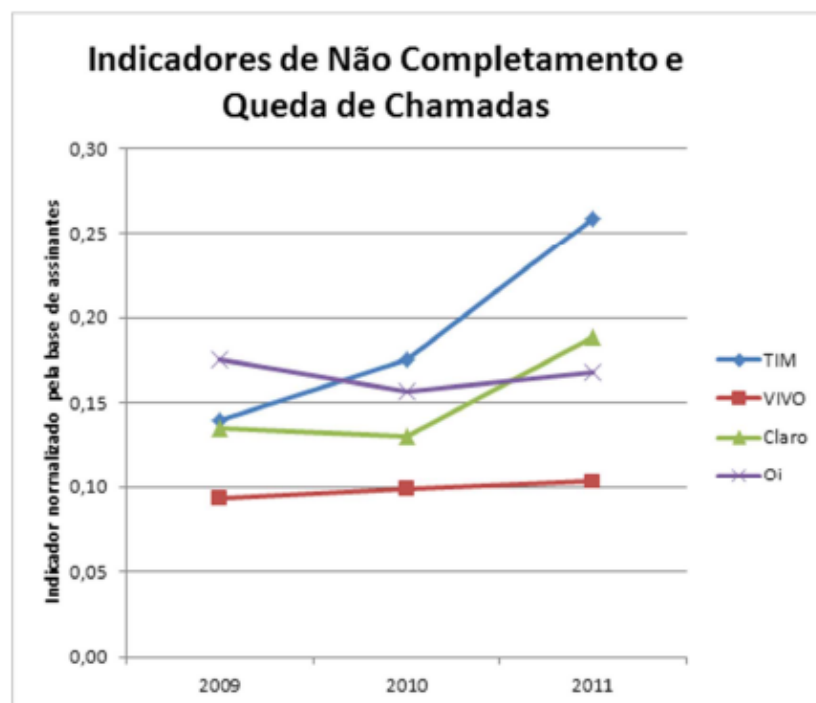




Plano de Melhorias da Infraestrutura de Rede das Operadoras de Telefonia Móvel

Superintendência de Serviços Privados Anatel

Brasília/DF – 08/2012



i l 'All

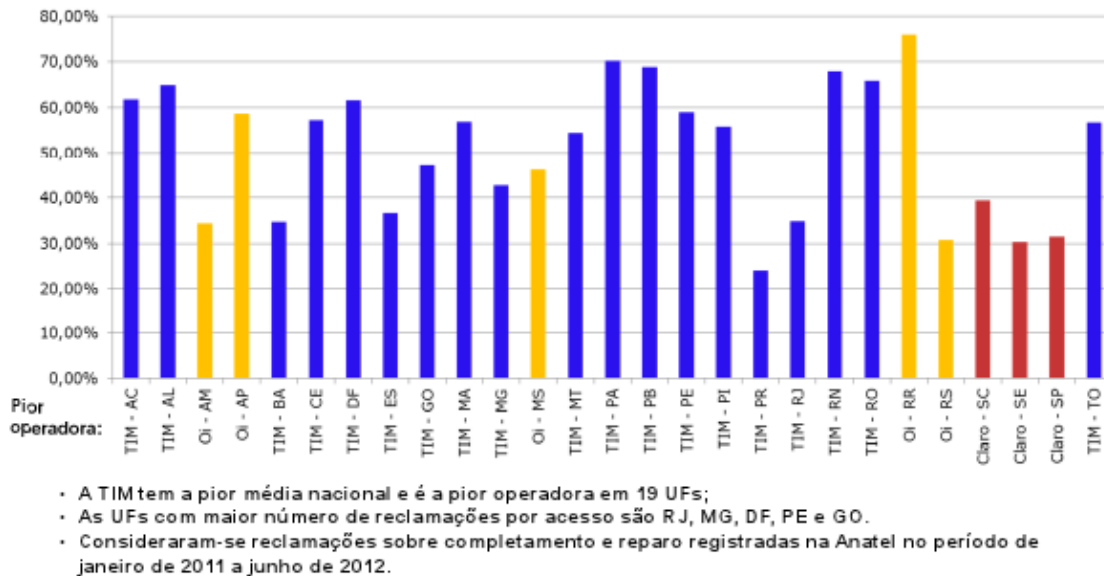
Indicadores de Não Completamento e

0,05

Indicador normalizado pela base de assinantes

0,00 | 1 1

2009 2010 2011


Diferença percentual entre a pior operadora e a média das demais


Reclamações – ARU – Anatel

Diferença percentual entre a pior operadora e a média das demais

Pior operadora:

- 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.

Medida Cautelar

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.

CLARO

OI

TIM



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**

Plano de Melhoria

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)

Investimentos 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



***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

Acompanhamento

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**

Despacho Cautelar

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**

Outras Medidas

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**