

Relatório Anual 2014



Agência Nacional de Telecomunicações

MISSÃO

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.



Sumário

Mensagem do Presidente	5
Perfil Institucional	10
Estrutura organizacional	11
Desempenho da Anatel	16
Agenda regulatória	16
Planejamento estratégico	17
Oferta de serviços	19
Competição	32
Espectro	36
Certificação	41
Fiscalização	44
Controle de obrigações	50
Grandes eventos internacionais	59
Atuação internacional	62
Consumidor	65
Relacionamento com a sociedade	71
Transparência	74
Panorama dos Serviços	78
Telefonia fixa	78
Telefonia móvel	85
Banda larga fixa	92
TV por Assinatura	97
Satélites	100
Administração	104
Orçamento	104
Aquisições e contratos	110
Tecnologia da Informação	111
Recursos humanos	112
Série Histórica	119
Anexo	124



Mensagem do Presidente

O Relatório Anual da Agência é uma publicação que oferece um panorama das diversas realizações de um exercício que permite também projetar cenários para o nosso trabalho nos anos seguintes.

Em 2014, verificamos avanços significativos no setor de telecomunicações e também evoluímos na forma de atuação da Agência, que vem se modernizando não apenas para atender às necessidades atuais da sociedade, mas também para superar os desafios futuros.

De um modo geral, pode-se dizer que a Anatel fez sua “lição de casa” ao reformar seu Regimento Interno, reestruturando-se para enfrentar a realidade de um mercado complexo e convergente, que se transforma com enorme dinamismo e velocidade.

Houve importantes ganhos na racionalização de processos, permitindo atuação mais focada e célere em segmentos como competição, controle de obrigações, regulamentação e defesa dos direitos do consumidor. E houve conquistas também em relação à transparência, já que estão claros os caminhos dos processos e as instâncias decisórias.

No âmbito do Conselho Diretor, cito uma inovação relevante: a sua reunião, que era transmitida ao vivo pela internet, agora é aberta, com possibilidade de sustentação oral por parte dos interessados nos processos em deliberação.

Trata-se de mais um passo importante para conferir ainda mais publicidade às decisões, sempre amparadas por consultas e audiências públicas – instrumentos fundamentais para que a Anatel reúna subsídios e conheça os mais diferentes pontos de vista sobre os variados temas que estão em sua área de competência.

No plano regulatório, 2014 foi um ano importante para a adoção de medidas que visaram estimular a concorrência saudável entre os diversos agentes.

Entre as iniciativas mais relevantes do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC) – que tem como pressuposto o estímulo à concorrência ampla as empresas de telecomunicações – destaca-se o Sistema de Negociação das Ofertas de Atacado (SNOA), que possibilita, 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).

O SNOA mereceu por parte da União Internacional de Telecomunicações uma recomendação para os que os países-membros busquem adotá-lo. E não foi só isso: trouxe para o mercado, de forma definitiva, a questão de compartilhamento de infraestrutura.

Outra uma medida pró-competição – e que também contribui bastante para o reforço da infraestrutura nacional – foi a realização da licitação da faixa de 700 MHz, ideal para promover a massificação dos serviços de telecomunicações em um país de dimensões continentais como o nosso, por meio da tecnologia móvel de quarta geração.

A licitação é decisiva para a digitalização da TV aberta no País, que receberá agora o incentivo das empresas de telecomunicações. As vencedoras do certame vão prover os meios necessários para que a televisão gratuita, hoje em formato analógico, continue a chegar nos lares brasileiros, agora com qualidade digital de áudio e vídeo. Essa atuação será fundamental para a implementação dos serviços 4G, que ocuparão a faixa anteriormente destinada à TV analógica.

Em 2014 reforçamos a infraestrutura nacional de telecomunicações com a realização da licitação que conferiu quatro Direitos de Exploração de Satélite Brasileiro para Transporte de Sinais de Telecomunicações.

Além da ampliação da cobertura e da massificação dos serviços, a qualidade é uma das preocupações da Anatel. A Agência colocou à disposição da sociedade aplicativo que permite consultar a qualidade do serviço das operadoras de telefonia celular, com *ranking*, comparações e históricos da evolução da qualidade em nível de município.

Em 2014, a Anatel teve a oportunidade de participar ativamente de um evento que chamou a atenção internacional: a Copa do Mundo de Futebol. Apesar de não termos ganhado a competição dentro das quatro linhas, fora delas fomos bem-sucedidos: a infraestrutura de telecomunicações funcionou e, graças à atuação prévia e concomitante da Agência, não houve incidentes que prejudicassem as telecomunicações e a radiodifusão.

Os recursos que foram destinados à Anatel para os grandes eventos modernizaram nossa infraestrutura de fiscalização. Entre os legados, menciono a estação terrena da Agência para a monitoração e fiscalização das comunicações por satélites, localizada no Rio de Janeiro. Trata-se de uma estrutura equipada com avançada tecnologia, incluindo, entre outras funcionalidades, a capacidade de identificação e pesquisa de interferências não autorizadas.

Ainda construímos o Centro de Monitoramento de Redes, utilizado durante a Copa do Mundo e cujo potencial de utilização cresceu ao longo de 2014. O Centro permite a avaliação de riscos da infraestrutura existente. Avalia também possíveis rotas de congestionamentos e propicia à fiscalização um importante instrumento para a melhoria dos serviços prestados.

Em relação ao consumidor, menciono o lançamento de um portal específico para esse público: o Portal do Consumidor da Anatel. Idealizado para oferecer ao usuário informações essenciais para o exercício de seus direitos, em linguagem simples e direta, o portal foi, inclusive, selecionado como um dos seis finalistas da categoria *Promoção da Transparência Ativa e/ou Passiva* no Segundo Concurso de Boas Práticas da Controladoria-Geral da União.

Como parte do esforço pela valorização do usuário, a Anatel editou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, com uma série de regras que ampliam e garantem os direitos dos consumidores de telefonia fixa e celular, TV por assinatura e banda larga.

A Agência tem trabalhado de forma incansável para atingir sua missão: desenvolver as telecomunicações brasileiras, dotando o País de infraestrutura capaz de gerar empregos, renda, negócios, conhecimento e crescimento econômico.

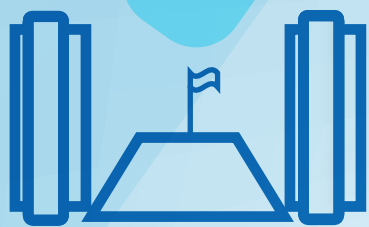
Que os futuros desafios nos motivem ainda mais a continuar com este trabalho.

João Rezende

Presidente da Anatel



Perfil Institucional



Pioneirismo

A Anatel foi a primeira agência reguladora instalada no Brasil



Lei 9.472/97

Conhecida como Lei Geral de Telecomunicações, a Lei 9.472/1997 criou a Agência



Presença nacional

A Anatel tem sede em Brasília e representações em todas as capitais do País



5 Conselheiros

As decisões da Agência são tomadas pelo Conselho Diretor em reuniões, sessões ou circuitos deliberativos

Perfil Institucional

Entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das Comunicações, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) foi a primeira agência reguladora a ser instalada no Brasil, em 5 de novembro de 1997.

Criada por meio da Lei 9.472/1997, a Agência é administrativamente independente e financeiramente autônoma e tem como atribuições principais as de regular, outorgar e fiscalizar o setor de telecomunicações.

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 serviços de telecomunicações;
- » reprimir infrações aos 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).

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 representações estaduais – gerências regionais ou unidades operacionais – em todas as capitais brasileiras.

Estrutura Organizacional

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 sua posição. 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.

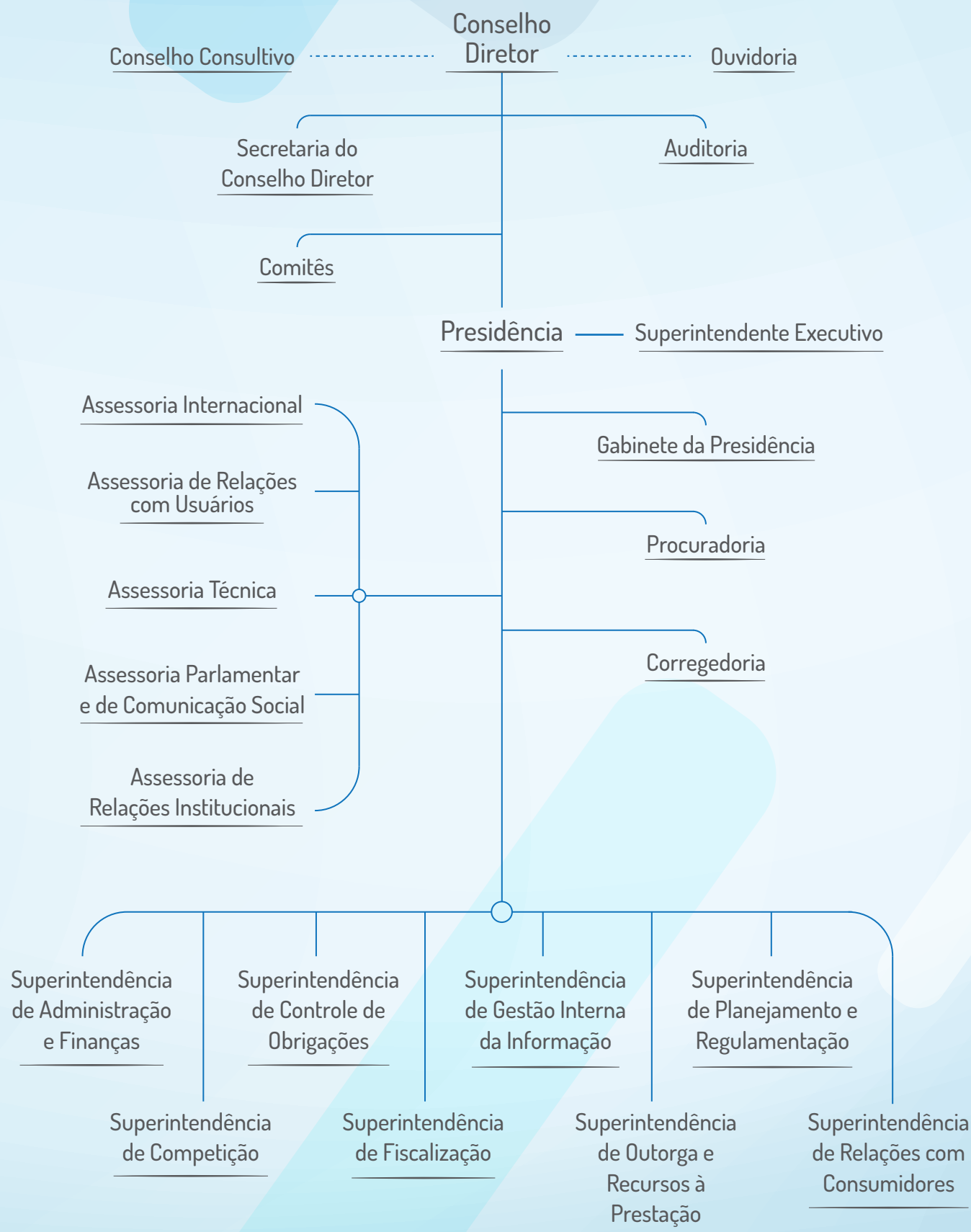
Cabe ao presidente do Conselho Diretor – que acumula a função de presidente-executivo – a representação da Agência, além do comando hierárquico sobre o pessoal e os serviços.

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

Órgão de participação institucionalizada da sociedade na Agência, o Conselho Consultivo 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. Ele atua com independência, sem vinculação hierárquica com o Conselho Diretor. Cabe a ele – que tem acesso a todos os assuntos da Anatel e acompanha as reuniões do Conselho Diretor da Agência – produzir apreciações críticas sobre a atuação da Anatel, encaminhando-as ao Conselho Diretor, ao Conselho Consultivo, ao Ministério das Comunicações, a outros órgãos do Poder Executivo e ao Congresso Nacional.

Organograma da Anatel





Desempenho da Anatel

5,4 mil



equipamentos de telecomunicações foram certificados e homologados pela Anatel em 2014



7,9 milhões

de interações foram realizadas pela Central de Atendimento da Anatel ao longo do ano



663

entidades não outorgadas tiveram seu funcionamento interrompido pela fiscalização da Agência no exercício



R\$ 5,2 bilhões

foi o valor arrecadado no leilão da faixa de 700MHz para a prestação de serviços móveis em 4ª geração

Desempenho da Anatel

Elaborado em atendimento ao inciso XXVIII do artigo 19 da Lei Geral de Telecomunicações (LGT – Lei 9.472/1997), o Relatório Anual da Anatel destaca o cumprimento das políticas públicas do setor. São apresentados a seguir os principais resultados alcançados ao longo de 2014.

Agenda Regulatória

Por meio da Portaria 710/2013, a Anatel estabeleceu as ações regulatórias a serem desenvolvidas entre o segundo semestre de 2013 e o primeiro semestre de 2014. A definição desse planejamento de ações está em conformidade com a gestão estratégica orientada a resultados adotada pela Agência após sua reestruturação, conferindo maior publicidade, previsibilidade e eficiência ao processo regulatório.

Devido à necessidade de empreender esforços para tratar de temas que não estavam originalmente previstos para o período – o que demandou reavaliação de projetos, realocação de equipes e estabelecimento de novas prioridades –, a Agência concluiu, no final do primeiro semestre de 2014, 14 ações, que resultaram na edição de 12 regulamentos, um edital e um plano:

- 1)** Regulamento sobre a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) fora da Área de Tarifa Básica (FATB) – Resolução 622/2013;
- 2)** Regulamento de Conselho de Usuários dos Serviços de Telecomunicações – Resolução 623/2013;
- 3)** Norma para uso de Femtocélulas em redes do Serviço Móvel Pessoal (SMP), do Serviço Móvel Especializado (SME) ou do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) – Resolução 624/2013;
- 4)** Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 698 MHz a 806 MHz – Resolução 625/2013;
- 5)** Regulamento do SMP – Resolução 627/2013;
- 6)** Regulamento do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) – Resolução 629/2013;
- 7)** Regulamento da Metodologia de Estimativa do Custo Médio de Capital Ponderado – Resolução 630/2014;
- 8)** Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) – Resolução 632/2014;
- 9)** Edital de Licitação para conferir Direito de Exploração de Satélite Brasileiro – Licitação 1/2014-SOR/SPR/CD-Anatel, de março de 2014;
- 10)** Regulamento sobre Autorização para Uso Temporário de Radiofrequências – Resolução 635/2014;
- 11)** Regulamento do Modelo de Custos – 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), com base em

Modelos de Custos – Resolução 639/2014;

12) Regulamento de Características de Funcionamento e Cobrança do Telefone de Uso Público – Resolução 638/2014;

13) Regulamento de Parcelamento de Créditos – Resolução 637/2014; e

14) Replanejamento dos canais de TV da faixa de 700 MHz.

Entre os temas que não constavam das ações regulatórias e foram tratados pela Anatel no período, destacam-se:

1) Atribuição da faixa de 4.910 MHz a 4.990 MHz aos Serviços Fixo e Móvel e Destinação ao Serviço Limitado Privado (SLP) em Aplicações de Segurança Pública e Defesa Civil – Resolução 633/2014;

2) Proposta de regulamento associado aos Serviços Limitado Móvel Aeronáutico e Móvel Marítimo;

3) Proposta de Regulamento sobre Condições de Uso da Faixa de 71 a 76 GHz e de 81 a 86 GHz;

4) Alteração na Norma para Certificação de Produtos para Telecomunicações – Resolução 626/2013;

5) Alteração do Regulamento sobre Condições de Uso de Radiofrequências, na Faixa de 450 MHz a 470 MHz, pelo SLP no Âmbito dos Aeroportos Nacionais – Resolução 628/2013;

6) Proposta de Regulamento sobre condições de convivência entre o Serviço de Radiodifusão de Sons e Imagens do SBTVD e serviços de telecomunicações operando na faixa de 698 MHz a 806 MHz; e

7) Proposta de Resolução para revogação do Regulamento para Expedição de Autorização para prestação STFC e alteração do Regulamento do STFC.

As ações não concluídas no período 2013/2014 foram replanejadas e inseridas na relação de ações regulatórias previstas para o período 2014/2015, conforme Portaria 643/2014.

Planejamento Estratégico

No exercício, tiveram continuidade as atividades – iniciadas em maio de 2013, após a reestruturação da Anatel – voltadas ao planejamento estratégico da Agência.

Entre as atividades desenvolvidas ao longo do ano, destacam-se:

» realização de diagnóstico do ambiente em que a Anatel está inserida;

» modelagem probabilística do cenário futuro mais provável para o setor;

» construção de cenário futuro mais provável, cenário futuro de prosseguimento da tendência e cenário

alvo perseguido pela Agência;

» definição da estratégia macro da Anatel, de sua nova identidade institucional e da estrutura do seu plano estratégico; e

» construção do Mapa Estratégico.

Pesquisa

Entre julho e agosto, a Agência realizou pesquisa para reunir subsídios à elaboração de seu Plano Estratégico.

O levantamento abordou circunstâncias que poderão influenciar a atuação da Agência e contou com questões relacionadas a aspectos como desempenho e estrutura do setor de telecomunicações, consumidor, economia, regulação, tecnologia e segurança e defesa cibernética.

Para a identificação de temas a serem considerados na geração de cenários, foram consultados especialistas e atores que interagem, influenciam ou têm interesse no setor de telecomunicações. Para tanto, foram realizadas reuniões com representantes de 11 segmentos:

- | | |
|--|-----------------------|
| » órgãos e associações de defesa dos consumidores; | » especialistas; |
| » prestadoras de serviços de telecomunicações; | » internet; |
| » investidores; | » governo; |
| » universidades; | » Congresso Nacional; |
| » institutos de pesquisa; | » indústria; e |
| | » Ministério Público. |

Dentre os temas identificados como desafiadores para o setor de telecomunicações nos próximos dez anos, destacam-se:

- | | |
|--|---|
| » relação entre consumidores e prestadores de serviço; | » consolidação de mercado; |
| » redução da intervenção regulatória; | » aplicações <i>Over the Top</i> (OTT); |
| » investimento privado na infraestrutura e a crescente demanda de tráfego; | » adequação do modelo regulatório atual, baseado nos regimes público e privado, para expansão da banda larga; |
| » redução de barreiras regulatórias à livre iniciativa; | » modelo atual de gestão do espectro; e |
| » sustentabilidade do setor de telecomunicações; | » segurança cibernética. |

Após a identificação dos principais temas a serem pesquisados, o levantamento foi aberto à participação de todos os interessados – e não apenas a especialistas de determinadas áreas –, que puderam responder à pesquisa e auxiliar a Anatel no estabelecimento de suas ações estratégicas, considerando o horizonte temporal de 2015 a 2024, de forma que a Agência apresente os resultados esperados pela sociedade.

As informações obtidas na pesquisa foram utilizadas para a projeção de cenários e de tendências, bem como para a identificação de medidas reativas ou proativas a serem incorporadas ao planejamento estratégico, de modo a orientar a atuação da Anatel.

No final do exercício, proposta de plano estratégico havia sido encaminhada ao Conselho Diretor. Após a aprovação desse documento, será elaborada nova Agenda Regulatória – a ser submetida à contribuição da sociedade por meio de consulta pública. A Agenda Regulatória 2015-2016 substituirá o Plano de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR).

Oferta de serviços

Contratos de Concessão

Em junho, o Conselho Diretor submeteu à apreciação da sociedade, por meio de consultas públicas (CP 25/2014 e CP 26/2014), as propostas do novo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU) e de revisão dos Contratos de Concessão do STFC, ambas para o período de 2016 a 2020.

As propostas permaneceram em consulta pública por 180 dias, período em que qualquer pessoa pôde encaminhar sugestões para a Anatel.

As duas consultas deram continuidade ao trabalho iniciado em dezembro de 2013, quando a Agência submeteu à apreciação da sociedade – por meio da Consulta Pública 53/2013 – o documento *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.

Estruturada em seis grandes temas, essa Consulta Pública recebeu 266 contribuições, que foram usadas nos Relatórios de Análise de Impacto Regulatório (AIR) das revisões dos contratos de concessão e do PGMU.

O Relatório de AIR sobre a revisão dos contratos de concessão tratou de sete grandes temas:

- » estrutura e valores do Plano Básico de Serviços;
- » critérios de reajustamento tarifário;
- » ônus contratual bienal;
- » plano de seguros;
- » bens reversíveis afetos à concessão;
- » qualidade do serviço; e
- » Código de Seleção de Prestadora.

O Relatório sobre o novo PGMU, por sua vez, abordou:

- | | |
|--|---|
| » a instalação de STFC individual em localidades com mais de 300 habitantes; | » a densidade e a distância dos terminais públicos; |
| » o prazo para instalação de acesso individual; | » os Postos de Serviço Multifacilidade (PSM); e |
| » as regras do Acesso Individual Classe Especial (Aice); | » a destinação dos saldos do PGMU. |

Como resultado da adoção do procedimento de análise de impacto regulatório, a Anatel implementou mecanismos de debate com os atores envolvidos antes e durante a construção de proposta de texto normativo, tais como reuniões e consultas públicas com questionamentos à sociedade.

No segundo semestre de 2014, foram realizadas, em Brasília, duas audiências públicas sobre os contratos de concessão e o novo PGMU. Nas duas ocasiões, houve possibilidade de participação remota dos interessados a partir de outros estados, ampliando as medidas de transparência e de participação social na elaboração da regulamentação do setor de telecomunicações.

A proposta da Anatel para os contratos de concessão do STFC pode ser dividida em duas categorias:

- | | |
|---|--|
| » simplificação de termos – processo em que se busca promover maior clareza e objetividade nos conceitos e regras, além de evitar que um mesmo tema seja objeto de regulamentações distintas; e | » alterações de conteúdo – mudanças que buscam, por exemplo, possibilitar o uso dos valores relativos ao ônus da concessão para a revisão dos valores do Plano Básico do STFC. |
|---|--|

Também estão em estudo na Anatel aspectos como estrutura dos planos básicos de serviço, configuração das áreas locais, unificação das normas de qualidade para todos os serviços de telecomunicações e código de seleção de prestadoras.

Entenda melhor

Os contratos de concessão da telefonia fixa firmados em 2005 estabeleceram a possibilidade de revisões periódicas para a definição de novos condicionamentos e novas metas para a universalização e para a qualidade dos serviços.

A universalização é um conjunto de obrigações a que estão sujeitas as concessionárias do serviço de telefonia fixa prestado em regime público, ou seja, Oi, CTBC, Telefônica e Sercomtel (concessionárias da modalidade Local) e Embratel (concessionária da modalidade Longa Distância). As demais operadoras de telefonia fixa atuam em regime privado de autorização e, por isso, não estão submetidas a essas obrigações.

As obrigações de universalização objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, e permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

PGMU

As alterações propostas para o novo Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU) buscam atualizar o foco da oferta dos serviços de telecomunicações para todo o País e otimizar a utilização dos recursos de universalização, adequando as regras às recentes demandas da população.

Entre as alterações propostas, está a redução da quantidade de telefones públicos por município – com mudança das metas relativas à distância entre os aparelhos e à densidade –, além da exclusão da meta de Postos de Serviços Multifacilidades (PSMs), tendo em vista a falta de demanda por essa solução.

Essas mudanças, se implementadas, gerarão saldo às concessionárias, que deverão ser aplicados no atendimento às novas metas de universalização.

Em linhas gerais, a proposta de novo PGMU em discussão na Agência prevê:

- » instalação, sob demanda, de acessos individuais em localidades com mais de 300 habitantes;

- » alteração do prazo de instalação do acesso individual para sete dias em 95% dos casos, não podendo o percentual restante exceder 25 dias;

- » manutenção da meta de Acesso Individual Classe Especial (Aice);

- » aumento da distância entre telefones públicos, de 300 para 600 metros;

- » exclusão da meta de Postos de Serviço Multifacilidades; e

- » destinação dos saldos do PGMU para a implantação de *backhaul* de fibra óptica nos municípios ou nas localidades ainda não atendidos com essa tecnologia.

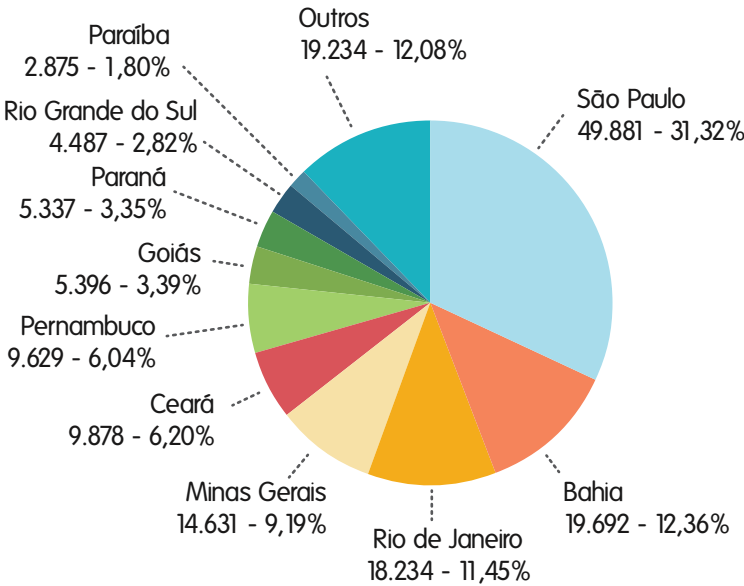
Aice

Ao longo do ano, o número de assinantes do Aice registrou aumento de 37,2%, passando de 116,1 mil, em dezembro de 2013, para 159,3 mil, em dezembro de 2014.

No final do exercício, dez estados (São Paulo, Bahia, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Ceará, Pernambuco, Goiás, Paraná, Rio Grande do Sul e Paraíba) concentravam 87,9% do total de acessos do telefone popular, como aponta o gráfico a seguir. Cumpre ressaltar que essas mesmas Unidades da Federação concentravam 72,6% de toda a população brasileira, o que demonstra relativo equilíbrio na distribuição dos acessos do Aice pelos estados. De acordo com dados do Ministério do Desenvolvimento Social, em dezembro de 2014 havia 29,2 milhões de famílias inscritas no Cadastro Único do Governo Federal e esses dez estados somavam 67,9% desse total.

As regras do Aice serão avaliadas no âmbito da revisão dos Contratos de Concessão – processo em curso na Agência com previsão de término em 2015.

Distribuição do telefone popular por UF



Entenda melhor

O Acesso Individual Classe Especial (Aice), mais conhecido como telefone popular, deve ser oferecido – às famílias inscritas no Cadastro Único do Governo Federal – por todas as concessionárias de telefonia fixa local (Oi, Telefônica, Sercomtel e CTBC).

Com franquia mensal de 90 minutos para chamadas locais entre telefones fixos, o telefone popular tem assinatura com valor inferior a R\$ 15,00.

Acessibilidade

Em parceria com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR), a Anatel iniciou, no exercício, a elaboração do Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações. Em fevereiro, os dois órgãos realizaram um Ciclo de Palestras destinado a capacitar os servidores da Agência para o trabalho de compilação, em um único regulamento, de todos os artigos e dispositivos legais do setor de telecomunicações que tratam de acessibilidade e, atualmente, se encontram dispersos na legislação.

Ao elaborar o Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações, a Anatel pretende incorporar preceitos da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e atualizar o Regulamento da Central de Intermediação de Comunicação Telefônica.

Como parte dos esforços da Anatel para a melhoria da qualidade regulatória, foram realizadas reuniões com os atores envolvidos – prestadoras, indústria, pessoas com deficiência, Ministério das Comunicações, Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), Conselho Nacional das Pessoas com Deficiência (Conade), Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos (Feneis) –, de modo a levantar dados a serem considerados na construção do Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações.

A exemplo do que foi feito nas discussões sobre os contratos de concessão e o PGMU, a Agência publicou o documento *Discussão Prévia com a Sociedade sobre temas relevantes para a construção do Regulamento Geral de Acessibilidade*, estruturado em formato de perguntas divididas nos seguintes temas:

» direitos e garantias das pessoas com deficiência e obrigações das prestadoras;

» acessibilidade nos terminais;

» telefone de uso público adaptado; e

» central de intermediação de comunicação.

Com essa consulta prévia, a Anatel buscou uma análise mais aprofundada sobre as necessidades das pessoas com deficiência em relação a serviços e equipamentos de telecomunicações, além de identificar as expectativas da sociedade.

Os interessados puderam enviar suas contribuições por meio do Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas e, também, por e-mail. Em iniciativa inédita, a Anatel disponibilizou o texto resumido da consulta pública prévia também em vídeo interpretado em Língua Brasileira de Sinais (Libras) e incentivou que pessoas com deficiência encaminhassem mensagens em Libras – nesse caso, a Agência recomendou que os interessados enviassem suas contribuições a associações representativas, que as remeteriam à Anatel no formato de texto.

Essa iniciativa, que buscou eliminar barreiras ao acesso à informação e comunicação, teve apoio da Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (Apada/DF), que realizou a tradução do texto das perguntas para Libras e traduziu as respostas recebidas em Libras para texto.

Cerca de 55% das contribuições foram feitas por usuários com deficiências ou por associações representativas desse segmento.

As informações obtidas a partir das contribuições recebidas por meio da consulta pública prévia, das reuniões, da análise de relatórios e das boas práticas internacionais estavam, no final do exercício, sendo utilizadas para a elaboração da Análise de Impacto Regulatório sobre o Regulamento Geral de Acessibilidade.

Programa Nacional de Banda Larga

Criado em 2010, o Programa Nacional de Banda Larga (PNBL) pretende ampliar o uso e o fornecimento de bens e serviços de tecnologia de informação e comunicação, expandindo o acesso a serviços de conexão à internet em banda larga. Segundo determina o Decreto 7.175/2010, os grupos Oi, Telefônica, Sercomtel e CTBC devem disponibilizar, até o final de 2016, acesso banda larga a todos os municípios brasileiros por meio de ofertas de atacado, ofertas de varejo e atendimento via satélite.

Ao final do exercício, 5,3 mil municípios eram atendidos por meio de ofertas de varejo (aumento de 21,3% em relação a 2013) e 4,1 mil municípios, por oferta de atacado, como detalhado na tabela a seguir. A redução de 0,3% no número de municípios atendidos com ofertas de atacado em relação a 2013 deve-se à correção de dados informados por uma das prestadoras.

Municípios com oferta de banda larga

Unidade da Federação	Municípios	Oferta de varejo	Oferta de atacado
Acre	22	19	18
Alagoas	102	102	23
Amapá	16	6	0
Amazonas	62	4	1
Bahia	417	414	360
Ceará	184	184	182
Distrito Federal	1	1	0
Espírito Santo	78	78	77
Goiás	246	246	205
Maranhão	217	207	212
Mato Grosso	141	133	131
Mato Grosso do Sul	79	78	76
Minas Gerais	853	847	807
Pará	144	70	29
Paraíba	223	221	108
Paraná	399	399	376
Pernambuco	185	184	65
Piauí	224	221	219
Rio de Janeiro	92	92	82
Rio Grande do Norte	167	167	64
Rio Grande do Sul	497	496	286
Rondônia	52	52	51
Roraima	15	7	5
Santa Catarina	295	291	201
São Paulo	645	644	372
Sergipe	75	75	69
Tocantins	139	138	138
Total	5.570	5.376	4.157

A tabela abaixo aponta o número de municípios que, no final de 2014, ainda aguardavam atendimento. Como não houve demanda para banda larga via satélite, a Anatel notificou todos os municípios cujo atendimento poderia ser efetivado por meio dessa tecnologia, para que, conforme seus interesses, solicitassem a implantação do acesso junto à empresa responsável pelo atendimento.

Atendimento por ofertas de varejo e de atacado

Municípios	Ofertas de varejo	Ofertas de atacado
Atendidos	5.376	4.157
Aguardando atendimento	194	4
Total	5.570	4.161

Informações detalhadas sobre os municípios atendidos e os que aguardam atendimento estão disponíveis no portal da Anatel na internet.

Banda Larga nas Escolas

O Projeto Banda Larga nas Escolas Públicas Urbanas foi lançado em 2008 – quando as empresas firmaram com a Anatel aditivo aos termos de autorização para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – e prevê que os grupos Telefônica, Oi, CTBC e Sercomtel mantenham todas as escolas públicas urbanas presentes em suas áreas de prestação de serviço conectadas na internet, de forma gratuita, até 2025.

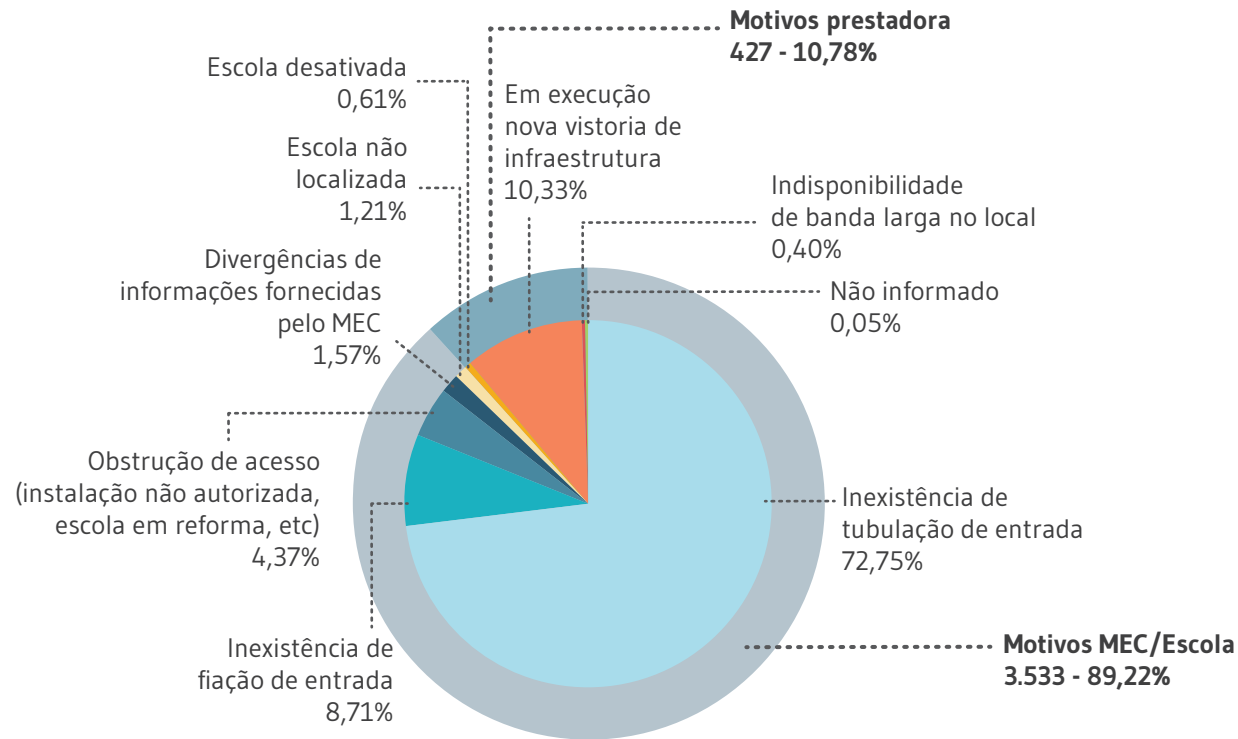
Até o final de 2014 o Programa conectou mais de 62,9 mil escolas consideradas elegíveis pelo Censo Escolar do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), como detalhado na tabela a seguir.

Instituições atendidas pelo Projeto Banda Larga nas Escolas

Unidade da Federação	Escolas		
	Abrangidas	Conectadas	Aguardando conexão
Acre	343	325	18
Alagoas	999	939	60
Amapá	280	251	29
Amazonas	1.202	841	361
Bahia	5.729	5.363	366
Ceará	2.816	2.338	478
Distrito Federal	586	567	19
Espírito Santo	1.284	1.229	55
Goiás	2.467	2.344	123
Maranhão	2.996	2.854	142
Mato Grosso	1.114	1.074	40
Mato Grosso do Sul	774	765	9
Minas Gerais	7.280	6.958	322
Pará	2.479	1.982	497
Paraíba	1.805	1.743	62
Paraná	4.602	4.464	138
Pernambuco	2.713	2.459	254
Piauí	1.851	1.748	103
Rio de Janeiro	4.810	4.595	215
Rio Grande do Norte	1.490	1.433	57
Rio Grande do Sul	3.992	3.754	238
Rondônia	537	521	16
Roraima	197	186	11
Santa Catarina	2.672	2.565	107
São Paulo	10.278	10.073	205
Sergipe	759	739	20
Tocantins	830	815	15
Total	66.885	62.925	3.960

No final do exercício, quase quatro mil instituições ainda não haviam sido atendidas devido a problemas de infraestrutura da própria escola ou por inconsistência em informações fornecidas pelo Ministério da Educação (MEC). Foram constatados, também, em 10,8% dos casos, problemas decorrentes de ausência de infraestrutura das prestadoras, como detalhado no gráfico a seguir.

Motivos do não atendimento às escolas abrangidas



Para amenizar problemas decorrentes de infraestrutura das escolas, a Anatel tem realizado trabalho conjunto com o MEC e o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE) para a busca de soluções. Além disso, a Agência notificou as prestadoras para que apresentem, até o final do primeiro trimestre de 2015, cronograma para atendimento das escolas ainda não conectadas devido a problemas das próprias operadoras e solicitou a elas o mapeamento de escolas que serão conectadas por satélite já que, nesses casos, os requisitos de infraestrutura são mais simples.

Além de instalar a conexão à internet nas escolas, as empresas devem ampliar, periodicamente, a velocidade de conexão de modo a manter a qualidade e a atualização do serviço durante a vigência do aditivo - o valor mínimo é de 2 Mbps de *download*. A tabela a seguir apresenta a distribuição das velocidades das escolas por Unidade da Federação. No final de 2014, apenas 2,2% das instituições estavam conectadas com velocidade abaixo de 2 Mbps; 10,7% das escolas eram atendidas por velocidades entre 3 Mbps e 5 Mbps.

Faixa de velocidade das escolas conectadas

Unidade da Federação	0,256 a 1Mbps	2 Mbps	3 a 5 Mbps	6 a 8 Mbps	10 Mbps	15 Mbps	Total
Acre	5	265	55	-	-	-	325
Alagoas	53	803	77	-	4	2	939
Amapá	2	248	1	-	-	-	251
Amazonas	4	812	22	-	1	2	841
Bahia	94	4.885	365	-	13	6	5.363
Ceará	16	2.015	234	-	52	21	2.338
Distrito Federal	1	227	337	-	2	-	567
Espírito Santo	23	888	300	-	11	7	1.229
Goiás	8	1.699	624	9	4	-	2.344
Maranhão	123	2.708	22	-	-	1	2.854
Mato Grosso	20	954	100	-	-	-	1.074
Mato Grosso do Sul	11	653	97	3	1	-	765
Minas Gerais	309	5.832	590	106	82	39	6.958
Pará	25	1.907	41	-	9	-	1.982
Paraíba	7	1.622	105	-	5	4	1.743
Paraná	43	3.941	375	43	62	-	4.464
Pernambuco	31	2.124	246	-	43	15	2.459
Piauí	62	1.652	17	-	10	7	1.748
Rio de Janeiro	26	3.441	989	-	105	34	4.595
Rio Grande do Norte	39	1.263	110	-	15	6	1.433
Rio Grande do Sul	35	3.200	516	-	3	-	3.754
Rondônia	14	477	30	-	-	-	521
Roraima	-	164	19	-	2	1	186
Santa Catarina	77	2.244	244	-	-	-	2.565
São Paulo	330	7.836	884	539	484	-	10.073
Sergipe	18	608	91	-	17	5	739
Tocantins	7	574	233	-	1	-	815
Total	1.383	53.042	6.724	700	926	150	62.925

Informações detalhadas quanto às escolas atendidas estão disponíveis no portal da Anatel na internet.

Telefones públicos

Por meio da Resolução 638/2014, a Anatel aprovou, em junho, o Regulamento do Telefone de Uso Público, que tem como principal finalidade melhorar as condições de prestação do serviço ao flexibilizar formas de pagamento e critérios de tarifação, além de possibilitar novas fontes de receitas e a agregação de outros serviços e facilidades aos terminais. As novas regras abrem caminho para a revitalização dos orelhões do País, tornando-os mais atrativos para os usuários.

A decisão de estabelecer novas regras para os telefones públicos considerou quatro aspectos principais:

» a estagnação dos orelhões em termos de funcionalidades e comodidades, que os tornavam pouco atrativos para o usuário;

» a redução no tráfego de chamadas de telefones públicos, com consequente ociosidade da planta;

» os elevados custos de manutenção e de distribuição de cartões indutivos frente à diminuição de receitas para outros serviços; e

» o fim da produção do cartão indutivo.

