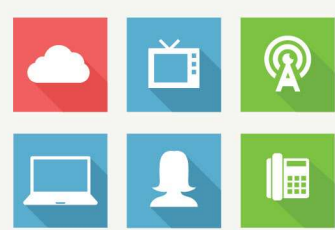


# Relatório Anual



# 2013



**Relatório Anual**

**2013**

# SUMÁRIO

<b>MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>	2
<b>PERFIL INSTITUCIONAL</b>	5
Estrutura organizacional	8
<b>DESEMPENHO DA ANATEL</b>	11
Reestruturação	13
Agenda regulatória	15
Planejamento estratégico	18
Oferta de serviços	18
Qualidade	31
Competição	52
Tarifas	55
Certificação	59
Gestão do espectro	61
Fiscalização	67
Atuação internacional	78
Grandes eventos internacionais	80
Relacionamento com a sociedade	84
Transparência	96
<b>PANORAMA DOS SERVIÇOS</b>	97
Telefonia fixa	99
Telefonia móvel	112
Banda larga fixa	122
TV por assinatura	129
Satélites	136
<b>ADMINISTRAÇÃO</b>	142
Orçamento	143
Aquisições e contratos	149
Tecnologia da informação	149
Recursos humanos	151
<b>SÉRIE HISTÓRICA</b>	153
<b>ANEXO</b>	157

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em 2013, a Anatel deu passos importantes para enfrentar os desafios do setor de telecomunicações em um cenário futuro de crescente dinamismo, sem prescindir de ações imediatas para assegurar a qualidade dos serviços e os direitos dos consumidores.

A Agência realizou diagnósticos, traçou cenários, promoveu discussões internas, ouviu a sociedade em consulta pública e decidiu, com base nas experiências acumuladas ao longo de sua história, que era chegada a hora de aperfeiçoamentos em sua estrutura para atender com maior celeridade e eficiência às demandas do País.

Essa mudança se deu por meio do novo Regimento Interno, que tem como propósitos ampliar a eficiência na regulação, aprimorar a fiscalização dos serviços de telecomunicações, acelerar decisões e reduzir burocracia. Antes organizada por serviços, a Anatel foi redesenhada para uma atuação mais sinérgica e racional, voltada à gestão de processos correlacionados.

A modernização da estrutura administrativa da Agência tornou-a mais adequada à realidade de mercado, com a prestação de múltiplos serviços em plataformas comuns. A convergência, aliás, é uma das premissas do processo de planejamento estratégico com base em cenários prospectivos, em implantação na Anatel.

Além dos esforços no plano estratégico, destaco a atualização da Agência no campo operacional, decorrente dos investimentos feitos para os grandes eventos internacionais que ocorrerão no Brasil nos próximos anos. Com novos equipamentos e sistemas, a performance da fiscalização será otimizada; e a capacidade de obtenção de dados e informações de forma ágil e precisa auxiliará no acompanhamento das obrigações regulamentadas pela Anatel. Este será um importante legado para a Agência.

Em 2013, foram obtidos avanços significativos para o melhor aproveitamento de uma faixa de radiofrequência considerada essencial para a massificação de serviços, em especial da banda larga em alta velocidade. Trata-se da faixa de 700 MHz, prevista para

licitação em 2014, que permitirá significativa ampliação da área de cobertura, dadas as suas características técnicas.

A Anatel aprovou regulamento destinando a faixa para serviços de telecomunicações e tem coordenado a execução de testes visando garantir o funcionamento dos diversos serviços que a utilizam – os móveis de interesse coletivo e os de radiodifusão –, identificando, inclusive, procedimentos de mitigação necessários para assegurar a convivência harmônica entre eles.

A ampliação da concorrência foi um objetivo perseguido pela Anatel em diversas ações previstas no Plano Geral de Metas de Competição (PGMC) implementadas em 2013. A experiência mostra que medidas de incentivo à competição estimulam quedas de preços aos usuários e resultam em melhoria da qualidade dos serviços. Um exemplo é a telefonia móvel, mercado de acirrada concorrência em que o valor médio do minuto vem caindo constantemente e, no terceiro trimestre de 2013, chegou a R\$ 0,15.

No intuito de incentivar a competição, mas também de ampliar o acesso aos serviços de telecomunicações, reduzir preços e estimular melhorias na qualidade, a Agência adotou medidas em várias frentes nos últimos anos. Em 2013, os resultados dessas ações se mostraram positivos.

Na telefonia fixa, o número de interrupções apresentou redução expressiva em estados considerados críticos – resultado das medidas exigidas em despachos cautelares –, com inversão da tendência de aumento registrada entre 2010 e 2011.

Na telefonia móvel, o acompanhamento dos compromissos assumidos pelas prestadoras nos planos de melhoria do serviço apresentados em 2012 constatou crescimento na quantidade de municípios dentro das metas estabelecidas.

Em relação à internet, as medições de banda larga fixa e móvel mostraram que os indicadores permaneceram acima da meta na maioria dos casos avaliados.

Por fim, em 2013, o setor de TV por Assinatura apresentou o melhor desempenho quanto ao cumprimento de metas de qualidade desde 2007.

Com o propósito de aperfeiçoar o tratamento conferido pela regulamentação ao atendimento, à cobrança e à oferta de serviços de telecomunicações, a Anatel iniciou,

em 2010, o processo de alteração das regras a serem observadas pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações de todo o País.

A proposta – elaborada com base nas reclamações mais frequentes dos consumidores junto aos Canais de Atendimento da Anatel – foi submetida à apreciação da sociedade por meio de consulta pública que registrou centenas de contribuições.

A busca de soluções que melhorem a qualidade dos serviços também levou a Agência a aprovar o Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). Entre as finalidades do TAC, estão corrigir a conduta irregular de um determinado agente e promover a reparação dos consumidores afetados, bem como estabelecer medidas que previnam futuras infrações, que determinem investimentos adicionais para a melhoria do serviço, em especial de sua qualidade, e que concedam benefícios diretos aos usuários.

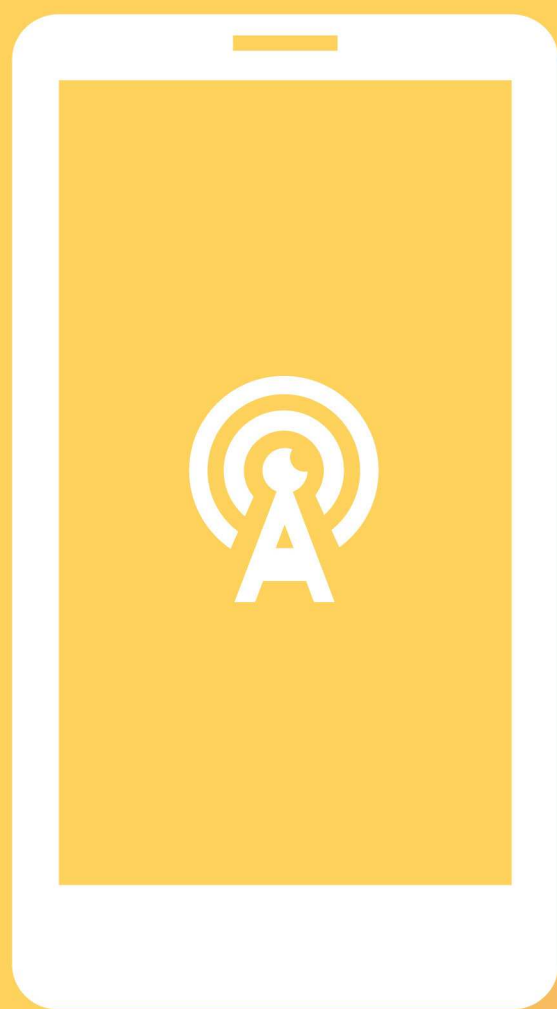
A cooperação institucional para a defesa dos direitos dos usuários também merece menção. Em novembro, a Anatel e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon) assinaram termo de cooperação técnica com o objetivo de consolidar as ações conjuntas dos dois órgãos na proteção dos direitos do consumidor de serviços de telecomunicações.

A necessidade de aproximar clientes e prestadoras motivou a Anatel a estender a obrigatoriedade de conselhos de usuários a todas as empresas de telefonia fixa e móvel, de Comunicação Multimídia (banda larga fixa), de TV por Assinatura e Móvel Especializado com mais de um milhão de usuários. Antes havia conselhos apenas para a telefonia fixa.

O presente relatório detalha à sociedade essas e outras iniciativas da Agência para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras. São medidas construídas de forma transparente, em permanente debate com os diversos interessados, e executadas por servidores de elevada qualificação, aos quais agradeço pelo empenho e dedicação.

**João Rezende**  
**Presidente da Anatel**

# Perfil Institucional





# PERFIL INSTITUCIONAL

Criada por meio da [Lei 9.472/1997](#) – mais conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT) –, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5 de novembro daquele mesmo ano.

Conforme estabelece a [Lei 9.472/1997](#), 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.

Com sede em Brasília, a Anatel realiza as atividades de fiscalização e mantém contato mais próximo com a sociedade e com as instituições locais por meio de gerências regionais ou unidades operacionais em todas as capitais brasileiras.

A Agência trabalha com foco em sua missão de 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.

Cabe à Anatel 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. No rol de atribuições da Agência, destacam-se:

- 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).

## ENTENDA MELHOR

**1995** – A [Emenda Constitucional 8/1995](#) eliminou a exclusividade da concessão para exploração de serviços de telecomunicações a empresas sob controle acionário estatal. Com essa alteração da Constituição, o Estado passou da função de provedor para a de regulador de serviços de telecomunicações.

**1997** – A Anatel foi criada pela [Lei 9.472/1997](#). O [Decreto 2.338/1997](#) aprovou o Regulamento da Agência, estabelecendo sua estrutura organizacional. Por meio da [Resolução Anatel 1/1997](#), foi aprovado o primeiro Regimento Interno da Anatel.

**2001** – O [Decreto 3.873/2001](#) alterou o Regulamento da Anatel ([Decreto 2.338/1997](#)). Com a mudança, a organização das superintendências passou a ser objeto do Regimento Interno. Pela [Resolução Anatel 270/2001](#), a estrutura organizacional da Anatel foi alterada, com a criação da Superintendência de Universalização.

**2007** – O Regimento Interno da Anatel foi novamente alterado por meio da [Resolução Anatel 489/2007](#), que teve foco na atuação da Procuradoria da Agência e tratou de aspectos relacionados à instrução processual.

**2013** – Com a [Resolução Anatel 612/2013](#), o Regimento Interno foi alterado de modo a modernizar a estrutura administrativa da Agência para adequá-la ao cenário de convergência tecnológica e ampliar a eficiência da Agência na regulação e na fiscalização dos serviços de telecomunicações.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

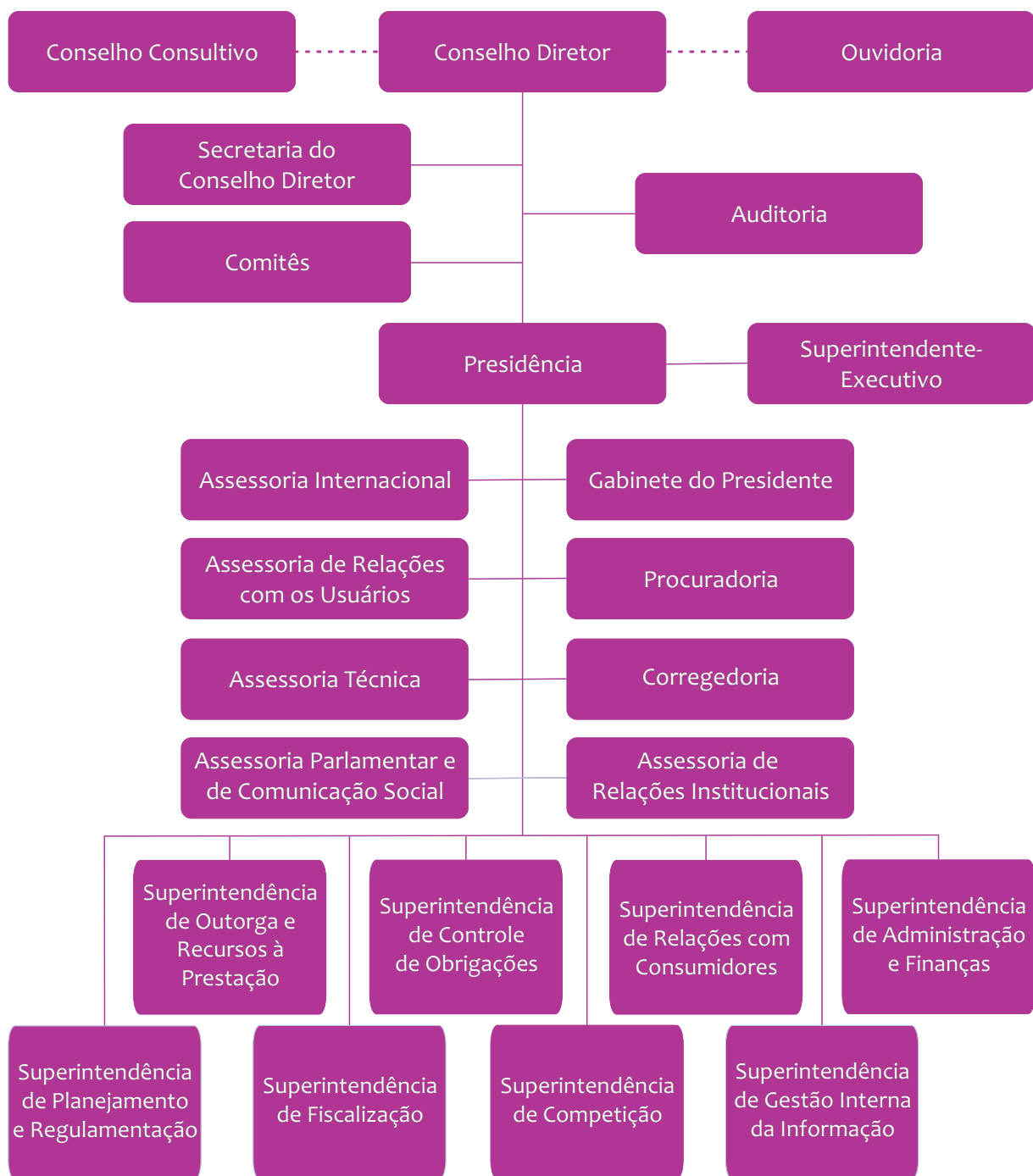
Em 2013, a Anatel passou por uma importante mudança em sua estrutura organizacional decorrente da edição, em abril, da [Resolução 612/2013](#), que aprovou seu novo Regimento Interno (mais informações no capítulo Desempenho da Anatel).

O Conselho Diretor da Anatel é o órgão máximo da Agência. O colegiado é Integrado por cinco 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.

Cada conselheiro vota 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). Os conselheiros têm mandato fixo, de cinco anos, e estabilidade.

Cabe ao presidente do Conselho Diretor – que acumula a função de presidente-executivo – a representação da Agência, além do comando hierárquico sobre o pessoal e o serviço, com as competências administrativas correspondentes.

As atividades da Anatel são exercidas por oito superintendências e um superintendente-executivo, que auxilia o presidente no exercício de suas funções executivas, além de oito órgãos de assessoramento, conforme o organograma a seguir.



O Conselho Consultivo é o órgão de participação institucionalizada da sociedade na Agência. O colegiado é composto por 12 integrantes: representantes do Senado Federal, da Câmara dos Deputados, do Poder Executivo, das entidades de classe das prestadoras de serviços de telecomunicações, das entidades representativas dos usuários e das entidades representativas da sociedade. Seus membros não são remunerados e têm mandato de três anos, vedada a recondução.

O ouvidor é nomeado pelo presidente da República para mandato de dois anos, admitida uma recondução. Cabe a ele – que tem acesso a todos os assuntos da Anatel e acompanha as reuniões do Conselho Diretor da Agência – produzir, semestralmente ou quando julgar oportuno, apreciações críticas sobre a atuação da Agência, 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, sem vinculação hierárquica com o Conselho Diretor.

# Desempenho da Anatel





# DESEMPENHO DA ANATEL

## REESTRUTURAÇÃO

Com o objetivo principal de ampliar a eficiência da Agência na regulação e na fiscalização dos serviços de telecomunicações no Brasil, a Anatel editou, em abril, seu novo Regimento Interno, por meio da [Resolução 612/2013](#).

A modernização da estrutura administrativa da Agência foi implementada para adequá-la ao atual cenário de convergência tecnológica. No Regimento Interno anterior, aprovado pela [Resolução 270/2001](#), as diversas áreas da Anatel eram responsáveis por tratar de serviços de forma isolada. Tal divisão mostrava-se inadequada porque a tendência do setor é de prestação de múltiplos serviços em plataformas comuns.

No processo de reorganização, foram consideradas as seguintes premissas:

- modernização da estrutura da Agência;
- divisão das competências da Agência por processos e não mais por serviços;
- alocação das principais competências da Agência em superintendências diferentes, para permitir a desconcentração do poder decisório; e
- criação de mecanismos para aperfeiçoar a interação entre as superintendências.

O processo de elaboração do novo Regimento contou com ampla participação social. Mais de 1,3 mil contribuições foram recebidas por meio da Consulta Pública 20, realizada entre 8 de maio e 9 de setembro de 2012. Servidores da Agência e sociedade puderam apresentar suas contribuições, também, por meio de audiências interna e pública.

## MUDANÇAS ESTRUTURAIS

Antes da reorganização, os serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel, de internet e de TV por assinatura eram tratados por superintendências diferentes, embora a realidade do mercado fosse caracterizada por estratégias fundamentadas em sinergia de tecnologias.

Com as alterações, a divisão das competências de cada área passou a ser feita por processos e não mais pela natureza dos serviços de telecomunicação prestados.

Entre as mudanças na estrutura da Anatel decorrentes do novo Regimento Interno, destaca-se a criação de uma superintendência dedicada ao relacionamento com os consumidores, encarregada de prevenir conflitos e acompanhar pendências entre usuários e prestadoras.

Além de responder pelo atendimento aos usuários que enfrentam alguma dificuldade não solucionada no contato direto com a prestadora de serviço, essa nova área da Anatel passou a coordenar os temas afetos aos direitos dos consumidores, independentemente do serviço. Esse trabalho gera subsídios para as demais áreas da Agência no que se refere aos direitos do consumidor, durante os processos de regulamentação, de controle de obrigações e de fiscalização.

A nova superintendência também tem entre suas atribuições a de promover medidas de educação para o consumo, com a condução de ações de capacitação e esclarecimento sobre os principais direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Além disso, é responsável pela interação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, que reúne órgãos como a Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, e Procons de todo o País.

## MUDANÇAS PROCESSUAIS

As mudanças no Regimento Interno tiveram como propósito, também, dar maior celeridade à tramitação e à decisão dos processos na Agência. Nesse sentido, além de reordenação das estruturas decisórias, houve deslocamento do juízo de admissibilidade para a autoridade que expediu a decisão recorrida, racionalização das oportunidades de recurso por parte dos interessados e cabimento de pedido de reconsideração apenas das decisões proferidas em matéria de competência originária do Conselho Diretor.

Destacam-se, ainda, o estabelecimento de prazo de 120 dias para deliberação dos processos pelo Conselho Diretor e a previsão da Análise de Impacto Regulatório (AIR) antes da edição de atos de caráter normativo.

### ENTENDA MELHOR

A Análise de Impacto Regulatório é uma ferramenta usada para examinar e medir os possíveis benefícios, custos e efeitos das regulações. Trata-se de um processo sistemático de questionamento que precede, permeia e se estende além do processo de regulamentação, trazendo elementos que possibilitam aumentar o entendimento dos problemas, avaliar alternativas, apontar possíveis impactos indiretos da ação governamental, ampliar a participação social no processo regulatório e garantir que a ação seja justificada e adequada às finalidades desejadas.

Os trabalhos para a adoção da AIR tiveram início em maio de 2013, quando a Anatel constituiu um grupo de trabalho com o objetivo de desenvolver a metodologia associada ao processo. Esse esforço conta com o apoio da Casa Civil, por meio do Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação (PRO-REG).

# AGENDA REGULATÓRIA

Considerando a necessidade de nortear os esforços da Agência entre a reestruturação e a elaboração de seu plano estratégico, a Anatel aprovou, em setembro de 2013, por meio da [Portaria 710/2013](#), as ações regulatórias a serem desenvolvidas entre o segundo semestre de 2013 e o primeiro semestre de 2014. Essas ações foram organizadas, à época, em 11 temas, como detalhado abaixo.

## Tema 1 – Acompanhamento:

- Regulamento do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC);
- Metodologia para o Cálculo de Sanções de Multas; e
- Regulamento de Acompanhamento e Controle de Bens, Direitos e Serviços Vinculados à Concessão do STFC (bens reversíveis).

## Tema 2 – Ampliação de Acesso:

- Plano Geral de Metas para a Universalização IV;
- Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação Telefônica; e
- Regulamento sobre a Prestação do STFC fora da Área de Tarifa Básica.

## Tema 3 – Certificação:

- Resolução de Transceptores ponto-a-ponto.

## Tema 4 – Competição:

- Metodologia de Aplicação da Replicabilidade (MAR) para homologação das Ofertas de Referência de Produtos de Atacado estabelecidas no PGMC;
- Regulamento da Metodologia de Estimativa do Custo Médio de Capital Ponderado (WACC);
- Fórmula de cálculo do preço de referência para os contratos de compartilhamento de postes;
- Norma para Metodologia para Cálculo do Fator de Transferência “X”, Aplicado nos Reajustes de Tarifas do STFC;
- Regulamento do Modelo de Custos;
- Regulamento de Compartilhamento de Infraestrutura entre Prestadoras de Serviços de Telecomunicações; e
- Regulamento Geral de Interconexão.

## Tema 5 – Consumidor:

- Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta Conjunta dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia e de TV por Assinatura;
- Regulamento sobre o procedimento de tratamento e acompanhamento de solicitações de consumidores, bem como das demandas de outros órgãos e entidades no âmbito da Anatel;
- Regulamento de Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações; e
- Regulamento de Características de Funcionamento e Cobrança do Telefone de Uso Público do STFC.

#### Tema 6 – **Modelo de Prestação:**

- Regulamento para uso de Femtocélulas em redes dos serviços Móvel Pessoal, Móvel Especializado e de Comunicação Multimídia;
- Metodologia para Análise de Impacto Regulatório (AIR);
- Revisão dos Contratos de Concessão do STFC – 2015;
- Regulamento de Tarifação e Áreas Locais do STFC; e
- Regulamento do SMP.

#### Tema 7 – **Pesquisa e Desenvolvimento:**

- Regulamento do Compromisso de Aquisição de Produtos de Tecnologia Nacional.

#### Tema 8 – **Planejamento:**

- Plano Estratégico 2014;
- Agenda Regulatória 2014/2015; e
- Plano Operacional 2014.

#### Tema 9 – **Qualidade:**

- Regulamento de Gestão da Qualidade das Prestadoras dos Serviços de TV por Assinatura; e
- Regulamento de Interrupções Sistêmicas.

#### Tema 10 – **Recurso Escasso:**

- Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências na faixa de 698 MHz a 806 MHz;
- Edital de Licitação da faixa de 700 MHz;
- Edital de Licitação para conferir Direito de Exploração de Satélite Brasileiro;
- Replanejamento dos canais de TV da faixa de 700 MHz;
- Edital de Licitação para expedição de Outorgas de Direito de Uso de Blocos de Radiofrequências nas faixas de 300 MHz, 400 MHz e 800 MHz associadas à exploração do Serviço Móvel Especializado ou à execução do Serviço Limitado Móvel Privativo;
- Regulamento sobre Autorização para Uso Temporário de Radiofrequências;
- Regulamento de Uso do Espectro de Radiofrequências; e
- Regulamento sobre a Avaliação da Exposição Humana a Campos Eletromagnéticos na Faixa de Radiofrequências Associados à Operação de Estações Transmissoras de Radiocomunicações.

#### Tema 11 – **Tributário:**

- Regulamento de Parcelamento de Créditos;
- Regulamento de Processo Administrativo Fiscal no âmbito da Anatel; e
- Regulamento de Compensação e Restituição de créditos administrativos pela Anatel.

Das 40 ações acima relacionadas, sete (17,5%) foram concluídas até dezembro de 2013:

- Regulamento do TAC;
- Regulamento sobre a prestação do STFC fora da ATB;
- Regulamento de Conselho de Usuários;
- Regulamento para uso de Femtocélulas;
- Regulamento do SMP;

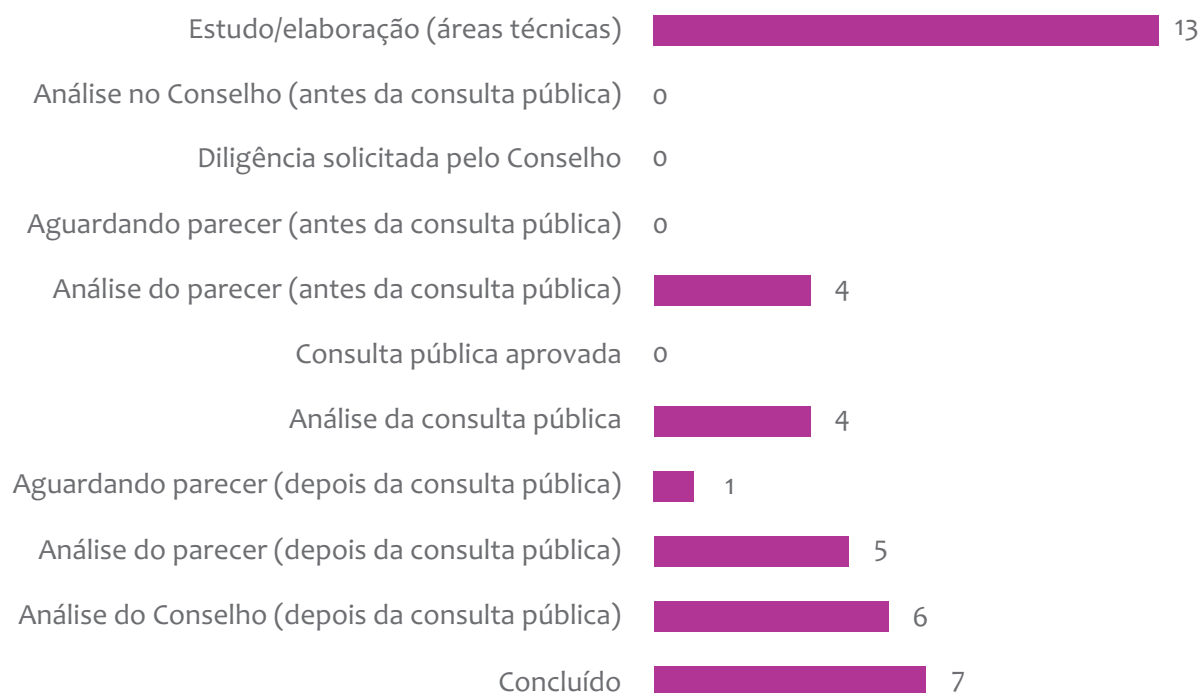
- Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências na faixa de 698 MHz a 806 MHz; e

- Edital de Licitação para conferir Direito de Exploração de Satélite Brasileiro.

No final do exercício, 57,5% das ações haviam sido submetidas a consulta pública e 32,5% dos projetos estavam nas áreas técnicas para estudos e elaboração de propostas, como detalhado no gráfico a seguir.

#### ANDAMENTO DAS AÇÕES REGULATÓRIAS

---



A partir de 2014, a Anatel submeterá a processo de consulta pública todo o seu planejamento regulatório, incluindo a agenda regulatória. A ideia é que a sociedade valide os temas e as ações sobre os quais a Agência pretende atuar. A opção por fazer a consulta pública apenas a partir de 2014 deve-se ao fato de que muitos dos itens que compõem as ações regulatórias aprovadas pela [Portaria 710/2013](#) já estavam em andamento, sendo alguns remanescentes do Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR), aprovado pela [Resolução 516/2008](#).

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Os esforços ligados ao planejamento estratégico foram iniciados em maio de 2013, com a realização de visitas técnicas a outros órgãos públicos – como o Tribunal de Contas da União (TCU), a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e o Instituto Nacional de Seguro Social (INSS) –; realização de *workshops* de conscientização e de apresentação de temas relacionados ao planejamento estratégico e à gestão de processos aos servidores; e diagnósticos internos preparatórios para o levantamento dos principais desafios em cada área da Anatel.

No final do exercício, após a contratação de empresa especializada, foi iniciado o processo de capacitação dos servidores da Agência em Planejamento Estratégico com base em Cenários Prospectivos, de modo a dotá-los das competências necessárias ao planejamento e à gestão estratégica, permitindo o desenvolvimento estruturado e automatizado do Plano Estratégico da Anatel.

## OFERTA DE SERVIÇOS CONTRATOS DE CONCESSÃO

Em dezembro de 2013, a Anatel iniciou consulta pública sobre *Temas Relevantes para Avaliação do Ambiente Econômico e Regulatório do Serviço Telefônico Fixo Comutado, com a finalidade de recolher subsídios à revisão dos Contratos de Concessão para o período de 2016 a 2020*.

Com esse levantamento, a Agência buscou identificar temas passíveis de serem abordados na revisão dos contratos de concessão.

### ENTENDA MELHOR

A revisão quinquenal dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional está prevista nos contratos assinados em 1998.

Após a renovação dos contratos em 2005, a primeira revisão ocorreu em 2011, com regras para o período 2011-2015, e uma nova revisão está prevista para ocorrer em dezembro de 2015, estabelecendo novas exigências para o período 2016-2020. Em 2014, a Anatel deve submeter as propostas de alteração à consulta pública.

Por meio dessas revisões, é possível o estabelecimento de novos condicionamentos e de novas metas de universalização e de qualidade.

Esse formato de consulta pública preliminar acompanha tendência de aprimoramento do processo regulatório, em linha com o que dispõe o novo Regimento Interno da Anatel, e incorpora boas práticas internacionais de Análise de Impacto Regulatório. A consulta teve como objetivo subsidiar estudos a serem realizados pela área técnica da Agência, para a elaboração de uma proposta consolidada mais aderente às demandas da sociedade, que poderá ser refinada no processo de consulta pública.

Como parte das ações relacionadas à revisão dos contratos, a Agência realizou, entre julho e setembro de 2013, reuniões com as concessionárias do STFC e órgãos como a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), o Ministério das Comunicações e a Associação Brasileira de Direito da Tecnologia da Informação e das Comunicações (ABDTIC).

## Abrangência do serviço

Quando observado como um produto independente, o serviço de telefonia fixa tem apresentado estagnação nos últimos anos. Apesar de pequenos incrementos anuais na base de assinantes, tem sido registrada queda no número de acessos das concessionárias – compensada pelo aumento do número de acessos das autorizadas (conforme os dados constantes do capítulo **Panorama dos Serviços**). Essa variação no número de assinantes das autorizadas se deve, principalmente, ao fato de a telefonia fixa ser um dos itens dos *combos*, pacotes que contemplam a oferta conjunta de vários serviços de telecomunicações, como banda larga, TV por assinatura e telefonia móvel.

Os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), levantamento anual realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), indicam que o percentual de domicílios com acesso à telefonia móvel subiu, entre 2005 e 2012, de 59,3% para 88,3%; o percentual de domicílios com telefonia fixa, por sua vez, caiu de 48,1% para 39,9%. No mesmo período, a proporção de domicílios com telefone móvel e fixo permaneceu estável, o que sugere um movimento de substituição da telefonia fixa pela móvel.

Nesse cenário – passados quinze anos da desestatização do setor e considerando a necessidade de análise quanto à atratividade do serviço de telefonia fixa, em especial dos serviços de longa distância nacional e internacional –, a Anatel estruturou consulta pública com 31 perguntas sobre seis grandes temas:

1. Universalização;
2. Telefone de Uso Público – TUP (Orelhão);
3. Qualidade;
4. Seguro Garantia;

5. Longa Distância; e

6. Oferta e Cobrança.

A consulta pública sobre *Temas Relevantes para Avaliação do Ambiente Econômico e Regulatório do Serviço Telefônico Fixo Comutado* também buscou subsídios para a elaboração da proposta de novo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU), que será submetida a consulta pública.

Além da possibilidade de regionalizar as metas de universalização de acordo com as características e as necessidades de cada região do País – proposta em estudo na Agência –, a Anatel tem analisado o tráfego dos orelhões com o objetivo de verificar o uso desses equipamentos e, com isso, avaliar possibilidade de readequação da meta de densidade de quatro orelhões por mil habitantes por município.

Esse levantamento, iniciado em julho de 2012, demonstrou que 56,5% dos orelhões apresentam tempo efetivo de uso de até 60 minutos por mês, ou seja, cerca de dois minutos por dia. Esses estudos demonstraram, também, que 62,5% dos telefones públicos registram até 60 chamadas por mês, o que corresponde a uma média de duas chamadas por dia.

## AICE

A Anatel antecipou, em agosto, o cronograma de atendimento do Acesso Individual Classe Especial (Aice, mais conhecido como telefone popular) para todas as famílias incluídas no Cadastro Único do Governo Federal. A decisão foi tomada por meio do [Acórdão 269/2013](#). Originalmente, o cronograma previa o atendimento a todas as famílias, independentemente da renda, a partir de 8 de junho de 2014. O Aice estava disponível desde 8 de junho de 2012 para famílias com renda de até um salário mínimo e desde 8 de junho de 2013 para aquelas com renda de até dois salários mínimos. O telefone popular é disponibilizado pelas concessionárias de telefonia fixa local (Oi/Brasil Telecom, Telefônica, Sercomtel e CTBC Telecom).

Em outubro, com o objetivo de assegurar que a sociedade fosse informada sobre a antecipação do cronograma de atendimento, a Anatel, por meio do [Despacho 4.823/2013](#), estabeleceu as diretrizes para a divulgação do telefone popular nos sites das concessionárias, em jornais de grande circulação e em emissoras de rádio.

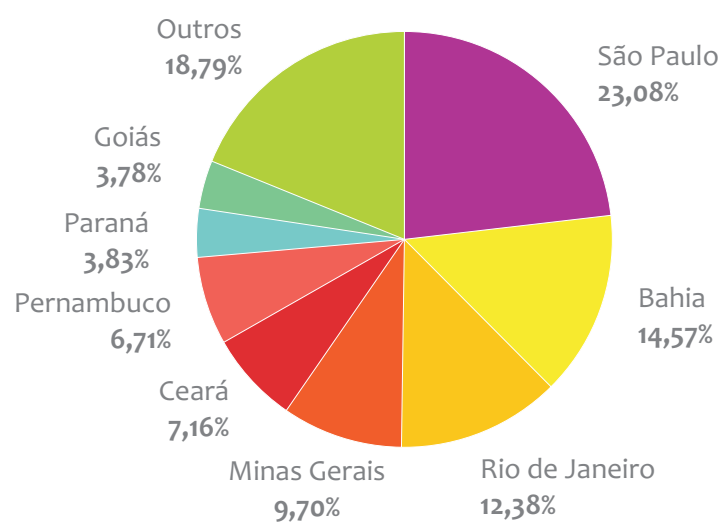
Com vistas a ampliar a divulgação, a Anatel interagiu com a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República para a realização de campanha para incentivar a adesão ao Aice. O plano de comunicação previu vídeo e spot para veiculação, em 2014, em espaços de mídia gratuita, em rádio, televisão e internet.

Previsto no [Decreto 7.512/2011](#), o Aice possui as mesmas características técnicas do telefone fixo convencional, porém com assinatura reduzida e facilidades de pagamento do valor da habilitação. Além disso, permite maior controle de gastos, uma vez que o consumo que ultrapasse a franquia é efetuado mediante a compra de créditos.

Entre janeiro e dezembro de 2013, o número de assinantes do telefone popular registrou crescimento de 88,4%, passando de 61,6 mil para 116,1 mil. No final do exercício, os assinantes de São Paulo, da Bahia e do Rio de Janeiro concentravam mais de 50% dos telefones populares, conforme detalhado no gráfico abaixo.

#### DISTRIBUIÇÃO DO TELEFONE POPULAR

---



## ÁREAS RURAIS

Por meio da [Resolução 622/2013](#), o Conselho Diretor aprovou, em agosto, o Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) Fora da Área de Tarifa Básica.

A elaboração do Regulamento teve como principal objetivo a criação de condições para que a telefonia fixa fosse ofertada nas áreas rurais por meio de planos de serviço específicos, com foco na oferta domiciliar, atendendo ao disposto no Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU).

Antes da edição do novo regulamento, a prestação do STFC em áreas rurais era feita de forma individualizada, por meio de contrato específico de prestação de serviço ou por meio do Ruralcel (legado da privatização). A falta de regulamentação específica gerava distorções tarifárias, disputas pela remuneração, prestação não padronizada e dificuldades para migração tecnológica.

Com o regulamento aprovado no exercício, a Anatel estabeleceu condições para a prestação da telefonia fixa fora da Área de Tarifa Básica; possibilitou a oferta de planos de serviços em toda a área rural; buscou similaridade com o observado nas áreas urbanas, ao definir prazos para atendimento, regras de continuidade e de controle da estrutura de preços/tarifas; além de ter criado oferta estruturada do serviço para as áreas rurais.

O regulamento estabeleceu três tipos de Plano de Atendimento Rural, formatados em função da distância em relação à sede do município e da infraestrutura disponível na região:

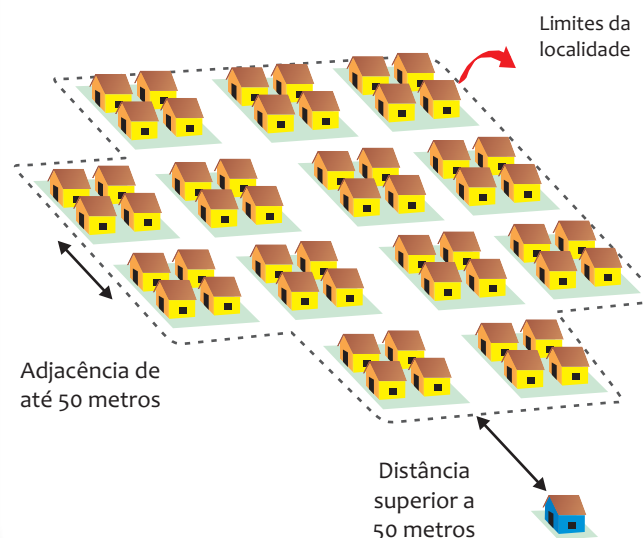
- Plano de Atendimento Rural Complementar (PAR-C),

## ENTENDA MELHOR

Área de Tarifa Básica (ATB) é o conjunto de localidades de uma mesma Área Local atendidas com acessos individuais de telefonia fixa na modalidade local.

Consideram-se incluídos na ATB os imóveis que não guardam adjacência com o conjunto de edificações da localidade, mas situam-se a até 500 metros dos limites da localidade.

Localidade, como mostra a ilustração abaixo, é o conjunto de domicílios permanentes e adjacentes – distantes até 50 metros uns dos outros – que formam uma área continuamente construída com arruamento reconhecível.



- Plano de Atendimento Rural Suplementar (PAR-S) e
- Plano de Atendimento Rural Facultativo (PAR-F).

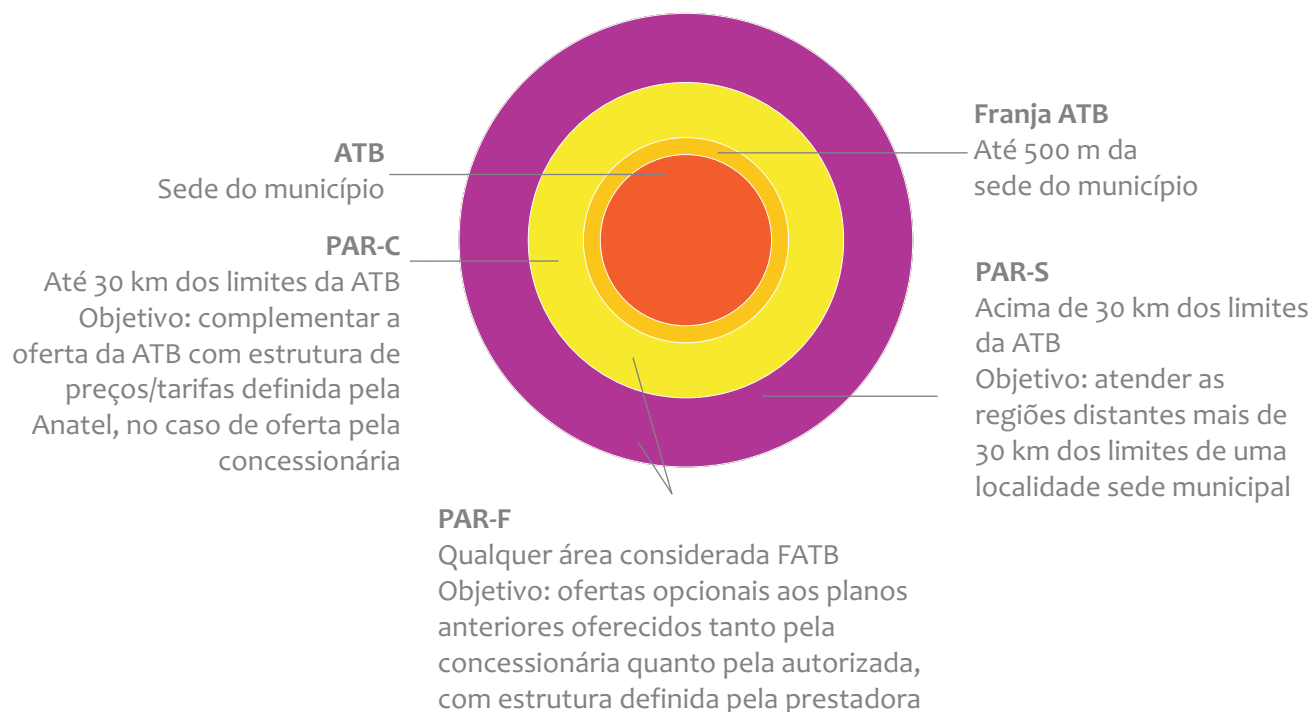
No regulamento está prevista a oferta de planos de serviço – pré e pós-pagos – com tarifas estabelecidas pela Anatel, cuja oferta é obrigatória para as atuais concessionárias da telefonia fixa em um raio de 30 km a partir das localidades-sede dos municípios. Para as áreas mais distantes, as prestadoras deverão possuir plano pré-aprovado pela Agência. Os usuários vinculados aos acessos rurais terão suas chamadas tarifadas como

locais dentro de toda a Área de Numeração na qual estão localizados.

O gráfico abaixo indica como será feito o atendimento às áreas rurais.

O prazo para oferta dos serviços é de 90 dias após a cobertura da região pela prestadora detentora das obrigações decorrentes da Licitação de 2,5GHz/450MHz, conforme estabelecido no Edital de Licitação 004/2012/PVCP/SPV-Anatel, iniciando-se a partir de 30 de junho de 2014.

## PRESTAÇÃO DA TELEFONIA FORA DA ATB



## PNBL

Em atendimento ao Programa Nacional de Banda Larga (PNBL), os grupos Oi, Telefônica, Sercomtel e CTBC ampliaram a oferta de banda larga no País. De acordo com os termos firmados por esses grupos com a Anatel e o Ministério das Comunicações, as empresas devem disponibilizar, até dezembro de 2016, acesso banda larga a todos os municípios brasileiros por meio de ofertas de atacado, ofertas de varejo e atendimento via satélite.

Na comparação com 2012, o número de municípios com oferta de varejo cresceu 55,5%, passando de 2,8 mil para 4,4 mil. O número de municípios com oferta de atacado cresceu 0,9%. Não houve demanda para oferta de banda larga via satélite.

A tabela a seguir aponta a quantidade de municípios atendidos, por Unidade da Federação, no final de 2013.

## ENTENDA MELHOR

Criado por meio do [Decreto 7.175/2010](#), o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) tem como objetivo ampliar o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologias de informação e comunicação, de modo a:

- massificar o acesso a serviços de conexão à Internet em banda larga;
- acelerar o desenvolvimento econômico e social;
- promover a inclusão digital;
- reduzir as desigualdades social e regional;
- promover a geração de emprego e renda;
- ampliar os serviços de Governo Eletrônico e facilitar aos cidadãos o uso dos serviços do Estado;
- promover a capacitação da população para o uso das tecnologias de informação; e
- aumentar a autonomia tecnológica e a competitividade brasileiras.

<b>MUNICÍPIOS COM OFERTA DE BANDA LARGA</b>			
<b>Unidade da Federação</b>	<b>Municípios</b>	<b>Oferta de Varejo</b>	<b>Oferta de Atacado</b>
Acre	22	12	18
Alagoas	102	86	23
Amapá	16	0	0
Amazonas	62	3	1
Bahia	417	414	360
Ceará	184	120	182
Distrito Federal	1	1	0
Espírito Santo	78	78	77
Goiás	246	245	204
Maranhão	217	160	212
Mato Grosso	141	38	131
Mato Grosso do Sul	79	38	76
Minas Gerais	853	715	803
Pará	144	63	29
Paraíba	223	197	108
Paraná	399	399	376
Pernambuco	185	184	65
Piauí	224	178	219
Rio de Janeiro	92	92	82
Rio Grande do Norte	167	139	64
Rio Grande do Sul	497	389	286
Rondônia	52	17	51
Roraima	15	5	5
Santa Catarina	295	163	201
São Paulo	645	552	389
Sergipe	75	71	69
Tocantins	139	72	138
<b>Total</b>	<b>5.570</b>	<b>4.431</b>	<b>4.169</b>

## BANDA LARGA NAS ESCOLAS

Lançado em 2008, quando as empresas Telefônica, Oi, CTBC e Sercomtel firmaram com a Anatel aditivo aos termos de autorização para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), o Projeto Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas mantinha conectadas, no final de 2013, 61,6 mil instituições de ensino.

De acordo com as regras estabelecidas no termo aditivo, todas as escolas públicas urbanas deveriam ser conectadas à internet até o final de 2010 e o serviço será mantido, de forma gratuita, até 2025. Todas as escolas públicas urbanas criadas entre 2011 e 2025 também serão atendidas pelo Projeto, que inclui todas as instituições de ensino fundamental e médio, além das entidades ligadas à formação de professores – vinculadas à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.

Entre as escolas consideradas como elegíveis pelo Censo Escolar do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) – levantamento de dados estatístico-educacionais de âmbito nacional realizado anualmente –, 5,5 mil não haviam sido conectadas. As prestadoras de SCM foram notificadas para tentarem resolver os problemas que causaram o não atendimento, embora, na maioria dos casos, houvesse limitações relacionadas à infraestrutura da própria escola.

A tabela a seguir apresenta a distribuição de escolas conectadas por Unidade da Federação.

## INSTITUIÇÕES ATENDIDAS PELO PROJETO BANDA LARGA NAS ESCOLAS

Unidade da Federação	Escolas conectadas		Escolas abrangidas
	Em 2013	Desde 2008	
Acre	11	321	352
Alagoas	9	965	1.050
Amapá	12	249	285
Amazonas	66	826	1.281
Bahia	21	5.356	5.795
Ceará	19	2.325	2.875
Distrito Federal	6	564	596
Espírito Santo	18	1.214	1.294
Goiás	16	2.301	2.472
Maranhão	36	2.833	3.032
Mato Grosso	5	1.073	1.147
Mato Grosso do Sul	4	757	783
Minas Gerais	35	6.361	6.840
Pará	66	1.950	2.523
Paraíba	9	1.736	1.824
Paraná	53	4.453	4.708
Pernambuco	27	2.436	2.736
Piauí	25	1.743	1.866
Rio de Janeiro	33	4.565	4.874
Rio Grande do Norte	11	1.427	1.510
Rio Grande do Sul	14	3.745	4.109
Rondônia	5	520	560
Roraima	2	182	199
Santa Catarina	23	2.545	2.784
São Paulo	416	9.575	9.997
Sergipe	3	737	785
Tocantins	6	811	851
<b>Total</b>	<b>951</b>	<b>61.570</b>	<b>67.128</b>

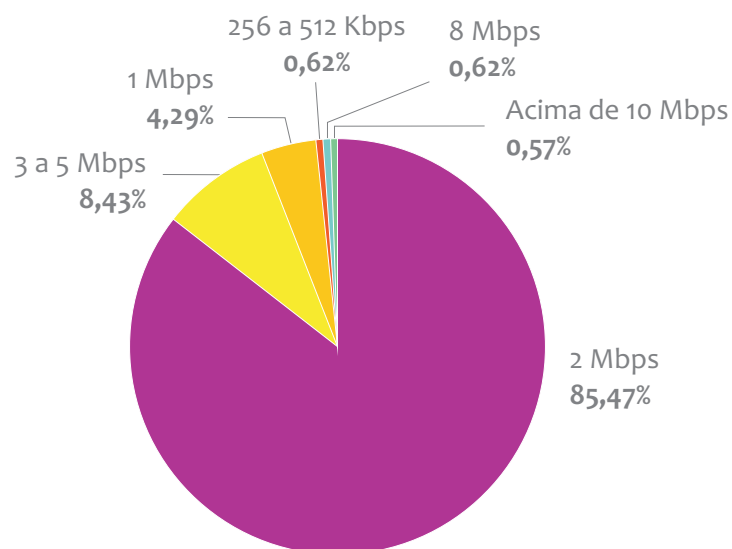
Além de instalar conexão à internet em alta velocidade nas escolas, as concessionárias devem oferecer ampliação periódica da velocidade, a fim de manter a qualidade e a atualização do serviço durante a vigência do aditivo. No final do exercício, 95% das escolas conectadas eram atendidas com velocidade igual ou superior a 2 Mbps de *download*, como mostra o gráfico abaixo.

Vale esclarecer que a obrigação de ampliação da velocidade não se aplica às conexões via satélite, situação em que se enquadravam 98,9% das instituições atendidas por velocidades abaixo de 1 Mbps.

As prestadoras de SCM que, ao final de 2012, não ofereciam a velocidade mínima de 2 Mbps foram devidamente sancionadas pela Agência.

#### ESCOLAS CONECTADAS POR FAIXA DE VELOCIDADE

---



## SEAC

Com o Regulamento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC) – aprovado por meio da [Resolução 581/2012](#) –, foram estabelecidas as regras e os procedimentos para a obtenção de outorgas do SeAC e para a adaptação das outorgas dos serviços de TV a Cabo (TVC), de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), de Distribuição de Sinais de Televisão e de Áudio por Assinatura via Satélite (DTH) e Especial de Televisão por Assinatura (TVA). Com a publicação das novas regras, a Anatel passou a oferecer duas alternativas de outorgas de TV por Assinatura:

- aos atuais prestadores de serviços, é permitido solicitar à Agência a adaptação das respectivas outorgas para termos de autorização para a prestação do SeAC; e
- aos novos operadores, é possível solicitar outorga para a prestação do SeAC.

Em 2012, foram instaurados os primeiros processos visando à obtenção da outorga do SeAC. Até o final de 2013, 211 outorgas haviam sido adaptadas para o SeAC e 42 novas outorgas para a prestação do serviço haviam sido expedidas.

No exercício, a Anatel firmou acordo de cooperação técnica com a Agência Nacional de Cinema (Ancine) com vistas à troca de informações relativas à regulamentação da Lei do Serviço de Acesso Condicionado ([Lei 12.485/2011](#)).

## SIMPLIFICAÇÃO DE OUTORGAS

Por meio da [Portaria 639/2013](#), a Anatel aprovou o Procedimento Simplificado de Outorga (PSO), mecanismo criado para permitir a outorga simultânea para exploração do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e/ou do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC). Fica a critério do interessado solicitar outorga para dois ou três desses serviços.

O Procedimento reduziu o custo das outorgas da Anatel de R\$ 27 mil para R\$ 9 mil e facilitou o ingresso de milhares de prestadores de serviços de telecomunicações interessados em ofertas *triple play*, agregando mais facilidades e valor a seus negócios. Para aqueles que optarem pela outorga exclusiva do SCM, o preço cai de R\$ 9 mil para R\$ 400,00.

### ENTENDA MELHOR

O Procedimento Simplificado de Outorga foi previsto pela [Resolução 614/2013](#), que aprovou o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e alterou os Anexos I e III do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélite. As medidas da Anatel tiveram como principal objetivo contribuir para a massificação da banda larga fixa, ampliando o mercado de internet no Brasil.

## NONO DÍGITO

No exercício, a Anatel deu continuidade à implementação do nono dígito na telefonia móvel – processo que havia sido iniciado em julho de 2012 nas cidades do DDD 11, em São Paulo, que inclui, além da capital, 64 municípios da Região Metropolitana.

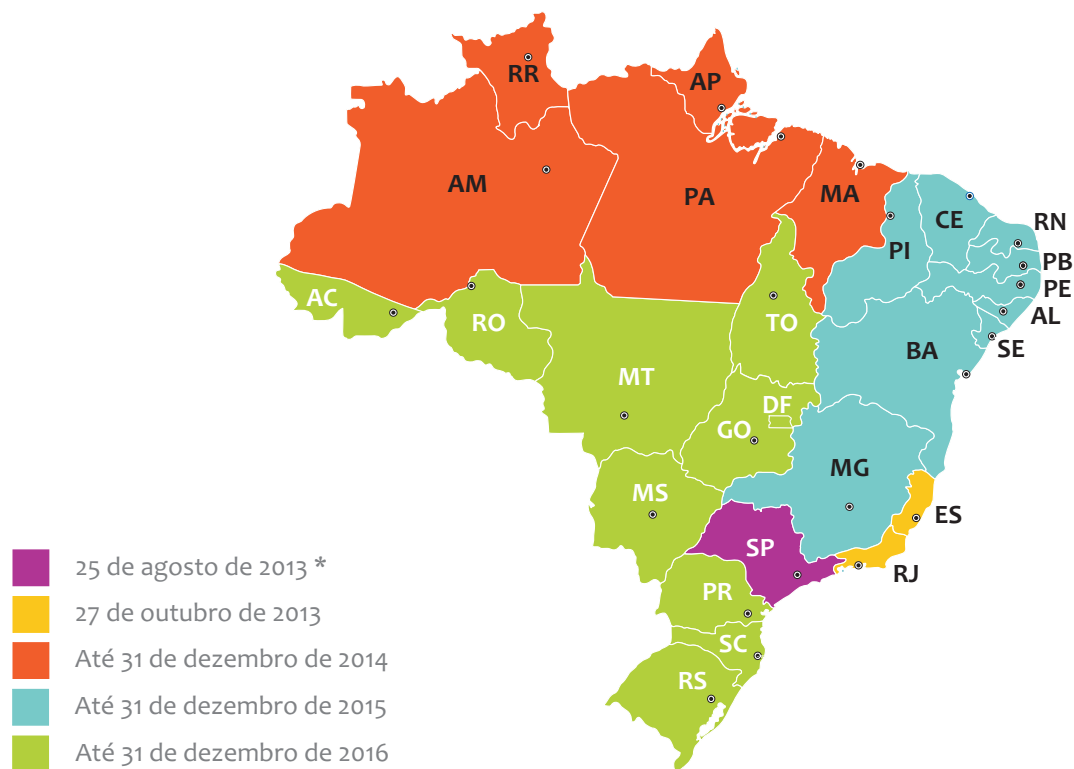
Em agosto de 2013, os telefones celulares dos demais DDDs do Estado de São Paulo (12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 e 19) ganharam o dígito 9 à esquerda dos números, que

passaram a ter o formato: 9-xxxx-xxxx. Em outubro, todos os telefones celulares dos estados do Rio de Janeiro (DDD 21, 22 e 24) e do Espírito Santo (DDD 27 e 28) passaram a contar com o nono dígito, que será adotado em todo o País até o final de 2016, como detalhado no mapa a seguir.

Com a adoção do nono dígito na telefonia móvel, o número de combinações disponíveis em cada DDD passará de 37 milhões para 90 milhões; em todo o País, serão mais de seis bilhões de combinações.

### 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

## FEMTOCÉLULAS

A fim de ampliar a oferta de serviços de telecomunicações, a Anatel aprovou, por meio da [Resolução 624/2013](#), o Regulamento para uso de Femtocélulas em redes do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Móvel Especializado (SME) e do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

As femtocélulas são equipamentos de radiocomunicação de radiação restrita que operam em espectro de radiofrequência licenciado para atendimento a terminais móveis, com a finalidade de possibilitar acesso à rede de prestadora móvel via conexão de rede fixa (banda larga).

Elas funcionam como “extensões” das antenas de telefonia móvel (estações rádio-base, ERBs) e podem ser instaladas em locais como subsolos, estabelecimentos comerciais e residências em que o sinal da operadora é menos potente. São importantes para o incremento da prestação dos serviços móveis, pois possibilitam o aumento de capacidade da rede de voz e dados do serviço móvel, melhorando a experiência do usuário.

As femtocélulas podem ser usadas em locais com alta demanda para desafogar as antenas em regiões de grande tráfego de dados, melhorando o desempenho das redes e facilitando a comunicação em ambientes fechados.

Com cobertura máxima de 1 Watt e alcance de cerca de 100 metros, esses equipamentos devem ser homologados pela Anatel, mas são isentos de cobrança de taxas de licenciamento para instalação e funcionamento. O regulamento não abrange as estações de pequeno porte com potência superior a essa.

## QUALIDADE

### TELEFONIA FIXA

Aprovado em dezembro de 2012, por meio da [Resolução 605/2012](#), o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC) entrou em vigor em junho de 2013.

Diferentemente dos regulamentos de qualidade anteriores, que estabeleciam apenas metas operacionais, o RGQ-STFC reformulou os indicadores de qualidade operacional e introduziu novos mecanismos de aferição da qualidade do serviço, como os Indicadores de reclamação, os índices comparativos e os indicadores de qualidade percebida. O novo regulamento também introduziu a assimetria regulatória, buscando estimular o surgimento e o desenvolvimento de pequenos prestadores, principalmente em nichos de mercado.

Em relação aos indicadores operacionais, houve uma reestruturação significativa, com foco na padronização dos serviços e nas atuais necessidades dos usuários. Entre as principais mudanças, destacam-se:

- as adequações de metas em função de ajustes nos indicadores ou de padronização com outros serviços;
- a redução dos prazos de atendimento de reparo e de mudança de endereço dos assinantes do Acesso Individual Classe Especial (Aice);
- a introdução do agendamento para os serviços de reparo e mudança de endereço, possibilitando ao usuário maior comodidade e previsibilidade ao atendimento;
- a inclusão de indicadores de reclamação, que objetivam a melhora do atendimento; e

- a introdução de meta de completamento de chamadas na área local, que visa proteger os municípios menores.

Os aperfeiçoamentos não tiveram como objetivo ampliar as metas – uma vez que os níveis exigidos já eram considerados pela Anatel suficientemente rígidos –, mas, sim, adequar as obrigações à evolução tecnológica e às novas necessidades dos usuários.

A introdução de índices comparativos permite melhor gestão da qualidade do serviço, possibilitando a criação de *ranking* entre as prestadoras e servindo, assim, de estímulo para a competitividade e para a melhoria do serviço.

A pesquisa de qualidade percebida, por sua vez, permite que a qualidade do serviço seja avaliada sob a ótica do usuário. Essa avaliação contribuirá para ações mais efetivas da Anatel em questões consideradas importantes para os usuários.

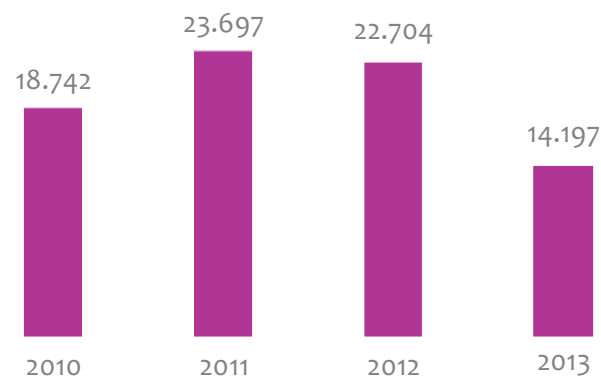
A nova regulamentação segue a padronização introduzida nos regulamentos de qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, com vistas à unificação futura em um regulamento único de qualidade, convergente para todos os serviços.

## CAUTELARES

Em 2012, a Anatel expediu despachos cautelares em desfavor das operadoras Oi, Telefônica e CTBC para a redução do número de interrupções e suas durações, bem como a regularização dos processos de ressarcimento aos usuários. A medida abrangeu nove estados: Amazonas, Pará, Maranhão, Piauí, Ceará, Bahia, Minas Gerais, São Paulo e Paraná. Em 2013, a Agência prorrogou as cautelares da Oi e da Telefônica e incluiu o Rio de Janeiro no rol de estados com metas de redução.

A determinação da Anatel surtiu os efeitos desejados, invertendo a tendência de aumento no número de interrupções registrada entre 2010 e 2011, como mostra o gráfico abaixo. Entre 2012 e 2013, o número de interrupções apresentou redução de 37,5%.

### EVOLUÇÃO DAS INTERRUPÇÕES DO STFC



Os resultados positivos podem ser observados também nos estados abrangidos pelas cautelares:

<b>EVOLUÇÃO DAS INTERRUPÇÕES POR UF</b>			
<b>(2012 – 2013)</b>			
<b>Unidade da Federação</b>	<b>Quantidade de interrupções</b>	<b>Duração das interrupções</b>	<b>Usuários afetados</b>
Acre	-25%	-29%	-35%
Alagoas	17%	-2%	55%
Amapá	-60%	8%	-36%
Amazonas	-67%	-3%	-73%
Bahia	-33%	-37%	-17%
Ceará	-58%	-5%	-64%
Distrito Federal	-56%	-43%	-3%
Espírito Santo	-37%	-38%	10%
Goiás	-19%	-15%	12%
Maranhão	-61%	-39%	-49%
Mato Grosso	-46%	-8%	-29%
Mato Grosso do Sul	-28%	-15%	38%
Minas Gerais	-29%	-26%	-15%
Pará	-62%	-29%	-31%
Paraíba	-42%	-43%	5%
Paraná	-38%	15%	-42%
Pernambuco	16%	-34%	-27%
Piauí	-55%	-19%	-52%
Rio de Janeiro	18%	9%	-14%
Rio Grande do Norte	-22%	-23%	-8%
Rio Grande do Sul	-38%	15%	-47%
Rondônia	-35%	-30%	-28%
Roraima	-80%	-5%	-84%
Santa Catarina	-54%	30%	-70%
São Paulo	-37%	-7%	-1%
Sergipe	-39%	-55%	324%
Tocantins	-60%	-32%	-59%
<b>Total</b>	<b>-4%</b>	<b>-10%</b>	<b>-2%</b>

## TELEFONES PÚBLICOS

No final de 2013, o Brasil contava com 875,7 mil orelhões. No último trimestre, as concessionárias demonstraram dificuldades para manter a disponibilidade de funcionamento da planta de telefones públicos principalmente nas regiões Nordeste, que concentra 25% de todos os orelhões, e Norte, que responde por 8% da planta.

Em 2012, despachos cautelares expedidos em decorrência de desempenho insatisfatório na execução do Plano de Revitalização da Telefonia de Uso Público, iniciado em 2011, resultaram na gratuidade de chamadas locais para telefones fixos em todos os estados dessas regiões. No final de 2013, a medida continuava em vigor em mais de 200 municípios do Maranhão nos quais a concessionária não alcançou a meta estipulada pela Anatel.

Durante 2013, a Agência acompanhou o cenário do funcionamento e conservação da planta, por meio de informações encaminhadas pelas concessionárias e pelo sistema *Fique Ligado*, que acessa bases de dados das prestadoras para fazer a avaliação do funcionamento dos telefones de uso público.

O Plano de Revitalização da Telefonia de Uso Público, desenvolvido entre novembro de 2011 e dezembro de 2012, buscou a adequação da planta de orelhões a patamares satisfatórios de disponibilidade. A Anatel estabeleceu que as empresas deveriam atingir patamares de, no mínimo, 90% de orelhões em funcionamento em cada estado e de 95% nas localidades atendidas somente por TUP.

Como resultado das exigências impostas pela Agência, foram observadas mudanças organizacionais e operacionais por parte das concessionárias na

administração da planta de orelhões, como a introdução do acompanhamento da disponibilidade da planta com criação e aperfeiçoamento de instrumentos que proporcionaram seu monitoramento e a adoção de procedimento de vistoria periódica proativa e mais abrangente.

No final do exercício, a disponibilidade da planta de TUPs ficou em 91,4% – resultado acima do mínimo esperado.

## TELEFONIA MÓVEL

Ao longo do exercício, a Anatel desenvolveu diversas ações para o acompanhamento da qualidade da telefonia móvel, principalmente em relação ao cumprimento dos compromissos assumidos pelas prestadoras nos planos de melhoria do serviço apresentados em 2012.

Desde o início de 2013, a Agência tem acompanhado o cumprimento das metas contidas nos cronogramas apresentados pelas prestadoras nos Planos de Nacionais de Ação de Melhoria da prestação do SMP. Os resultados por empresa, em cada Unidade da Federação e município, bem como os documentos relacionados e as avaliações da Anatel são disponibilizados no portal da Agência na internet, por meio do caminho Espaço do Cidadão > Telefonia Móvel > [Medidas Cautelares do SMP](#).

O acompanhamento realizado pela Anatel – que considera os resultados de todas as empresas na análise nacional – aponta para a evolução positiva da quantidade de municípios dentro da meta de cada indicador, conforme detalhado nos gráficos abaixo. Vale ressaltar que os resultados são ainda mais positivos devido ao aumento na base de assinantes do serviço no período, conforme será detalhado no capítulo **Panorama dos Serviços**.

Em 2013, a Anatel estabeleceu prazos específicos para a melhoria do serviço em municípios identificados como críticos, considerando os resultados dos indicadores. O cumprimento desses prazos é monitorado pela Agência.

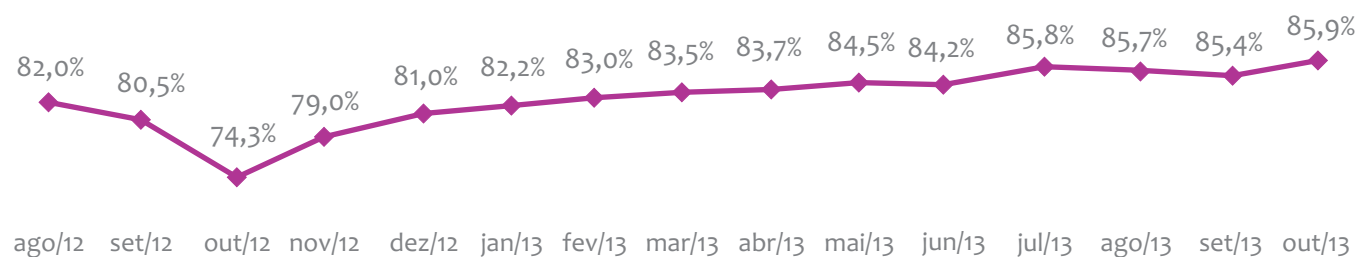
### ENTENDA MELHOR

Entre 23 de julho e 2 de agosto de 2012, as prestadoras de telefonia móvel que apresentaram o pior desempenho por Unidade da Federação, segundo avaliação da Anatel, foram proibidas de comercializar e habilitar o serviço para novos usuários.

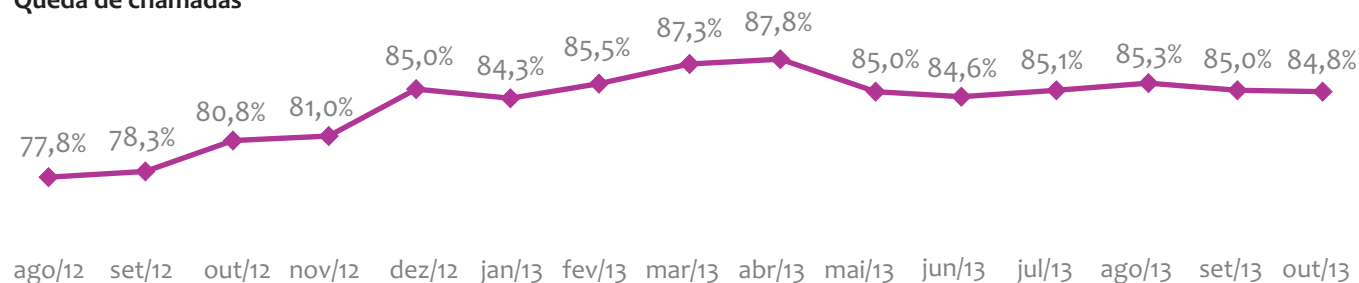
As prestadoras se comprometeram a realizar investimentos na melhoria da prestação do SMP até 2014. Os planos apresentados pelas autorizadas abrangem todos os estados e o Distrito Federal e contemplam investimentos na melhoria das redes e do atendimento ao usuário, além de diminuição de interrupções do serviço.

## PERCENTUAL DE MUNICÍPIOS DENTRO DAS METAS

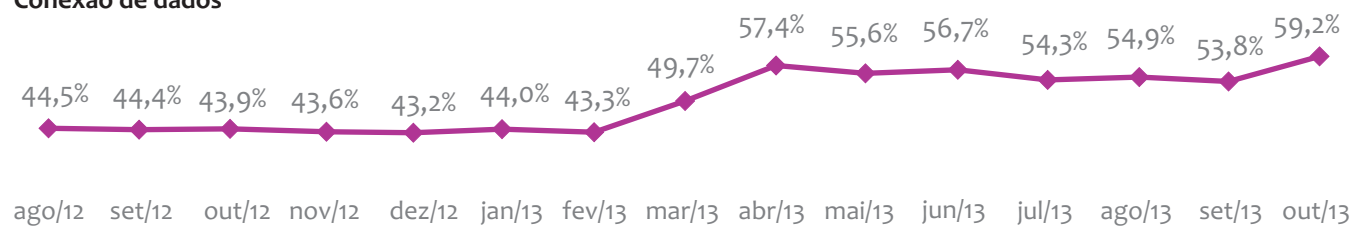
### Acesso à rede de voz



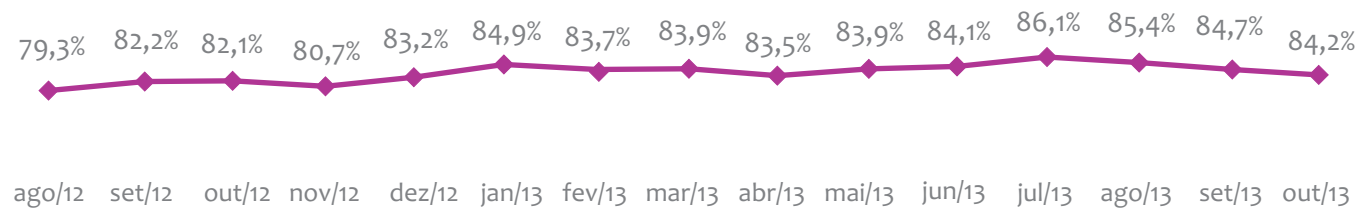
### Queda de chamadas



### Conexão de dados



### Desconexão de dados



## Chamadas sucessivas

Em fevereiro de 2013 entrou em vigor a regra que estabeleceu que as chamadas sucessivas feitas de celular para um mesmo número fossem consideradas, para efeitos de tarifação, uma única ligação.

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 regra foi aprovada em novembro de 2012, com a publicação da [Resolução 604/2012](#), que aprovou a alteração no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Caso uma ligação seja interrompida por qualquer razão e o usuário a repita em até 120 segundos, essa segunda chamada será considerada continuação da anterior, como se a primeira não tivesse sido interrompida. Não há limites para a quantidade de ligações sucessivas. Chamadas interrompidas diversas vezes e refeitas no intervalo de até 120 segundos, entre os mesmos números de origem e destino, são consideradas a mesma ligação. A alteração abrangeu 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 oferecidos pelas prestadoras, tanto aqueles que realizam tarifação por tempo quanto por chamada. No caso de quem paga a ligação por tempo, é feita a soma dos segundos e minutos de todas as chamadas sucessivas. No caso de quem paga por ligação, as chamadas sucessivas são consideradas uma só e não podem ser cobradas do consumidor como ligações diferentes.

## BANDA LARGA

Iniciado no final de 2012, o projeto de medição da qualidade da banda larga fixa e móvel no Brasil teve continuidade em 2013, com a divulgação dos primeiros resultados.

Previstas nos regulamentos gerais de gestão da qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM, aprovado pela [Resolução 574/2011](#)) e do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP, aprovado pela [Resolução 575/2011](#)), essas medições permitem que a Anatel conheça melhor a qualidade do serviço no País e adote as medidas necessárias para o atendimento das metas estabelecidas na regulamentação e para o aumento da competição neste segmento. Além disso, os resultados dessas medições oferecem ao consumidor parâmetros objetivos para a comparação dos serviços oferecidos pelas diversas prestadoras de banda larga.

Tanto na banda larga móvel quanto na fixa, o projeto verifica a qualidade do serviço das operadoras que contam com mais de 50 mil assinantes.

Para as medições da banda larga fixa, foram escolhidos, por sorteio, voluntários que se inscreveram por meio do site [www.brasilbandalarga.com.br](http://www.brasilbandalarga.com.br). A partir dos dados registrados pelos medidores (*whiteboxes*) instalados nos domicílios dos voluntários selecionados, foram acompanhados seis indicadores:

- velocidade instantânea – velocidade de upload e de download apurada no momento de utilização da internet pelo usuário;
- velocidade média – média das medições de velocidade instantânea apuradas durante o mês;

- latência – período de transmissão de ida e volta de um pacote, entre a casa do voluntário e o servidor de medições;
- jitter (variação de latência) – instabilidade na recepção da informação (pacotes de dados);

## ENTENDA MELHOR

A elaboração do processo de aferição da qualidade da banda larga fixa e móvel no Brasil considerou experiências semelhantes desenvolvidas em 35 países, entre eles, Estados Unidos e Reino Unido.

Coordenado pela Anatel, o grupo de trabalho responsável pela implementação do projeto reúne, além de representantes das prestadoras, entidades convidadas, como o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) e o Instituto Nacional de Metrologia Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

Conforme previsto na regulamentação, as medições são realizadas pela Entidade Aferidora da Qualidade (EAQ), posição ocupada pela PriceWaterhouse Cooper desde 2012, após processo de seleção realizado pela Agência.

A isenção da EAQ é garantida por exigências dos regulamentos de qualidade, como a obrigatoriedade de a entidade ser dotada de independência administrativa e autonomia financeira, patrimonial e neutralidade decisória. A Anatel pode realizar auditorias nos processos e comparar os dados apresentados pela EAQ com o resultado de pesquisas junto aos usuários do serviço.

- perda de pacotes – ocorre quando, por falha ou baixa qualidade da conexão, um dos pacotes não encontra seu destino ou é descartado pela rede; e
- disponibilidade – período durante o mês em que o serviço ofertado pela prestadora esteve disponível para o usuário.

Podem ser voluntários todos os usuários que tenham contrato de prestação de serviço de banda larga fixa em seu nome (excetuando-se os funcionários das empresas envolvidas no projeto, bem como suas coligadas, controladas ou controladoras). De modo a permitir a avaliação do serviço prestado a diferentes perfis de usuários, os voluntários selecionados são distribuídos por Unidade da Federação, operadora e faixa de velocidade contratada.

Na banda larga móvel, foram acompanhados dois indicadores:

- taxa de transmissão instantânea – velocidade de upload e de download apurada no momento de utilização da internet pelo usuário; e
- taxa de transmissão média – média das medições de velocidade instantânea apuradas durante o mês.

Diferentemente do que ocorre na banda larga fixa, para as medições da banda larga móvel não há necessidade de voluntários. Como resultado de parceria com o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE), os medidores que monitoram a qualidade do serviço são instalados em escolas atendidas pelo Projeto Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas.

Até o final de 2013, haviam sido instalados 4,9 mil medidores para a banda larga fixa e outros 3,4 mil para a banda larga móvel, conforme detalhado na tabela a seguir.

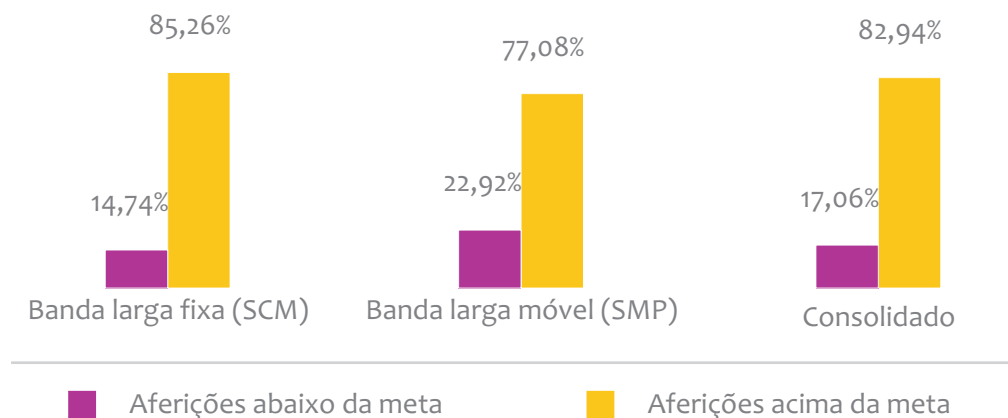
<b>DISTRIBUIÇÃO DE MEDIDORES DA QUALIDADE DA BANDA LARGA</b>		
<b>Unidade da Federação</b>	<b>Banda larga fixa (SCM)</b>	<b>Banda larga móvel (SMP)</b>
Acre	20	106
Alagoas	139	131
Amapá	0	94
Amazonas	81	137
Bahia	252	159
Ceará	125	0
Distrito Federal	189	173
Espírito Santo	192	131
Goiás	168	0
Maranhão	108	0
Mato Grosso	122	0
Mato Grosso do Sul	152	0
Minas Gerais	453	279
Pará	107	0
Paraíba	156	0
Paraná	315	238
Pernambuco	164	0
Piauí	93	0
Rio de Janeiro	354	177
Rio Grande do Norte	177	0
Rio Grande do Sul	242	349
Rondônia	64	123
Roraima	44	104
Santa Catarina	254	127
São Paulo	824	974
Sergipe	68	103
Tocantins	59	0
<b>Total</b>	<b>4.922</b>	<b>3.405</b>

No final de 2013, eram realizadas, mensalmente, cerca de dez milhões de medições de banda larga fixa e móvel para o cálculo dos indicadores de qualidade do serviço.

Entre julho e dezembro de 2013 – período em que foram realizadas as medições no exercício –, os indicadores de qualidade da banda larga fixa permaneceram acima da meta em 85,3% dos casos. Os indicadores de qualidade da banda larga móvel, por sua vez, permaneceram acima da meta em 77% dos casos. De forma agregada, os indicadores de qualidade da banda larga permaneceram acima da meta em 82,9% dos casos aferidos, conforme detalhado no gráfico abaixo.

#### QUALIDADE DA BANDA LARGA

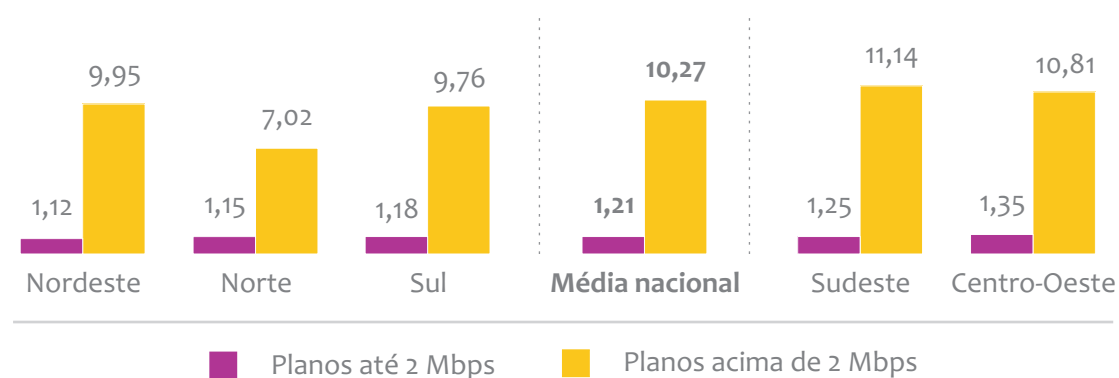
(medições realizadas no segundo semestre de 2013)



Com base nas aferições realizadas pelos medidores de qualidade da banda larga fixa instalados nos domicílios de voluntários em todo o Brasil, a Anatel avaliou, também, a velocidade média das conexões. Os planos de até 2 Mbps tiveram velocidade média nacional de 1,21 Mbps, sendo a velocidade mais baixa registrada na Região Nordeste, com 1,12 Mbps. Já os planos acima de 2 Mbps tiveram velocidade média de 10,26Mbps, sendo a maior registrada na Região Sudeste, com 11,14 Mbps, e a mais baixa, na Região Norte, com 7,02 Mbps.

### VELOCIDADE MÉDIA DAS CONEXÕES

(medições realizadas no segundo semestre de 2013)



## Ampliação das metas

Em novembro, conforme previsto no Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SMC – banda larga fixa) e no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP – banda larga móvel), entraram em vigor os novos limites mínimos de velocidade a serem observados pelas prestadoras.

Pelas novas metas, as prestadoras deverão garantir mensalmente taxa de transmissão média de, no mínimo, 70% da velocidade contratada pelos usuários; a taxa de transmissão instantânea deverá ser de, no mínimo, 30%

do contratado. Esses percentuais valem até novembro de 2014, quando serão novamente ampliados, conforme detalhado na tabela abaixo.

Na prática, as metas estabelecem que na contratação de um plano de 10 Mbps, a média mensal de velocidade deve ser de, no mínimo, 7 Mbps. A velocidade instantânea – aquela aferida pontualmente em uma medição – deve ser de, no mínimo, 30% do contratado, ou seja, 3 Mbps. Com isso, caso a prestadora entregue apenas 30% da velocidade contratada por vários dias, terá de, no restante do mês, entregar uma velocidade alta ao usuário para atingir a meta mensal de 70%.

<b>TAXAS DE TRANSMISSÃO MÍNIMAS DA BANDA LARGA</b>		
<b>Prazo</b>	<b>Taxa de transmissão média (download e upload)</b>	<b>Taxa de transmissão instantânea (download e upload)</b>
A partir de novembro de 2012	60% da taxa de transmissão máxima contratada	20% da taxa de transmissão máxima contratada
A partir de novembro de 2013	70% da taxa de transmissão máxima contratada	30% da taxa de transmissão máxima contratada
A partir de novembro de 2014	80% da taxa de transmissão máxima contratada	40% da taxa de transmissão máxima contratada

## TV POR ASSINATURA

Como resultado da revisão de processos internos que tem ocorrido na Anatel desde sua reestruturação, em maio de 2013, os Planos de Ação de Melhoria dos Serviços de TV por Assinatura tiveram seus objeto e escopo de acompanhamento ampliados. Os planos apresentados pelas empresas em 2012 tratavam apenas dos serviços de TV por Assinatura. Com a revisão solicitada pela Anatel, eles passaram a abranger todos os serviços de telecomunicações prestados por essas empresas, como telefonia fixa ou acesso à internet.

Essa ampliação de escopo seguiu a lógica da reestruturação da Agência, acompanhando a convergência de tecnologias e serviços. Em função dessas alterações, teve início nova rotina de acompanhamento e controle dos planos de melhoria, cujos resultados estarão disponíveis no final de 2014.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Em abril de 2013, a Anatel divulgou os resultados da Pesquisa Nacional de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações. O levantamento teve como principal objetivo reunir informações sobre as condições de prestação dos serviços, sob a ótica dos consumidores, fornecendo à Agência subsídios para a adoção de medidas que venham ao encontro das demandas dos usuários de serviços de telecomunicações.

Na pesquisa, os entrevistados atribuíram notas a aspectos como atendimento, tarifas e preços e qualidade das ligações dos serviços de telefonia fixa – residencial, não residencial e de uso público, os orelhões –, de telefonia móvel e de TV por Assinatura. Também foi avaliada a satisfação dos usuários dos serviços de banda larga prestados pelas empresas de telefonia fixa e móvel e de TV por assinatura.

### ENTENDA MELHOR

Após licitação realizada em 2011, a Anatel contratou empresa especializada para aplicar pesquisa sobre o grau de satisfação da sociedade em relação aos serviços de telecomunicações.

Foram realizadas mais de 200 mil entrevistas por telefone, além de 12 mil presenciais sobre os telefones públicos.

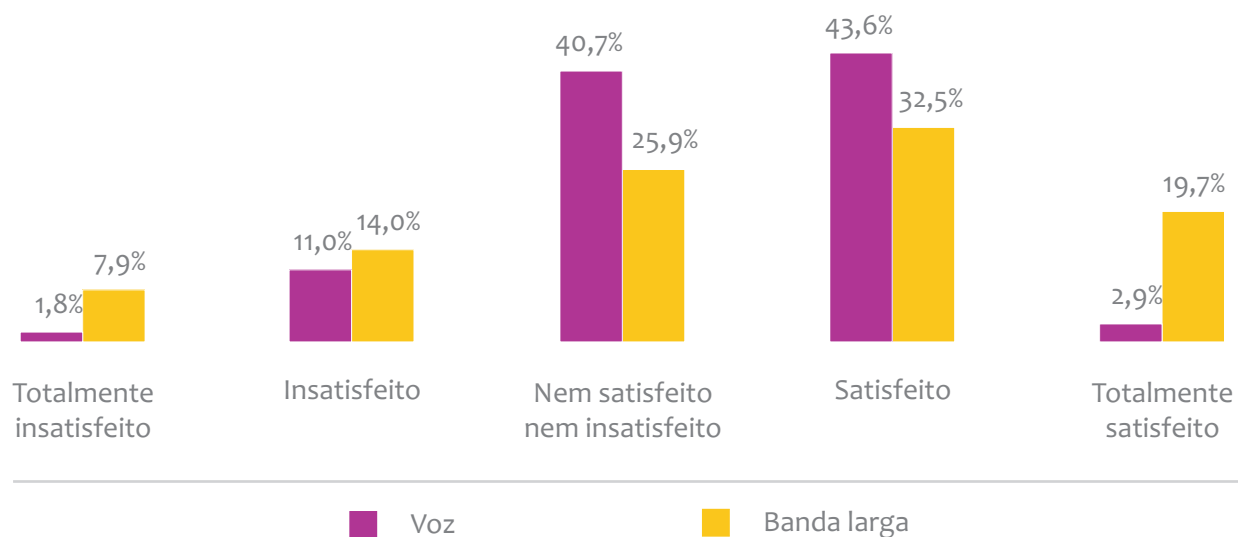
Na telefonia fixa foram entrevistados consumidores das empresas CTBC, Embratel, GVT, Oi, Sercomtel e Telefônica. Na móvel, usuários das empresas Claro, CTBC, Oi, Sercomtel, Tim e Vivo. No caso da TV por assinatura, foram pesquisados os assinantes das 103 principais prestadoras do serviço.

## Telefonia fixa

Na telefonia fixa residencial, os resultados indicaram que 46,5% dos usuários estavam satisfeitos ou totalmente satisfeitos; 40,7% consideravam o serviço mediano ou regular e 12,8% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Assim, 87,2% consideravam o serviço satisfatório, enquanto 12,8% desaprovavam o serviço avaliado.

Os usuários de banda larga residencial prestada pelas empresas de telefonia fixa estavam satisfeitos ou totalmente satisfeitos em 52,2% dos casos; 25,9% consideravam o serviço prestado regular ou mediano e 21,9% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos.

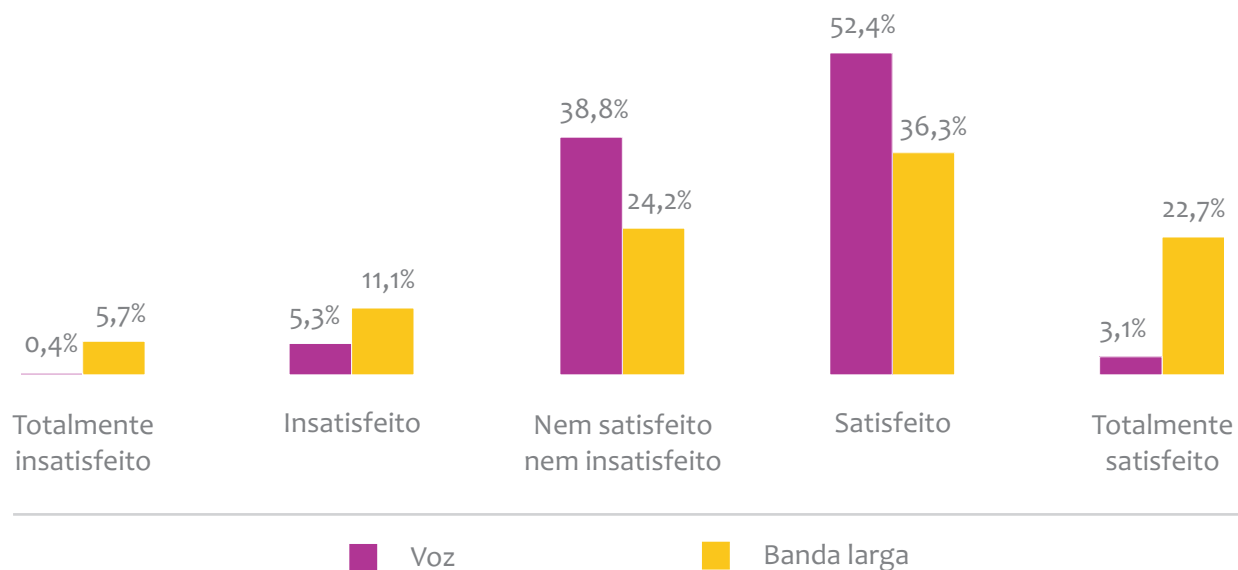
### TELEFONIA FIXA RESIDENCIAL



Em 55,5% das entrevistas, os usuários de telefonia fixa não residencial se disseram satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço prestado; 38,8% consideravam o serviço regular ou mediano e 5,7% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. O STFC não residencial ou corporativo foi considerado, assim, satisfatório por 94,3% dos usuários, enquanto 5,7% desaprovaram o serviço avaliado.

Dos usuários de banda larga não residencial prestada pelas empresas de telefonia fixa, 59% estavam satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço; 16,8% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, enquanto 24,2% o consideravam mediano ou regular.

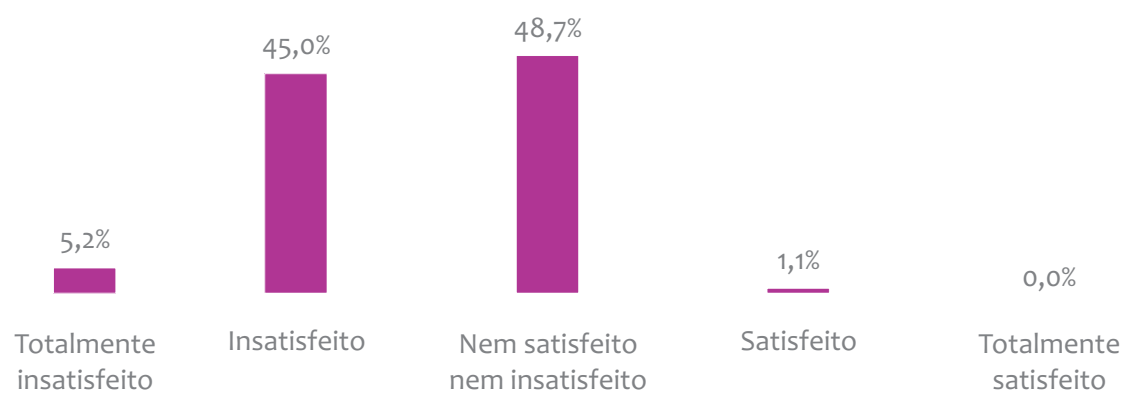
### TELEFONIA FIXA NÃO RESIDENCIAL



No caso do telefone de uso público (TUP) apenas 1,1% consideravam o serviço satisfatório; 48,7% consideravam serviço mediano ou regular, enquanto 50,2% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos.

### TELEFONES PÚBLICOS

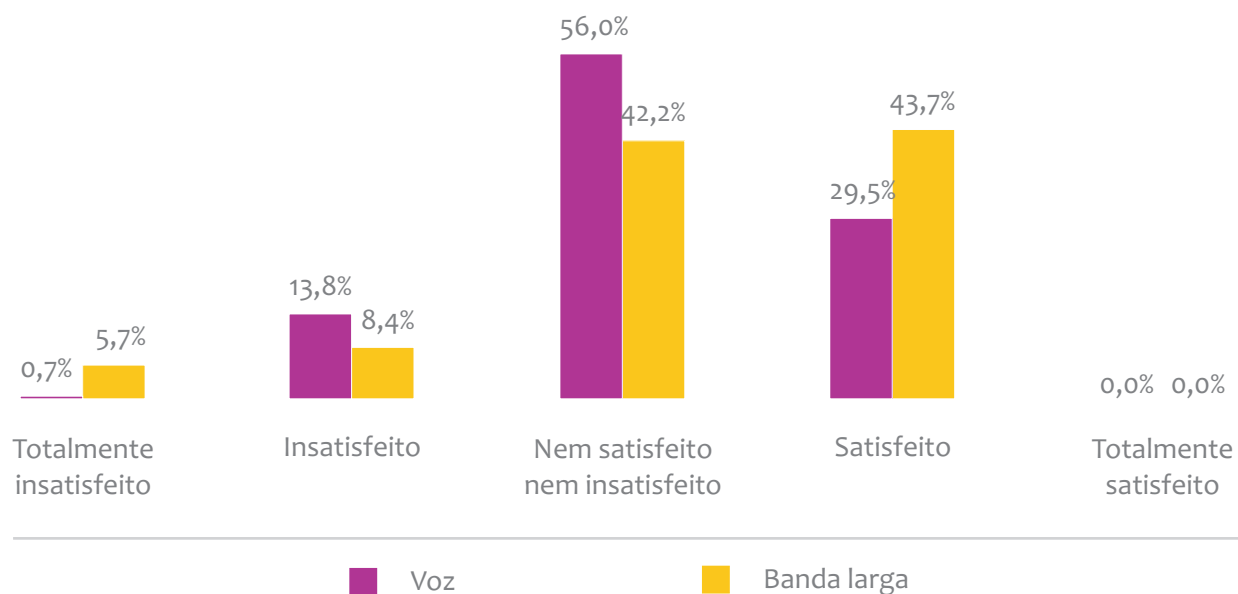
---



## Telefonia móvel

Na telefonia móvel pós-paga, 29,5% dos usuários estavam satisfeitos com os serviços prestados; 56% consideravam o serviço mediano ou regular e 14,5% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Os usuários de banda larga móvel pós-paga, por sua vez, estavam satisfeitos em 43,7% dos casos; 42,2% consideravam o serviço prestado regular ou mediano e 14,1% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Assim, 85,9% consideravam o serviço satisfatório, enquanto 14,1% desaprovavam o serviço avaliado.

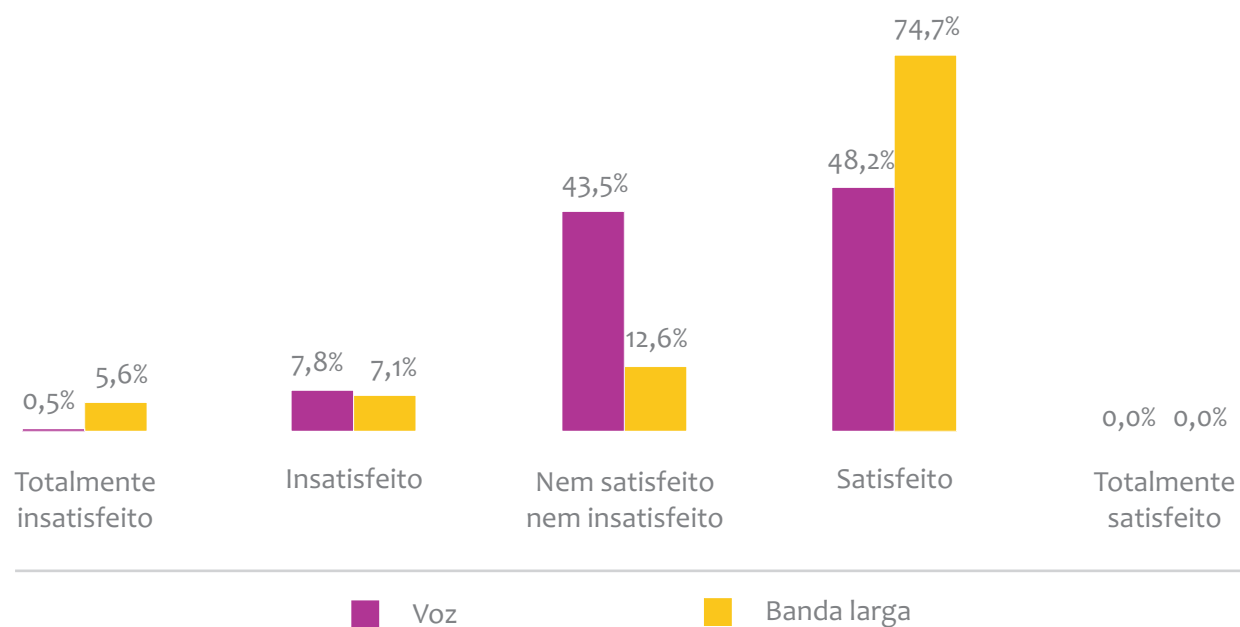
### TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA



Os usuários de telefonia móvel prestada na modalidade pré-paga estavam satisfeitos em 48,2% dos casos; 43,5% consideravam o serviço prestado regular ou mediano e 8,3% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. A telefonia móvel pré-paga foi considerada, portanto, satisfatória por 91,7% dos usuários, enquanto 8,3% desaprovaram o serviço avaliado.

Dos usuários de banda larga móvel pré-paga, 74,7% estavam satisfeitos com o serviço; 12,7% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, enquanto 12,6% o consideravam mediano ou regular.

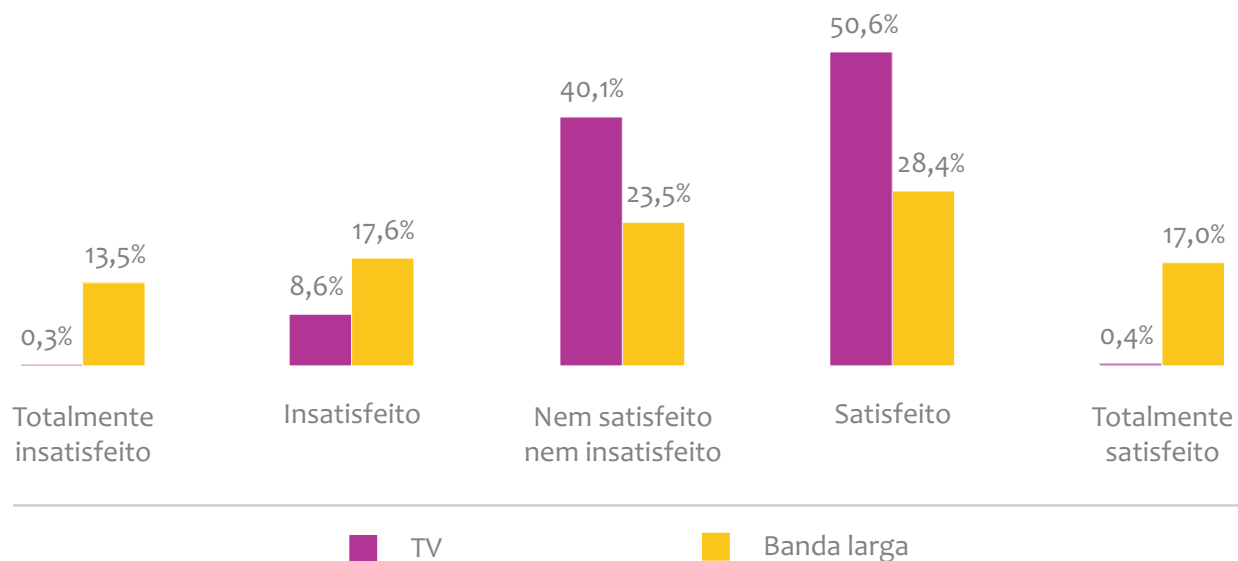
### TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA



## TV por Assinatura

Os usuários de TV por assinatura via micro-ondas (MMDS) estavam satisfeitos ou totalmente satisfeitos em 51% dos casos; 40,1% consideravam o serviço prestado regular ou mediano e 8,9% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Assim, 91,1% consideravam o serviço satisfatório, enquanto 8,9% desaprovaram o serviço avaliado. Dos usuários de banda larga fornecida via micro-ondas, 45,4% estavam satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço; 31,1% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, enquanto 23,5% o consideravam mediano ou regular.

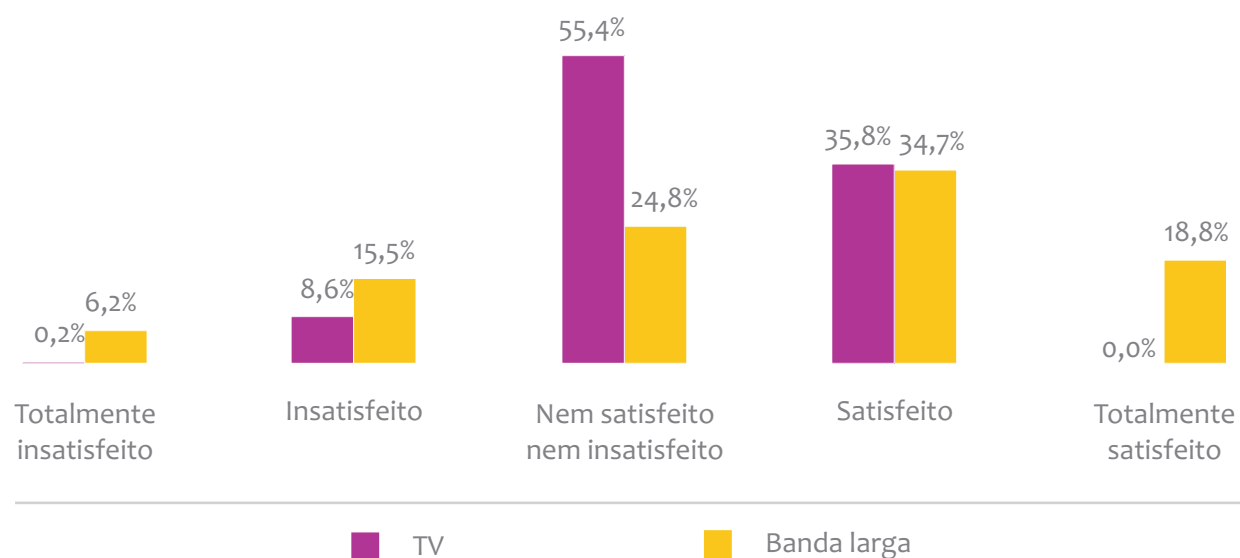
### TV POR ASSINATURA – MMDS



Os usuários de TV por assinatura via cabo estavam satisfeitos em 35,8% dos casos; 55,4% consideravam o serviço prestado regular ou mediano e 8,8% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Assim, a TV por assinatura via a cabo foi considerada satisfatória por 91,2% dos usuários, enquanto 8,8% desaprovaram o serviço avaliado.

Dos usuários de banda larga fixa prestada pelas empresas de TV a cabo, 53,5% estavam satisfeitos ou totalmente satisfeitos com o serviço; 21,7% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos, enquanto 24,8% o consideravam mediano ou regular.

#### TV POR ASSINATURA – Cabo

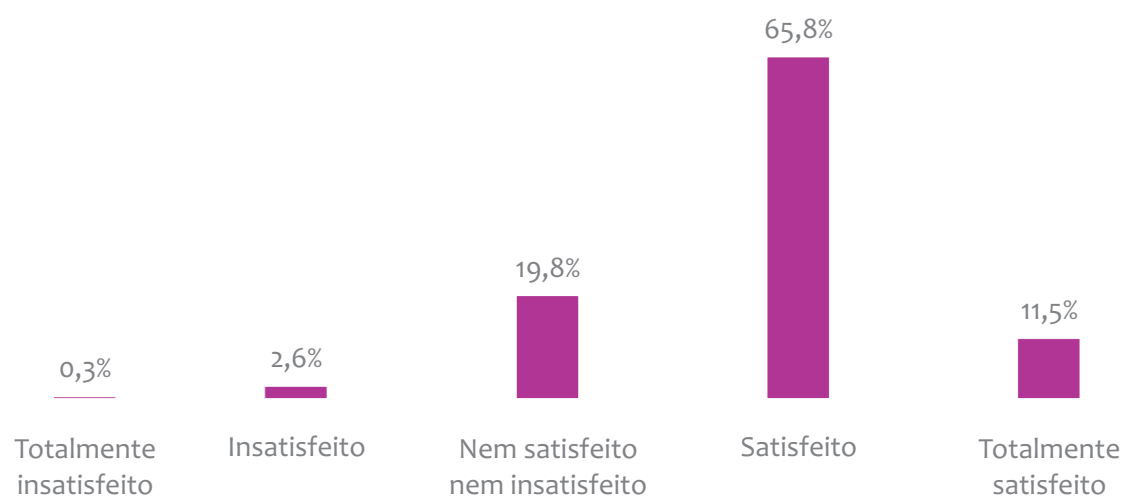


Na TV por assinatura via satélite (DTH), os resultados indicaram que 77,3% dos usuários estavam satisfeitos ou totalmente satisfeitos com os serviços prestados; 19,8% consideravam o serviço mediano ou regular e 2,9% estavam insatisfeitos ou totalmente insatisfeitos. Assim, 97,1% consideraram o serviço satisfatório, enquanto 2,9% desaprovaram o serviço avaliado.

Não há prestação de banda larga por meio da TV por assinatura via satélite.

#### TV POR ASSINATURA – DTH

---



# COMPETIÇÃO

## PGMC

Em março, a Anatel deu mais um passo no processo de implementação do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC), com a escolha da Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações (ABR Telecom) como Entidade Supervisora de Ofertas de Atacado e das Bases de Dados de Atacado (ESOA) e da Cleartech Ltda. como responsável pelo desenvolvimento do Sistema de Negociação das Ofertas de Atacado (SNOA).

A Entidade Supervisora é responsável pela implantação e operacionalização do SNOA e da Base de Dados de Ofertas de Atacado e tem como objetivo intermediar, de forma isonômica e não discriminatória, o processo de negociação relativo à contratação de produtos no atacado ofertados pelas prestadoras com Poder de Mercado Significativo (PMS). A Anatel pode, a qualquer tempo, realizar auditorias na Entidade e intervir em seus processos para garantir a continuidade e a eficácia de suas atividades.

A governança da Entidade Supervisora é realizada por meio do Conselho Deliberativo de Atacado, órgão independente, com autonomia decisória e tratamento isonômico em relação a todas as prestadoras de serviços de telecomunicações. O Conselho é integrado por representantes de grupos econômicos com e sem PMS em mercado relevante, na mesma proporção.

## ENTENDA MELHOR

Aprovado pela [Resolução 600/2012](#), o Plano Geral de Metas de Competição (PGMC) foi elaborado com a finalidade de propor medidas de promoção da competição e da diversidade dos serviços, de modo a incrementar a oferta em preços e padrões de qualidade compatíveis com as exigências dos usuários.

O Plano traça as linhas gerais de análise para verificação da competição nos diversos mercados relevantes, o que torna as medidas regulatórias mais precisas e menos intervencionistas. Nesse sentido, prevê que, nos mercados em que exista nível adequado de competição, não haja necessidade de impor medidas assimétricas.

O PGMC centraliza, em um único documento, medidas específicas à promoção da competição, que possibilitam futuras reavaliações sistemáticas e mais críticas sobre o desempenho da competição, assim como melhor tratamento do princípio da intervenção mínima no setor.

## Grupos detentores de PMS

O Plano Geral de Metas de Competição previu os mercados relevantes passíveis de exercício de poder de mercado por parte dos Grupos com PMS. São eles:

- infraestrutura de rede fixa de acesso para transmissão de dados por meio de par de cobre ou cabo coaxial em taxas de transmissão inferiores ou iguais a 10 MBps – [Ato 6.617/2012](#);
- infraestrutura de rede fixa de transporte local e de longa distância para transmissão de dados em taxas de transmissão inferiores ou iguais a 34 MBps – [Ato 6.619/2012](#);
- infraestrutura passiva para redes de transporte e acesso – [Ato 6.620/2012](#);
- terminação de chamadas em redes móveis – [Ato 6.621/2012](#); e
- *roaming* nacional – [Ato 6.622/2012](#).

Conforme disposto nos Atos 6.617 e 6.619, os grupos econômicos aos quais foi atribuída a condição de PMS, nos Mercados Relevantes a que se referem, tiveram prazo de 180 dias para o envio de provas objetivando a descaracterização desta condição, em municípios pré-selecionados pela Agência. Documentação nesse sentido foi entregue pelos grupos CTBC, Oi, Sercomtel e Telefônica. Os processos relativos ao tema encontravam-se, no final do exercício, em fase de instrução na Agência.

Após dois anos do funcionamento dos mercados sob as regras impostas pelo PGM, a Anatel iniciará o processo de coleta de dados para a reavaliação geral dos Grupos com PMS. A Agência pretende, assim, revisar a adequação da manutenção das medidas regulatórias assimétricas estabelecidas, de forma a

acompanhar permanentemente a competição e atuar, quando necessário, na composição de conflitos entre agentes econômicos.

## Ofertas de referência

De acordo com o Plano Geral de Metas de Competição, cada Grupo detentor de PMS deve manter uma Base de Dados de Atacado (BDA) a ser integrada ao Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado (SNOA). São registrados na Base de Dados todos os produtos de atacado nos mercados em que o Grupo for detentor de PMS. Essa obrigação permite acesso a informações sobre as operações de oferta e demanda por produto de atacado, bem como o gerenciamento comercial e logístico dos pedidos realizados por Grupos demandantes, além dos contratos firmados entre as partes.

## SNOA

Previsto no Plano Geral de Metas de Competição da Anatel, o Sistema de Negociação de Ofertas de Atacado (SNOA) foi apresentado à sociedade em setembro de 2013.

O Sistema funciona como uma bolsa de valores virtual, na qual são negociados insumos de telecomunicações, como torres, dutos, linhas dedicadas (EILD), interconexões, acesso local e *roaming* – infraestruturas essenciais, principalmente, para agentes que estão chegando ao mercado brasileiro.

Por meio do SNOA, os grupos econômicos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) ofertam seus produtos de atacado no Sistema e os interessados emitem ordens de compra de forma livre e isonômica, pela internet. Todas as negociações de atacado são centralizadas nessa plataforma, o que traz ganho de

transparência nas relações comerciais de produtos de atacado do setor de telecomunicações.

Com o SNOA, novos investidores – entre eles pequenas e médias empresas – têm acesso aos insumos de atacado de forma fácil, transparente e padronizada, podendo competir mais facilmente nos mercados de varejo. As bases de dados contêm informações sobre ofertas e demandas de produtos do mercado de atacado e permitem o gerenciamento comercial e logístico dos pedidos realizados e dos contratos firmados.

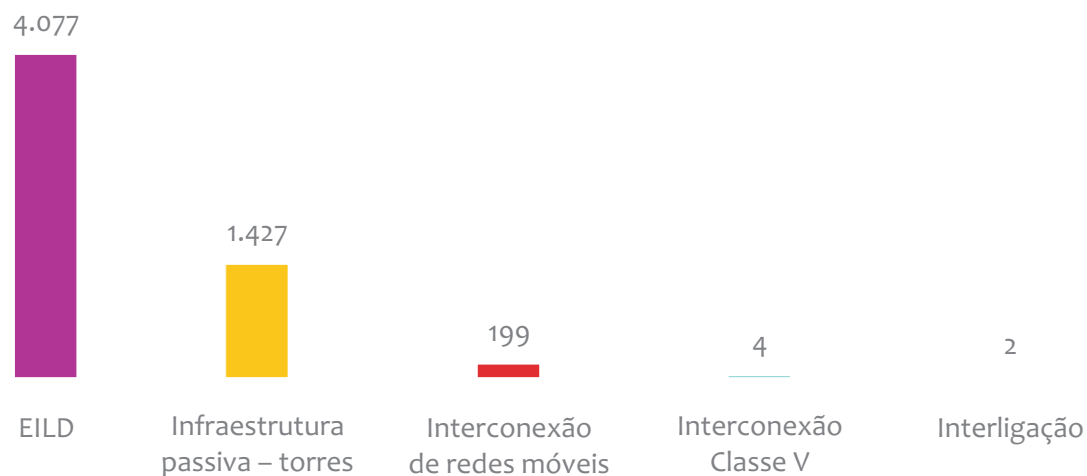
O SNOA entrou em operação em setembro de 2013 e ainda se encontra em fase de aprimoramento e

consolidação de seu modelo, visando correções e evoluções identificadas como necessárias, bem como o monitoramento contínuo da sua operação.

Os primeiros resultados apontam para aproximadamente 40 mil torres, 28 mil centros de fios e 84 Pontos de Troca de Tráfego (PTTs) cadastrados no Sistema, não se incluindo, neste último caso, os PTTs do Projeto PTTmetro. Abaixo, alguns resultados, referente às demandas registradas no SNOA por tipo de produto:

#### DEMANDAS REGISTRADAS NO SNOA

---



Ainda segundo o PGMC, cabe à Anatel adotar procedimento simplificado para a homologação das Ofertas de Referência enquanto as Bases de Dados de Atacado não forem padronizadas. Em 2013, a Agência iniciou um processo de padronização dos requisitos mínimos aplicáveis a cada produto de atacado, que resultou na formulação de um padrão que sintetiza requisitos específicos necessários para homologação das Ofertas de Referência para cada Produto de Atacado.

Vale destacar que a possibilidade de replicação das ofertas de varejo de Grupos detentores de PMS nos mercados de atacado para os Grupos sem PMS nos mesmos mercados é um dos princípios fixados pelo PGMC para orientar a homologação. Com a replicabilidade, garante-se a viabilidade competitiva da oferta de referência, uma vez que se minimiza a possibilidade de homologação de ofertas tendentes ao fechamento de mercados ou que poderiam prejudicar rivais/entrantes no setor de telecomunicações.

Em setembro de 2013, foram homologadas ofertas de referência de *full unbundling*, *bitstream*, interligação, interconexão classe V, linhas dedicadas (EILD), *roaming*, interconexão móvel, *backhaul* e infraestruturas passivas (torres, dutos e valas).

Os Grupos detentores de PMS devem submeter para revisão suas ofertas de referência a cada seis meses. Com isso, a Anatel pode acompanhar permanentemente a competição e, se necessário, atuar na composição de conflitos entre agentes econômicos.

## TARIFAS

### LIBERDADE TARIFÁRIA

Aprovada pela [Resolução 573/2011](#), a Norma para Implantação e Acompanhamento de Liberdade Tarifária no Serviço Telefônico Fixo Comutado Destinado ao Uso Público em Geral, Modalidade Longa Distância Internacional (LDI), estabelece a implementação da liberdade tarifária das chamadas internacionais a partir de 1º de janeiro de 2016.

Com o objetivo de preservar, no mínimo, as condições de preço então vigentes, a Norma estabeleceu uma fase de transição até 31 de dezembro de 2015, período em que a concessionária deve encaminhar à Anatel as propostas de estruturas tarifárias a fim de comprovar conformidade com a Norma.

Em 2013, por meio do [Acórdão 111](#), a Agência decidiu antecipar, para 1º de janeiro de 2014, a implementação da liberdade tarifária nas chamadas internacionais.

A antecipação deveu-se ao entendimento da Anatel de que o mercado de telefonia fixa de longa distância internacional está em um patamar competitivo o suficiente para iniciar a implantação de um regime de liberdade tarifária neste tipo de chamadas, conforme permitido pela [Lei 9.472/1997](#).

Entre os benefícios esperados, está a possibilidade de a concessionária oferecer preços melhores nestas chamadas por meio da oferta de planos de serviço mais flexíveis, de acordo com a demanda de mercado. Dessa forma, propicia-se um aumento no grau de competitividade entre as empresas que oferecem esse serviço.

A proposta de liberdade tarifária não atinge as chamadas telefônicas locais, nem de longa distância nacional (interurbanos), para as quais permanece o regime de controle tarifário.

### Compartilhamento de ganhos

A aprovação da [Lei 12.485/2011](#) permitiu que as concessionárias de telefonia fixa prestassem os demais serviços de telecomunicações (Comunicação Multimídia, Móvel Pessoal, de Acesso Condicionado, etc.) na mesma empresa constituída para a prestação do serviço fixo. A consolidação das diversas outorgas de serviços em uma mesma empresa possibilita ganhos de escala e de escopo que devem, de acordo com a Lei Geral de Telecomunicações, ser compartilhados ou transferidos integralmente aos usuários do STFC.

Os ganhos econômicos resultantes da racionalização decorrente da prestação de outros serviços de telecomunicações devem ser compartilhados com os usuários, no reajuste anual de tarifas, por meio do Fator de Transferência X. Já os ganhos econômicos que não decorram da eficiência ou iniciativa empresarial devem ser integralmente transferidos por meio do mecanismo de revisão tarifária, tão logo sejam computados pela Anatel.

O primeiro processo de consolidação analisado pela Agência foi o da incorporação da Sercomtel Celular S.A. pela Sercomtel S.A. Telecomunicações. Como resultado, a Anatel publicou o [Ato 4.320/2013](#), repassando para a tarifa da concessionária os ganhos tributários e administrativos advindos deste processo. Os usuários foram beneficiados com redução de 5,91% no valor das tarifas homologadas para os planos básicos de serviço local de telefonia fixa da Sercomtel.

## MODELO DE CUSTOS

Como parte do Projeto Modelo de Custos, desenvolvido pela Anatel desde 2011, a Anatel realizou, em 2013, a Consulta Pública 40 para debater com a sociedade a proposta de norma para fixação dos valores máximos das tarifas de uso de rede fixa do STFC, dos valores de referência de uso de rede móvel do SMP e de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD).

As características dos modelos desenvolvidos, os resultados de cada um dos modelos e os critérios para fixação dos valores máximos das tarifas de uso de rede fixa do STFC, Valores de Referência de Uso de Rede

### ENTENDA MELHOR

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

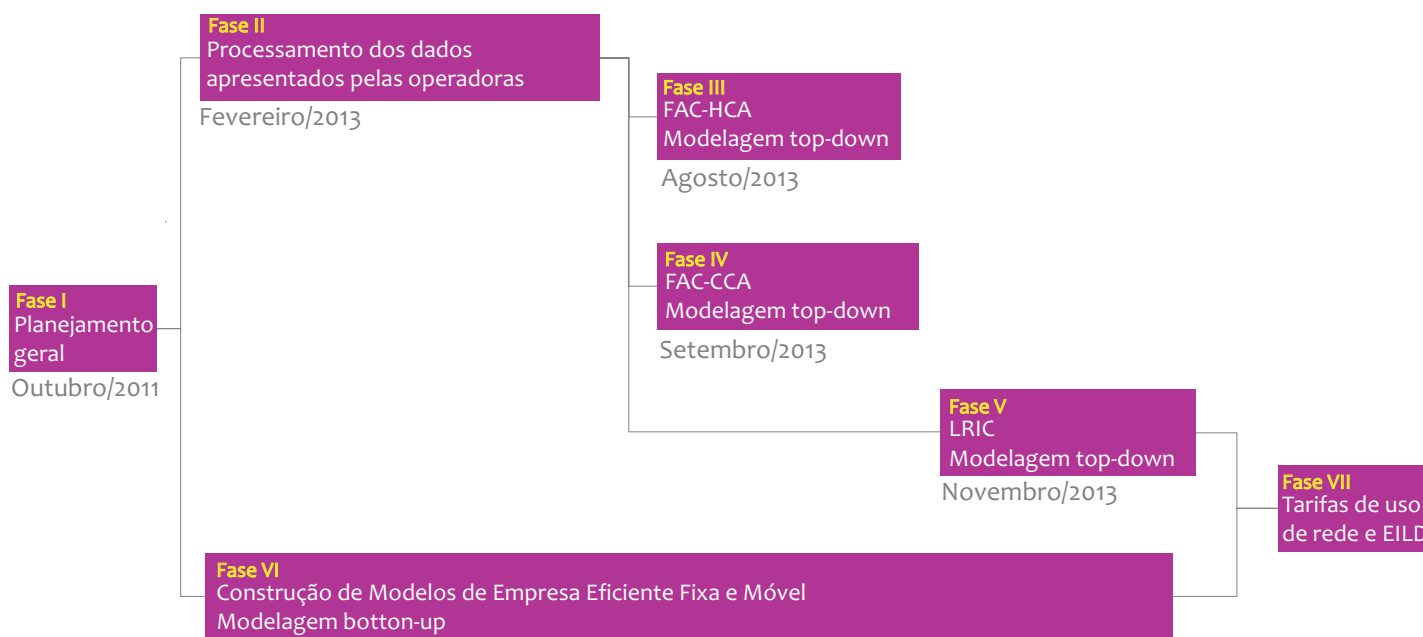
Com o modelo de custos, a Anatel contará com ferramenta mais robusta para subsidiar ações regulatórias que poderão incentivar a competição e contribuir para tornar as políticas públicas para o setor mais efetivas ao longo do tempo.

O modelo de custos está associado a aspectos como fixação de tarifas de uso de rede da telefonia fixa e apuração dos valores de referência de Exploração Industrial de Linha Dedicada e do Valor de Remuneração de Uso de Rede do Serviço Móvel Pessoal.

Móvel do SMP e de EILD foram descritos na proposta de norma, que recebeu contribuições até o final de novembro.

A proposta de norma para fixação desses valores, a partir dos resultados obtidos com o Modelo de Custos, faz parte da etapa final do Projeto e depende de aprovação do Conselho Diretor da Anatel. As principais fases desse trabalho estão sistematizadas no quadro abaixo.

### IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE CUSTOS



As datas em referência consideram a finalização de análise do produto pela área técnica

<b>FASES DA IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE CUSTOS</b>	
<b>Fase</b>	<b>Descrição</b>
I	<b>Planejamento geral:</b> definição detalhada de todo o Plano de Trabalho e do Cronograma do Projeto. Fase concluída em outubro de 2011.
II	<b>Processamento e validação de dados das operadoras:</b> 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. Fase concluída em fevereiro de 2013.
III	<b>Modelo Top-down FAC-HCA:</b> 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). Fase concluída em agosto de 2013.
IV	<b>Modelo Top-down FAC-CCA:</b> 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). Fase concluída em setembro de 2013.
V	<b>Modelo Top-down Long Run Incremental Cost (LRIC):</b> 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). Fase concluída em novembro de 2013.
VI	<b>Modelo Bottom-up (Modelo de Empresa Eficiente):</b> desenvolvimento e implementação dos modelos <i>Bottom-Up</i> (modelos de empresas hipotéticas eficientes). Dos oito produtos desta fase, quatro haviam sido concluídos até dezembro de 2013.
VII	<b>Metodologia para estabelecimento de tarifas de interconexão e valores de EILD:</b> procedimento metodológico a ser considerado quando da precificação dos produtos de atacado.

## COMPARTILHAMENTO DE POSTES

A Agência realizou, entre agosto e setembro, consulta e audiências públicas para debater a proposta de Resolução Conjunta da Anatel e da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) para disciplinar o compartilhamento de postes entre prestadoras de serviços de telecomunicações e distribuidoras de energia elétrica.

De acordo com o texto proposto pelas duas agências reguladoras, será estabelecido um valor de referência pelo uso de um ponto de fixação de cabos por poste de energia, que somente será aplicado para solucionar conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações e distribuidoras de energia elétrica. A regra é a livre negociação entre as partes para o estabelecimento do preço pela utilização da infraestrutura das distribuidoras.

A resolução busca conferir igualdade de condições às prestadoras de serviços de telecomunicações e evitar barreiras à entrada de novos competidores no mercado. As distribuidoras de energia deverão criar um cadastro público das ocupações dos postes, com informações sobre os contratos com as prestadoras de telecomunicações. Quando houver excedente de capacidade, a distribuidora deverá fazer oferta pública de pontos de fixação.

A elaboração da proposta baseou-se em quatro diretrizes:

- a neutralidade do fluxo de receitas e despesas entre as prestadoras de serviços de telecomunicações e distribuidoras de energia elétrica;
- o fomento à competição, eliminando barreiras de entrada e garantindo condições de acesso a novos prestadores;

- a racionalização do uso e da ocupação da infraestrutura de postes; e
- o alinhamento com preocupações urbanísticas.

## CERTIFICAÇÃO

Com aumento de 6% em relação ao exercício anterior, a Anatel homologou, em 2013, mais de 5,3 mil produtos de telecomunicações, conforme detalhado no gráfico a seguir. Entre 2012 e 2013, o número de aparelhos com tecnologia *Long Term Evolution* (LTE, popularmente chamados de 4G) homologados pela Anatel saltou de 17 para 95, registrando crescimento de mais de 450%. Desse total, 32 eram telefones celulares.

No modelo adotado pela Anatel, cabe aos Organismos de Certificação Designados (OCDs) realizar a certificação dos produtos de telecomunicações, após a realização de testes e ensaios em laboratórios especializados. A Anatel, por sua vez, tem a responsabilidade de expedir ato de homologação, comprovando que o produto respeita padrões mínimos de qualidade e de segurança. Um produto certificado garante ao consumidor, portanto, um equipamento aderente à regulamentação editada pela Anatel.

Em novembro, o Conselho Diretor aprovou mudanças na regulamentação com o objetivo de permitir a comercialização de produtos de telecomunicação com certificados de homologação vencidos, suspensos ou cancelados, situação que não necessariamente significa que o equipamento deixou de atender a requisitos mínimos de qualidade ou de segurança.

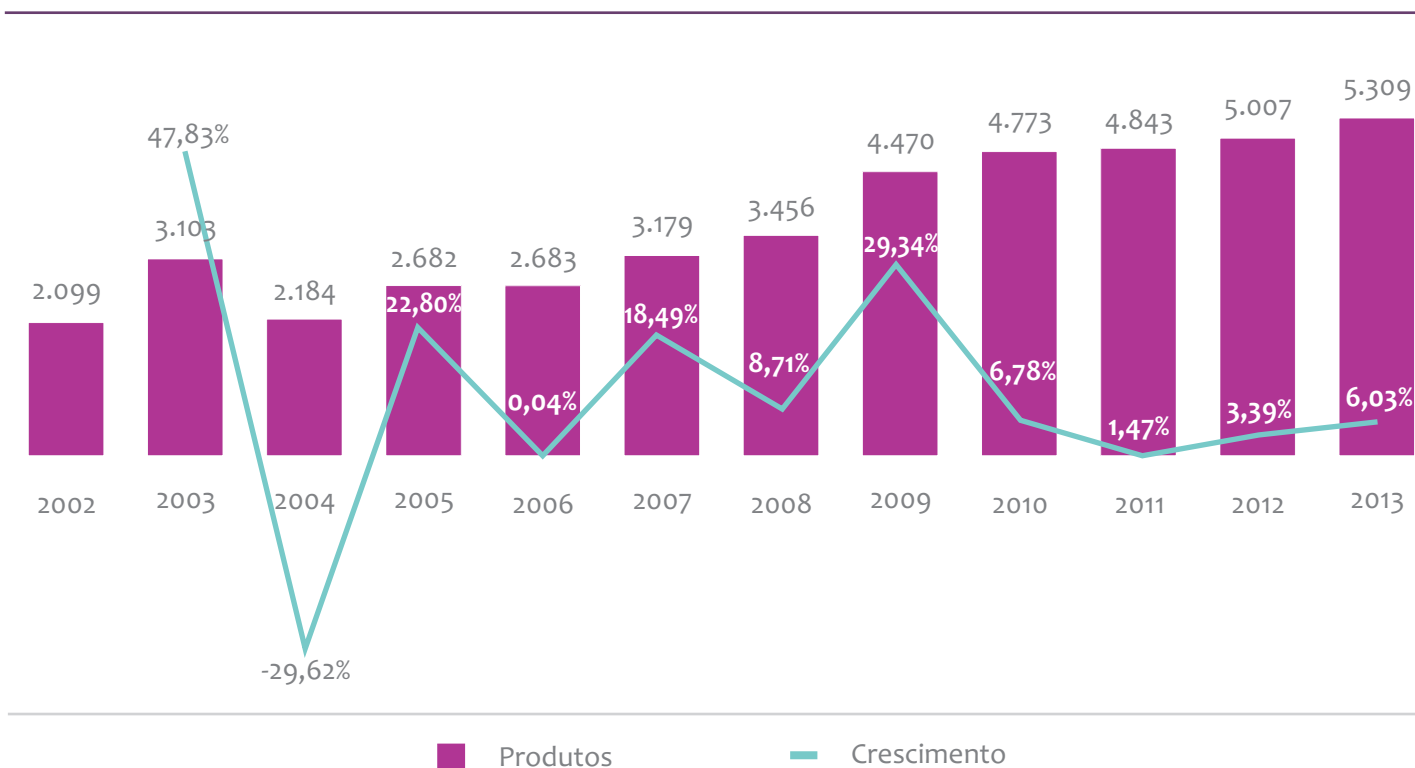
Para que a comercialização seja mantida, é preciso que esses produtos tenham sido enviados às lojas antes do vencimento, da suspensão ou do cancelamento

dos respectivos certificados e que a Anatel não tenha determinado o recolhimento do produto por alguma razão prevista na regulamentação vigente.

Apesar de os certificados de homologação expedidos pela Anatel terem prazo indeterminado, os equipamentos precisam passar anualmente por avaliação – que inclui a realização de novos ensaios de segurança elétrica. Com essa medida, certifica-se que os produtos mantêm as características que ensejaram a homologação.

A não manutenção do certificado por parte das empresas, em muitos casos, é resultado da evolução tecnológica e dos planos de negócios dos fabricantes, pois seus produtos possuem um determinado ciclo de vida no comércio. Com o lançamento de novos modelos, os equipamentos mais antigos perdem o apelo comercial, embora continuem aptos para o uso com segurança e qualidade.

### EVOLUÇÃO DE PRODUTOS HOMOLOGADOS



## QUALIDADE CONTINUADA

Desde o começo do exercício, a Anatel desenvolve o Programa de Qualidade Continuada dos Organismos de Certificação Designados (PQC-OCD), iniciativa que tem como objetivo principal avaliar o desempenho dos OCDs, com metas específicas para a quantidade máxima de requerimentos de homologação de cada OCD que passam por “exigências” antes de sua aprovação.

O Plano de Qualidade Continuada estabelece metas a serem atingidas nos próximos três anos. Além de estudos para a designação de novos organismos de certificação, a Anatel tem realizado, também, avaliações para definir sanções a serem aplicadas aos OCDs que não atingirem as metas, podendo chegar à cassação de sua designação.

O número de exigências reflete a necessidade de reavaliação da documentação submetida à Anatel quando do requerimento de homologação, o que ocorre devido a falhas técnicas ou documentais ocorridas durante o processo de avaliação da conformidade do produto. Para ampliar a transparência, trimestralmente a Anatel consolida – e divulga em seu portal na internet – o percentual de requerimentos de cada OCD analisados pela Agência para os quais foram estabelecidas “exigências”.

## GESTÃO DO ESPECTRO

No exercício, evoluíram os trabalhos, iniciados em 2012, para o desenvolvimento do Sistema de Gestão do Espectro.

Concebido para aperfeiçoar a realização das atividades de planejamento e de controle do uso do espectro, promovendo a utilização desse recurso de forma a minimizar as interferências e aumentar a eficiência no uso, o Mosaico, como foi denominado, é uma solução tecnológica envolvendo *software* e *hardware* capaz de administrar o espectro radioelétrico e dar suporte às atividades de engenharia do espectro, licenciamento e fiscalização. O Sistema é constituído por:

- ferramentas de engenharia de telecomunicações para cálculo de interferência e cobertura;
- funcionalidades administrativas para processos de cadastramento, licenciamento de estações e estudos técnicos;
- banco de dados dedicado;
- funcionalidades de coleta de dados de instrumentos de medição para apresentação gráfica sobre mapas digitais;
- interface web voltada para usuários internos e externos realizarem cadastro de informações técnicas e administrativas;
- funcionalidade de consulta a informações sobre cobertura disponibilizadas em mapas temáticos; e
- ferramentas para cálculo de viabilidade técnica de instalação de estações de telecomunicações e radiodifusão.

## ENTENDA MELHOR

As atividades de controle do espectro têm como finalidade verificar, de forma presencial ou remota, o cumprimento, pelos prestadores de serviços de telecomunicações, das obrigações estabelecidas na regulamentação e na Lei Geral das Telecomunicações (Lei 9.472/1997).

Os diversos serviços regulados pela Anatel possuem peculiaridades próprias, o que implica em desenvolvimento de fluxos de trabalho próprios, definidos na regulamentação e nas regras de negócio estabelecidas por contratos e pelo relacionamento com outros órgãos do Governo.

Ao final de 2012, após processo de pregão eletrônico realizado pela Agência, foi contratado consórcio para aquisição de um novo sistema para a gestão do espectro.

O desenvolvimento do Mosaico prevê uma estrutura distribuída em módulos que se relacionam entre si e com os demais sistemas da Anatel.

O núcleo do Mosaico processa informações provenientes de banco de dados e de mapas digitais. Todas as operações de cálculo são realizadas em função de modelos de propagação previamente selecionados, de dados das estações existentes e de propostas e informações de mapas digitais temáticos. As solicitações de cadastro de estações são inicialmente validadas por meio do módulo de canalização e, em seguida, submetidas à análise técnica, o que garante maior agilidade e segurança na realização de estudos de cobertura e viabilidade técnica.

O desenvolvimento do Mosaico se divide em oito fases:

- Fase 1: Uso Temporário do Espectro;
- Fase 2: Integração com sistemas legados;
- Fase 3: Integração Módulo Administrativo;
- Fase 4: Módulo Serviço;
- Fase 5: Módulo Planejamento Espectro;
- Fase 6: Módulo Relatório;
- Fase 7: Módulo Medições Externas; e
- Fase 8: Módulo Web.

Em outubro de 2013, foi disponibilizada parte do módulo de medições, que permite aos prestadores de serviços de telecomunicações enviarem à Anatel informações sobre exposição humana a campos eletromagnéticos, conforme estabelecido na Lei 11.934/2009. Essas informações serão incorporadas em mapas digitais para consulta da sociedade.

No final de 2013, a Anatel era capaz de processar mais de mil cálculos de interferências relativas às solicitações de uso temporário de espectro por dia, o que já garantia o atendimento às demandas rotineiras e às necessidades decorrentes da realização dos grandes eventos internacionais.

Entre os benefícios decorrentes da adoção do sistema Mosaico destacam-se:

- análise da viabilidade técnica de milhares de estações de telecomunicações e de radiodifusão por dia;
- disponibilização de informações sobre cobertura das operadoras do Serviço Móvel Pessoal;

- disponibilização de ferramentas para estudo do impacto regulatório necessário para a emissão de regulamentos que tratam de destinação e de condições de uso de radiofrequência;
- apresentação à sociedade de informações sobre valores de exposição a campos eletromagnéticos;
- organização dos fluxos de licenciamento, com consequente aumento da qualidade das informações registradas no banco de dados;
- disponibilização de ferramentas para atividades de coordenação e notificação internacional, conforme recomendações da UIT; e
- garantia de maior agilidade e segurança nos processos de autorização de uso de radiofrequência e licenciamento de estações.

## FAIXA DE 700 MHz

Por meio da [Resolução 625/2013](#), o Conselho Diretor da Anatel aprovou o Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 698 MHz a 806 MHz.

Resultado de processo de discussão com a sociedade por meio de consulta pública, o regulamento permitirá a destinação da faixa de 700 MHz – atualmente utilizada pela radiodifusão – para a prestação de serviços de telecomunicações, como internet de alta velocidade.

A nova destinação da faixa para telecomunicações – que será possível devido à transição da TV analógica para a TV Digital, permitindo maior adensamento na faixa dedicada à radiodifusão e liberando mais espaço para a prestação de serviços de telecomunicações – entrará em vigor após a publicação do edital de licitação, que está condicionada a dois fatores:

- publicação de regulamento contra interferências, após o término dos testes realizados pela Anatel, contendo os procedimentos de mitigação necessários; e
- conclusão do replanejamento de canais de radiodifusão, em virtude da nova destinação da faixa de 700 MHz.

O Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 698 MHz a 806 MHz explicita os princípios que nortearão o processo de redistribuição e realocação dos canais atualmente ocupados, de modo a garantir a continuidade da prestação dos serviços e:

- a não interferência nos serviços que hoje se utilizam da faixa;
- a preservação das áreas de cobertura dos serviços atuais; e
- a cobertura dos custos de redistribuição dos canais de radiodifusão pelos interessados no uso das radiofrequências para a prestação dos serviços de telecomunicações.

Nos municípios em que a realocação de canais for tecnicamente inviável, a Anatel poderá readequar o modelo, visando assegurar a continuidade da prestação dos serviços de TV e RTV. O procedimento licitatório da faixa para serviços de telecomunicações será realizado apenas após o término do processo de redistribuição dos canais de radiodifusão.

## ENTENDA MELHOR

A utilização do espectro radioelétrico na faixa de 700 MHz para a prestação de serviços de telecomunicações vem sendo planejada em diversos países. Tradicionalmente utilizada para a prestação de serviços de radiodifusão, essa faixa de radiofrequência tem grande potencial para atender a crescente demanda de acessos banda larga.

A convivência dos serviços de telecomunicações e de radiodifusão em faixas de radiofrequências próximas deve ser avaliada de modo a evitar ou minimizar interferências prejudiciais à prestação dos serviços.

Nesse sentido, a Anatel tem coordenado a execução de testes visando garantir o funcionamento dos diversos serviços – os móveis de interesse coletivo e os de radiodifusão –, identificando, inclusive, procedimentos de mitigação necessários para assegurar a convivência harmônica entre eles.

Entre os testes coordenados ou acompanhados pela Agência, pode-se mencionar os realizados no Centro de Comunicações e Guerra Eletrônica do Exército (CCOMGEX), no Laboratório CertLab (pertencente à Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaio), no Laboratório de Pesquisas em TV Digital da Escola de Engenharia da Universidade Presbiteriana Mackenzie, no laboratório do Instituto Nacional de Telecomunicações (Inatel) e os testes de campo realizados em Pirenópolis/GO.

## USO TEMPORÁRIO DO ESPECTRO

No exercício, a Anatel realizou consulta pública para receber contribuições da sociedade à proposta de revisão do Regulamento sobre Autorização para Uso Temporário de Radiofrequências. A proposta foi elaborada tendo como base aspectos como a crescente demanda por autorizações temporárias de radiofrequências e o aumento previsto em decorrência dos grandes eventos internacionais, além da necessidade de modernização dos procedimentos adotados, permitindo o uso de novas tecnologias aplicadas às rotinas de cadastramento e tramitação das solicitações.

O novo regulamento propõe a alteração de prazos, como os de vigência da autorização e para apresentação da solicitação; a definição de procedimentos específicos para grandes eventos; e a alteração das rotinas de processamento das solicitações e de expedição das autorizações, executadas eletronicamente via sistema interativo da Anatel.

Como resultado dessas mudanças, espera-se maior celeridade na tramitação dos processos de autorização de uso temporário de radiofrequências, mesmo com a crescente demanda que vem sendo registrada nos últimos anos.

Ao longo do exercício, a Anatel expediu 916 atos de autorização de uso temporário do espectro que permitiram o funcionamento de duas mil estações fixas e 18,9 mil estações móveis. O número de estações autorizadas foi 34,5% maior que o de 2012, crescimento devido, em parte, às demandas registradas em eventos como a Jornada Mundial da Juventude, realizada em julho, e o Sorteio da Copa do Mundo, realizado em novembro.

A tabela a seguir mostra o número de atos expedidos ao longo do ano, destacando-se os eventos que tiveram maior impacto nos pedidos de autorização para uso temporário do espectro.

<b>AUTORIZAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO DO ESPETRO EXPEDIDAS EM 2013</b>			
<b>Mês</b>	<b>Atos</b>	<b>Estações</b>	<b>Principais eventos</b>
Janeiro	76	872	
Fevereiro	117	2.428	Carnaval
Março	61	530	
Abril	66	1.589	Fórmula Indy
Maio	69	2.463	X-Games
Junho	138	1.833	Copa das Confederações
Julho	75	3.896	Jornada Mundial da Juventude
Agosto	71	1.767	6 horas de São Paulo (automobilismo)
Setembro	47	1.324	Rock in Rio
Outubro	45	526	
Novembro	94	2.560	Fórmula 1 Sorteio Copa do Mundo
Dezembro	57	1.139	
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>20.927</b>	

Excetuando-se as autorizações expedidas para o Ministério das Relações Exteriores – destinadas ao atendimento de demandas decorrentes de visitas oficiais de autoridades estrangeiras ao Brasil ou embarcações e aeronaves militares estrangeiras –, as demais autorizações de uso temporário do espectro são concedidas mediante o pagamento da Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI), do Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequências (PPDUR) e do Preço Público pelo Direito de Exploração de Serviços

de Telecomunicações e pelo Direito de Exploração de Satélites (PPDESS).

Em 2013, as autorizações para uso temporário do espectro resultaram em arrecadação de R\$ 2,2 milhões, valor 20,3% superior ao registrado em 2012, conforme detalhado na tabela abaixo, que apresenta a evolução do número de atos, de estações autorizadas e da arrecadação desde 2004.

<b>ARRECADAÇÃO DECORRENTE DE AUTORIZAÇÕES DE USO TEMPORÁRIO DO ESPECTRO</b>						
Ano	Atos	Estações autorizadas	Arrecadação			
			TFI	PPDUR	PPDESS	Total
2004	203		R\$ 277.600,00	R\$ 87.200,00	–	R\$ 364.800,00
2005	221		R\$ 284.519,61	R\$ 77.236,49	–	R\$ 361.756,10
2006	566	6.565	R\$ 379.291,61	R\$ 94.275,08	–	R\$ 473.566,69
2007	608	24.616	R\$ 683.696,34	R\$ 286.106,67	R\$ 8.530,00	R\$ 978.333,01
2008	677	8.278	R\$ 574.310,63	R\$ 218.166,50	R\$ 9.500,00	R\$ 801.977,13
2009	575	8.068	R\$ 554.572,37	R\$ 209.326,61	R\$ 7.860,00	R\$ 771.758,98
2010	694	10.951	R\$ 659.237,41	R\$ 261.310,54	R\$ 10.530,00	R\$ 931.077,95
2011	545	10.744	R\$ 816.836,82	R\$ 321.539,06	R\$ 7.360,00	R\$ 1.145.735,88
2012	1.143	15.558	R\$ 1.177.223,85	R\$ 646.126,66	R\$ 14.904,45	R\$ 1.838.254,96
2013	916	20.927	R\$ 1.557.885,17	R\$ 642.195,33	R\$ 10.969,96	R\$ 2.211.050,46

# FISCALIZAÇÃO

As diretrizes de fiscalização para os exercícios 2013 e 2014 – aprovadas pelo Conselho Diretor da Anatel em maio de 2013 – estabeleceram seis temas prioritários para as ações de fiscalização desenvolvidas pela Agência:

- qualidade das redes do Serviço Móvel Pessoal (SMP);
- atendimento ao usuário;
- faturamento/cobrança dos serviços;
- bens reversíveis;
- telefones públicos nas regiões Norte e Nordeste; e
- grandes eventos internacionais.

Cabe esclarecer que a indicação dos temas prioritários define aspectos como abrangência, urgência, alocação de recursos e profundidade das atividades de fiscalização da Anatel. Além desses temas, foram contemplados no planejamento da fiscalização para o exercício outros assuntos, como as ações relacionadas aos serviços de radiodifusão, demandadas pelo Ministério das Comunicações.

As ações de fiscalização tiveram como foco principal a verificação do cumprimento de obrigações relativas aos direitos dos usuários e a qualidade dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo prestados nos regimes público e privado.

Ao longo do ano, a Agência realizou 12,3 mil ações de fiscalização, esforço que demandou 662,5 mil horas de trabalho. Com esse resultado, a Anatel conseguiu realizar 94,3% das ações previstas para o exercício.

Devido ao contingenciamento orçamentário ocorrido no segundo semestre, a Agência reestruturou o planejamento das ações de fiscalização que seriam executadas a partir de 22 de agosto de 2013, observando três aspectos:

- maior rigor no planejamento das ações;
- otimização das ações e missões de fiscalização sobre radiação não ionizante e sobre os serviços de radiodifusão relativos ao Plano Plurianual do Ministério das Comunicações, evitando a realização dessas atividades de forma isolada; e
- priorização no tratamento de denúncias, considerando o prazo de atendimento de 90 dias.

Dentre as demandas sistêmicas programadas para serem executadas no segundo semestre de 2013, foram priorizadas as relativas:

- aos compromissos de abrangência dos Editais de Licitação do 3G e do 4G;
- ao Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM);
- ao Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP);
- aos planos de melhoria da qualidade do Serviço Móvel Pessoal (SMP); e
- aos processos de faturamento das operadoras de SMP.

O fato de o contingenciamento orçamentário ter ocorrido em agosto de 2013 reduziu as margens de negociação da Anatel, dado o grau de execução dos contratos vigentes. No caso dos contratos de locação de veículos, por exemplo, foi feito um esforço para revisão e renegociação, com redução de 25% – conforme

permitido pela [Lei 8.666/1993](#). Essa medida teve impacto direto no desempenho da Agência, ao impedir a realização de algumas ações previstas para o exercício ou, mesmo, a superação do que havia sido planejado com o orçamento inicialmente alocado.

## ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

A reestruturação da Anatel resultou em algumas mudanças no processo de verificação do cumprimento das obrigações relativas aos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. O novo [Regimento Interno](#) da Agência trouxe a previsão do Procedimento de Acompanhamento e Controle, definido como um conjunto de medidas necessárias para o acompanhamento da prestação dos serviços de telecomunicações, para a prevenção e a correção de práticas em desacordo com a regulamentação. O Procedimento estabelece a possibilidade de um trabalho conjunto entre a Agência e os regulados na identificação e na correção de eventuais falhas.

Quando a área de Acompanhamento e Controle identifica a necessidade de uma averiguação mais aprofundada de determinado item, pode ser programada a realização de atividade fiscalizatória. As reclamações dos usuários registradas na Anatel são averiguadas de forma sistêmica, segundo itens de controle pré-estabelecidos. Assim, as reclamações são consideradas em conjunto (direitos difusos e coletivos) e não de forma isolada.

No exercício, a Anatel começou a trabalhar com um novo modelo de acompanhamento e controle das obrigações contratuais e regulamentares das prestadoras, o Controle Preventivo. Essa nova sistemática é baseada no monitoramento da prestação dos serviços, de forma a prevenir que obrigações sejam descumpridas, com consequentes danos ao setor.

No âmbito do Controle Preventivo, foram realizadas, em 2013, reuniões com os grandes grupos prestadores de serviços de telecomunicações. Houve, também, a instauração de Procedimentos de Acompanhamento e Controle (PACs), por meio dos quais a Agência buscou levantar os possíveis problemas relacionados aos direitos dos consumidores, com foco nas principais demandas da sociedade, como atendimento e oferta de serviços. Esse trabalho é feito sem prejuízo do Controle Repressivo.

Havendo indícios de descumprimento de obrigações contratuais, é instaurado Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado). As sanções são definidas e aplicadas observando-se o Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas (RASA), aprovado pela [Resolução 589/2012](#), que estabelece a possibilidade de aplicação de advertência, multa, suspensão temporária, obrigação de fazer, obrigação de não fazer, caducidade ou declaração de inidoneidade.

## FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA

No exercício, a Anatel realizou 2.860 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 2008 e 2009. Esse esforço envolveu 1.177 entidades e resultou na apuração de R\$ 192,9 milhões para o Fust e R\$ 96,4 milhões para o Funttel, conforme detalhado no quadro abaixo.

Foram efetuadas, ainda, 78 ações relacionadas ao Fust e 40 ao Funttel referentes a impugnações de créditos tributários lançados como resultado de fiscalização de anos anteriores. No exercício foram realizadas, também, cinco ações de fiscalização referentes à arrecadação do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel).

Os relatórios de fiscalização tributária relativos ao Fust são enviados, através de processos administrativos fiscais, à área de arrecadação da Anatel e os do Funttel, ao seu Conselho Gestor, no Ministério das Comunicações.

<b>RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA</b>			
<b>Fundo</b>	<b>Arbitrado</b>	<b>Auditado</b>	<b>Total</b>
Fust	R\$ 182.233.115,96	R\$ 10.738.638,91	R\$ 192.971.754,87
Funttel	R\$ 91.572.630,99	R\$ 4.888.852,44	R\$ 96.461.483,43

## **ÔNUS CONTRATUAL**

No exercício, a Anatel recolheu a título de ônus incidente sobre a renovação dos contratos de concessão, R\$ 463,8 milhões – valores declarados e quitados pelas seis concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Também em 2013, a Agência recolheu R\$ 149,5 milhões relativos ao ônus devido à renovação dos Termos de Autorização de Uso de Radiofrequência e exploração do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Como se trata de valores declarados pelas concessionárias e autorizadas, a Agência realiza ações de fiscalização tributária com a finalidade de averiguar o recolhimento integral dos valores devidos. Ao longo do ano, foram realizadas três ações de fiscalização referentes à arrecadação do ônus contratual do STFC e 12 referentes ao SMP.

Por meio dessas ações de fiscalização, foi identificado o não recolhimento do ônus devido sobre receitas de Interconexão, Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD), Prestação, Utilidade ou Comodidade (PUC) e outras receitas operacionais, objeto de questionamento administrativo e judicial por parte das concessionárias

do STFC. Por sua vez, as autorizadas de SMP não recolheram os valores relativos a remuneração de rede e dados.

A partir dos relatórios de fiscalização que indicaram valores recolhidos a menor, foram instaurados Processos Administrativos de Acompanhamento e Controle para Constituição de Créditos Complementares, cujos valores são lançados no Sistema Integrado de Gestão de Créditos da Anatel (Sigec).

A base de cálculo do ônus contratual foi objeto de duas súmulas editadas pelo Conselho Diretor da Agência. Por meio da [Súmula 11/2011](#), a Anatel definiu que estão incluídas na base de cálculo do valor devido a título de renovação do direito de uso de radiofrequências previsto nos termos de autorização para a prestação do (SMP) e de renovação dos contratos de concessão do STFC, dentre outras, as receitas de interconexão, de facilidades ou comodidades adicionais e as receitas operacionais inerentes à prestação dos serviços.

## BENS REVERSÍVEIS

Entre as medidas relacionadas à fiscalização dos bens reversíveis, merece destaque o projeto de adequação dos inventários físicos de bens e a consequente melhoria das Relações de **Bens Reversíveis** (disponíveis, desde 2012, no portal da Agência na internet). No final do exercício, estavam em análise, na Agência, as informações apresentadas pelos grupos Oi, Embratel e Telefônica.

Em dezembro de 2013, por meio do Despacho 6.341/SCO-Anatel, a Agência adotou medida cautelar em desfavor do Grupo Oi em razão da desapropriação de imóvel reversível localizado em Belo Horizonte. A Agência adotou, ainda, ações no âmbito do Poder Judiciário, objetivando a solução adequada da questão.

### ENTENDA MELHOR

São considerados 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.

Devido ao caráter de essencialidade atribuído pela **Lei Geral de Telecomunicações**, a telefonia fixa prestada em regime público tem continuidade e universalização asseguradas pela União. O regime de reversão visa a permitir que não haja descontinuidade na prestação desse serviço.

## COMBATE A NÃO OUTORGADAS

A Anatel interrompeu, em 2013, o funcionamento de 726 estações de telecomunicações ou de radiodifusão. Desse total, 654 eram não outorgadas. Como detalhado na tabela ao lado, as entidades de radiodifusão responderam por 65,1% do total de não outorgadas que tiveram seu funcionamento interrompido pela Anatel.

## ESTAÇÕES DE ENTIDADES NÃO OUTORGADAS INTERROMPIDAS

Estado	Radiodifusão				Telecomunicações	Total
	Total	≤ 25 watts	>25 watts	Sem Registro de Potência		
<b>Sede</b> Distrito Federal	5	0	5	0	0	5
<b>GR01</b> São Paulo	36	6	26	4	61	97
<b>GR02</b> Rio de Janeiro e Espírito Santo	23	7	12	4	10	33
<b>GR03</b> Paraná e Santa Catarina	9	3	5	1	39	48
<b>GR04</b> Minas Gerais	186	103	69	14	22	208
<b>GR05</b> Rio Grande do Sul	17	10	6	1	9	26
<b>GR06</b> Pernambuco, Alagoas e Paraíba	19	7	3	9	3	22
<b>GR07</b> Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins	40	16	19	5	12	52
<b>GR08</b> Bahia e Sergipe	24	6	13	5	21	45
<b>GR09</b> Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí	40	10	25	5	5	45
<b>GR10</b> Pará, Maranhão e Amapá	20	6	10	4	20	40
<b>GR11</b> Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima	7	3	3	1	26	33
<b>Total</b>	<b>426</b>	<b>177</b>	<b>196</b>	<b>53</b>	<b>228</b>	<b>654</b>

## RADIOINTERFERÊNCIAS

De modo a garantir o uso eficiente do espectro, a Anatel desenvolveu, ao longo do ano, 738 ações de combate a radiointerferências, atividades que têm impacto direto na segurança da sociedade – principalmente as relacionadas com risco à vida –, uma vez que as interferências podem:

- prejudicar a navegação dos aviões comerciais e aumentar as chances de acidentes aéreos; e
- no Serviço Móvel Pessoal, resultar em queda na transmissão, comprometendo serviços públicos – como bombeiros, polícia, ambulâncias.

As radiointerferências podem, ainda, degradar ou interromper as transmissões de canais de televisão e de rádios comerciais AM e FM.

## RADIODIFUSÃO

A Anatel também realizou no exercício 5.942 ações de fiscalização relativas aos serviços de radiodifusão. Esse trabalho envolveu, principalmente:

- verificação de emissão de radiação fora da banda autorizada, intensidade de emissão de radiação e radiointerferência;
- fiscalização das obrigações de veiculação da Voz do Brasil pelas emissoras de rádio e de veiculação de comunicações oficiais pelas emissoras de rádio e TV; e
- fiscalizações nas rádios comunitárias para verificação da vedação de veiculação de propaganda comercial.

## COOPERAÇÃO COM O MC

Em junho de 2012, foi firmado entre a Anatel e o Ministério das Comunicações o [Acordo de Cooperação 002/2012](#), para tratamento, pela Agência, de processos envolvendo os seguintes temas:

- 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.

No final do exercício, do total de 8,5 mil processos, 4,7 mil já haviam sido tratados pela Anatel e, desses, 937 estavam concluídos.

O [Acordo de Cooperação 002/2012](#) prevê que a Anatel analise processos técnicos de engenharia referentes à fase de pós-outorga dos serviços de radiodifusão e seus ancilares e auxiliares.

## TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA

Em dezembro, por meio da [Resolução 629/2013](#), a Anatel aprovou o Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC). Elaborado para disciplinar os critérios e os procedimentos para a celebração e o acompanhamento de TACs entre a Anatel e os agentes sujeitos à sua regulamentação – como concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços de telecomunicações –, o novo regulamento foi submetido a consulta pública entre março e maio de 2013 para apreciação da sociedade.

O processo de elaboração do regulamento contou, ainda, com reuniões com representantes do Tribunal de Contas da União e do Ministério Público Federal.

O TAC é um instrumento amplamente utilizado pelo Ministério Público e órgãos e entidades dos poderes executivos federal, estaduais e municipais, com a finalidade de corrigir a conduta irregular de um determinado agente e promover a reparação dos consumidores afetados. Os Termos de Ajustamento de Conduta também estabelecem medidas que previnam futuras infrações, determinando investimentos adicionais para a melhoria do serviço, em especial de sua qualidade, e a concessão de benefícios diretos aos usuários.

No âmbito da Anatel, a celebração de um TAC implicará no arquivamento dos processos do agente compromissário relacionados à conduta irregular que tenha prejudicado usuários. Somente podem ser incluídos nos TACs com a Agência processos que não tenham transitado em julgado em sede administrativa. Tanto as empresas quanto a Agência podem propor a realização do acordo.

Em troca da celebração do TAC, porém, a empresa compromissária terá de cessar a conduta e, em até seis meses, reparar danos aos usuários prejudicados. A compensação aos usuários poderá ser feita, pela compromissária, por meio da concessão temporária de benefícios diretos aos usuários, como redução, desconto, crédito ou gratuidade em tarifas e preços de serviços de telecomunicações. Além disso, a empresa poderá assumir compromissos adicionais que deverão observar cinco diretrizes:

- atendimento a áreas de baixo desenvolvimento econômico e social, por meio de ampliação da capacidade, capilaridade ou cobertura das redes de telecomunicações;
- redução das diferenças regionais;
- modernização das redes de telecomunicações;
- elevação dos padrões de qualidade propiciados aos usuários; e
- massificação do acesso às redes e aos serviços de telecomunicações que suportam acesso à internet em banda larga.

O valor de referência do TAC será a soma dos valores das multas aplicadas e estimadas nos processos do agente em tramitação na Anatel relacionados à conduta irregular. No caso de TAC preventivo, será considerado o valor estimado dos compromissos assumidos pelo agente. O prazo máximo de vigência do Termo é de quatro anos.

Caso o compromissário descumpra o TAC, estará sujeito a multas e à proibição de celebração de novos Termos de Ajustamento de Conduta com a Anatel em prazo que pode chegar a oito anos, conforme a gravidade do descumprimento.

## CÁLCULOS DE MULTAS

No exercício, a Anatel realizou consulta pública para receber contribuições da sociedade sobre a proposta de metodologias para cálculo do valor base das sanções de multa. Foram debatidas, entre fevereiro e maio, as metodologias para cálculos das multas decorrentes de irregularidades relativas a:

- qualidade, considerando o atingimento de metas e descumprimentos relativos ao método de coleta de dados para o cálculo dos indicadores;
- uso irregular do espectro de radiofrequências na execução de serviços de radiodifusão;
- uso irregular do espectro de radiofrequências na execução de serviços de telecomunicações;
- execução de outorga de serviço de telecomunicações e uso não autorizado do espectro de radiofrequências;
- homologação e certificação de produtos de telecomunicações;
- licenciamento de estações; e
- direitos dos usuários.

Ao agrupar as metodologias para cálculo de multas nesses temas, a Anatel procurou melhor harmonizar os procedimentos sancionatórios, possibilitando tratamento equivalente a infrações similares registradas em diferentes serviços de telecomunicações. A proposta da Agência – que abrange os serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia e de TV por Assinatura – teve como objetivo, ainda, adequar os métodos de cálculo ao Regulamento de Aplicação de Sanções Administrativas, aprovado pela [Resolução 589/2012](#), além de conferir maior transparência aos cálculos.

## PADOS E MULTAS

A Anatel instaurou, ao longo do exercício, 4,4 mil Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados), número 9,9% maior que o registrado no exercício anterior. O número de Pados encerrados, por sua vez, caiu de 13,1 mil, em 2012, para 4,2 mil, em 2013. Essa redução – de 68,4% – deve-se ao fato de que, em 2012, houve um número grande de Pados encerrados devido ao arquivamento de processos recebidos, desde 2011, do Ministério das Comunicações.

Entre os principais motivos de instauração de Pados, em 2013, destacam-se:

- descumprimento de metas previstas no Plano Geral de Metas para a Universalização do STFC (PGMU);
- descumprimento de medida cautelar;
- descumprimento dos indicadores de qualidade;
- interrupções na prestação do serviço;
- descumprimentos referentes à central de atendimento ao usuário;
- não observância de prazos mínimos para suspensão de todo ou parte do serviço;
- venda casada (imposição de condicionamentos à contratação);
- cobrança indevida e não ressarcimento;
- descumprimento de normas relativas à competição;
- não pagamento da Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF);
- irregularidades no pagamento de ônus contratual; e

EVOLUÇÃO DOS PADOS									
Pados	Até 2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Instaurados	51.366	6.514	3.210	2.214	3.655	3.894	4.893	4.055	4.458
Encerrados	22.117	3.244	5.299	7.777	9.353	7.288	8.909	13.138	4.148

- descumprimento de obrigações de carregamento de canais.

Como resultado das ações fiscalizatórias e sancionatórias da Anatel, em 2013, foram constituídas 2,3 mil multas, que totalizaram R\$ 1,9 bilhão. No mesmo período, as multas arrecadadas somaram R\$ 90 milhões e as suspensas judicialmente, R\$ 365 milhões, conforme detalhado no gráfico a seguir. No final do exercício, a Agência havia expedido comunicados referentes a 334 multas – que somavam R\$ 673,8 milhões – informando os devedores de que o não pagamento do débito resultaria em inscrição no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e/ou na Dívida Ativa.

As variações de valores em relação ao divulgado no Relatório Anual 2012 devem-se ao trabalho constante que a Anatel realiza para estudo e atualização da base de dados das multas cadastradas em seu Sistema Integrado de Gestão de Créditos (Sigec). Entre os resultados desse esforço, destacam-se:

- a atualização da base de dados;
- a identificação de inconsistências e conflitos sistêmicos;
- o desenvolvimento de ações com o objetivo de sanar as inconsistências; e
- a criação de rotinas sistêmicas visando impedir novas inconsistências.

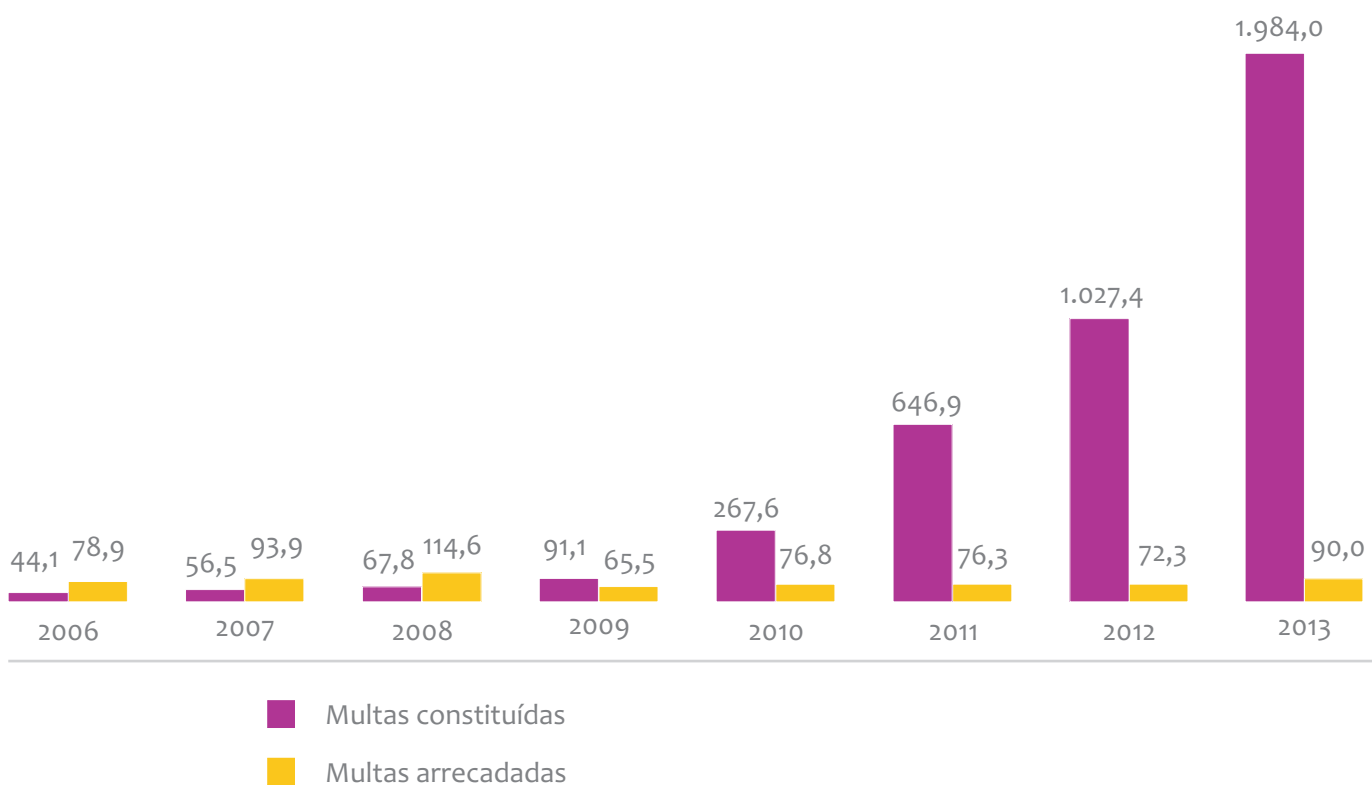
## ENTENDA MELHOR

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 (embora seja possível recorrer judicialmente). Somente após o trânsito em julgado a sanção torna-se líquida, certa e exigível e a Anatel pode adotar as ações de cobrança cabíveis.

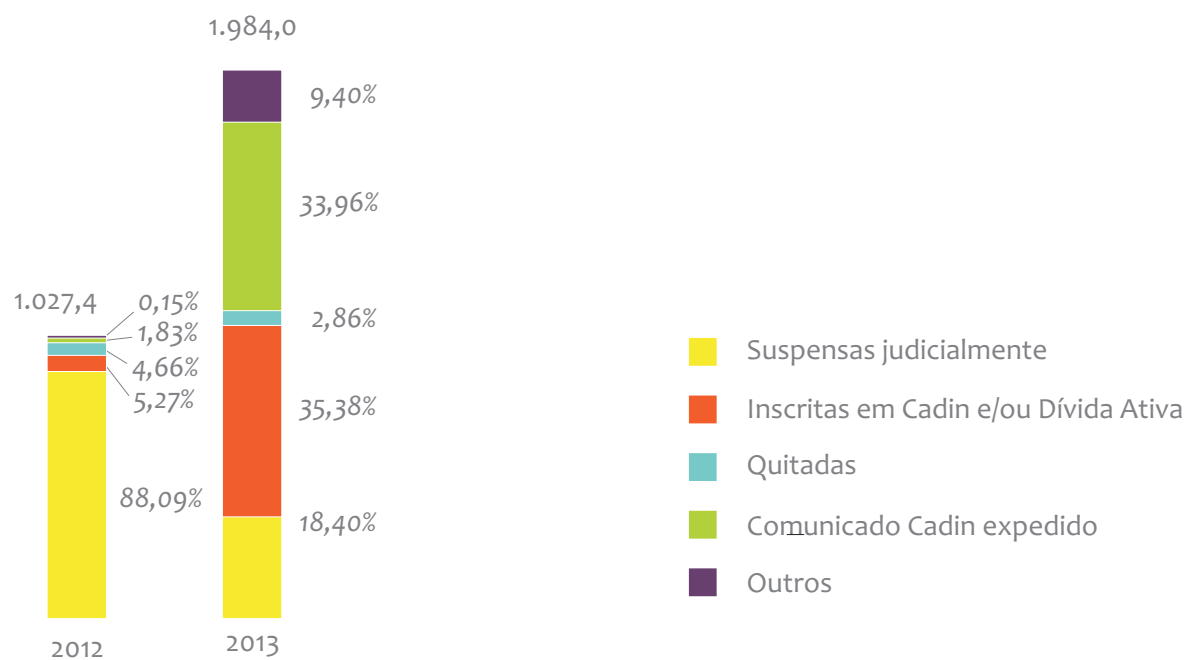
Multas arrecadadas são valores recolhidos no exercício, independentemente da data da aplicação da multa e se ocorreu, ou não, a publicação no Diário Oficial da União (DOU).

Entre 2000 e 2013, a Agência constituiu 41,7 mil multas, o equivalente, em termos financeiros, a R\$ 4,3 bilhões. Do quantitativo de sanções aplicadas e constituídas, 57,7% foram integralmente quitadas, o que correspondeu a arrecadação de R\$ 550,5 milhões. A Agência arrecadou também, nesses 13 anos, outros R\$ 3,3 milhões referentes a multas pagas parcialmente, conforme detalhado na tabela a seguir.

**MULTAS**  
(em R\$ milhões)



**Distribuição das multas constituídas**



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

## MULTAS CONSTITUÍDAS ANATEL

(2000 – 2013)

<b>Montante Arrecadado Integralmente</b>				
<b>Situação</b>	<b>Financeiro</b>		<b>Físico</b>	
	<b>Em R\$</b>	<b>Participação</b>	<b>Quantidade de multas</b>	<b>Participação</b>
Multas Arrecadadas	550.479.808,98	12,69%	24.060	57,74%
<b>Montante Arrecadado Parcialmente</b>				
<b>Situação</b>	<b>Financeiro</b>		<b>Físico</b>	
	<b>Em R\$</b>	<b>Participação</b>	<b>Quantidade de multas</b>	<b>Participação</b>
Suspensas judicialmente	2.643.654,60	0,06%	7	0,02%
Parceladas	112.878,42	0,00%	152	0,36%
CADIN e/ou Dívida Ativa	418.873,50	0,01%	575	1,38%
Comunicado (CADIN) expedido	129.038,88	0,00%	93	0,22%
Comunicado (CADIN) em fase de notificação	16.881,61	0,00%	18	0,04%
<b>Subtotal</b>	<b>3.321.327,01</b>	<b>0,07%</b>	<b>845</b>	<b>2,03%</b>
<b>Montante Não Arrecadado</b>				
<b>Situação</b>	<b>Financeiro</b>		<b>Físico</b>	
	<b>Em R\$</b>	<b>Participação</b>	<b>Quantidade de multas</b>	<b>Participação</b>
Suspensas judicialmente	2.102.778.319,65	48,49%	664	1,59%
Parceladas	4.139.509,34	0,10%	705	1,69%
CADIN e/ou Dívida Ativa	791.349.223,95	18,25%	13.415	32,19%
Comunicado (CADIN) expedido	697.883.688,42	16,09%	1.378	3,31%
Comunicado (CADIN) em fase de notificação	187.134.702,09	4,31%	602	1,44%
<b>Subtotal</b>	<b>3.783.285.443,45</b>	<b>87,24%</b>	<b>16.764</b>	<b>40,23%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.337.086.579,44</b>	<b>100,00%</b>	<b>41.669</b>	<b>100,00%</b>

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.

Fonte: Sigec

No final de 2013, 33,6% das 17,6 mil multas ainda não quitadas haviam sido inscritas pela Anatel no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e/ou na Dívida Ativa.

Para 1,5 mil multas – que somavam R\$ 698 milhões –, haviam sido expedidos comunicados para os devedores, informando-os de que o não pagamento do débito implicaria na inclusão no Cadin em até 75 dias, podendo acarretar também na inscrição do nome do devedor na Dívida Ativa.

As multas em fase de notificação correspondem, geralmente, a créditos recentemente constituídos de forma definitiva para os quais ainda não foi expedido o comunicado.

Com o objetivo de diminuir o volume de multas suspensas judicialmente – que representam 1,6% do quantitativo de sanções, mas equivalem a mais de R\$ 2 bilhões –, a Anatel, por meio de sua Procuradoria, vem atuando na esfera judicial para, a partir da decisão final, adotar as medidas de cobrança que porventura se façam necessárias.

## ATUAÇÃO INTERNACIONAL

Em 2013, 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 da União Europeia, a Agência recebeu os reguladores do Zimbábue, de Moçambique, da Guiné-Bissau, do Equador e da China. Esses encontros trataram de assuntos como gerenciamento de espectro, qualidade da banda larga, universalização, proteção dos direitos dos usuários, leilões de faixas de radiofrequência, portabilidade, roaming internacional e coordenação de posições em foros internacionais.

Na preparação para os grandes eventos internacionais, tais como a Copa do Mundo, em 2014, e as Olimpíadas e Paralimpíadas, em 2016, foram realizados, ainda, encontros técnicos com reguladores da China e do Reino Unido, países que organizaram os dois últimos Jogos Olímpicos.

No plano regional, o Brasil participou da Assembleia Geral Extraordinária da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade de Países de Língua Portuguesa (Arctel-CPLP), realizada em Portugal.

Na XVI Cúpula do Foro de Entes Reguladores de Telecomunicações da América Latina (Regulatel), o Brasil apresentou contribuições ao projeto de reforma da ata constitutiva da organização, que permitirá a adesão de novos membros e abrirá a possibilidade de aportes financeiros diretos, visando garantir, assim, a sustentabilidade daquele foro.

Essas atividades, alinhadas à Política Externa Brasileira, colaboraram para estreitar os laços da Agência no âmbito da cooperação Sul-Sul.

Em maio, a União Internacional de Telecomunicações (UIT) realizou, na Suíça, o Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações. O Brasil apresentou proposta no sentido de esclarecer o papel dos governos na governança da internet.

A delegação brasileira enviada à Sessão do Conselho da UIT realizada, também na Suíça, em junho de 2013, aprovou as propostas brasileiras de gratuidade para acesso aos relatórios finais das Conferências Mundiais de Desenvolvimento das Telecomunicações e de transparência dos projetos implementados pelos escritórios regionais da UIT. Na ocasião, o Brasil foi nomeado presidente do grupo de trabalho para elaboração dos planos estratégico e financeiro da UIT para o período 2016-2019.

De agosto em diante, o contingenciamento orçamentário imposto à Agência resultou no cancelamento de todas as missões internacionais com ônus, ou seja, que envolvessem pagamentos de diárias e passagens.

O Projeto UIT BR.98.006 foi concebido para viabilizar apoio técnico e metodológico da UIT à Anatel, visando ao aperfeiçoamento do processo regulatório e o desenvolvimento dos estudos indispensáveis para a estruturação e a modernização da Agência, o projeto teve início em 1998.

No exercício, o projeto foi atualizado no Sistema de Informações Gerenciais de Acompanhamento de Projetos (Sigap) da Agência Brasileira de Cooperação (ABC). Além disso, foi solicitada a extensão do prazo de duração do projeto por mais três anos. Os recursos

até então remanescentes no Projeto serão utilizados, prioritariamente, na capacitação em regulação das telecomunicações e no desenvolvimento do Portal Mercosul.

## ACORDO BILATERAL

Os governos do Brasil e do Peru firmaram, no exercício, acordo para que as chamadas feitas por meio das redes fixa e móvel nas cidades de Assis Brasil, no Acre, e de Iñapari e Iberia, na província peruana de Tahuamanu, fossem tarifadas como locais.

Assinado em novembro, o acordo prevê que as operadoras firmem parcerias comerciais buscando manter as tarifas próximas ou iguais às cobradas para chamadas locais. Futuramente, a iniciativa poderá ser estendida a outras áreas fronteiriças.

## CBCs

Em sua competência de representar o Brasil nos organismos internacionais de telecomunicações, sob a coordenação do Poder Executivo, a Anatel criou as Comissões Brasileiras de Comunicação (CBCs). Desde 2008, quando foram reestruturadas, são quatro as Comissões encarregadas de organizar os trabalhos nos foros internacionais de telecomunicações: Governança e Regimes Internacionais; Radiocomunicações; Normalização de Telecomunicações; e Desenvolvimento das Telecomunicações.

Por meio das CBCs, a Agência incentiva o meio acadêmico, atores privados e outros órgãos do governo a contribuir para o desenvolvimento do mercado nacional de telecomunicações. Além disso, o conhecimento gerado no Brasil por entidades voltadas à produção, à pesquisa e ao desenvolvimento de tecnologias alcança visibilidade, respeito e aceitação internacionais.

A participação nas Comissões é aberta a toda a sociedade; os interessados precisam, apenas, se cadastrar no portal da Anatel na internet.

Em virtude do contingenciamento orçamentário, nem todos os planos de trabalho das CBCs para o exercício 2013 foram implementados.

## GRANDES EVENTOS INTERNACIONAIS

Em 2013, o Brasil foi sede da Copa das Confederações, da Jornada Mundial da Juventude e do Sorteio Final da Copa do Mundo da FIFA 2014.

Esses eventos exigiram um trabalho minucioso da Agência, tendo em vista a necessidade de alocação de pessoal tanto na preparação quanto durante os eventos. O planejamento das fiscalizações para esses eventos começou em novembro de 2012, quando a Anatel criou o Grupo de Trabalho de Logística Operacional, responsável pela elaboração do Plano Operacional dos Grandes Eventos Internacionais.

Integrado por servidores lotados nas 12 cidades-sede da Copa do Mundo, esse Grupo elaborou um planejamento detalhado, a fim de assegurar o uso eficiente do espectro e fiscalizar o funcionamento dos equipamentos, além de identificar e interromper interferências nos estádios, aeroportos e espaços oficiais de transmissão pública dos jogos e de apresentações artísticas e culturais. Também como parte desse esforço, têm sido elaborados relatórios ao término de cada evento, a partir dos quais se extraem indicadores de tráfego de rede de cada prestadora – avaliação que permite o acompanhamento do desempenho das redes e a busca

de informações sobre os possíveis congestionamentos ou falhas, possibilitando a atuação preventiva.

Com o objetivo de atender aos compromissos do Brasil com a realização dos grandes eventos internacionais, foi lançada, em 2013, a segunda fase da [página](#) da Anatel com orientações regulatórias voltadas, principalmente, para entidades que necessitam operar sistemas de radiocomunicação, certificar equipamentos para uso nos eventos ou obter autorização para uso temporário do espectro. Além de um [vídeo institucional](#) desenvolvido em parceria com a Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (Secom), a página traz versões em [inglês](#) e [espanhol](#).

### ENTENDA MELHOR

No primeiro semestre de 2013, a Anatel concluiu relatório detalhado sobre o papel do órgão regulador do Reino Unido (Ofcom) nos jogos de Londres 2012, além de ter interagido com o órgão responsável pela gestão do espectro na Ucrânia para a coleta de experiências com a *Euro 2012*. No segundo semestre, uma delegação da Agência acompanhou, na Rússia, os preparativos para os jogos de inverno daquele país.

Incluindo os demais estudos de caso realizados anteriormente – Copa 2010 e Jogos Olímpicos de Pequim em 2008 –, a base de dados de *benchmarking* do projeto Reguladores Internacionais serviu como insumo fundamental para o planejamento das atividades relacionadas à gestão do espectro para os grandes eventos internacionais realizados no Brasil.

## COPA DAS CONFEDERAÇÕES

Realizada entre 15 e 30 de junho de 2013, com a participação de oito seleções de futebol, a Copa das Confederações teve jogos em seis cidades-sede (Belo Horizonte, Brasília, Fortaleza, Recife, Rio de Janeiro e Salvador). O evento foi uma oportunidade importante para que a Anatel aprofundasse os conhecimentos sobre a dinâmica de utilização dos serviços de telecomunicações em grandes eventos internacionais.

Com mais de 200 servidores da Agência envolvidos, diretamente, nos trabalhos relacionados ao evento, a Anatel expediu 129 autorizações de uso temporário do espectro; etiquetou, antes dos jogos, mais de 3,6 mil equipamentos de telecomunicações; monitorou o espectro; e evitou possíveis interferências. Além disso, a Agência fiscalizou a implementação das redes do SMP de 3ª e 4ª gerações, necessárias para o atendimento ao público.

### Oferta 4G

De modo a garantir a oferta de serviços 4G durante a Copa das Confederações – realizada em junho de 2013 –, a Anatel determinou, em março de 2013, que as empresas autorizadas a oferecer TV por Assinatura por meio de Distribuição Multiponto Multicanal (MMDS) e Acesso Condicionado (SeAC) nos municípios designados como sede da Copa das Confederações não utilizassem as faixas de 2.510 MHz a 2.570 MHz e de 2.630 MHz a 2.690 MHz a partir de 12 de abril de 2013, sob pena de suspensão das licenças de funcionamento e lacre das respectivas estações.

A Anatel determinou que as prestadoras desses serviços notificassem seus assinantes, por escrito, sobre eventuais impactos do cumprimento dessa determinação informando que:

- no caso de desinteresse do assinante na prestação dos serviços, a rescisão contratual se daria sem ônus para o assinante; e
- no caso de adequação da prestação do serviço com a retirada de canal do Plano de Serviço contratado pelo assinante, seria feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou realizado desconto na mensalidade paga pelo plano de serviço contratado.

A [Resolução 544/2010](#) estabeleceu o prazo de 30 de junho de 2013 para que as operadoras de MMDS desocupassem as faixas de 2.510 MHz a 2.570 MHz e de 2.630 MHz a 2.690 MHz, que seriam utilizadas para o 4G. As subfaixas de 2.570 MHz a 2.620 MHz permaneceram destinadas à prestação do serviço de TV por Assinatura em MMDS.

Segundo cronograma do edital de licitação da faixa de 2,5GHz, pelo menos 50% das áreas urbanas das cidades-sedes da Copa das Confederações deveriam estar cobertas por 4G até 30 de abril de 2013. As fiscalizações realizadas pela Anatel constataram que uma das prestadoras não alcançou a meta em Belo Horizonte e no Rio de Janeiro, o que resultou na instauração de um Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigação (Pado).

No final do exercício, venceram outros dois compromissos relacionados à cobertura 4G:

- atendimento, pelas quatro prestadoras, de pelo menos 50% da área urbana das sedes da Copa do Mundo de Futebol de 2014 (Cuiabá, Curitiba, Manaus, Natal, Porto Alegre e São Paulo); e
- atendimento de pelo menos 50% da área urbana da sede dos municípios que apoiarão a realização de eventos da Copa do Mundo de Futebol de 2014.

A verificação do cumprimento dessas duas obrigações será verificada no primeiro semestre de 2014.

## JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE

Evento religioso organizado pela Igreja Católica, a Jornada Mundial da Juventude foi realizada, no Rio de Janeiro, entre os dias 23 e 28 de julho de 2013.

A Anatel designou 29 servidores para as atividades de fiscalização relacionadas ao evento, trabalho que envolveu a presença de fiscais nos Centros de Gerência de Redes das Prestadoras Oi, Claro, Vivo, Tim e Nextel e no Centro Integrado de Comando e Controle Regional, coordenado pela Secretaria Extraordinária de Segurança para Grandes Eventos.

O principal foco do trabalho da Agência, durante a Jornada, foram as possíveis interferências no sistema de tradução simultânea, para o qual foram autorizadas seis frequências de FM para uso em Copacabana e outras seis para Guaratiba. A Anatel também atuou na coordenação das radiofrequências dos microfones sem fio para atender o palco/altar.

A fiscalização em campo não observou problemas sistêmicos na prestação dos serviços de telefonia móvel, embora alguns usuários possam ter percebido deterioração na qualidade – resultado da grande quantidade de pessoas aglomeradas demandando os serviços ao mesmo tempo.

## SORTEIO DA COPA DO MUNDO

Em dezembro de 2013, foi realizado na Costa do Sauípe, na Bahia, o Sorteio Final da Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014, que definiu os grupos das 32 seleções participantes do torneio principal e as cidades em que cada uma jogará na primeira fase da competição.

Divididos em quatro equipes, 12 servidores da Anatel trabalharam em atividades de teste e etiquetagem de equipamentos de telecomunicações, monitoração do espectro, tratamento de interferências, fiscalização das empresas de mídia e análise do desempenho das redes móveis.

## EXECUÇÃO DE PROJETOS

O papel da Anatel na organização dos grandes eventos internacionais vai além do monitoramento dos serviços de telecomunicações. Cabe à Anatel administrar o uso das radiofrequências envolvidas nas autorizações de uso do espectro, definitivas ou temporárias, e fiscalizar o funcionamento dos equipamentos utilizados com o objetivo de evitar interferências prejudiciais às transmissões dos jogos.

De modo a atender às demandas específicas dos grandes eventos internacionais, a Agência elaborou um planejamento estruturado em dez projetos:

1. Projeto Fiscalização;
2. Projeto Logística Operacional;
3. Projeto Administração do Espectro e Certificação;
4. Projeto Divulgação;
5. Projeto Recursos Humanos e Capacitação;
6. Projeto Infraestrutura & TI;

7. Projeto Organizadores e demais Órgãos de Estado;
8. Projeto Reguladores Internacionais;
9. Projeto Setor; e
10. Projeto Encerramento.

O detalhamento desses projetos indicou a necessidade de orçamento de R\$ 171 milhões para o período 2012-2014, distribuídos conforme o gráfico abaixo. Em 2012, estavam previstos projetos no valor R\$ 45,7 milhões e foram executados projetos com recursos Copa no valor de R\$ 52,5 milhões, 14,9% acima do previsto. Em 2013, a realização ficou 24,9% abaixo do previsto em decorrência das economias alcançadas nos processos licitatórios, bem como do adiantamento dos investimentos de 2013 que foram realizados em 2012.

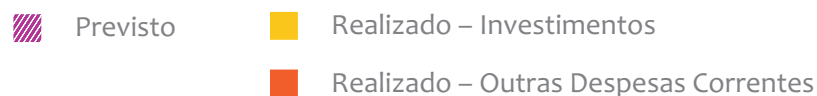
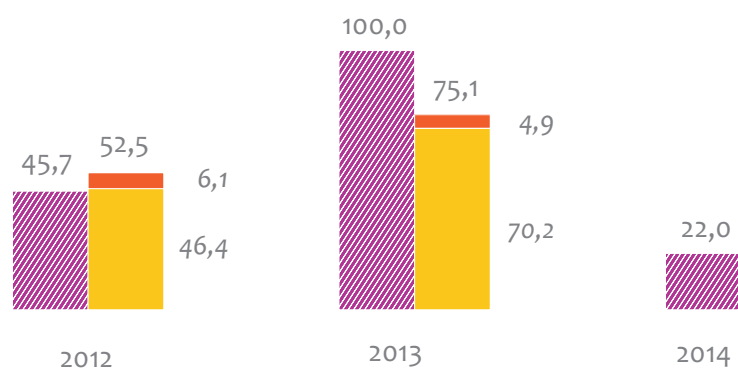
Considerando os valores acumulados de 2012 e 2013, que previam gastos da ordem de R\$ 145,7 milhões, a Anatel executou R\$ 127,6 milhões, valor 12,4% inferior que o previsto.

Como resultado das contratações que têm sido realizadas desde 2012, a Anatel encontrava-se, no final de 2013, equipada para fazer frente às atividades de fiscalização necessárias aos grandes eventos internacionais, em especial a Copa do Mundo de 2014.

Com a infraestrutura renovada, a Agência ganhará em eficiência: com os equipamentos e sistemas adquiridos, o desempenho das atividades de fiscalização será aperfeiçoado e a capacidade de obtenção de dados e informações de forma ágil e precisa auxiliará no acompanhamento das obrigações regulamentadas pela Anatel.

### PROJETO COPA

Valor previsto para o período 2012–2014: R\$ 171,0 milhões



# RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Ao longo do ano, a Anatel realizou 7,6 milhões de atendimentos a consumidores de serviços de telecomunicações, registrando crescimento de 20,8% em relação ao exercício anterior.

A maioria desses atendimentos – 92,5% do total – foi feito por meio da Central de Atendimento da Agência, que funciona pelos telefones 1331 e 1332, esse último, exclusivo para atendimentos a pessoas com deficiência auditiva ou da fala. Em relação a 2012, houve crescimento significativo dos atendimentos por internet, que passaram de 390 mil para 541 mil – aumento de 38,9%.

Os demais canais de atendimento (carta, fax, e-mail e Sala do Cidadão) somaram menos que 0,5% dos atendimentos realizados pela agência em 2013, conforme detalhado na tabela abaixo. A média mensal de atendimentos, que em 2012 era de 529 mil, passou para 639 mil no exercício 2013.

## ATENDIMENTO E TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES

Os consumidores dos serviços de telecomunicações podem fazer solicitações à Anatel por meio de diversos canais de atendimento. O mais utilizado é a Central de Atendimento Telefônico que, em 2013, realizou cerca de 600 mil atendimentos ao mês – ou quase 30 mil atendimentos a cada dia de funcionamento. Para tanto, a Anatel conta com uma estrutura terceirizada, com cerca de 700 atendentes.

Quando um consumidor entra em contato com a Central, ele pode receber uma orientação ou tirar uma dúvida com o atendente, que utiliza scripts elaborados pela Anatel com as principais informações demandadas pelo público. Pode, também, registrar pedidos de informação que precisam de mais tempo para resposta e registrar denúncias ou reclamações.

Em 2013, 40% dos atendimentos geraram registros, que também podem ser feitos pelo consumidor por meio dos demais canais de atendimento, como a internet, as Salas do Cidadão presentes em todas as capitais do País ou correspondência. Os registros mais comuns (99% dos casos) foram reclamações, encaminhadas para que as prestadoras as respondam diretamente ao usuário, com qualidade e em até cinco dias úteis.

A Anatel monitora a quantidade e o motivo das reclamações contra cada operadora, o tempo que elas levam para responder e, por amostragem, a qualidade das respostas para cobrar das prestadoras um nível de atendimento cada vez melhor.

<b>ATENDIMENTOS REALIZADOS</b>					
<b>Tipo</b>	<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>Varição (2012 – 2013)</b>
Atendimentos telefônicos	5.941.984	93,55%	7.099.418	92,54%	19,48%
Atendimentos via internet	389.275	6,13%	540.552	7,05%	38,86%
Outros	20.558	0,32%	31.419	0,41%	52,83%
<b>Total</b>	<b>6.351.817</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.671.389</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,77%</b>

Quase seis em cada dez atendimentos realizados pela Central da Anatel não geraram registros formais de solicitação e se referiram a demandas como esclarecimento de dúvidas, pedidos de orientação e acompanhamentos de processos, o chamado “Atendimento 1º Nível”.

Entre os tipos de atendimento, o maior crescimento foi registrado nas reclamações contra as prestadoras de telecomunicações, que totalizaram 3,1 milhões em 2013 – número 31,1% maior do que o registrado no ano anterior. As reclamações responderam por 40,6% do total de atendimentos realizados pela Agência, contra 37,4% no ano anterior.

As reclamações dos consumidores ajudam a Agência a:

- calcular e divulgar o *Ranking* das Operadoras (Índice de Desempenho no Atendimento, que possibilita à sociedade conhecer e comparar as empresas que melhor atendem às demandas do consumidor);
- identificar os principais problemas das operadoras e atuar de forma preventiva ou aprimorar as regras existentes; e
- realizar, quando necessário, ações de fiscalização e de acompanhamento e controle, que podem resultar em multas ou medidas cautelares contra as operadoras.

<b>ATENDIMENTOS POR TIPO</b>					
<b>Tipo</b>	<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>Varição (2012 – 2013)</b>
Atendimento 1º nível	3.912.415	61,59%	4.500.990	58,67%	15,04%
Reclamações	2.374.504	37,38%	3.113.154	40,58%	31,11%
Pedidos de informação	50.595	0,80%	44.633	0,58%	-11,78%
Outros	14.303	0,23%	12.612	0,17%	-11,82%
<b>Total</b>	<b>6.351.817</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.671.389</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,77%</b>

Dentre as solicitações que geraram registros na Anatel, o Serviço Móvel Pessoal foi o mais reclamado, concentrando 43,7% das reclamações. Em 2013, foram registradas 1,36 milhão de reclamações contra prestadoras do serviço, um aumento de 19,4% em relação a 2012. Embora conte com um número inferior de acessos em serviço, a modalidade pós-paga foi responsável por 71% das reclamações de consumidores contra as prestadoras do Serviço Móvel Pessoal. Apesar de ainda liderar o ranking, as reclamações contra o SMP foram as que registraram o menor crescimento entre 2012 e 2013.

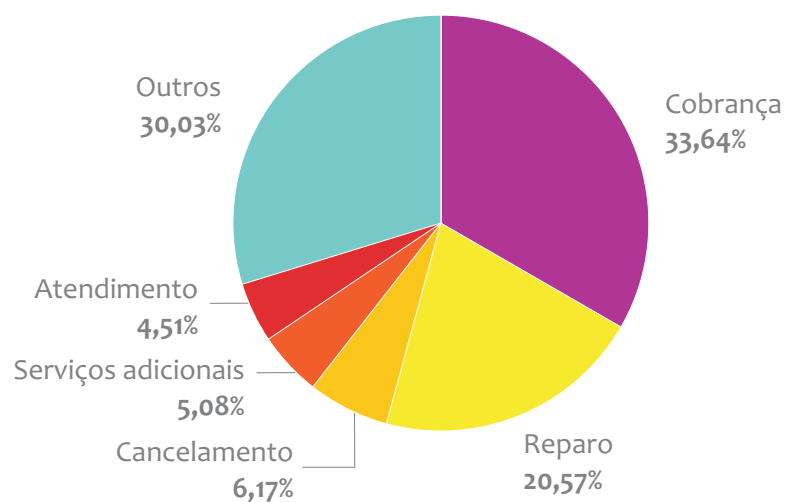
O segundo serviço com maior número de reclamações foi o Serviço Telefônico Fixo Comutado, com 988 mil reclamações, ou 31,8% do total.

<b>RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO</b>					
<b>Serviço</b>	<b>2012</b>		<b>2013</b>		<b>Varição (2012 – 2013)</b>
SMP	1.139.493	47,98%	1.360.158	43,69%	19,37%
<i>SMP Pós-pago</i>	858.011	36,13%	969.241	31,13%	12,96%
<i>SMP Pré-pago</i>	281.482	11,85%	390.917	12,56%	38,88%
STFC	700.255	29,49%	988.848	31,76%	41,21%
SCM	299.589	12,62%	445.866	14,32%	48,83%
SEAC	182.788	7,70%	268.188	8,62%	46,72%
Outros	52.379	2,21%	50.094	1,61%	-4,36%
<b>Total</b>	<b>2.374.504</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.113.154</b>	<b>100,00%</b>	<b>31,11%</b>

Os aspectos relativos à cobrança, como é o caso de contestações de contas e de cobrança de pacotes de serviços, foram o principal motivo das reclamações contra as prestadoras. Pouco mais de um terço (33,6%) das reclamações se enquadram nesse motivo, que é seguido pelas reclamações relativas a reparo (em geral, assuntos ligados à qualidade de serviço), com 20,6% das reclamações.

#### PRINCIPAIS ASPECTOS RECLAMADOS

---



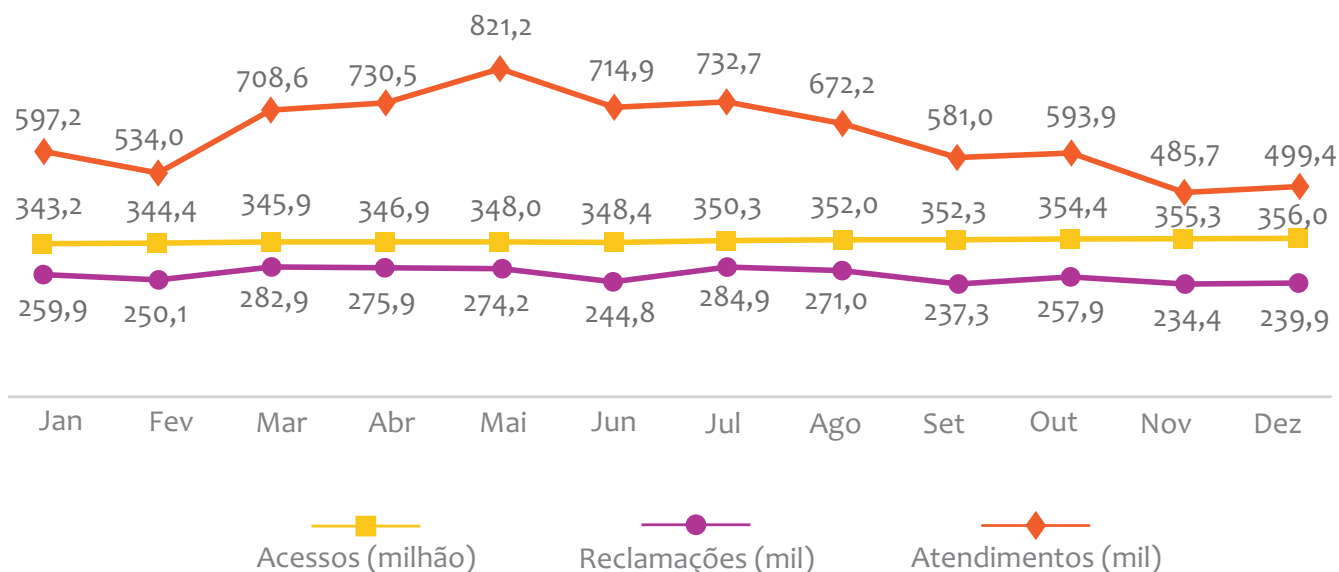
Com base nos registros de atendimento da Anatel, também é possível identificar, dentro dos serviços, quais foram os motivos que mais geraram reclamações na Central de Atendimento da Agência. As reclamações mais frequentes no exercício foram:

- questões relativas à cobrança do Serviço Móvel Pessoal pós-pago, que corresponderam a 14,82% de todas as reclamações registradas na Anatel em 2013;
- questões relativas a reparo (qualidade) do Serviço Telefônico Fixo Comutado, com 9,55% do total de reclamações;

- questões relativas a reparo (qualidade) do Serviço de Comunicação Multimídia, com 9,24% do total; e
- questões relativas a cobrança do STFC, com 7,12% do total.

Durante o ano de 2013, as prestadoras de serviços de telecomunicações responderam 99,4% das reclamações registradas pelos consumidores junto à Anatel, sendo que 83,9% foram respondidas pelas empresas no prazo máximo de cinco dias úteis.

## EVOLUÇÃO DE ACESSOS, ATENDIMENTOS E RECLAMAÇÕES



## IDA

Toda reclamação registrada nos canais de atendimento da Anatel é encaminhada para a operadora responsável. A Agência passa a acompanhar como – e em quanto tempo – esta reclamação será respondida. Os dados gerados nesse processo permitem, desde 2009, o cálculo do Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras quanto a agilidade e a eficiência delas em responder essas demandas. O Índice permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora, para os serviços de telefonia fixa local, telefonia móvel e TV por Assinatura.

De forma resumida, o IDA considera:

- a quantidade de reclamações em relação ao tamanho da operadora (índice de reclamações);
- a porcentagem de reclamações que foram resolvidas pelas operadoras no prazo (taxa de resolvidas em cinco dias úteis);

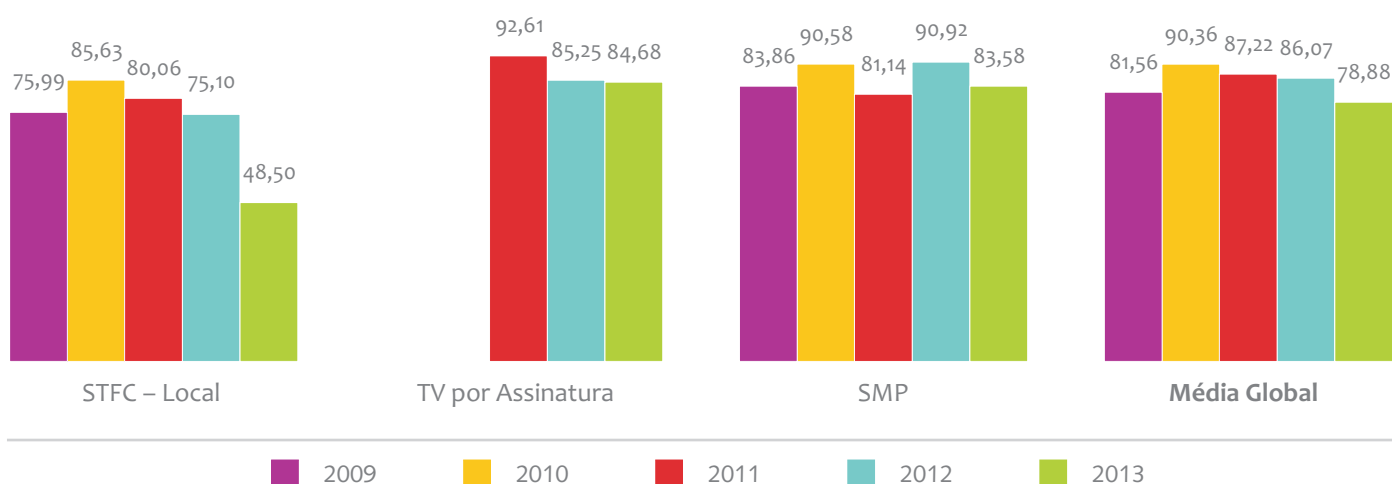
- a porcentagem de reclamações que foram reabertas pelos consumidores após serem consideradas resolvidas pelas operadoras (taxa de reabertas); e

- a porcentagem de reclamações que foram registradas e resolvidas pelas operadoras nos três meses anteriores ao mês de referência do IDA (taxa de resolvidas no período).

De forma geral, as prestadoras de serviços de telecomunicações sofreram quedas nos índices de atendimento durante o ano de 2013, em comparação com o período anterior. A principal queda foi registrada no serviço de telefonia fixa local, que teve um índice médio de 48,5 no ano, conforme o gráfico abaixo. O desempenho obtido pelas prestadoras no IDA é um dos insumos para a elaboração dos diagnósticos que subsidiam o planejamento das ações de fiscalização e acompanhamento e controle pela Anatel.

### EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO NO ATENDIMENTO

Média anual



## ATENDIMENTO, COBRANÇA E OFERTA

Com o propósito de aperfeiçoar o tratamento dado pela regulamentação ao atendimento, à cobrança e à oferta de serviços de telecomunicações – principais causas das reclamações dos consumidores –, a Anatel iniciou, em 2010, o processo de alteração das regras a serem observadas pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações de todo o País.

A proposta de novas regras – elaborada com base nas reclamações mais frequentes dos consumidores junto aos Canais de Atendimento da Anatel – foi submetida à apreciação da sociedade por meio de consulta pública destinada a receber comentários e contribuições da sociedade e, também, debatida com os integrantes do Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicações (C dust).

As disposições normativas sobre atendimento, cobrança e oferta para os serviços de telefonia fixa e móvel, de comunicação multimídia (acesso à internet em banda larga) e de TV por Assinatura encontram-se dispersas em vários regulamentos e, como resultado, é comum que essas regras sejam diferentes, a depender do serviço de telecomunicações.

Com a evolução e o desenvolvimento desses serviços – o Brasil já ultrapassou o patamar de 350 milhões de acessos em todo o País –, tornou-se fundamental que os consumidores possam manusear com facilidade os regulamentos para prevenir e repudiar situações contrapostas a seus direitos e às normas atribuídas às prestadoras.

Além disso, em razão da convergência tecnológica e de serviços, é forte a tendência de o mercado

comercializar, atender e cobrar diferentes serviços de telecomunicações sob a contratação de uma única oferta conjunta de serviços (os combos), o que sugere uma adaptação da regulamentação a fim de abranger questões típicas dessa nova realidade.

A proposta submetida a consulta pública buscou padronizar, entre as prestadoras dos serviços de telefonia fixa e móvel, de comunicação multimídia e de TV por assinatura, as regras de atendimento, oferta e cobrança ao consumidor. O texto também propõe a criação de dispositivos para aumentar a transparência das prestadoras em sua relação com os consumidores.

A proposta de novo regulamento é parte do projeto de convergência de normas e simplificação de instrumentos normativos em andamento na Anatel, com vistas à maior eficácia da regulação setorial.

Dentre as principais inovações incorporadas à proposta, encontram-se a possibilidade de cancelamento automático do contrato (sem intervenção de atendente); a criação de um espaço na página da prestadora na internet onde o assinante terá acesso ao histórico de suas demandas e a serviços como segunda via de fatura e relatório detalhado dos serviços cobrados; a criação de um Portal de Comparação, onde o usuário poderá conhecer e avaliar as ofertas das prestadoras e escolher a mais adequada ao seu perfil; e o tratamento normativo específico para ofertas conjuntas (*combos*).

Além dessas inovações, a proposta de Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta a Usuários de Serviços de Telecomunicações encaminhada ao Conselho Diretor também amplia o prazo para apresentação de contestação de débitos, cria regras claras de restituição de valores e determina o rastreamento de demandas independentemente do número do protocolo.

## PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Em novembro, a Anatel e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon) assinaram termo de cooperação técnica com o objetivo de consolidar as ações conjuntas dos dois órgãos na proteção dos direitos do consumidor de serviços de telecomunicações.

Com o acordo, os dois órgãos atuarão para, entre outros pontos:

- fortalecer o intercâmbio de informações e dados relativos às reclamações registradas contra as prestadoras de serviços de telecomunicações na Anatel e nos Procons, por meio do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Sindec);
- identificar os principais problemas enfrentados pelos consumidores;
- propor aprimoramentos nas regras de proteção aos consumidores de telecomunicações; e
- realizar ações de educação sobre as relações de consumo, como a publicação de manuais e cartilhas.

Na Anatel, o acordo representou mais um passo para o aprofundamento da proteção do consumidor. Desde a reestruturação da Agência, em maio de 2013, foram adotadas diversas ações nesse sentido, como a aprovação do novo regulamento do Conselho de Usuários e a elaboração do Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta a Usuários de Serviços de Telecomunicações.

A assinatura do acordo foi feita em observância às ações previstas no Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), lançado pela Presidência da República em março de 2013, com o objetivo de garantir a melhoria na qualidade de produtos e serviços, além de incentivar o desenvolvimento das relações de consumo.

## CDUST

O Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust) é um foro que reúne representantes do governo, de órgãos de defesa do consumidor, de prestadores e de usuários dos serviços de telecomunicações, e que tem por objetivo assessorar o Conselho Diretor da Anatel em decisões relativas ao tema.

De modo a fortalecer a sua atuação, a Anatel elaborou, em 2013, proposta de alteração do Regimento Interno do Comitê. Colocada em consulta pública em dezembro de 2013, a proposta inclui a previsão de que os mandatos dos conselheiros tenham prazos intercalados, de modo a dar maior continuidade aos debates, e aumenta o peso da sociedade na composição do Comitê. Até a aprovação do novo Regimento Interno e a realização de processo eletivo, os mandatos dos membros do Cdust foram mantidos cautelarmente.

No ano de 2013 foram realizadas quatro reuniões do Cdust. Dentre os assuntos discutidos, destacam-se:

- avaliações e sugestões sobre o Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta dos Serviços de Telecomunicações, tema discutido nas três primeiras reuniões de 2013 e por meio de documento enviado à Agência, após a consulta pública;
- avaliações e sugestões sobre o Regulamento de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), durante o período de consulta pública;
- considerações sobre o Portal do Consumidor da Anatel, sendo também apresentadas sugestões de melhoria em momentos distintos das reuniões do Comitê, com troca de documentos e reuniões em São Paulo entre representante do Cdust e a Anatel.

## CONSELHOS DE USUÁRIOS

Em 2013 a Anatel aprovou, após debate com a sociedade por meio de consulta pública, a revisão do Regulamento do Conselho de Usuários. A esses colegiados, órgãos opinativos mantidos pelas grandes prestadoras e integrados por usuários de serviços telecomunicações e por entidades que atuam na defesa do consumidor, cabe avaliar os serviços e a qualidade de atendimento, bem como apresentar propostas e sugestões para a melhoria dos serviços.

Até a publicação da [Resolução 623/2013](#), que aprovou o novo Regulamento, apenas as concessionárias de telefonia fixa estavam obrigadas a manter Conselhos de Usuários. Com a mudança, essa obrigatoriedade foi estendida a todos os prestadores dos serviços de telefonia fixa e móvel, de Comunicação Multimídia (banda larga fixa), de TV por Assinatura e Móvel Especializado, que possuam mais de um milhão de clientes, computados nacionalmente.

As empresas deverão manter conselhos em todas as regiões em que possuem pelo menos 50 mil acessos em serviço. Assim, todos os grandes grupos de telecomunicações que atuam no Brasil deverão manter ao menos um conselho por região do País (Norte, Nordeste, Centro-Oeste, Sul e Sudeste), conforme quadro abaixo:

De acordo com o novo regulamento, os conselhos serão compostos por até 12 conselheiros, sendo que seis vagas são destinadas a órgão e entidades que atuam na defesa do consumidor e outras seis aos usuários dos serviços, afora os suplentes escolhidos dentre os candidatos com melhor votação. Cabe às prestadoras, sob a supervisão da Anatel, a viabilização e a manutenção desses conselhos, o que inclui a realização de eleições dos representantes, a organização das reuniões e o custeio das ações necessárias para tanto.

Os conselhos poderão contribuir com propostas para a melhoria da qualidade dos serviços, bem como enviar relatórios a respeito do desempenho das empresas

DISTRIBUIÇÃO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS						
Grupo/Prestadora	Norte	Nordeste	Centro-Oeste	Sul	Sudeste	Total
Oi	1	1	1	1	1	5
Telefônica/Vivo	1	1	1	1	1	5
Embratel/Net/Claro	1	1	1	1	1	5
CTBC Telecom	-	-	1	-	1	2
Sercomtel	-	-	-	1	-	1
TIM	1	1	1	1	1	5
GVT	Opcional	1	1	1	1	4
SKY	1	1	1	1	1	5
Nextel	-	1	1	1	1	4
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>36</b>

para a Anatel. Essas análises serão encaminhadas ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust). As primeiras eleições para implantação dos Conselhos de Usuários serão concluídas até maio de 2014.

## AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

Ao longo do ano, a Anatel realizou 52 consultas públicas com o objetivo de submeter minuta de ato normativo, documento ou assunto de interesse relevante a comentários e sugestões do público em geral. Com o objetivo de debater ou apresentar, oralmente, matéria de interesse relevante, a Agência realizou, no exercício, 13 audiências públicas. Sempre que possível, essas reuniões foram transmitidas, ao vivo, pelo portal da Anatel na internet, conforme estabelece o novo Regimento Interno da Agência

De modo a permitir uma participação mais qualificada dos órgãos de defesa do consumidor e das entidades representativas dos usuários nas audiências e nas consultas públicas organizadas pela Anatel, a Agência realizou, em 2013, reuniões com a Secretaria Nacional do Consumidor, do Ministério da Justiça, para discutir temas como o Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta e o Regulamento do Conselho de Usuários. Com o mesmo objetivo, as minutas dos dois regulamentos foram apresentadas ao Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust), que conta com representantes de usuários.

Destinada a debater com a sociedade a proposta de Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta a Consumidores de Serviços de Telecomunicações, a Consulta Pública 14 foi a que recebeu, em 2013, o maior número de contribuições da sociedade, mais de 700.

## INTERAÇÃO COM O LEGISLATIVO

Ao longo de 2013, a Anatel esteve 30 vezes no Congresso Nacional para prestar esclarecimentos sobre temas como a reestruturação e a atuação da Agência, a qualidade dos serviços, a destinação da faixa de 700 MHz, as denúncias de espionagem americana e o marco civil da internet, entre outros assuntos.

A Anatel participou de reuniões do Grupo de Trabalho encarregado de estudar um novo marco para o setor de telecomunicações, que culminou na apresentação de quatro projetos de lei na Câmara dos Deputados. Ao longo do ano, a Agência esteve presente, também, em diversas reuniões para tratar de eventual regulamentação da [Lei 12.841/2013](#), que estabeleceu a possibilidade de utilização das redes de telefonia móvel para a localização de pessoas desaparecidas.

No exercício, a Anatel acompanhou 126 novas matérias legislativas – 107 na Câmara e 19 no Senado. No total, 1.011 propostas em tramitação (328 principais e 683 apensadas) eram acompanhadas pela Agência, sendo 854 originadas na Câmara e 157 no Senado Federal.

A Agência manifestou seu posicionamento institucional sobre projetos de lei 61 vezes perante o Ministério das Comunicações, além de ter respondido a questionamentos do Congresso Nacional.

A Anatel mantém interlocução constante com o Ministério Público em suas instâncias federal e estadual e com outros entes públicos por meio do envio de informações e da participação em eventos sobre os direitos dos usuários.

A Agência esteve por 11 vezes em Comissões Parlamentares de Inquérito (CPIs) de legislativos

estaduais e em duas oitivas de CPIs municipais que debatiam a qualidade da prestação da telefonia móvel. Além destas, esteve 15 outras vezes em audiências públicas promovidas por assembleias legislativas e em 33 eventos de câmaras de vereadores. Os principais assuntos discutidos foram a qualidade do SMP, telefonia móvel em distritos e direitos dos usuários de telecomunicações.

## AÇÕES DE COMUNICAÇÃO

Mantendo o esforço que vem sendo desenvolvido ao longo dos últimos anos, a Anatel realizou ações de disseminação de informações de interesse da sociedade por meio da publicação de notícias no portal da Agência. Em 2013, foram publicadas 509 notícias, que foram distribuídas via e-mail para cerca de seis mil assinantes.

O relacionamento com a imprensa se deu, também, por meio de atendimentos por telefone e e-mail, além de organização de entrevistas coletivas e individuais.

Além disso, foram atualizadas e produzidas cartilhas destinadas à sociedade. No portal da Anatel na internet estão disponíveis, para leitura e download, por parte dos interessados, materiais sobre acessibilidade, universalização, principais direitos dos usuários e obrigações das prestadoras, certificação de produtos, nono dígito e telefone popular, entre outros temas.

Também merece destaque, entre as ações desenvolvidas em 2013, na área de comunicação social, o aperfeiçoamento de perfis no Twitter ([http://twitter.com/anatel\\_informa](http://twitter.com/anatel_informa)) e no Facebook (<http://www.facebook.com/anatel.informa> e <http://www.facebook.com/anatel.qualidade.banda.larga>). Por meio desses canais, os interessados nas atividades 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.

O perfil Anatel Informa no Facebook obteve 13,5 mil “curtidas” desde sua criação, em março de 2012, e, em 1º de novembro de 2013, registrou o recorde de visualizações de publicações (8,6 mil pessoas). O perfil da Anatel destinado à divulgação do projeto de medição da banda larga, lançado em agosto de 2012, obteve 7,3 mil “curtidas” e registrou o maior número de visualizações (1,8 mil) no dia 12 de junho de 2013. Criado em fevereiro de 2012, o perfil no Twitter tinha, no final do exercício, 9,7 mil seguidores.

Por meio das notícias no portal e publicação nas redes sociais, a Anatel promoveu, em março, a campanha da Semana do Consumidor, com o objetivo de relembrar alguns direitos básicos previstos na regulamentação editada pela Agência ao longo de sua história. O objetivo das mensagens não foi esgotar o tema Direitos do Consumidor, mas ressaltar os principais direitos e despertar a curiosidade nos interessados em conhecer melhor a regulamentação do setor.

## PORTAL E BIBLIOTECA

Ao longo do ano, o portal da Anatel recebeu mais de 60 milhões de acessos – volume 15,4% maior que o registrado no exercício anterior. No final do ano, estavam disponíveis na internet 189,3 mil documentos, sendo que 14,7 mil deles foram publicados em 2013.

No final do ano, estava em fase final o *Portal do Consumidor*. Com lançamento previsto para o primeiro trimestre de 2014, essa nova área pretende reunir informações de interesse dos usuários de serviços de telecomunicações – como direitos e deveres, dados estatísticos e indicadores de atendimento.

O número de assinantes do *Correio Anatel*, por sua vez, permaneceu praticamente inalterado: eram 15,1 mil no final do exercício – queda de 2,6% em relação a 2012. Pelo *Correio Anatel*, os usuários do portal recebem relação das publicações da Agência. A periodicidade é determinada pelo assinante no momento do cadastramento.

O acervo da Biblioteca da Anatel é constituído por livros, periódicos, multimeios e trabalhos acadêmicos. Até dezembro de 2013, o acervo da Biblioteca contava com 22.554 itens localizados na Sede, nas Gerências Regionais e nas Unidades Operacionais da Agência, sendo 6.918 livros, 14.339 periódicos, 1.030 multimeios e 267 trabalhos acadêmicos.

Todo esse acervo está disponível para consulta do público externo.

## VISTA DE PROCESSOS

No exercício, a Anatel recebeu 8,1 mil solicitações de vistas/cópias de processos. Como resultado do projeto-piloto iniciado em 2012 para atendimento às solicitações de cópias através da digitalização dos processos, foram economizados no atendimento documental da sede, desde outubro de 2012, cerca de R\$ 13 mil. Para os usuários, os custos tiveram diminuição de 74% após a implantação da central de digitalização, chegando a zero em muitos casos. No final do exercício, praticamente todos os processos localizados em Brasília estavam disponíveis em formato digital. Com a medida, o tempo médio para disponibilização dos arquivos aos interessados caiu de dez para apenas dois dias.

## SMS DE BOAS VINDAS

No exercício, a Anatel e o Itamaraty expandiram o projeto *SMS de Boas-Vindas*, que tem como objetivo facilitar o contato dos brasileiros no exterior com os consulados, a partir de colaboração de operadoras de celular.

Durante o projeto-piloto, iniciado em julho de 2012, foram enviadas mensagens de texto para brasileiros em viagem a Portugal e Espanha, com informações sobre os números de telefones dos consulados para atendimento de casos de emergência.

Após análise do funcionamento do sistema, a iniciativa foi estendida, em outubro de 2013, a outros cinco países: Argentina, Itália, França, Peru e Reino Unido.

O público-alvo do projeto são os brasileiros que viajam a turismo, negócios ou estudo, e que, em casos de dificuldades, não possuem rede de contatos no exterior que lhes possa servir de apoio.

Até o final de 2013, Claro, Oi, Tim e Vivo haviam aderido à iniciativa.

# TRANSPARÊNCIA

## BOLETIM DE JURISPRUDÊNCIA

Em outubro, foi publicada no portal da Agência na internet a primeira edição do *Boletim de Jurisprudência* da Anatel, por meio do qual a sociedade pode acompanhar o trabalho e as deliberações do Conselho Diretor, dando continuidade ao processo de ampliação da transparência das atividades da Agência.

O Boletim apresenta breve síntese, em linguagem simplificada, de decisões do Conselho Diretor. Caso deseje um aprofundamento, o leitor pode acessar, por meio do Boletim, o inteiro teor da deliberação.

Parte integrante do *Correio Anatel*, o Boletim era enviado, no final do exercício, a quase 15 mil assinantes. As deliberações do Conselho Diretor resultaram na publicação, em 2013, de quatro edições do Boletim.

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Em 2013, a Anatel recebeu 1.535 pedidos de informação baseados na *Lei 12.527/2011*, mais conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI). O tempo médio para atendimento a essas demandas foi de 11 dias, dentro, portanto, do prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por mais dez. Todas as solicitações foram respondidas no exercício.

A maioria das demandas – 66,7% do total – foi registrada por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-Sic).

# Panorama dos Serviços





# PANORAMA DOS SERVIÇOS

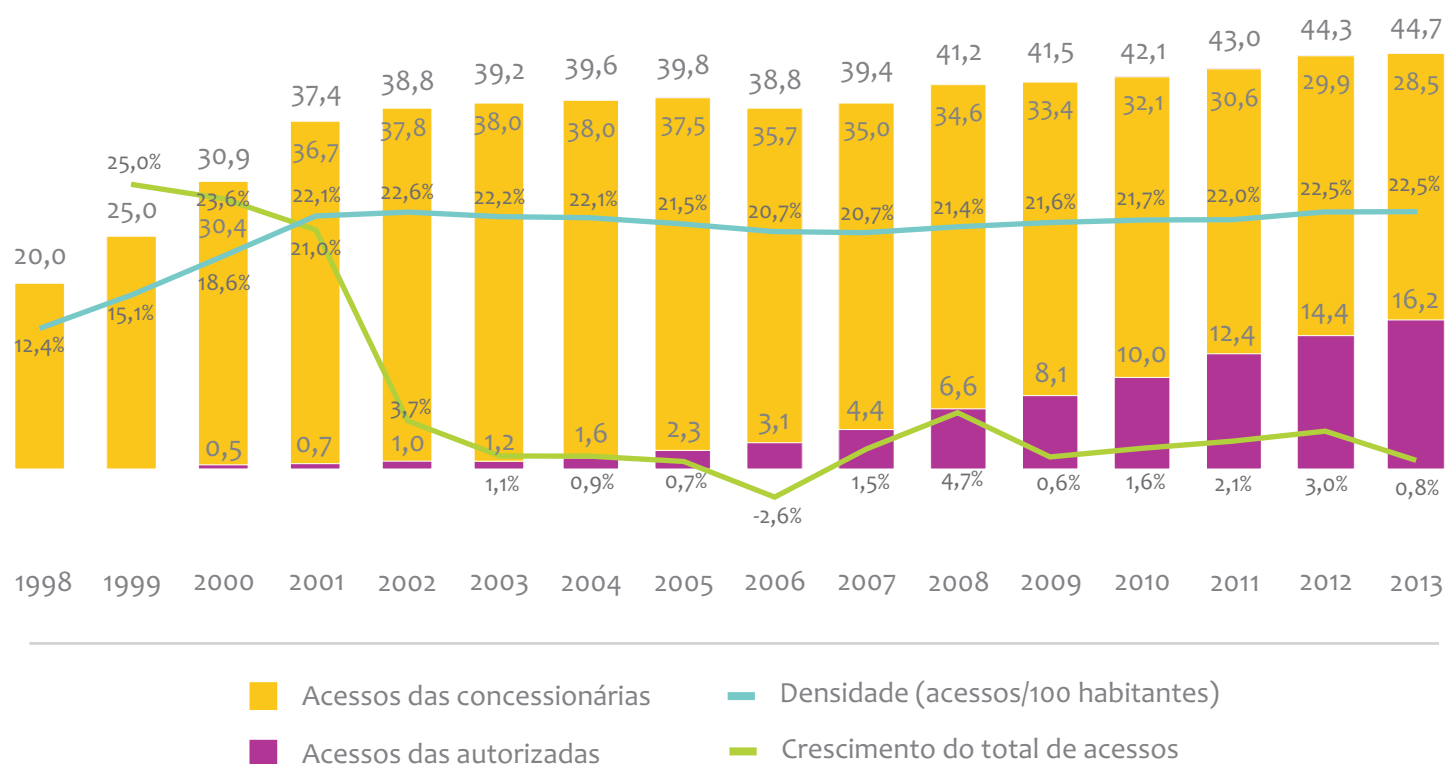
## TELEFONIA FIXA

### EVOLUÇÃO DA PLANTA

No final de 2013, o Brasil contava com 44,7 milhões de acessos do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) em serviço – o que representa um aumento de 0,9% em relação a 2012, o menor percentual desde 2010. A densidade do serviço se manteve em 22,5 acessos para cada grupo de cem habitantes, como aponta o gráfico abaixo.

Esse aumento no número de acessos de telefonia fixa, alavancado pelas empresas autorizadas, ocorreu, principalmente, pela popularização dos pacotes combos, que contemplam a oferta conjunta de vários serviços de telecomunicações, como banda larga, TV por Assinatura e telefonia móvel. O crescimento decorreu, portanto, da convergência com outros serviços e não de uma demanda direta pelo serviço de telefonia fixa.

### EVOLUÇÃO DOS ACESSOS EM SERVIÇO DO STFC (em milhões)



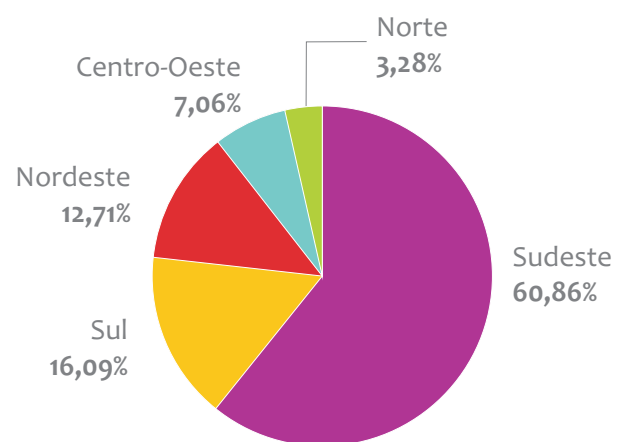
O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos

A Região Sudeste concentrava, no final do exercício, 61% dos acessos do STFC, seguida pelo Sul e Nordeste, como mostram os gráficos abaixo. Na comparação com 2012, praticamente não houve variações.

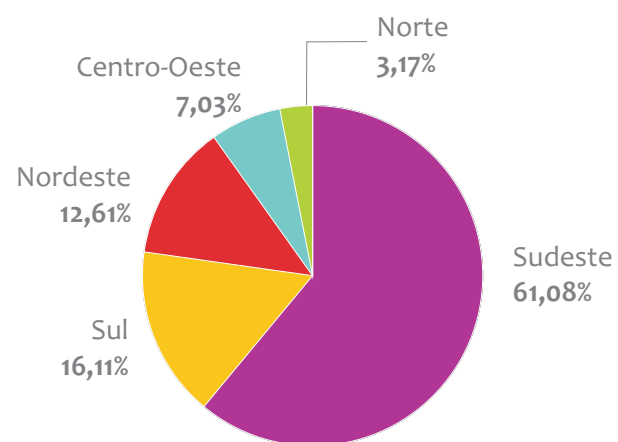
#### DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO STFC POR REGIÃO

---

2012



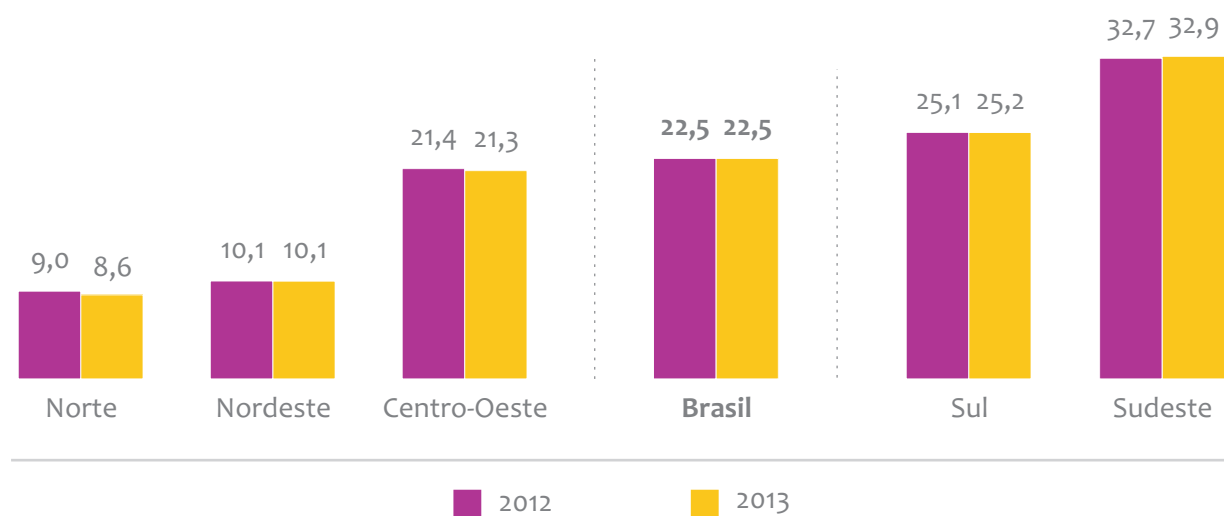
2013



## DENSIDADE

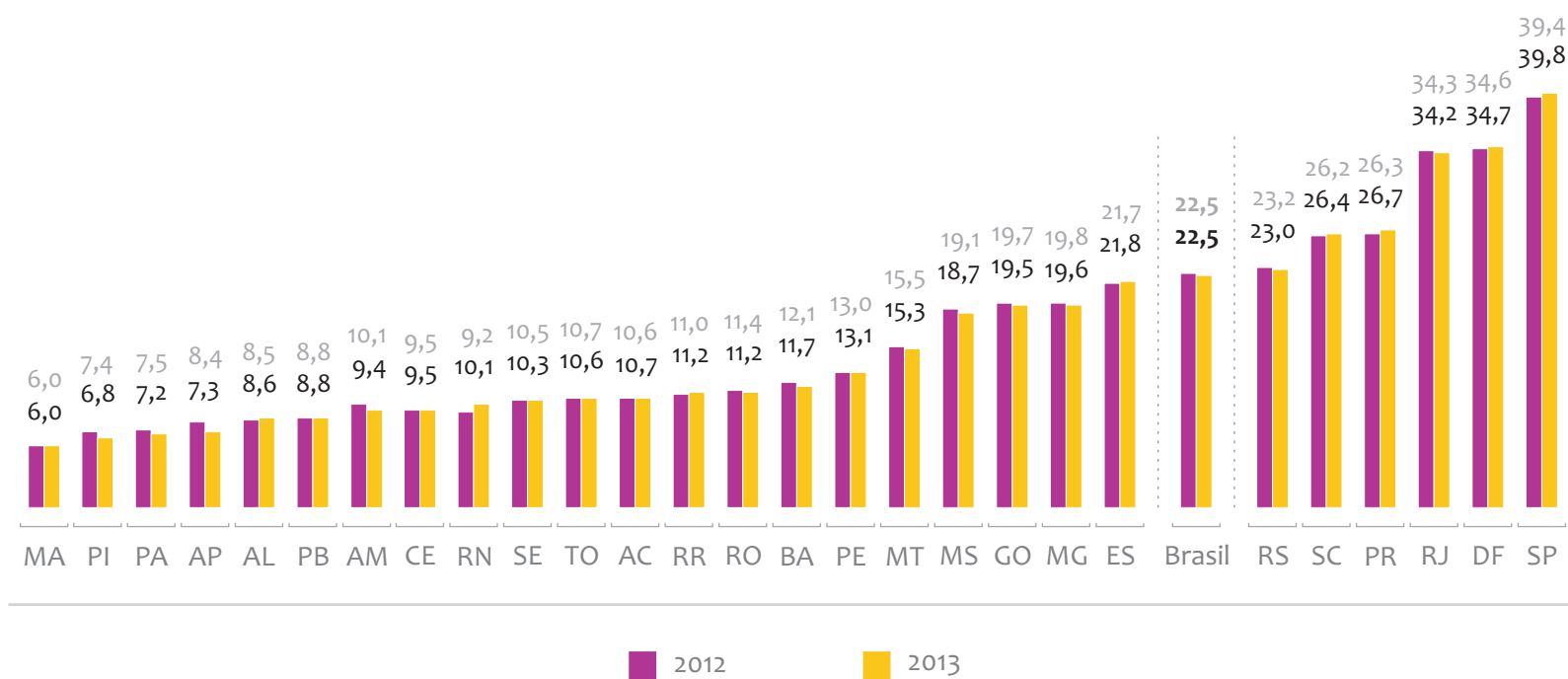
Entre 2012 e 2013, a densidade da telefonia fixa – quantidade de acessos por grupo de cem habitantes – permaneceu inalterada no Brasil (22,5) e na Região Nordeste (10,1). No Sudeste e no Sul, foram registrados aumentos de 0,6% e de 0,4%, respectivamente, em relação ao exercício anterior. Houve queda na densidade no Centro-Oeste (-0,5%) e no Norte (-4,4%).

### DENSIDADE DO STFC POR REGIÃO (acessos por 100 habitantes)



No final do exercício, o Estado de São Paulo permanecia com a maior densidade do serviço (39,8), enquanto o Maranhão possuía o menor índice (6,0). A maior queda desse indicador foi registrada no Amapá (-13,1%); o maior aumento, no Rio Grande do Norte (9,8%).

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



## QUALIDADE

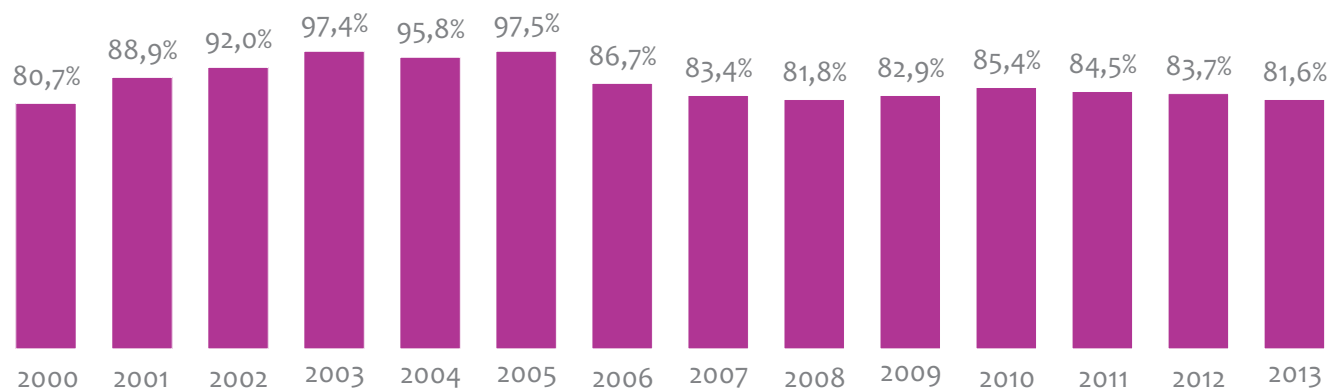
Em junho de 2013, com o início da vigência do Regulamento de Gestão da Qualidade do STFC (RGQ-STFC – aprovado pela [Resolução 605/2012](#)), a Anatel alterou processos internos de monitoramento dos indicadores de qualidade, uma vez que parte dos dados passou a ser calculada a partir de informações coletadas mensalmente das prestadoras e, também, da central de atendimento aos usuários da Agência.

Devido à necessidade de adequação nos processos e sistemas de apoio à coleta, cálculo e aferição, alguns

indicadores referentes ao segundo semestre estavam em avaliação no final de 2013 – trabalho que poderá resultar em revisão do total de metas cumpridas e descumpridas.

Os dados preliminares do exercício 2013 apontam para redução do percentual de cumprimento das metas pelas prestadoras da telefonia, que caiu de 83,7%, em 2012, para 81,6%, como detalhado no gráfico abaixo. Essa diminuição é resultado dos novos indicadores e das metas mais rígidas introduzidos pelo RGQ-STFC.

### EVOLUÇÃO DA QUALIDADE DO STFC (cumprimento das metas do PGMQ e do RGQ)



Até 2012, o acompanhamento da qualidade do STFC era realizado por meio da avaliação dos indicadores previstos no Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ), substituído, em 2013, pelo Regulamento de Gestão de Qualidade

## TARIFAS E PREÇOS

Em fevereiro de 2013, a Anatel homologou os novos valores máximos tarifários para as concessionárias do STFC nas modalidades local e longa distância nacional.

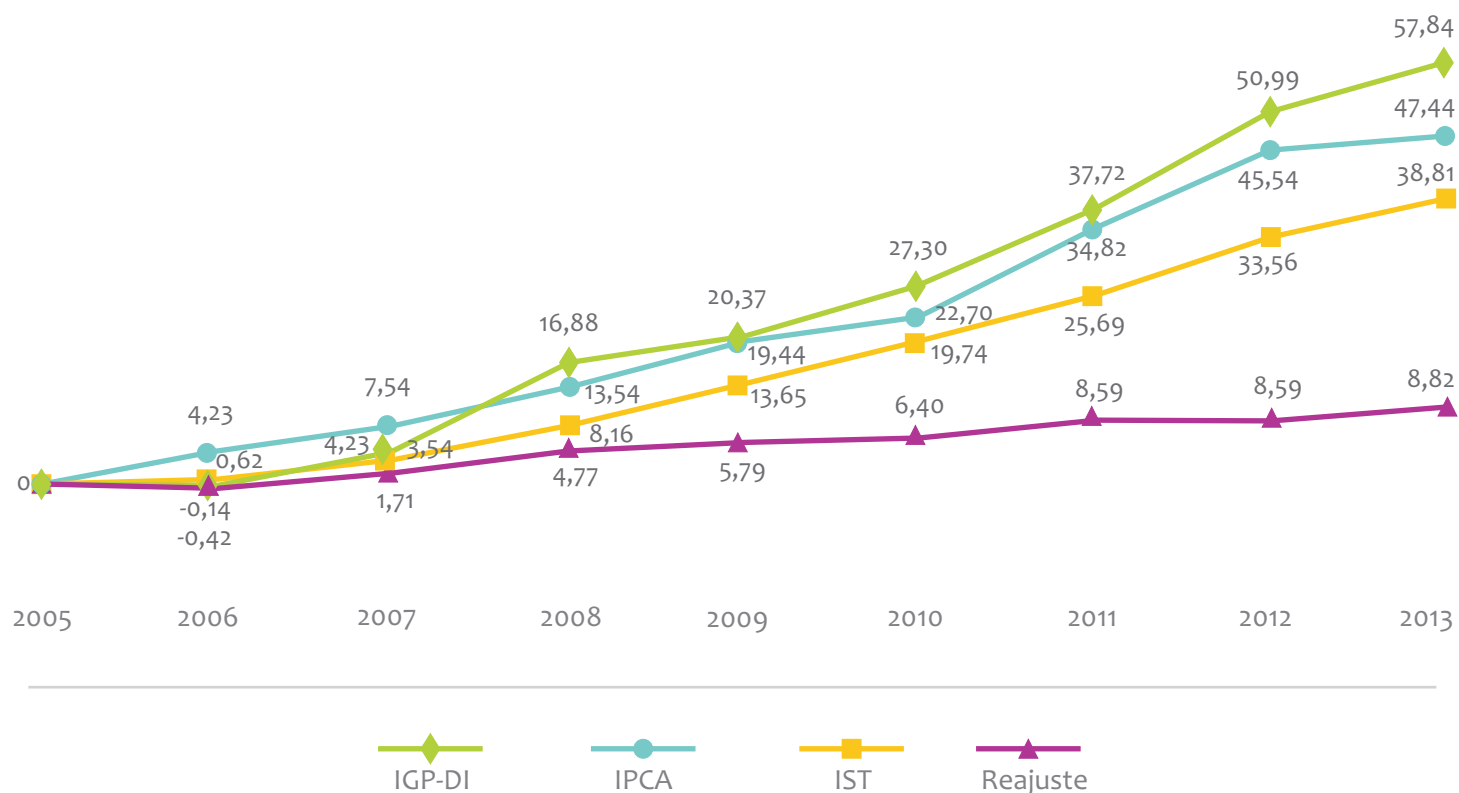
O reajuste máximo autorizado para as empresas Telefônica, Sercomtel e CTBC foi de 0,568%, referente ao período de julho de 2011 a outubro de 2012, e de 0,554% para as empresas Oi, Telemar e Embratel, referente aos meses de agosto de 2011 a outubro de 2012.

O reajuste anual de tarifas se dá com base na variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), calculado pela Anatel, e é influenciado pelo Fator de Produtividade X – mecanismo por meio do qual ocorre o compartilhamento, com os usuários, dos ganhos econômicos decorrentes da modernização, da expansão ou da racionalização dos serviços, bem como de novas receitas alternativas.

O gráfico a seguir mostra a evolução dos principais índices de inflação e do reajuste de tarifas desde 2006.

### COMPARATIVO INFLAÇÃO X REAJUSTE

Ano-base: 2005



O valor médio da tarifa do minuto fixo-fixo homologado pela Anatel em 2013 foi de R\$ 0,087; no ano anterior, era de R\$ 0,083. A tabela abaixo apresenta os valores médios de minuto homologados pela Anatel para as concessionárias.

<b>VALOR DO MINUTO FIXO-FIXO</b>		
<b>Concessionária</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Telemar Norte Leste S.A.	R\$ 0,073	R\$ 0,080
Oi S.A. (antiga Brasil Telecom S.A.)	R\$ 0,080	R\$ 0,088
Telefônica do Brasil S.A. (antiga Telecomunicações de São Paulo S.A.)	R\$ 0,074	R\$ 0,075
Cia Telecomunicações do Brasil Central	R\$ 0,095	R\$ 0,098
Sercomtel S.A. Telecomunicações	R\$ 0,093	R\$ 0,094
<b>Valor médio do Minuto Homologado Fixo-Fixo</b>	<b>R\$ 0,083</b>	<b>R\$ 0,087</b>

## COMPETIÇÃO

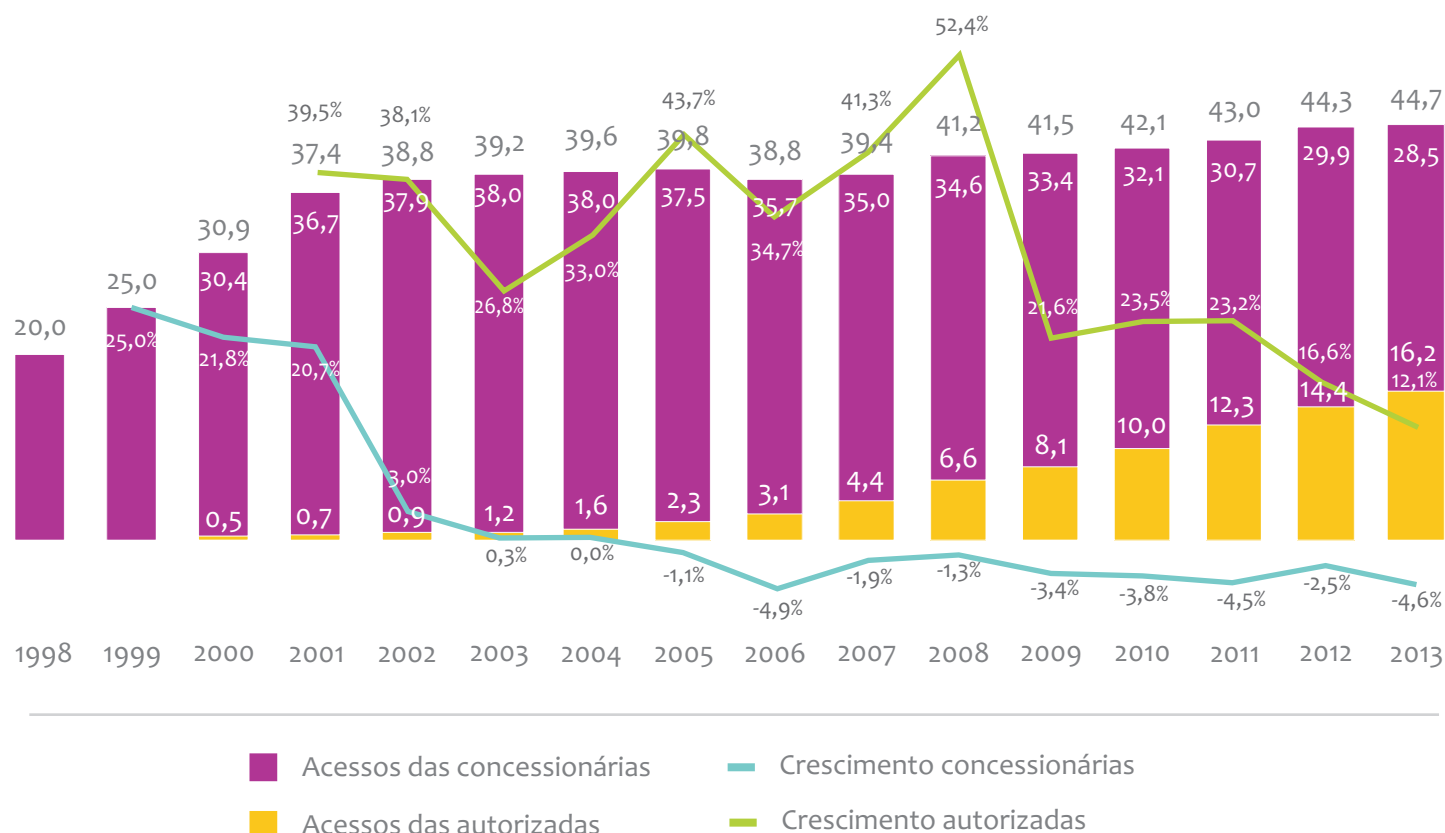
Embora o número de acessos da telefonia fixa se mantenha estável no tempo, com pequenos incrementos anuais, tem havido redução do número de acessos das concessionárias, compensada pelo aumento do número de acessos providos pelas autorizadas, o que demonstra o aumento da competição na modalidade local do serviço.

Em 2003, o Brasil contava com 38 milhões de acessos de STFC prestados pelas concessionárias do serviço.

Dez anos depois, em 2013, eram 28,5 milhões, indicando forte redução no número de acessos das concessionárias. No mesmo período, o número de acessos das empresas autorizadas cresceu 15 milhões, contribuindo decisivamente para a ampliação da base de telefonia fixa como um todo.

Em 2013, com aumento de 12,1% em relação ao ano anterior, as autorizadas somavam 16,2 milhões de acessos, respondendo por 36,2% da planta. Na comparação entre 2012 e 2013, o número de acessos das concessionárias teve redução de 4,6%, como mostra o gráfico abaixo.

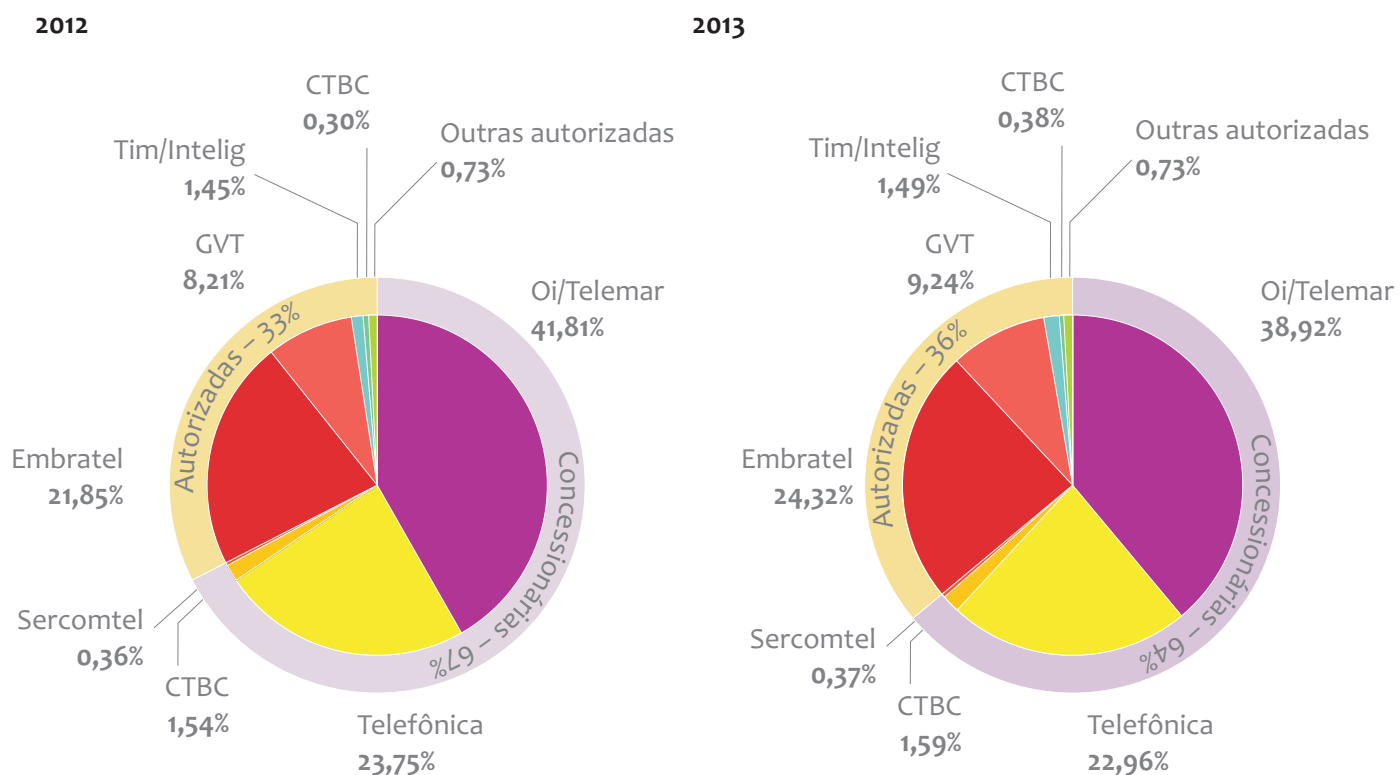
### DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO STFC (Concessionárias x Autorizadas)



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

Mesmo com o crescimento do número de acessos das autorizadas, as concessionárias de telefonia fixa concentravam, no final do exercício, a maioria dos acessos, como detalhado nos gráficos abaixo.

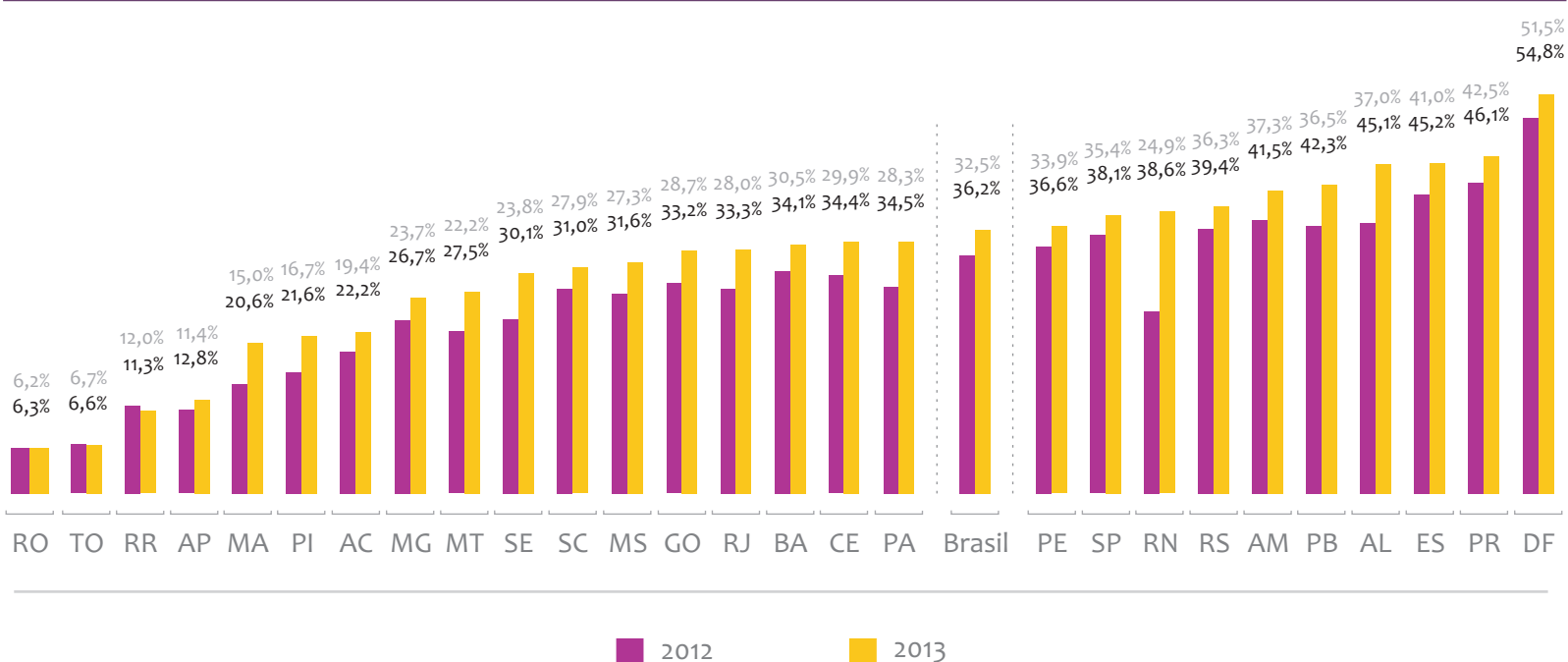
### DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO STFC POR OPERADORA



Na comparação entre 2012 e 2013, a participação das autorizadas na prestação do STFC cresceu em praticamente todas as Unidades da Federação. O maior aumento – de 13,7 pontos percentuais – foi registrado no Rio Grande do Norte, onde as autorizadas respondiam por 24,9% dos acessos em 2012 e por 38,6% em 2013. A maior queda na participação das autorizadas (-0,6 ponto percentual) ocorreu em Roraima, onde as autorizadas concentravam 12% dos acessos em 2012 e 11,3% em 2013. O gráfico abaixo mostra como evoluiu o número de acessos das autorizadas de telefonia fixa nos últimos dois anos.

Devido à edição do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado – que introduziu o indicador Minutos cursados para acompanhamento da competição nas modalidades Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional – a Anatel realizou, no final do exercício 2013, ajustes nos sistemas e depuração dos dados encaminhados pelas prestadoras para cálculo de percentuais da participação de cada empresa no mercado de Longa Distância.

### PARTICIPAÇÃO DAS AUTORIZADAS POR UF (acessos de autorizadas/total de acessos)

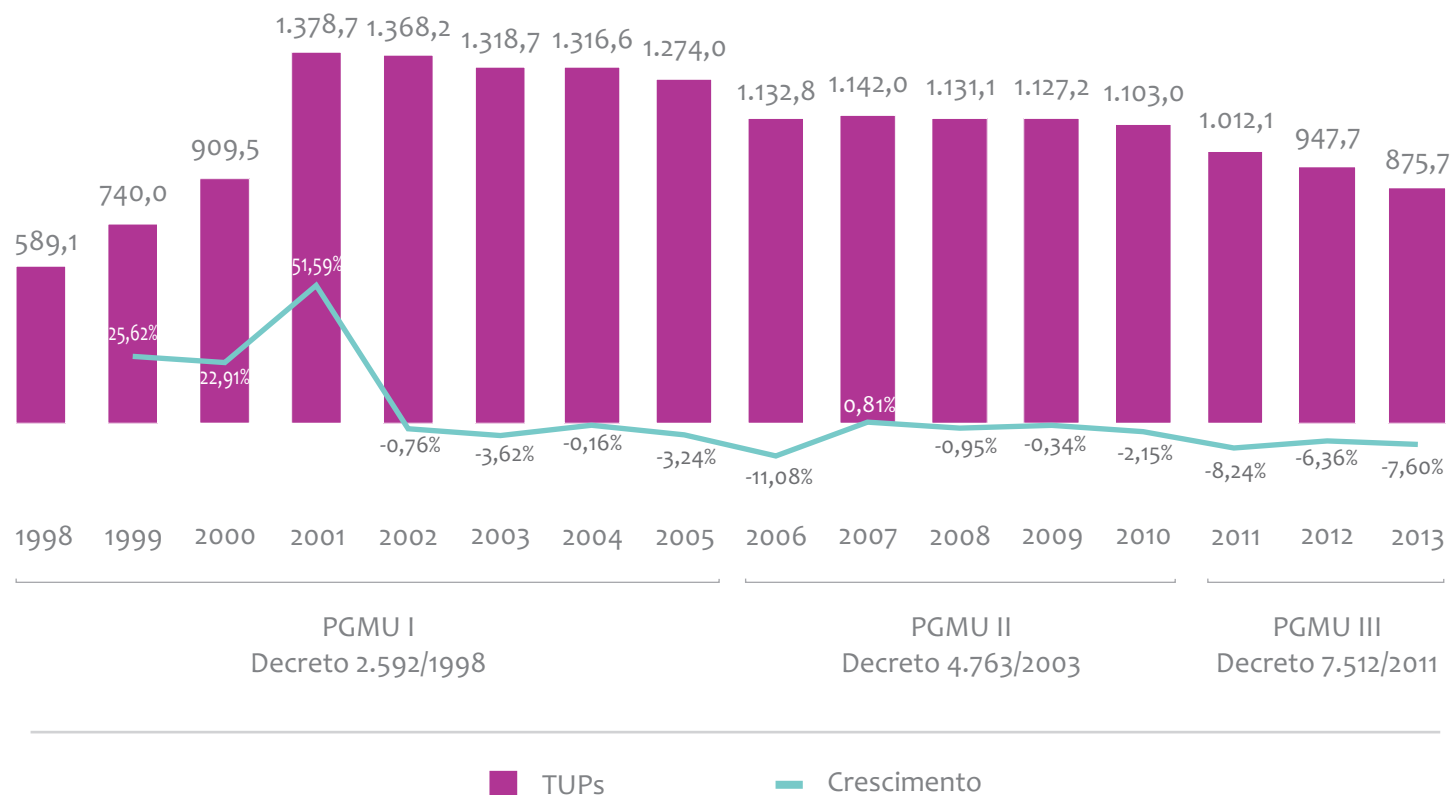


## TELEFONES PÚBLICOS

### Evolução da planta

Como resultado de avanços tecnológicos, como o surgimento da internet, da maciça utilização dos celulares e de novas necessidades de comunicação da população, os orelhões têm apresentado, há alguns anos, declínio em sua utilização. Ao final de 2013, o Brasil contava com 875,7 mil Telefones de Uso Público (TUP, os orelhões) – número 7,6% menor que o registrado no exercício anterior –, como mostra o gráfico abaixo.

### EVOLUÇÃO DE ORELHÕES (em mil)



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

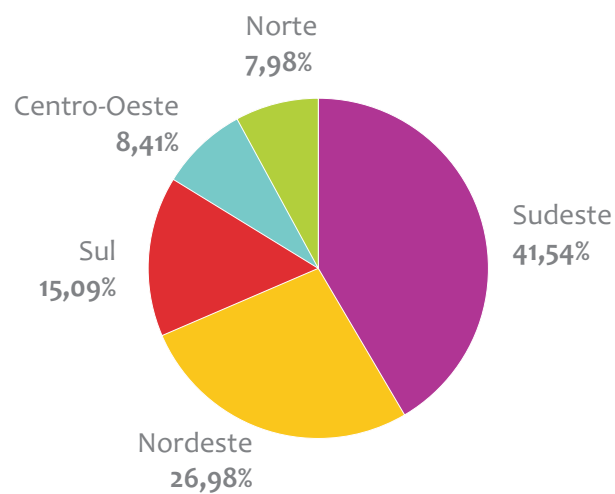
Não houve, no exercício, alteração significativa na distribuição de orelhões por região entre 2012 e 2013. No final do ano 43,3% dos telefones públicos estavam concentrados na Região Sudeste; a região com o menor número de aparelhos era a Centro-Oeste, com 7,4% como apontam os gráficos abaixo.

No final do exercício, 40,7 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 83,7% das localidades atendidas.

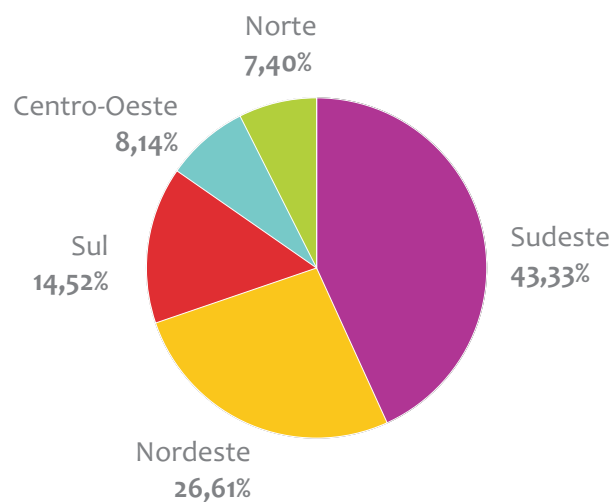
### DISTRIBUIÇÃO DOS ORELHÕES POR REGIÃO

---

2012



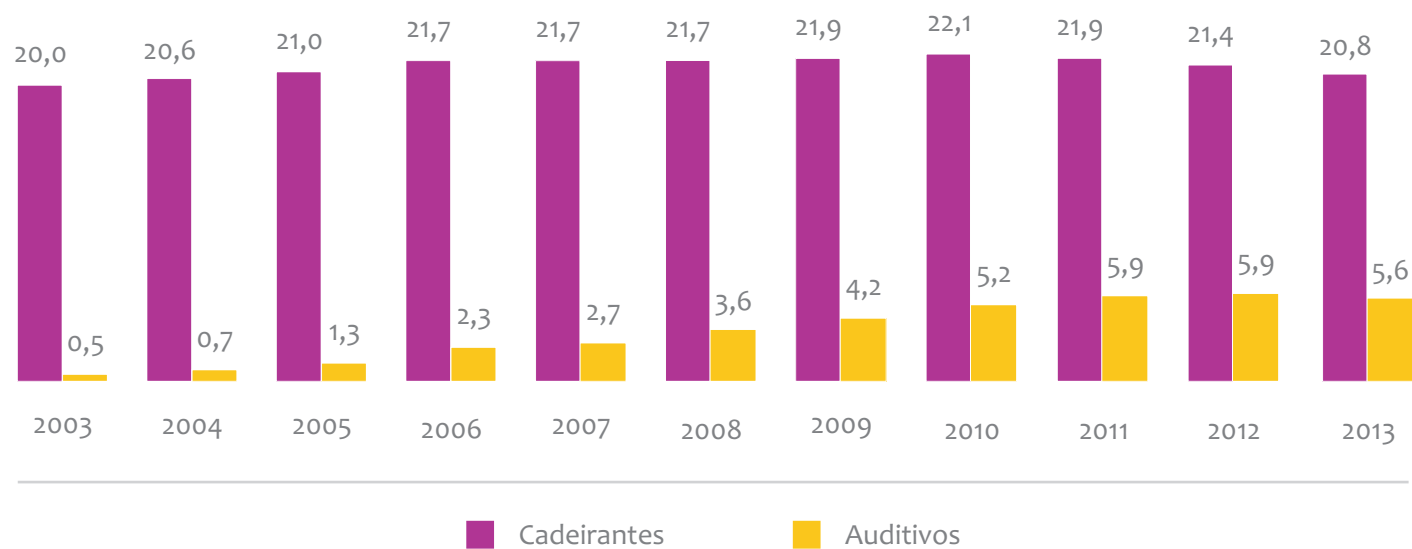
2013



## Acessibilidade

No final de 2013, o Brasil contava com 20,8 mil telefones públicos adaptados para pessoas com deficiência de locomoção (cadeirantes) e 5,6 mil para pessoas com deficiência auditiva ou da fala, como aponta o gráfico abaixo.

### ORELHÕES ADAPTADOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS (em mil)

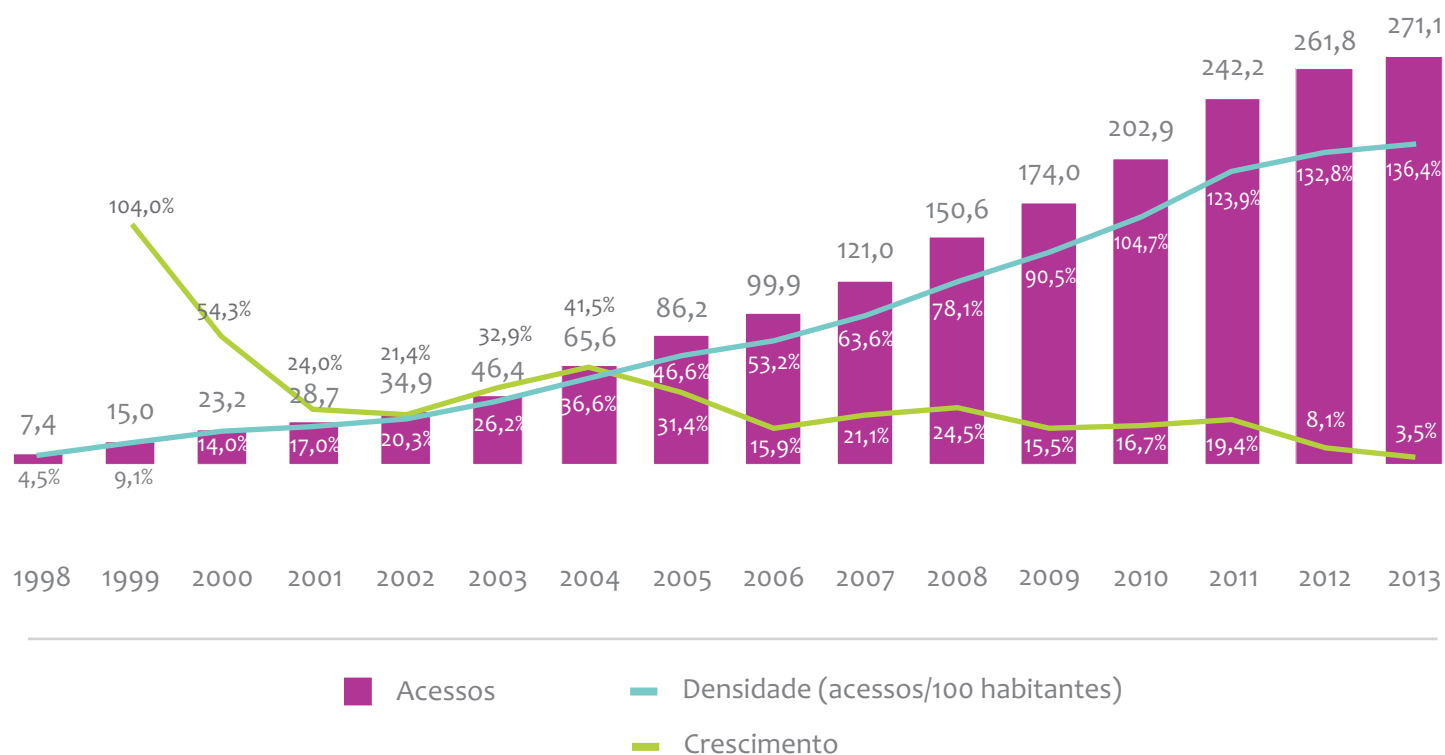


# TELEFONIA MÓVEL

## EVOLUÇÃO DA PLANTA

O Brasil encerrou 2013, com 271,1 milhões de acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP), número 3,6% maior que o do final de 2012, como demonstra o gráfico abaixo. Com esse resultado, foi mantida a tendência de redução da taxa de crescimento do serviço que vinha sendo registrada nos últimos anos.

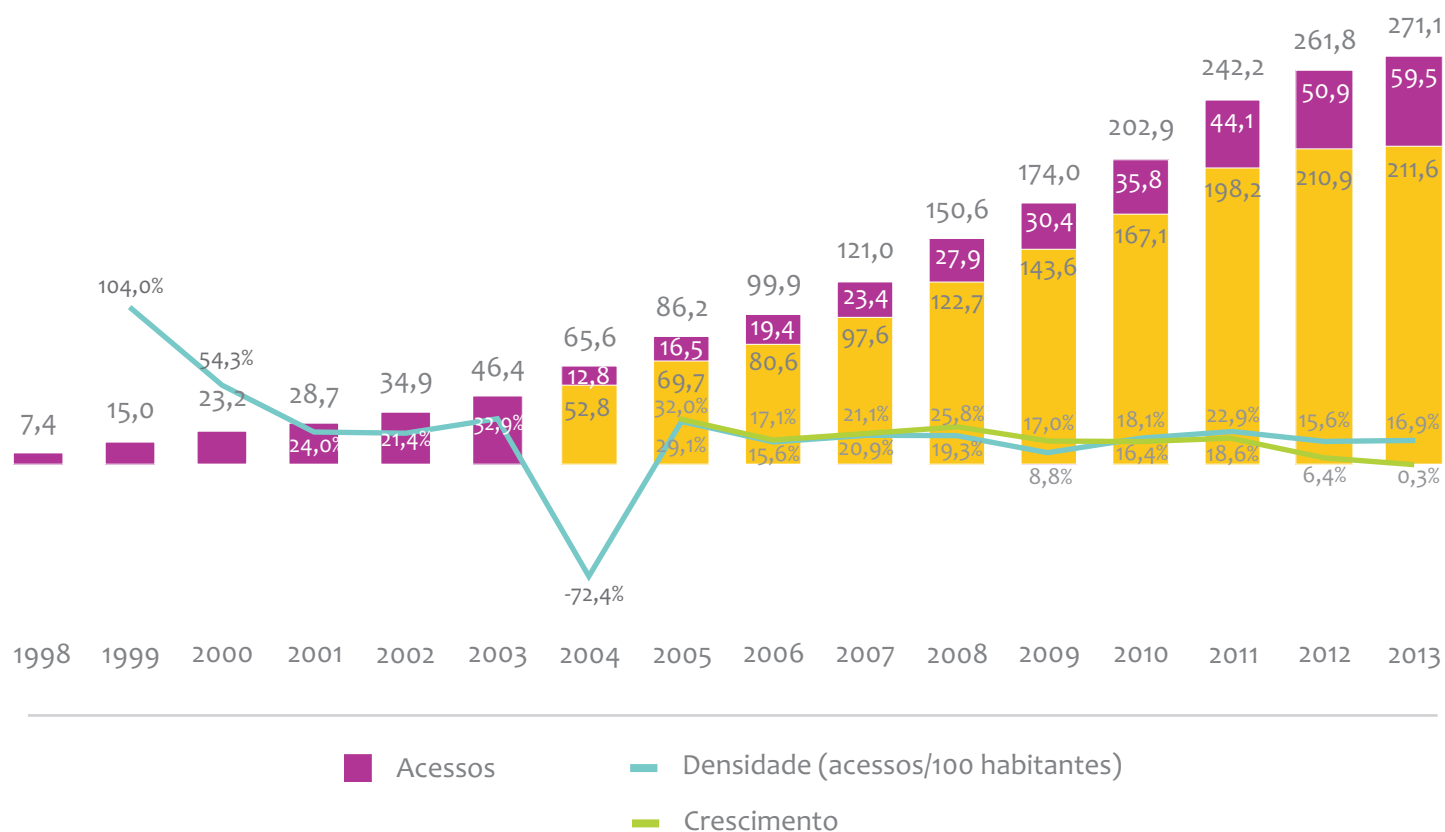
### EVOLUÇÃO DOS ACESSOS DO SMP (em milhões)



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

No final do exercício, o Brasil contava com 7,0 milhões de acessos exclusivos de dados e 8,3 milhões de acessos M2M (*machine to machine*). A tecnologia LTE – que começou a ser informada em 2013 – contava com 1,3 milhão de acessos em dezembro 2013. Do total de acessos móveis, 78% eram pré-pagos e os 22% restantes, pós-pagos, como mostra o gráfico abaixo, que apresenta, também, as taxas de crescimento das duas modalidades do serviço, confirmando a tendência de redução de crescimento dos pré-pagos.

### DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO SMP (em milhões)



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

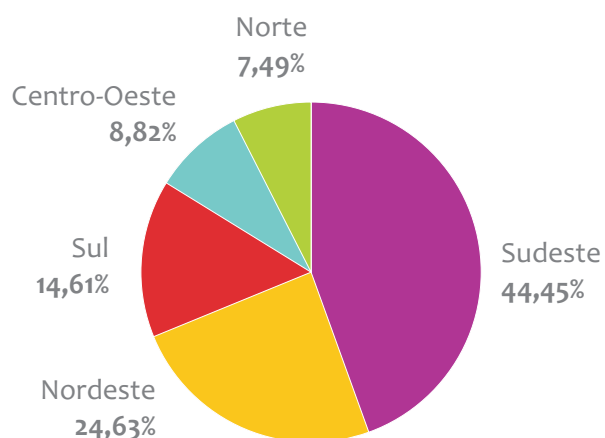
No final de 2013, o Brasil contava com 103,1 milhões de acessos móveis à internet rápida no Serviço Móvel Pessoal, além de 22,2 milhões de acessos de banda larga fixa – prestada por meio do Serviço de Comunicação Multimídia –, totalizando 125,3 milhões de acessos banda larga.

No exercício, não houve alterações na distribuição de acessos móveis por região, como demonstram os gráficos abaixo. O Sudeste concentrava 44,2% dos acessos, seguido pelo Nordeste e pelo Sul.

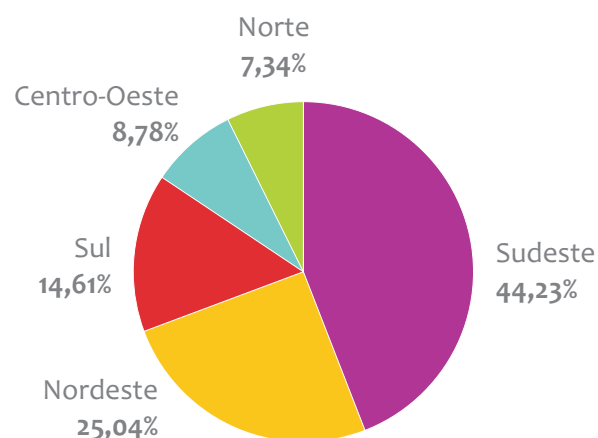
#### DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO SMP POR REGIÃO

---

2012



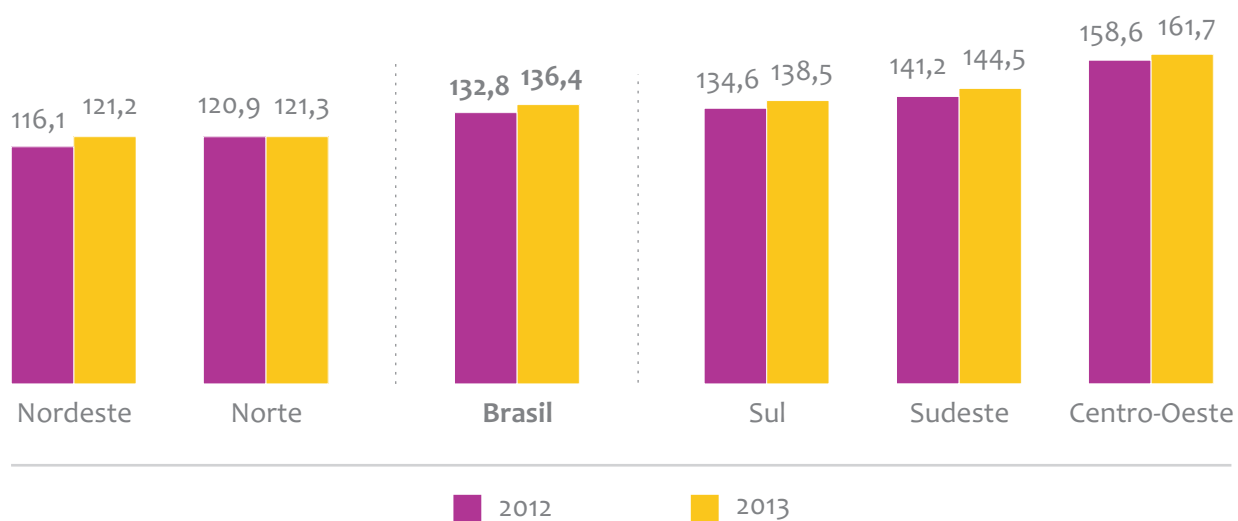
2013



## DENSIDADE

Com crescimento de 2,7% em relação a 2012, a densidade da telefonia móvel alcançou, no final o exercício, 136,4 acessos para cada grupo de cem habitantes. O maior índice era registrado na Região Centro-Oeste onde a densidade do SMP alcançou 161,7, como mostra o gráfico abaixo.

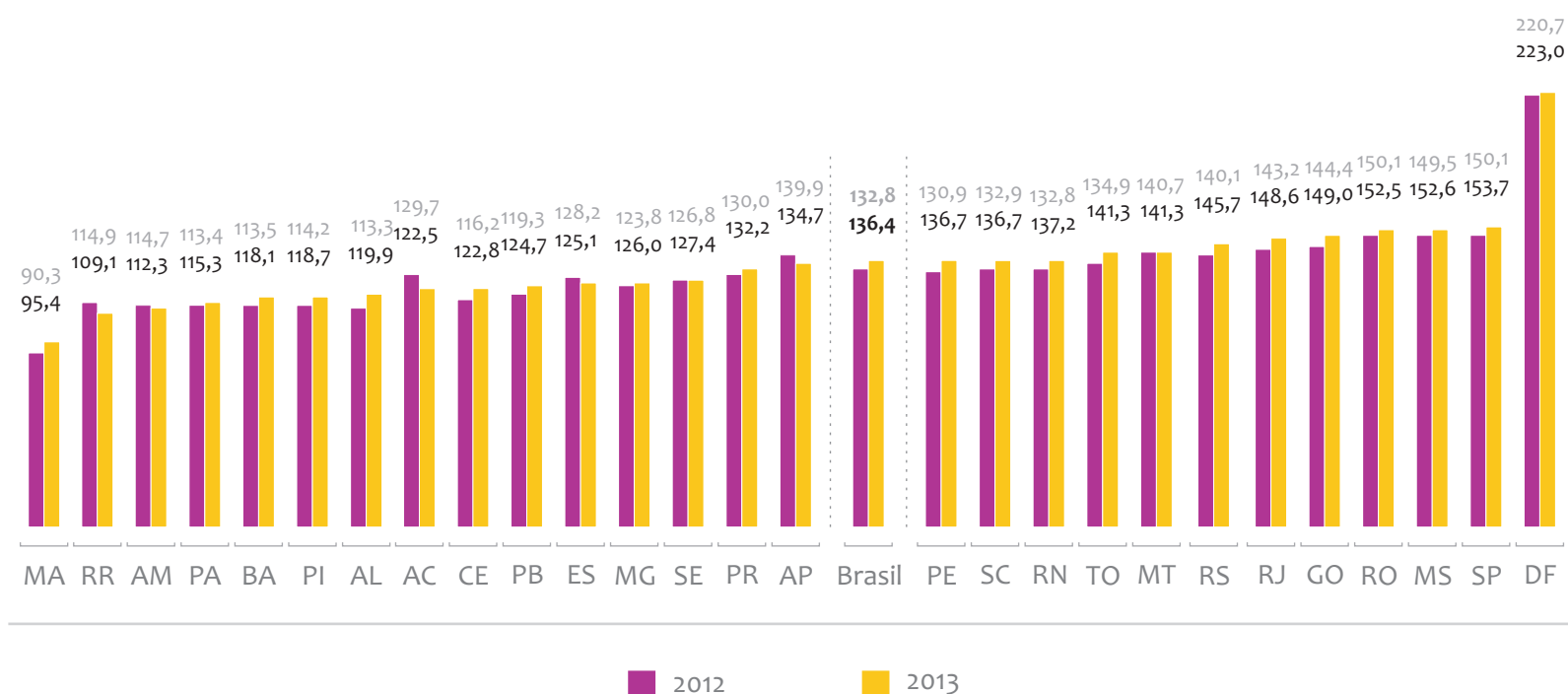
### DENSIDADE DO SMP POR REGIÃO (acessos por 100 habitantes)



Entre as Unidades da Federação, o maior aumento da densidade foi registrado em Alagoas, onde o crescimento foi de 5,9%. Em cinco estados houve queda do indicador: Acre (-5,6%), Roraima (-5%), Amapá (-3,7%), Espírito Santo (-2,4%) e Amazonas (-2,1%). O gráfico abaixo mostra como evoluiu a densidade em todo o País ao longo de 2013.

### DENSIDADE DO SMP POR UNIDADE DA FEDERAÇÃO

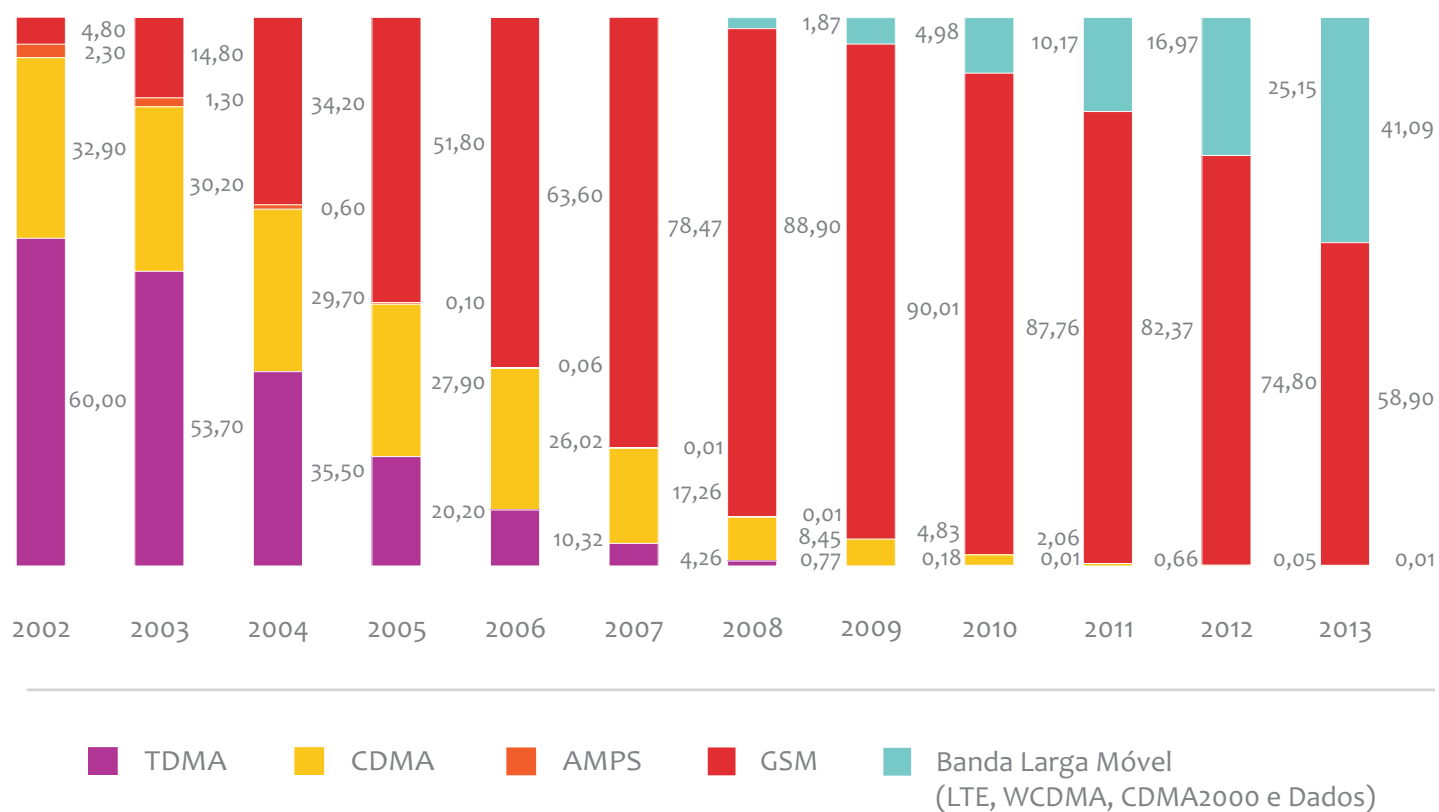
(acessos por 100 habitantes)



## TECNOLOGIA

Na comparação com 2012, a quantidade de acessos de banda larga móvel (que inclui as tecnologias WCDMA, CDMA2000 e LTE, além dos terminais de dados) teve crescimento de 63,4%. Os acessos GSM, por outro lado, tiveram redução de 21,3%, como detalhado no gráfico abaixo.

**DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO SMP POR TECNOLOGIA**  
(em %)



Em 2013, a tecnologia que apresentou maior crescimento percentual (74,8%) foi a WCDMA, usada 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 do exercício, 56,8% dos 5.570 municípios brasileiros eram atendidos com tecnologia 3G.

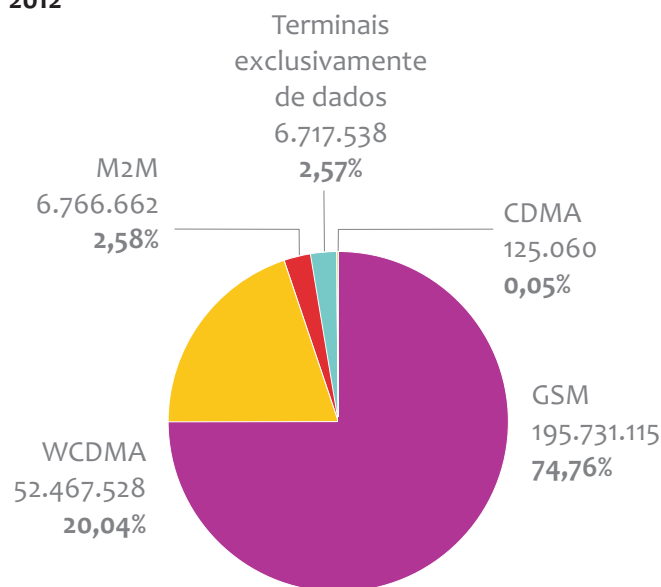
Os terminais com tecnologia WCDMA têm apresentado crescimento constante desde sua implantação. A

tecnologia GSM, por sua vez, teve seu pico em 2012, mas, atualmente, apresenta queda: encerrou 2013 com participação de 58,9% contra 74,8% no ano de 2012.

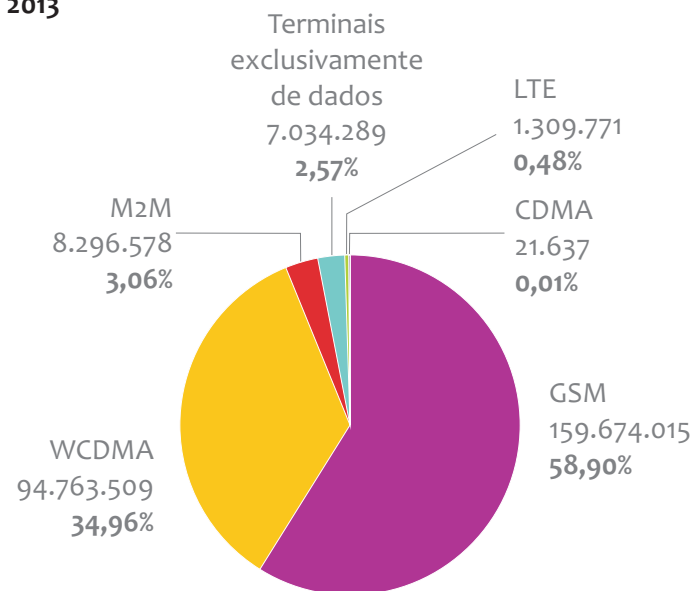
Os gráficos a seguir mostram a distribuição dos acessos do Serviço Móvel Pessoal por tecnologia em 2012 e 2013. Desde janeiro de 2013 a Anatel passou a classificar em separado os terminais Long Term Evolution (LTE), tecnologia de quarta geração (4G), que já representam 0,5% de toda a base de acessos móveis.

#### ACESSOS DO SMP POR TECNOLOGIA

2012



2013

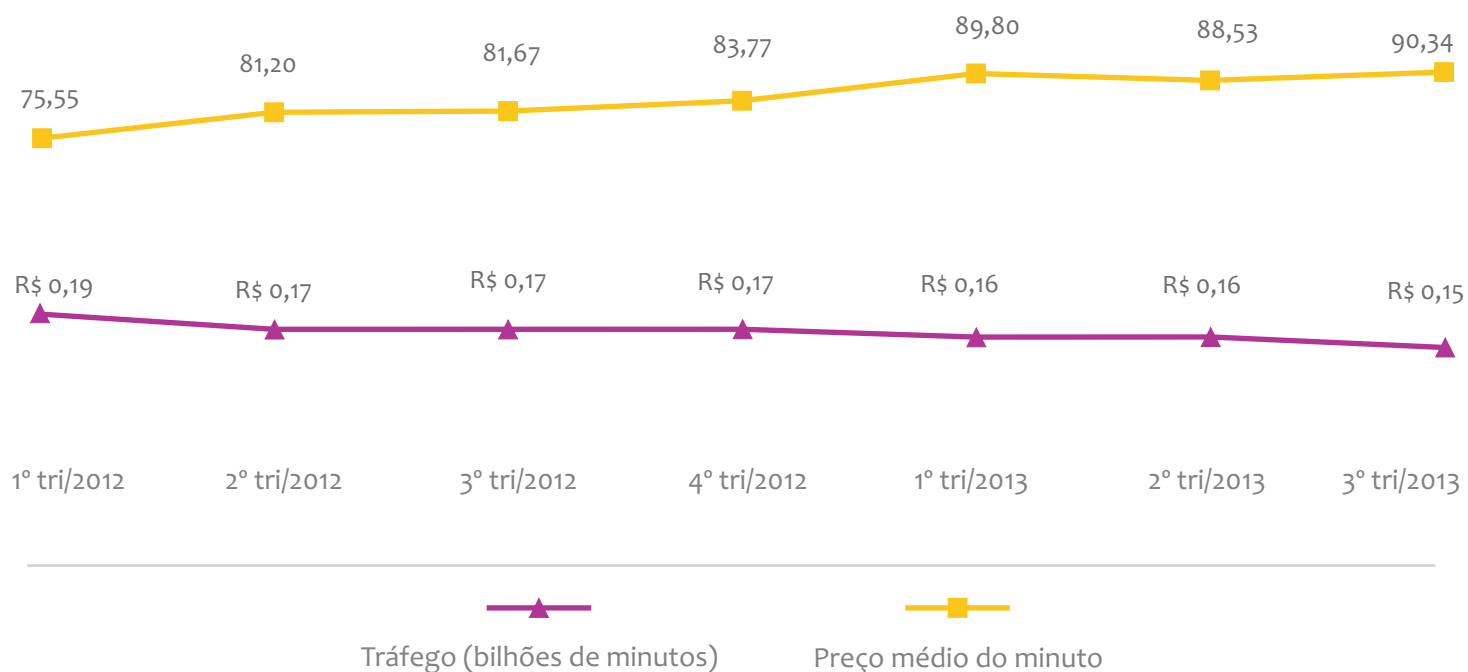


## PREÇOS

Por se tratar de um serviço prestado em regime privado, na telefonia móvel as empresas têm liberdade para a fixação de preços. A Anatel homologa planos de serviço – planos básicos para a modalidade pós-paga, planos de referência para a modalidade pré-paga e planos alternativos para ambas as modalidades –, mas os valores registrados na Agência não refletem as promoções praticadas de forma usual no mercado.

No final do exercício, o valor médio do minuto, de acordo com os planos de serviço homologados, variava entre R\$ 1,20 e R\$ 1,40, sem tributos. Na prática, no entanto, esses valores são influenciados por uma série de promoções e descontos: no terceiro trimestre de 2013, o preço médio do minuto da telefonia móvel era de R\$ 0,15, como detalhado no gráfico abaixo, que demonstra crescimento do tráfego e redução do valor médio do minuto.

### TRÁFEGO x PREÇO MÉDIO DO SMP

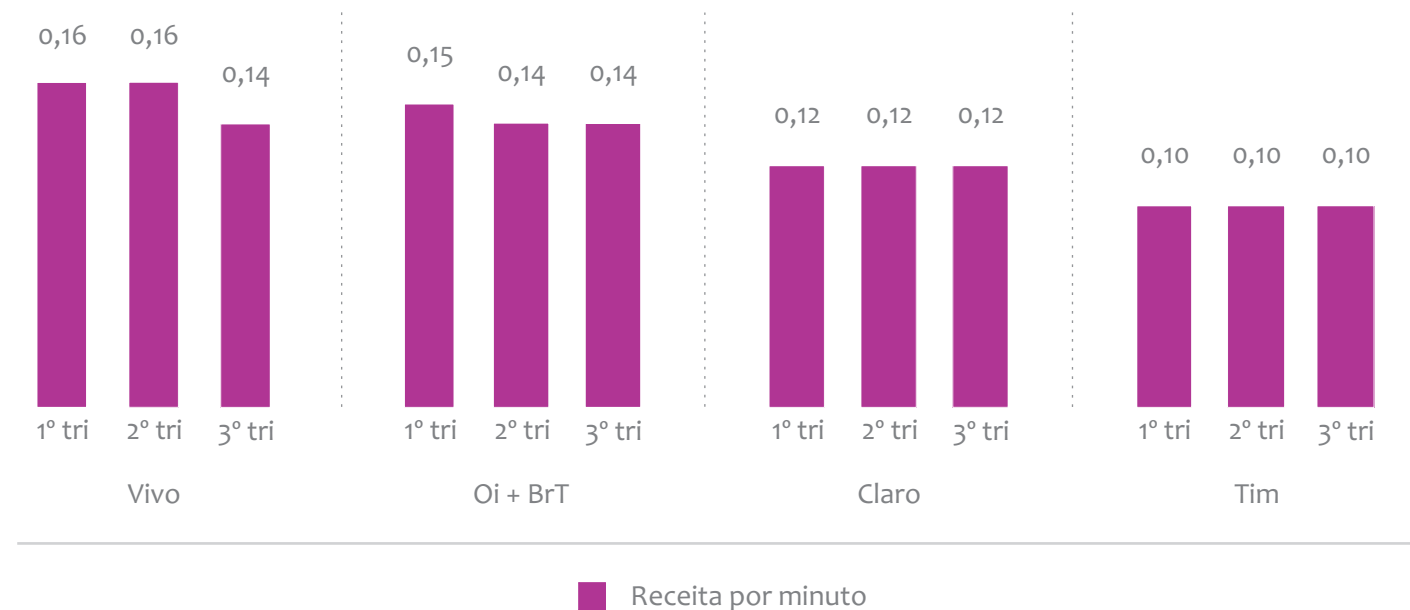


A análise de preços é feita considerando-se a quantidade de minutos tarifados e a receita total gerada por esse tráfego. Cabe esclarecer que o conceito de minutos tarifados inclui não apenas aqueles cobrados diretamente do assinante, mas também os minutos com preço zero.

No fechamento deste Relatório, não estavam disponíveis, ainda, os dados relativos ao quarto trimestre de 2013, uma vez que eles dependem de dados de balanço das prestadoras, consolidados até abril de 2014.

O gráfico abaixo apresenta os preços médios cobrados pelas quatro maiores operadoras do Serviço Móvel Pessoal ao longo do exercício.

#### PREÇO MÉDIO DO MINUTO DO SMP POR EMPRESA (em R\$)



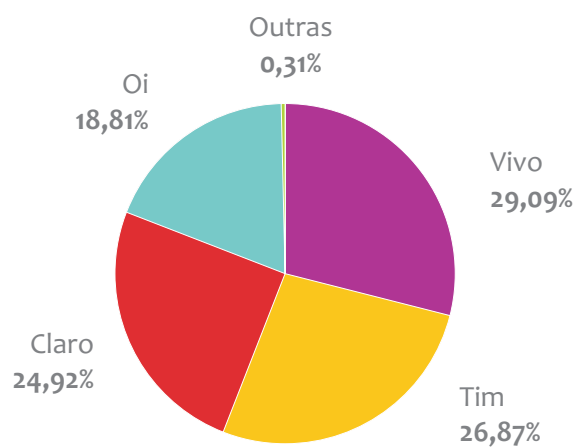
## COMPETIÇÃO

A distribuição do mercado entre as quatro maiores prestadoras do Serviço Móvel Pessoal praticamente não foi alterada em 2013, na comparação com 2012, como demonstram os gráficos abaixo.

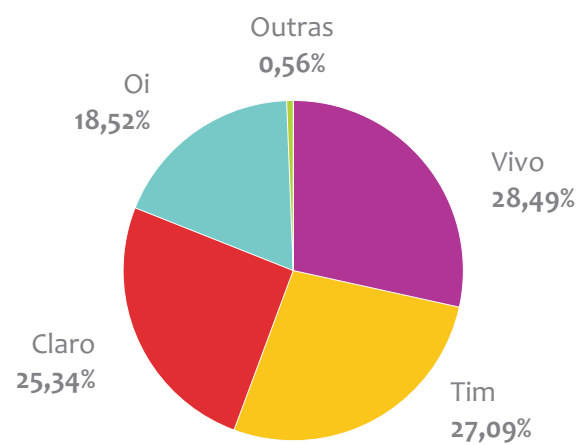
### PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SMP

---

2012



2013

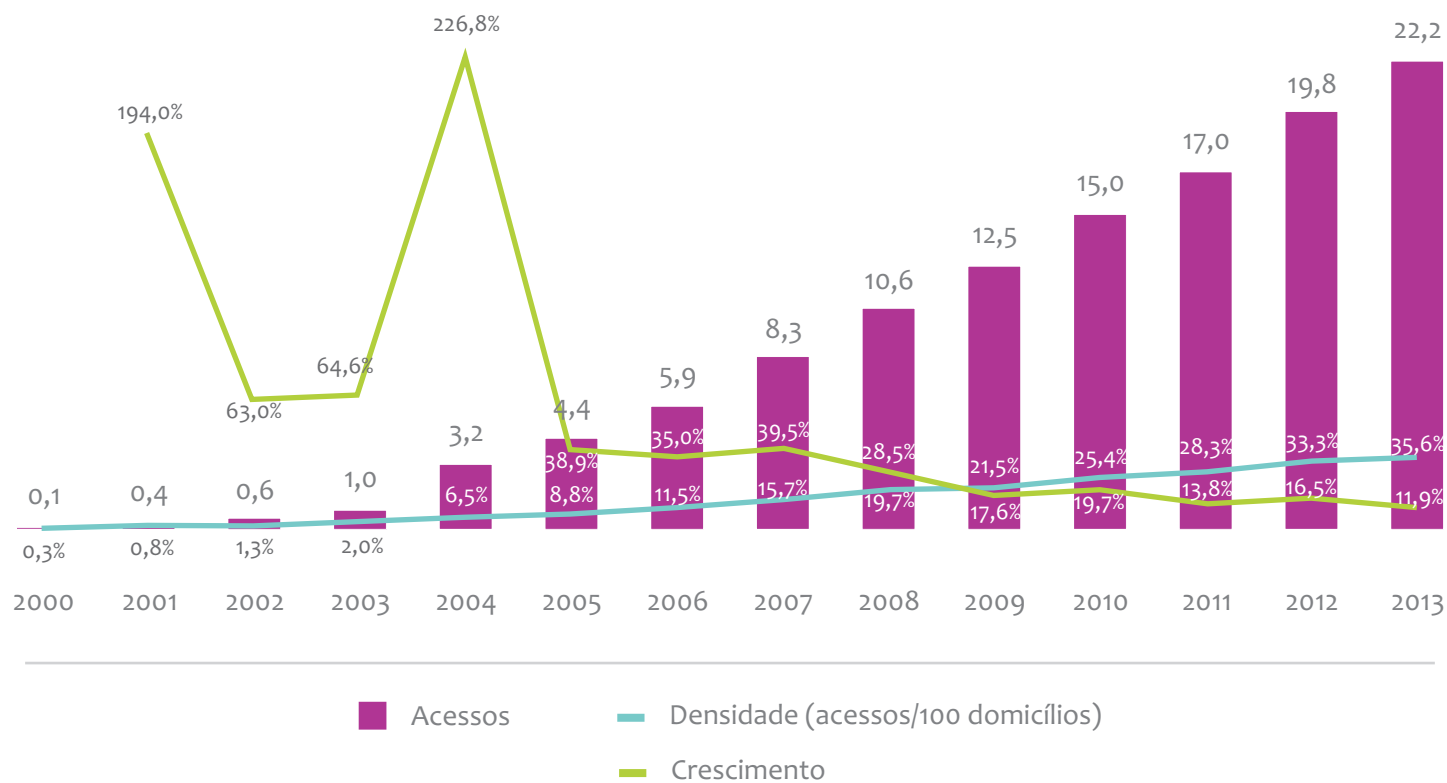


# BANDA LARGA FIXA

## EVOLUÇÃO DA PLANTA

O Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) teve, em 2013, crescimento de 11,9% em relação ao exercício anterior. Com o acréscimo de 2,4 milhões de novos clientes, o principal serviço de telecomunicações para a oferta de acesso fixo à internet em banda larga encerrou o ano com 22,2 milhões de assinantes, como mostra o gráfico abaixo.

### EVOLUÇÃO DE ACESSOS DO SCM (em milhões)



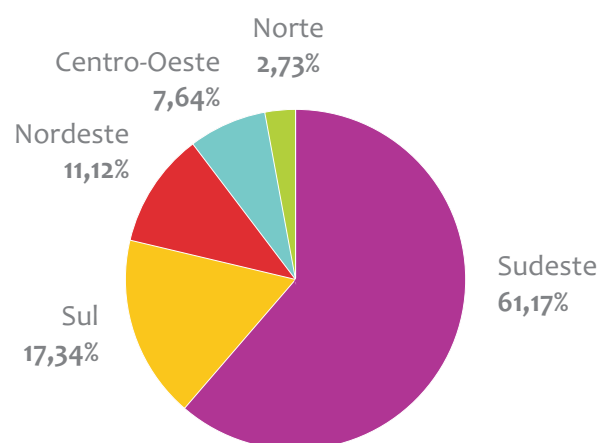
O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos

Entre 2012 e 2013, praticamente não houve alteração na distribuição de acessos do SCM por região, como apontam os gráficos abaixo. Embora a Região Sudeste permaneça com a maior quantidade de usuários do serviço, a concentração de acessos caiu 0,3 ponto percentual. Na Região Nordeste foi registrado o maior crescimento: 0,28 ponto percentual.

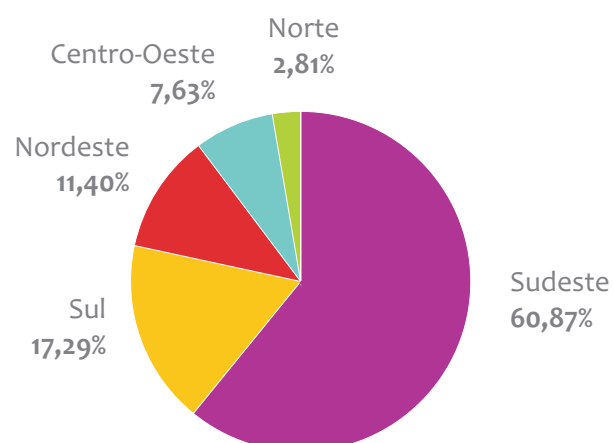
### DISTRIBUIÇÃO DOS ACESSOS DO SCM POR REGIÃO

---

2012



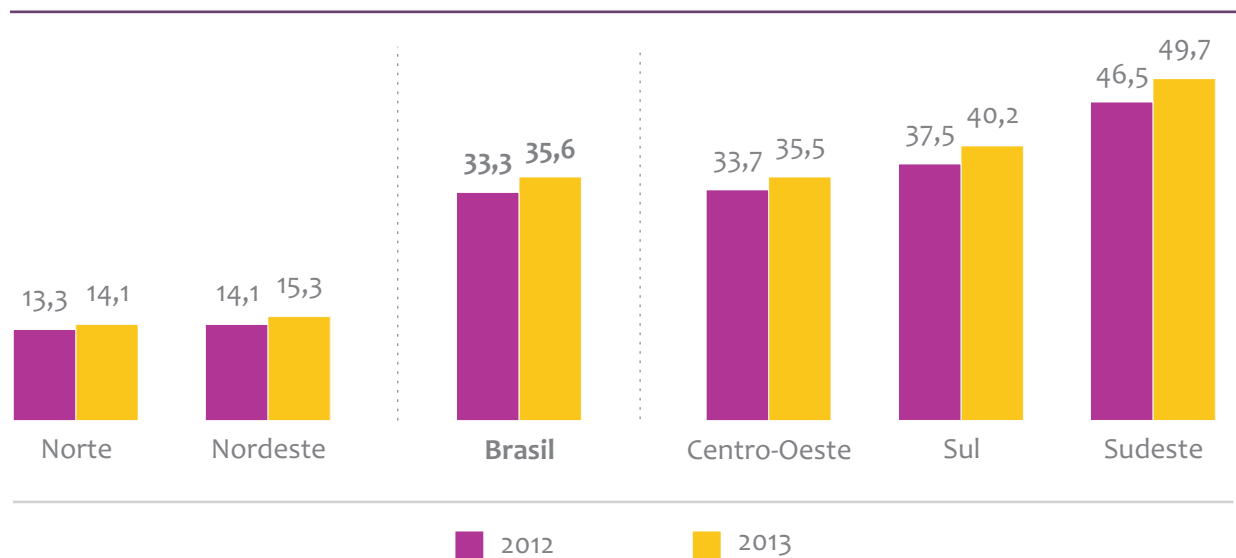
2013



## DENSIDADE

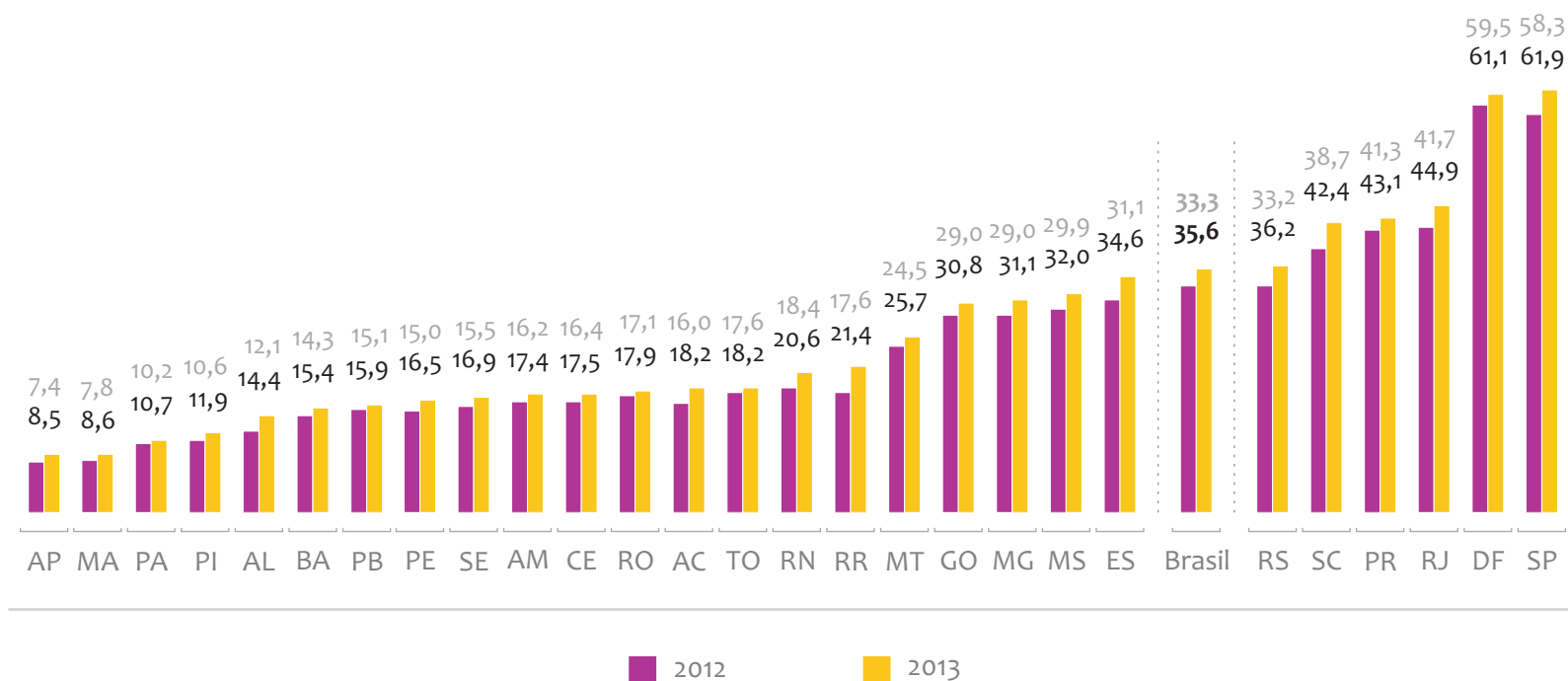
No final do exercício, as regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste tinham densidade abaixo da média nacional. O Sudeste permanecia com a maior densidade do serviço, como detalhado no gráfico abaixo.

### DENSIDADE DO SCM POR REGIÃO (acessos por 100 domicílios)



Em 2013, a densidade do Serviço de Comunicação Multimídia cresceu em todas as Unidades da Federação. As maiores taxas de crescimento foram registradas em Roraima (21,5%), Alagoas (18,6%) e Amapá (15,1%). O Distrito Federal (2,7%), o Tocantins (3,7%) e o Paraná (4,4%) tiveram as menores taxas de crescimento, como demonstra o gráfico abaixo.

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



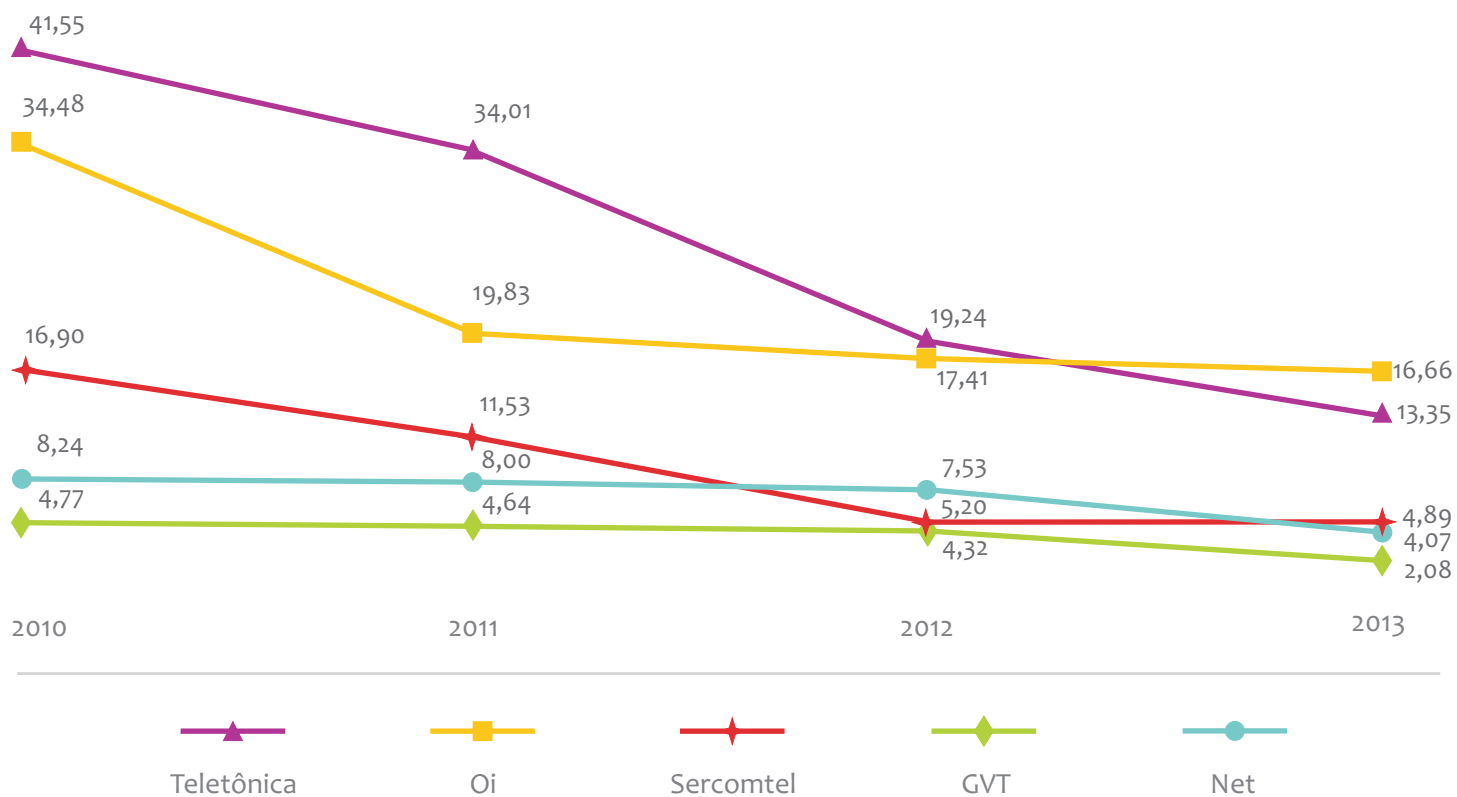
## PREÇOS

Da mesma forma que ocorre na telefonia móvel, o Serviço de Comunicação Multimídia também é prestado em regime privado, de modo que as empresas têm liberdade para a fixação de preços. Desde 2010, têm sido registradas diminuições no preço médio mensal de 1 Mbps, resultado da maior competição neste mercado

e no setor. Em alguns casos, como mostra o gráfico abaixo, a redução ultrapassou os 70%.

Para o cálculo do valor médio mensal de 1 Mbps, a Anatel considera o número de usuários por faixa de velocidade, a velocidade média oferecida pela empresa e a receita total da prestadora.

**EVOLUÇÃO DO PREÇO MÉDIO MENSAL DE 1 Mbps NO SCM**  
(em R\$)

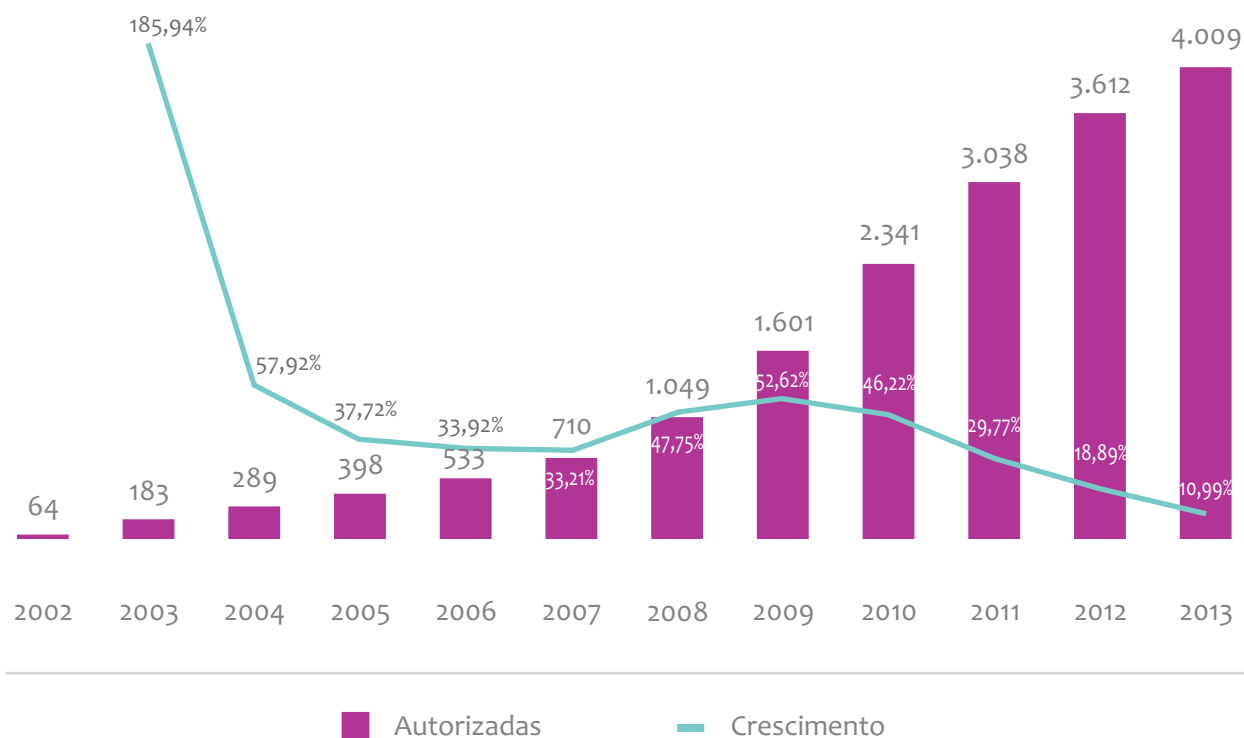


## COMPETIÇÃO

Com crescimento de 10,9% em relação a 2012, o Brasil fechou 2013 com pouco mais de quatro mil empresas autorizadas a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia. Como detalhado no gráfico abaixo, a taxa de crescimento do número de autorizadas do SCM tem caído desde 2010.

Os dados relativos ao período 2002-2012 foram revistos após a constatação de que incluíam empresas com autorizações canceladas.

### EVOLUÇÃO DE AUTORIZADAS DO SCM

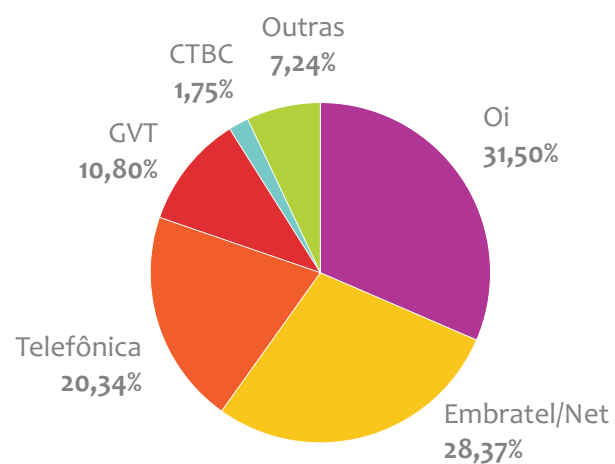


O aumento no número de prestadoras não teve reflexos na distribuição do mercado de Comunicação Multimídia que, no final de 2013, continuava concentrado nos grandes grupos econômicos que possuem concessionárias do Serviço Telefônico Fixo Comutado, como mostram os gráficos abaixo.

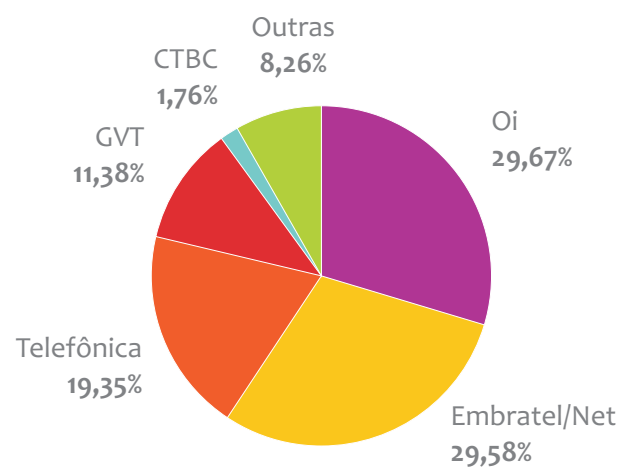
### PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SCM

---

2012



2013



# TV POR ASSINATURA

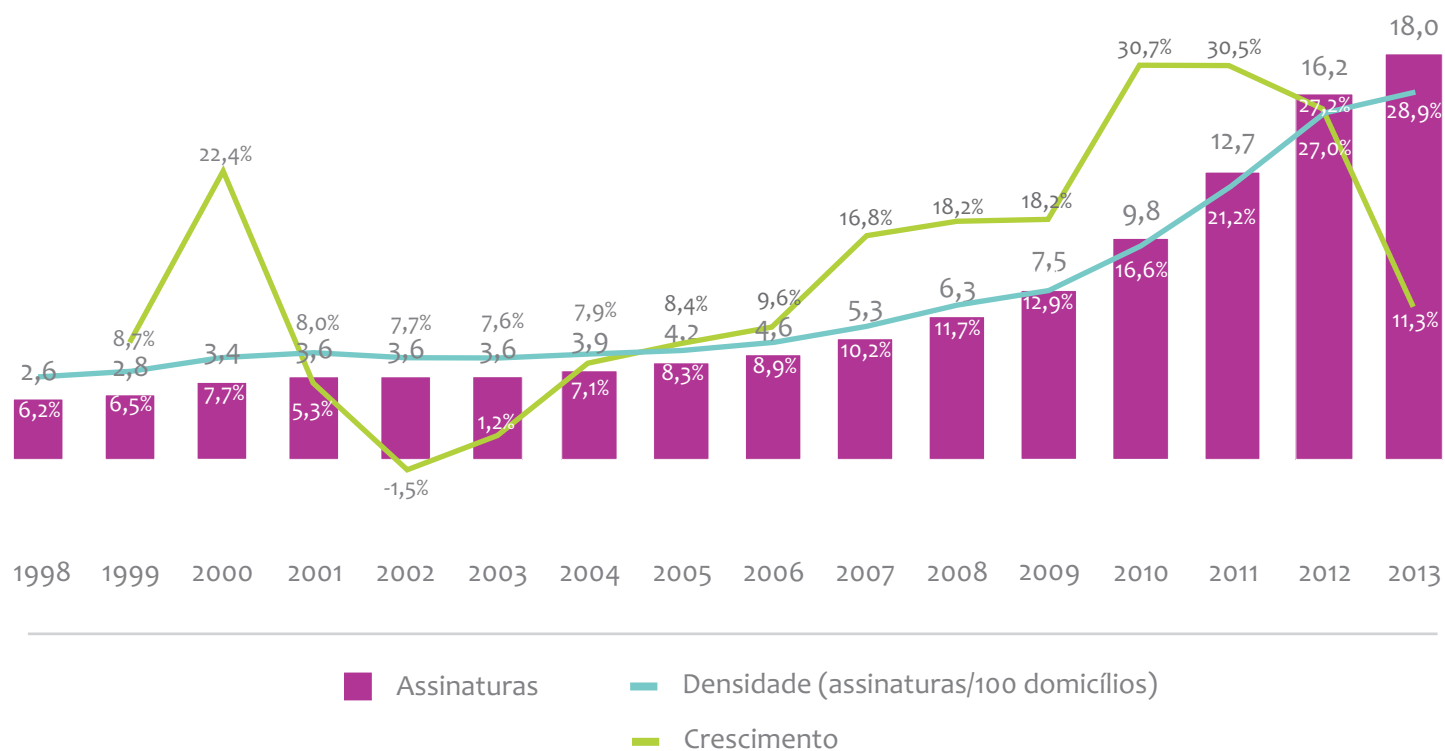
## EVOLUÇÃO DA PLANTA

No final de 2013 – com crescimento de 11,3% em relação ao exercício anterior –, o Brasil contava com 18 milhões de assinaturas dos serviços de TV paga. Com esse resultado, o País encerrou o ano com 28,9 assinaturas

para cada grupo de cem domicílios, como mostra o gráfico abaixo.

Considerando a estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 3,2 pessoas por domicílio, os serviços de TV por Assinatura estavam disponíveis, no final do ano, para 57,6 milhões de brasileiros.

**EVOLUÇÃO DA TV POR ASSINATURA**  
(em milhões)



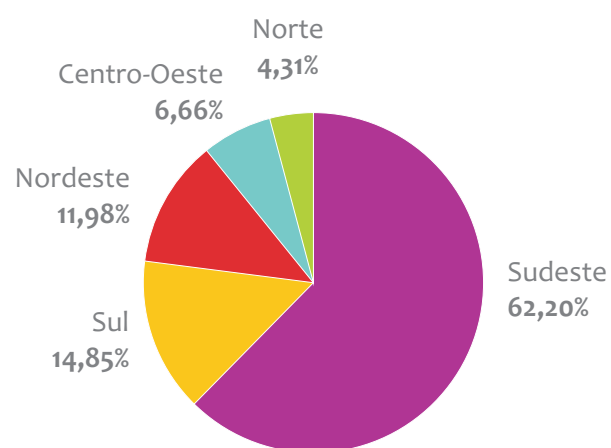
O percentual de crescimento tem como referência o número absoluto de acessos

A distribuição de assinantes por região não sofreu alterações em relação a 2012, como mostram os gráficos abaixo. No final do exercício, a Região Sudeste concentrava mais de 60% dos usuários dos serviços de TV paga.

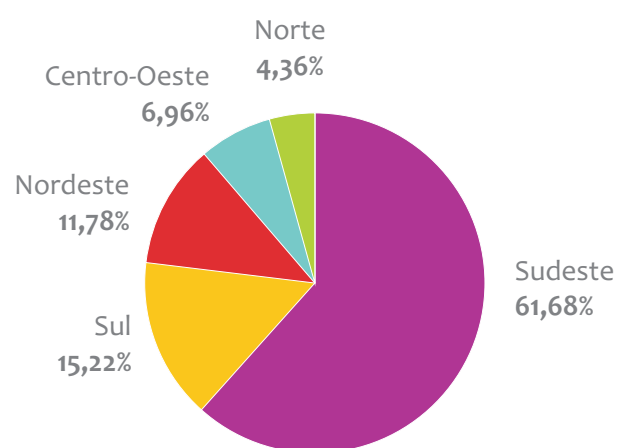
#### DISTRIBUIÇÃO DAS ASSINATURAS DE TV PAGA POR REGIÃO

---

2012



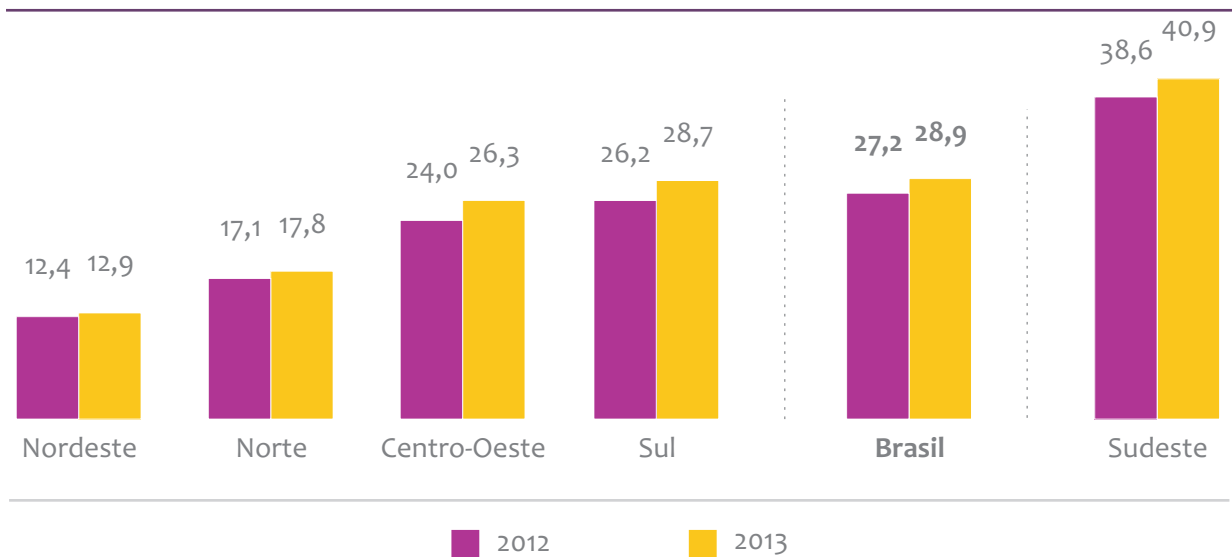
2013



## DENSIDADE

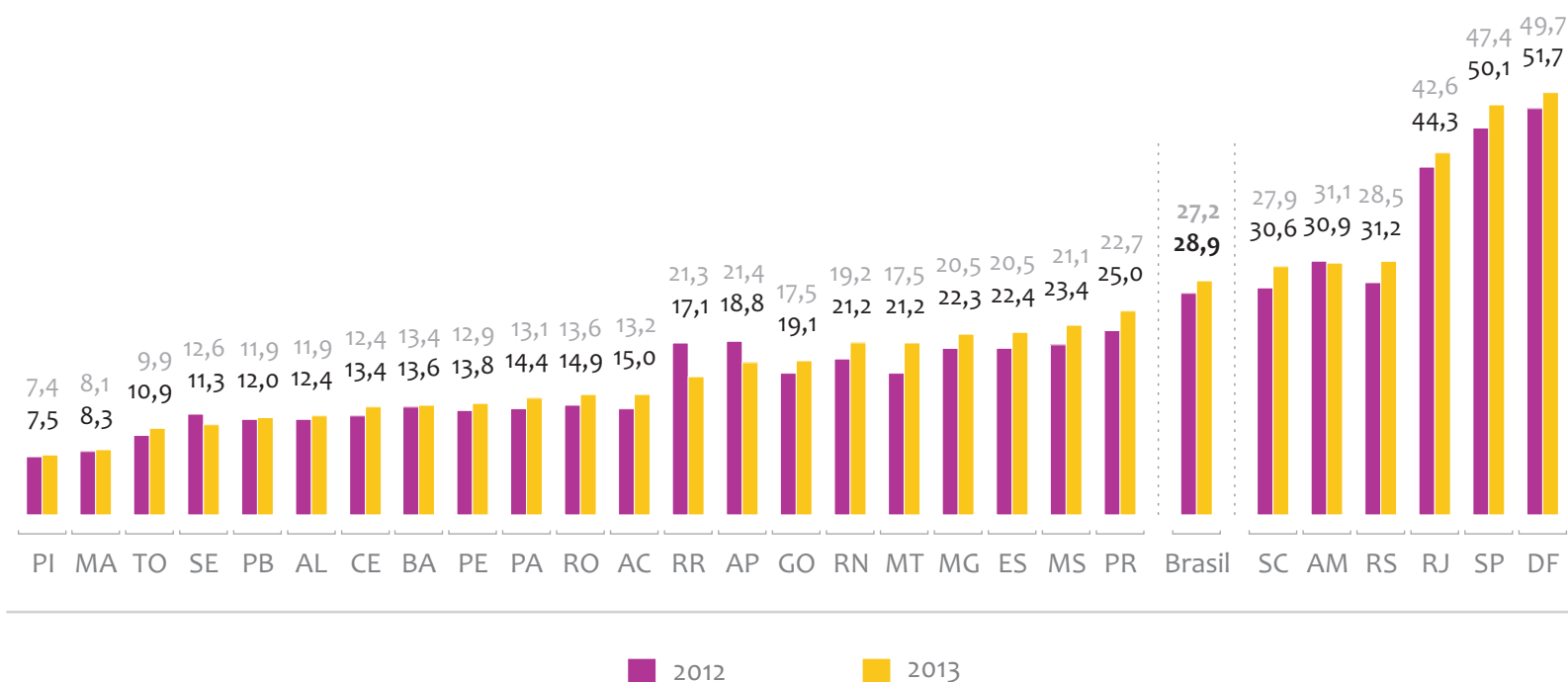
Entre 2012 e 2013, o maior crescimento na densidade da TV paga foi registrado na Região Centro-Oeste (9,7%), onde o número de assinaturas por cem domicílios passou de 24 para 26,3. No Nordeste – que concentra o menor número de assinantes do serviço – foi registrado o menor crescimento: 3,7%. O gráfico abaixo mostra a densidade por região.

### DENSIDADE DA TV PAGA POR REGIÃO (assinaturas por 100 domicílios)



Entre 2012 e 2013, a densidade do serviço diminuiu em quatro estados: Roraima (-19,7%), Amapá (-12,2%), Sergipe (-10,5%) e Amazonas (-0,6%). Os maiores crescimentos desse indicador foram registrados no Mato Grosso (21,4%), no Acre (13,7%) e no Mato Grosso do Sul (10,8%). No final do exercício, Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Amazonas eram as cinco Unidades da Federação com densidade de TV paga maior que a média nacional, como detalhado no gráfico abaixo.

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



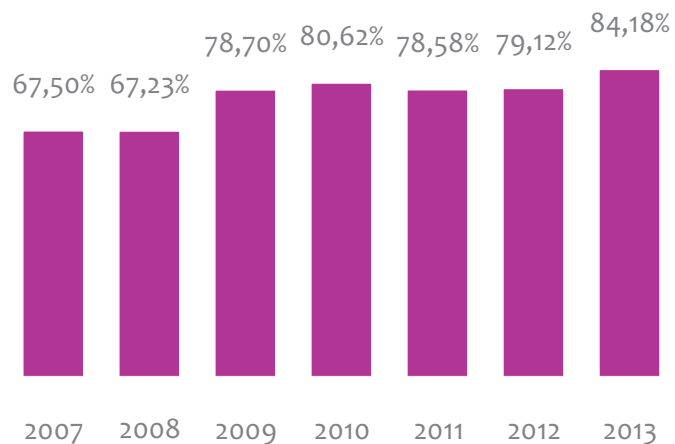
## QUALIDADE

Em 2013, o setor de TV por Assinatura apresentou o melhor desempenho quanto ao cumprimento de metas de qualidade desde 2007: 84,2% de todos os indicadores coletados pela Anatel no exercício atenderam às metas estabelecidas pelo Plano Geral de Metas de Qualidade dos Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ-STFC)

– aumento de cinco pontos percentuais em relação ao ano anterior.

A Agência coletou, no exercício, 85,6 mil indicadores referentes aos serviços prestados pelas empresas do setor que, além da qualidade, abrangem aspectos como atendimento, emissão de documentos de cobrança e continuidade do serviço.

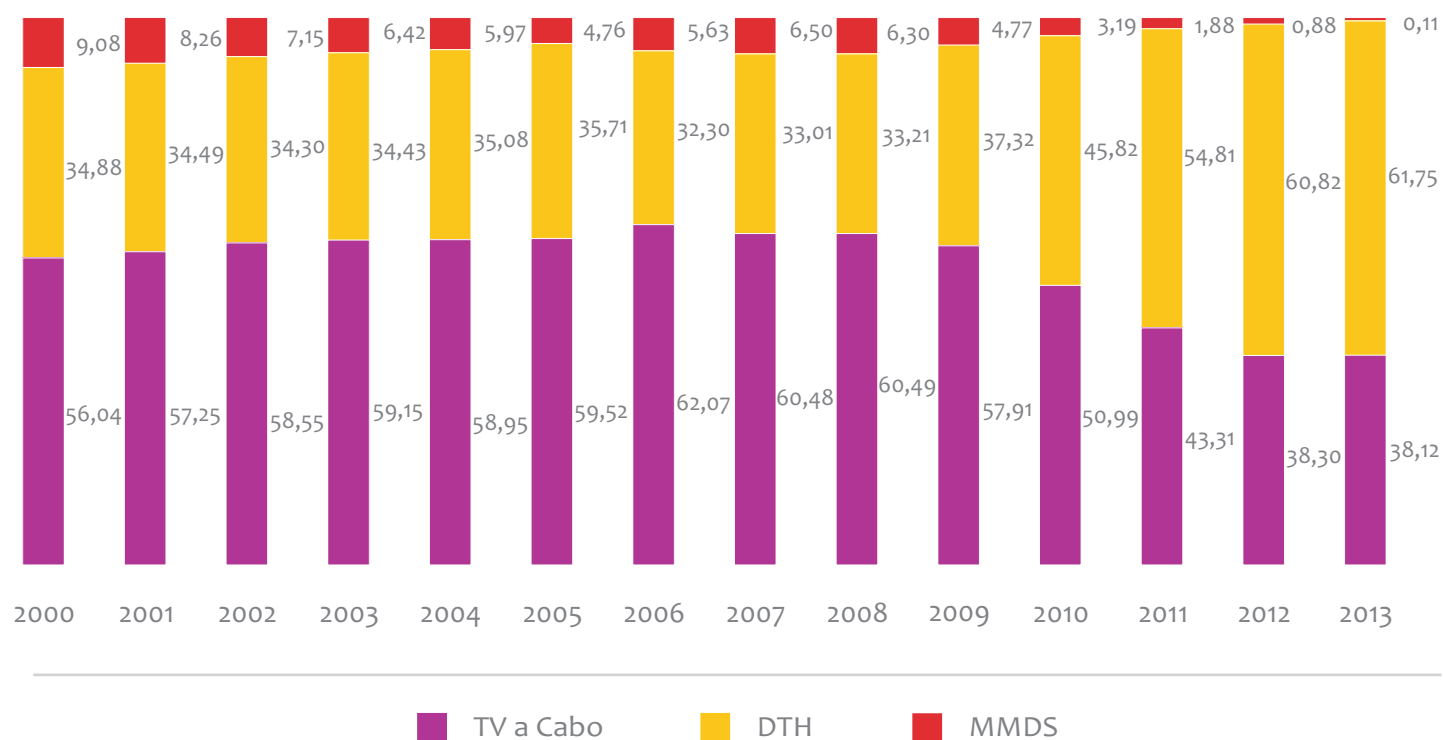
### CUMPRIMENTO DO PGMQ – TV POR ASSINATURA



## TECNOLOGIA

Entre 2012 e 2013, praticamente não houve alterações na distribuição de assinaturas de TV paga por tecnologia. O serviço prestado via satélite (DTH) concentrava, no final do exercício, 61,7% da base de assinantes, como detalhado no gráfico abaixo. Do total de 1,8 milhão de novas assinaturas registradas em 2013, 70,1% foram provenientes dessa tecnologia.

**DISTRIBUIÇÃO DA TV PAGA POR TECNOLOGIA**  
(em %)

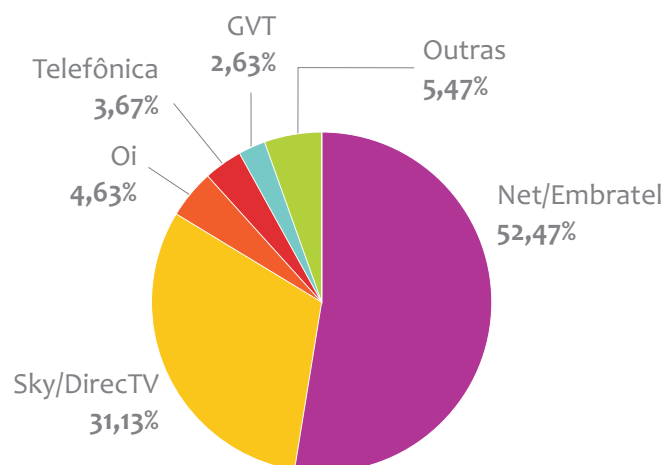


## COMPETIÇÃO

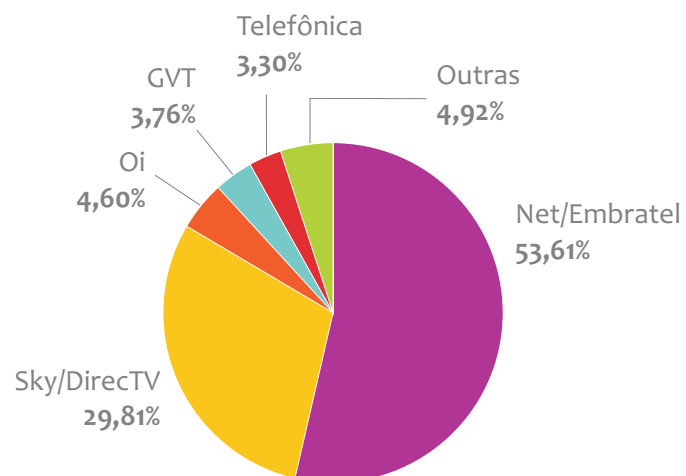
Com 53,6% do mercado, o grupo Net/Embratel manteve-se, em 2013, na liderança do mercado de TV por Assinatura. Na comparação com 2012, não houve alterações na distribuição do mercado, como mostram os gráficos abaixo.

### PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE TV POR ASSINATURA

2012



2013



## SATÉLITES

Nove satélites geoestacionários brasileiros estavam em operação comercial no final de 2013, conforme detalhado na tabela abaixo. Outros satélites brasileiros estão previstos para entrar em operação nos próximos cinco anos, entre eles os relacionados aos quatro novos direitos de exploração de satélite brasileiro conferidos entre 2012 e 2013 em decorrência da Licitação 002/2011/PVSS/SPV-Anatel. Com vistas a ampliar a capacidade das telecomunicações do Brasil para o tráfego de voz e dados, a Anatel aprovou, em dezembro de 2013, a realização de licitação para conferência de até quatro novos direitos de exploração de satélite brasileiro, pelo prazo de 15 anos, prorrogáveis por mais 15.

<b>SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS BRASILEIROS</b>	
<b>Banda</b>	<b>Satélites</b>
Banda C	Brasilsat B2 Brasilsat B3 Brasilsat B4
Banda Ku	Amazonas 2 Estrela do Sul 2
Bandas C e Ku	Star One C1 Star One C2 Star One C3
Bandas C, Ku e Ka	Amazonas 3 *

\* entrou em operação em abril de 2013

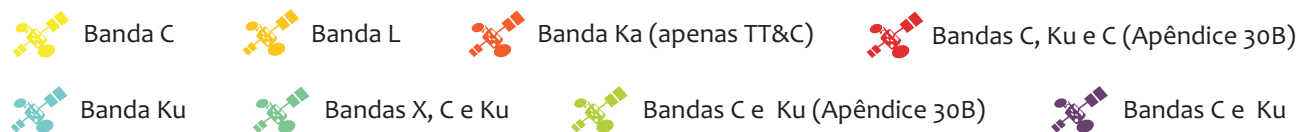
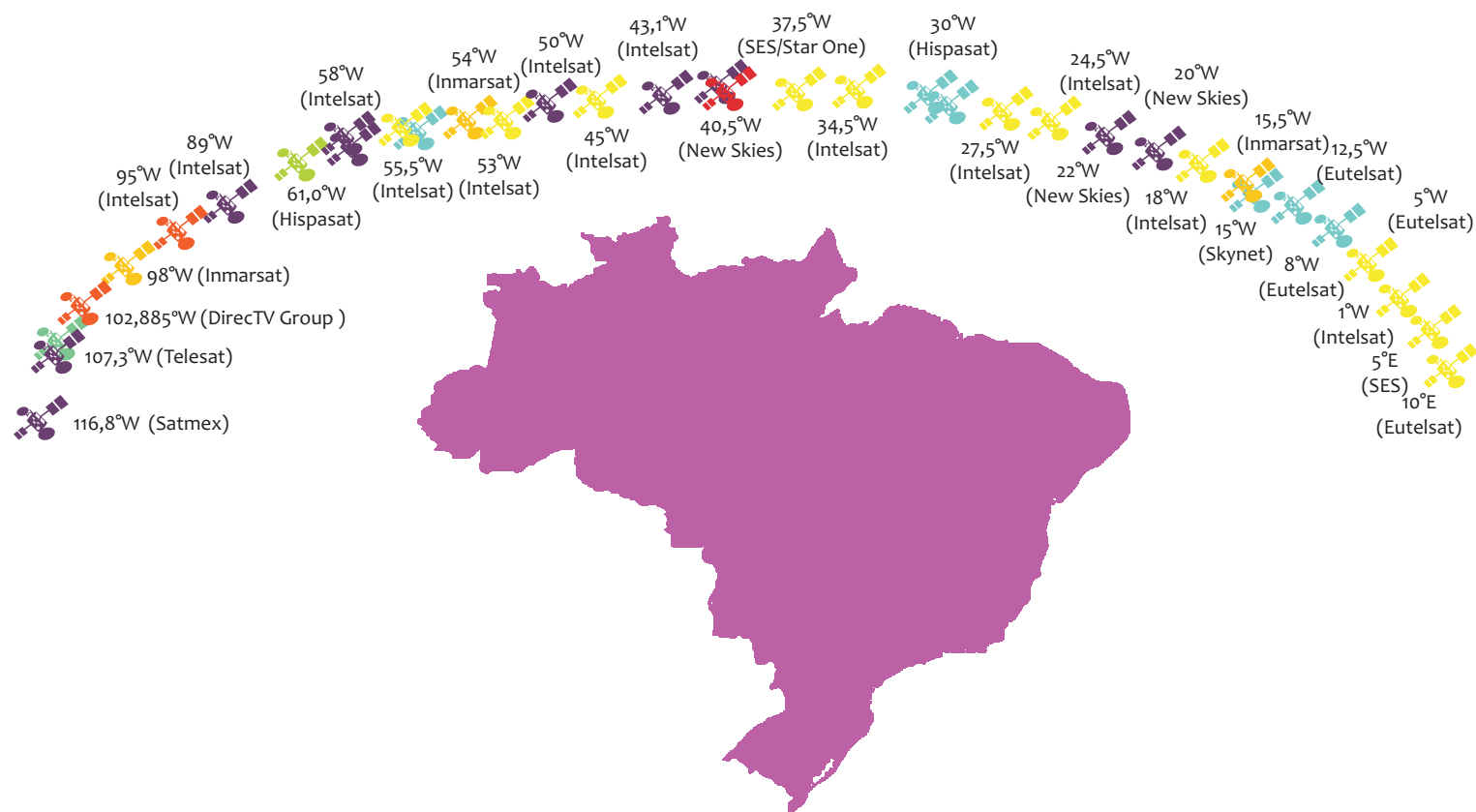
## SATÉLITES ESTRANGEIROS

Dois novos direitos para satélites estrangeiros foram conferidos em 2013 e dois foram extintos. No final do exercício, havia 36 satélites geoestacionários estrangeiros autorizados a comercializar capacidade espacial no Brasil.

Permaneceram em operação no Brasil, ao longo do ano, os sistemas de satélites não-geoestacionários Iridium e Orbcomm, associados à prestação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS). Também merece registro a entrada em operação do sistema O3B, em banda Ka, que proverá capacidade para a banda larga.

A figura a seguir indica as posições orbitais e faixas de frequências de operação dos satélites estrangeiros.

## SATÉLITES GEOESTACIONÁRIOS ESTRANGEIROS AUTORIZADOS



## COORDENAÇÃO DE REDES DE SATÉLITES BRASILEIRAS

Teve continuidade, em 2013, o processo de coordenação junto à União Internacional de Telecomunicações (UIT) decorrente das modificações dos allotments e das designações de radiofrequências contidos nos Planos dos Apêndices 30, 30A e 30B do Regulamento de Radiocomunicações da UIT.

Ainda em 2013, foram concluídos três processos de coordenação de redes de satélites brasileiras e, conseqüentemente, solicitada a notificação e o registro das características dessas redes de satélites no Registro Mestre da UIT. Também no exercício foi finalizada a coordenação envolvendo redes brasileiras de satélites geoestacionários com sistema de satélites não-geoestacionários, na banda Ka, o que permitirá a convivência e o provimento de capacidade satelital dos dois sistemas sobre o território brasileiro.

## CAPACIDADE ESPACIAL

A conferência de direitos de exploração para novos satélites estrangeiros e a autorização de diversas faixas de radiofrequências adicionais para os satélites estrangeiros já autorizados resultaram em aumento de 8% da capacidade espacial disponível no Brasil em relação a 2012. Trata-se de um incremento de 2.233 MHz, correspondente a 62 transponders equivalentes de 36 MHz.

A tabela a seguir mostra a distribuição dessa capacidade espacial, nas bandas C e Ku, para os satélites estrangeiros e brasileiros autorizados.

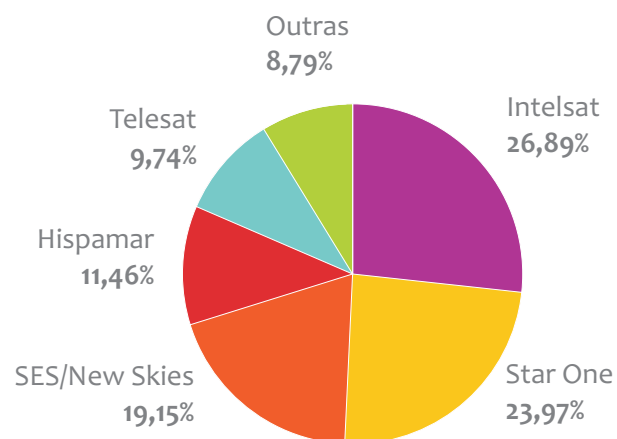
<b>DISTRIBUIÇÃO DA CAPACIDADE SATELITAL</b> (referente a direitos de exploração de satélite conferidos pela Anatel)					
<b>Tipo</b>	<b>Em MHz</b>				<b>Quantidade de transponders de 36 MHz</b>
	<b>Banda C</b>	<b>Banda Ku</b>	<b>Total</b>	<b>Participação (%)</b>	
Satélites Estrangeiros	9.972	6.660	16.632,00	56%	462
Satélites Brasileiros	7.056	6.020	13.076,00	44%	363
<b>Total</b>	-	-	<b>29.708,00</b>	<b>100%</b>	<b>825</b>

## COMPETIÇÃO

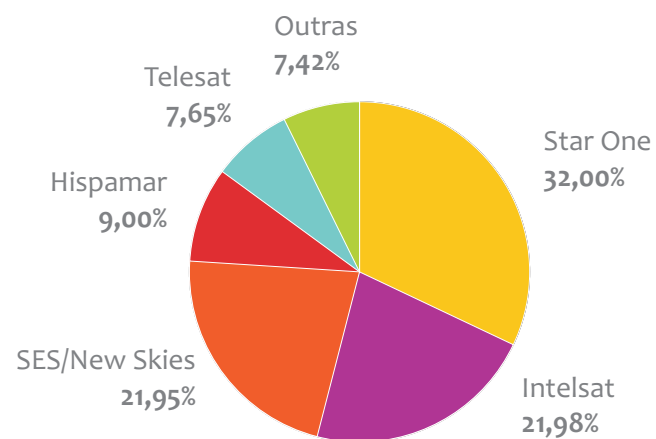
No final de 2013, o mercado brasileiro de provimento de capacidade espacial encontrava-se bem dividido entre as exploradoras de satélites brasileiros e estrangeiros. Considerando a capacidade total autorizada nas bandas C e Ku, a Star One detinha a maior participação (32%), seguida pela Intelsat (21,9%).

### PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE SATÉLITES – BANDAS C E KU

2012



2013



# Administração





# ADMINISTRAÇÃO

## ORÇAMENTO

### RECEITAS

Criado pela Lei 5.070/1966, o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (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.

Em 2013, a arrecadação do Fistel somou R\$ 4,9 milhões, valor 0,1% menor que o registrado em 2012, como

detalhado na tabela abaixo. A principal razão dessa queda foi a desaceleração do número de estações licenciadas, o que ocasionou redução de 55,8% nas receitas decorrentes do pagamento da Taxa de Fiscalização de Instalação (TFI) em relação ao exercício anterior. A receita de taxas representou 58,9% da arrecadação do Fundo.

Desde sua criação, o Fistel arrecadou R\$ 53,4 bilhões.

RECEITAS DO FISTEL			
Em R\$ milhão			
Grupo de Receita	Arrecadado em 2012	Arrecadado em 2013	Varição (2012 – 2013)
Taxas de fiscalização (TFF <sup>1</sup> e TFI <sup>2</sup> ) e Multas LGT <sup>3</sup>	3.095,45	2.895,57	-6,46%
Outorgas de telecomunicações	1.819,93	2.014,43	10,69%
Aplicações financeiras <sup>4</sup>	0,9	1,4	55,56%
Outras receitas	2,27	2,44	7,49%
<b>Total</b>	<b>4.918,55</b>	<b>4.913,84</b>	<b>-0,10%</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Siafi)

<sup>1</sup> TFF: Taxa de Fiscalização de Funcionamento

<sup>2</sup> TFI: Taxa de Fiscalização de Instalação

<sup>3</sup> Desde 2008, parte das multas decorrentes de descumprimentos de dispositivos da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) compõe a arrecadação do Fistel

<sup>4</sup> 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

Com a edição da [Lei 12.485/2011](#), o pagamento da Contribuição para o Desenvolvimento da Indústria Cinematográfica Nacional (Condecine) passou a ser devido também por concessionárias, permissionárias e autorizadas dos serviços de telecomunicações. A incidência dessa contribuição tem impacto direto na redução do percentual aplicado no cálculo da Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF). Os valores da TFF, que antes da edição da [Lei 12.485/2011](#) correspondiam a 45% dos valores fixados para a TFI, foram reduzidos a 33%, o que, conseqüentemente, implicou na perda de receita por parte do Fistel. O impacto da Condecine na arrecadação do Fistel é permanente e representa perda anual de 36% no montante arrecadado referente à TFF.

A arrecadação da Condecine é de competência exclusiva da Agência Nacional do Cinema (Ancine), cabendo à

Anatel apenas repassar àquela instituição a base de dados com as informações necessárias para a geração dessa contribuição. As atividades de arrecadação, cobrança e recolhimento são de competência da própria Ancine.

No exercício, a arrecadação do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) totalizou R\$ 1,7 bilhão. Na comparação com 2012, foi registrada redução de 11%, como aponta a tabela abaixo. Como resultado de ajuste decorrente da aplicação da Lei do Fust ([Lei 5.070/1966](#)), que limita em R\$ 700 milhões o valor de transferência de 50% da receita de outorga do Fistel para o Fust, o valor arrecadado em Outorgas ficou abaixo do verificado em 2012. Desde sua criação, o Fundo arrecadou R\$ 16 bilhões.

<b>RECEITAS DO FUST</b>			
Em R\$ milhão			
<b>Grupo de Receita</b>	<b>Arrecadado em 2012</b>	<b>Arrecadado em 2013</b>	<b>Varição (2012 – 2013)</b>
Multas LGT	36,16	45,02	24,50%
Outorgas de telecomunicações	910,12	654,23	-28,12%
Certificação/homologação de produtos de telecomunicações	0,82	0,98	19,51%
Contribuição sobre a receita operacional bruta decorrente de prestação de serviços de telecomunicações	977,82	1.013,63	3,66%
<b>Total</b>	<b>1.924,92</b>	<b>1.713,86</b>	<b>-10,96%</b>

Fonte: Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (Siafi)

A Contribuição para Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP) foi criada pela [Lei 11.652/2008](#) com o objetivo de propiciar meios para a melhoria dos serviços de radiodifusão pública e para a ampliação de sua penetração mediante a utilização de serviços de telecomunicações. Cabe à Anatel planejar, executar, acompanhar e avaliar as atividades relativas à tributação, fiscalização, arrecadação, cobrança e recolhimento dessa contribuição. Os valores arrecadados são destinados integralmente à Empresa Brasil de Comunicação (EBC), sendo a Agência retribuída pelos serviços referidos em 2,5% do montante – valor que compõe as receitas da Anatel.

A tabela a seguir aponta os valores arrecadados para a CFRP desde 2009.

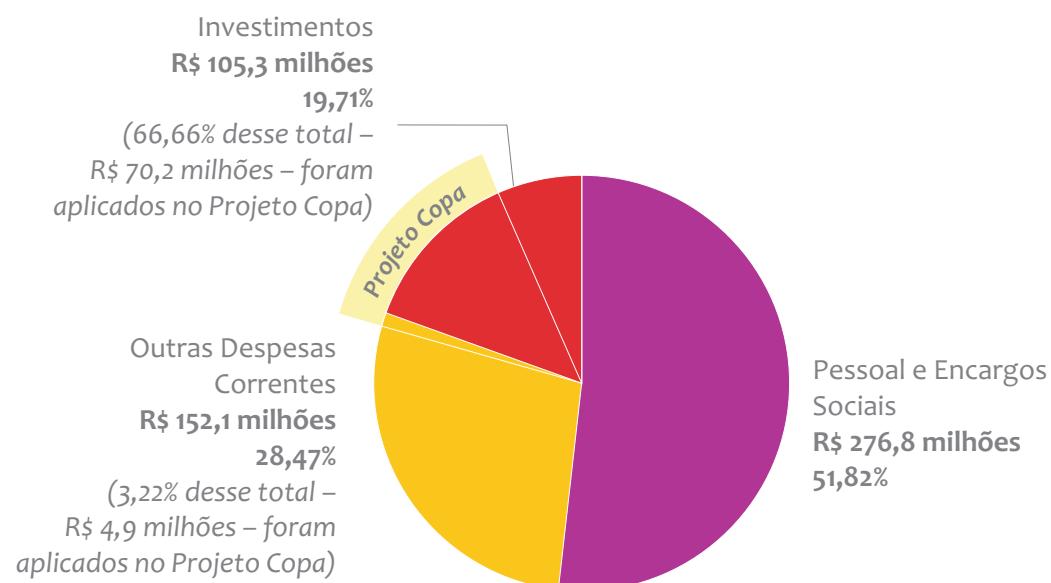
<b>ARRECAÇÃO DA CFRP</b>	
Em R\$ 1,00	
<b>Ano</b>	<b>Valor Arrecadado</b>
2009	R\$ 53.591.343,91
2010	R\$ 4.442.244,96
2011	R\$ 3.826.940,97
2012	R\$ 4.228.206,50
2013	R\$ 4.283.864,14
<b>Total</b>	<b>R\$ 70.372.600,48</b>

## DESPESAS

A [Lei 12.798/2013](#) (Lei Orçamentária Anual – LOA/2013) destinou R\$ 531,2 milhões para as despesas da Anatel. Devido ao acréscimo de créditos autorizados ao longo do ano, a Agência encerrou o exercício com dotação orçamentária de R\$ 534,2 milhões. Pouco mais de 14% desse total – R\$ 75,1 milhões – foram aplicados no Projeto Copa, como detalhado no gráfico abaixo.

### DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA AUTORIZADA

R\$ 534,2 milhões



Em 2013, os contingenciamentos aplicados pelo Ministério das Comunicações com base nos Decretos 8.021/2013 e 8.062/2013 e na Portaria 268/2013, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, afetaram a execução do orçamento da Anatel.

O limite de empenho do grupo *Outras Despesas Correntes* foi, inicialmente, reduzido em R\$ 41,2 milhões, o que equivale a 32% dos R\$ 128,9 milhões de dotação autorizada para as despesas desse grupo, excluídas aquelas referentes aos benefícios assistenciais e às ações vinculadas ao *Projeto Copa*.

Com base nas restrições orçamentárias, a Anatel realizou cortes para adequar seus gastos aos novos limites e atuou junto ao Ministério das Comunicações buscando a

ampliação dos recursos. No segundo semestre de 2013, a Agência conseguiu a liberação de R\$ 16,6 milhões do valor contingenciado, o que lhe permitiu assegurar a realização de despesas essenciais, como as destinadas à manutenção de serviços de atendimento ao usuário (*call center*).

A Anatel encerrou 2013 com 91,7% da dotação liberada para empenho. Com base nesses limites, a Agência atingiu 97,2% de execução orçamentária. Foram empenhados R\$ 475,9 milhões – aumento de 7,4% em relação a 2012. Desse total, foram liquidados e pagos R\$ 377,0 milhões, estando os R\$ 98,8 milhões restantes inscritos em *Restos a Pagar*, como mostra a tabela abaixo.

<b>EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO</b>						
Em R\$ 1,00						
<b>Grupo de Despesa</b>	<b>Dotação Autorizada (LOA + Créditos)</b>	<b>Liberado para Empenho</b>	<b>Empenhado</b>	<b>Pago</b>	<b>Inscrito em Restos a Pagar</b>	<b>Execução Orçamentária</b>
Pessoal e Encargos Sociais	276.780.286	276.779.742	273.162.522	271.281.030	1.881.492	98,69%
Outras Despesas Correntes	152.077.921	126.532.739	117.458.686	98.240.220	19.210.994	92,83%
Investimentos	105.320.978	86.330.000	85.278.714	7.505.659	77.773.055	98,78%
<b>Total</b>	<b>534.179.185</b>	<b>489.642.481</b>	<b>475.899.923</b>	<b>377.026.910</b>	<b>98.865.541</b>	<b>97,19%</b>

A diferença de R\$ 7.472,00 entre valor empenhado e pago + restos a pagar na rubrica *Outras Despesas Correntes* se deve a depósito em conta judicial em razão de ação trabalhista em tramitação na 40ª Vara do Trabalho de Belo Horizonte, em virtude da rescisão unilateral de contrato firmado entre a Anatel e empresa terceirizada.

Em relação às despesas de *Pessoal e Encargos Sociais*, foram executados 98,7% da dotação autorizada.

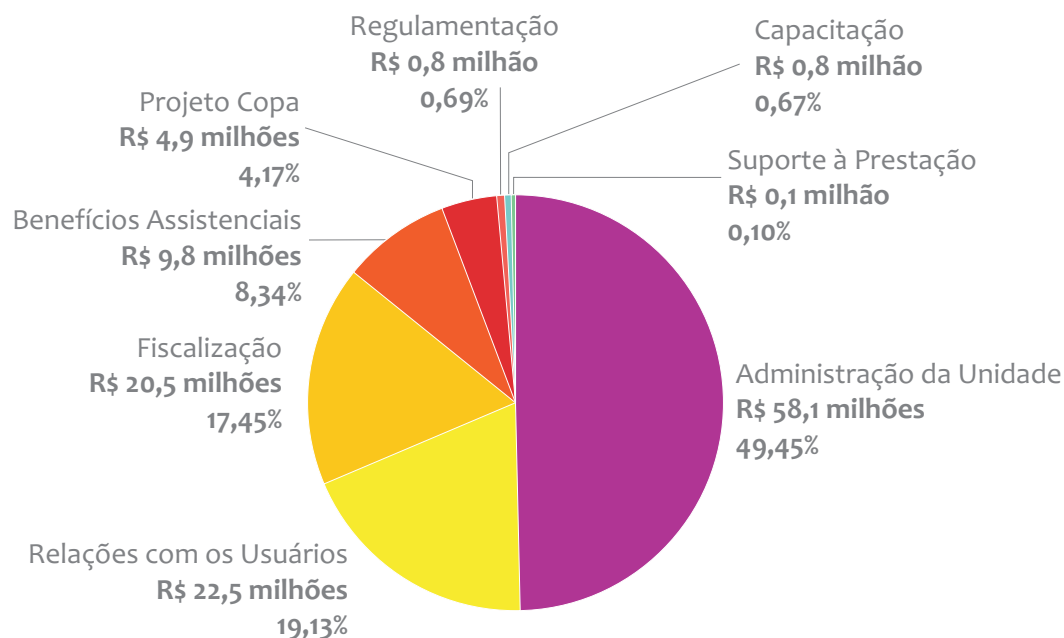
No grupo *Outras Despesas Correntes* – que viabiliza a execução das atividades relacionadas à fiscalização, à manutenção da infraestrutura da sede e das unidades descentralizadas e ao funcionamento da Central de Atendimento aos Usuários (*call center*), dentre outras atividades –, foi alcançado percentual de execução

orçamentária de 92,8%. O gráfico a seguir mostra como foram distribuídos os valores empenhados para esse grupo.

No grupo *Investimentos*, que não sofreu contingenciamento, a execução alcançou 98,8%. Do limite de R\$ 86,3 milhões disponibilizados para a realização de investimentos, R\$ 70,2 milhões foram aplicados no Projeto Copa.

### EXECUÇÃO DAS OUTRAS DESPESAS CORRENTES

Valor empenhado: R\$ 117,5 milhões



## AQUISIÇÕES E CONTRATOS

No exercício, a Anatel concluiu – na sede e em suas 27 unidades descentralizadas – 297 processos de aquisições e contratações. Ao longo do ano, a Agência realizou contratações de grande complexidade e impacto financeiros, relacionadas aos projetos voltados à sua atuação nos grandes eventos internacionais. Nos pregões eletrônicos, houve economia média de 37,4% entre o menor preço (lance) homologado e o valor estimado para a contratação, gerando economia de R\$ 65,3 milhões.

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Anatel desenvolveu, em 2013, importantes projetos relacionados à tecnologia da informação, entre os quais se destaca a implantação da Solução de Gestão de Espectro. O esforço para desenvolvê-la teve início em 2012, com o objetivo de dar maior agilidade ao atendimento das solicitações de uso temporário do espectro, além de viabilizar o planejamento nas regiões de realização dos grandes eventos internacionais e garantir orientação prévia e segura para os usuários externos sobre a disponibilidade de recursos de espectro. A Solução permitiu melhorias nos processos de autorização de uso temporário de espectro para eventos como a Copa das Confederações e a Jornada Mundial da Juventude, realizadas em junho e julho de 2013.

Também merece destaque o Projeto Garantia da Continuidade do Negócio, que consiste na contratação de bens e serviços para a continuidade operacional

dos serviços de tecnologia da informação e da capacidade de processamento de dados da Anatel em caso de desastres e graves incidentes que impactem negativamente a atual infraestrutura de TI. Em 2013, a Agência trabalhou na especificação técnica do projeto e iniciou os processos de contratação. A implementação será realizada em 2014 e ocorrerá em três fases:

- adequação da infraestrutura de Tecnologia da Informação;
- redundância interna do parque computacional da Agência; e
- migração da redundância interna para um ambiente externo, em outro órgão da Administração Pública.

Em continuidade ao Projeto de Modernização da Rede Corporativa de Dados da Anatel, iniciado em 2012 para possibilitar a diminuição de custos relacionados a telecomunicações e à modernização dos recursos da rede corporativa da Agência, foram desativadas as centrais telefônicas antigas na sede e das representações regionais e concluída a instalação das novas centrais telefônicas baseadas em tecnologia IP.

Também foram registrados avanços no projeto Segurança de Infraestruturas Críticas de Telecomunicações (Siec), por meio do qual se pretende disponibilizar ferramentas para apoiar as atividades de gestão de riscos da Anatel relacionadas à segurança das infraestruturas críticas de telecomunicações, com foco nas sedes dos grandes eventos internacionais. Após a conclusão desse projeto, a Agência contará com um sistema para inventariar, analisar, avaliar e tratar os riscos relacionados às redes e aos serviços de telecomunicações, além de realizar o monitoramento das redes. A licitação foi realizada em 2012 e o contrato, assinado em 2013. No final do exercício, estava em

curso a implantação da primeira fase do projeto, que objetiva o levantamento dos fatores de risco nas redes nacionais de telecomunicações.

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Ao longo do ano, foram adotadas diversas providências para aprimorar as defesas e os controles dos ativos informacionais da Anatel. A Agência empreendeu esforços para a edição e a publicação da Política de Segurança da Informação; para a instituição do Comitê de segurança da Anatel e da Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais; e para a implantação de novo *firewall* e do algoritmo de criptografia de estado, em parceria com a Casa Civil e a Agência Brasileira de Inteligência (Abin). Essas ações foram implementadas para ampliar a proteção da infraestrutura e dos dados sensíveis da Agência.

Também no exercício, a Anatel implementou nova estrutura de Segurança de Redes. Em preparação para os grandes eventos internacionais, a Agência adquiriu novos equipamentos de proteção para a sua rede corporativa, de forma a obter maior resiliência e proteção. Foram adquiridos e implantados novos equipamentos do tipo *firewall*, além de detectores de invasão digital e balanceadores de carga para os sistemas eletrônicos.

## CESSÃO DE SISTEMAS

Como resultado das especificidades dos temas regulados pela Anatel, é grande o número de sistemas desenvolvidos pela Agência. Em 2013, três sistemas desenvolvidos pela Anatel foram cedidos a outros órgãos:

- Sistema de Atividades da Auditoria Interna (SAAI), para a Superintendência de Serviços Privados (Susep);
- Sistema Integrado de Gestão de Créditos da Anatel (Sigec), para a Procuradoria-Geral Federal (PGF); e
- Módulo de Avaliação para Concessão de Gratificação de qualificação do Sistema de Desenvolvimento de Talentos da Anatel (GQ/SDTA) para a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

## RECURSOS HUMANOS

A Anatel encerrou 2013 com força de trabalho menor que a registrada em 2012: com a perda de 14 servidores, o quadro de pessoal foi reduzido de 1.583 para 1.569, como detalhado na tabela abaixo.

<b>COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL</b>			
<b>Situação</b>	<b>Em 2012</b>	<b>Em 2013</b>	<b>Variação (2012 – 2013)</b>
Quadro efetivo	1.211	1.231	1,65%
Quadro específico	193	188	-2,59%
Exercício descentralizado	35	31	-11,43%
Lotação provisória	6	9	50,00%
Nomeados	43	29	-32,56%
Requisitados da Telebrás	71	58	-18,31%
Requisitados de outros órgãos	24	23	-4,17%
<b>Total</b>	<b>1.583</b>	<b>1.569</b>	<b>-0,88%</b>

Embora tenham sido nomeados 46 candidatos aprovados no quarto concurso público realizado pela Anatel para provimento de cargos de níveis médio e superior, no final do exercício havia 271 vagas a serem preenchidas, considerando-se o quadro de pessoal autorizado pela [Lei 10.871/2004](#).

Com vistas a suprir essa demanda de pessoal, a Agência submeteu ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, em maio, novo pedido de autorização para realização de concurso público. Em dezembro, por meio da Portaria MPOG 556, o Ministério autorizou a realização de concurso público para o provimento de 100 cargos, sendo 68 de nível superior (48 de especialista em regulação e 20 de analista administrativo) e 32 de nível intermediário (12 de técnico em regulação e 20 de técnico administrativo).

No final do exercício, 46,8% dos servidores estavam lotados na sede da Anatel, em Brasília e 53,2% estavam nas representações estaduais da Agência. Quanto ao grau de escolaridade, 85,3% dos servidores da Anatel possuíam formação de nível superior. Quanto às atribuições exercidas, 91,8% estavam lotados na área finalística, com atividades relacionadas, principalmente, a regulamentação, fiscalização e outorga.

## CAPACITAÇÃO

Em 2013, as ações de capacitação foram prejudicadas devido ao corte orçamentário sofrido pela Agência. Ao longo do ano, foram investidos R\$ 781,9 mil para a qualificação dos servidores, valor 40% inferior ao investido em 2012, quando R\$ 1,3 milhão foram gastos em ações de capacitação.

Com o objetivo de dar continuidade aos esforços para a melhoria dos processos de trabalho, a Agência priorizou a capacitação em palestras internas, eventos gratuitos e realizados em parceria com outros órgãos públicos. Como resultado desse trabalho, 83,4% dos servidores da Anatel participaram, no exercício, de eventos de aprendizagem que somaram quase 91 mil horas de capacitação.

Além das ações previstas no Plano Anual de Capacitação, o contingenciamento orçamentário prejudicou também iniciativas de capacitação técnica e em idiomas relacionadas aos grandes eventos internacionais e ao Programa de Desenvolvimento de Lideranças, destinado a servidores que desempenham ou pretendem desempenhar funções gerenciais, de coordenação ou de assessoria.

# Série Histórica









# Anexo – PGR





# ANEXO – PGR

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

A tabela a seguir contempla as ações de curto prazo previstas pelo Plano com a devida associação aos

projetos definidos para sua implementação. Embora não tenham sido definidos projetos para as ações de médio e longo prazos, a Anatel aprovou, em setembro de 2013, por meio da Portaria 170/2013, a Agenda Regulatória 2013/2014 e trabalha na elaboração do plano estratégico – instrumentos que contemplarão as diretrizes para a regulamentação do setor.

AÇÕES DE CURTO PRAZO	PROJETOS
Promoção de parcerias com os órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor e entidades representativas da sociedade organizada, bem como com os órgãos oficiais de defesa da concorrência	Plano de Ação Pró-Usuários dos Serviços de Telecomunicações
	Pesquisa de satisfação dos usuários do STFC, SMP e serviços de TV por Assinatura
Qualidade dos Serviços	Plano de Ação Pró-Usuários dos Serviços de Telecomunicações
	Alteração do Regulamento Técnico para Emissoras de Radiodifusão Sonora em FM
	Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal (PGMQ-SMP), com ênfase na qualidade percebida pelos usuários
	Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ-STFC), com ênfase na qualidade percebida pelos usuários
	Elaboração do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (PGMQ-SCM), com ênfase na qualidade percebida pelos usuários
	Pesquisa de satisfação dos usuários do STFC, do SMP e dos serviços de TV por Assinatura
	Regulamentos de Atendimento, Cobrança e Oferta
Revisão do Plano Geral de Metas de Qualidade de TV por Assinatura (PGMQ-TV por Assinatura), com ênfase na qualidade percebida pelos usuários	

<b>AÇÕES DE CURTO PRAZO</b>	<b>PROJETOS</b>
Atualização do Plano Geral de Outorgas (PGO), com foco nos grupos que possuam controle de Concessionária Local do STFC	Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO)
Revisão dos Contratos de Concessão	Alteração do Regulamento do STFC
	Plano de Metas de Universalização (PMU II)
	Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU)
	Revisão do PGMU
	Revisão do Regulamento sobre Bens Reversíveis
	Revisão dos Contratos de Concessão
	Revisão Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice)
Regulamentação do STFC	Alteração do Regulamento do STFC
	Ampliação das Áreas Locais do STFC
	Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO)
	Revisão da Proposta de Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de LTOG
	Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do STFC
	Elaboração do Regulamento para Critérios de Reajuste do Valor de Chamada (VC)
	Elaboração do Regulamento sobre Atendimento Fora da Área de Tarifação Básica (FATB)
	Revisão da norma para cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)
	Revisão do Regulamento para Expedição de Autorização para Prestação do STFC
	Revisão do Regulamento sobre Bens Reversíveis
	Revisão do Regulamento do Aice
Elaboração do Plano de Metas de Competição (PGMC)	Implementação do Modelo de Custos
	Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)
	Revisão do Regulamento de Remuneração de Redes do SMP

<b>AÇÕES DE CURTO PRAZO</b>	<b>PROJETOS</b>
Regulamentação do Plano Geral de Autorizações do SMP	Alteração do PGA - SMP
Disponibilização de radiofrequências para a massificação de acessos em banda larga	Destinação da Faixa de 2,5 GHz
	Destinação da Faixa de 3,5 GHz
	Licitação da Banda H e Sobras do SMP
	Destinação da Faixa de 450-470 MHz
	Edital / licitação da faixa de 2,5 GHz
	Edital / licitação da faixa de 3,5 GHz
	Outorga da faixa de 450-470 MHz
Regulamentação dos Serviços para ampliação da oferta e da competição	Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)
	Elaboração do Regulamento de Exploração de Rede Virtual no SMP (MVNO)
	Revisão do Regulamento de Remuneração de Redes do SMP
	Revisão do Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD)
Regulamentação de Desagregação de Elementos de Redes de Telecomunicações ( <i>Unbundling</i> ), permitindo, dentre outros, desagregação total ( <i>Full Unbundling</i> ), compartilhada ( <i>Line Sharing</i> e <i>Bit Stream</i> ) e de plataforma	Implementação do Modelo de Custos
	Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)
Implementação otimizada do modelo de custos, incluindo acesso em banda larga	Implementação do Modelo de Custos
	Elaboração da Norma sobre Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital (WACC)

AÇÕES DE CURTO PRAZO	PROJETOS
Regulamentação de uso de radiofrequências de forma a permitir uma utilização mais eficiente por parte das prestadoras de serviços de telecomunicações, tanto de interesse coletivo quanto de interesse restrito	Alteração do Regulamento Técnico para a Prestação dos Serviços de Radiodifusão de Sons e Imagens e Retransmissão de Televisão
	Destinação da Faixa de 2,5 GHz
	Destinação da Faixa de 3,5 GHz
	Licitação da Banda H e Sobras do SMP
	Destinação da Faixa de 450-470 MHz
	Elaboração do Regulamento do Uso Eficiente do Espectro
	Revisão do Regulamento de Uso do Espectro (RUE)
	Edital / licitação da faixa de 2,5 GHz
	Edital / licitação da faixa de 3,5 GHz
	Outorga da faixa de 450-470 MHz
Regulamentação e Planejamento de Outorgas para os serviços de TV por Assinatura	Atualização do Planejamento de Outorga para os serviços de TV a Cabo e MMDS
	Elaboração da Norma de uso dos Canais Básicos de Utilização Gratuita
	Concessão de Outorga para os Serviços de TV a Cabo
	Revisão do Regulamento do Serviço de TV a Cabo
	Revisão do Regulamento do Serviço DTH
	Revisão do Regulamento do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA)
Regulamentação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS)	Atualização da regulamentação do SMGS e elaboração do Regulamento de Numeração do SMGS
Regulamentação de Poder de Mercado Significativo (PMS)	Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)
	Revisão do Regulamento de Remuneração de Redes do SMP
Regulamentação para Fomento à Pesquisa, Desenvolvimento e Produção de Tecnologia Nacional em Telecomunicações	Implantação do Centro de Desenvolvimento de Estudos Regulatórios da Anatel (Cedra)
	Reestruturação da Anatel
	Elaboração do Regulamento de PD&I

<b>AÇÕES DE CURTO PRAZO</b>	<b>PROJETOS</b>
Revisão dos procedimentos administrativos e organizacionais da Anatel, no sentido de torná-los aderentes ao novo cenário convergente das telecomunicações	Implantação do Centro de Desenvolvimento de Estudos Regulatórios da Anatel (Cedra)
	Reestruturação da Anatel
	Revisão do Regulamento de Fiscalização
	Elaboração do Regulamento de Resolução de Conflitos
	Revisão do Regulamento de Sanções Administrativas
	Regulamento de Atendimento, Cobrança e Oferta
Eliminar a necessidade de as empresas autorizadas solicitarem anuência prévia da Anatel para alterações contratuais de menor relevância	Elaboração de Regulamento do Serviço Limitado Privado
Utilização de meios das redes móveis e satelitais para aumento da cobertura das redes de acesso, inclusive banda larga, em áreas rurais ou de fronteira	Atualização da regulamentação do SMGS e elaboração do Regulamento de Numeração do SMGS
	Licitação da Banda H e Sobras do SMP
	Destinação da Faixa de 450-470 MHz
	Edital / licitação da faixa de 2,5 GHz
	Outorga da faixa de 450-470 MHz
Regulamentação do SCM	Elaboração do PGMQ-SCM
	Elaboração do Regulamento de Numeração do SCM
	Elaboração do Regulamento de Remuneração de Redes do SCM
Revisão do Plano Geral de Metas para a Universalização	PMU II
	Regulamento do PGMU
	Revisão do PGMU
Separação Funcional, Separação Empresarial e Separação Estrutural	Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)
Realização de estudos e adoção de medidas para a proteção da infraestrutura nacional de telecomunicações contra falhas e ataques de guerra cibernética	Proteção da Infraestrutura Crítica de Telecomunicações
	Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do STFC
	Segurança e proteção da infraestrutura nacional de telecomunicações

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 2013, o PGR alcançou grau de realização de 91%. As tabelas a seguir apontam o estágio de cada um dos projetos vinculados ao Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil.

No final de 2013, 47 projetos haviam sido concluídos, conforme detalhado a seguir.

PROJETO	DESCRIÇÃO
Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO)	Por meio do <a href="#">Decreto 6.654/2008</a> , 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.
Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)	Por meio da <a href="#">Resolução 532/2009</a> , 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 <a href="#">Resolução 535/2009</a> , 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 deve ser 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.

PROJETO	DESCRIÇÃO
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 <a href="#">Portaria 1.160/2010</a> , o <a href="#">Plano de Ação Pró-Usuários</a> 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.
Destinação da Faixa de 3,5 GHz	A <a href="#">Resolução 537/2010</a> 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 <a href="#">Resolução 539/2010</a> , 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 <i>backhaul</i> .
Destinação da Faixa de 2,5 GHz	Pela <a href="#">Resolução 544/2010</a> , 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.

PROJETO	DESCRIÇÃO
Alteração do Regulamento Técnico para Emissoras de Radiodifusão Sonora em FM	A alteração foi aprovada por meio da <a href="#">Resolução 546/2010</a> . 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 envolvam 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 <a href="#">Resolução 547/2010</a> . 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 <a href="#">Resolução 548/2010</a> , 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 <a href="#">Resolução 549/2010</a> , 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.
Elaboração do Regulamento de Exploração de Rede Virtual no SMP	Pela <a href="#">Resolução 550/2010</a> , 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.

PROJETO	DESCRIÇÃO
Atualização do Planejamento de Outorga para os serviços de TV a Cabo e MMDS	O Planejamento do Serviço de TV a Cabo e do Serviço de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS) foi aprovado por meio da <a href="#">Resolução 551/2010</a> 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 <a href="#">Resolução 558/2010</a> , 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 <a href="#">Resolução 559/2010</a> 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 <a href="#">Decreto 7.512/2011</a> , 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 Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela <a href="#">Resolução 560/2011</a> , 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 que tenham continuidade geográfica e pertençam a um mesmo código nacional de área.
Elaboração de Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM)	O Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela <a href="#">Resolução 574/2011</a> , 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 – Serviço Móvel Pessoal (PGMQ-SMP)	O Regulamento sobre Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela <a href="#">Resolução 575/2011</a> , 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 STFC – aprovado pelo <a href="#">Decreto 7.512/2011</a> – constitui um dos anexos dos contratos de concessão da telefonia fixa e estabelece obrigações que as concessionárias 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.

PROJETO	DESCRIÇÃO
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 Telefônico Fixo Comutado Envolvendo Acessos do Serviço Móvel Pessoal ou do Serviço Móvel Especializado foi aprovado pela <a href="#">Resolução 576/2011</a> . Até 2014, a medida fará com que os usuários tenham ganhos de cerca de 45% devido à redução das tarifas.
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	Em 2012, a Anatel assinou contrato com consórcio internacional para o desenvolvimento de modelo de custos, após 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.
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. Os resultados da pesquisa foram divulgados pela Agência em 2013.
Elaboração da Norma de Uso dos Canais Básicos de Utilização Gratuita	Após a edição da <a href="#">Lei 12.485/2011</a> , as competências para regulamentar a programação dos canais de que trata a proposta de Norma foram transferidas para a Agência Nacional do Cinema (Ancine), exceto no caso do canal universitário – tratado pelo Regulamento do SeAC.
Revisão do Regulamento do Serviço de TV a Cabo	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da <a href="#">Lei 12.485/2011</a> , Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), esse projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel.

PROJETO	DESCRIÇÃO
Revisão do Regulamento do Serviço DTH	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da <a href="#">Lei 12.485/2011</a> , Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), esse 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 <a href="#">Lei 12.485/2011</a> , Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), esse 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 <a href="#">Lei 12.485/2011</a> , Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), não serão mais expedidas concessões para a prestação do serviço de TV a Cabo.
Alteração do Regulamento Técnico para a Prestação dos Serviços de Radiodifusão de Sons e Imagens e Retransmissão de Televisão	A alteração do Regulamento, aprovada por meio da <a href="#">Resolução 583/2012</a> , tem como objetivo incluir critérios técnicos para a instalação e a operação de estações de televisão digital.
Revisão do Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice)	Aprovado pela <a href="#">Resolução 586/2012</a> , o Regulamento do Aice atualizou as regras básicas, os requisitos e as características para implementação, oferta, utilização, tarifação e qualidade do chamado Telefone Popular, destinado aos inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.
Edital / licitação da faixa de 2,5 GHz	Após a elaboração do <a href="#">Edital 4/2012 - PVCP/SPV</a> , a Anatel realizou, em 2012, 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 Móvel Pessoal (SMP). As empresas participantes ofereceram R\$ 2,9 bilhões pelo direito de uso das radiofrequências – ágio de 31,3% em relação aos valores mínimos dos lotes colocados em disputa. Como não houve proposta para a faixa de 450 MHz, isoladamente, ela foi ofertada com lotes da faixa de 2,5 GHz.
Outorga da faixa de 450-470 MHz	

PROJETO	DESCRIÇÃO
Revisão do Regulamento de Sanções Administrativas	O Regulamento, aprovado pela <a href="#">Resolução 589/2012</a> , estabeleceu 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 Revisão do Regulamento de EILD, aprovada pela <a href="#">Resolução 590/2012</a> , tem por objetivo proporcionar a 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 e a promoção da competição na oferta dos serviços de telecomunicações.
Revisão do Regulamento de Fiscalização	Aprovado por meio da <a href="#">Resolução 596/2012</a> , o Regulamento 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.
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)	O Regulamento Geral de Gestão da Qualidade da do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela <a href="#">Resolução 605/2012</a> , estabeleceu indicadores de qualidade percebida pelos usuários do serviço, além de outras obrigações das concessionárias para o período 2011-2015.
Elaboração de Regulamento do Serviço Limitado Privado	Aprovado pela <a href="#">Resolução 617/2013</a> , o Regulamento simplificou o arcabouço regulamentar, agrupando vários serviços classificados como de interesse restrito em um único instrumento normativo.
Elaboração do Regulamento de Resolução do Conflito	Os Procedimentos Administrativos de Resolução de Conflitos foram contemplados no novo Regimento Interno da Anatel, aprovado por meio da <a href="#">Resolução 612/2013</a> .

PROJETO	DESCRIÇÃO
Elaboração do Regulamento sobre Atendimento Fora da Área de Tarifação Básica (FATB)	O Regulamento, aprovado pela <a href="#">Resolução 622/2013</a> , disciplina as condições de atendimento rural para a prestação e a fruição de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.
Reestruturação da Anatel	Aprovado pela <a href="#">Resolução 617/2013</a> , o novo Regimento Interno modernizou a estrutura administrativa da Agência e a adequou ao atual cenário de convergência tecnológica.
Revisão do Regulamento do SCM	A <a href="#">Resolução 614/2013</a> aprovou a revisão do Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e teve como um de seus objetivos principais a massificação do acesso à banda larga e a ampliação dos direitos dos usuários.
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 cobertura mais eficiente por esse tipo de infraestrutura. O projeto Renaf está contemplado no Projeto Sistema de Infraestrutura Crítica de Telecomunicações (SIEC).
Alteração do Regulamento do STFC	O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela <a href="#">Resolução 615/2013</a> , disciplina as condições de prestação e de fruição do serviço. O novo Regulamento diferencia direitos de assinantes e de usuários; insere regra expressa determinando que o assinante tem direito de pedir detalhamento permanente do documento de cobrança; simplifica as regras de cobrança; e ajusta as regras de atendimento.

Em dezembro de 2013, três 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
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 2013, a proposta estava em estudo.
Edital/licitação da faixa de 3,5 GHz	Devido a fatores como a necessidade de ajustes para garantir a convivência harmoniosa dos sistemas terrestres da subfaixa de 3,5 GHz e as aplicações por satélite da faixa vizinha, as Bandas C e C estendida; as implicações decorrentes das licitações das subfaixas H, de 450 MHz e de 2,5 GHz e a iminente licitação da subfaixa de 700 MHz; além da possibilidade de recanalização da subfaixa de 3,5 GHz na União Internacional de Telecomunicações, foram iniciados estudos de novo procedimento de disponibilização dessa subfaixa, mais adequado ao atual cenário.
Revisão do PGMQ-TV por Assinatura	O Plano Geral de Metas de Qualidade dos serviços de 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 <a href="#">Lei 12.485/2011</a> .

Outros três 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.

<b>PROJETO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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	Tendo em vista o início das discussões sobre a revisão dos contratos de concessão, que pode impactar na regulamentação de controle de bens reversíveis, a área técnica optou por aguardar a deliberação, pelo Conselho Diretor, da proposta de revisão dos contratos e as consequentes diretrizes para, depois, tratar do tema na regulamentação.
Revisão do Regulamento para Expedição de Autorização para Prestação do STFC	Devido à necessidade de simplificação das normas que disciplinam o procedimento de outorga em regime privado e acompanhamento das transferências de autorização e controle do STFC, estava em estudo, no final de 2013, a realização de nova consulta pública sobre o assunto.

Também ao final do exercício de 2013, um projeto estava em análise na área técnica, após avaliação das contribuições recebidas em consulta e audiências públicas – 70,4% de realização.

<b>PROJETO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 proporrá 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.

O Conselho Diretor da Anatel avaliava, ao final de 2013, um projeto do PGR com 44,9% de realização.

<b>PROJETO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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 2013, dois projetos encontravam-se nessa etapa, com 34,2% de realização.

<b>PROJETO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do STFC	Com o objetivo de simplificar e unificar a regulamentação, verificou-se que seria oportuno e conveniente tratar no Regulamento não somente das interrupções sistêmicas do STFC, mas das condições de acompanhamento e controle das interrupções, da regularidade e da continuidade da prestação dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo, o que levou a área técnica a ajustes na proposta.
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 2013, 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%.

<b>PROJETO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
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



Ministério das  
Comunicações

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA