



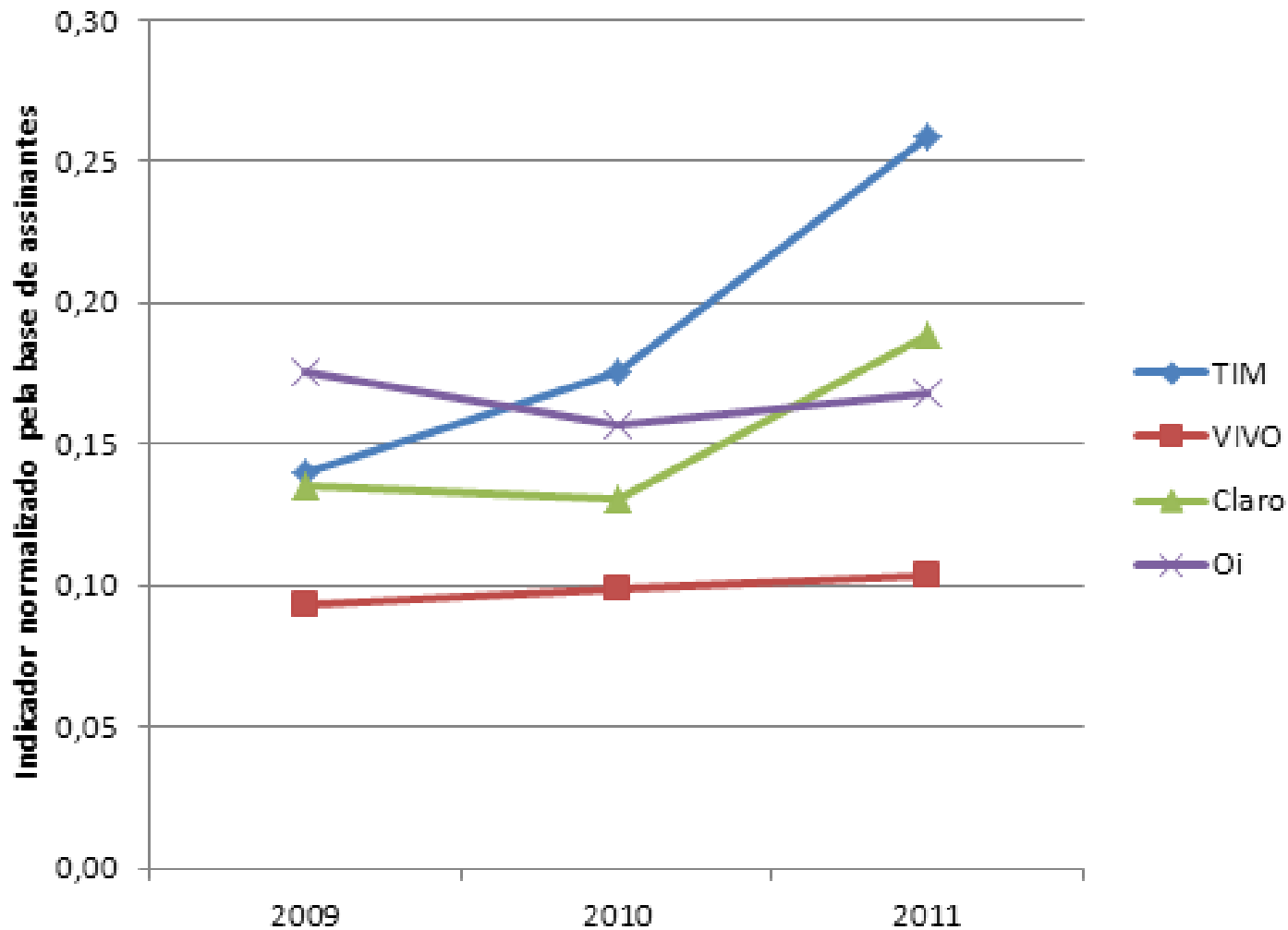
Plano de Melhorias da Infraestrutura de Rede das Operadoras de Telefonia Móvel

Agência Nacional de Telecomunicações
Anatel

Brasília/DF – 08/2012

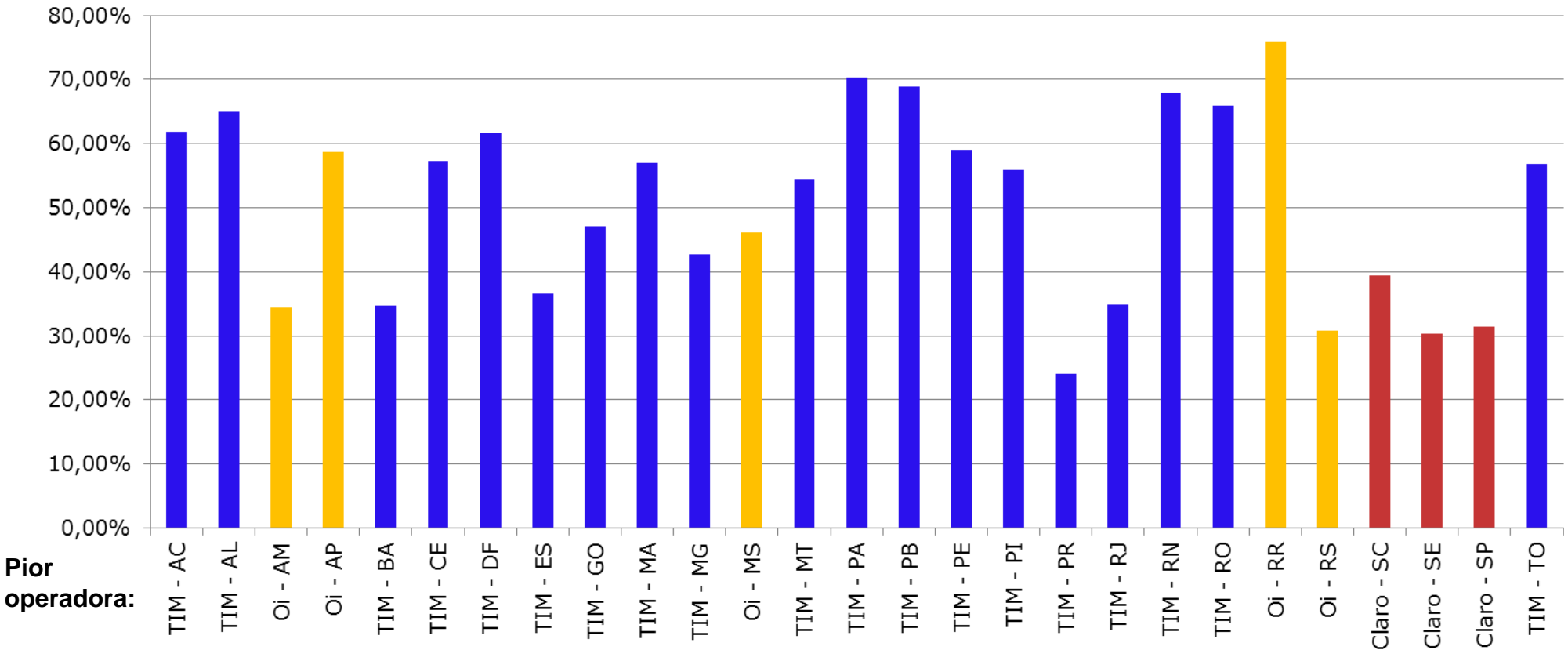


Indicadores de Não Completamento e Queda de Chamadas





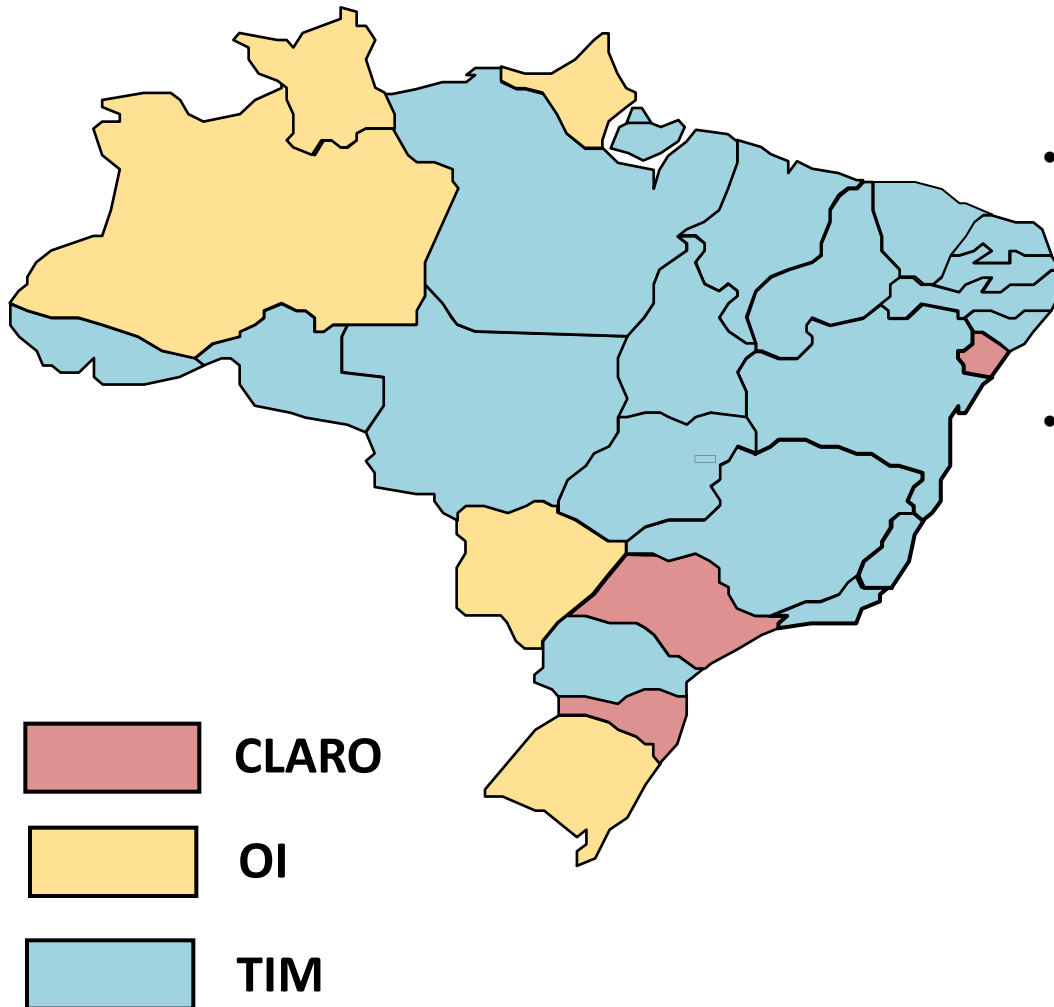
Diferença percentual entre a pior operadora e a média das demais



- A TIM tem a pior média nacional e é a pior operadora em 19 UFs;
- As UFs com maior número de reclamações por acesso são RJ, MG, DF, PE e GO.
- Consideraram-se reclamações sobre completamento e reparo registradas na Anatel no período de janeiro de 2011 a junho de 2012.



Suspensão de Vendas:



Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP):

- **Claro, Oi e TIM:** apresentar o Plano, detalhado por Estado, no prazo de até **30 dias**. Novas vendas só serão permitidas após análise e aprovação, pela Anatel, do Plano apresentado.
- **VIVO, CTBC e SERCOMTEL** não foram proibidas de comercializar em nenhum Estado, mas também devem apresentar o Plano de Ação de Melhoria em suas áreas de atuação.



Pontos constantes dos Planos apresentados por exigências da Anatel:

- **Parâmetros de Rede:**
 - Taxa de acesso a rede de voz e dados;
 - Taxa de queda de chamadas de voz e conexão de dados;
 - Congestionamento em Rotas de longa distância;
 - Níveis de bloqueio e de quedas de chamadas, por município.
- **Atendimento:**
 - Taxa de Reclamação na Prestadora;
 - Taxa de reclamação dos usuários na Anatel com ênfase nos motivos relacionados a qualidade da rede.
- **Interrupções do Serviço Celular :**
 - Índice de interrupções do SMP, levando-se em consideração seu quantitativo, duração média e causas.
- **Investimentos para o triênio 2012-2014**



- Claro: total de R\$ 6,3 bilhões
- Oi: total de R\$ 5,5 bilhões (não inclui investimentos em expansão de rede de transporte e infraestrutura compartilhada)
- Tim: total de R\$ 8.2 bilhões

TOTAL GERAL: R\$ 20 BILHÕES

Estimativa da Anatel:

Do total de investimentos no triênio **R\$ 4 bilhões** são decorrentes da cautelar (investimentos adicionais, antecipação de investimentos ou remanejamentos)



***Monitoramento
trimestral em
todas as
Unidades da
Federação,
Município por
Município***

- **Parâmetros de Rede:**
 - Taxa de acesso a rede de voz e dados;
 - Taxa de queda de chamadas de voz e conexão de dados;
 - Congestionamento em Rotas de longa distância;
 - Níveis de bloqueio e de quedas de chamadas, por município.
- **Atendimento:**
 - Taxa de Reclamação na Prestadora;
 - Taxa de reclamação dos usuários na Anatel com ênfase nos motivos relacionados a qualidade da rede.
- **Interrupções do Serviço Celular:**
 - Índice de interrupções, levando-se em consideração seu quantitativo, duração média e causas.
 - Nos municípios com população acima de 300 mil habitantes – Monitoramento antena por antena



Retomada das Vendas – sexta-feira dia 03/08/12

- Avaliação trimestral**
- Possibilidade de novas suspensões de comercialização, caso as medidas se mostrem ineficazes**
- Outras sanções previstas na regulamentação vigente**



NOVOS REGULAMENTOS GERAIS DE QUALIDADE

- **Análise da qualidade/velocidade da banda larga móvel e fixa;**
- **Estimativa de 12.000 equipamentos de medição da banda larga fixa e da banda larga móvel espalhados pelo país;**
- **Planos de melhorias das operadoras publicados no site da Agência para acompanhamento público**



NOVO REGULAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

Aprovado na Reunião nº 660, de 2/8/2012

Acesso on-line

- **Modo de fiscalização que utiliza aplicativos, sistemas, recursos e facilidades tecnológicos.**
- **Amplia a capacidade de coleta de dados. Reduz custos de toda ordem.**
- **Imprime eficiência e celeridade à atividade fiscal da Anatel.**
- **Foco em qualidade de rede e infraestrutura crítica**
- **Em conformidade com as recomendações expressas do Tribunal de Contas da União (TCU) para o aprimoramento do processo de fiscalização, acompanhamento e controle da Anatel. Acórdãos n.º 2109/2006 e n.º 1864/2012.**



NOVO REGULAMENTO DE FISCALIZAÇÃO

Fiscalização Sistêmica

- **Priorização da fiscalização sistêmica, reservando-se a ação pontual a casos relevantes.**
- **Permite visão ampla do setor e atuação preventiva pela Anatel.**
- **Facilita a identificação de deficiências na prestação dos serviços, possibilitando o correto dimensionamento dos problemas e das soluções.**
- **Permite avaliar a evolução da qualidade da prestação dos serviços.**
- **Proporciona conhecimento da percepção qualitativa dos usuários acerca dos serviços prestados.**



OBRIGADO.