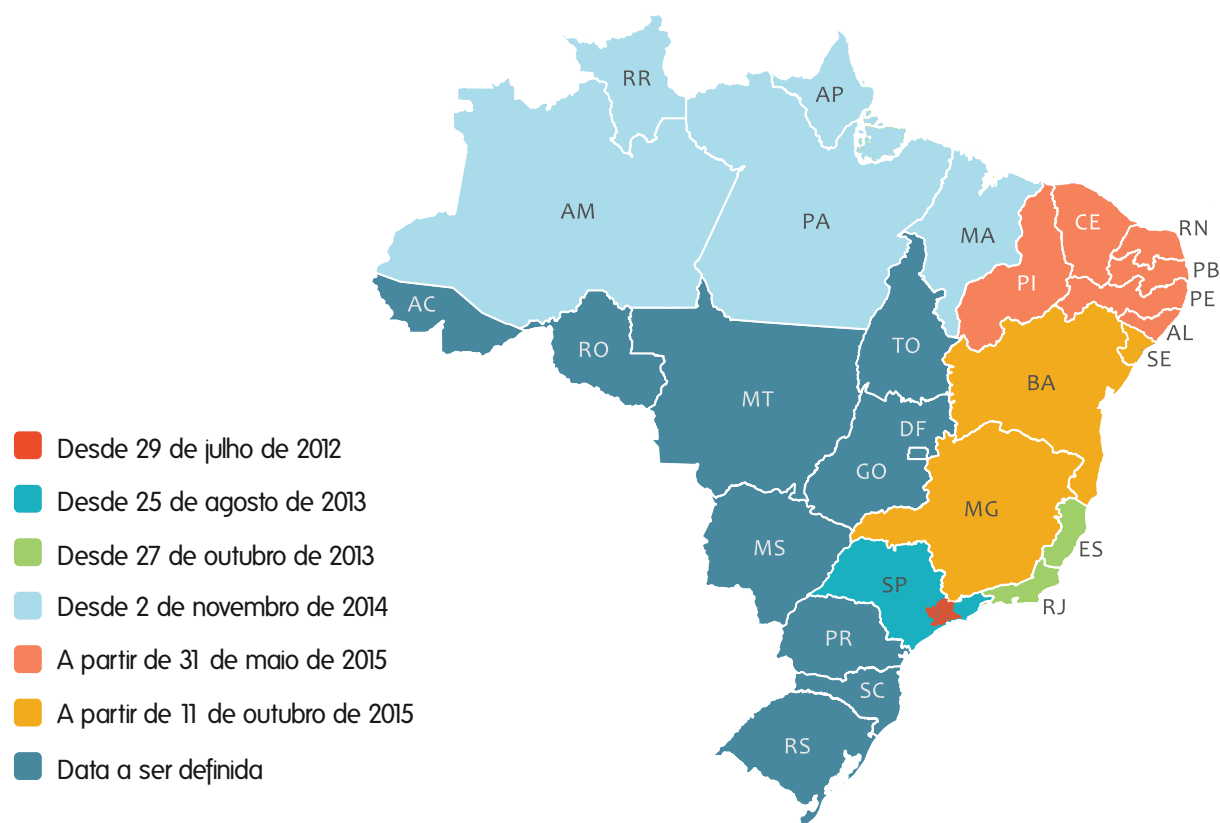
O novo Regulamento permite a veiculação de publicidade na cabine ou no orelhão onde o telefone estiver instalado, no visor e nas chamadas, por meio de mensagens gravadas. Também é possível o uso de outros meios de pagamento. As concessionárias de telefonia fixa já apresentaram à Anatel, formalmente, as propostas de substituição do cartão indutivo. No final do exercício, essas alternativas estavam em análise e serão submetidas à sociedade por meio de consulta pública.

Nono dígito

De modo a ampliar os recursos de numeração para o Serviço Móvel Pessoal – e padronizar a forma de discagem em todo o País –, teve continuidade, em 2014, o processo de adoção do nono dígito na telefonia móvel. Em novembro, cerca de 20 milhões de números de celulares dos estados do Amapá, do Amazonas, do Maranhão, do Pará e de Roraima receberam mais um dígito. A exemplo do que havia ocorrido com os telefones de São Paulo, do Rio de Janeiro e do Espírito Santo, o dígito 9 foi acrescentado, com sucesso, à esquerda dos números de celular, que passaram a ter o formato 9xxxx-xxxx.

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

O mapa a seguir mostra o cronograma de adoção do nono dígito em todo o País.



Satélites

De modo a reforçar a capacidade do País para transmissão de dados, voz e sinais de televisão, a Anatel licitou, em 2014, quatro direitos de exploração de satélite brasileiro, pelo prazo de 15 anos, prorrogáveis por igual período.

O preço mínimo de referência por direito de exploração era de R\$ 12,2 milhões. A soma dos valores ofertados pelas empresas participantes para os quatro direitos alcançou R\$ 153,1 milhões – ágio médio de 213,2% –, conforme detalhado na tabela abaixo.

Resultado da licitação para direito de exploração de satélite brasileiro

Direito	Empresa	Preço mínimo	Valor ofertado	Ágio
1º Direito Banda Ku	Hisparmar Satélites S.A.	R\$ 12.223.484,27	R\$ 65.000.000,00	431,76%
2º Direito Bandas C, Ku e Ka	SES DTH do Brasil Ltda	R\$ 12.223.484,27	R\$ 33.000.000,00	169,97%
3º Direito Banda Ku	SES DTH do Brasil Ltda	R\$ 12.223.484,27	R\$ 26.800.000,00	119,25%
4º Direito Bandas C e Ku	Eutelsat do Brasil Ltda	R\$ 12.223.484,27	R\$ 28.350.000,00	131,93%
Total		R\$ 48.893.937,08	R\$ 153.150.000,00	213,23%

Com a conferência desses direitos, três novos satélites brasileiros entrarão em operação entre 2018 e 2020 – um dos satélites cujo direito foi licitado no exercício entrou em operação já em 2014.

O aumento da capacidade satelital resultante da licitação ampliará as possibilidades de atendimento em locais de difícil acesso terrestre, com melhores condições para a distribuição de sinais de televisão e a oferta de serviços de voz e de dados.

Com o objetivo de ampliar a oferta de capacidade espacial para o provimento de serviços de telecomunicações, a Anatel publicou, em dezembro de 2014, consulta pública para receber contribuições da sociedade em relação à proposta de edital para nova licitação que pretende conferir até quatro novos direitos de exploração de satélite brasileiro.

Entenda melhor

Os quatro direitos licitados permitem a operação de satélites em diferentes bandas (faixas de frequência):

- » Bandas C e Ku: normalmente usadas para *backhaul* e *backbone* das redes de telefonia, redes VSATs, SNG (reportagem externa via satélite), transmissões de dados, transmissões de vídeos, em alta e ultra alta definição, e TV por assinatura via DTH;
- » Banda Ka: própria para transmissões de alta capacidade (internet banda larga), tendo em vista a grande largura de banda disponível; e
- » Banda Ku: pode ser utilizada apenas para o provimento de TV por assinatura via DTH, incluindo canais em HD.

Competição

Tarifas

FIXO-MÓVEL

Em fevereiro – por meio do Ato 7.272/2013 –, a Anatel reduziu os valores de referência para tarifas de remuneração de redes móveis, medida que resultou em queda de 13%, em média, nos valores cobrados para ligações locais e interurbanas feitas de telefone fixo para celular.

Com as mudanças, o preço médio das ligações locais de fixo para celular passou de R\$ 0,45 para R\$ 0,39 por minuto. Já o preço médio das ligações interurbanas feitas de fixo para móvel com DDD iniciando com o mesmo dígito (exemplo: DDDs 61 e 62) passou de R\$ 0,93 para R\$ 0,80, enquanto o preço médio das demais ligações interurbanas de fixo para celular passou de R\$ 1,05 para R\$ 0,92. Desta forma, o consumidor da telefonia fixa, que pagava uma conta média mensal de R\$ 55, passou a pagar, desde março de 2014, conta média de aproximadamente R\$ 49.

Consequência do Plano Geral de Metas de Competição da Anatel, aprovado pela Resolução 600/2012, essa redução abrangeu ligações locais ou de longa distância originadas nas redes das concessionárias da telefonia fixa (Oi, Telefônica, CTBC, Embratel e Sercomtel) e destinadas às operadoras móveis. A expectativa da Anatel é que os novos valores gerem economia anual para os consumidores da ordem de R\$ 2,1 bilhões. Novas reduções de valores estão previstas para 2015.

EM SÃO PAULO

No exercício, a Anatel aprovou, por meio do Acórdão 250/2014, a revisão tarifária, com redução de 21,53% no valor da assinatura, dos planos básicos de telefonia fixa da Telefônica – concessionária do Estado de São Paulo –, em consequência dos ganhos econômicos proporcionados pelo processo de reestruturação societária da empresa aprovado pela Agência em maio de 2013 (incorporação da Vivo pela Telefônica).

Com a redução aprovada pela Anatel, o preço da assinatura residencial da Telefônica passou de R\$ 29,89 para R\$ 23,45; o preço da assinatura não residencial, de R\$ 51,11 para R\$ 40,11; o da assinatura para tronco, de R\$ 51,06 para R\$ 40,07; e a assinatura do telefone popular (Aice), de R\$ 9,85 para R\$ 7,73.

Entenda melhor

A Lei 12.485/2011 permitiu que as concessionárias do STFC prestassem os demais serviços de telecomunicações (SCM, SMP e SeAC). A consolidação das diversas outorgas de serviços em uma mesma empresa possibilita ganhos de escala e de escopo que, de acordo com a Lei Geral de Telecomunicações, devem ser compartilhados ou transferidos integralmente aos usuários do STFC.

Os ganhos econômicos decorrentes 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 de eficiência ou iniciativa empresarial devem ser integralmente transferidos, por meio de revisão tarifária, tão logo sejam computados pela Anatel.

USO DE REDE

Como resultado da edição da Resolução 639/2014 – que aprovou a 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 com base em Modelos de Custos – a Anatel aprovou, em julho, valores máximos para tarifas de uso de rede.

Os novos valores estarão referenciados a custos e serão reduzidos gradativamente até o nível de custo eficiente de longo prazo. Eles entrarão em vigor em fevereiro de 2016.

A orientação a custos dos valores e tarifas de interconexão é importante para diminuir o chamado “efeito clube”. Com valores de interconexão altos, as chamadas para outras operadoras ficam mais caras. Assim, parentes ou amigos precisam ter o *chip* de uma mesma operadora para aproveitar os preços reduzidos de chamadas *on-net* (dentro da mesma rede).

Com a medida, espera-se que os preços *off-net* (chamadas feitas entre números de operadoras diferentes) caiam, de modo que o consumidor não precisará de vários aparelhos celulares ou vários *chips* em um mesmo celular para realizar chamadas para outras operadoras a preços mais próximos das chamadas *on-net*.

A orientação a custos das tarifas e valores de referência também é de fundamental importância para a Agência no cumprimento das políticas públicas e no estímulo à competição e à eficiência na prestação dos serviços, contribuindo para o aperfeiçoamento da regulação setorial.

CMPC

Por meio da Resolução 630/2014, a Anatel aprovou no início do exercício – após consulta pública e com o assessoramento de consultoria internacional – o Regulamento da Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC).

A Resolução 535/2009, que aprovou a Norma da Metodologia de Estimativa do CMPC, já previa a revisão trienal da metodologia. Além disso, em 2012 o Tribunal de Contas da União (TCU) exarou recomendação de aprimoramento da norma.

Entre as principais inovações da nova metodologia, destaca-se a exclusão de anormalidades do mercado, realizada por meio da retirada de períodos de crise do cálculo, o que prejudicava o nível de significância das estimativas envolvidas.

As estimativas de cálculo do CMPC, que possui periodicidade anual, foram realizadas segundo a nova metodologia, para os anos de 2010 a 2013 e disponibilizadas no portal da Agência na internet. Ao longo de 2014, esses valores foram utilizados como insumo do Modelo de Custos, no leilão da faixa de 700 MHz e nos cálculos das negociações dos Termos de Ajustamento de Conduta (TACs), dentre outros processos.

Entenda melhor

O CMPC é uma média ponderada entre o Custo de Capital Próprio e o Custo de Capital de Terceiros. Trata-se de um parâmetro importante no processo regulatório, uma vez que afeta, por exemplo, processos de determinação de preços e tarifas, estudos de viabilidade econômico-financeira dos processos de outorgas de faixa de frequência e processos de celebração e acompanhamento de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

MVNO

O número de autorizações para a prestação do Serviço Móvel Pessoal por meio de Operador Virtual de Rede Móvel (MVNO, do inglês *Mobile Virtual Network Operator*) subiu para cinco empresas em 2014 – em 2013, eram quatro. Outras duas encontravam-se, no final do exercício, em processo para a obtenção de outorga. Ao final de 2014, o número de assinantes de prestadoras virtuais somava 429,2 mil.

O elevado nível de competição no mercado brasileiro de telefonia móvel limita o surgimento de operadoras virtuais que não sejam focadas em nichos de mercado, o que tende a resultar em uma quantidade reduzida de MVNOs.

Em abril, a Anatel submeteu à sociedade – por meio da Consulta Pública 16/2014 – proposta de alteração do Regulamento sobre Exploração do SMP por meio de Rede Virtual com o objetivo de permitir que credenciados de Rede Virtual tenham relação de controle ou de coligação com outros credenciados ou com autorizados. Pela proposta, seria mantida a vedação apenas para o relacionamento entre autorizados de Rede Virtual.

No final do exercício, a Anatel trabalhava em nova versão do Regulamento, para encaminhamento à Procuradoria e, posteriormente, ao Conselho Diretor.

Entenda melhor

Credenciado de Rede Virtual: é a pessoa jurídica credenciada junto à prestadora de origem e apta a representá-la na prestação do Serviço Móvel Pessoal.

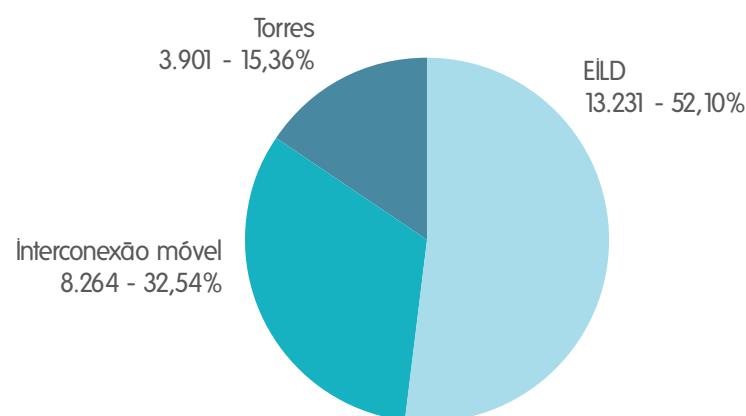
Autorizada de Rede Virtual: é a pessoa jurídica autorizada junto à Anatel para a prestação do Serviço Móvel Pessoal que se utiliza de compartilhamento de rede com a prestadora de origem.

SNOA

Desde setembro de 2013, quando o Sistema de Negociação das Ofertas de Atacado (SNOA) entrou em operação, mais de 200 empresas se habilitaram para adquirir produtos de atacado por meio do sistema.

Em pouco mais de um ano de operação, a Exploração Industrial de Linhas Dedicadas (EILD) concentrou o maior volume de pedidos de negociação realizados no Sistema, como mostra o gráfico a seguir, o que demonstra sua relevância como produto de complementaridade de rede. Os outros itens com maior número de pedidos foram interconexões móveis (devido à ativação de novos pontos de interconexão nas áreas rurais) e as solicitações de compartilhamento de torres (infraestrutura essencial à expansão de redes móveis).

Demandas registradas no SNOA



Por sua relevância e inovação, o SNOA foi objeto de debate e divulgação em diversos fóruns setoriais. Além de constar da agenda de encontros temáticos nacionais, a iniciativa foi objeto de reuniões de cooperação e discussões de melhores práticas internacionais. O Sistema constou da pauta de reuniões do Grupo de Estudos 3 do Bureau de padronização da União Internacional de Telecomunicações e do Diálogo Brasil – União Europeia sobre a Sociedade da Informação, tendo despertado o interesse e o reconhecimento de reguladores e formuladores de políticas públicas. Representações internacionais (Argentina, Bolívia, Costa Rica, Equador e Moçambique) também demonstraram interesse no Sistema.

Entenda melhor

O Sistema de Negociação das Ofertas de Atacado (SNOA) funciona como uma bolsa de valores virtual, onde são negociados insumos de telecomunicações. A ferramenta, administrada pela Entidade Supervisora de Ofertas de Atacado, foi concebida no rol de ações do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC).

No SNOA, estão disponíveis ofertas de desagregação de redes de acesso, compartilhamento de infraestruturas passivas, interconexões móveis, interconexões de redes de dados, *roaming* e exploração industrial de linhas dedicadas. Todas as ofertas são elaboradas por empresas detentoras de Poder de Mercado Significativo nos respectivos mercados relevantes e submetidas à Anatel, que as homologa.

Resolução de conflitos

Ao longo do ano, a Anatel elaborou 89 informes e expediu 80 despachos decisórios sobre processos de resolução de conflitos entre prestadoras de serviços de telecomunicações.

Em abril de 2014, foi reativada a Comissão de Resolução de Conflitos das Agências Reguladoras dos Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo, criada para tratar de conflitos entre agentes regulados em matéria de aplicação e interpretação do Regulamento Conjunto de Compartilhamento de Infraestrutura entre os Setores de Energia Elétrica, Telecomunicações e Petróleo, quando das negociações e da execução de contratos, prevista nas Resoluções Conjuntas 001/1999 e 002/2001.

No exercício, foram proferidas duas medidas cautelares pela Comissão visando afastar danos irreparáveis ou de difícil reparação. Para 2015, está prevista a continuidade dos trabalhos da Comissão visando à solução dos processos existentes.

Espectro

Regulamento de uso do espectro

Entre abril e julho, a Anatel submeteu a Proposta de Regulamento de Uso do Espectro de Radiofrequências e de alteração do Regulamento de Cobrança de Preço Público pelo Direito de Uso de Radiofrequências à consulta pública. Nesse processo, a Agência reuniu contribuições da sociedade a fim de:

- » publicar novo Regulamento de Uso do Espectro de Radiofrequências (e revogar a Resolução 259/2001);
- » definir os aspectos gerais atinentes à exploração industrial de radiofrequências;
- » harmonizar prazo para início da exploração efetiva de radiofrequências, reservada a possibilidade de tratamento diverso para casos específicos;
- » definir novas regras que favoreçam o uso eficiente do espectro de radiofrequências;
- » harmonizar conceitos utilizados pela regulamentação;
- » definir regras acerca do preço a ser cobrado pela outorga do direito de explorar serviço de telecomunicações adicional àquele associado a uma mesma subfaixa de frequência, nos casos típicos de multidestinação de faixa;
- » reorganizar disposições regulamentares acerca da instrução do processo de obtenção de outorga do direito de uso de radiofrequências;
- » adequar o Regulamento de Uso do Espectro a novas questões advindas da publicação do Regulamento para Avaliação da Eficiência de Uso do Espectro de Radiofrequências, aprovado pela Resolução 548/2010;
- » aperfeiçoar a regulamentação relativa a sancionamento em caso de inobservância de deveres inerentes ao uso de radiofrequências; e
- » realizar outros aprimoramentos na regulamentação.

No final do exercício, a Anatel trabalhava na análise das contribuições recebidas durante a consulta pública, para a edição final do regulamento.

Atribuição e destinação de radiofrequências

Em 2014, foram editadas pela Agência duas novas resoluções referentes à atribuição e à destinação de faixas de radiofrequências. A primeira, em março, ampliou a quantidade de espectro disponível na faixa de 4,9 GHz para aplicações de segurança pública e defesa civil, contribuindo para o fortalecimento de ações nesse sentido em todo o país. A segunda, em outubro, possibilitou o uso da faixa de 70/80 GHz para aplicações ponto-a-ponto com altas taxas de transmissão, tipicamente *backhaul* sem fio, conexão entre edificações e conexão *machine to machine* (M2M) para *storage area networks* (SAN), o que levará à expansão da infraestrutura de rede utilizada no Brasil.

700 MHz

Em julho, a Anatel aprovou o edital para a licitação da faixa de 700 MHz. Entre as condições estabelecidas para uso dessa faixa de radiofrequência, destacam-se o início das operações somente 12 meses após o *switch off* da televisão analógica no município e o compromisso de aquisição de bens, produtos, equipamentos e sistemas de telecomunicações e de redes de dados nacionais.

A conclusão do replanejamento dos canais de televisão analógicos e digitais foi uma das condições estabelecidas para a realização da Licitação da faixa de 700 MHz. Esse trabalho foi necessário para garantir a liberação dessa faixa e sua futura utilização pelos serviços móveis de quarta geração. No processo de replanejamento, foram realizadas, em 2014, dez consultas públicas que resultaram em 3,3 mil inclusões e 1,2 mil alterações de canais no Plano Básico de Televisão Digital e 178 alterações de canais no Plano Básico de Televisão Analógica.

O edital também estabeleceu às empresas vencedoras da licitação o compromisso de limpeza da subfaixa de 700 MHz, ou seja, obrigações de ressarcimento das emissoras de TV com aquisição e instalação – ou adaptação, quando possível – de equipamentos e infraestrutura essenciais que garantam as mesmas condições técnicas de cobertura, capacidade e qualidade dos canais de TV e RTV (retransmissão) originais e a continuidade do serviço durante a redistribuição. As vencedoras da licitação deverão, ainda, distribuir antenas receptoras e conversoras de sinal digital para famílias inscritas no programa Bolsa Família. O investimento para essas ações é estimado em R\$ 3,6 bilhões.

A aprovação do edital ocorreu após processo de consultas e audiências públicas por meio das quais a Anatel recebeu contribuições da sociedade sobre as propostas do edital e do Regulamento sobre Condições de Convivência entre os Serviços de Radiodifusão de Sons e Imagens e de Retransmissão de Televisão do SBTVD e os Serviços de Radiocomunicação Operando na Faixa de 698 MHz a 806 MHz, aprovado pela Resolução 640/2014.

À época, a Anatel disponibilizou em seu portal, além das propostas, os resultados dos testes de convivência entre a TV digital e os serviços de telecomunicações na faixa de 700 MHz. Durante o período de realização das consultas públicas, a estrutura empregada para os experimentos em Pirenópolis/GO foi mantida e esteve à disposição dos interessados. Os testes indicaram que a convivência entre os serviços nesta faixa é plenamente possível.

Entre os ganhos decorrentes da licitação, merecem destaque:

- | | |
|--|---|
| » melhor qualidade de recepção do sinal de TV Digital, com garantia de que não haja interferências prejudiciais; | » antecipação do cumprimento de metas de abrangência constantes do Edital 2,5 GHz; e |
| » apoio no processo de migração para a TV Digital; | » reflexos positivos nos preços dos serviços de telecomunicações decorrentes da otimização de infraestrutura. |
| » medidas de atenção para a massificação de TV Digital; | |
| » atendimento com telefonia móvel a áreas rurais e remotas; | |

Entenda melhor

Com a faixa de 700 MHz, será adotado no Brasil o mesmo padrão de quarta geração do serviço móvel utilizado em outros países, como os Estados Unidos.

Com isso, será possível levar a telefonia móvel e a internet em banda larga às áreas rurais a um custo operacional mais baixo, uma vez que essa faixa é ideal para a cobertura de grandes distâncias.

Atualmente, o 4G no Brasil funciona na radiofrequência de 2,5 GHz, a mesma utilizada em países da Europa, da Ásia e do Oriente Médio.

ROAD SHOW

De modo a ampliar a disseminação de informações sobre a licitação, representantes da Anatel e do Ministério das Comunicações – com o apoio do Ministério das Relações Exteriores – apresentaram a associações, executivos de empresas de telecomunicações e investidores, em Nova York e em Londres, dados sobre o setor de telecomunicações brasileiro e a licitação da faixa de 700 MHz.

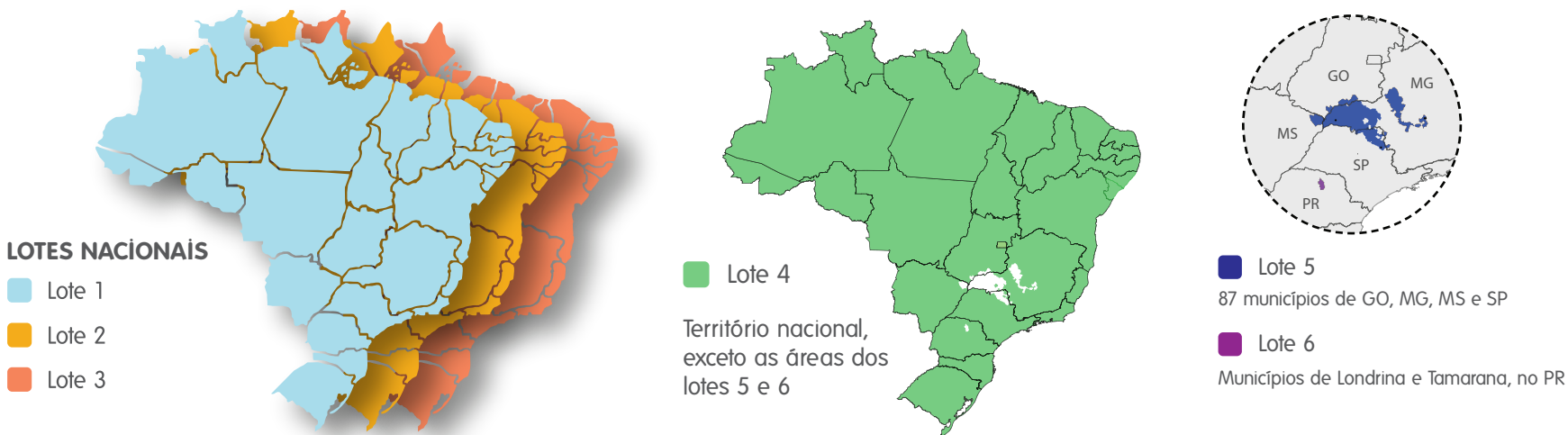
Somados, os dois encontros reuniram cerca de 100 interessados, que conheceram dados sobre a economia brasileira, o crescimento do setor de telecomunicações e, também, sobre o edital do leilão.

Em Nova York, os representantes da delegação brasileira reuniram-se, ainda, com executivos de fundos de investimentos e de empresas de telecomunicações do mercado norte-americano com atuação ou interesses no Brasil.

LICITAÇÃO

Em setembro, a Anatel realizou a licitação da faixa de 700 MHz. Quatro grupos – CTBC, Claro, Telefônica e Tim Celular – apresentaram documentos de identificação, propostas de preço e garantias de manutenção das propostas de preço, além da documentação de habilitação, para participar da licitação.

A Anatel estruturou a licitação em blocos de 10 MHz cada, em primeira rodada, divididos em seis lotes conforme a ilustração a seguir:



Quatro lotes foram vendidos, como detalhado na tabela abaixo:

Resultado da Licitação da faixa de 700 MHz

Lote	Empresa	Preço mínimo previsto no Edital	Valor ofertado	Ágio
Lote 1	Claro S.A.	R\$ 1.927.964.770,00	R\$ 1.947.244.417,70	1,00%
Lote 2	Tim Celular S.A.	R\$ 1.927.964.770,00	R\$ 1.947.000.000,00	0,99%
Lote 3	Telefônica Brasil S.A.	R\$ 1.927.964.770,00	R\$ 1.927.964.770,00	0,00%
Lote 5	Algar Celular S.A.	R\$ 29.560.738,00	R\$ 29.567.738,00	0,02%
Total		R\$ 5.813.455.048,00	R\$ 5.851.776.925,70	0,66%

Como não houve vencedor para os lotes 4 e 6, os custos de ressarcimento inicialmente previstos para esses lotes foi redistribuído entre os vencedores dos lotes 1, 2, 3 e 5, conforme regra prevista no Edital, motivo pelo qual as vencedoras pagarão cerca de R\$ 5,2 bilhões pelas autorizações de uso das radiofrequências licitadas.

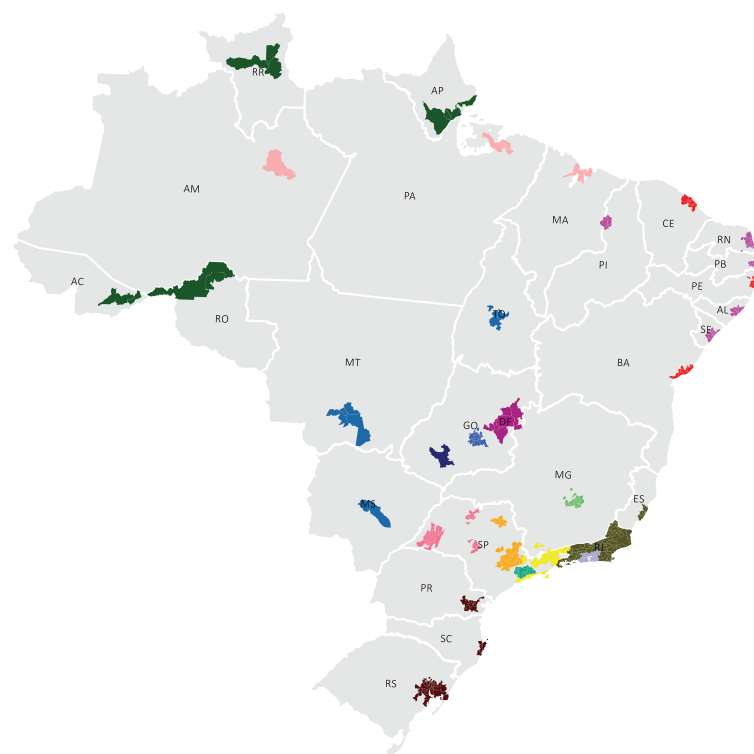
DESLIGAMENTO DA TV ANALÓGICA

Em julho, o Ministério das Comunicações estabeleceu, por meio da Portaria 481/2014, condições para o desligamento das transmissões analógicas dos serviços de radiodifusão de sons e imagens e de retransmissão de televisão.

O processo de digitalização das transmissões e desligamento do sinal analógico da TV aberta e a subsequente implantação do 4G na subfaixa de 700 MHz é coordenado pelo Grupo de Implantação do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV (Gired), presidido pela Anatel e integrado por representantes do Ministério das Comunicações, das empresas de telecomunicações que adquiriram a subfaixa de 700 MHz na licitação e dos radiodifusores que deixarão essa subfaixa.

Cabe ao Grupo acompanhar, disciplinar e fiscalizar o trabalho da Entidade Administradora do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV (EAD), empresa criada pelas prestadoras de serviços de telecomunicações que venceram a licitação de 700 MHz para operacionalizar e divulgar o processo de transição da TV analógica para a digital.

O desligamento das transmissões analógicas começa em novembro de 2015, na cidade de Rio Verde/GO, e estende-se até o final de 2018. Para 2016 estão previstos desligamentos nas regiões metropolitanas de Brasília, São Paulo, Belo Horizonte, Goiânia e Rio de Janeiro, como detalhado no mapa a seguir. Para que o desligamento realmente ocorra, no entanto, é preciso que pelo menos 93% dos domicílios que recebem TV aberta nos municípios de cada região estejam aptos à recepção do sinal digital, percentual que será aferido em pesquisas a serem realizadas pela EAD, conforme diretrizes estabelecidas pelo Ministério das Comunicações.



Cronograma de desligamento da TV Analógica

- 29 de novembro de 2015
- 3 de abril de 2016
- 15 de maio de 2016
- 26 de junho de 2016
- 28 de agosto de 2016
- 27 de novembro de 2016
- 25 de junho de 2017
- 30 de junho de 2017
- 27 de agosto de 2017
- 24 de setembro de 2017
- 29 de outubro de 2017
- 26 de novembro de 2017
- 1 de julho de 2018
- 29 de julho de 2018
- 26 de agosto de 2018
- 25 de novembro de 2018

Para as regiões não listadas acima, o desligamento ocorrerá no dia 25 de novembro de 2018

Uso temporário do espectro

Por meio da Resolução 635/2014, a Anatel aprovou o novo Regulamento sobre Autorização de Uso Temporário de Radiofrequências, que simplificou os procedimentos e requisitos para o uso temporário do espectro radioelétrico e estabeleceu condições específicas para tratamento de solicitações relacionadas a grandes eventos, como a Copa do Mundo.

Antes das alterações realizadas no exercício, as autorizações para uso temporário do espectro eram concedidas por período de até 45 dias. O novo regulamento estabeleceu que o prazo máximo de vigência dessas autorizações seria de 60 dias.

Considerando, no entanto, que as transmissões de grandes eventos geralmente têm início antes de sua abertura, a nova regulamentação possibilitou a conferência de autorização de uso temporário do espectro por período superior àquele de uma autorização convencional. A Anatel também autorizou o uso temporário de radiofrequências para operação de estação terrena transmissora de radiocomunicação associada a satélite cujo direito de exploração não tenha sido conferido pela Agência.

Do total de autorizações concedidas no exercício, mais de 75% foram para utilização do espectro por período superior aos 45 dias que eram padrão, até 2013, para esse tipo de autorização; 42,6% foram relacionadas à Copa do Mundo e expedidas entre maio e julho de 2014. A Anatel expediu, ainda, 14 autorizações para uso temporário de radiofrequências para operação de estação terrena transmissora de radiocomunicação associada a satélite cujo direito de exploração não tenha sido conferido pela Agência.

Rádiodifusão

No âmbito dos serviços de Rádiodifusão a Anatel realizou, ao longo do ano, sete consultas públicas referentes a requerimentos apresentados ao Ministério das Comunicações com vistas à adaptação de outorgas do serviço de rádiodifusão sonora em ondas médias para o serviço de rádiodifusão sonora em frequência modulada.

Por meio do Decreto 8.139/2013, foram definidas as condições para a extinção do serviço de rádiodifusão sonora em ondas médias de caráter local e para a adaptação de outorgas para o serviço em frequência modulada. A migração é importante para o setor porque as rádios AM não podem ser sintonizadas por rádios de automóveis ou dispositivos móveis, como celulares e *tablets*. Além disso, a faixa FM possui maior qualidade de transmissão. No final de 2014, havia no Brasil 1,7 mil emissoras AM.

O processo de migração depende de três etapas:

» a inclusão, pela Anatel, de canais na faixa de FM;

» a análise de habilitação jurídica, pelo Ministério das Comunicações; e

» o pagamento da diferença do valor da outorga de serviço em OM para FM pelo rádiodifusor.

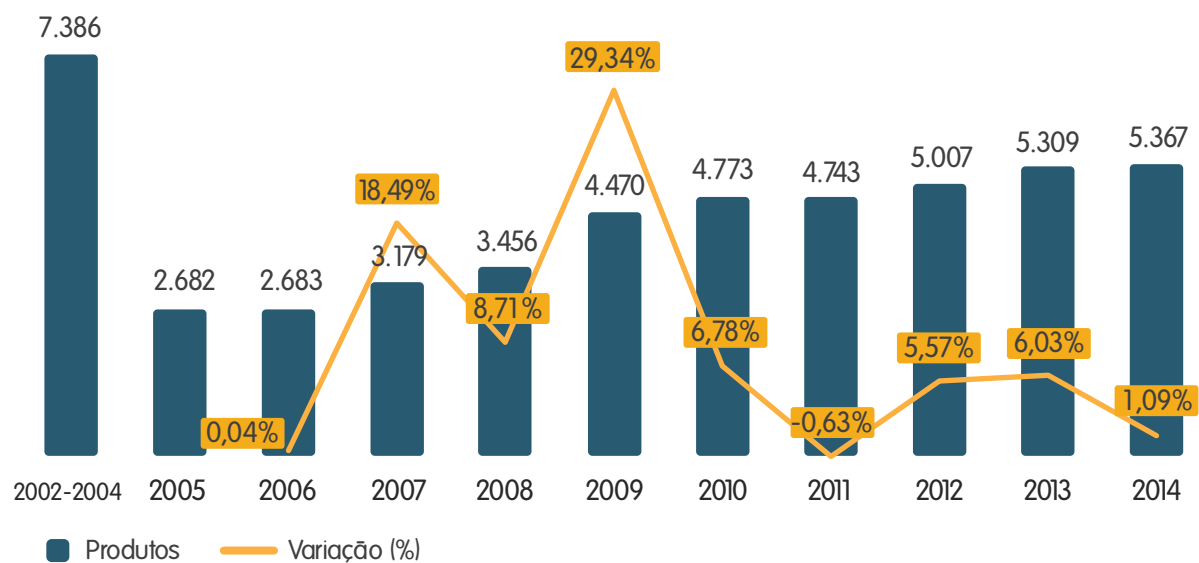
A previsão da Anatel é que os pedidos para inclusão de canais relativos à migração sejam avaliados até junho de 2015. Após esse prazo, serão iniciados estudos para a extensão da faixa de FM e reanálise das solicitações de migração que não foram atendidas na primeira etapa (na qual tem sido considerada apenas a faixa atual do serviço).

Ao longo do ano, a Anatel analisou 692 solicitações de migração – 49,3% do total de pedidos encaminhados à Agência pelo Ministério. Como resultado desse trabalho, foram incluídos cerca de 550 canais de FM para a migração.

Certificação

Em 2014, a Anatel homologou 5,4 mil produtos de telecomunicações, conforme detalhado no gráfico a seguir. Na comparação com 2013, foi registrado aumento de 1,0%. O prazo médio dos processos de homologação de produtos foi de 31 dias.

Evolução de produtos homologados



No Brasil, a certificação de produtos de telecomunicações é feita por Organismo de Certificação Designado (OCD), cabendo à Anatel expedir o ato de homologação. A execução dos ensaios é realizada por laboratórios especializados acreditados pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro) ou avaliados por um OCD.

No final de 2014, o País contava com 12 OCDs e 47 laboratórios – estrutura que tem atendido à demanda de certificação de produtos para telecomunicações, sem identificação de entraves que comprometam o tempo de certificação.

A certificação garante ao consumidor a aquisição e o uso de produtos de telecomunicações que respeitam padrões mínimos de qualidade e de segurança, além das funcionalidades técnicas regulamentadas.

QUALIDADE CONTINUADA

Por meio do *Programa de Qualidade Continuada dos Organismos de Certificação Designados*, a Agência avalia, desde 2013, o desempenho dos OCDs com o objetivo de promover a melhoria do processo de certificação e homologação de produtos para telecomunicações. A Anatel também estabelece metas para a quantidade máxima de requerimentos de homologação de cada Organismo que passam por exigências antes de sua aprovação.

O número de exigências reflete a necessidade de reavaliação da documentação submetida quando do requerimento de homologação, decorrente de alguma falha técnica ou documental ocorrida durante o processo de avaliação da conformidade do produto.

Trimestralmente, a Anatel divulga, por meio de seu portal na internet, informações sobre o percentual de requerimentos de cada OCD analisados pela Agência para os quais foram estabelecidas exigências. A divulgação desses dados é uma forma de estímulo à melhoria do OCD, visto que os interessados em certificar produtos preferirão instituições com melhor desempenho.

Gestão de aparelhos

Em março de 2014 entrou em funcionamento o Sistema Integrado de Gestão de Aparelhos (Siga). Gerido pelas prestadoras de telecomunicações, o sistema permite a realização de diagnóstico sobre a regularidade dos aparelhos conectados às redes das prestadoras.

No final do exercício, as estatísticas geradas pelo sistema eram usadas para subsidiar a Anatel na definição das próximas ações a serem adotadas.

.....

Entenda melhor

Aprovado pela Resolução 477/2007, o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP) estabelece que os usuários devem usar apenas aparelhos certificados. As prestadoras, por sua vez, somente podem ativar em suas redes equipamentos certificados pela Anatel.

Nesse sentido, a Agência determinou que as prestadoras implementassem uma solução tecnológica para identificar e coibir o uso de estações móveis não certificadas, com Identificação Internacional de Equipamento Móvel (IMEI, do inglês *International Mobile Equipment Identity*) adulterado, clonado ou outras formas de fraude nas redes do SMP.

IPv6

Os protocolos de internet são combinações numéricas que permitem o estabelecimento de conexões entre equipamentos em rede.

Atualmente, a maioria das redes suporta apenas a quarta versão desse protocolo (IPv4). Como a quantidade de endereços IPv4 disponíveis para alocar os equipamentos de rede está em fase de esgotamento – a capacidade de endereçamento do IPv4 é de aproximadamente 4,3 bilhões de equipamentos –, foi criada a versão 6 do protocolo IP (IPv6), por meio da qual é possível alcançar 340 undecilhões de endereços (um undecilhão equivale ao número um seguido por 36 zeros).

O novo protocolo – cuja principal finalidade é guardar e conservar os dados de novos endereços na internet – apresenta vantagens em relação à versão antiga, já que além de aumentar a capacidade de endereçamentos de equipamentos, permitirá o fornecimento de novos serviços e funcionalidades para os usuários.

Considerando que todos os países estão se adaptando para o IPv6, a Anatel definiu requisitos para a certificação e a homologação de produtos e equipamentos com suporte ao novo protocolo IP. Por meio do Ato 7.424/2014, foram estabelecidos requisitos para produtos comumente utilizados pelas operadoras de TV a cabo, como os *cable modems*, e para *smartphones*.

A data-limite para atendimento aos requisitos é janeiro de 2015, no caso dos produtos utilizados pelas operadoras de TV a cabo, e junho de 2015, para os *smartphones*. Antes dessas datas, os fabricantes que quiserem avaliar o suporte ao IPv6 poderão fazê-lo e a informação será inserida no certificado de homologação do produto. A partir de 2016, apenas os equipamentos que

estiverem de acordo com as regras estabelecidas pela Agência para uso do IPv6 serão homologados pela Agência.

Segundo as regras da Anatel, as prestadoras de telecomunicações deverão disponibilizar endereços no protocolo IPv6 aos novos usuários a partir de 1º de julho de 2015. Durante a fase de transição, nas localidades onde não houver oferta de IPv6, a prestadora deverá alocar ao usuário, de forma dinâmica ou fixa, um endereço IPv4 público não compartilhado. A adoção de IPv6 deve ocorrer de forma transparente ao usuário.

Entenda melhor

O protocolo de internet (IP, do inglês *internet protocol*) é um protocolo de comunicação usado entre dois ou mais equipamentos em rede para encaminhamento de dados na internet.

Este protocolo identifica um equipamento (computador, impressora, *smartphone*, etc) em uma determinada rede para se comunicar na internet.

Fiscalização

As diretrizes da fiscalização para os exercícios 2013 e 2014 estabeleceram seis temas prioritários para a atuação da Anatel:

- » 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.

Além desses, outros temas foram contemplados no planejamento da fiscalização, como as ações relacionadas aos serviços de radiodifusão, demandadas pelo Ministério das Comunicações.

Em 2014, a Agência realizou 12,5 mil ações de fiscalização, esforço que demandou 527,8 mil horas de trabalho. Com esse resultado, a Anatel conseguiu superar em 8% o planejamento para o exercício, consequência da realização de ações não previstas e do aperfeiçoamento dos processos de monitoramento e controle da área.

São destacados a seguir alguns dos principais resultados decorrentes das ações de fiscalização realizadas pela Anatel ao longo de 2014.

Fiscalização Tributária

Com foco nos anos-calendário de 2010, 2011 e 2012, a Anatel realizou, no exercício, 2,9 mil ações de fiscalização relacionadas ao Fundo de Universalização de Serviços de Telecomunicações (Fust) e ao Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel). Foram fiscalizadas 1,3 mil entidades em esforço que resultou na apuração de R\$ 4 bilhões para o Fust e R\$ 2 bilhões para o Funttel, conforme detalhado na tabela abaixo.

Resultados da fiscalização tributária

Fundo	Arbitrado ¹	Auditado ²	Total
Fust	R\$ 75.754.706,62	R\$ 3.933.110.181,31	R\$ 4.008.864.887,93
Funttel	R\$ 37.877.353,53	R\$ 1.966.555.082,09	R\$ 2.004.432.435,62

¹Situação em que a prestadora não responde aos requerimentos de informações da Anatel e casos em que os documentos encaminhados são insuficientes para a identificação da Receita Operacional Bruta decorrente da prestação de serviços de telecomunicações.

²Situação em que a documentação encaminhada pelas prestadoras é suficiente para a identificação da base de cálculo, ou seja, é identificada a Receita Operacional Bruta decorrente da prestação de serviços de telecomunicações

A Agência realizou, também, 314 ações referentes a impugnações de créditos tributários lançados como resultado de fiscalizações relacionadas ao Fust e ao Funttel em anos anteriores.

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.

Combate a não outorgadas

No exercício, a Anatel realizou quase duas mil ações para verificar a prestação de serviços sem outorga e/ou sem autorização para uso do espectro, sendo 55,5% decorrentes do recebimento de denúncias e as restantes, realizadas por iniciativa da Agência. Esse trabalho resultou na interrupção de 663 estações não outorgadas distribuídas conforme tabela a seguir:

Estações não outorgadas interrompidas em 2014

Unidade da Federação	Radiodifusão				Telecomunicações	Total
	Total	<= 25W	> 25W	Sem registro de potência		
Sede - Distrito Federal	4	0	1	3	2	6
GR01 - São Paulo	74	24	29	21	85	159
GR02 - Rio de Janeiro e Espírito Santo	8	0	5	3	19	27
GR03 - Paraná e Santa Catarina	18	10	7	1	28	46
GR04 - Minas Gerais	52	29	20	3	20	72
GR05 - Rio Grande do Sul	13	5	2	6	4	17
GR06 - Pernambuco, Alagoas e Paraíba	20	10	3	7	5	25
GR07 - Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Tocantins	24	10	10	4	41	65
GR08 - Bahia e Sergipe	27	7	10	10	28	55
GR09 - Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí	53	25	24	4	31	84
GR10 - Pará, Maranhão e Amapá	53	27	23	3	32	85
GR11 - Amazonas, Rondônia, Acre e Roraima	7	3	2	2	15	22
Total	353	150	136	67	310	663

A rubrica “Sem Registro de Potência” é utilizada quando, nos procedimentos de fiscalização em campo, não é possível medir o valor da potência do transmissor devido a algum detalhe técnico, apesar de ter sido constatado o uso não autorizado de radiofrequência, do qual decorre a caracterização da clandestinidade.

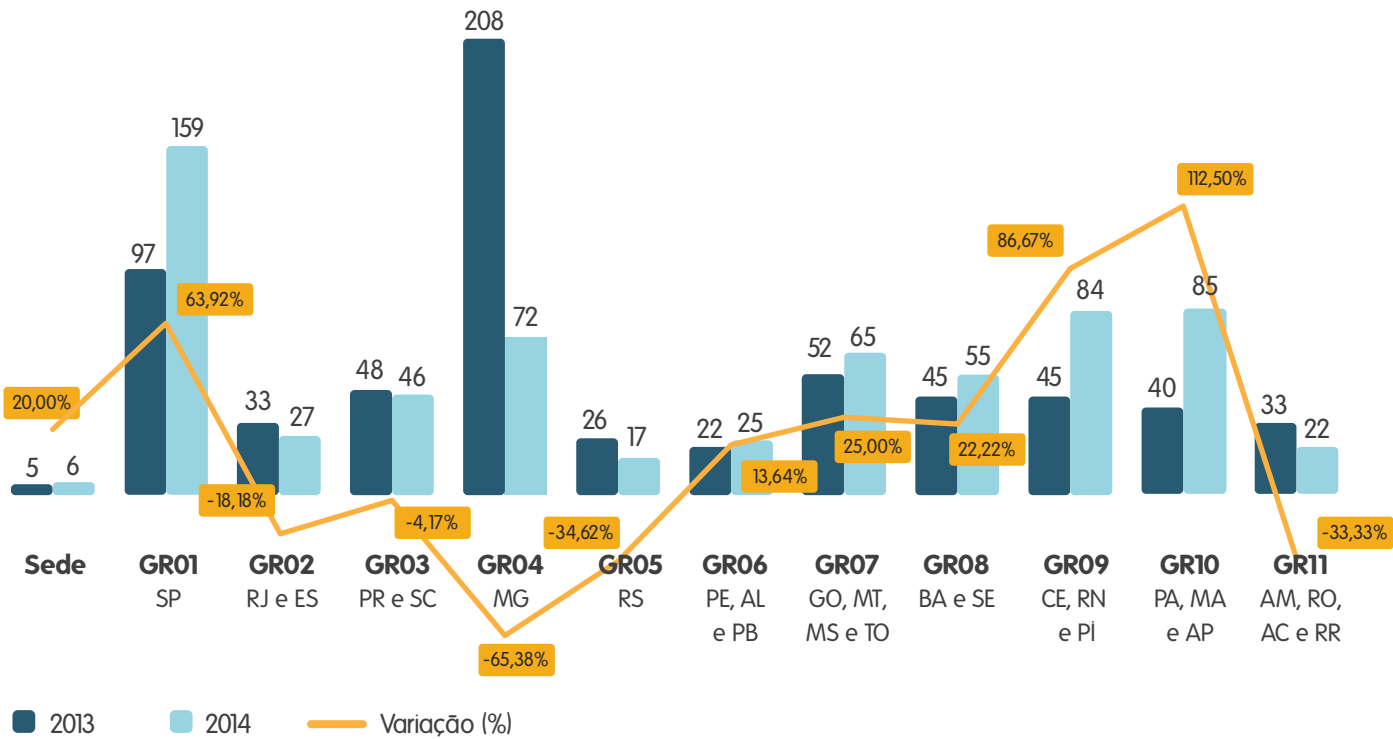
São exemplos de fatores que impedem a medição do valor da potência do transmissor situações em que:

- » os conectores dos cabos do medidor não são adequados à saída de potência do equipamento;
- » o transmissor está instalado em local de difícil acesso; ou
- » o transmissor é caseiro e não possui conector externo para medição.

No exercício, cresceu 1,4% o número de estações interrompidas – em 2013, haviam sido 654 estações. A maior redução no número de interrupções (-65,4%) ocorreu em Minas Gerais; o maior aumento (112,5%) foi registrado pela gerência regional responsável pelos estados do Pará, Maranhão e Amapá. As interrupções realizadas pela Anatel ocorreram em 272 municípios distribuídos por todo o País e envolveram 651 empresas/entidades/pessoas.

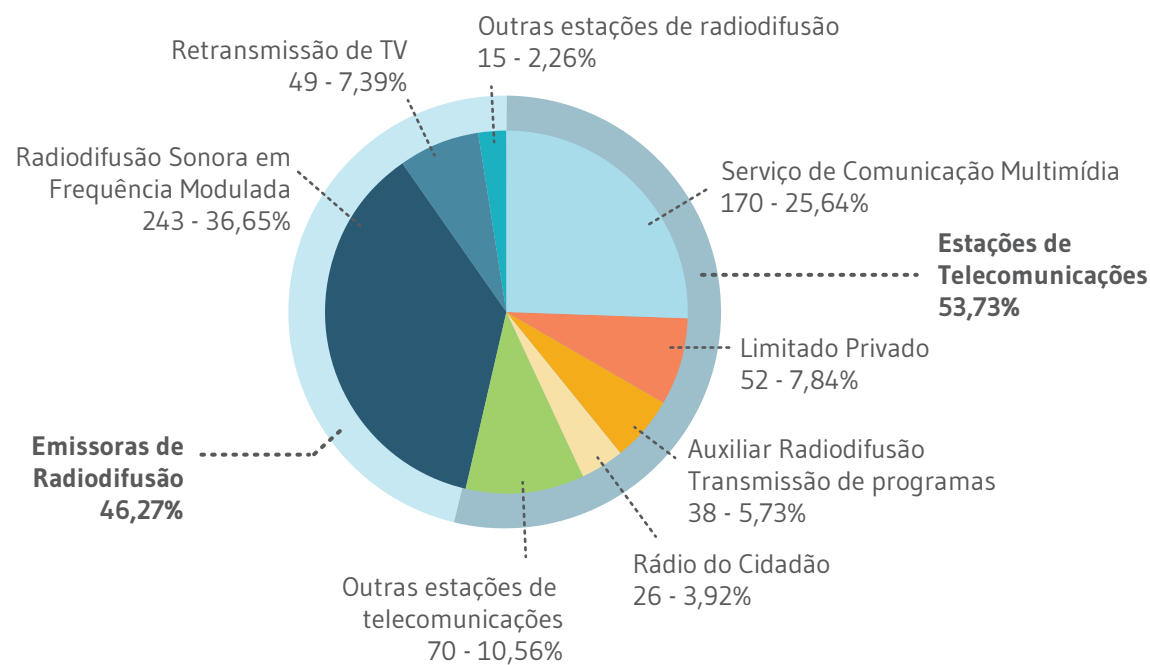
O gráfico abaixo mostra como evoluiu o número de estações interrompidas, por gerência regional.

Estações não outorgadas interrompidas



Das estações interrompidas em 2014, 356 exploravam atividades que se assemelhavam a serviços de telecomunicações e 307 estações exploravam atividades que se assemelhavam a serviços de radiodifusão, conforme o gráfico a seguir:

Estações interrompidas por tipo de serviço



Como resultado das ações realizadas em 2014, foram aplicadas multas que totalizaram R\$ 409,4 mil.

Radiointerferências

A Anatel desenvolveu, ao longo de 2014, 646 ações de combate a radiointerferências. Essas atividades têm impacto direto na segurança da sociedade, já que as interferências podem prejudicar a navegação aeronáutica e aumentar as chances de acidentes aéreos, além de resultar em redução na qualidade ou em indisponibilidade de serviços como a telefonia móvel, comprometendo serviços públicos. As radiointerferências podem, ainda, degradar ou interromper transmissões de canais de rádio e televisão.

No exercício, foram registradas radiointerferências no Serviço Móvel Pessoal nos municípios de Aparecida de Goiânia/GO, Senador Canedo/GO, Recife/PE, Apucarana/PR, Nova Contagem/MG e Ribeirão das Neves/MG causadas pelo uso, em presídios, de bloqueadores de sinais de radiocomunicações. A Anatel atuou de forma pontual para a mitigação ou a solução do problema.

A Agência também orientou os órgãos responsáveis pelo sistema prisional sobre a importância de que fossem adquiridos apenas equipamentos certificados e de que os projetos técnicos contemplem medidas para confinamento de sinais originários dos bloqueadores.

Rádiodifusão

Em 2014, a Anatel realizou 5,9 mil ações de fiscalização relativas aos serviços de rádiodifusão. Por meio desse esforço, foram verificados aspectos como:

- » o uso regular do espectro de radiofrequências;
- » o uso não autorizado de radiofrequências;
- » a exploração de serviço de rádiodifusão sem outorga;
- » o conteúdo veiculado;
- » interferências; e
- » o nível de radiação não ionizante (RNI).

As competências para instaurar, instruir e decidir os processos sancionatórios decorrentes dessas ações de fiscalização estão divididas entre a Anatel e o Ministério das Comunicações e dependem do tipo de infração identificada.

Eleições 2014

A Anatel atuou durante o primeiro e o segundo turnos das Eleições 2014 nos 26 Estados e no Distrito Federal monitorando a transmissão de dados entre cartórios eleitorais e os Tribunais Regionais Eleitorais (TREs) e entre esses e o Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

Durante as semanas que precederam os dias de votação, diversas unidades descentralizadas da Agência realizaram reuniões e mantiveram contato com os secretários de informática dos TREs e representantes das prestadoras de modo a identificar ações necessárias para mitigar possíveis problemas.

A Anatel manteve pessoal de sobreaviso durante os finais de semana de votação. No Distrito Federal e nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná, equipes de agentes de fiscalização monitoraram Centros de Gerência de Redes de prestadoras de serviços de telecomunicações – atividade que permitiu a identificação de falhas pontuais, prontamente solucionadas, que não impactaram a totalização dos votos.

Controle de Obrigações

Acompanhamento e Controle

No exercício, a Agência investiu no aprimoramento dos Procedimentos de Acompanhamento e Controle (PACs), processos que buscam prevenir o cometimento de infrações por parte das prestadoras e garantir a correção de irregularidades, nos prazos definidos pela Anatel.

O acompanhamento da prestação do serviço é realizado – de forma permanente – por meio da análise de informações oriundas de diversas fontes, como, por exemplo, manifestações de usuários, relatórios de fiscalização e dados dos sistemas interativos da Agência, como os sistemas de Infraestrutura Crítica (Siec) e de Gestão da Qualidade (SGQ).

Se identificados indícios ou tendência de descumprimento de obrigações, a Anatel adota medidas de controle que objetivam a melhoria da prestação dos serviços, soluções para as inconformidades detectadas e a reparação ou minimização de eventuais danos ao setor e aos usuários. Quatro medidas de controle podem ser adotadas pela Anatel:

- » medida cautelar;
- » plano de ação (de caráter preventivo ou corretivo);
- » Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pado); e
- » Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

Entenda melhor

Conforme estabelecido no Regimento Interno da Anatel, aprovado por meio da Resolução 612/2013, o Procedimento de Acompanhamento e Controle é o conjunto de medidas necessárias para o acompanhamento da prestação dos serviços de telecomunicações, para a prevenção e para a correção de práticas em desacordo com as disposições estabelecidas em lei, regulamento, norma, contrato, ato, termo de autorização ou permissão, bem como em ato administrativo de efeitos concretos em matéria de competência da Agência.

Esses procedimentos têm como objetivos:

- » subsidiar a Anatel com informações relevantes para os seus processos decisórios;
- » analisar o desempenho das prestadoras de serviços de telecomunicações;
- » estimular a melhoria contínua da prestação dos serviços de telecomunicações visando soluções para as inconformidades detectadas; e
- » atuar na busca da reparação ou minimização de eventuais danos à prestação dos serviços de telecomunicações ou aos seus usuários.

Entre as medidas adotadas ao longo do exercício, merecem destaque:

» despachos cautelares que determinaram às empresas Net, Vivo, Oi, Tim, Algar, Sercomtel, GVT e Sky a correção de processos internos de comunicação à Anatel de interrupções dos serviços de banda larga fixa, telefonia fixa e TV por Assinatura e de ressarcimento aos usuários afetados por interrupções, automaticamente, ou seja, independentemente do pedido do usuário;

» despachos decisórios que instituíram o Processo de Monitoramento de Redes e determinaram às empresas a apresentação de informações de indicadores ao Siec e à fiscalização,

dando continuidade ao acompanhamento realizado no Plano de Melhorias do SMP; e

» intensificação do controle social como ferramenta para o acompanhamento e controle. Em 2014, passaram a ser publicados no portal da Anatel na internet os seguintes dados, dentre outros: cidades atendidas no SMP (com indicação de operadoras e tecnologias disponíveis), escolas atendidas e não atendidas pelo Projeto Banda Larga nas Escolas, municípios atendidos no Programa Nacional de Banda Larga, municípios com zona rural já coberta e escolas rurais com conexão de dados.

QUALIDADE DO SMP

No exercício, tiveram continuidade as atividades de acompanhamento do Plano de Melhoria do SMP, que resultaram em:

» evolução positiva do indicador de acesso à rede de voz do SMP, notadamente nas UFs críticas;

» redução gradual do número de municípios com indicadores críticos;

» recuperação da tendência de queda de qualidade na rede 2G das prestadoras do SMP;

» padronização dos critérios para identificação e comunicação de interrupções;

» comunicação das interrupções de serviço aos usuários via site das empresas; e

» início do ressarcimento automático por interrupções de serviço do SMP.

Entenda melhor

Em julho de 2012 a Anatel adotou cautelar determinando a suspensão da ativação de novos acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP) das prestadoras que apresentaram o pior desempenho por Unidade da Federação.

Durante a vigência da cautelar – de 23 de julho a 2 de agosto –, os novos consumidores puderam escolher entre pelo menos três operadoras em cada Unidade da Federação.

Paralelamente à suspensão de novas ativações, a Agência determinou que as prestadoras apresentassem Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal contendo medidas capazes de garantir a qualidade do serviço e das redes de telecomunicações, em especial quanto ao acesso e à queda de chamadas.

BENS REVERSÍVEIS

Ao longo do ano, a Anatel acompanhou – por meio de sistemas interativos e ações de fiscalização – as obrigações decorrentes do Regulamento de Controle de Bens Reversíveis. Entre as ações realizadas no exercício, destacam-se:

- » fiscalizações com o objetivo de averiguar a fidedignidade das relações de bens reversíveis, a utilização de conta bancária vinculada e eventuais operações sem a anuência prévia da Anatel;
- » análises gerais com o objetivo de verificar eventuais contratações de serviços e bens de terceiros sem a devida anuência prévia; e
- » análise formal de todas as relações de bens reversíveis e inventário.

As ações de acompanhamento realizadas permitiram a identificação, em alguns casos, de indícios de infração, situações em que foram instaurados Procedimentos de Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados).

No caso específico da Oi, a análise realizada apontou fragilidades e inconsistências na qualidade das informações. A concessionária se comprometeu em melhorar os dados encaminhados à Agência e a desenvolver funcionalidades que confirmam maior confiabilidade ao seu sistema de gestão de ativos. Trabalhos similares estão previstos para 2015 envolvendo outras concessionárias.

No final do exercício, estava em desenvolvimento novo sistema de gestão das relações de bens reversíveis, que trará, entre outros ganhos, a possibilidade de buscas mais rápidas e objetivas, facilidade para a geração de relatórios e a criação de ferramentas de análise que critiquem eventuais falhas ou inconsistências nas relações.

DISPONIBILIDADE DE TUPS

No exercício, as concessionárias de telefonia fixa – sob a coordenação da Anatel – elaboraram novos planos de ação para a recuperação da disponibilidade dos Telefones de Uso Público (TUPs, os orelhões). Foram definidos os mesmos percentuais estabelecidos em 2011, conforme quadro ao lado.

Ao longo do ano, a Agência realizou a análise mensal dos dados sobre telefones públicos de cada empresa por meio do Sistema Fique Ligado, disponível no portal da Anatel na internet.

Também foram realizados contatos com as concessionárias, sempre que necessário, para a obtenção de informações complementares ao acompanhamento e/ou correção de situações não conformes.

Nas situações em que os percentuais mínimos não foram atingidos, a Anatel notificou as operadoras para que ampliassem a disponibilidade da planta de telefones públicos.

Entenda melhor

Em outubro de 2011, a Anatel determinou às prestadoras a adoção de ações emergenciais para a revitalização dos orelhões.

Pelas regras estabelecidas pela Agência, as concessionárias deveriam atingir patamar mínimo de 90% de orelhões em funcionamento em cada estado.

Para as localidades atendidas apenas por TUPs, foi estabelecido percentual de 95% de disponibilidade.

COMPROMISSOS DE ABRANGÊNCIA

A análise do cumprimento dos compromissos de abrangência estabelecidos para as licitações de sobras de 2G, de 3G, de Banda H e de 4G apontou que as empresas atenderam 87,5% dos compromissos assumidos.

O descumprimento de compromissos de abrangência resultou na instauração, em 2014, de dez Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados).

Desde 2014, são publicadas no portal da Anatel na internet informações sobre o atendimento aos compromissos de abrangência, de modo a promover maior transparência e controle social. A partir da divulgação dos dados, a sociedade pode se manifestar sobre o cumprimento dos compromissos antes mesmo que a Agência realize a fiscalização.

Entenda melhor

Quando realiza uma licitação, a Anatel geralmente inclui, no edital, compromissos de abrangência a serem cumpridos pelas vencedoras do certame.

Entre os valores a serem pagos pela outorga das faixas de radiofrequências, estão garantias vinculadas a esses compromissos.

Caso a empresa não cumpra o estabelecido no edital, a Agência executa a garantia, sendo os valores recolhidos ao Tesouro Nacional.

Caso os compromissos sejam cumpridos, as garantias são devolvidas às empresas.

DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Em 2014, foram instaurados nove Procedimentos de Acompanhamento e Controle (PACs) com o objetivo de verificar o cumprimento de obrigações estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução 632/2014.

Com base no volume de reclamações registradas na Anatel no exercício, foram eleitos três assuntos – gravação de chamadas, cobrança de terceiros e cancelamento a pedido – como foco do controle preventivo a ser executado ao longo de 2015.

Além disso, foi definido que o acompanhamento e controle das obrigações relacionadas a direitos dos consumidores deverá priorizar os principais temas disciplinados pelo RGC, à medida que forem entrando em vigor, para que se tenha um panorama do cumprimento desse conjunto de obrigações.

TAC

Em 2014, a Anatel recebeu pedidos de celebração de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) dos grupos Oi, Telefônica/Vivo, Embratel/Claro, Tim, GVT, Algar e Sercomtel. Todos os pedidos foram analisados em relação à admissibilidade dos temas sobre os quais tratavam os processos que cada grupo pretendia incluir em TAC. No final do exercício, 1,8 mil processos haviam sido admitidos, como indicado na tabela abaixo.

Grupo	Processos admitidos para negociação de TAC	Processos denegados para negociação de TAC	Total
Oi	1.340	902	2.242
Telefônica/Vivo	245	366	611
Embratel	74	33	107
Tim	61	3	64
GVT	36	5	41
Algar	34	2	36
Sercomtel	21	5	26
Total	1.811	1.316	3.127

Após a análise de admissibilidade, tiveram início as negociações para eventual celebração de TACs. Considerando os prazos estabelecidos no Regulamento de Celebração e Acompanhamento de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta, aprovado pela Resolução 629/2013, as primeiras propostas de TAC tratadas pela Comissão de Negociação deverão ser encaminhadas para exame da Procuradoria até o final de março de 2015. Em seguida, as informações serão encaminhadas ao Conselho Diretor, que deliberará sobre a celebração do TAC.

Cálculo de multas

Em agosto, a Anatel aprovou novas metodologias para o cálculo de multas com o objetivo de uniformizar os critérios usados pelas áreas técnicas. Com a medida, a Agência garantiu maior transparência aos cálculos, gerando maior segurança e previsibilidade na aplicação das regras.

As metodologias preveem que sejam observados, no cálculo das multas, aspectos como:

- » a quantidade de usuários afetados;
 - » o período de duração da infração;
 - » a situação econômica e financeira do infrator (em especial, a capacidade de geração de receitas e patrimônio);
- » a proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção; e
 - » a vantagem auferida, direta ou indiretamente, pelo infrator.

As metodologias aprovadas se aplicam a:

- » descumprimento às metas de qualidade e aos procedimentos de coleta, cálculo e consolidação dos indicadores de qualidade dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) e de TV por Assinatura;
- » 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 sem outorga de serviços de telecomunicações ou uso não autorizado do espectro de radiofrequências;
- » utilização de produtos não homologados/certificados; uso incorreto ou alteração de características técnicas em produtos homologados; fabricação de produto em desacordo com a certificação/homologação; utilização indevida do selo; descumprimento dos compromissos que ensejaram a homologação (ausência de selo) e comercialização de equipamento não homologado;
- » licenciamento irregular de estações de telecomunicações; e
- » descumprimentos a direito dos usuários previstas na regulamentação.

Pados e multas

Como resultado da opção feita pela Anatel após sua reestruturação, em 2013, de estabelecer outros mecanismos de controle regulamentar, como o Procedimento de Acompanhamento e Controle (PAC) e os Termos de Ajustamento de Conduta (TACs), o número de Procedimentos para Apuração de Descumprimento de Obrigações (Pados) instaurados caiu 22,5% em relação ao exercício anterior, como detalhado na tabela abaixo. O número de Procedimentos encerrados, por outro lado, cresceu 12,1%, totalizando mais de 4,6 mil Pados.

Evolução dos Pados

Pados	Até 2009	2010	2011	2012	2013	2014
Instaurados	66.959	3.894	4.893	4.055	4.458	3.455
Encerrados	47.790	7.288	8.909	13.138	4.148	4.651

Entre os principais motivos de instauração de Pados, em 2014, destacam-se:

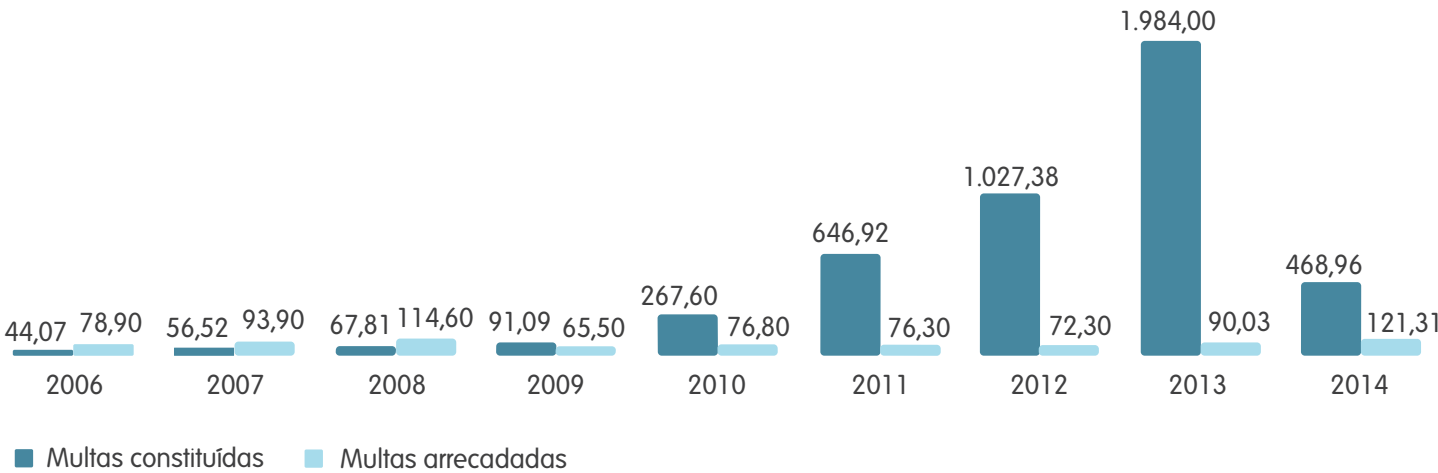
- » não pagamento de tributos;
- » descumprimento de normas de controle societário;
- » descumprimento de normas sobre qualidade;
- » descumprimento das normas protetivas aos direitos dos usuários;
- » descumprimento de obrigações contratuais;
- » infrações técnicas de telecomunicações e de radiodifusão;
- » infrações relativas ao uso não autorizado de radiofrequências; e
- » infrações relativas à exploração de serviço de telecomunicações sem autorização.

Em 2014, a Anatel constituiu 2,7 mil multas que somaram R\$ 468,9 milhões. Em termos físicos, houve aumento de 14,8% em relação ao ano anterior; do ponto de vista financeiro, no entanto, o valor constituído foi 76,4% inferior, como demonstra o gráfico abaixo, resultado da não aplicação de multas em decorrência das negociações relativas aos Termos de Ajustamento de Conduta.

Como a maioria das metodologias utiliza a Receita Operacional Líquida (ROL) para o cálculo das multas, os grandes grupos econômicos participantes do TAC – Oi, Vivo, GVT, Algar, Sercomtel, Tim e Embratel – representam as maiores multas. Devido ao início das discussões sobre os Termos de Ajustamento de Conduta, os processos que estavam em apuração passaram a ser incluídos nessa negociação, o que causou a queda no montante de valores constituídos.

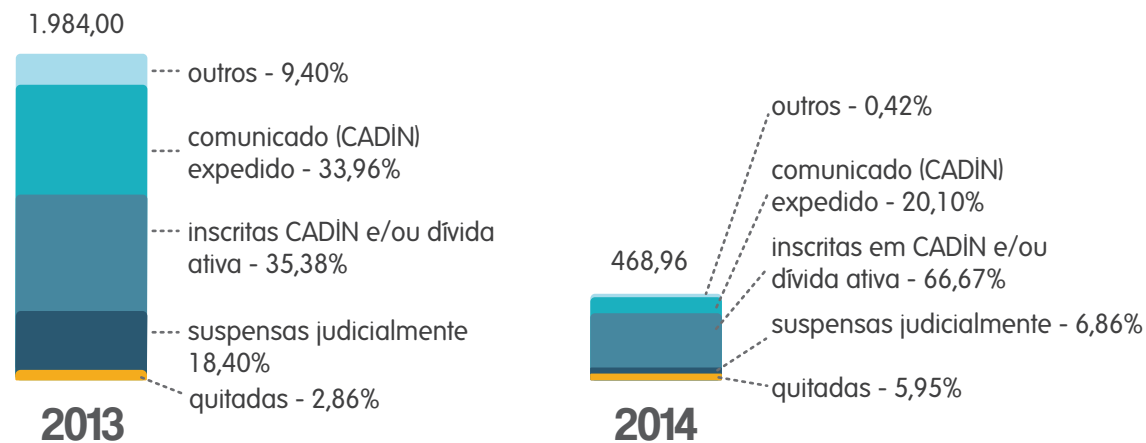
As multas constituídas, vale esclarecer, são aquelas apuradas e consolidadas por meio de regular processo administrativo, em que não seja mais cabível qualquer recurso, encontrando-se, portanto, superada a fase do contencioso administrativo. Somente após o trânsito em julgado a sanção se torna líquida, certa e exigível, o que permite à Agência adotar as ações de cobrança necessárias.

Multas (em R\$ milhões)



Também como consequência dos processos de negociação para a formalização de TACs, entre 2013 e 2014 o percentual de multas suspensas judicialmente caiu de 24,7% para 6,8%, como indica o gráfico abaixo.

Multas constituídas



Desde o ano 2000, a Anatel constituiu 50,5 mil multas que, somadas, totalizam R\$ 4,9 bilhões. Deste montante, foram arrecadados R\$ 670,3 milhões devido a multas integralmente quitadas e R\$ 3,8 milhões decorrentes de pagamentos parciais, como indicado na tabela a seguir.

Das 18,4 mil multas que, no final do exercício, não haviam sido quitadas integralmente, 745 estavam suspensas judicialmente. Embora esse número seja pequeno, essas multas correspondiam a R\$ 2,2 bilhões. Outras 14,4 mil multas estavam inscritas no Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal (Cadin) e/ou na Dívida Ativa e totalizavam R\$ 1,9 bilhão.

Por meio de sua Procuradoria, a Anatel vem atuando na esfera judicial para a adoção das medidas de cobrança necessárias. Em termos financeiros, as multas suspensas judicialmente respondem por 45,1% do montante constituído, o que decorre do fato de que as empresas de grande porte, que tendem a recorrer ao Judiciário, respondem por multas de maior valor.

Multas constituídas (2000-2014)

MONTANTE ARRECADADO INTEGRALMENTE

Situação	Financeiro		Físico	
	Em R\$	Participação	Quantidade	Participação
Multas arrecadadas	670.319.192,64	13,64%	32.098	63,60%

MONTANTE ARRECADADO PARCIALMENTE

Situação	Em R\$	Participação	Quantidade	Participação
Suspensas judicialmente	2.692.187,82	0,05%	8	0,02%
Parceladas	255.119,90	0,01 %	230	0,45%
CADIN e/ou Dívida Ativa	790.690,71	0,02%	755	1,50%
Comunicado (CADIN) expedido	124.425,25	0,00%	100	0,20%
Comunicado (CADIN) em fase de notificação	22.094,77	0,00%	22	0,04%
Subtotal	3.884.518,45	0,08%	1.115	2,21%

MONTANTE NÃO ARRECADADO

Situação	Em R\$	Participação	Quantidade	Participação
Suspensas judicialmente	2.210.759.249,47	45,00%	737	1,46%
Parceladas	4.600.895,72	0,09%	625	1,24%
CADIN e/ou Dívida Ativa	1.855.574.986,82	37,77%	13.619	26,99%
Comunicado (CADIN) expedido	165.137.120,02	3,36%	1.752	3,47%
Comunicado (CADIN) em fase de notificação	3.055.166,59	0,06%	520	1,03%
Subtotal	4.239.127.418,62	86,28%	17.253	34,19%

Total	4.913.331.129,71	100,00%	50.466	100,00%
-------	------------------	---------	--------	---------

Fonte: Sigec
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.

Grandes eventos internacionais

Copa do Mundo

Realizada entre os dias 12 de junho e 13 de julho, a Copa do Mundo representou um grande desafio para a Anatel, tendo em vista os altos padrões de utilização das redes de telecomunicações e de radiodifusão e, principalmente, do espectro de radiofrequências.

Os investimentos públicos e privados em telecomunicações permitiram, durante os 64 jogos realizados, o envio de quase 50 milhões de fotos e três bilhões de interações nas redes sociais (o quadro ao lado apresenta outros números do evento).

A atuação da Agência foi resultado de trabalho iniciado em 2011 que envolveu desde análises de experiências internacionais similares a ajustes regulatórios para viabilizar a operação temporária de uma grande quantidade de equipamentos de telecomunicações. Além disso, foi desenvolvida uma página na internet, em três idiomas, com orientações regulatórias voltadas a grandes eventos. A Agência adquiriu nova plataforma de gestão do espectro e ampliou o parque de equipamentos de radiomonitoração que viabilizaram a plena implementação de planos operacionais de fiscalização.

Durante a Copa, mais de 300 servidores da Anatel atuaram nas 12 cidades-sede do evento. Os sistemas adquiridos para a radiomonitoração de redes terrestres e de satélites foram utilizados em ações preventivas e de resposta em casos de interferências. Ações de abordagem também foram fatores importantes nos estádios para orientar a grande quantidade de entidades que utilizaram sistemas de radiocomunicação.

Para atender as demandas da competição, a Agência expediu 319 autorizações de uso temporário de espectro, etiquetou previamente 17,3 mil equipamentos de telecomunicações, monitorou o espectro local e mitigou as possíveis interferências prejudiciais às entidades que participaram do evento.

A Agência também fiscalizou a implantação e monitorou o desempenho das redes 3G e 4G para atendimento do público da Copa do Mundo, visando a prevenção de falhas no atendimento à população, principalmente nos estádios e locais de maior aglomeração. Cerca de 15 mil novas antenas de 3G ou 4G foram instaladas nas 12 cidades-sede do evento, sendo 4,7 mil apenas nos estádios onde os jogos foram realizados.

Números da Copa

- » 48,5 milhões de fotos enviadas dos estádios durante os jogos
- » 4,4 milhões de chamadas completadas nos estádios
- » 26,7 *terabytes* transmitidos nos estádios
- » 3 bilhões de interações nas redes sociais
- » 4,7 mil antenas instaladas nos estádios
- » 15 mil novas antenas de 3G/4G instaladas nas cidades-sede

A Anatel manteve diálogo constante com entidades públicas e privadas relacionadas aos jogos, tais como o Comitê Organizador Local, emissoras oficiais da Copa, Casa Civil, Ministério das Comunicações, Secretaria Extraordinária de Segurança para os Grandes Eventos, Exército e Ministério das Relações Exteriores no intuito de contabilizar demandas e debater soluções adequadas para cada caso. A Agência participou, também, das atividades de segurança, interagindo com as forças policiais e armadas, esforço que resultou na identificação e na apreensão de equipamentos emissores de radiofrequência não autorizados.

Legado

As ações da Agência relacionadas aos grandes eventos internacionais, entre eles a Copa do Mundo de 2014, são voltadas para a utilização eficiente do espectro de radiofrequências visando ao planejamento das faixas de frequências para atendimento às demandas dos eventos; a autorização de uso temporário de radiofrequências, especialmente para cobertura jornalística internacional; e à prevenção ou à rápida interrupção de interferências prejudiciais que provoquem impactos na realização dos eventos. É uma atuação focada no público especializado e com ênfase nos atores envolvidos na organização, na segurança, na cobertura de mídia e na prestação de serviços.

Entenda melhor

Em abril de 2012, Resolução do Grupo Executivo da Copa do Mundo Fifa 2014 (Gecopa) previu a destinação de R\$ 171,0 milhões, distribuídos entre os exercícios de 2012, 2013 e 2014, para a Anatel exercer suas atribuições durante os eventos esportivos, em especial na gestão do uso do espectro e no mapeamento de infraestruturas críticas de telecomunicações.

Os investimentos para a Copa foram relevantes porque resultaram em importante legado com vistas ao aperfeiçoamento das atividades da Agência, em especial no campo da fiscalização. Ou seja, trata-se de investimento em ativos permanentes, que foram incorporados pela Agência para o cumprimento de suas atribuições legais.

Abordagem sobre a execução do orçamento do Projeto Copa consta do capítulo **Administração**.

MONITORAÇÃO DE COMUNICAÇÕES POR SATÉLITE

No exercício, entrou em operação a estação terrena de monitoração de satélites da Agência, localizada no Rio de Janeiro, para a monitoração, a fiscalização e a mitigação de interferências prejudiciais às comunicações por satélites geoestacionários. O projeto é uma das ações da Anatel relacionadas aos grandes eventos internacionais, possível graças a investimentos da ordem de R\$ 15,0 milhões. Essa é a primeira estação do gênero no Hemisfério Sul; somente oito países têm este tipo de infraestrutura operada por órgão regulador.

A estação é equipada com avançada tecnologia, incluindo, entre outras funcionalidades, a capacidade de identificação e pesquisa de interferências, análise de mercado de satélites, testes com novas tecnologias, realização de estudos de compatibilidade eletromagnética, identificação do uso não autorizado de radiofrequência e avaliação de parâmetros técnicos.

A estação terrena da Anatel foi instalada na Ilha do Governador/RJ, na Estação de Rádio da Marinha, que também a utilizará, por meio de Acordo de Cooperação, para atividades com foco na Segurança Nacional.

Com os recursos dessa estação, o Brasil poderá:

- » identificar interferências em comunicações por satélites geoestacionários;
- » avaliar a ocupação de posições orbitais e do espectro radioelétrico, além de identificar os satélites que estejam operando no Brasil;
- » identificar transmissões não autorizadas;
- » avaliar se os parâmetros técnicos autorizados no licenciamento de estações terrenas estão sendo obedecidos;
- » firmar cooperação técnica internacional junto a outros países com vistas ao combate a interferências em satélites geoestacionários;
- » utilizar o sistema de geolocalização para identificar transmissões e pesquisar a região de localização da estação transmissora; e
- » monitorar e combater interferências em transmissões associadas ao controle de espaço aéreo no Brasil.

MONITORAMENTO DE REDES

Outra importante estrutura que entrou em funcionamento em 2014 foi o Centro de Monitoramento das Redes de Telecomunicações (CMRT), ambiente destinado ao acompanhamento do desempenho das redes de telecomunicações no País. Por meio dos recursos do Centro, é possível obter maior celeridade na identificação e na mitigação de riscos – provocados por vulnerabilidades na infraestrutura física – que possam afetar a continuidade da prestação dos serviços.

Com base nessas informações, a Anatel pode exigir que as operadoras elaborem preventivamente planos para evitar que os problemas atinjam os usuários e, também, cobrar atuações corretivas das prestadoras.

O CMRT foi utilizado durante a Copa do Mundo, nas cidades-sedes do evento e, no final do exercício, era usado para o acompanhamento dos indicadores do Serviço Móvel Pessoal em todos os 5.570 municípios brasileiros. Até o final do primeiro semestre de 2015, o monitoramento incluirá também os serviços de telefonia fixa, comunicação multimídia (banda larga fixa) e TV por assinatura.

Também em 2014 entrou em operação o Sistema de Gestão de Risco e Monitoramento das Redes de Telecomunicações (Siec). Inicialmente desenvolvido para atender demandas relacionadas à Copa do Mundo, o Sistema tem capacidade para acompanhar, em todo o País, o desempenho das redes a partir de dados enviados pelas prestadoras dos principais serviços de telecomunicações – telefonia fixa, telefonia móvel, TV por assinatura e banda larga fixa. Essas informações são auditadas pelo sistema de fiscalização da Agência, que tem acesso, em tempo real, às condições das redes das prestadoras.

O sistema permite analisar, por exemplo, se o tráfego em uma estação radiobase (ERB) possui taxa de ocupação elevada – indicativo de que a operadora precisa ampliar sua rede para atender as demandas. Da análise dessas informações, são extraídos indicadores que podem apontar para a necessidade de novos investimentos e ações de melhoria por parte das prestadoras.

O Siec permite, ainda, identificar e tratar riscos que possam afetar as principais centrais de serviços de telecomunicações e, conseqüentemente, prejudicar a qualidade percebida pelos usuários. Com o projeto, introduziu-se um ambiente preventivo para o controle da segurança, da qualidade e dos investimentos em rede, garantindo aos usuários acesso regular aos serviços de telecomunicações.

APLICATIVO MÓVEL

Com os dados coletados por meio de ações de fiscalização – posteriormente tratados e georreferenciados no Siec – a Anatel desenvolveu aplicativo móvel e página na internet por meio dos quais os usuários podem consultar informações sobre a prestação do serviço de telefonia móvel em cada município brasileiro.

A funcionalidade também permite que o usuário saiba quais empresas atendem cada município, sua classificação em relação às concorrentes e a quantidade de estações de cada uma, segmentando o quantitativo pelas tecnologias disponíveis (2G, 3G ou 4G). É possível consultar a localização de cada antena e indicadores de qualidade como acesso e queda de conexão, para voz e para dados.

Até o final do ano, o aplicativo – disponível para *smartphones* com sistemas Android e iOS – teve mais de 200 mil *downloads*. O lançamento da versão Windows Phone estava prevista para o primeiro trimestre de 2015.

Atuação internacional

Ações multilaterais

Em 2014, a Anatel – no exercício de suas competências de representar o Brasil em organismos internacionais de telecomunicações sob a coordenação do Poder Executivo – participou de importantes fóruns sobre o setor:

» Conferência dos Plenipotenciários: realizada a cada quatro anos, é a principal instância decisória da União Internacional de Telecomunicações (UIT). Realizada em Busan, na Coreia, a Conferência teve a participação de mais de 2,5 mil delegados de 171 países. Nela, foram eleitos o novo secretário-geral da UIT e os diretores setoriais. O Brasil foi reeleito estado-membro do Conselho da UIT para o período 2015-2018, com 152 votos, sendo o país mais votado da região e o quinto mais votado em geral. A Anatel apresentou 18 contribuições,

várias delas adotadas como propostas interamericanas.

» Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações (CMDT): também realizada a cada quatro anos, a Conferência é organizada pelo Setor de Desenvolvimento das Telecomunicações da UIT. Durante a edição 2014, realizada em Dubai, nos Emirados Árabes, a Anatel apresentou 21 contribuições, muitas das quais adotadas como propostas interamericanas. Os principais resultados da CMDT-14 foram a

aprovação da Declaração de Dubai, que estabelece os princípios políticos adotados pelos estados-membros, com ênfase no compromisso de acelerar a expansão e utilização da infraestrutura de telecomunicações/TICs, serviços e aplicações e a aprovação do Plano de Ação de Dubai, que traz os Objetivos para o Setor de Desenvolvimento para os próximos quatro anos.

» 6ª Assembleia Ordinária da Citel:
ocorre a cada quatro anos e representa a

maior instância decisória da Comissão Interamericana de Telecomunicações. Na Assembleia, realizada em Santo Domingo, na República Dominicana, o Brasil foi reeleito como membro do conselho diretivo (Com/Citel). Foram também eleitos os presidentes e vice-presidentes do conselho e dos comitês permanentes. O Brasil presidiu o grupo de redação que elaborou o Plano Estratégico da Citel, válido para o período de 2014 a 2018.

Cooperação bilateral

Em cumprimento aos memorandos de entendimentos que a Anatel possui com diversas administrações e órgãos reguladores estrangeiros para a troca de experiências regulatórias e capacitação de pessoal, as seguintes ações foram desenvolvidas em 2014:

» durante o encontro anual da Anatel com a Autoridade Nacional de Comunicações (Anacom – órgão regulador de Portugal), foram apresentadas as principais medidas regulatórias implementadas pelos reguladores em cada país;

» com a Federal Communications Commission (FCC – órgão regulador dos Estados Unidos), foram realizadas consultas e intercâmbios de informações tratando do IPv6 na certificação de produtos. Também houve uma visita da Anatel à FCC para discutir neutralidade de redes e outros temas relevantes de telecomunicações;

» na terceira edição da atividade de cooperação com representantes da Secretaria Nacional de Telecomunicações (Senatel – órgão regulador do Equador), foram apresentados os avanços regulatórios alcançados pelo Brasil em

temas relativos a radiodifusão digital, certificação e homologação de produtos, frequências e planejamento estratégico, entre outros;

» a convite do Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel – órgão regulador do Peru), a Anatel participou do 4º *Simpósio LATAM-EU sobre Regulação de TICs* e de uma oficina de trabalho sobre qualidade móvel e internet, regulação de custos de interconexão, regras para as ofertas comerciais das empresas e operadoras móveis virtuais; e

» a Anatel efetuou visita técnica à estação de radiomonitoração espacial e de redes de satélites, administrada pelo Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA, órgão regulador da Alemanha).

A Anatel efetuou ainda visita técnica ao Japão para conhecer experiências sobre o processo de implantação de serviços móveis na faixa de 700 MHz e sobre a mitigação de interferências com a TV Digital.

Além disso, ocorreram vários encontros bilaterais com delegações de outros países em eventos internacionais. A Agência recebeu, ainda, visitas de delegações do Chile, do Paraguai, da Ucrânia, de Moçambique, do Vietnã e de Bangladesh.

Associações de reguladores

Em 2014, os principais eventos organizados entre reguladores foram:

» XII Cúpula entre os Reguladores Latino-Americanos (Regulatel) e o Conselho de Reguladores Europeus (Berec): realizado na Argentina, o evento – que teve como tema *Desafios da internet e regulatórios* – tratou de governança da internet, segurança, neutralidade de rede, regulação das redes de nova geração, desafios para a implantação dos serviços de 4G e regulação dos mercados móveis;

» VI Assembleia Geral da Associação dos Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (Arctel-CPLP): realizado em Maputo, Moçambique, o evento incluiu ainda o V Fórum Lusófono das Comunicações da

Arctel-CPLP e a IV Mostra Tecnológica da CPLP;

» VII Diálogo Brasil-União Europeia em Sociedade da Informação: no encontro, realizado em Bruxelas, na Bélgica, foram tratados temas como políticas públicas e regulação de banda larga, concorrência e evolução em mercados de atacado e varejo, neutralidade de redes e políticas de uso de espectro; e

» 14º Fórum Global de Reguladores (GSR-14): em 2014, esse tradicional fórum anual da UIT foi realizado em Manama, no Bahrein. Na ocasião, a Anatel apresentou o Sistema de Negociação das Ofertas de Atacado (SNOA).

Participação da sociedade

A participação da sociedade na atuação internacional da Anatel ocorre através das reuniões das Comissões Brasileiras de Comunicação (CBCs). As reuniões são abertas e amplamente divulgadas, permitindo que as posições defendidas pelo Brasil nos organismos internacionais sejam formuladas de modo participativo. Assim, refletem os interesses de todos os setores interessados ou envolvidos (governo, consumidores, operadoras, fabricantes, academia, etc).

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

Consumidor

Atendimento

Em 2014, a Anatel realizou 7,9 milhões de atendimentos. Na comparação com 2013, quando foram registradas 7,7 milhões de interações pelos diversos canais de atendimento da Agência, houve crescimento de 2,9%.

No período, o volume de interações por meio da internet aumentou 41,7%; as interações por meio da central telefônica, por sua vez, tiveram redução de 0,2%. Ainda assim, a central foi responsável por quase 90% de todos os atendimentos realizados em 2014, como mostra a tabela abaixo. No final do exercício, a estrutura da central – capaz de realizar até 600 mil atendimentos por mês – contava com 326 posições de atendimento e 571 atendentes.

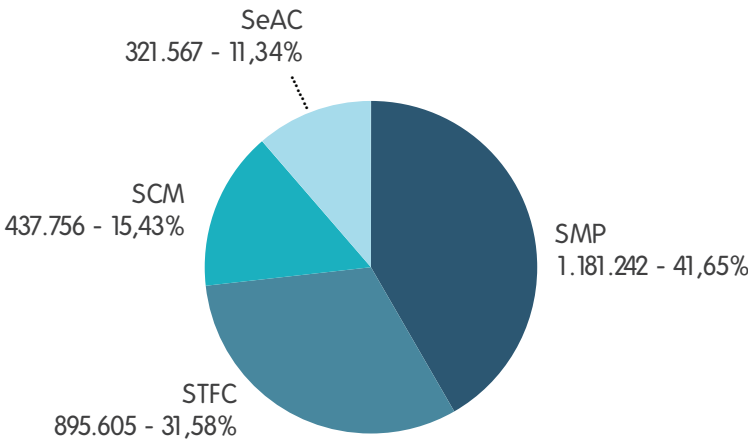
Atendimentos realizados

Tipo	2013		2014		Variação 2013-2014
Atendimentos telefônicos	7.099.418	92,54%	7.087.267*	89,77%	-0,17%
Atendimentos via internet	540.552	7,05%	765.759	9,70%	41,66%
Outros	31.419	0,41 %	42.278	0,54%	34,56%
Total	7.671.389	100,00%	7.895.304	100,00%	2,92%

* A redução em relação a 2013 deve-se à capacidade limitada de atendimento da Central no período de janeiro a abril de 2014

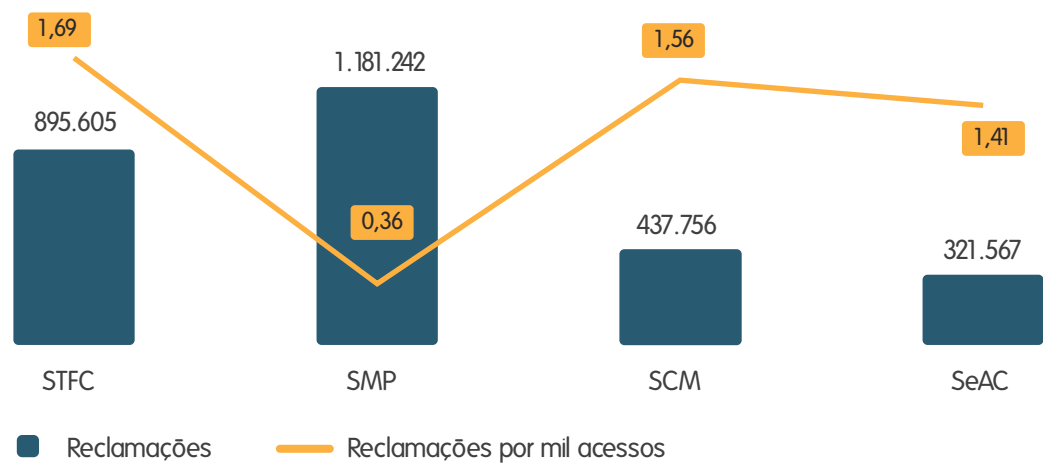
No exercício, a Agência registrou 2,8 milhões de reclamações – volume 9,0% inferior ao de 2013, quando esse número alcançou 3,1 milhões. Desse total, o Serviço Móvel Pessoal concentrava 41,6% das reclamações, como detalhado no gráfico abaixo.

Reclamações por serviço



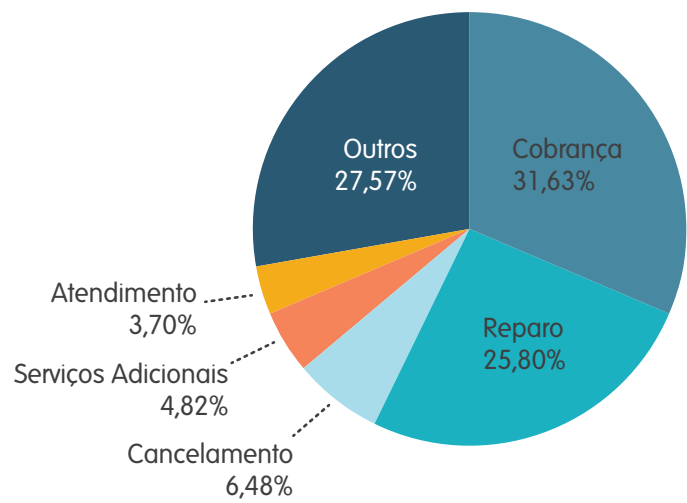
A análise do número total de reclamações por grupo de mil acessos permite avaliar de modo mais objetivo o volume de registros. Conforme mostra o gráfico abaixo, devido ao número de acessos da telefonia móvel – 280,7 milhões –, o serviço, embora concentrasse a maioria das reclamações registradas pela Anatel em 2014, possuía, no final do exercício, o menor índice de reclamação por mil acessos (0,36). O maior índice de reclamações (1,69) era registrado na telefonia fixa.

Reclamações por mil acessos



No exercício, a maioria das reclamações dos usuários dos quatro principais serviços de telecomunicações – telefonia fixa, telefonia móvel, banda larga fixa e TV por assinatura – foi motivada por cobranças indevidas (31,6%). Em segundo lugar, vieram as reclamações sobre reparos (25,8%), seguidas pelas queixas sobre cancelamento (6,5%), como detalhado no gráfico abaixo.

Principais aspectos reclamados



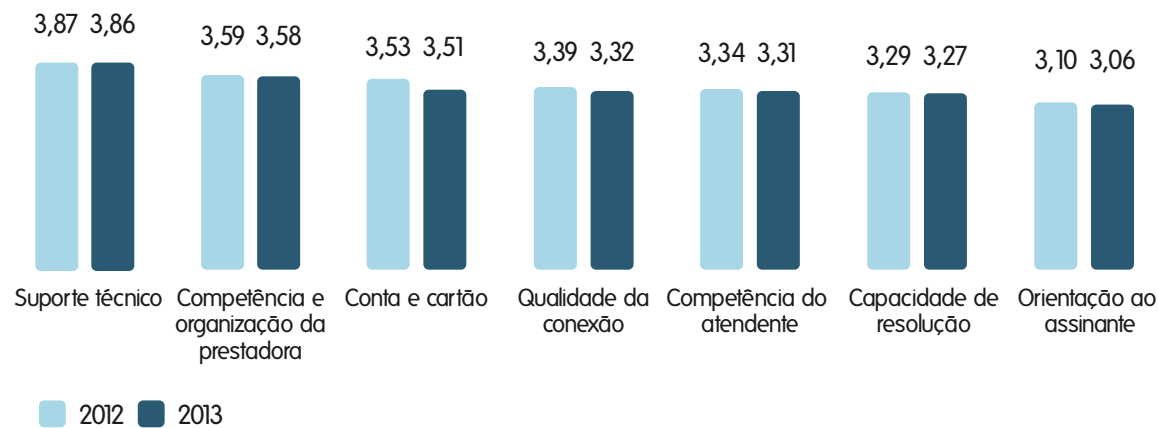
Qualidade percebida

Em 2014 foram divulgados os resultados das pesquisas de qualidade percebida referentes aos serviços Móvel Pessoal (SMP) e de Comunicação Multimídia (SCM) dos anos de 2012 e 2013. A pesquisa foi realizada por meio de entrevistas telefônicas, por empresa contratada pelas prestadoras em conformidade com as disposições dos regulamentos gerais de qualidade. À Anatel coube a definição dos questionários aplicados nas coletas e das amostras que seriam pesquisadas.

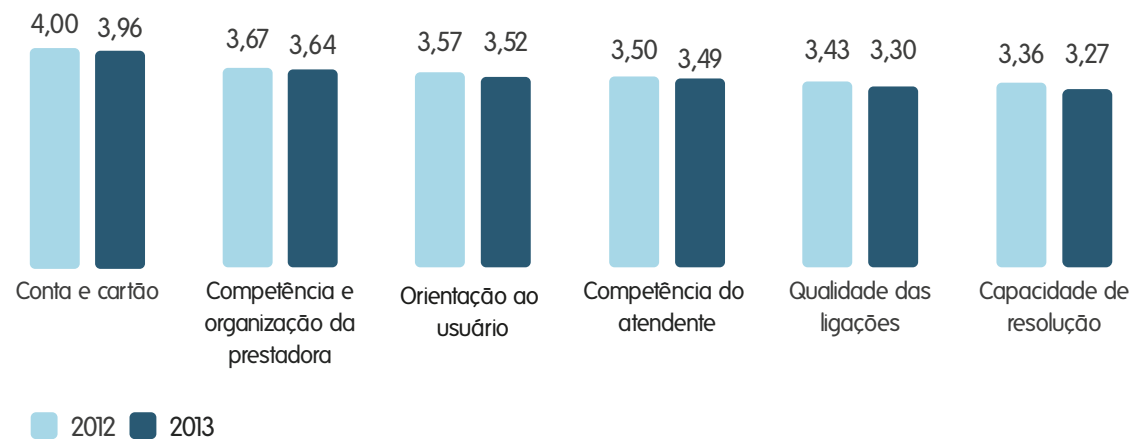
A seleção das amostras considerou aspectos como prestadora, UF do consumidor e modalidade da oferta do serviço (pré ou pós-pago, no caso do SMP, e velocidade acima ou abaixo de 2Mbps, no caso do SCM). Foram realizadas aproximadamente 140 mil entrevistas em cada ano.

Os gráficos abaixo resumem os principais resultados das pesquisas realizadas em 2012 e 2013. Eles indicam a nota média ponderada atribuída, pelos consumidores entrevistados, aos indicadores aferidos nas medições. Os valores variam de 1 a 5; quanto mais próximo do 5, maior a qualidade percebida pelo consumidor.

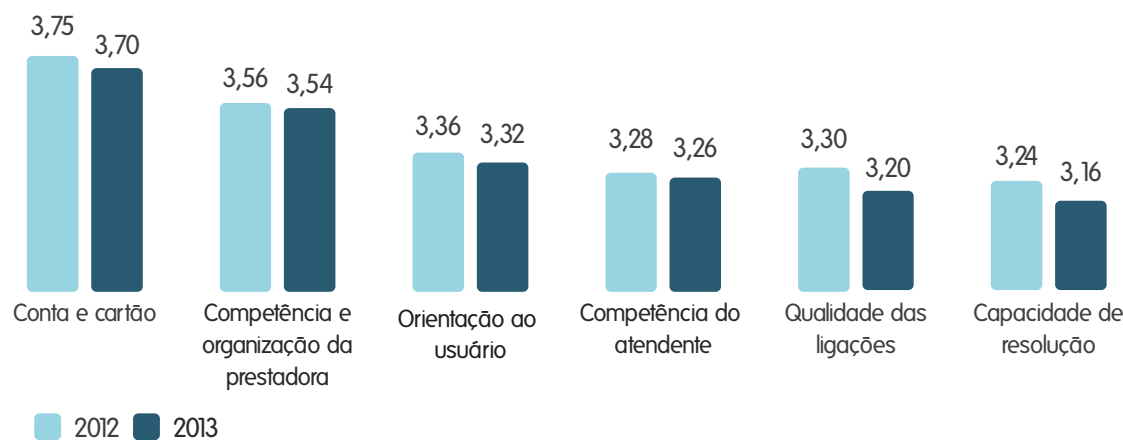
Banda larga fixa - SCM (resultado médio por indicador)



Telefonia móvel - SMP pré-paga (resultado médio por indicador)



Telefonia móvel - SMP pós-paga (resultado médio por indicador)



O resultado das pesquisas – que inclui avaliação geral do consumidor sobre a prestadora e informações sobre seu perfil de consumo e perfil sócio demográfico dos entrevistados – está disponível no Portal do Consumidor da Anatel.

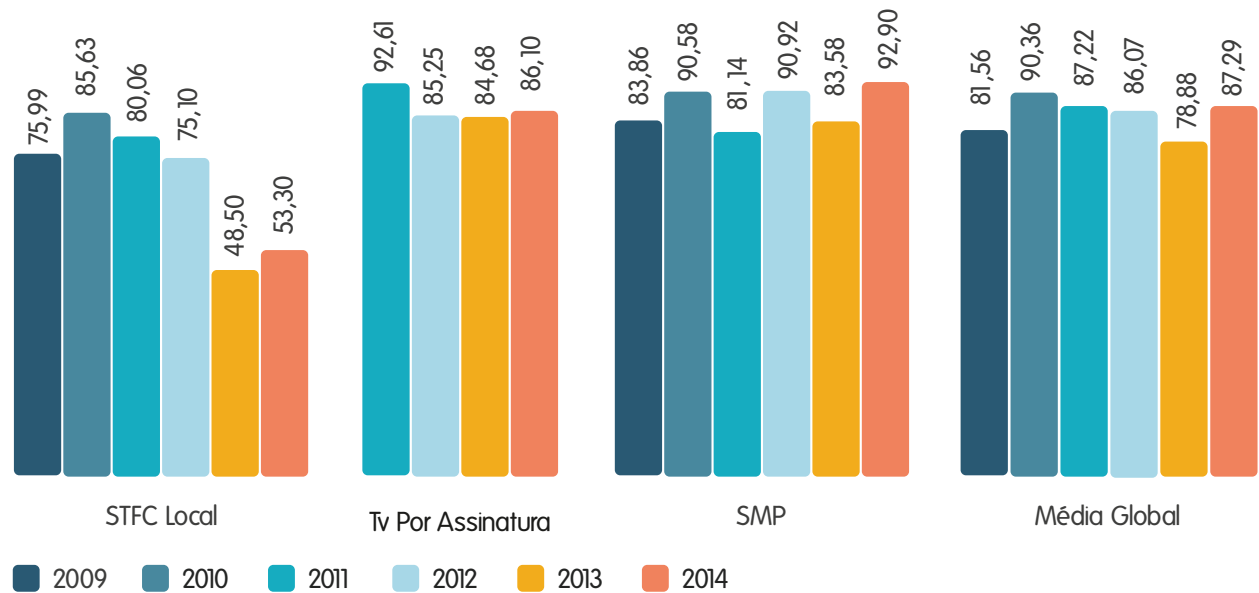
IDA

As reclamações registradas nos canais de atendimento da Anatel são encaminhadas às operadoras responsáveis. A Agência acompanha como – e em quanto tempo – esta reclamação é respondida. Os dados gerados nesse processo permitem o cálculo do Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), que considera a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras, a agilidade e a eficiência delas em responder essas demandas.

Criado em 2009, o Índice permite o estabelecimento de *rankings* de atendimento, por operadora, para os serviços de telefonia fixa local, telefonia móvel e TV por Assinatura.

O gráfico abaixo aponta como o Índice tem evoluído.

Evolução do Índice de Desempenho no Atendimento (média anual)



Entenda melhor

O IDA considera:

- » a quantidade de reclamações em relação ao tamanho da operadora (índice de reclamações);
- » o percentual de reclamações resolvidas pelas operadoras no prazo (taxa de resolvidas em cinco dias úteis);
- » o percentual de reclamações reabertas pelos consumidores após serem consideradas resolvidas pelas operadoras (taxa de reabertas); e
- » o percentual de reclamações registradas e resolvidas pelas operadoras nos três meses anteriores ao mês de referência do IDA (taxa de resolvidas no período).

Nova regulamentação

Por meio da Resolução 632/2014, a Anatel aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações (RGC). As novas regras têm como objetivos a padronização dos direitos dos usuários de todos os serviços de telecomunicações, além do aumento da transparência nas relações de consumo e da ampliação dos direitos de quem utiliza os serviços de telefonia fixa e móvel, de internet e de televisão por assinatura.

Para elaborar o RGC, a Anatel considerou os principais problemas registrados pelos consumidores na central de atendimento da Agência. Com a participação da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon) e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, foi possível identificar também os problemas mais comumente encontrados nas relações de consumo no setor – registrados nos Procons de todo o País – e propor regras para solucioná-los.

Entre as inovações do Regulamento, destacam-se:

» **cancelamento automático** – o usuário poderá cancelar a assinatura de um serviço de telecomunicações pela internet ou por meio de opção no menu da central de atendimento telefônico da prestadora sem falar com um atendente;

» **call center** – se a ligação cair, a operadora deve retornar a chamada para o consumidor;

» **contestação de cobranças** – sempre que o consumidor questionar o valor ou o motivo de uma cobrança, a empresa terá 30 dias para lhe dar uma resposta.

Se não responder neste prazo, a prestadora deve, automaticamente, corrigir a fatura (caso ela ainda não tenha sido paga) ou devolver em dobro o valor questionado (caso a fatura já tenha sido paga);

» **validade dos créditos pré-pagos** – todas as recargas de telefonia celular na modalidade pré-pago terão validade mínima de 30 dias. O usuário também deverá ser avisado pela prestadora sempre que seus créditos estiverem na iminência de expirar;

» **transparência** – antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras deverão apresentar ao potencial cliente, de forma clara e organizada, um sumário com informações sobre a oferta;

» **contrato, faturas antigas e históricos de consumo** – com o uso de senha individual, os consumidores terão acesso, via internet, às informações mais importantes sobre sua relação com a operadora, entre elas: o contrato em vigor; as faturas e os relatórios detalhados de consumo dos últimos seis meses; e um sumário que, de forma simples, informe quais são as características do contrato;

» **protocolos e gravações do atendimento** – pela internet, o consumidor terá acesso ao histórico de todas as demandas

(reclamações, pedidos de informação, solicitações, etc) que fez à operadora, por qualquer meio, nos últimos seis meses;

» **comparação de preços** – o Regulamento prevê que todas as operadoras, de todos os serviços, deverão disponibilizar, de forma padronizada, os preços praticados para cada serviço, bem como as condições de oferta;

» **combos** – os consumidores de pacotes combo (que unem telefonia fixa, banda larga e TV por assinatura, por exemplo) poderão resolver assuntos relativos a qualquer um dos serviços entrando em contato com uma única central de atendimento telefônico.

A maioria das novas regras entrou em vigor no dia 8 de julho de 2014, 120 dias após a publicação do Regulamento. Em alguns casos, no entanto, devido à complexidade de se efetivar as alterações, foram estabelecidos prazos maiores, de seis a 24 meses, para o início da vigência.

Entre a aprovação do RGC, em março de 2014, e o início da vigência de suas primeiras obrigações, em julho, a Anatel direcionou esforços para o acompanhamento da implantação dos seus dispositivos, em um trabalho que envolveu a interlocução com as principais empresas do setor e a elaboração de um manual técnico-operacional a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Agência.

Para garantir o respeito ao Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações, a Anatel e a Senacon, com base nas reclamações dos consumidores e nas informações recebidas dos órgãos de proteção e defesa do consumidor, têm monitorado a implementação do Regulamento.

Relacionamento com a sociedade

Conselhos de Usuários

Conforme estabelecido na Resolução 623/2013, as concessionárias de telefonia fixa e as prestadoras de serviços de telefonias fixa e móvel, de banda larga e de TV por Assinatura com mais de um milhão de consumidores devem manter ao menos um Conselho de Usuários em cada região geográfica na qual atuam (desde que possuam, nessas regiões, mais de 50 mil acessos). Oi, Telefônica, Embratel, CTBC, Sercomtel, Tim, GVT, Sky e Nextel se enquadram neste grupo e devem, portanto, manter tais conselhos.

Entre março e abril, as empresas realizaram os processos de inscrição e de eleição dos membros desses colegiados. A divulgação dessas etapas foi realizada pelas prestadoras por meio de SMS, aviso nas contas telefônicas, aviso em suas páginas na internet e veiculação de anúncios em rádios e jornais locais. A partir das inscrições de mais de três mil candidatos, foram eleitos e empossados 316 usuários e 68 entidades.

Ainda no primeiro semestre, a Anatel realizou o *Fórum Regional dos Conselhos de Usuários*, que teve como objetivo discutir, com os integrantes desses colegiados, temas relevantes sobre a prestação de serviços de telecomunicações, como a atuação regulatória para a diminuição de conflitos de consumo e a proteção do consumidor dos serviços de telecomunicações como política de Estado. As cinco edições do evento – uma em cada região – reuniram cerca de 200 participantes.

No final de 2014, havia no Brasil 35 Conselhos de Usuários de serviços de telecomunicações, conforme detalhado na tabela abaixo:

Entenda melhor

Cada conselho é composto por até 12 membros eleitos: seis representantes de usuários dos serviços de telecomunicações e seis representantes de entidades que atuam na defesa do consumidor.

Os conselhos têm caráter opinativo e conduzem discussões ligadas à avaliação dos serviços de telecomunicações e à qualidade do atendimento das prestadoras, além de cooperar com a disseminação de programas e ações de conscientização destinados à orientação dos usuários. Todas as discussões do conselho são documentadas e seus resultados podem servir como insumo para o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust).

Grupo/ Prestadora	Norte	Nordeste	Centro- Oeste	Sul	Sudeste	Total
Algar Telecom (CTBC)*	-	-	2	-	2	4
Embratel/Net/Claro	1	1	1	1	1	5
GVT	-	1	1	1	1	4
Nextel	-	1	0**	0**	1	2
Oi	1	1	1	1	1	5
Telefônica/Vivo	1	1	1	1	1	5
Tim	1	1	1	1	1	5
Sercomtel	-	-	-	1	-	1
Sky	0**	1	1	1	1	4
Total	4	7	8	7	9	35

* A prestadora optou por criar dois conselhos por região, mantendo a estrutura existente antes da edição do novo regulamento.

** Não foi alcançado o quórum mínimo de seis membros para implantação, em 2014, do Conselho.

CDUST

Integrado por representantes da Anatel, representantes de instituições públicas e privadas e representantes dos usuários, o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (Cdust) realizou, em 2014, duas reuniões. Entre os temas debatidos nesses encontros, destacam-se:

» o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC);

» a revisão quinquenal dos Contratos de Concessão do STFC; e

» o Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU).

Ações de comunicação

Entre as ações desenvolvidas em 2014 na área de comunicação social, merece destaque o aperfeiçoamento de perfis no Twitter (http://twitter.com/anatel_informa) e no Facebook (<http://www.facebook.com/anatel.informa>).

Por meio desses canais, os interessados nas atividades da Agência recebem mensagens a respeito de direitos e deveres dos usuários, notícias, avisos sobre audiências e consultas públicas, *links* de cartilhas e vídeos, além de materiais informativos produzidos pela Agência, entre outros conteúdos.

O perfil Anatel Informa no Facebook obteve 70 mil curtidas desde sua criação, em março de 2012, e, em 8 de julho de 2014, registrou o recorde de visualizações de publicações (164,9 mil pessoas). Criado em fevereiro de 2012, o perfil no Twitter possuía, no final de 2014, cerca de 17 mil seguidores.

Na Sala de Imprensa da Anatel, no portal da Agência na internet, foram publicadas, ao longo do ano, 469 notícias. Além disso, foram atualizadas e produzidas cartilhas destinadas à sociedade.

Portal

Em janeiro, a Anatel lançou o Portal do Consumidor, espaço destinado à divulgação de informações de interesse dos usuários de serviços de telecomunicações. Com linguagem simples e direta – sem o uso de siglas ou nomenclaturas técnicas –, o Portal explica quais são os principais direitos e deveres do consumidor em cada serviço de telecomunicações, traz informações sobre como utilizar os serviços da Anatel e mostra, em números, o desempenho das prestadoras em suas relações com os consumidores.

O Portal foi desenvolvido segundo o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG). Antes de seu lançamento, a Anatel recebeu consultoria da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento para melhorar a acessibilidade do site.

Em dezembro, o Portal do Consumidor foi um dos vencedores, na categoria *Promoção da transparência ativa e/ou passiva*, do II Concurso de Boas Práticas, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Até o final do exercício, o Portal do Consumidor recebeu a visita de mais de 1,8 milhão de usuários.

No final do exercício, a Anatel trabalhava no desenvolvimento de novo portal da Agência – elaborado segundo o eMAG e baseado no *layout* padrão da Administração Pública Federal – processo que buscava dar ao ambiente virtual melhor navegabilidade e usabilidade.

Interação com o Legislativo

Em 2014, a Anatel participou de dez eventos promovidos pelas duas casas do Congresso Nacional: foram cinco audiências na Câmara dos Deputados, para tratar de temas como qualidade dos serviços e o edital da licitação da faixa de 700 MHz; quatro no Senado, para discutir, além desses temas, o Programa Nacional de Banda Larga; e uma no Conselho de Comunicação Social (CCS), que também teve como tema o edital da faixa de 700 MHz.

No exercício, a Agência passou a acompanhar 46 novas matérias legislativas relacionadas ao setor de telecomunicações. No final do ano, pouco mais de mil propostas legislativas em tramitação (381 principais e 689 apensadas) estavam cadastradas no Sistema de Acompanhamento Legislativo (Sial). Como parte desse trabalho, a Anatel encaminhou ao Ministério das Comunicações 66 posicionamentos sobre projetos de lei.

Por meio de suas representações estaduais, a Agência participou de 128 eventos promovidos por órgãos com os quais se relaciona institucionalmente, ocasiões em que foram debatidos assuntos como direitos dos consumidores, atendimento rural e o edital de 700 MHz.

Audiências e consultas públicas

Ao longo do ano, a Anatel realizou oito audiências públicas. O assunto de maior destaque foi a faixa de 700 MHz, tema sobre o qual foram realizadas três audiências (duas em Brasília e uma em São Paulo).

A revisão dos contratos de concessão da telefonia fixa e do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU) foi discutida por meio de duas audiências públicas realizadas em Brasília. Visando ampliar a participação da sociedade nesses debates, a Anatel possibilitou a participação remota dos interessados, em tempo real, por meio das representações estaduais da Agência.

Para 2015, pretende-se estender essa possibilidade a outros temas, de modo a tornar mais fácil e efetiva a participação da sociedade nas audiências públicas.

Ao longo do ano, a Anatel realizou 48 consultas públicas, por meio das quais a recebeu 2,4 mil contribuições. A exemplo do que ocorreu nas audiências públicas, a licitação da faixa de 700 MHz foi o tema que concentrou o maior número de contribuições da sociedade. O regulamento de

convivência, objeto da Consulta Pública 18, e o edital de licitação, objeto da Consulta Pública 19, receberam, juntos, 656 contribuições da sociedade. As versões finais do regulamento, aprovado pela Resolução 640/2014, e do Edital de Licitação 002/2014/SPR/SOR/CD-Anatel passaram por alterações significativas em relação às propostas iniciais da Agência em decorrência das contribuições recebidas.

Outro tema objeto de grande número de contribuições foi a revisão do Regulamento de Uso de Espectro, objeto da Consulta Pública 14, durante a qual foram recebidas 310 manifestações. Ao final do ano, os comentários e as sugestões da sociedade estavam em avaliação nas áreas técnicas da Anatel.

Em observância ao disposto no Regimento Interno da Agência, aprovado por meio da Resolução 612/2013, têm sido desenvolvidas ações para a revisão do processo de regulamentação da Anatel, visando incorporar a Análise de Impacto Regulatório (AIR).

Nesse sentido, diversos temas em discussão na Agência têm sido objeto de discussão com a sociedade antes de a minuta de texto normativo ser posta em Consulta Pública. Com essa medida, a Anatel espera discutir, ainda na fase de levantamento de subsídios, os problemas existentes sobre um determinado tema e as melhores alternativas para sua solução, sejam elas normativas ou não.

Após essa etapa – caso a melhor alternativa envolva a edição ou a revisão de algum ato normativo –, a minuta de texto é preparada e submetida ao Conselho Diretor para aprovação da Consulta Pública.

Entre os documentos que poderão passar por esse fluxo de trabalho em 2015 estão a regulamentação de interrupções sistêmicas dos serviços de telecomunicações e a alteração da regulamentação do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC).

Transparência

Reuniões do Conselho Diretor

Em junho, o Conselho Diretor da Anatel aprovou por meio da Resolução 636/2014 – após realização de consulta pública sobre o assunto – alteração no Regimento Interno da Agência, aprovado pela Resolução 612/2013, de modo a permitir a possibilidade de manifestação oral das partes do processo nas suas reuniões, bem como o acesso da sociedade à sala em que são realizadas.

De acordo com a mudança no Regimento:

» as partes, por si ou por seus procuradores devidamente constituídos, têm direito à manifestação oral nas reuniões do Conselho pelo tempo mínimo de cinco e máximo de 15 minutos para cada matéria da pauta;

» os pedidos de manifestação devem ser feitos, por e-mail, até dois dias úteis antes da data prevista para a reunião ordinária e até 30 minutos antes do horário previsto para a reunião extraordinária, devendo esses prazos serem disciplinados em portaria do Conselho Diretor;

» o pedido de manifestação oral poderá ser formulado para qualquer item da pauta, com exceção dos procedimentos normativos; e

» é permitido o acesso da sociedade no espaço onde ocorrem as reuniões do Conselho Diretor, com exceção da parte fechada (destinada a assuntos administrativos).

Desde julho, quando foi realizada a primeira reunião do Conselho Diretor aberta ao público, foram registradas 18 manifestações orais e a presença de mais de 400 participantes. Ao longo de todo o ano, o colegiado deliberou 579 matérias.

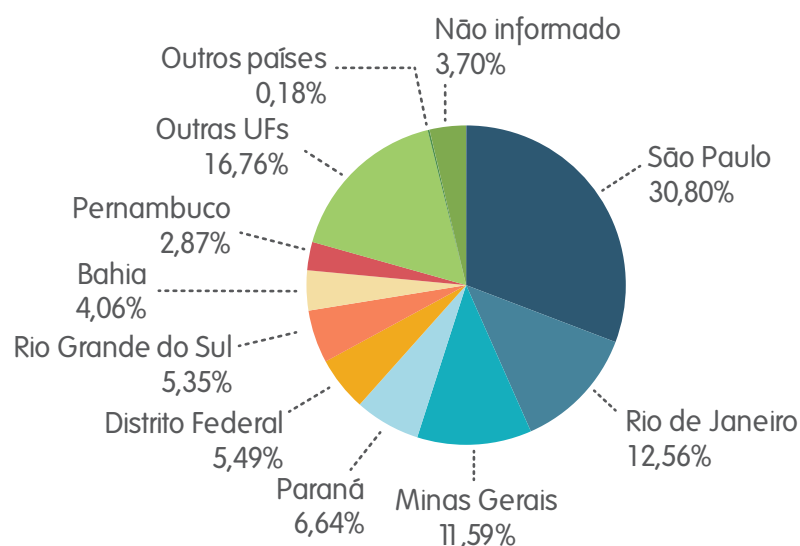
Lei de Acesso à Informação

De janeiro a dezembro de 2014, a Anatel recebeu 2,8 mil solicitações baseadas na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011). Deste total, 2,7 mil pedidos (98,9% do total) haviam sido respondidos até o final do exercício; as 31 solicitações de informação restantes estavam em tramitação.

O tempo médio para resposta foi de 13,49 dias – abaixo, portanto, do prazo legal de 20 dias prorrogáveis por mais dez.

São Paulo foi a Unidade da Federação que concentrou o maior número de pedidos de informação (858), seguido por Rio de Janeiro (350) e Minas Gerais (323), conforme detalhado no gráfico abaixo.

Pedidos de informação por origem



The background of the slide is composed of numerous diagonal stripes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. Overlaid on these stripes are several rounded rectangular shapes, also in different blue tones, some of which are semi-transparent, creating a layered, geometric effect.

Panorama dos Serviços



280,7 milhões

de acessos do Serviço Móvel
Pessoal estavam ativos em 2014,
3,6% a mais que no ano anterior



8%

foi a taxa crescimento do Serviço de
Comunicação Multimídia em relação
ao ano anterior

29,8 densidade



de cada 100 domicílios brasileiros, 29,8 tinham,
no final do exercício, TV por Assinatura



R\$ 0,09

era o valor médio da tarifa do
minuto de fixo-fixo homologado
pela Anatel em 2014

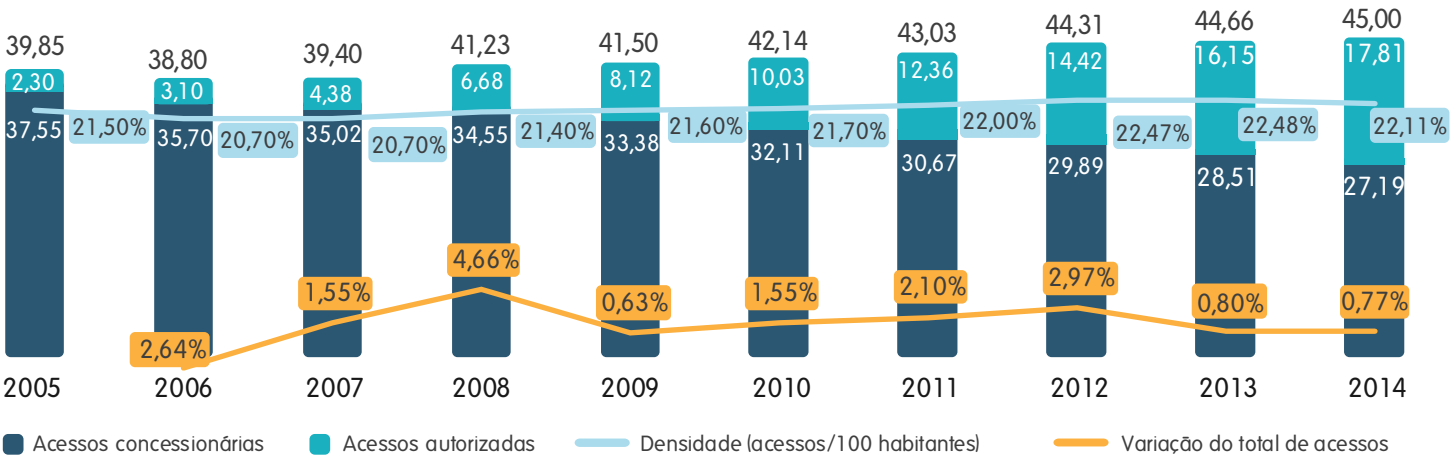
Panorama dos serviços

Telefonia fixa

Evolução da planta

Com crescimento de 0,8% em relação ao ano anterior, o Brasil encerrou 2014 com 45,0 milhões de acessos do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). A densidade do serviço, que em 2013 era de 22,5, caiu para 22,1 acessos por grupo de cem habitantes, como mostra o gráfico abaixo.

Evolução dos acessos do STFC (em milhão)

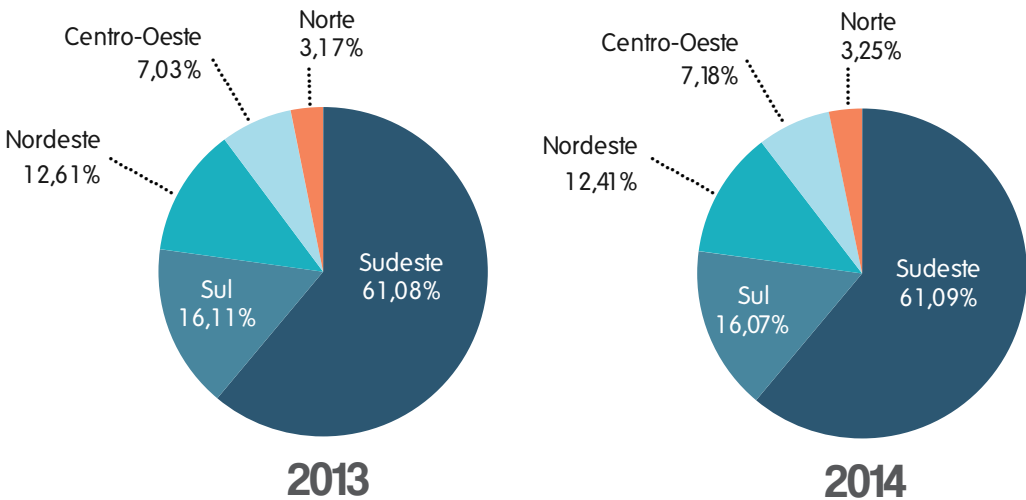


A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

O crescimento do número de acessos deveu-se, em grande parte, à popularização dos *combos*, pacotes de serviços de banda larga, TV por Assinatura e telefonia móvel que incluem também o telefone fixo.

Na comparação com 2013, não houve alterações significativas na distribuição de acessos de telefonia fixa por região: o Sudeste concentrava, no final de 2014, 61,1% dos acessos, como mostram os gráficos ao lado.

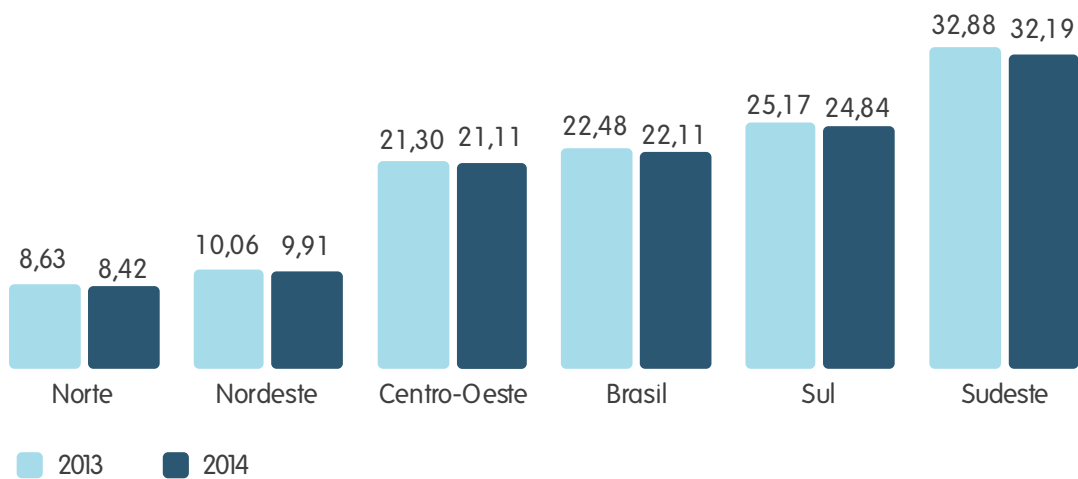
Distribuição de acessos do STFC por Região



Densidade

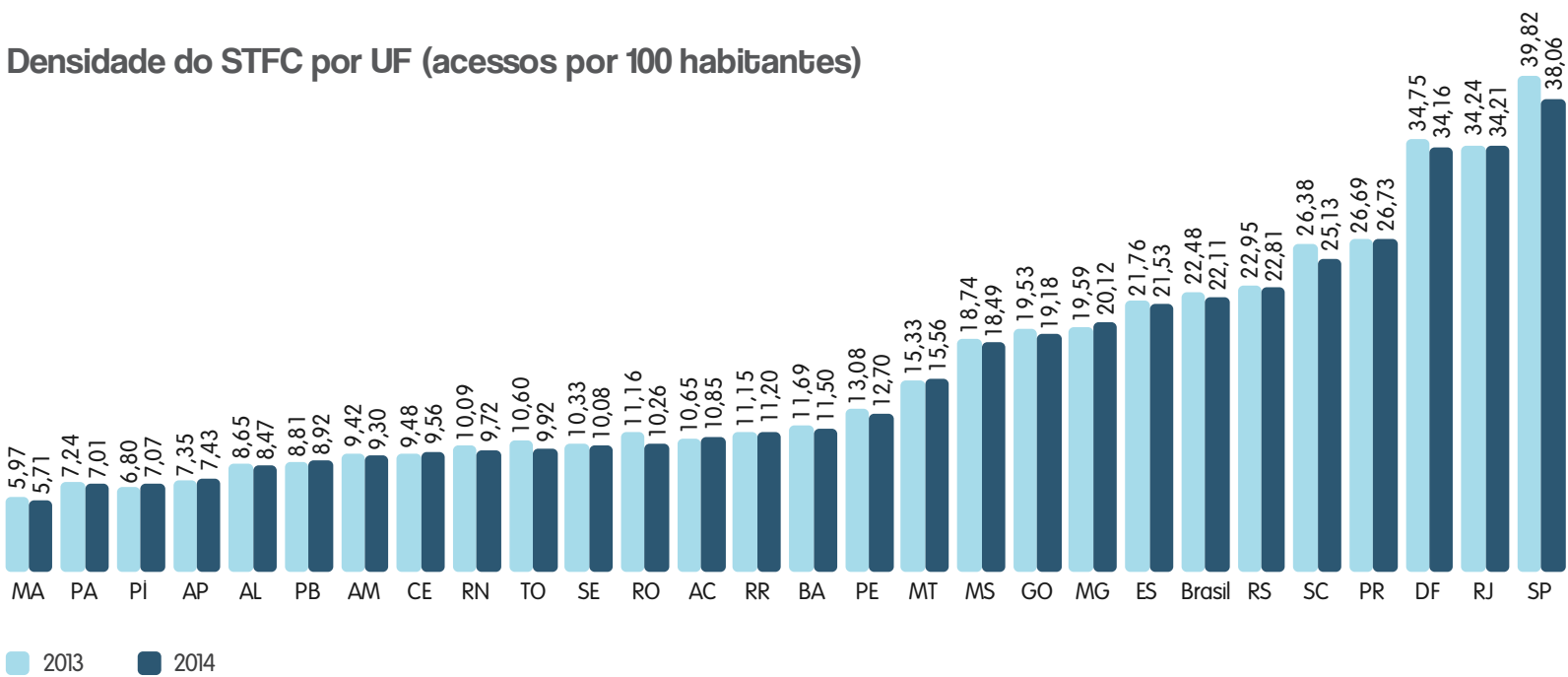
Medida pela quantidade de acessos por grupo de cem habitantes, a densidade do serviço de telefonia fixa era, no final de 2014, de 22,1. Na comparação com 2013, houve queda do indicador em todas as regiões, sendo a maior redução registrada na Região Norte (-2,4%), como detalhado no gráfico abaixo.

Densidade do STFC por Região (acessos por 100 habitantes)



São Paulo era, no final do exercício, a Unidade da Federação com maior densidade – embora o indicador tenha sofrido queda, entre 2013 e 2014, de 4,4%. No período, a maior redução de densidade (-8,1%) foi registrada em Rondônia, onde o indicador caiu de 11,2 para 10,3 acessos por cem habitantes. O maior crescimento (4,0%) ocorreu no Piauí, onde a densidade passou de 6,8 para 7,1.

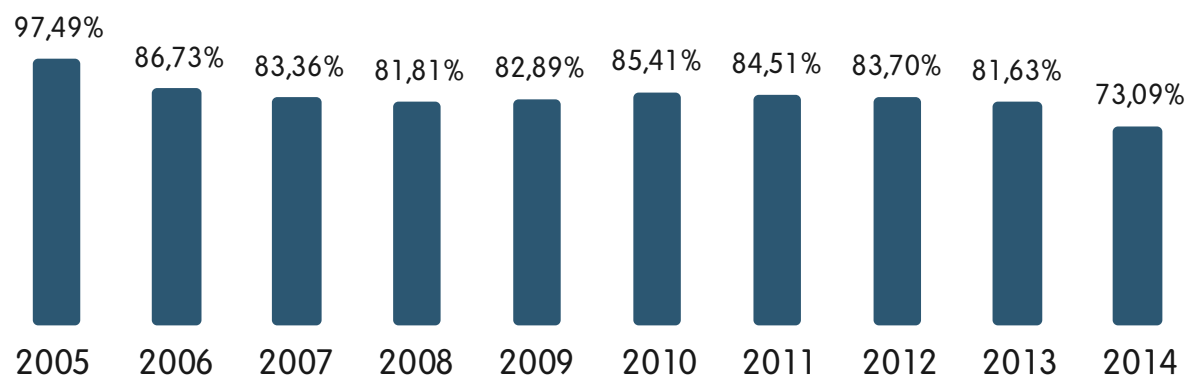
Densidade do STFC por UF (acessos por 100 habitantes)



Qualidade

No final de 2014, o percentual de cumprimento das metas de qualidade pelas prestadoras de telefonia fixa era de 73,1%, como detalhado no gráfico abaixo. Embora os indicadores demonstrem redução na qualidade do STFC, a Anatel tem adotado diversas medidas para aprimorar os serviços de telefonia fixa, tais como a expedição de despachos determinando ajustes nos processos que tratam de interrupções e de ressarcimento aos usuários afetados. Por meio de fiscalizações, já foram identificadas melhorias nesses processos, bem como maior aderência à regulamentação vigente.

Evolução da Qualidade do STFC (cumprimento do PGMQ e do RGQ)



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

Tarifas e preços

A Anatel homologou, em abril, os novos valores máximos das tarifas para as concessionárias do STFC local e longa distância nacional. O reajuste máximo autorizado para as empresas Telefônica, Oi, Telemar, Embratel e Sercomtel foi de 0,651%, referentes a 13 meses, ou seja, de outubro de 2012 a novembro de 2013. Para a CTBC, o reajuste máximo foi de 0,951%, referentes a 14 meses, de outubro de 2012 a dezembro de 2013.

O reajuste anual de tarifas obedece à variação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST), calculado pela Anatel, e o Fator de Produtividade X, que atua como redutor, em função da apuração dos ganhos de produtividade das concessionárias de telefonia fixa.

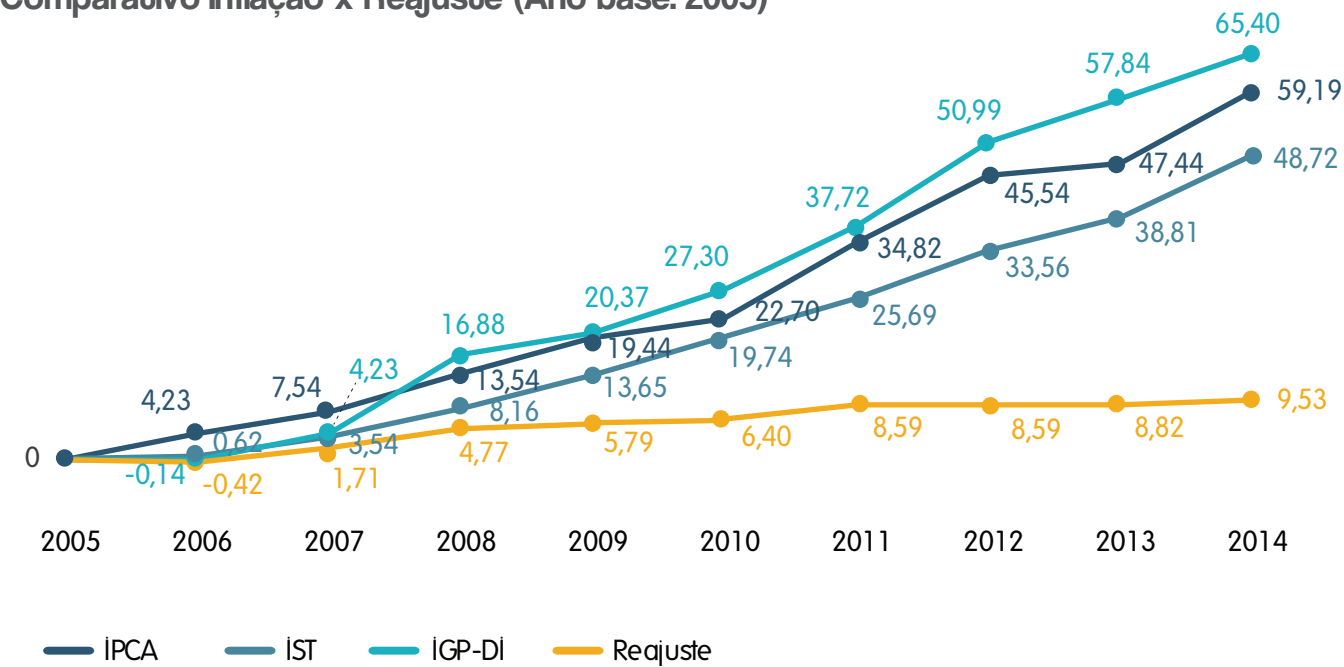
A tabela ao lado apresenta os reajustes autorizados pela Anatel em 2014 comparados com alguns dos principais índices inflacionários do País.

Índice	Outubro/2012 a Novembro/2013	Outubro/2012 a Dezembro/2013
IGP-DI	5,751 %	6,480 %
IPCA	6,409 %	7,388 %
IST	5,421 %	6,119 %
Reajuste	0,651 %	0,951 %

Como se observa na tabela, os reajustes ficaram bem abaixo da inflação registrada no período. A principal razão para a redução real das tarifas foi a incidência do Fator X, que tem o propósito de compartilhar com os usuários os ganhos econômicos decorrentes da modernização, da expansão ou da racionalização dos serviços, bem como de novas receitas alternativas das concessionárias.

O gráfico a seguir mostra a evolução dos principais índices de inflação e do reajuste de tarifas desde 2005.

Comparativo Inflação x Reajuste (Ano-base: 2005)



No final de 2014, o valor médio da tarifa homologada do minuto fixo-fixo era de R\$ 0,09, como detalhado na tabela abaixo.

Valores médios homologados do minuto fixo-fixo

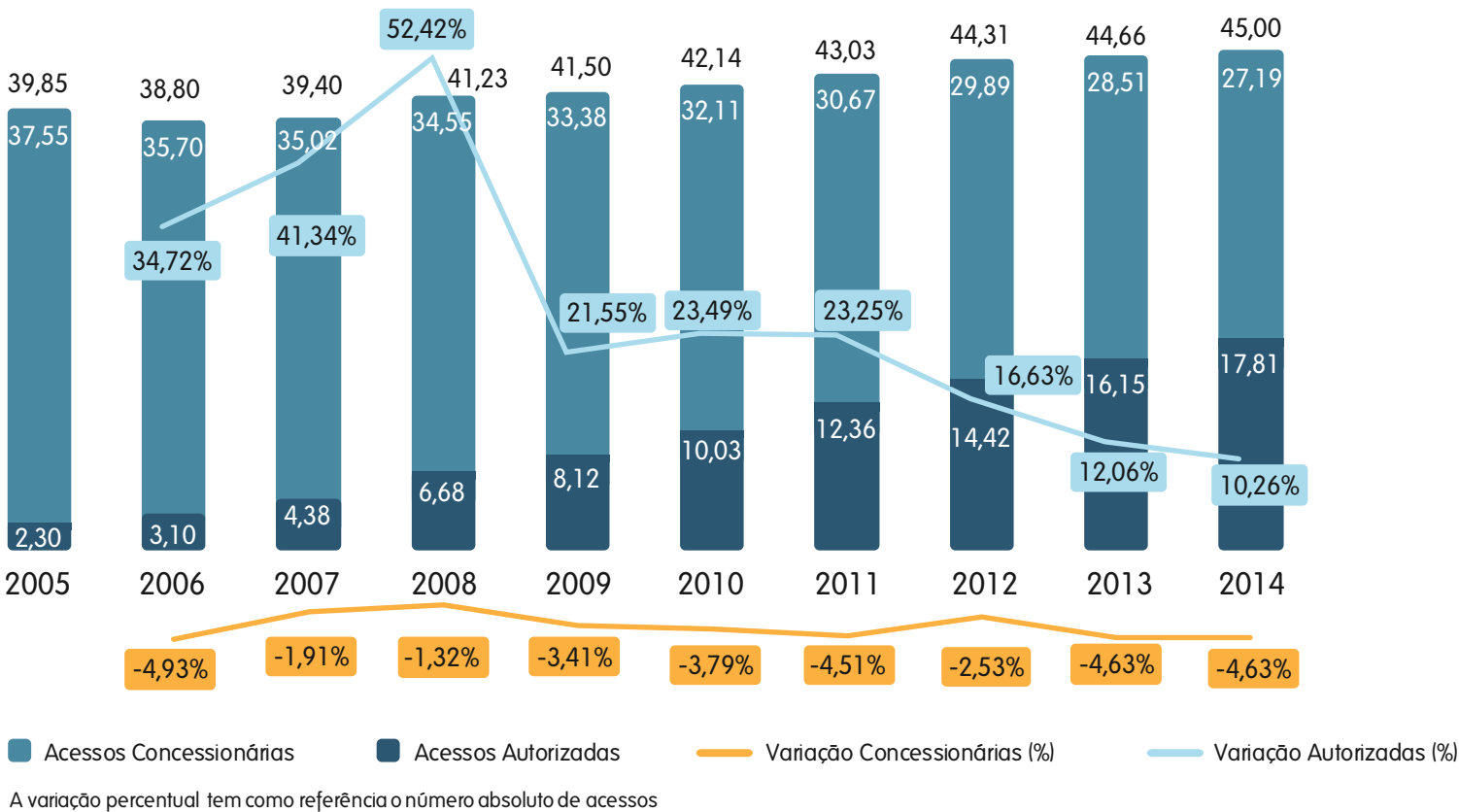
Concessionária	2012	2013	2014
Telemar	R\$ 0,07272	R\$ 0,08028	R\$ 0,08886
Oi (antiga Brasil Telecom)	R\$ 0,07987	R\$ 0,08818	R\$ 0,09760
Telefônica	R\$ 0,07437	R\$ 0,07479	R\$ 0,07527
CTBC	R\$ 0,09531	R\$ 0,09846	R\$ 0,10407
Sercomtel	R\$ 0,09302	R\$ 0,09354	R\$ 0,09414
Valor médio	R\$ 0,07661	R\$ 0,08375	R\$ 0,09199

Competição

A competição na telefonia fixa prestada na modalidade local tem crescido ano após ano, com diminuição do número de acessos das empresas concessionárias – compensada pelo aumento do número de acessos providos pelas empresas autorizadas.

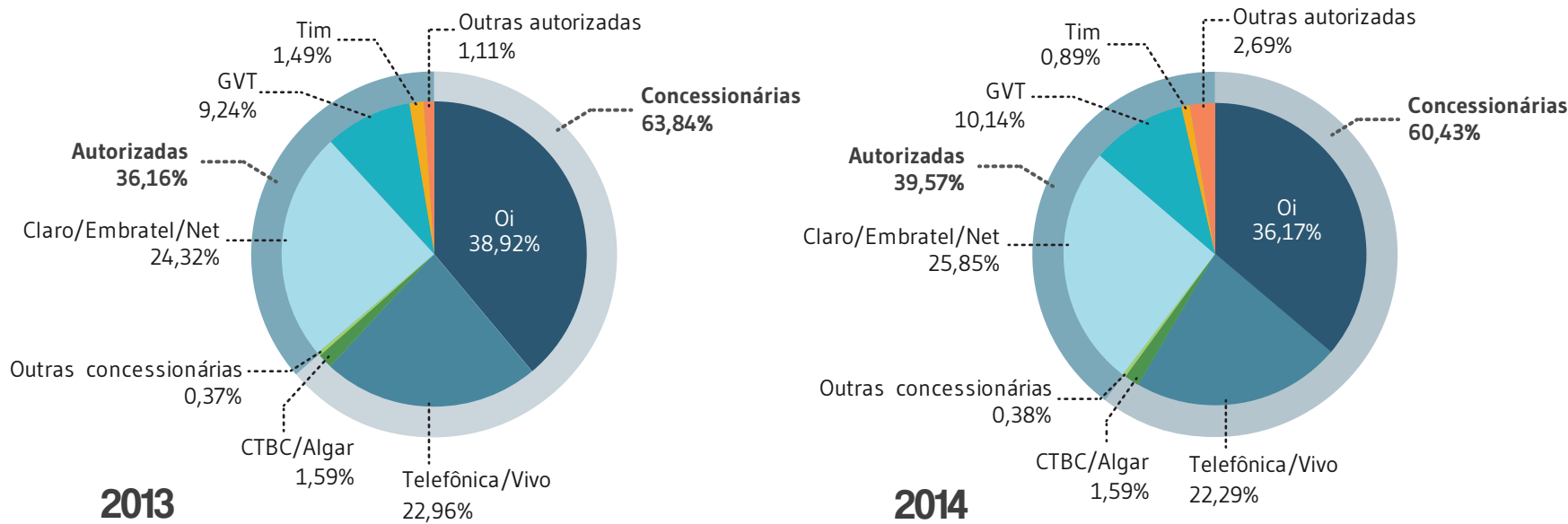
Entre 2013 e 2014, o número de acessos das concessionárias registrou queda de 4,6%, enquanto os acessos de empresas autorizadas tiveram aumento de 10,3%, como detalhado no gráfico abaixo. Desde o ano 2000, quando as primeiras autorizadas entraram em operação, o número de acessos dessas empresas saltou de 0,5 milhão para 17,8 milhões – aumento de 3.460%.

Distribuição dos acessos do STFC (concessionárias x autorizadas)



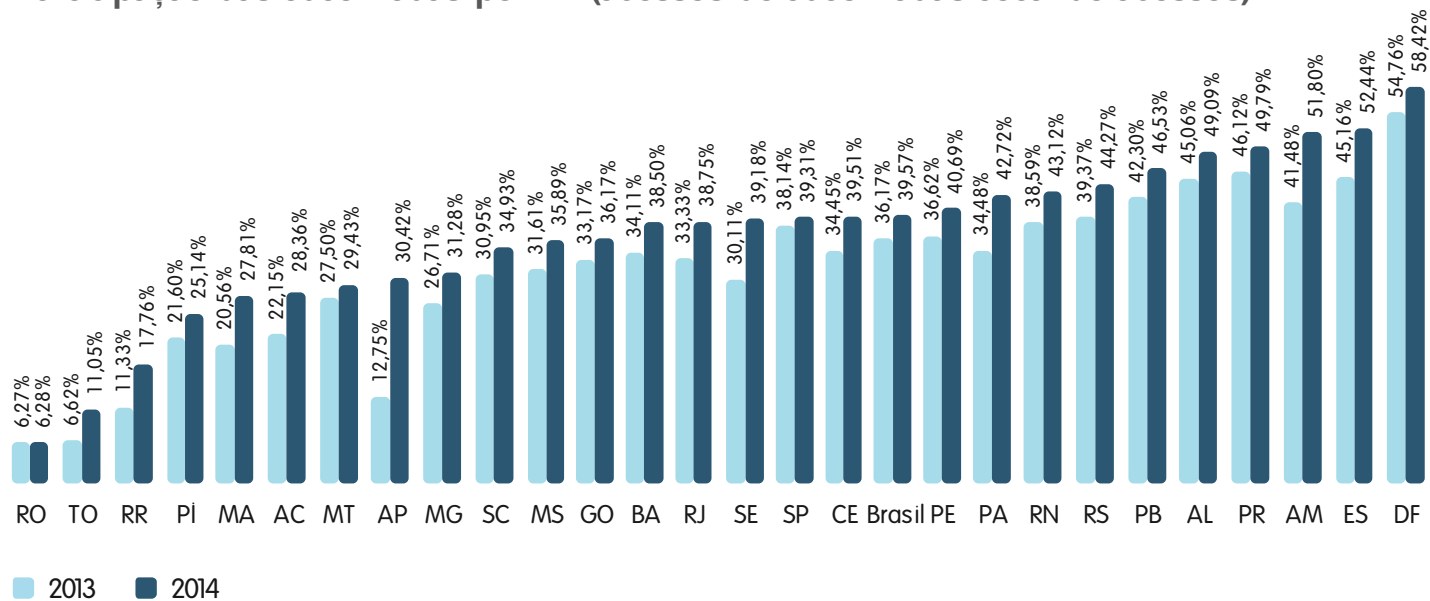
Na comparação com 2013, a participação das concessionárias no mercado de telefonia fixa caiu 3,4 pontos percentuais (de 63,8% para 60,4%), como detalhado nos gráficos abaixo.

Distribuição dos acessos de STFC por operadora



Em 2014 a participação das autorizadas cresceu em todas as Unidades da Federação, como aponta o gráfico abaixo. O Amapá registrou o maior aumento: no Estado, o número de acessos de telefonia fixa providos por autorizadas cresceu 17,7 pontos percentuais, passando de 12,8% para 30,4%. Outros estados com aumentos significativos da participação das autorizadas foram Amazonas (10,3 pontos percentuais) e Sergipe (9,1 pontos percentuais).

Participação das autorizadas por UF (acessos de autorizadas/total de acessos)

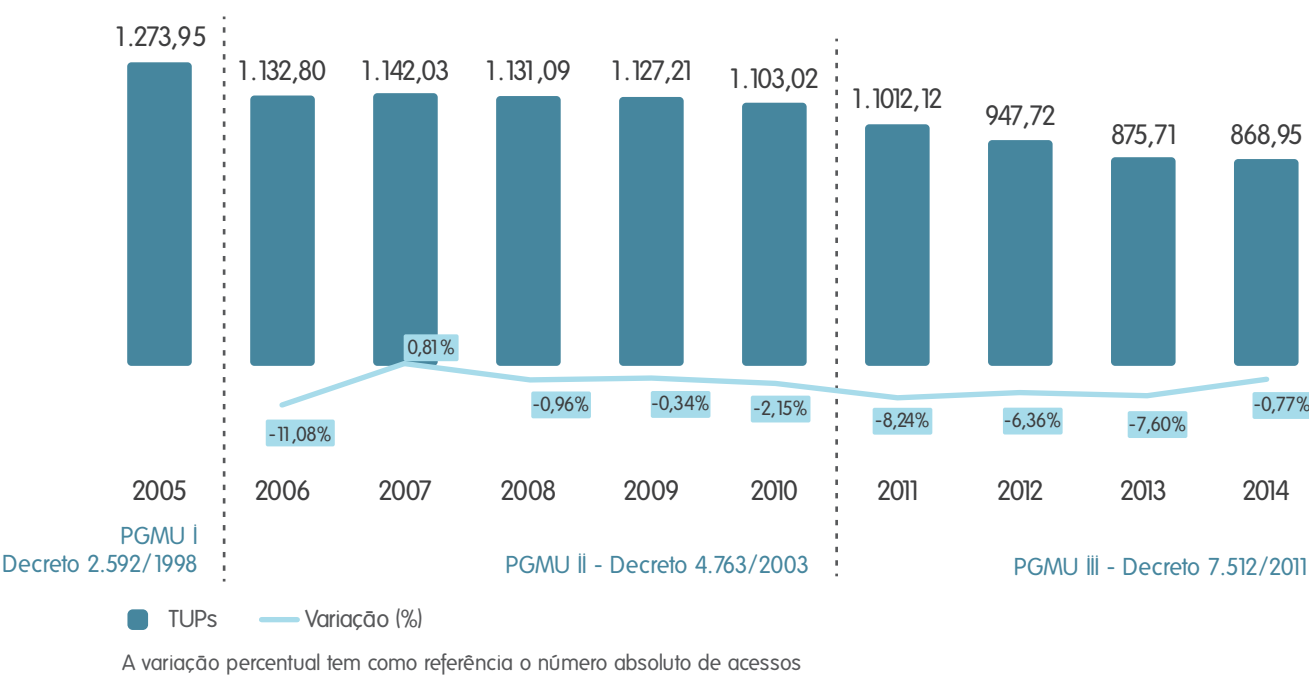


Telefones públicos

Evolução da planta

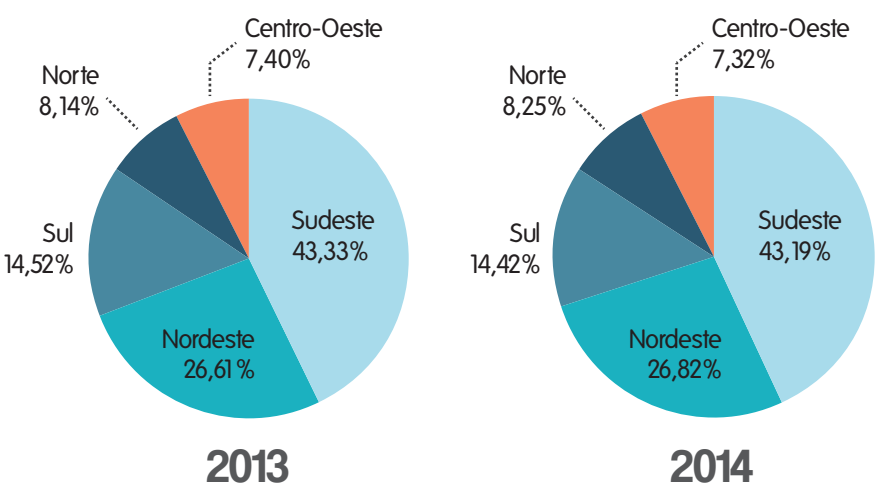
Seguindo tendência registrada nos últimos anos, em 2014 o número de Telefones de Uso Público (TUPs, os orelhões) diminuiu. Com a redução, de 0,8%, o Brasil encerrou o exercício com 869,0 mil telefones públicos, dos quais 83,9% estavam acessíveis 24 horas por dia. Como detalhado no capítulo **Desempenho da Anatel**, tem sido observada diminuição do uso desses aparelhos, razão pela qual a Agência, nos Planos Gerais de Metas para a Universalização (PGMUs), tem diminuído a densidade de orelhões, o que permite às concessionárias reduzir o número de telefones públicos instalados.

Evolução de TUPs (em mil)



A Região Sudeste concentrava, em 2014, a maior parte dos orelhões (43,2%) – praticamente o mesmo percentual registrado em 2013 –, como detalhado nos gráficos ao lado. No final do exercício, 36,4 mil localidades com mais de cem habitantes, em todos os municípios do País, contavam com pelo menos um orelhão em funcionamento.

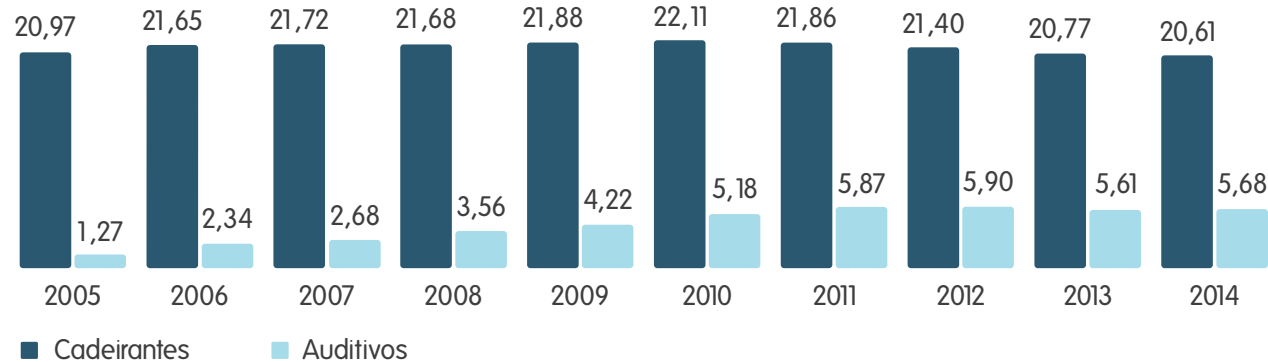
Distribuição de TUPs por Região



Acessibilidade

O Brasil encerrou 2014 com 20,6 mil telefones públicos adaptados para pessoas com dificuldade de locomoção (cadeirantes) e 5,7 mil para pessoas com dificuldade auditiva ou da fala, como mostra o gráfico abaixo.

Evolução do número de telefones adaptados (em mil)

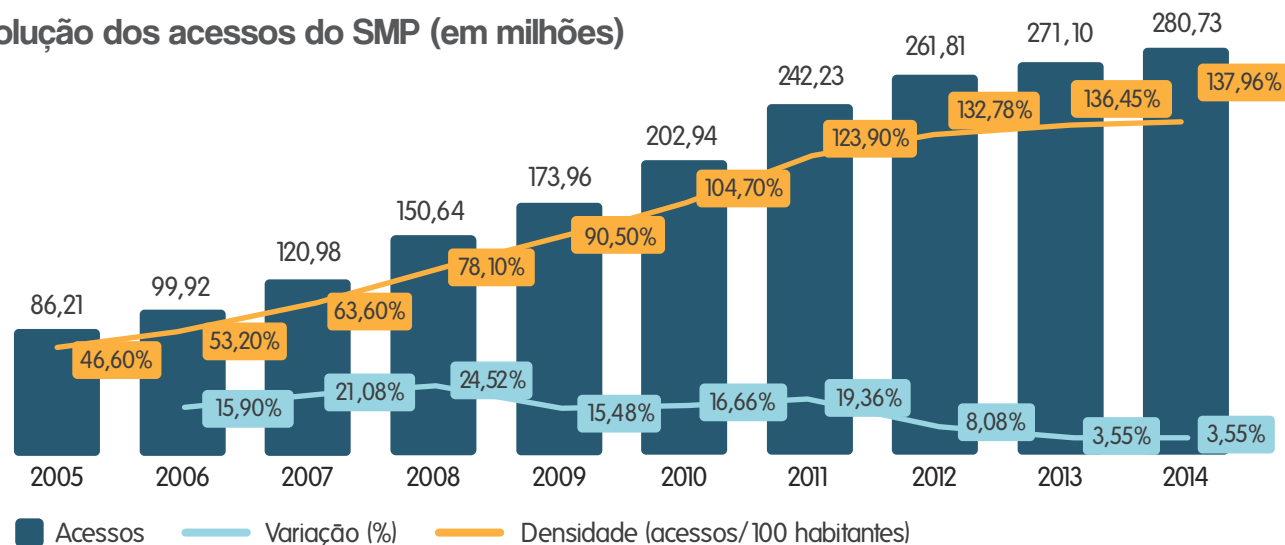


Telefonia móvel

Evolução da planta

Na comparação com 2013, o número de acessos do Serviço Móvel Pessoal (SMP) cresceu 3,6%, passando de 271,1 milhões para 280,7 milhões. A densidade do serviço, por sua vez, cresceu 1,1% e alcançou a marca de 138,0 acessos por grupo de cem habitantes.

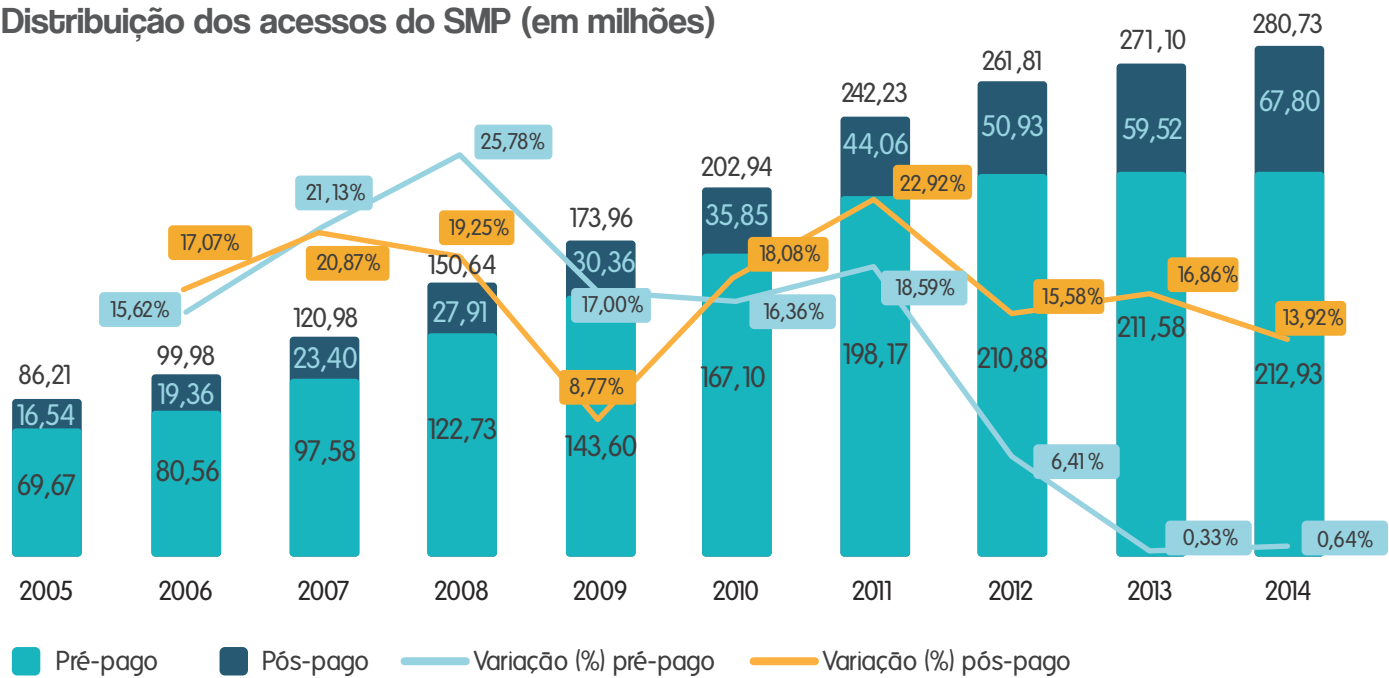
Evolução dos acessos do SMP (em milhões)



A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

Do total de acessos móveis, 75,8% eram pré-pagos e os 24,2% restantes, pós-pagos. Desde 2010, como mostra o gráfico abaixo, a taxa de crescimento do número de acessos pós-pagos é maior que a dos pré-pagos.

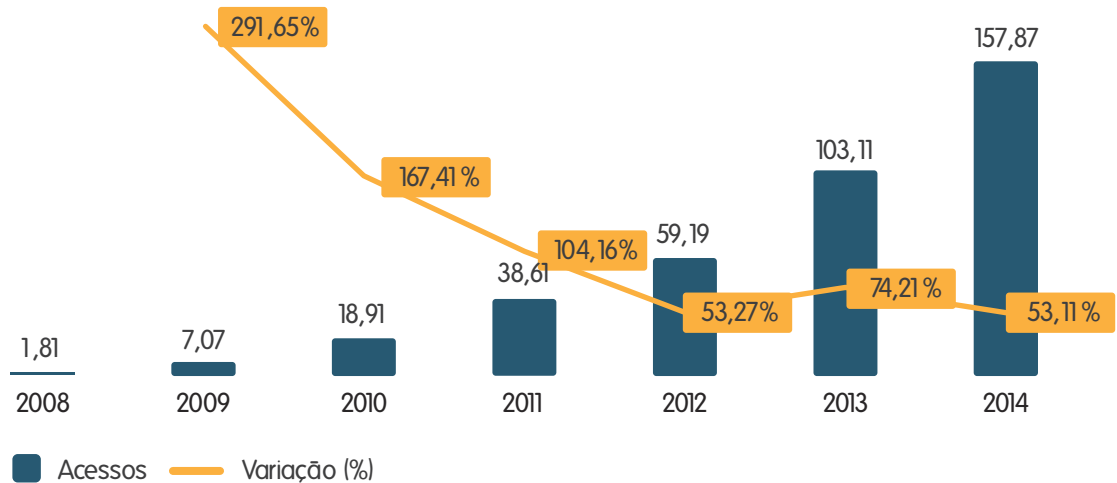
Distribuição dos acessos do SMP (em milhões)



A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

No final de 2014, o Brasil contava com 157,9 milhões de acessos móveis à internet rápida no Serviço Móvel Pessoal – crescimento de 53,1% em relação a 2013, como mostra o gráfico abaixo. Somados os 24,0 milhões de acessos de banda larga fixa, prestada por meio do Serviço de Comunicação Multimídia, o País totalizava 181,9 milhões de acessos de banda larga (45,1% a mais que no exercício anterior).

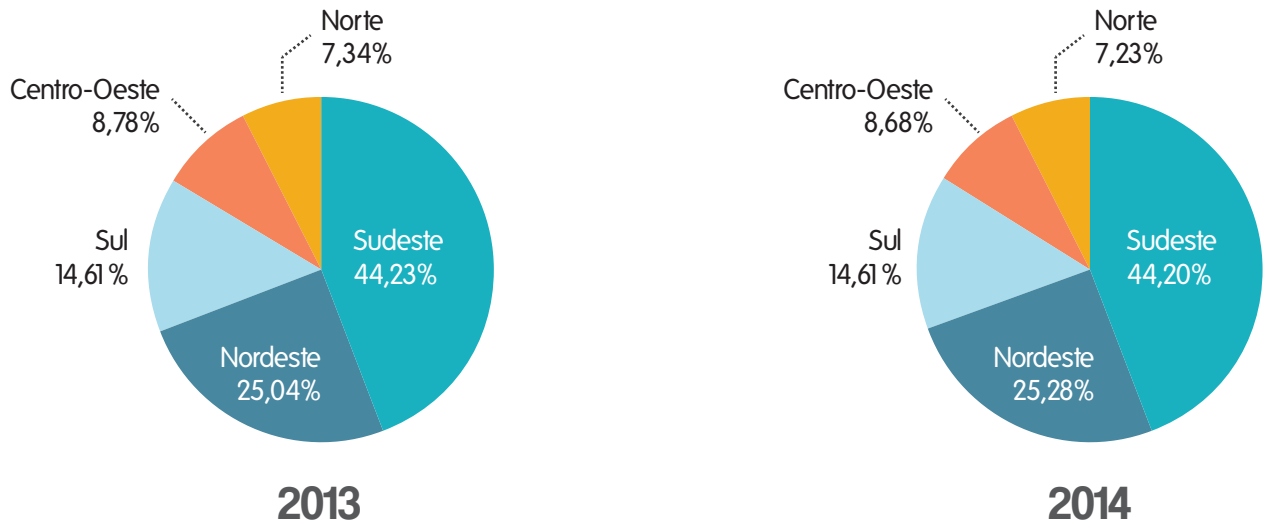
Evolução de acessos de banda larga móvel (em milhões)



A variação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

No final do exercício, o Sudeste concentrava a maior parte dos acessos móveis, seguido pelas regiões Nordeste e Sul, como mostram os gráficos abaixo.

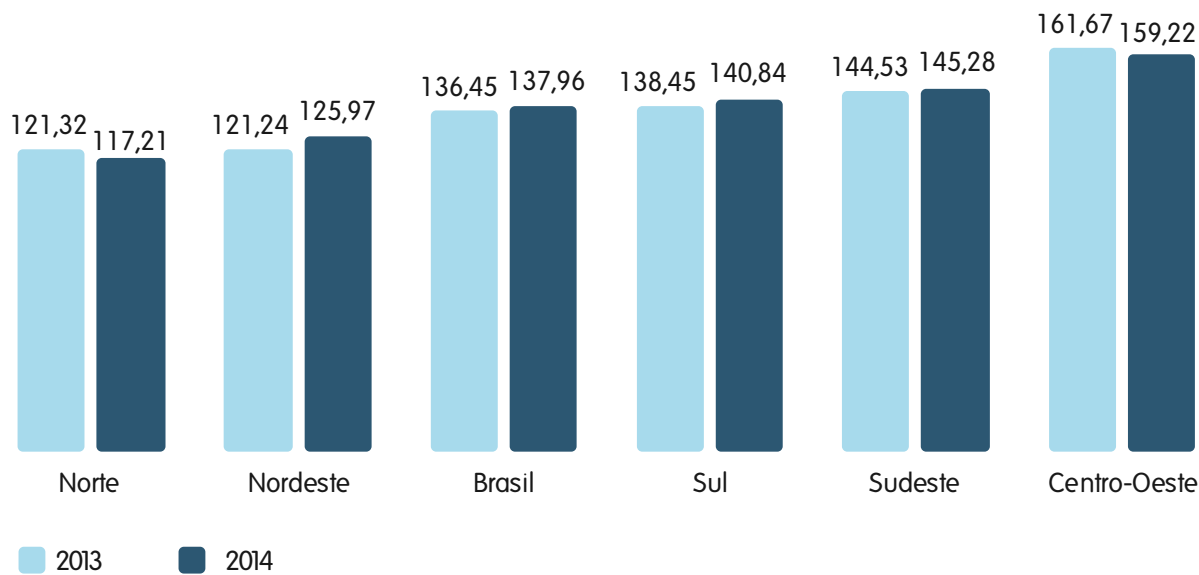
Distribuição dos acessos do SMP por Região



Densidade

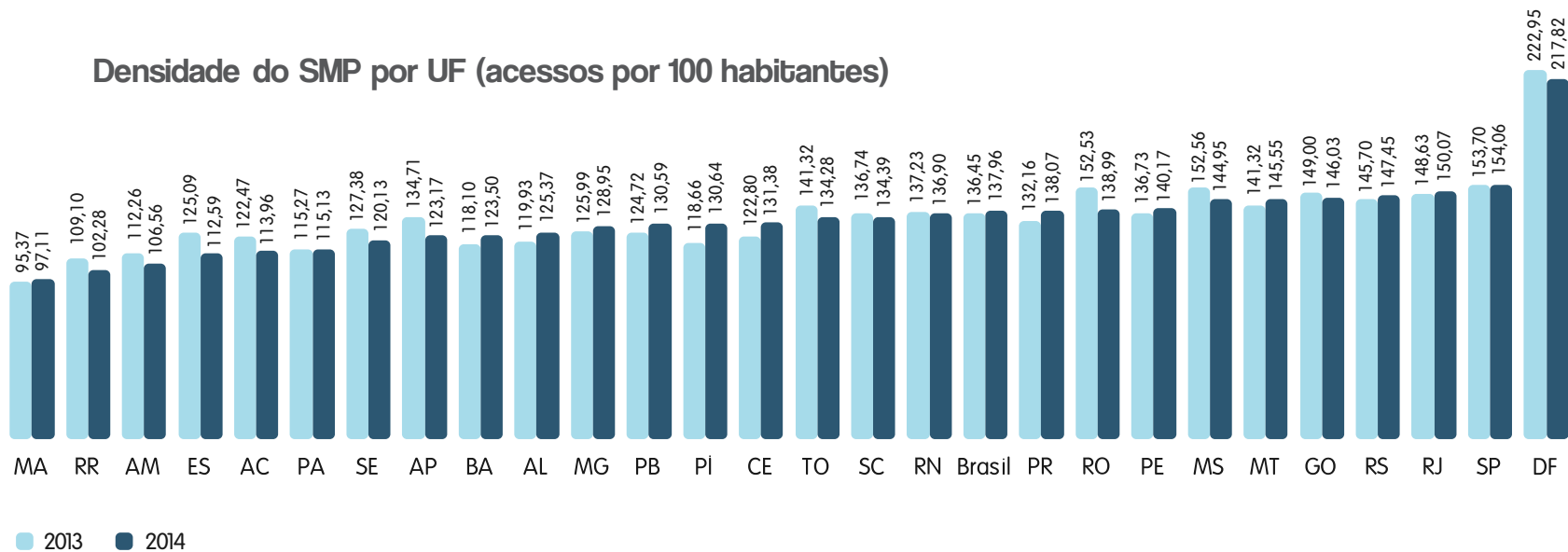
Entre 2013 e 2014, a densidade do serviço caiu nas regiões Norte (de 121,3 para 117,2) e Centro-Oeste (de 161,7 para 159,2). O maior crescimento desse indicador (3,9%) foi registrado na Região Nordeste, onde a densidade saltou de 121,2 para 126,0. Na média nacional, houve crescimento de 1,1%.

Densidade do SMP por Região (acessos por 100 habitantes)



Piauí (10,1%), Ceará (7%) e Paraíba (4,7%) foram os estados que, entre 2013 e 2014, registraram os maiores percentuais de crescimento da densidade do serviço. No Espírito Santo (-10%), em Rondônia (-8,9%) e no Amapá (-8,6%) foram registradas as maiores reduções do indicador. O gráfico abaixo mostra como evoluiu a densidade em todo o País ao longo de 2014.

Densidade do SMP por UF (acessos por 100 habitantes)



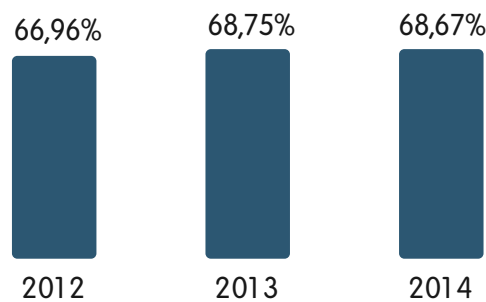
Qualidade

No final de 2014, o percentual de cumprimento das metas estabelecidas pelo Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço Móvel Pessoal estava em 68,7%, como demonstra o gráfico abaixo.

No exercício, a Anatel instaurou processos de monitoramento de redes para todas as prestadoras do serviço, determinando a apresentação de informações de indicadores de rede ao Sistema de Infraestrutura Crítica (Siec) e à fiscalização.

No acompanhamento dos planos de melhorias do serviço – realizado desde 2012 –, foi possível identificar melhora no indicador de acesso à rede de voz do SMP. Além disso, teve início o ressarcimento automático aos usuários por interrupções de serviço.

Evolução da Qualidade do SMP

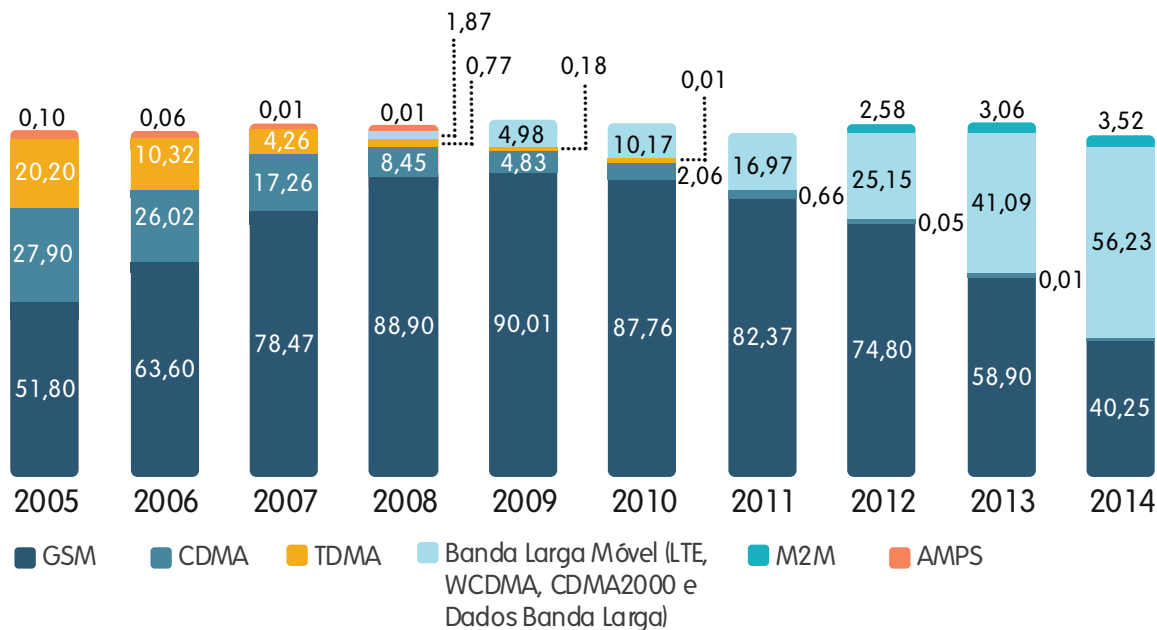


Tecnologia

Na comparação com 2013, a quantidade de acessos de banda larga móvel (que inclui as tecnologias WCDMA, CDMA2000 e LTE, além dos terminais de dados) teve crescimento de 53,1%. Os acessos GSM, por outro lado, tiveram redução de 29,2%, mantendo a tendência iniciada em 2010.

A tecnologia que apresentou maior crescimento percentual (416,6%) foi a LTE, tecnologia de quarta geração (4G), que encerrou o exercício com 6,8 milhões de acessos em operação, 2,4% de toda a base de acessos móveis.

Evolução dos acessos do SMP por tecnologias



O crescimento do número de acessos 4G é resultado, entre outros fatores, das obrigações estabelecidas pela Anatel por meio da licitação realizada em 2012, que definiu diversos compromissos de abrangência relativos à utilização da faixa de radiofrequências de 2,5 GHz para atendimento com Serviço Móvel Pessoal utilizando tecnologia de banda larga móvel de quarta geração. As prestadoras estavam obrigadas a atender, até 31 de maio de 2014, todas as capitais e municípios com população superior a 500 mil habitantes. O compromisso determinava que um município seria considerado atendido quando a área de cobertura contivesse, pelo menos, 80% da área urbana do distrito-sede do município.

Os terminais com tecnologia WCDMA têm apresentado crescimento constante desde sua implantação. A expansão dos acessos de terceira geração (3G) decorre de fatores como as 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, 68,3% dos 5.570 municípios brasileiros eram atendidos com tecnologia 3G.

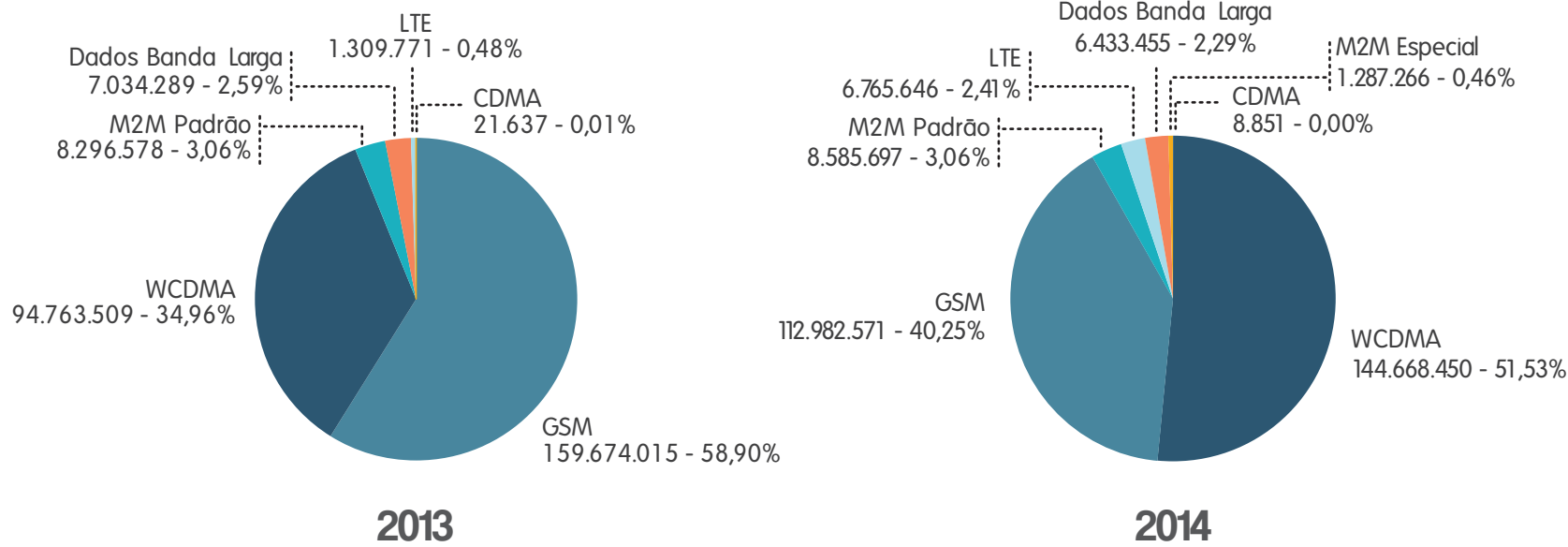
Os terminais com tecnologia GSM (segunda geração), por sua vez, tiveram seu pico em 2011, mas atualmente apresentam queda e encerraram 2014 com participação de 40,3% contra 58,9% no ano de 2013.

Em 2014, a Anatel implementou a cobrança diferenciada na Taxa de Fiscalização de Instalação associada ao licenciamento dos terminais máquina-a-máquina (M2M Especial) prevista na Lei 12.715/2012 e regulamentada pelo Decreto 8.234/2014.

No final do exercício, os terminais M2M Especial totalizavam 1,3 milhão e os terminais M2M Padrão, terminais máquina-a-máquina que não se enquadravam na definição do Decreto 8.234/2014, encerraram o exercício com 8,6 milhões de acessos em operação.

Os gráficos a seguir mostram a distribuição dos acessos do Serviço Móvel Pessoal por tecnologia em 2013 e 2014.

Distribuição de acessos por tecnologia



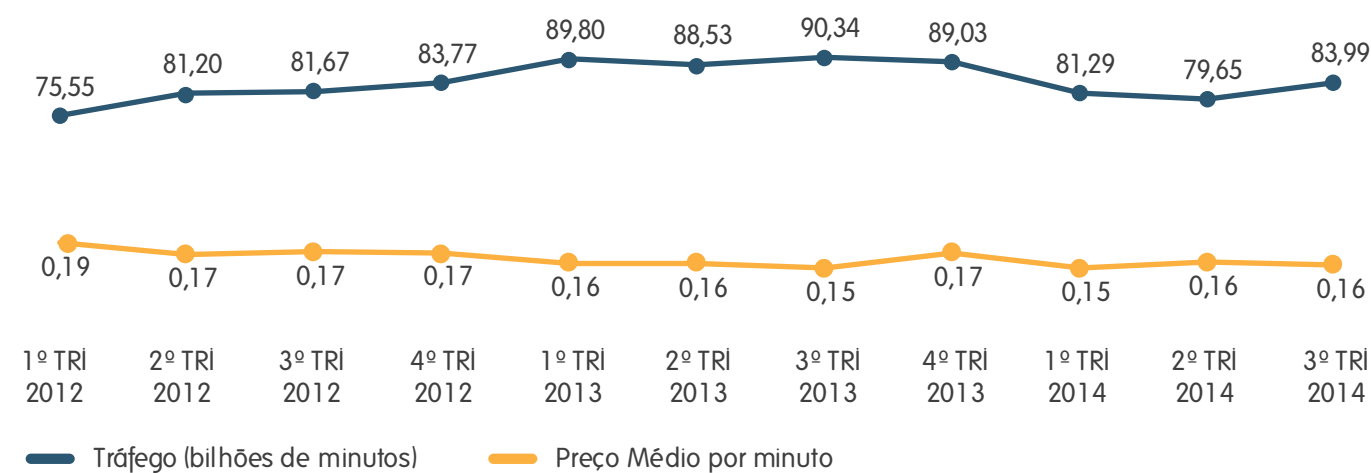
Preços

Por se tratar de um serviço prestado em regime privado, na telefonia móvel as empresas têm liberdade para a fixação de preços. Desde julho de 2014 – com a entrada em vigor do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços Telecomunicações (RGC) –, os planos de serviços das prestadoras deixaram de ser homologados pela Anatel.

Embora sejam muitas as promoções praticadas pelas empresas, a partir de informações de receita e tráfego é possível criar indicadores de receita por minuto dos serviços prestados nas modalidades pré e pós-paga.

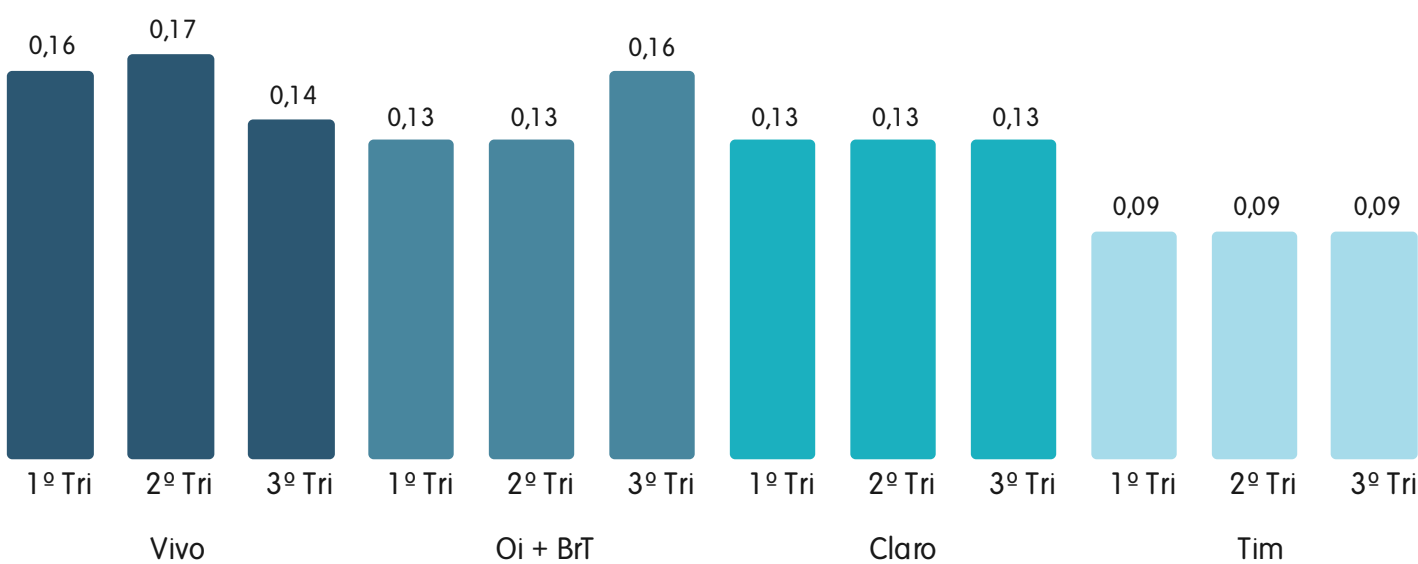
O valor médio do minuto – calculado com base no volume de minutos trafegados e a receita total gerada por esse tráfego – era de R\$ 0,16, como detalhado no gráfico a seguir. O cálculo, vale esclarecer, considera não apenas os minutos cobrados diretamente do assinantes, mas também os minutos com preço zero (promocionais).

Evolução do Tráfego e Preço médio



O gráfico abaixo apresenta os preços médios cobrados, no exercício, pelas quatro maiores operadoras do serviço.

Preço Médio do Minuto do SMP por Empresa (receita por minuto)

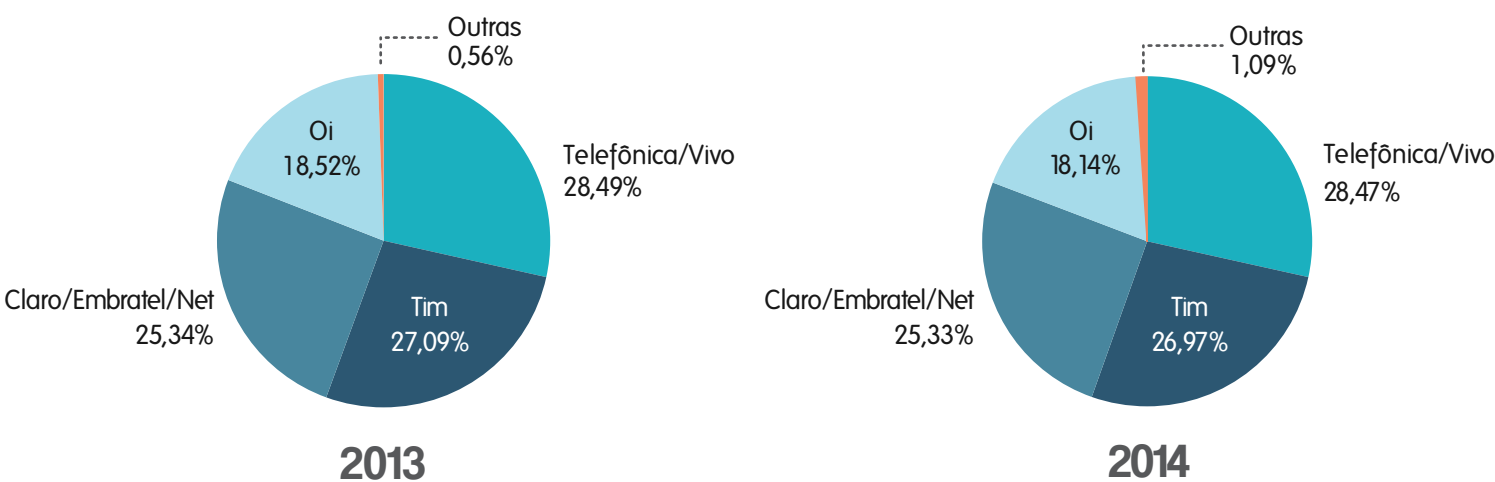


No fechamento deste Relatório, não estavam disponíveis, ainda, os dados relativos ao quarto trimestre de 2014, uma vez que eles dependem de dados de balanço das prestadoras, consolidados até abril de 2015.

Competição

Mesmo sem alterações na distribuição do mercado entre os quatro maiores grupos, no final de 2014 a participação de outras operadoras havia passado de 0,56% para 1,09%, como mostra o gráfico abaixo.

Participação no mercado

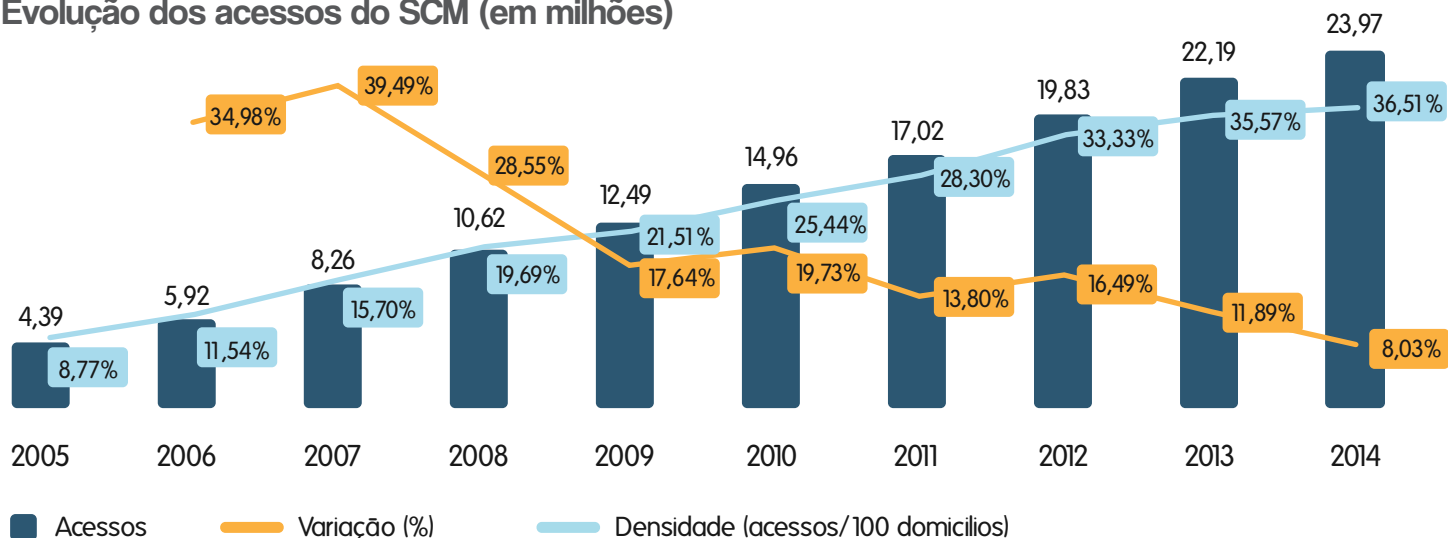


Banda larga fixa

Evolução da planta

Em 2014 o número de acessos de banda larga fixa cresceu 8,0%, alcançando 24,0 milhões de acessos, como detalhado no gráfico abaixo. A densidade do serviço no final do ano, por sua vez, registrava 36,5 acessos por grupo de cem domicílios.

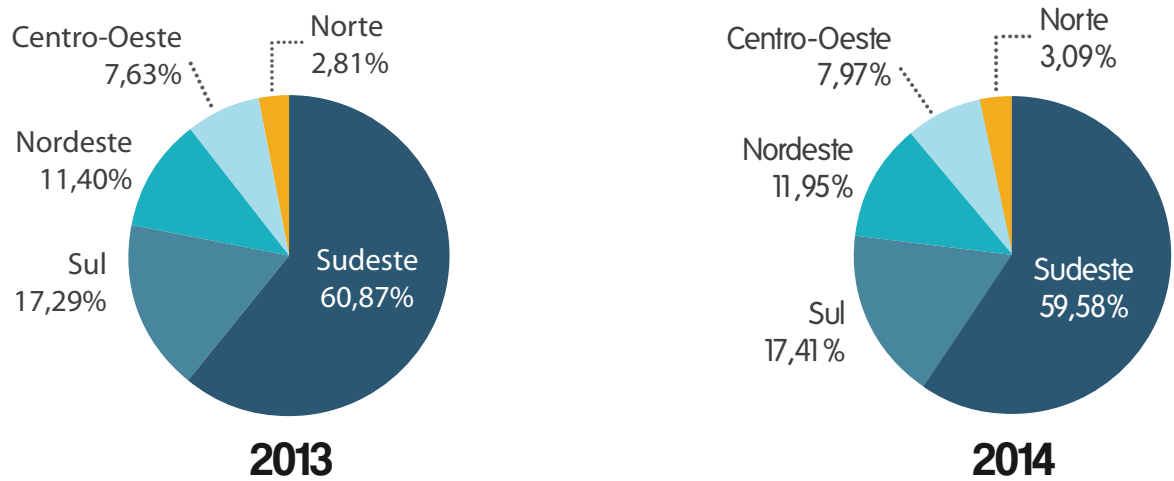
Evolução dos acessos do SCM (em milhões)



Avaliação percentual tem como referência o número absoluto de acessos

Ao final do exercício a Região Sudeste concentrava 59,6% dos acessos de banda larga fixa (redução de 1,3 ponto percentual em relação ao ano anterior). O maior crescimento no número de acessos de SCM foi registrado no Nordeste, onde a participação aumentou 0,55 ponto percentual.

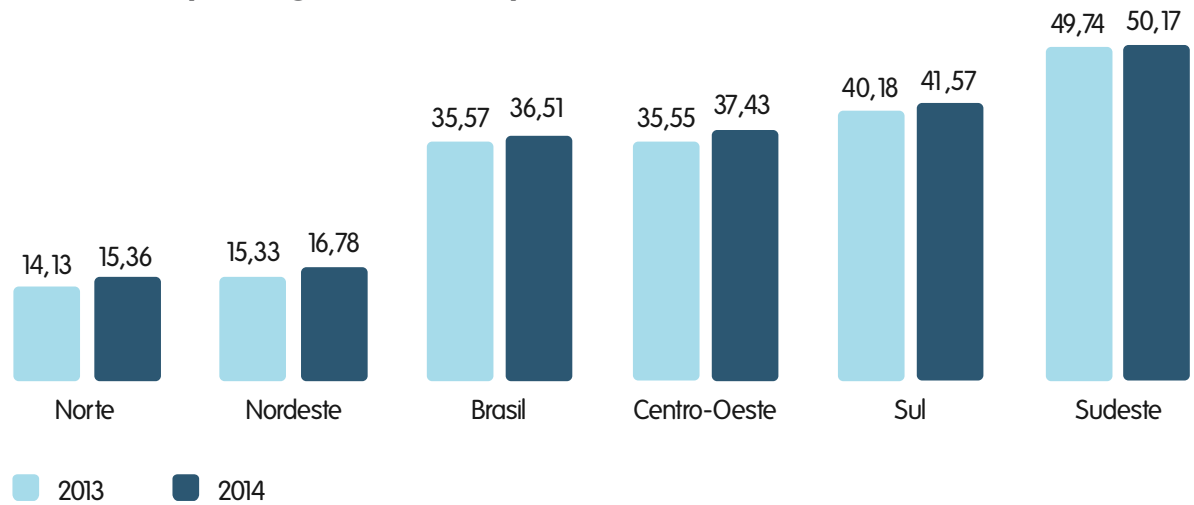
Distribuição dos acessos do SCM por Região



Densidade

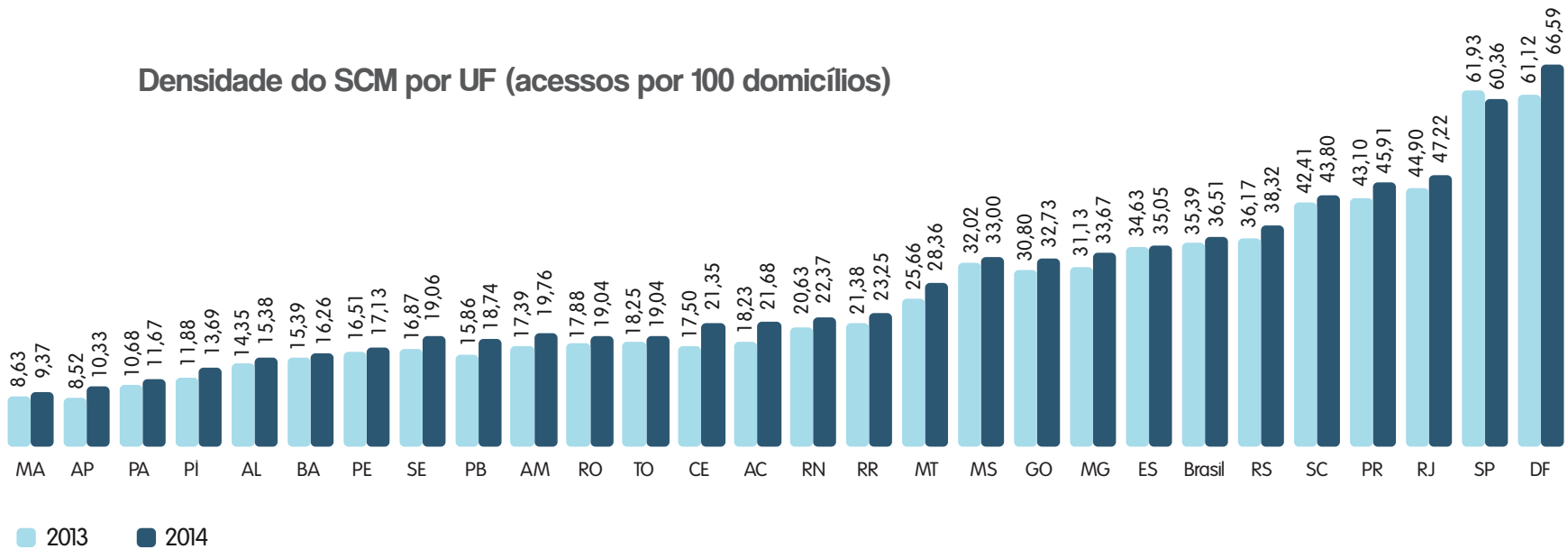
Entre 2013 e 2014, a densidade do SCM na Região Nordeste cresceu 9,5% – 6,9 pontos percentuais a mais que os 2,6% de crescimento registrados na média nacional. O menor aumento do indicador foi registrado na Região Sudeste (0,9%), que permanecia, no final do exercício, com a maior densidade do serviço.

Densidade do SCM por Região (acessos por 100 domicílios)



À exceção de São Paulo – onde houve queda de 2,5% – todas as Unidades da Federação registraram crescimento na densidade do Serviço de Comunicação Multimídia. Os maiores aumentos no indicador ocorreram no Ceará (22,0%), no Amapá (21,2%), no Acre (18,9%), na Paraíba (18,2%) e no Piauí (15,2%).

Densidade do SCM por UF (acessos por 100 domicílios)

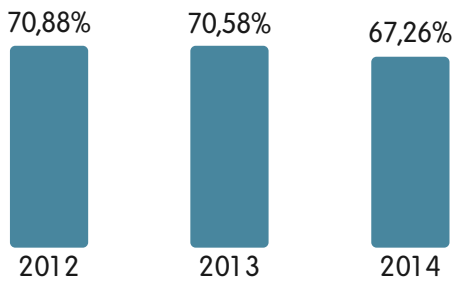


Qualidade

No final do exercício, 67,3% dos indicadores do Regulamento de Gestão da Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia eram cumpridos pelas prestadoras, como mostra o gráfico ao lado.

A exemplo do que foi feito para os demais serviços, para o SCM também foram adotadas medidas para aprimorar a qualidade, entre elas, a expedição de medidas cautelares determinando a correção dos processos de comunicação de interrupções e de ressarcimento aos usuários afetados.

Evolução da Qualidade do SCM

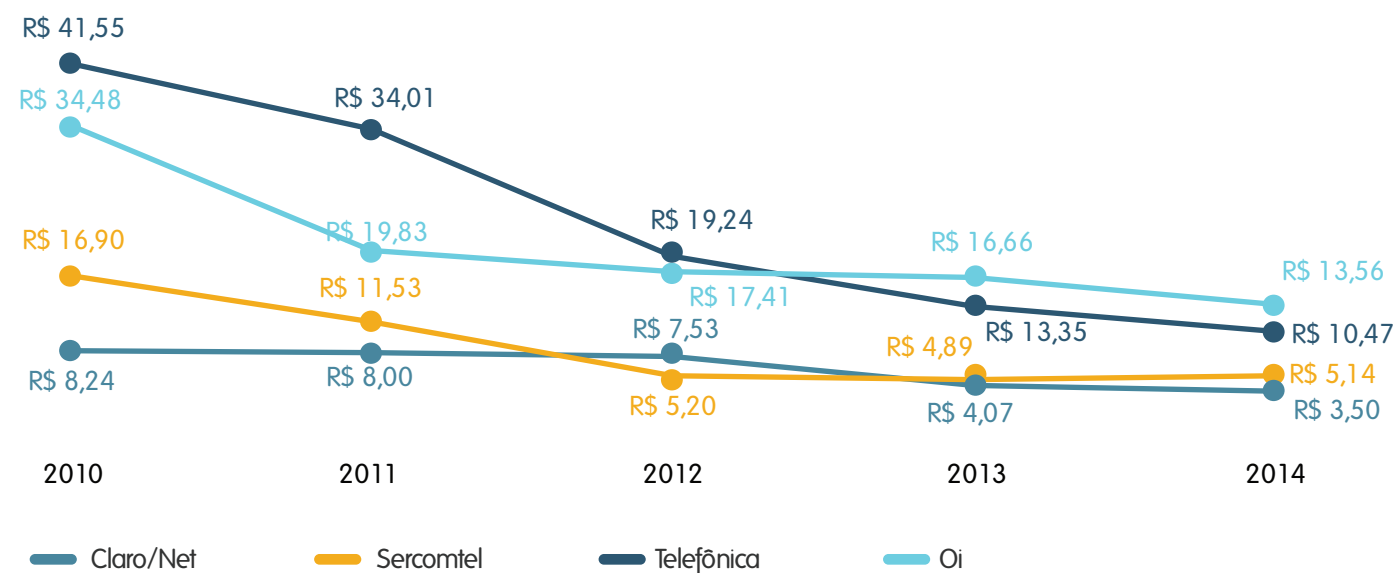


Preços

Na prestação do Serviço de Comunicação Multimídia – feita em regime privado – não há estabelecimento de tarifas ou preços pela Anatel, ou seja, as empresas têm liberdade para a definição dos valores a serem cobrados. Como resultado da maior competição no mercado de banda larga, desde 2010 têm sido registradas diminuições no preço médio mensal de 1 Mbps, como mostra o gráfico abaixo.

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

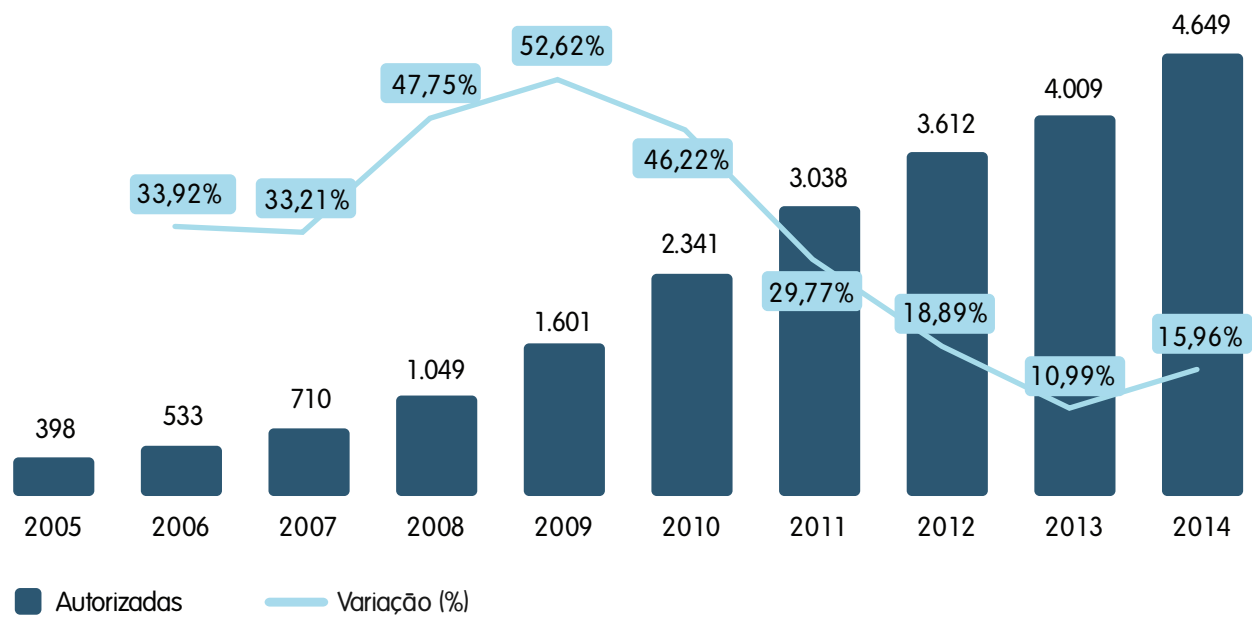
Evolução do Preço Médio Mensal de 1 Mbps



Competição

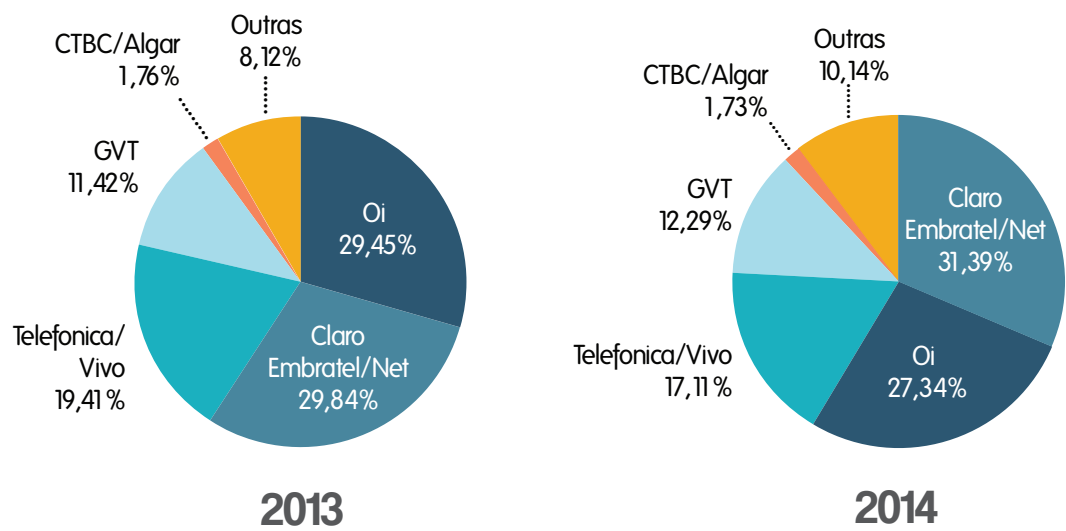
Na comparação com 2013, o número de empresas autorizadas a prestar o Serviço de Comunicação Multimídia cresceu 16%, revertendo tendência de queda na taxa de crescimento que vinha sendo registrada desde 2010. Esse aumento registrado em 2014 é resultado das alterações ocorridas no Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, aprovado pela Resolução 614/2013, que simplificaram o processo de autorização e licenciamento de estações e reduziram o valor do preço pela autorização de R\$ 9 mil para R\$ 400,00.

Evolução de autorizadas de SCM



No final de 2014, o mercado de banda larga fixa continuava concentrado nos grandes grupos econômicos que possuem concessões do Serviço Telefônico Fixo Comutado, como mostram os gráficos abaixo.

Participação no mercado

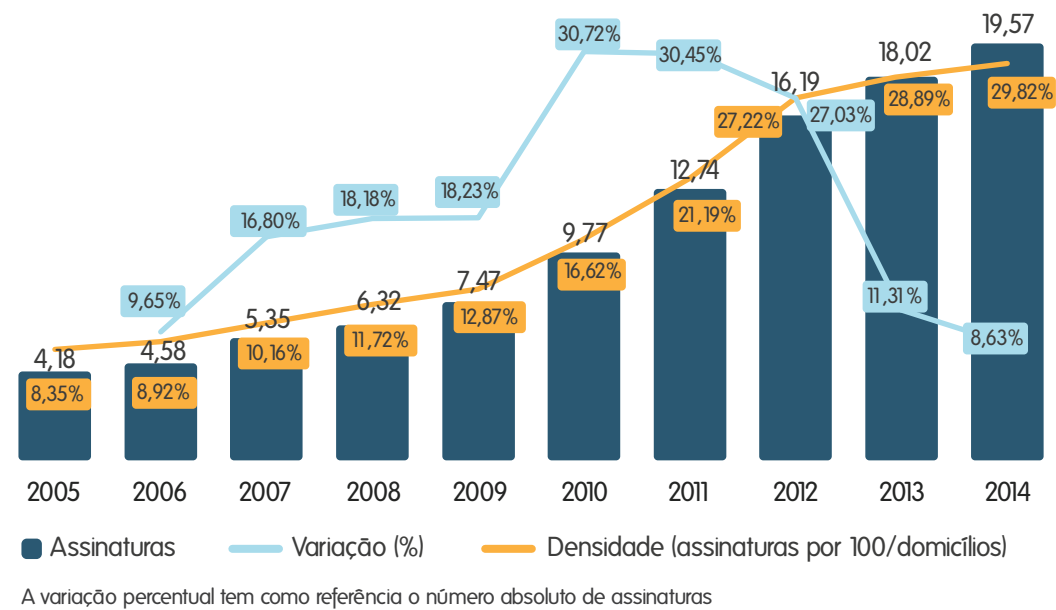


TV por Assinatura

Evolução da planta

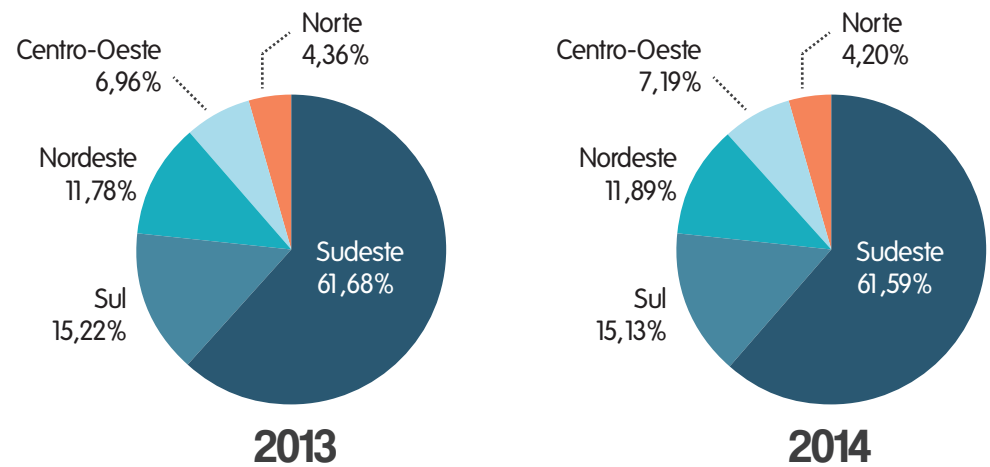
Desde 2011, as taxas de crescimento dos serviços de TV por Assinatura têm diminuído. Ao final de 2014, o Brasil contava com 19,6 milhões de assinaturas – crescimento de 8,6% em relação ao exercício anterior. Considerando a estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) de 3,1 pessoas por domicílio, os serviços de TV paga estavam disponíveis para 60,8 milhões de brasileiros.

Evolução TV por Assinatura (em milhões)



Não houve, entre 2013 e 2014, alterações significativas na distribuição de acessos por região, como mostram os gráficos abaixo. No final do exercício, o Sudeste concentrava mais de 60% das assinaturas de TV paga.

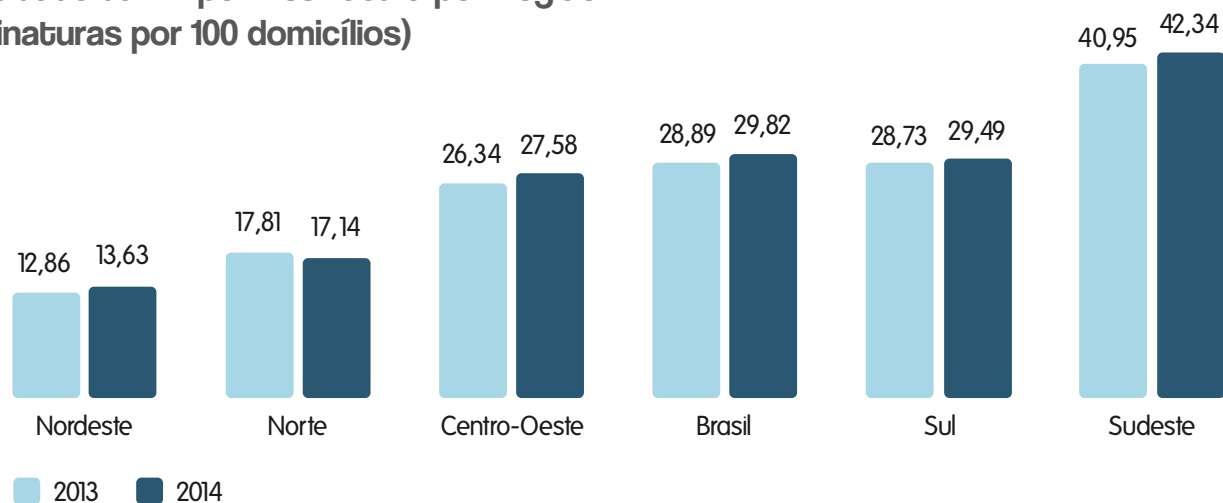
Distribuição das assinaturas por Região



Densidade

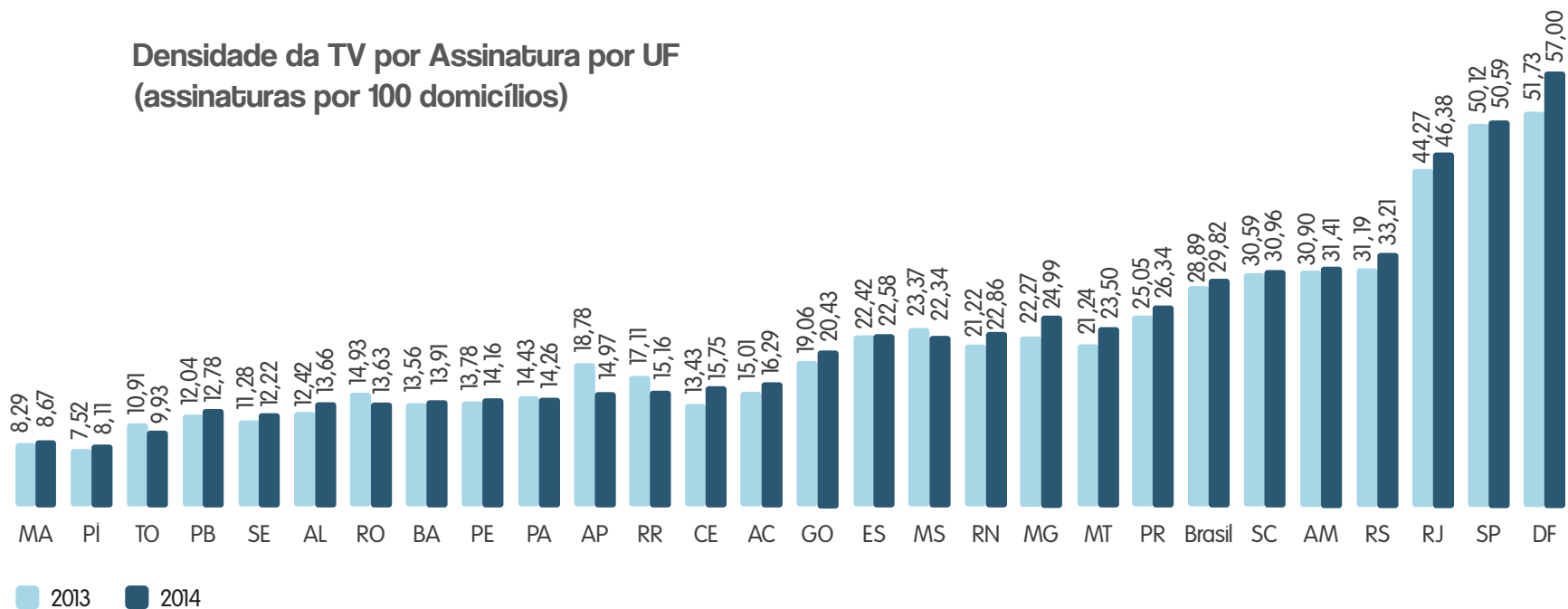
Com incremento de 3,2% em relação ao ano anterior, o Brasil encerrou 2014 com 29,8 assinaturas para cada grupo de cem domicílios, como mostra o gráfico. O maior aumento do indicador (6,0%) foi registrado na Região Nordeste, onde o indicador passou de 12,9 para 13,6. A única região em que houve redução da densidade foi a Norte, onde o número de assinaturas por grupo de cem domicílios caiu de 17,8 para 17,1 – queda de 3,9%.

Densidade da TV por Assinatura por Região
(assinaturas por 100 domicílios)



Dos seis estados em que houve, em 2014, redução da densidade dos serviços de TV paga, quatro são da Região Norte: Amapá(-20,3%), Roraima (-11,4%), Tocantins (-9,0%) e Rondônia (-8,7%) – o que explica a redução do indicador nessa Região. Os maiores crescimentos da densidade foram registrados no Ceará (17,3%), em Minas Gerais (12,2%) e no Mato Grosso (10,6%).

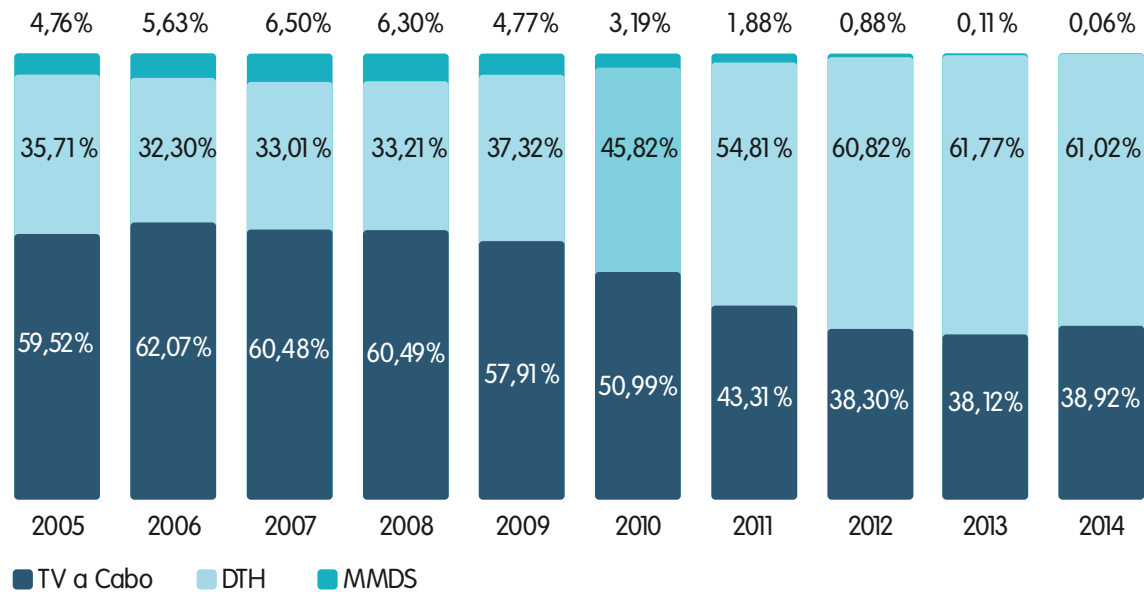
Densidade da TV por Assinatura por UF
(assinaturas por 100 domicílios)



Tecnologia

Do total de 1,6 milhão de novas assinaturas registradas em 2014, 52,1% foram provenientes da tecnologia DTH (prestação do serviço via satélite), que concentrava, no final do exercício, 61,0% da base de assinantes. Apesar dessa concentração, a participação de acessos DTH na base de assinantes teve redução de 0,75 ponto percentual em relação a 2013, como detalhado no gráfico abaixo.

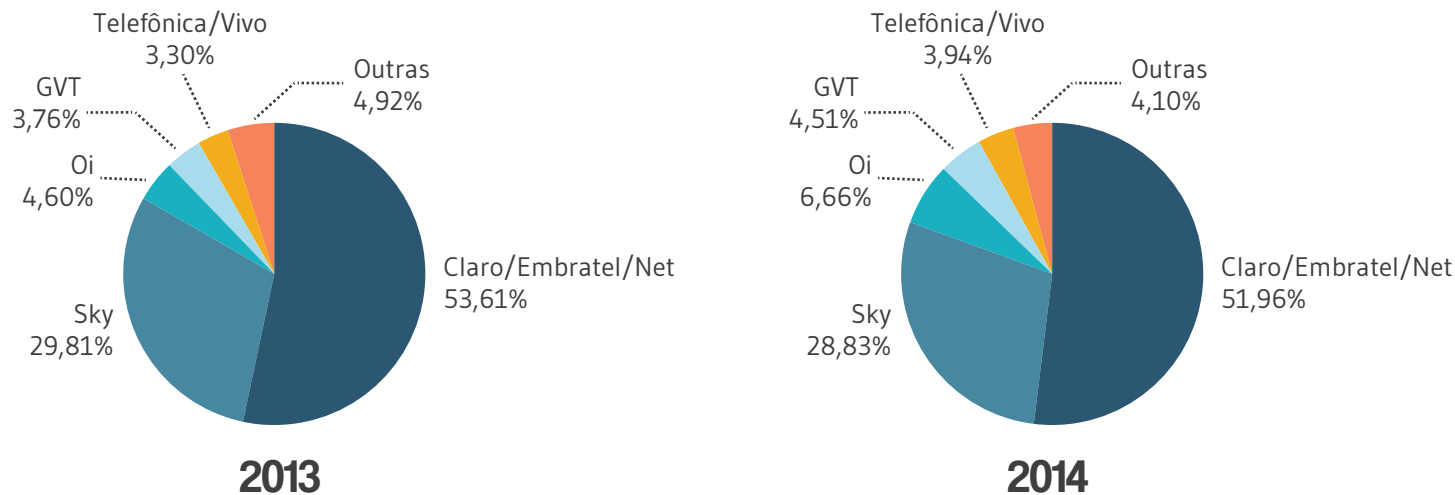
Distribuição da TV por Assinatura por Tecnologia



Competição

Embora tenha perdido 1,6 ponto percentual de participação no mercado em relação a 2013, o grupo Net/Embratel concentrava, no final de 2014, 51,9% das assinaturas de TV paga. O maior crescimento no período (2,1 pontos percentuais) foi registrado na participação do grupo Oi, que aumentou de 4,6% para 6,7%.

Participação no mercado







Administração



R\$ 487,4 milhões

foi o orçamento da Anatel para o exercício de 2014



1.553

servidores integravam o quadro de pessoal da Agência no final do exercício de 2014



R\$ 135,6 milhões

foram investidos pela Anatel no Projeto Copa entre 2012 e 2014



44,6 mil

candidatos disputaram as 100 vagas do quinto concurso público da Anatel

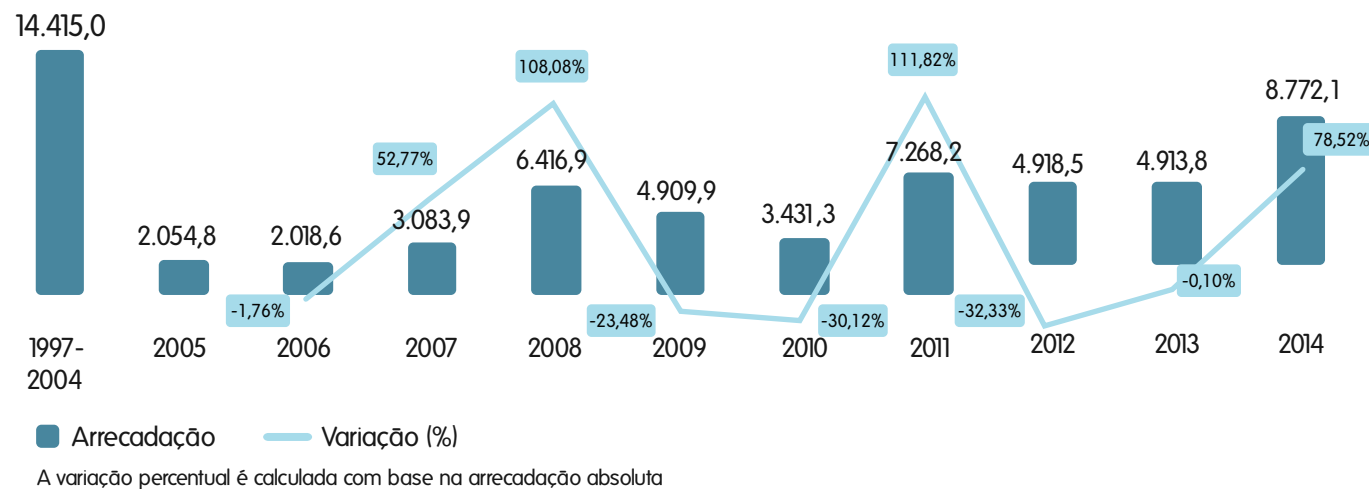
Administração

Orçamento

Receitas

Em 2014, as receitas do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) alcançaram R\$ 8,8 bilhões – montante 78,5% maior que o registrado no exercício anterior. Desde a criação da Anatel, em 1997, o Fistel arrecadou R\$ 62,2 bilhões; o gráfico abaixo mostra como evoluiu a arrecadação do Fundo nos últimos anos.

Evolução da arrecadação do Fistel (em R\$ milhão)



A variação registrada no último período justifica-se, principalmente, pelas duas grandes licitações realizadas pela Agência em 2014: a relativa à outorga de quatro direitos de exploração de satélites, que arrecadou R\$ 153,1 milhões; e a relacionada à autorização de uso de radiofrequência na faixa de 700 MHz, que atingiu o valor total de R\$ 5,2 bilhões.

O Fistel foi criado pela Lei 5.070/1966 e é destinado 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 2014, a receita de taxas e de multas decorrentes de descumprimentos de dispositivos da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) representou 32,8% do valor total arrecadado, como detalhado na tabela a seguir.

Receitas do Fistel (em R\$ milhão)

Grupo de Receita	Arrecadado em 2013	Arrecadado em 2014	Variação 2013-2014
Taxas de fiscalização (TFF ¹ e TFI ²) e Multa LGT ³	2.895,57	2.880,71	-0,51%
Outorgas de telecomunicações	2.014,43	5.887,88	192,29%
Aplicações financeiras ⁴	1,40	1,42	1,43%
Outras receitas	2,44	2,06	-15,57%
Total	4.913,84	8.772,07	78,52%

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

¹TFF: Taxa de Fiscalização de Funcionamento

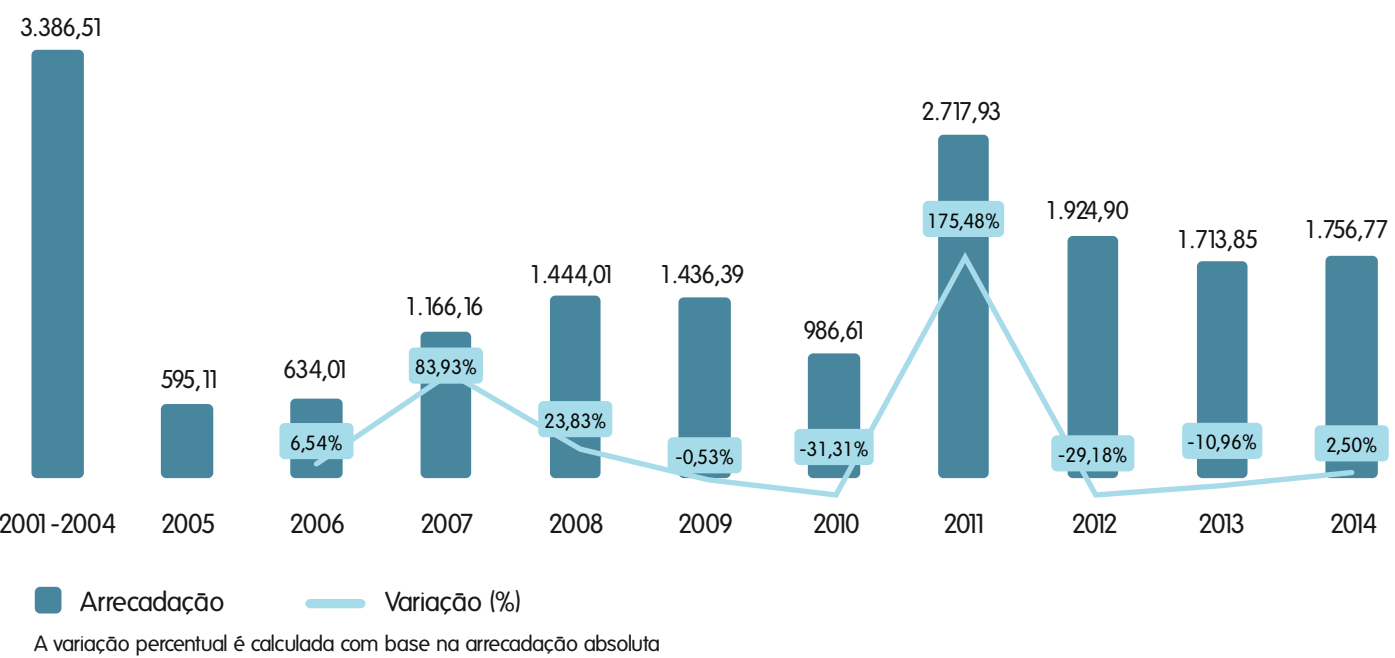
²TFI: Taxa de Fiscalização de Instalação

³Desde 2008, parte das multas decorrentes de descumprimento de dispositivos da Lei Geral de Telecomunicações (LGT) compõe a arrecadação do Fistel

⁴Os recursos do Fistel são aplicados pelo Siafi, diariamente, na Conta Única do Tesouro Nacional e remunerados, a cada dez dias, por taxa estabelecida pelo Ministério da Fazenda

A arrecadação do Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust) – criado pela Lei 9.998/2000 – somou, em 2014, R\$ 1,8 bilhão, valor 2,5% superior ao registrado em 2013, como aponta o gráfico abaixo. Desde sua criação, o Fundo arrecadou R\$ 17,7 bilhões.

Evolução da arrecadação do Fust (em R\$ milhão)



Em 2014, os valores arrecadados referentes a *Outorgas* foram ajustados pela Secretaria do Tesouro Nacional para cumprimento de dispositivos da Lei 9.472/1997 e do Decreto 3.624/2000 que limitam em R\$ 700 milhões o valor de transferência das receitas de outorga do Fistel para o Fust. A tabela a seguir mostra como evoluiu a arrecadação – por grupo de receita – entre 2013 e 2014.

Receitas do Fust (em R\$ milhão)

Grupo de Receita	Arrecadado em 2013	Arrecadado em 2014	Variação 2013-2014
Multa LGT	45,02	60,64	34,70%
Outorgas de telecomunicações	654,23	638,44	-2,41%
Certificação/homologação de produtos de telecomunicações	0,98	0,95	-3,06%
Contribuição sobre a receita operacional bruta decorrente da prestação de serviços de telecomunicações	1.013,63	1.056,77	4,26%
Total	1.713,86	1.756,80	2,51%

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

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, a Contribuição para o Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP) arrecadou, em 2014, R\$ 622 milhões.

A Anatel é responsável por planejar, executar, acompanhar e avaliar as atividades relativas à tributação, à fiscalização, à arrecadação, à cobrança e ao recolhimento da CFRP. Os valores arrecadados são destinados integralmente à Empresa Brasil de Comunicações (EBC), sendo a Agência retribuída por seus serviços em 2,5% do montante – valor que compõe as receitas da Anatel.

A CFRP é devida desde 2009, ano em que a maioria das empresas fez o recolhimento. Desde 2010, no entanto, as grandes empresas do setor têm entrado na Justiça para contestar a legalidade do pagamento anual dessa contribuição, depositando o valor devido em juízo.

Em 2014, diferentemente do que vinha ocorrendo nos quatro últimos anos, uma dessas empresas efetuou o pagamento da taxa referente ao exercício. Além disso, a Justiça determinou a conversão em renda dos depósitos de anos anteriores (2010 a 2013), o que resultou em arrecadação bastante superior à registrada em outros exercícios, como detalhado na tabela a seguir.

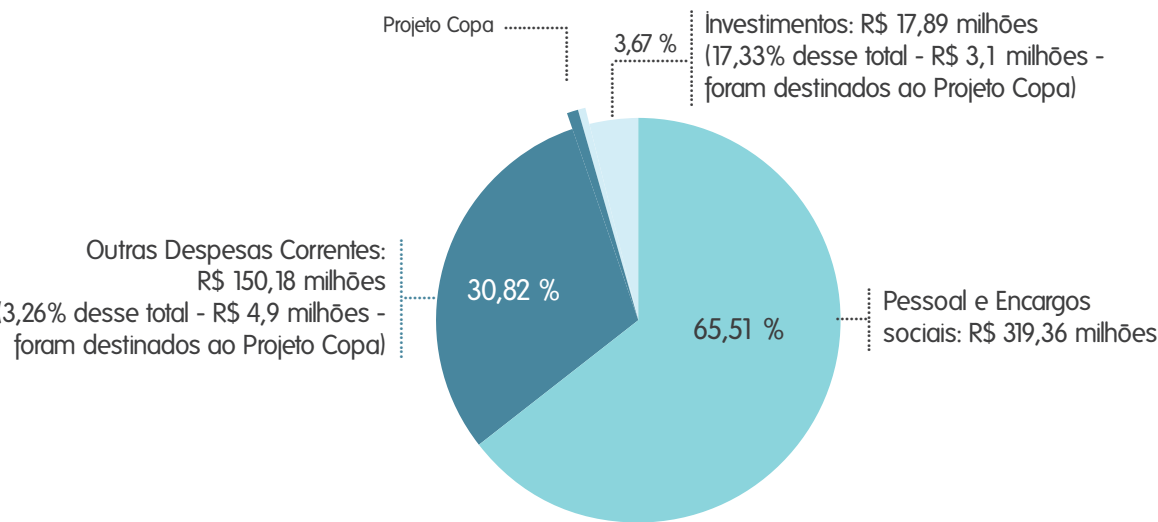
Arrecadação da CFRP (em R\$ 1,00)

Ano	Valor Arrecadado	Variação
2009	53.591.343,91	-
2010	4.442.244,96	-91,71%
2011	3.826.940,97	-13,85%
2012	4.228.206,50	10,49%
2013	4.283.864,14	1,32%
2014	622.717.748,06	14.436,36%
Total	693.090.348,54	-

Despesas

O orçamento inicial da Agência registrado na Lei 12.952/2014 (Lei Orçamentária Anual – LOA/2014) era de R\$ 442,0 milhões. Devido aos créditos suplementares autorizados ao longo do exercício, a dotação orçamentária da Anatel atingiu, no final do ano, R\$ 487,4 milhões, distribuídos conforme o gráfico abaixo.

Dotação Orçamentária Autorizada (R\$ 487,43 milhões)



Em 2014, o Ministério das Comunicações definiu em R\$ 139,5 milhões o limite de movimentação e empenho para a Anatel no exercício, sendo R\$ 22,0 milhões para as ações da Copa e R\$ 117,5 milhões para as demais despesas de *Custeio e Investimento*, não incluídos os *Benefícios Assistenciais*, o que representou contingenciamento de 11,6%.

A Anatel encerrou 2014 com 95,8% da dotação liberada para empenho. Diante dos limites liberados, a Agência atingiu a marca de 98,4% de execução orçamentária. Foram empenhados R\$ 459,4 milhões, valor que representa redução de 3,5% em relação a 2013 – consequência do menor volume de recursos destinados aos projetos relacionados, no exercício, ao Projeto Copa. Desse total, foram liquidados e pagos R\$ 420,6 milhões; os R\$ 38,8 milhões restantes foram inscritos em *Restos a Pagar*, como mostra a tabela abaixo.

Execução do Orçamento em 2014 (em R\$ 1,00)

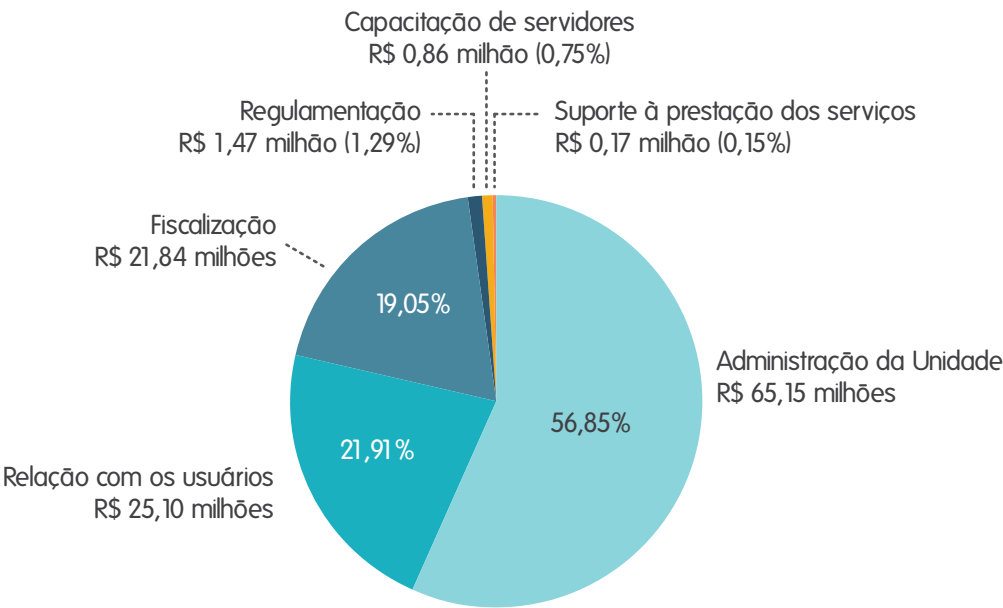
Grupo de Despesa	Dotação autorizada (LOA+Créditos)	Liberado para empenho	Empenhado	Pago	Inscrito em Restos a Pagar	Execução orçamentária
Pessoal e encargos sociais	319.365.959	319.365.959	313.465.211	311.772.050	1.693.161	98,15%
Outras despesas correntes	150.176.681	130.909.307	129.738.374	105.590.321	24.147.339	99,11%
Investimentos	17.885.572	16.774.992	16.243.331	3.258.683	12.984.648	96,83%
Total	487.428.212	467.050.258	459.446.916	420.621.054	38.825.148	98,37%

Em relação às despesas de *Pessoal e Encargos Sociais*, foram executados 98,2% do limite liberado para empenho; no grupo *Outras Despesas Correntes*, foi registrado percentual de execução orçamentária de 99,1%. Os recursos aplicados em *Outras Despesas Correntes* viabilizaram a execução das atividades relacionadas à fiscalização, à manutenção da infraestrutura da sede e das unidades descentralizadas e ao funcionamento da Central de Atendimento, dentre outros. Ainda neste grupo, foram empenhados R\$ 4,9 milhões em despesas com grandes eventos internacionais e R\$ 10,2 milhões com *Benefícios Assistenciais*.

O gráfico a seguir mostra como foram distribuídos os valores empenhados para a realização de *Outras Despesas Correntes* da Anatel em 2014, excluídos os *Benefícios Assistenciais* e as despesas ligadas ao Projeto Copa.

Execução de Outras Despesas Correntes (exceto grandes eventos internacionais e Benefícios)

Total empenhado: R\$ 114,59 milhões



No grupo *Investimentos*, a execução alcançou a marca de 96,8%. Do orçamento empenhado de R\$ 16,2 milhões, R\$ 3,1 milhões foram aplicados em projetos relacionados aos grandes eventos internacionais. Nos investimentos ordinários da Agência, foram empenhados R\$ 13,1 milhões, sendo que 86,0% foram destinados a despesas com desenvolvimento e aquisição de *softwares* e de equipamentos de Tecnologia da Informação. O restante do recurso foi aplicado em aquisições de mobiliário, aparelhos de ar-condicionado e equipamentos de suporte à fiscalização.

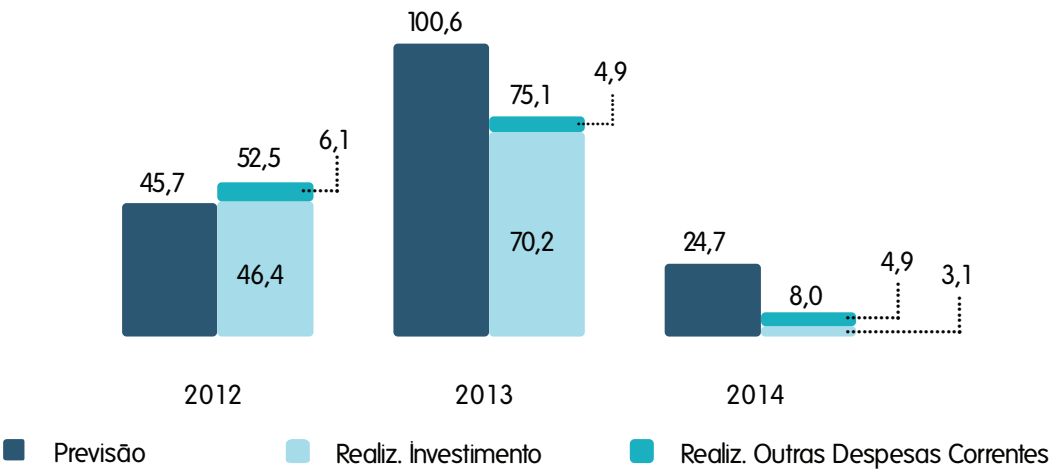
Em relação à dotação orçamentária do Projeto Copa, dos R\$ 24,7 milhões inicialmente previstos, a dotação orçamentária destinada na LOA 2014 às despesas com o referido Projeto foi de R\$ 22,0 milhões, dos quais foram empenhados R\$ 8,0 milhões, conforme detalhamento a seguir. Essa aparente baixa execução deveu-se a dois fatores:

» projetos substituídos por soluções que não demandaram a utilização de recursos orçamentários em 2014; e

» projetos antecipados para 2012 e 2013 devido à economia de recursos obtida em processos licitatórios realizados naqueles exercícios.

Entre 2012 e 2014, a Anatel realizou gastos da ordem de R\$ 135,6 milhões para projetos relacionados aos grandes eventos internacionais. As despesas do Projeto Copa para o período haviam sido orçadas em R\$ 171,0 milhões, como detalhado no gráfico a seguir, que aponta os valores previstos e realizados.

Execução de despesas do Projeto Copa (R\$ 171,0 milhões)



Aquisições e Contratos

Ao longo de 2014, a Anatel realizou – na sede e em suas unidades descentralizadas – 405 processos de aquisição e contratação, por meio de pregão eletrônico, adesão a ata de registro de preços, tomada de preços, dispensa e inexigibilidade de licitação.

Como resultado dos pregões eletrônicos realizados no exercício (que somaram R\$ 117,1 milhões), foi alcançada economia média de 24,3%, equivalente a R\$ 37,6 milhões. Essa economia é calculada com base no preço (lance) homologado e o valor estimado para o certame.

Além de demandas ordinárias de contratação, a Agência realizou seis novas contratações de grande complexidade e impacto financeiro – que totalizaram R\$ 2,5 milhões – relacionadas a projetos ligados à atuação da Anatel nos grandes eventos internacionais, como a aquisição de antenas portáteis e de recursos para geoprocessamento e a instalação do Centro de Monitoramento de Redes de Telecomunicações da Anatel.

Buscando otimizar seus processos de trabalho, a Agência passou a utilizar modelos padronizados de termos de referência e de listas de verificação, garantindo maior agilidade aos procedimentos envolvidos nas contratações de bens e serviços.

Tecnologia da Informação

Em 2014, a Anatel fez importantes investimentos na área de Tecnologia da Informação e Comunicações. A Agência implementou infraestrutura necessária para garantir a integridade e a disponibilidade dos dados e dos serviços da instituição.

Essa nova infraestrutura é composta por equipamentos e *softwares* – além de recursos de comunicação, *backup*, operação e monitoração – que permitem assegurar o funcionamento contínuo de atividades e de processos fortemente dependentes de recursos de informática.

No exercício, a Anatel investiu também na renovação do parque de estações de trabalho e *notebooks* com recursos tecnológicos atualizados para uso do sistema de processo eletrônico, em fase de adoção na Agência.

Garantia e continuidade do negócio

A Anatel implantou, em 2014, o projeto Garantia de Continuidade de Negócios, por meio do qual estabeleceu redundância tecnológica de modo a minimizar impactos em seus processos, ainda que diante de incidentes. Nesse esforço, a infraestrutura de Tecnologia da Informação da Agência foi renovada e espelhada, trazendo benefícios como:

- » ambiente mais estável, com diminuição de indisponibilidades dos sistemas;
- » melhor desempenho;
- » otimização da utilização de recursos computacionais, por meio do compartilhamento de servidores entre vários sistemas e *softwares*;
- » consciência ambiental, por meio da diminuição do consumo de energia elétrica para alimentação dos novos equipamentos; e
- » maior capacidade de resiliência em caso de incidentes.

Processo eletrônico

Também durante o exercício, a Anatel aderiu ao projeto *Processo Eletrônico Nacional* (PEN), coordenado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, o que possibilitou a adoção do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF-4).

Com o processo eletrônico, são previstos os seguintes benefícios:

- » eliminação completa do uso do papel para a concretização dos atos administrativos;
- » redução no tempo de tramitação dos processos;
- » aumento de produtividade dos servidores devido à eliminação de atividades manuais e rotineiras;

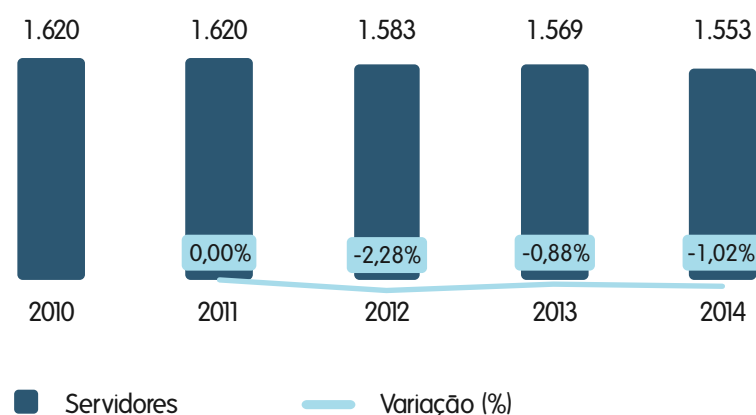
- » melhora no controle estatístico e no gerenciamento de processos; e
- » peticionamento eletrônico não limitado ao horário de funcionamento do setor de protocolo, inclusive com intimação e citação eletrônicos (segunda fase do projeto).

O Sistema Eletrônico de Informações começou a ser implementado, como projeto-piloto, no final de 2014 e, em 2015, será estendido para toda a Agência.

Recursos humanos

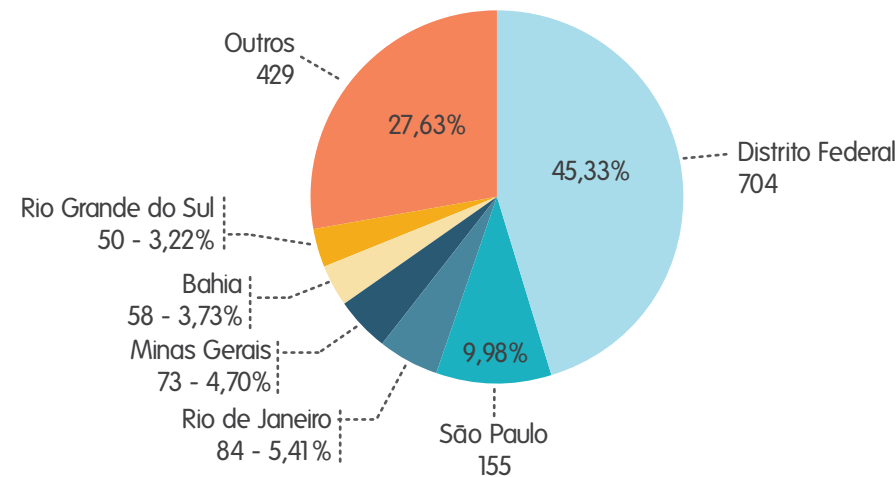
Na comparação entre 2013 e 2014, o quadro de pessoal da Anatel sofreu redução de 1,0%, passando de 1.569 para 1.553 servidores. Essa foi a terceira queda consecutiva na força de trabalho da Agência registrada desde 2010, como mostra o gráfico abaixo.

Evolução do quadro de pessoal



O Distrito Federal (onde está localizada a sede da Agência) e os estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Bahia e Rio Grande do Sul concentravam, no final do exercício, pouco mais de 70% da força de trabalho da Agência, como aponta o gráfico a seguir.

Distribuição do quadro de pessoal

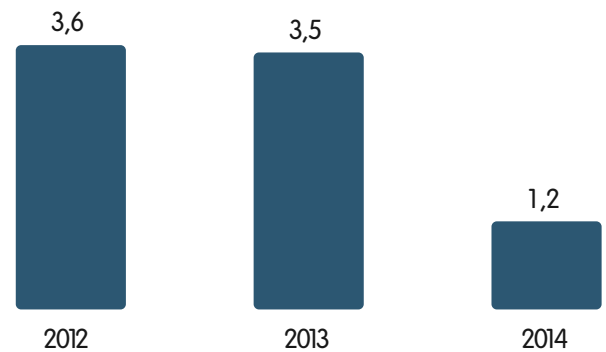


Capacitação

No exercício, a Agência promoveu a participação de 1.291 servidores em processos de aprendizagem, totalizando 108,5 mil horas de capacitação. Foram realizados 787 eventos, sendo 328 presenciais e 459 à distância. Além disso, foram deferidos sete pedidos de bolsas de pós-graduação, cinco afastamentos para capacitação (pós-graduação) e concedida licença-capacitação para 310 servidores.

O orçamento destinado à capacitação dos servidores foi consideravelmente menor que o dos últimos anos (redução de 65,7% em relação a 2013), como aponta o gráfico a seguir, o que impactou a realização de ações de capacitação. Os esforços para aprimoramento dos servidores se concentraram em cursos realizados à distância, que não demandam passagens e diárias, e na realização de palestras internas.

Recursos destinados à capacitação (em R\$ milhões)



Ainda assim, importantes contratações foram realizadas, como, por exemplo, o curso *Planejamento Estratégico com base em Cenários Prospectivos pelo Método Grumbach*, que envolveu a realização de 13 *workshops* para até 35 servidores cada, e o *Programa de Desenvolvimento Gerencial*, a ser realizado pela Fundação Dom Cabral, para capacitação de 35 servidores ocupantes de posições gerenciais na Anatel.

Concurso Público

Em dezembro de 2013, a Anatel recebeu autorização do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), por meio da Portaria 556/2013, para realizar novo concurso público – o quinto – para provimento de 100 vagas, sendo 68 para nível superior (48 especialistas em regulação e 20 analistas administrativos) e 32 para nível médio (12 técnicos em regulação e 20 técnicos administrativos).

A autorização do MPOG foi concedida após pleito da Agência, em maio de 2013, para a realização de concurso público para o provimento dos 254 cargos vagos à época (considerando o quadro de pessoal previsto na Lei 10.871/2004).

O concurso – que atraiu 44.655 candidatos – foi realizado pelo Centro de Seleção e Promoção de Eventos da Universidade de Brasília (Cespe/UnB); o edital foi publicado em julho e as provas, aplicadas em setembro. Os cargos mais concorridos foram Técnico Administrativo – Especialidade: Administrativo (1.492,71 candidatos/vaga); Analista Administrativo – Especialidade: Administração (907,5 candidatos/vaga); e Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações – Especialidade: Mídia Digital (756,0 candidatos/vaga).

Por meio do concurso, a Agência buscou perfis necessários ao desenvolvimento de suas atividades, em alinhamento às diretrizes do planejamento estratégico em andamento na Anatel. Nesse sentido, foram criadas vagas para novas especialidades, como mídias digitais e métodos quantitativos.



The background of the image is composed of numerous diagonal stripes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. Overlaid on these stripes are several rounded rectangular shapes, also in different blue tones, some of which are semi-transparent, creating a layered, geometric effect.

Série Histórica



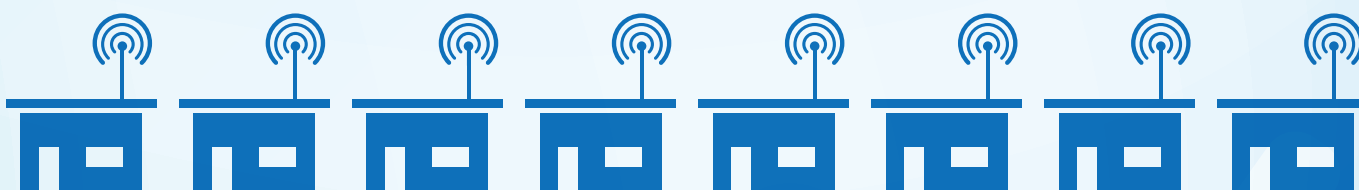
369,3 milhões

foi o número de acessos somando os quatro principais serviços de telecomunicações: telefonia móvel, fixa, tv por assinatura e comunicação multimídia



7,6%

foi a taxa de crescimento do número de retransmissoras de TV em relação a 2013



4,6 mil

rádios comunitárias estavam em funcionamento no País no final de 2014



869 mil

telefones públicos estavam instalados no Brasil; 83,9% deles acessíveis 24 horas por dia



Dados retrospectivos

Indicadores	Unidade	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979	1980	1981	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Total de telefones	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,6	13,1	14,7	17,5	21,5	27,4	40,0	54,1	66,1	73,7	85,5	105,2	126,0	138,7	160,4	191,8	215,4	245,0	285,2	306,1	315,8	325,7
Densidade total de telefones	telefones/100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,5	8,5	9,4	11,0	13,4	16,8	24,2	32,4	39,0	42,9	48,3	58,7	68,1	73,9	84,3	99,5	112,1	126,4	145,9	155,3	158,9	160,1

Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)																																												
Acesso fixo instalado ¹	milhões	1,5	1,7	1,9	2,3	3	3,7	4,7	5,0	5,5	5,8	6,4	6,8	7,3	7,6	8,1	8,5	9,1	9,7	10,3	10,8	11,7	12,4	13,3	14,6	16,5	18,8	22,1	27,8	38,3	47,8	49,2	49,8	50,0	50,5	51,2	52,7	57,9	59,6	62,0	64,7	68,3	44,4	-
Densidade telefônica instalada	acessos instalados/100 habitantes	1,5	1,7	1,8	2,1	2,7	3,3	4,0	4,2	4,6	4,8	5,2	5,4	5,6	5,8	6,0	6,2	6,5	6,8	7,1	7,3	7,8	8,2	8,6	9,3	10,4	11,7	13,6	16,8	23,1	28,2	28,7	28,2	27,9	27,3	27,3	27,7	30,1	31,0	32,0	33,1	34,7	22,3	-
Acesso fixo em serviço ¹	milhões	1,3	1,5	1,7	1,9	2,4	2,9	3,7	4,2	4,8	5,3	5,7	6,2	6,7	7,2	7,4	7,9	8,4	8,8	9,4	10,1	10,8	11,5	12,3	13,3	14,8	17,0	20,0	25,0	30,9	37,4	38,8	39,2	39,6	39,8	38,8	39,4	41,2	41,5	42,1	43,0	44,3	44,7	45,0
Densidade telefônica em serviço	acessos em serviço/100 habitantes	1,3	1,5	1,6	1,8	2,2	2,6	3,2	3,5	4,0	4,4	4,6	4,9	5,2	5,5	5,5	5,8	6,0	6,2	6,5	6,9	7,2	7,6	8,0	8,5	9,4	10,6	12,4	15,1	18,6	22,1	22,6	22,2	22,1	21,5	20,7	20,7	21,4	21,6	21,7	22,0	22,5	22,5	22,1
Telefone de Uso Público (TUP)	mil	10,5	13,8	14,0	18,7	24,7	29,7	38,5	46,0	53,6	60,7	69,6	77,7	94,3	106,2	149,7	181,3	209,9	230,7	239,8	233,3	258,2	278,2	342,6	367,0	428,4	520,5	589,1	740,0	909,5	1.378,7	1.368,2	1.318,3	1.316,6	1.274,0	1.132,8	1.142,0	1.131,1	1.127,2	1.103,0	1.012,1	947,7	875,7	869,0
Densidade de TUP	telefones/1000 habitantes	0,1	0,1	0,1	0,2	0,2	0,3	0,3	0,4	0,5	0,5	0,6	0,6	0,7	0,8	1,1	1,3	1,5	1,6	1,7	1,6	1,7	1,8	2,2	2,3	2,7	3,2	3,6	4,5	5,5	8,1	8,0	7,5	7,3	6,9	6,0	6,0	5,9	5,9	5,7	5,2	4,8	4,4	4,3
Taxa de digitalização da rede local	%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27,9	35,5	45,8	56,1	67,8	73,2	84,6	92,5	97,2	98,3	98,7	99,4	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	99,9	-

Serviço Móvel																																												
Acesso Móvel Celular (SMC)	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	6,7	31,7	191,4	755,2	1.416,5	2.744,5	4.550,2	7.368,2	15.032,7	23.188,2	28.745,8	33.188,2	3.377,3	-	-	-	-	-	-	-	-			
Aceso Móvel Pessoal (SMP)	milhões	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,7	43,0	65,6	86,2	99,9	120,9	150,6	173,9	202,9	242,2	261,8	271,1	280,7	
Densidade Acesso Móvel Pessoal	acessos/100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,5	0,9	1,7	2,8	4,5	9,1	14,0	17,0	20,3	26,2	36,6	46,6	53,2	63,6	78,1	90,5	104,7	123,9	132,8	136,4	138,0

Serviço Móvel Especializado (SME)																																												
Acesso Móvel Especializado ²	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,1	6,2	7,9	20,1	20,8	21,4	23,8	82,2	193,8	358,6	429,8	429,9	430,0	431,0	668,6	927,5	1.330,5	1.844,3	2.508,3	3.337,1	4.133,0	3.868,3	3.630,0	2.717,9
Densidade de SME ³	acessos/100 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	0,1	0,2	0,5	0,8	1,0	0,9	0,9	0,9	1,3	1,8	2,6	3,5	4,6	6,1	7,4	3,0	2,7	2,0

Serviço Comunicação Multimídia (SCM)																																												
Acesso Fixo em Serviço ⁴	mil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	122,5	360,2	587,2	966,3	3.157,5	4.363,8	5.921,9	8.260,5	10.618,6	12.491,8	14.956,7	17.021,3	19.828,7	22.185,7	23.968,4
Densidade Acesso Fixo	acessos/1000 habitantes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,7	2,1	3,4	5,5	17,6	23,6	31,6	43,4	55,1	-	-	-	-	-	-
Densidade Acesso Fixo	acessos/100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15,7	19,7	21,5	25,4	28,3	33,3	35,6	36,5

TV por Assinatura																																												
Serviço de TV por Assinatura	mil assinaturas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	400,0	1.000,0	1.842,6	2.455,2	2.575,5	2.799,6	3.426,2	3.607,0	3.553,8	3.596,3	3.851,1	4.176,4	4.579,4	5.348,6	6.320,9	7.473,5	9.769,0	12.744,0	161.88,9	18.019,7	19.574,1
Densidade de TV por Assinatura	assinaturas/100 domicílios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,1	2,6	4,7	6,0	6,2	6,5	7,7	8,0	7,7	7,6	7,9	8,3	8,9	10,2	11,7	12,9	16,6	21,2	27,2	28,9	29,8

Radiodifusão																																													
Geradores de TV	estações	ND	ND	ND	ND	ND	ND	113	118	119	126	129	133	141	162	180	192	235	235	238	255	257	257	257	257	259	259	259	266	274	366	427	441	449	462	478	481	492	498	512	514	519	541	542	
Retransmissoras de TV		ND	ND	ND	ND	ND	ND	300	369	1.640	1.670	1.773	4.656	4.964	5.177	5.434	5.530	5.590	5.760	5.797	5.997	6.142	6.216	6.462	6.755	7.749	7.945	7.986	8.427	8.677	8.841	9.638	9.787	9.878	9.816	9.897	9.993	10.044	10.208	10.403	10.506	10.471	10.513	11.308	
Rádios FM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	225	266	320	369	413	459	511	591	675	816	1.144	1.135	1.140	1.235	1.247	1.247	1.247	1.265	1.285	1.290	1.291	1.297	1.345	1.622	2.025	2.149	2.223	2.320	2.600	2.678	2.732	2.903	3.064	3.125	3.162	3.180	3.208	
Rádios OM		ND	ND	ND	ND	ND	ND	970	1.009	1.040	1.089	1.160	1.187	1.214	1.274	1.312	1.362	1.528	1.529	1.532	1.563	1.571	1.571	1.573	1.575	1.576	1.576	1.576	1.578	1.588	1.632	1.682	1.697	1.707	1.708	1.711	1.718	1.749	1.773	1.784	1.785	1.783	1.781	1.781	
Rádios OC		ND	ND	ND	ND	ND	ND	35	39	39	39	37	37	35	33	30	30	33	33	33	33	33	33	32	32	35	64	64	65	64	64	62	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66	62
Rádios OT		ND	ND	ND	ND	ND	ND	105	105	104	99	98	94	90	88	85	82	84	85	83	83	83	82	82	80	80	80	80	80	80	78	76	75	75	75	75	75	75	74	74	74	74	74	74	73
Rádios Comunitárias		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	980	1.625	1.932	2.207	2.443	2.734	3.154	3.386	3.897	4.150	4.409	4.514	4.613	4.650	

¹Dados referentes às concessionárias e autorizadas do STFC

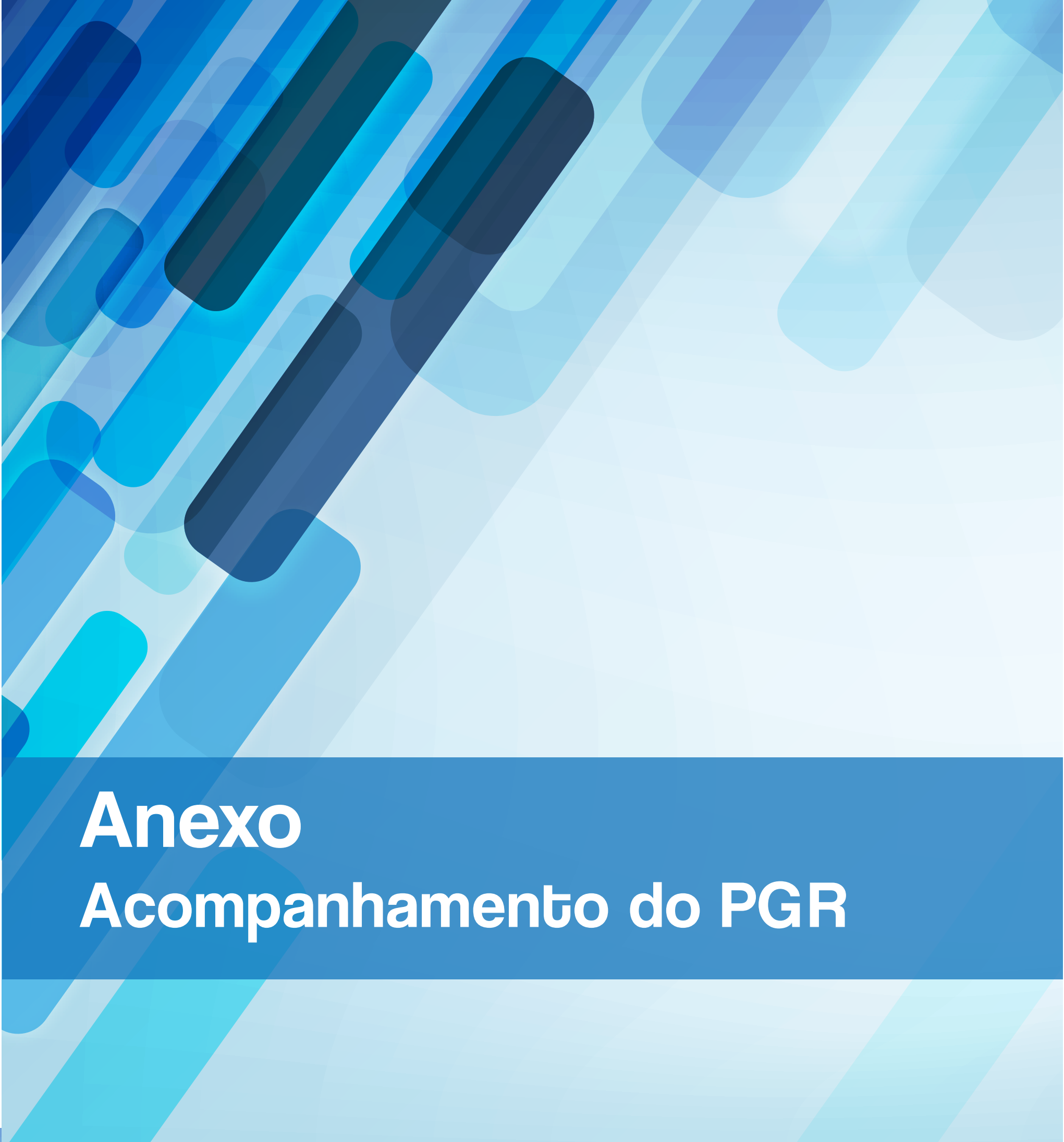
²Dados alterados, em 2009, devido à revisão de sistema

³Dados calculados com base na população de municípios atendidos por SME

⁴Dados alterados, em 2012, em razão de depuração da base de dados e exclusão de acessos de outros serviços como SLE, SRTT, etc







Anexo

Acompanhamento do PGR



37 ações

propostas para atendimento ao Plano Geral
de Atualização da Regulamentação das
Telecomunicações no Brasil



48 projetos

concluídos entre 2008 e 2014



28 resoluções

aprovadas desde o início da
vigência do PGR



12 projetos

serão avaliados para inclusão na
agenda regulatória da Anatel

Anexo - PGR

Acompanhamento do PGR

Aprovado no final de 2008, por meio da Resolução 516, o Plano Geral de Atualização da Regulamentação das Telecomunicações no Brasil (PGR) foi estruturado para estabelecer uma agenda para as atividades da Anatel, de modo a proporcionar previsibilidade e segurança jurídica à regulação do setor.

Desde 2008, avanços importantes – da alteração do Plano Geral de Outorgas às licitações de importantes faixas de radiofrequências – foram alcançados a partir dos objetivos, propósitos e ações estabelecidos no PGR, conforme indicado nas próximas páginas.

Com a reestruturação da Anatel, em 2013, foi criada uma área responsável por monitorar a atuação da Agência e do mercado de telecomunicações, avaliando as tendências e oportunidades para o setor, com o objetivo de propor o posicionamento estratégico da Anatel, por meio da elaboração do acompanhamento e da avaliação da execução do Plano Estratégico da Agência.

O Plano está previsto para ser aprovado no primeiro trimestre de 2015 e abrangerá temas institucionais e regulatórios. Após a aprovação do Plano, será elaborada Agenda Regulatória, que será submetida à realização de consulta pública. Os projetos/instrumentos previstos no PGR e ainda não concluídos serão avaliados quanto à oportunidade e conveniência de inclusão na Agenda Regulatória da Anatel, que após aprovada, substituirá o PGR.

A tabela a seguir apresenta as ações desenvolvidas pela Anatel em atendimento ao PGR, bem como os projetos a elas associados.

Ações

Projetos

1	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
2	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)
		Atualização do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ-STFC)
		Elaboração do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (PGMQ-SCM)
		Pesquisa de satisfação dos usuários do STFC, do SMP e dos serviços de TV por Assinatura
3	Atualização do Plano Geral de Outorgas (PGO), com foco nos grupos que possuam controle de Concessionária Local do STFC	Regulamentos de Atendimento, Cobrança e Oferta
		Revisão do Plano Geral de Metas de Qualidade de TV por Assinatura (PGMQ-TV por Assinatura)
4	Revisão dos Contratos de Concessão	Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO)
		Revisão da Norma para unificação das tarifas e preços do STFC praticados nos setores consolidados pelo PGO
		Alteração do Regulamento do STFC
		Plano de Metas de Universalização II (PMU II)
		Elaboração do Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II)
		Elaboração do PGMU III
		Revisão do Regulamento sobre Bens Reversíveis
		Revisão dos Contratos de Concessão
		Revisão do Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice)

Ações		Projetos
5	Regulamentação do STFC	Alteração do Regulamento do STFC Ampliação das Áreas Locais do STFC Revisão da Norma para unificação das tarifas e preços do STFC praticados nos setores consolidados pelo PGO Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO) Revisão da Proposta de Regulamento sobre Divulgação de Listas de Ass. 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
6	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
7	Regulamentação do Plano Geral de Autorizações do SMP	Alteração do Plano Geral de Autorizações do SMP (PGA-SMP)
8	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 3,5 GHz Edital/licitação da faixa de 2,5 GHz Outorga da faixa de 450-470 MHz

Ações

Projetos

9	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)
10	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 e Bit Stream</i>) e de plataforma	Implementação do Modelo de Custos Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)
11	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)
12	Regulamentação de uso de radiofrequências de forma a permitir 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 3,5 GHz Edital/licitação da faixa de 2,5 GHz Outorga da faixa de 450-470 MHz

Ações

Projetos

13	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) Revisão do PGMQ de TV por Assinatura
14	Regulamentação do Serviço Móvel Global por Satélite (SMGS)	Atualização da regulamentação do SMGS e elaboração do Regulamento de Numeração do SMGS
15	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
16	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
17	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
18	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

Ações

Projetos

19	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
20	Regulamentação do SCM	Elaboração do Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (PGMQ-SCM) Elaboração do Regulamento de Numeração do SCM Elaboração do Regulamento de Remuneração de Redes do SCM Revisão do Regulamento do SCM
21	Revisão do Plano Geral de Metas para a Universalização	Plano de Metas de Universalização II (PMU II) Elaboração do Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II) Elaboração do PGMU III
22	Separação Funcional, Separação Empresarial e Separação Estrutural	Elaboração do Plano Geral de Metas de Competição (PGMC)
23	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

A tabela abaixo relaciona os projetos concluídos entre 2008 e 2014

Projeto		Descrição
1	Alteração do Plano Geral de Outorgas (PGO)	Por meio do Decreto 6.654/2008, foi efetivada a alteração que permitiu a atuação de grupos que contenham concessionárias em mais de uma região do PGO, estabelecendo, para esses grupos, obrigações adicionais.
2	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.
3	Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST)	Por meio da Resolução 532/2009, a Anatel aprovou a Revisão da Norma para Cálculo do Índice de Serviços de Telecomunicações Aplicado no Reajuste e Atualização de Valores Associados à Prestação dos Serviços de Telecomunicações. A metodologia para determinação do IST baseia-se em uma cesta ponderada de índices existentes, definida a partir da participação percentual de cada despesa na estrutura de Despesas de Referência definida na Norma.
4	Elaboração da Norma sobre Metodologia de Cálculo do Custo Médio Ponderado de Capital	O projeto foi concluído com a publicação da Resolução 535/2009, que aprovou a Norma da Metodologia de Estimativa do Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC – também conhecido pela sigla WACC, do inglês <i>Weighted Average Cost of Capital</i>). A Norma deve ser adotada no cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais das prestadoras de serviços de telecomunicações.
5	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 foi apreciada pelo Conselho Consultivo e encaminhada ao Ministério das Comunicações, que solicitou à Anatel reavaliação em função do PGMU III.

Projeto

Descrição

6	Plano de Ação Pró-Usuários	Aprovado por meio da Portaria 1.160/2010, o Plano de Ação Pró-Usuários tem como objetivo principal aperfeiçoar e ampliar, no âmbito da Anatel, os esforços para a proteção dos direitos do consumidor por meio de política específica que promova o fortalecimento da cultura interna em prol do consumidor, as parcerias com instituições, a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório.
7	Destinação da Faixa de 3,5 GHz	A Resolução 537/2010 republicou, com alterações, o Regulamento sobre Condições de Uso da Faixa de Radiofrequências de 3,5 GHz. Com a decisão da Anatel, essa faixa poderá ser explorada também para a prestação de serviços móveis e não apenas para os serviços de telefonia fixa e de comunicação multimídia. Além disso, a subfaixa de 3.400-3.410 MHz poderá ser usada por órgãos ou entidades da Administração Pública direta ou indireta – Federal, Estadual ou Municipal – para a prestação do Serviço Limitado Privado a fim de promover a inclusão digital.
8	Elaboração do Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II)	Por meio da Resolução 539/2010, a Anatel aprovou o Regulamento do Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU II), que estabeleceu a troca de metas de postos de serviços de telecomunicações (PSTs) urbanos por <i>backhaul</i> .
9	Destinação da Faixa de 2,5 GHz	Pela Resolução 544/2010, a faixa de 2,5 GHz foi destinada para os serviços Móvel Pessoal, de Comunicação Multimídia, Limitado Privado, Telefônico Fixo Comutado e de TV por Assinatura via MMDS, possibilitando a oferta de banda larga móvel.
10	Alteração do Regulamento Técnico para Emissoras de Radiodifusão Sonora em FM	A alteração foi aprovada por meio da Resolução 546/2010. Na elaboração do documento, foram consideradas as adaptações decorrentes de recomendações da União Internacional de Telecomunicações (UIT) e a necessidade de compatibilizar estudos de viabilidade técnica que envolvam simultaneamente emissoras do Serviço de Radiodifusão Sonora em Frequência Modulada (FM) e estações de Radiodifusão Comunitária (RadCom).
11	Revisão da Norma para unificação das tarifas e preços do STFC praticados nos setores consolidados pelo PGO	A Norma para Unificação das Tarifas e Preços do Serviço Telefônico Fixo Comutado Praticados nos Setores Consolidados pelo Plano Geral de Outorgas foi aprovada pela Resolução 547/2010. A Norma 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.

Projeto

Descrição

12	Elaboração do Regulamento do Uso Eficiente do Espectro	O Regulamento para Avaliação da Eficiência de Uso do Espectro de Radiofrequências foi aprovado pela Resolução 548/2010, que estabeleceu critérios para a avaliação da eficiência de uso do espectro para sistemas terrestres ponto-a-ponto e ponto-área, além de sistemas de satélites.
13	Revisão do Regulamento de Remuneração de Redes do SMP	Pela Resolução 549/2010, foi modificado o artigo 24 do Regulamento, que trata da determinação dos grupos detentores de Poder de Mercado Significativo (PMS) na oferta de interconexão em rede móvel em cada Região do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal.
14	Elaboração do Regulamento de Exploração de Rede Virtual no SMP	Pela Resolução 550/2010, a Anatel aprovou o Regulamento sobre Exploração de Serviço Móvel Pessoal por meio de Rede Virtual (RRV-SMP – também conhecido como MVNO, do inglês <i>Mobile Virtual Network Operator</i>), que estabelece critérios e procedimentos para a prestação do serviço por autorizados e credenciados, normatizando as relações entre os envolvidos no processo. O Regulamento permite a existência de maior número de ofertantes do serviço, com propostas inovadoras de facilidades, condições e relacionamentos com os usuários.
15	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 Resolução 551/2010 com o objetivo de estimular a entrada de novas empresas e a competição no setor. O novo Planejamento abrange todo o território nacional, sem limites ao número de outorgas dos serviços de TV a Cabo e de Distribuição de Sinais Multiponto Multicanal (MMDS), salvo em caso de indisponibilidade de radiofrequência.
16	Destinação da Faixa de 450-470 MHz	Aprovado pela Resolução 558/2010, o Regulamento sobre Canalização e Condições de Uso de Radiofrequências na Faixa de 450-470 MHz destinou essa faixa de frequências para a prestação dos serviços Telefônico Fixo Comutado, Móvel Pessoal e de Comunicação Multimídia, de modo a permitir provimento de acesso aos serviços de telefonia e de dados em banda larga, preferencialmente em áreas rurais, de baixa densidade populacional ou não atendidas por sistemas de telecomunicações.
17	Revisão dos Contratos de Concessão do STFC	A Resolução 559/2010 aprovou a alteração dos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades Local, Longa Distância Nacional e Longa Distância Internacional para o período 2011-2015. De acordo com a Resolução, os contratos poderão ser alterados em 2011, 2015 e 2020 para estabelecer novos condicionamentos e metas para a universalização e a qualidade. A assinatura dos contratos ocorreu em 30 de junho de 2011, data de publicação do Decreto 7.512/2011, que aprovou o Plano Geral de Metas para a Universalização (PGMU III).

Projeto

Descrição

18	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.
19	Ampliação das Áreas Locais do STFC	O novo Regulamento sobre Áreas Locais para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução 560/2011, tem como objetivo ampliar os critérios de definição de áreas locais, que passarão a abranger o conjunto de municípios pertencentes a uma região metropolitana ou região integrada de desenvolvimento que tenham continuidade geográfica e pertençam a um mesmo código nacional de área.
20	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 Resolução 574/2011, estabelece padrões de qualidade para o serviço, de forma a promover a progressiva melhoria da experiência do usuário em aspectos relacionados ao atendimento e ao desempenho das conexões de banda larga.
21	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 Resolução 575/2011, abrange a revisão do Plano Geral de Metas de Qualidade do SMP (PGMQ-SMP) e do Regulamento de Indicadores de Qualidade do SMP (RIQ-SMP). O RGQ-SMP trata da reestruturação do processo de avaliação de qualidade, em especial no tratamento de indicadores da qualidade percebida pelos usuários. Além disso, o RGQ-SMP passou a prever indicadores específicos voltados à aferição da qualidade de serviços de dados, inclusive quando prestados em banda larga.
22	Elaboração do PGMU III	O Plano Geral de Metas para a Universalização do STFC – aprovado pelo Decreto 7.512/2011 – 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.
23	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 Resolução 576/2011.

Projeto		Descrição
24	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.
25	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.
26	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.
27	Elaboração da Norma de Uso dos Canais Básicos de Utilização Gratuita	Após a edição da Lei 12.485/2011, as competências para regulamentar a programação dos canais de que trata a proposta de Norma foram transferidas para a Agência Nacional do Cinema (Ancine), exceto no caso do canal universitário – tratado pelo Regulamento do SeAC.
28	Revisão do Regulamento do Serviço de TV a Cabo	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), esse projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel.
29	Revisão do Regulamento do Serviço DTH	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), esse projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel.
30	Revisão do Regulamento do Serviço Especial de Televisão por Assinatura (TVA)	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), esse projeto foi arquivado por deliberação do Conselho Diretor da Anatel.
31	Concessão de Outorga para os Serviços de TV a Cabo	Devido ao novo marco legal estabelecido por meio da Lei 12.485/2011, Lei do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), não serão mais expedidas concessões para a prestação do serviço de TV a Cabo.

Projeto		Descrição
32	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 Resolução 583/2012, tem como objetivo incluir critérios técnicos para a instalação e a operação de estações de televisão digital.
33	Revisão do Regulamento do Acesso Individual Classe Especial (Aice)	Aprovado pela Resolução 586/2012, 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.
34	Edital / licitação da faixa de 2,5 GHz	Após a elaboração do Edital 4/2012 - PVCP/SPV, 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.
35	Outorga da faixa de 450-470 MHz	
36	Revisão do Regulamento de Sanções Administrativas	O Regulamento, aprovado pela Resolução 589/2012, 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.
37	Revisão do Regulamento de Exploração Industrial de Linha Dedicada (EILD)	A Revisão do Regulamento de EILD, aprovada pela Resolução 590/2012, 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.
38	Revisão do Regulamento de Fiscalização	Aprovado por meio da Resolução 596/2012, 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.
39	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.

Projeto		Descrição
40	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 Resolução 605/2012, estabeleceu indicadores de qualidade percebida pelos usuários do serviço, além de outras obrigações das concessionárias para o período 2011-2015.
41	Elaboração de Regulamento do Serviço Limitado Privado	Aprovado pela Resolução 617/2013, o Regulamento simplificou o arcabouço regulamentar, agrupando vários serviços classificados como de interesse restrito em um único instrumento normativo.
42	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 Resolução 612/2013.
43	Elaboração do Regulamento sobre Atendimento Fora da Área de Tarifação Básica (FATB)	O Regulamento, aprovado pela Resolução 622/2013, disciplina as condições de atendimento rural para a prestação e a fruição de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.
44	Reestruturação da Anatel	Aprovado pela Resolução 612/2013, o novo Regimento Interno modernizou a estrutura administrativa da Agência e a adequou ao atual cenário de convergência tecnológica.
45	Revisão do Regulamento do SCM	A Resolução 614/2013 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.
46	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).
47	Alteração do Regulamento do STFC	O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução 615/2013, 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.
48	Revisão do PGMQ-TV por Assinatura	Conforme deliberação do Conselho Diretor, as informações e os estudos elaborados para a revisão do Plano Geral de Metas de Qualidade dos Serviços de TV por Assinatura serão utilizados na elaboração do Regulamento de Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – normativo que atualizará a regulamentação de qualidade com o objetivo de unificar os regulamentos de gestão de qualidade dos diversos serviços de telecomunicações.

Apesar dos esforços da Anatel, 12 projetos não foram concluídos.

Projeto	Comentários
1 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, o Conselho Diretor aprovou a revisão do certame, determinando que a área técnica revisse a minuta do Edital visando a realização de licitação de blocos de radiofrequências de abrangência local e regional na porção inferior da subfaixa de 3,5 GHz. No final de 2014, o Edital estava em estudo na área técnica.
2 Revisão de Proposta de Regulamento sobre Divulgação de Listas de Assinantes e de Edição e Distribuição de LTOG	A proposta, que visa disciplinar a edição e o fornecimento de Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita (LTOG) e a gratuidade do código 102, passou por Consulta Pública, teve as contribuições recebidas analisadas pela área técnica e recebeu parecer da Procuradoria Federal Especializada da Anatel. Ao final de 2014, o processo encontrava-se em análise na área técnica, para posterior envio ao Conselho Diretor.
3 Revisão do Regulamento de Controle de Bens Reversíveis	O processo está sendo tratado juntamente com a revisão dos contratos de concessão do STFC, que passou por consulta pública no segundo semestre de 2014.
4 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, foi realizada, em 2014, consulta pública sobre o assunto. No final do exercício, a área técnica estava analisando as contribuições recebidas.
5 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. A proposta de revisão já foi submetida a consulta pública e, no final de 2014, as áreas técnicas trabalhavam na versão final do Regulamento para envio à Procuradoria e, posteriormente, ao Conselho Diretor.
6 Elaboração do Regulamento de Interrupções Sistêmicas do STFC	Após conclusão de que seria oportuno e conveniente tratar no Regulamento não apenas 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, de modo a simplificar e unificar a regulamentação, a proposta voltou à área técnica para ajustes. No final de 2014, a proposta encontrava-se em análise e finalização na área técnica para posterior envio à Procuradoria e ao Conselho Diretor, para aprovação de consulta pública.

Projeto

Comentários

7	Alteração do PGA-SMP	Revisão do Plano Geral de Autorizações do Serviço Móvel Pessoal (PGA-SMP), considerando o conceito de Grupo Econômico.
8	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.
9	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.
10	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.
11	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. O tema foi tratado na elaboração do Plano Estratégico da Agência, resultando na iniciativa estratégica de implantar o Centro.
12	Elaboração do Regulamento de PD&I	Estabelecimento de diretrizes para fomento à pesquisa, ao desenvolvimento e à produção de tecnologia nacional em telecomunicações. O Regulamento proporá mecanismos para estimular a geração de inovação tecnológica em telecomunicações no País e investimentos em Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PD&I) por parte de instituições e fabricantes nacionais. No final de 2014, a proposta encontrava-se na área técnica para análise, juntamente com outras duas propostas relacionadas a pesquisa e desenvolvimento no setor de telecomunicações.



Agência Nacional de Telecomunicações
SAUS Qd. 6 Blocos C, E, F e H
CEP: 70070-940 - Brasília/DF



Ministério das
Comunicações

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA