Siec, a Agência contará com um sistema que lhe permitirá inventariar, analisar, avaliar e tratar os riscos relacionados às redes e aos serviços de telecomunicações, além de realizar o monitoramento das redes.

Ao longo de 2012, a Anatel investiu no desenvolvimento de sistemas de informática – construídos a partir da identificação de necessidades decorrentes das diversas atividades da Agência ou da edição de novas regras. Exemplo disso foi a criação do Sistema do Acesso Individual Classe Especial (Aice), ferramenta usada para a carga dos dados encaminhados pelo Ministério do Desenvolvimento Social sobre a base de famílias inscritas no Cadastro Único dos Programas Sociais do Governo Federal. O sistema permite a validação dos dados da base, de modo a garantir a integridade da informação e permitir à Agência identificar os registros de famílias habilitadas ao Aice consultados pelas concessionárias. O Aice, também conhecido por telefone popular, permite que as famílias incluídas no Cadastro tenham acesso à telefonia fixa em condições especiais.

A fim de contribuir com outros órgãos da Administração Pública Federal, a Agência cedeu, no exercício, os seguintes sistemas de informação:

- Sistema de Atesto de Despesas Telefônicas – para a Presidência da República, o Supremo Tribunal Federal, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e a Procuradoria da República no Amazonas;
- Sistema de Acompanhamento de Consulta Pública – para o Ministério das Comunicações;
- Sistema de Atendimento ao Usuário – para a Agência Nacional de Aviação Civil (Anac); e
- Sistema de Coleta de Informações Documentais – para a Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP) e o Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes).

RECURSOS HUMANOS

FORÇA DE TRABALHO

Ao final do exercício 2012, a força de trabalho da Agência era composta por 1.583 servidores, sendo 1.404 do quadro de carreira – 1.211 servidores efetivos e 193 do quadro específico. A tabela abaixo detalha a composição do quadro de pessoal da Anatel.

| COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL | |
|---------------------------------|------------|
| Situação | Quantidade |
| Quadro efetivo | 1.211 |
| Quadro específico | 193 |
| Exercício descentralizado | 35 |
| Lotação provisória | 6 |
| Nomeados | 43 |
| Requisitados da Telebras | 71 |
| Requisitados de outros órgãos | 24 |
| Total | 1.583 |

Do total de servidores, 45,7% estavam lotados na sede da Anatel, em Brasília, 42% nos escritórios regionais e 12,2% nas unidades operacionais. Mais de 80% dos servidores da Anatel possuíam formação de nível superior. Do total de servidores da Agência, 85% estavam lotados na área finalística, com atribuições relacionadas, principalmente, a regulamentação, fiscalização e outorga.

Considerando o quadro autorizado pela Lei 10.871/2004 – alterada pela Lei 11.292/2006 – de 1.690 servidores do quadro efetivo – restavam, ainda, 286 vagas a serem preenchidas por concurso público. Ao final do exercício, não havia previsão de ampliação do quadro de pessoal da

Agência. Após a reestruturação da Anatel – que deverá ser implementada ao longo de 2013 –, serão analisadas, por meio de estudo de dimensionamento de pessoal contemplando todas as unidades organizacionais, as demandas de força de trabalho, de modo a identificar eventuais necessidades de realocação de pessoal ou de ampliação do quadro.

GESTÃO COM PESSOAS

Em outubro de 2012, a Agência aprovou, por meio da Portaria 842, a Política de Gestão com Pessoas da Anatel, que tem como principal finalidade promover a valorização e o desenvolvimento dos servidores, contribuindo para a promoção da qualidade de vida no trabalho, o alcance da missão institucional da Agência e o atendimento das demandas da sociedade.

O documento fixa as diretrizes para orientar o planejamento e a operacionalização de ações que norteiam as relações de trabalho e sustentam as estratégias de atuação organizacional. Entre as inovações, a nova política estabelece nas gerências imediatas o papel de gestores de pessoas e facilita a integração e a sinergia das ações relativas à gestão com pessoas.

Com base no Diagnóstico e na Política de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), será construído, com participação de todos os servidores, via consulta interna, o Programa de QVT da Anatel, que estabelecerá o conjunto de ações práticas necessárias para a promoção da qualidade de vida na Agência. O Programa definirá o que é prioritário no campo das condições e da organização do trabalho, do reconhecimento e do crescimento profissional, das relações socioprofissionais e do elo trabalho-vida social.

Ainda com foco na gestão de pessoas, foram iniciados, em 2012, estudos para proposição de nova estrutura de

cargos comissionados de acordo com o organograma proposto no novo Regimento Interno, além de regras e de critérios para a ocupação dos cargos.

CAPACITAÇÃO

Ao longo de 2012, a Anatel empreendeu esforços na realização de eventos de capacitação, com investimento de R\$ 1,3 milhão para a qualificação de seus servidores, de modo a permitir a melhoria contínua dos processos de trabalho e dos índices de satisfação da sociedade em relação aos serviços prestados pela Agência.

No exercício, 80,8% da força de trabalho da Agência – o equivalente a 1.279 servidores – participaram de eventos de aprendizagem, totalizando 76.808 horas de capacitação. Foram realizados 392 eventos, sendo 277 presenciais e 115 à distância. Além disso, 40 servidores participaram de cursos de pós-graduação com o incentivo de bolsa de estudo; oito servidores com o benefício do afastamento para pós-graduação e outros 16 usufruíram, em 2012, da licença-capacitação.

O Programa de Desenvolvimento de Lideranças – destinado a servidores que desempenham ou pretendem desempenhar funções gerenciais, de coordenação ou de assessoria – capacitou, no exercício, 150 servidores.

CONCURSO PÚBLICO

A Anatel recebeu autorização do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e realizou, em 2012, seu quarto concurso público, para provimento de 46 vagas, sendo 42 para o cargo de Técnico Administrativo (nível médio) e quatro para Analista Administrativo (nível superior). As vagas para o cargo de Analista eram para Brasília e as destinadas ao cargo de Técnico estavam distribuídas entre Brasília e as representações da Anatel em Alagoas, Goiás, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Pará, Pernambuco e São Paulo.

O concurso atraiu 51.441 candidatos, sendo 45.272 para o cargo de Técnico Administrativo e 6.169 para o de Analista Administrativo. As provas foram realizadas em 18 de novembro. Os aprovados de nível médio deverão ser nomeados até março de 2013; os de nível superior passarão por curso de formação previsto para ser realizado em fevereiro, e serão nomeados entre março e abril de 2013.

[illegible]

1. Einleitung: Einführung in die Thematik und Zielsetzung der Arbeit.

1. *Chlorophyll* - green pigment in plants that captures light energy.
2. *Photosynthesis* - process by which plants convert light energy into chemical energy.
3. *Glucose* - simple sugar produced by plants during photosynthesis.
4. *Oxygen* - gas released by plants during photosynthesis.
5. *Stomata* - small openings on the surface of leaves that allow for gas exchange.

3. Consider each student's case below. It is important to be clear about what the student's problem is, and then to discuss the student's situation with the student. Do not discuss the student's situation with the student's family or friends.

THE UNIVERSITY OF CHICAGO PRESS

ANEXO

ACOMPANHAMENTO

DO PGR

ACOMPANHAMENTO DO PGR

O Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR), aprovado em 2008 por meio da Resolução 516, estabeleceu uma agenda regulatória para o setor, com o objetivo de proporcionar previsibilidade e segurança jurídica à regulação.

No final do exercício, haviam sido concluídos os projetos associados ao atendimento de dispositivos legais definidos no Decreto 7.512/2011 (PGMU III), na Lei 12.485/2011 (SeAC) e no Decreto 7.175/2010 (PNBL).

Com base no processo decisório da Anatel, a metodologia de acompanhamento do PGR estabelece que o nível de realização de cada projeto é definido de acordo com a etapa em que ele se encontra: o estágio inicial são as discussões na área técnica para elaboração de proposta a ser submetida a consulta pública; a fase final é a aprovação pelo Conselho Diretor.

Em 2012, o PGR alcançou grau de realização de 86%. Em função da importância do Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), a Anatel priorizou os 28 projetos a ele associados, direta ou indiretamente, nos quais foi atingido grau de completamento de 93%.

No final do ano, 40 projetos haviam sido concluídos; quatro encontravam-se em fase final de deliberação no Conselho Diretor da Agência; cinco projetos, com proposta de versão final dos regulamentos após a consulta pública, estavam em análise na Procuradoria Federal Especializada em exercício na Anatel e nas áreas técnicas, para ajustes; três projetos estavam em análise nas áreas técnicas, após avaliação das contribuições recebidas em consulta e audiências públicas; e dois projetos estavam em análise do Conselho Diretor para avaliação das minutas de normas e de regulamentos que deveriam ser submetidos a consulta pública ao longo de 2013.

Antes da análise do Conselho Diretor, as propostas de textos são avaliadas pela Procuradoria da Anatel e retornam às áreas técnicas da Agência, para ajustes. Ao final de 2012, dois projetos encontravam-se nessa etapa. Os quatro projetos restantes do PGR estavam em elaboração nas áreas técnicas da Agência.

Até o final de 2012, 40 projetos haviam sido concluídos, conforme detalhado a seguir.

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|---|
| Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO) | Por meio do Decreto 6.654/2008, foi efetivada a alteração que permitiu a atuação de grupos que contenham concessionárias em mais de uma região do PGO, estabelecendo, para esses grupos, obrigações adicionais. |
| Proteção da Infraestrutura Crítica de Telecomunicações | Com o objetivo de subsidiar a formulação de estratégias, de normas e de regulamentos para a segurança de telecomunicações, o projeto foi concluído em 2009 com o desenvolvimento e a aplicação de cinco metodologias: Identificação da Infraestrutura Crítica; Identificação e Análise de Ameaças; Análise de Interdependência entre Infraestruturas Críticas; Criação do Cenário Ideal para Infraestrutura Crítica; e Diagnóstico de Infraestrutura Crítica. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|---|
| Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) | Por meio da Resolução 532/2009, a Anatel aprovou a Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações Aplicado no Reajuste e Atualização de Valores Associados à Prestação dos Serviços de Telecomunicações. A metodologia para determinação do IST baseia-se em uma cesta ponderada de índices existentes, definida a partir da participação percentual de cada despesa na estrutura de Despesas de Referência definida na Norma. |
| Elaboração da Norma sobre Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital | O projeto foi concluído com a publicação da Resolução 535/2009, que aprovou a Norma da Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC – também conhecido pela sigla WACC, do inglês <i>Weighted Average Cost of Capital</i>). A Norma será adotada no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais das prestadoras de serviços de telecomunicações. A metodologia de cálculo utilizará cinco fatores: Custo do Capital de Terceiros, Custo do Capital Próprio, Quociente de Capital de Terceiros, Quociente de Capital Próprio e Tributação Incidente sobre o Resultado. |
| Elaboração do Plano de Metas de Universalização II (PMU II) | A Anatel concluiu, em 2009, a elaboração do Plano de Metas de Universalização II, que tem como proposta o atendimento do serviço de telefonia fixa, por meio da instalação de um orelhão em localidades com menos de cem habitantes. A proposta – que beneficiará quase nove mil localidades – foi apreciada pelo Conselho Consultivo no início de 2010 e, em seguida, encaminhada ao Ministério das Comunicações. Foi solicitada pelo Ministério das Comunicações uma avaliação de eventuais sobreposições entre o PMU II e o novo PGMU. O estudo técnico foi finalizado em outubro de 2011, para posterior encaminhamento ao Ministério das Comunicações. |
| Plano de Ação Pró-Usuários | Aprovado por meio da Portaria 1.160/2010, o Plano de Ação Pró-Usuários tem como objetivo principal aperfeiçoar e ampliar, no âmbito da Anatel, os esforços para a proteção dos direitos do consumidor por meio de política específica que promova o fortalecimento da cultura interna em prol do consumidor, as parcerias com instituições, a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| Destinação da Faixa de 3,5 GHz | A Resolução 537/2010 republicou, com alterações, o Regulamento sobre Condições de Uso da Faixa de Radiofrequências de 3,5 GHz. Com a decisão da Anatel, essa faixa poderá ser explorada também para a prestação de serviços móveis e não apenas para os serviços de telefonia fixa e de comunicação multimídia. Além disso, a subfaixa de 3.400-3.410 MHz poderá ser usada por órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta – Federal, Estadual ou Municipal – para a prestação do Serviço Limitado Privado a fim de promover a inclusão digital. |
| Elaboração do Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II) | Por meio da Resolução 539/2010, a Anatel aprovou o Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II), que estabeleceu a troca de metas de postos de serviços de telecomunicações (PSTs) urbanos por backhaul. |
| Destinação da Faixa de 2,5 GHz | Pela Resolução 544/2010, a faixa de 2,5 GHz foi destinada para os serviços Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia, Limitado Privado, Telefônico Fixo Comutado e de TV por Assinatura via MMDS, possibilitando a oferta de banda larga móvel. |
| Alteração do Regulamento Técnico para Emissoras de Radiodifusão Sonora em FM | A alteração foi aprovada por meio da Resolução 546/2010. Na elaboração do documento, foram consideradas as adaptações decorrentes de recomendações da União Internacional de telecomunicações (UIT) e a necessidade de compatibilizar estudos de viabilidade técnica que envolvessem simultaneamente emissoras do Serviço de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada (FM) e estações de Radiodifusão Comunitária (RadCom). |
| Revisão da Norma para unificação das tarifas e preços do STFC praticados nos setores consolidados pelo PGO | A Norma para Unificação das Tarifas e Preços do Serviço Telefônico Fixo Comutado Praticados nos Setores Consolidados pelo Plano Geral de Outorgas foi aprovada pela Resolução 547/2010. A unificação das tarifas e preços é aplicável às modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional e tem como pressuposto a preservação da receita obtida em cada item do plano básico analisado. |
| Elaboração do Regulamento do Uso Eficiente do Espectro | O Regulamento para Avaliação da Eficiência de Uso do Espectro de Radiofrequências foi aprovado pela Resolução 548/2010, que estabeleceu critérios para a avaliação da eficiência de uso do espectro para sistemas terrestres ponto-a-ponto e ponto-área, além de sistemas de satélites. |
| Revisão do Regulamento de Remuneração de Redes do SMP | Pela Resolução 549/2010, foi modificado o artigo 24 do Regulamento, que trata da determinação dos grupos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) na oferta de interconexão em rede móvel em cada Região do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| Elaboração do Regulamento de Exploração de Rede Virtual no SMP | Pela Resolução 550/2010, a Anatel aprovou o Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (RRV-SMP – também conhecido como MVNO, do inglês <i>Mobile Virtual Network Operator</i>), que estabelece critérios e procedimentos para a prestação do serviço por autorizados e credenciados, normatizando as relações entre os envolvidos no processo. O Regulamento permite a existência de maior número de ofertantes do serviço, com propostas inovadoras de facilidades, condições e relacionamentos com os usuários. |
| Atualização do Planejamento de Outorga para os serviços de TV a Cabo e MMDS | O Planejamento foi aprovado por meio da Resolução 551/2010 com o objetivo de estimular a entrada de novas empresas e a competição no setor. O novo Planejamento abrange todo o território nacional, sem limites ao número de outorgas dos serviços de TV a Cabo e de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), salvo em caso de indisponibilidade de radiofrequência. |
| Destinação da Faixa de 450-470 MHz | Aprovado pela Resolução 558/2010, o Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 450-470 MHz destinou essa faixa de frequências para a prestação dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal e de Comunicação Multimídia, de modo a permitir provimento de acesso aos serviços de telefonia e de dados em banda larga, preferencialmente em áreas rurais, de baixa densidade populacional ou não atendidas por sistemas de telecomunicações. |
| Revisão dos Contratos de Concessão do STFC | A Resolução 559/2010 aprovou a alteração dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional para o período 2011-2015. De acordo com a Resolução, os contratos poderão ser alterados em 2011, 2015 e 2020 para estabelecer novos condicionamentos e metas para a universalização e a qualidade. A assinatura dos contratos ocorreu em 30 de junho de 2011, data de publicação do Decreto 7.512/2011, que aprovou o Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III). |
| Licitação da Banda H e Sobras do SMP | A licitação de radiofrequências nas faixas de 1,9 GHz e 2,1 GHz (subfaixa H), além de sobras e subfaixas de Extensão do SMP, foi realizada em dezembro de 2010. Os concorrentes ofereceram R\$ 2,7 bilhões por 60 lotes, tendo sido registrado ágio médio de 30,6%. A licitação permitirá a entrada de um quinto prestador de SMP no Brasil, além da ampliação da capacidade dos prestadores atuais. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| Ampliação das Áreas Locais do STFC | O novo Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefónico Fixo Comutado (STFC) aprovado pela Resolução 560/2011, tem como objetivo ampliar os critérios de definição de áreas locais, que passarão a abranger o conjunto de municípios pertencentes a uma região metropolitana ou região integrada de desenvolvimento (Ride) que tenham continuidade geográfica e pertençam a um mesmo código nacional de área (DDD). |
| Elaboração de Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM) | O Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução 574/2011, estabelece padrões de qualidade para o serviço, de forma a promover a progressiva melhoria da experiência do usuário em aspectos relacionados ao atendimento e ao desempenho das conexões de banda larga. |
| Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (PGMQ-SMP) | O Regulamento sobre Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução 575/2011, abrange a revisão do Plano Geral de Metas de Qualidade do SMP (PGMQ-SMP) e do Regulamento de Indicadores de Qualidade do SMP (RIQ-SMP). O RGQ-SMP trata da reestruturação do processo de avaliação de qualidade, em especial no tratamento de indicadores da qualidade percebida pelos usuários. Além disso, o RGQ-SMP passou a prever indicadores específicos voltados à aferição da qualidade de serviços de dados, inclusive quando prestados em banda larga. |
| Elaboração do PGMU III | O Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefónico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU aprovado pelo Decreto 7.512/2011 – constitui um dos anexos dos contratos de concessão do STFC e estabelece obrigações que as concessionárias da telefonia fixa deverão atender no período de 2011-2015. Merecem destaque a revisão do Acesso Individual Classe Especial (Aice); a oferta, pelas concessionárias, de acesso individual em áreas rurais, por meio de plano alternativo de oferta obrigatória de serviço; e o estabelecimento de densidade de quatro telefones de uso público por grupo de mil habitantes, por município. |
| Elaboração do Regulamento para Critérios de Reajuste do Valor de Chamada (VC) | O Regulamento sobre os Critérios de Reajuste das Tarifas das Chamadas do Serviço Telefónico Fixo Comutado Envolvendo Acessos do Serviço Móvel Pessoal ou do Serviço Móvel Especializado foi aprovado pela Resolução 576/2011. Até 2014, a medida fará com que os usuários tenham ganhos de cerca de 45% devido à redução das tarifas. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| Elaboração do Regulamento de Atendimento e Cobrança Indevida | A Anatel concluiu a realização dos estudos sobre uniformização das regras sobre atendimento e cobrança aplicáveis aos serviços de telecomunicações de interesse coletivo. O Conselho Diretor deliberou pela edição de um regulamento único sobre o assunto que contemplará normas sobre atendimento, cobrança, oferta conjunta e mecanismos de reparação ao usuário. |
| Implementação do Modelo de Custos | No exercício, a Anatel assinou contrato com consórcio internacional, para o desenvolvimento de modelo de custos, que terá dois anos para executar o trabalho de apoio à Anatel. O consórcio venceu licitação internacional realizada pela União Internacional de Telecomunicações (UIT). Por meio do modelo de custos, serão definidos aspectos como tarifas e preços de interconexão e preços de disponibilização de elementos de rede. Esse projeto é dividido em três subprojetos: licitação internacional, grupo de trabalho interno e aquisição de software – todos já concluídos. |
| Pesquisa de satisfação dos usuários do STFC, do SMP e dos serviços de TV por Assinatura | No primeiro semestre de 2011, a Anatel concluiu o processo licitatório, iniciado no final de 2010, para a contratação de instituição para execução de Pesquisa para Aferição do Grau de Satisfação da Sociedade com relação aos serviços de telecomunicações. Esse levantamento tem como objetivo obter subsídios para melhorar a qualidade dos serviços prestados, por meio do aperfeiçoamento dos instrumentos regulatórios. |
| Elaboração da Norma de Uso dos Canais Básicos de Utilização Gratuita | Após a edição da Lei 12.485/2011, as competências para regulamentar a programação dos canais de que trata a proposta de Norma foram transferidas para a Ancine, exceto no caso do canal universitário – que será tratado pelo Regulamento do SeAC. |
| Revisão do Regulamento do Serviço de TV a Cabo | Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), este projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel. |
| Revisão do Regulamento do Serviço DTH | Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), este projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel. |
| Revisão do Regulamento do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA) | Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), este projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel. |
| Concessão de Outorga para os Serviços de TV a Cabo | Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), não serão mais expedidas concessões para a prestação do serviço de TV a Cabo. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| Alteração do Regulamento Técnico para a Prestação dos Serviços de Radiodifusão de Sons e Imagens e Retransmissão de Televisão | A alteração do Regulamento tem como objetivo incluir critérios técnicos para a instalação e a operação de estações de televisão digital. Resolução nº 584, de 27/03/2012 (SARC, RptV e CFTV) e Resolução nº 583, de 27/03/2012 (Radiodifusão e Retransmissão). |
| Revisão do Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice) | Proposta de revisão do Aice, aprovada pela Resolução nº 586, de 5/04/2012, com o intuito de atualizar as regras básicas, os requisitos e as características para implementação, oferta, utilização, tarifação e qualidade. A iniciativa tem como finalidade possibilitar a oferta do serviço com assinatura mensal de aproximadamente R\$ 9,50 (sem impostos) para a população inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. |
| Edital / licitação da faixa de 2,5 GHz Outorga da faixa de 450-470 MHz | Elaboração do Edital 4/2012 - PVCP/SPV e realização da Licitação para Expedição de Autorizações de Uso de Radiofrequências na subfaixa 2500 MHz a 2690 MHz e/ou na subfaixa de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz, associadas a Autorizações para Exploração dos serviços de Comunicação Multimídia (SCM), Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP). |
| Revisão do Regulamento de Sanções Administrativas | A proposta aprovada pela Resolução 589/2012 estabelece parâmetros e critérios para a aplicação de sanções administrativas por infrações referentes às leis aplicáveis ao setor de telecomunicações, aos regulamentos ou às demais normas pertinentes, bem como em consequência da inobservância dos deveres decorrentes de outorgas para a prestação de serviços de telecomunicações ou o uso de radiofrequências. |
| Revisão do Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD) | A proposta de Revisão do Regulamento de EILD aprovada pela Resolução 590/2012 tem por objetivo proporcionar uma reavaliação do conjunto de regras que disciplinam a exploração industrial de linha dedicada no Brasil, tendo em vista a sua adequação ao atual panorama tecnológico e mercadológico nacional, a necessidade de torná-las mais aderentes às metas previstas no PGR, e a promoção da competição na oferta dos serviços de telecomunicações. |
| Revisão do Regulamento de Fiscalização | A proposta aprovada pela Anatel por meio da Resolução 596/2012 prevê o estabelecimento dos limites, dos procedimentos e dos critérios para a fiscalização da execução, da comercialização e do uso dos serviços de telecomunicações e da utilização dos recursos de órbita. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC) | A Resolução 600/2012, que aprovou o Plano, permitirá a definição dos mercados relevantes e dos Grupos Econômicos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) em cada um deles, bem como o estabelecimento de mecanismos de estímulo à competição, como assimetrias regulatórias entre Grupos com e sem PMS. |
| Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ-STFC) | A Resolução 605/2012 aprovou o Anexo dos contratos de concessão da telefonia fixa, o PGMQ – que passará a se chamar Regulamento de Gestão da Qualidade (RGQ-STFC) – será atualizado, com a incorporação de indicadores de qualidade percebida pelos usuários do serviço, além de outras obrigações das concessionárias para o período 2011-2015. |

Em dezembro de 2012, quatro projetos do PGR encontravam-se em fase final de deliberação no Conselho Diretor da Agência. Nesse estágio, os projetos estavam 94,4% concluídos, conforme metodologia de acompanhamento estabelecida pela Anatel.

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|---|--|
| Alteração do Regulamento do STFC | O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) tem por objetivo disciplinar as condições de prestação e de fruição do serviço. A proposta da Anatel estabelece, entre outros pontos, diferenciação entre direitos de assinantes e de usuários; inserção de regra expressa determinando que o assinante tem direito de pedir detalhamento permanente do documento de cobrança; simplificação das regras de cobrança; e ajustamento das regras de atendimento. |
| Elaboração do Regulamento sobre Atendimento Fora da Área de Tarifação Básica (FATB) | O Regulamento tem por objetivo disciplinar as condições de atendimento rural para a prestação e a fruição de serviços de telecomunicações de interesse coletivo. |
| Implantação do Centro de Desenvolvimento de Estudos Regulatórios da Anatel (Cedra) | O Centro destina-se à realização de estudos e análises prospectivas, além de qualificação técnica dos servidores da Anatel relativamente ao avanço das telecomunicações e às respectivas técnicas de regulação. No final de 2011, a proposta estava sendo reavaliada com vistas a contemplar as orientações da nova gestão da Agência. |
| Revisão do Regulamento do SCM | A revisão do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) tem como objetivos principais a massificação do acesso à banda larga e a ampliação dos direitos dos usuários. |

Outros sete projetos, com proposta de versão final dos regulamentos após a consulta pública – percentual de conclusão de 81,2% –, estavam em análise na Procuradoria Federal Especializada em exercício na Anatel e nas áreas técnicas, para ajustes.

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| Elaboração de Regulamento do Serviço Limitado Privado | A proposta de Regulamento do Serviço Limitado Privado visa incorporar ao seu regime regulatório as autorizações referentes à maioria dos serviços explorados no interesse restrito, levando em conta o atual cenário de convergência de redes e de serviços de telecomunicações. |
| Revisão de Proposta de Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de LTOG | A proposta visa disciplinar a edição e o fornecimento de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG) e a gratuidade do código 102 |
| Revisão do Regulamento de Controle de Bens Reversíveis | A proposta da Anatel para o Regulamento de Acompanhamento e Controle de Bens, Direitos e Serviços Vinculados à Concessão do STFC tem como objetivo principal otimizar os processos relacionados aos bens reversíveis, permitindo, por exemplo, o acompanhamento informatizado e online de suas movimentações. Os bens reversíveis são aqueles indispensáveis à continuidade da prestação da telefonia fixa pelas concessionárias do serviço e devem voltar ao controle do Estado ao término da concessão. |
| Revisão do Regulamento para Expedição de Autorização para Prestação do STFC | Entre as alterações propostas pela Agência, destacam-se: a retirada da obrigação de submeter previamente à Anatel toda e qualquer alteração que a prestadora pretenda fazer nos seus estatutos ou contrato social; a inclusão da obrigatoriedade de a prestadora manter a oferta do STFC em pelo menos um município durante a vigência da autorização; e a inclusão da obrigatoriedade de a prestadora comunicar à Anatel e aos usuários do serviço, com antecedência de seis meses, a decisão de descontinuar a oferta do STFC em determinada localidade. |
| Revisão do PGMQ-TV por Assinatura | Proposta de atualização do PGMQ-TV por Assinatura, que passará a se chamar Regulamento Geral de Qualidade, deverá ser adequado ao Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes de Serviços de Televisão por Assinatura e aos dispositivos da Lei 12.485/2011. |
| Reestruturação da Anatel | Estudos e prospecção de nova estrutura organizacional, com vistas à otimização da gestão e dos resultados da Agência. |

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| Elaboração do Regulamento de resolução do Conflito | O Regulamento estabelece regras para a resolução administrativa de conflitos surgidos na aplicação e na interpretação dos regulamentos e outros dispositivos legais do setor de telecomunicações relativos à competência da Anatel. Os estudos sobre resolução de conflitos serão incorporados à revisão do Regimento Interno da Anatel. |

Também ao final do exercício de 2012, dois projetos estavam em análise nas áreas técnicas, após avaliação das contribuições recebidas em consulta e audiências públicas – 70,4% de realização.

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|---|---|
| Edital/licitação da faixa de 3,5 GHz | Elaboração do Edital e realização da licitação da faixa de 3,5 GHz para o Serviço Móvel Pessoal, de acordo com a destinação dada pela Resolução 537/2010. |
| Segurança e proteção da infraestrutura nacional de telecomunicações | Criação do Sistema Rede Nacional de Fibras Ópticas (Renaf), que tem como objetivo mapear as redes de fibras ópticas do País, de forma georreferenciada, para análise e planejamento de ações que viabilizem a mais eficiente cobertura por esse tipo de infraestrutura. O projeto Renaf está contemplado no Projeto Sistema de Infraestrutura Crítica de Telecomunicações (Siec). |

O Conselho Diretor da Anatel avaliava, ao final de 2012, dois projetos do PCR, alcançando 44,9% de realização. As minutas de normas e de regulamentos deverão ser submetidos a consulta pública ao longo de 2013.

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|---|--|
| Elaboração do Regulamento de PD&I | Estabelecimento de diretrizes para fomento à pesquisa, ao desenvolvimento e à produção de tecnologia nacional em telecomunicações. O Regulamento proporá mecanismos para estimular a geração de inovação tecnológica em telecomunicações no País e investimentos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) por parte de instituições e fabricantes nacionais. |
| Revisão do Regulamento de Uso do Espectro (RUE) | O Regulamento de Uso do Espectro estabelece procedimentos de utilização do espectro, assim como parâmetros gerais de administração, condições de uso e controle de radiofrequências em território nacional, incluindo o espaço aéreo e águas territoriais. |

Antes da análise do Conselho Diretor, as propostas de textos a serem submetidos a consultas públicas são avaliadas pela Procuradoria da Anatel e retornam às áreas técnicas da Agência, para ajustes, conforme parecer. Ao final de 2012, dois projetos encontravam-se nessa etapa, com 34,2% de realização.

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|--|
| Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistemáticas do STFC | Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistemáticas do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) à luz das metas de qualidade estabelecidas no Regulamento de Gestão de Qualidade e nos contratos de concessão. |
| Alteração do PGA-SMP | Revisão do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal (PGA-SMP), considerando o conceito de Grupo Econômico. |

Os três projetos restantes do PGR estavam, no final de 2011, em elaboração nas áreas técnicas da Agência. Nessa etapa, segundo a metodologia de acompanhamento de projetos aplicada pela Anatel, eles tinham grau de completamento de 20,1%.

| PROJETO | DESCRIÇÃO |
|--|---|
| Atualização da regulamentação do SMGS e elaboração do Regulamento de Numeração do SMGS | Revisão da regulamentação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS) em vigor e elaboração do Regulamento de Numeração do Serviço, para aumento da cobertura das redes de acesso, inclusive em banda larga, em áreas rurais ou de fronteira. |
| Elaboração do Regulamento de Numeração do SCM | O Regulamento de Numeração do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) proporcionará aos usuários do serviço a utilização mais eficiente de aplicações de voz, maximizando o valor agregado ao acesso em banda larga, com reflexos positivos para sua massificação. |
| Elaboração do Regulamento de Remuneração de Redes do SCM | Elaboração de Regulamento de Remuneração de Rede do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), com o objetivo de definir critérios aplicáveis à remuneração pelo acesso a redes de suporte do SCM quando interconectadas a redes de suporte de outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo. |



Agência Nacional de Telecomunicações
SAUS Qd. 6 Blocos C, E, F e H
Cep: 70.070-940 – Brasília/DF

(À Comissão de Serviços de Infraestrutura)

Publicado no DSF, de 22/05/2013.