

PESQUISA: QUALIDADE DA REDE TELEFÔNICA E COBERTURA 3G



Polyanna Carlos da Silva

Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores

PESQUISA - METODOLOGIA

- **Período:** 04 de março e 25 de abril de 2013
- **Trajetos:** 5 mil quilômetros de vias urbanas e estradas, passando pelas cidades Rio de Janeiro, Paraty, Rio das Ostras, Belo Horizonte, São Paulo, Salvador, Aracaju, Recife, Natal, Fortaleza, Londrina, Foz do Iguaçu, Curitiba, Florianópolis, Caxias do Sul e Porto Alegre.
- **Medição:** qualidade da rede telefônica e conexão 3G

PESQUISA - METODOLOGIA

- **Operadoras:** Oi, Tim, Claro e Vivo
- **Celulares:** 4 celulares Samsung Galaxy SII LTE, sendo cada um com um chip de uma das quatro operadoras testadas
- **Medição Rede Telefônica:** os celulares foram conectados, via porta USB, a um computador que, com ajuda de um programa, fazia cada um deles ligar para um número predeterminado em intervalos de dois minutos. Em paralelo, o programa também captava, através de um GPS, a localização onde cada ligação estava sendo feita.

PESQUISA - METODOLOGIA

- **Medição Conexão 3G:** utilizado o aplicativo de teste de velocidade Ookla Speedtest, num intervalo de 15 minutos enquanto o carro seguia pelas estradas.

Foram considerados três aspectos: download, upload e latência. As redes avaliadas foram a 3G (HSPA, HSPA+) e a GSM (EDGE e GPRS) em todas as operadoras.

Os resultados eram gravados no smartphone e enviados por e-mail para o laboratório. Junto com esses dados iam também as coordenadas geográficas captadas pelo GPS do celular.





PESQUISA – RESULTADOS

Rede Telefônica

- Foram realizadas 9.814 ligações, sendo 2.332 usando chip da Claro, 2.497 da Oi, 2.530 da Tim e 2.455 da Vivo.
- De todas as ligações realizadas, apenas 66% delas foram consideradas boas, ou seja, conseguimos manter a ligação por mais de 20 segundos. Os outros 34% foram de chamadas não concluídas, não realizadas por falta de sinal ou bloqueadas.

PESQUISA – RESULTADOS

Rede Telefônica

Operadora	Rio de Janeiro	São Paulo	Região Nordeste	Região Sul
	92%	83%	85%	74%
	91%	95%	78%	83%
	93%	96%	89%	76%
	96%	93%	82%	79%



Independência

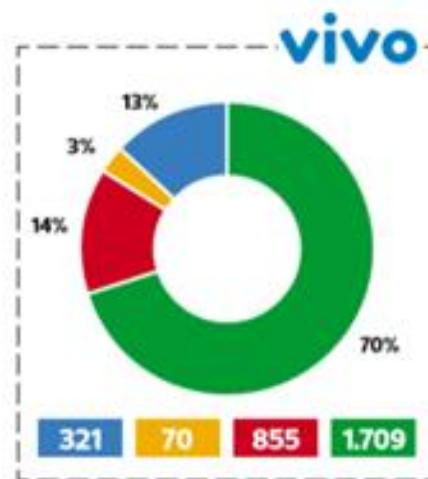
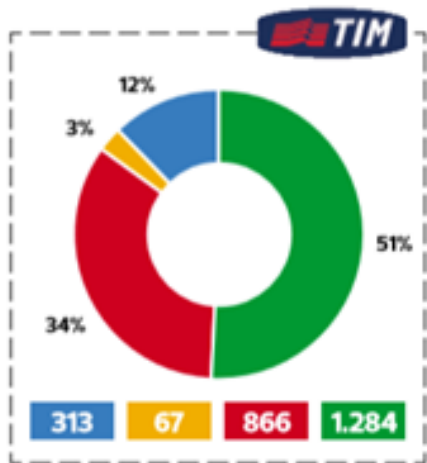
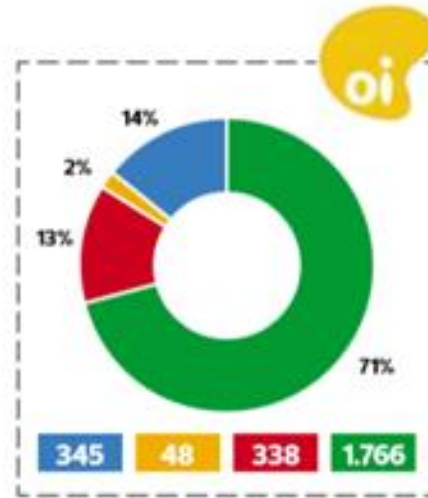
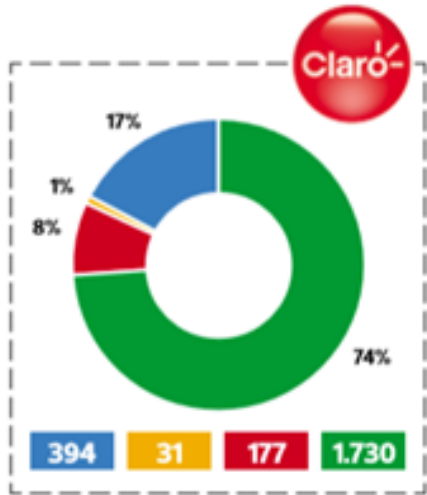
Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

**PROTESTE**
associação de consumidores

PESQUISA - RESULTADOS



- Tentativas feitas em áreas sem serviço.
- Ligações que caíram antes de completar 20 segundos.
- Ligações bloqueadas, ou seja, não completadas.
- Quantidade de ligações concluídas com êxito.

PESQUISA – RESULTADOS





Conexão 3G



PESQUISA – RESULTADOS

Conexão 3G

COBERTURA 3G POR OPERADORA

Média de cobertura por operadora			
	Cobertura 3G	Internet sem 3G	Sem cobertura
	33%	10%	57%
	48%	25%	27%
	41%	35%	24%
	51%	26%	23%

PESQUISA – RESULTADOS

Conexão 3G

VELOCIDADE MÁXIMA POR OPERADORA









	Max DL Speed	Max UL Speed	Min Latency
Claro	6937 kbit/s	1286 kbit/s	71 ms
Oi	1103 kbit/s	1193 kbit/s	56 ms
TIM	7152 kbit/s	2321 kbit/s	33 ms
Vivo	7269 kbit/s	1744 kbit/s	60 ms



PESQUISA – RESULTADOS

Conexão 3G









Região Sul

Medições				
Operadora	 Download	 Upload	 Latência	 Cobertura 3G
	1.477 kbit/s	452 kbit/s	425 ms	23%
	526 kbit/s	173 kbit/s	701 ms	32%
	752 kbit/s	164 kbit/s	583 ms	20%
	853 kbit/s	405 kbit/s	622 ms	27%

PESQUISA – RESULTADOS

Conexão 3G




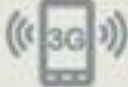




Belo Horizonte e Rio de Janeiro

Medições				
Operadora	 Download	 Upload	 Latência	 Cobertura 3G
	1.494 kbit/s	335 kbit/s	625 ms	29%
	565 kbit/s	142 kbit/s	600 ms	55%
	1.576 kbit/s	476 kbit/s	385 ms	44%
	1.723 kbit/s	503 kbit/s	601 ms	50%

PESQUISA – RESULTADOS

Conexão 3G









São Paulo

Medições				
Operadora	 Download	 Upload	 Latência	 Cobertura 3G
	3.453 kbit/s	754 kbit/s	134 ms	36%
	680 kbit/s	178 kbit/s	228 ms	64%
	1.175 kbit/s	362 kbit/s	360 ms	65%
	1.549 kbit/s	413 kbit/s	939 ms	57%

PESQUISA – RESULTADOS

Conexão 3G

Região Nordeste

Medições				
Operadora	 Download	 Upload	 Latência	 Cobertura 3G
	1.141 kbit/s	626 kbit/s	375 ms	45%
	527 kbit/s	157 kbit/s	363 ms	32%
	942 kbit/s	234 kbit/s	559 ms	36%
	1.811 kbit/s	598 kbit/s	948 ms	68%

PESQUISA – CAMPANHA

Lançamento dia 23/07/2013



DO 3G PERDIDO. E É PROVÁVEL QUE VOCÊ TAMBÉM ESTEJA.

A PROTESTE - Associação de Consumidores viajou pelo Brasil inteiro e descobriu que a cobertura 3G dos celulares é muito ruim, inclusive nas principais estradas do país. Não dá para aceitar uma situação dessas, considerando quanto nós pagamos por esses planos.

Por isso, a PROTESTE está iniciando uma campanha para conseguir a reparação dos danos causados aos consumidores. Para começar, ela precisa de sua ajuda: conte-nos a sua experiência com a cobertura 3G. O seu relato é muito importante. Ele vai nos ajudar a exigir das operadoras as providências que devem ser tomadas para que, finalmente, possamos todos encontrar o sinal perdido.

USE O FORMULÁRIO ABAIXO PARA RELATAR A SUA EXPERIÊNCIA COM O 3G

Insira seu nome

Insira seu e-mail

Insira seu telefone

1 - Você está satisfeito com a cobertura 3G do seu celular?
 SIM NÃO

2 - Em média, ao tentar acessar a internet 10 vezes, quantas você consegue?
 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3 - Quando consegue acessar, considera a internet no seu celular rápida?
 SIM NÃO

41047 Respostas

CLIQUE NO BOTÃO AO LADO PARA ENVIAR

Enviar Formulário

PESQUISA – CAMPANHA

Relatório Prévio:

- **20.337 participações**
- **92% dos usuários afirmaram não estar satisfeitos com a cobertura 3G oferecida por sua operadora**
- **Mais da metade (55%) disse que, ao realizar dez tentativas de acesso à Internet, não obteve sucesso nem na metade delas.**

MANIFESTAÇÃO

Realizada no dia 10/09/2013 em parceria com a UGT – União Geral dos Trabalhadores



MANIFESTAÇÃO

Realizada no dia 10/09/2013 em parceria com a UGT – União Geral dos Trabalhadores



MANIFESTAÇÃO

Entregue Ofício apontando os principais problemas e reivindicações das Entidades. Cópias foram enviadas ao Ministério Público Federal, Tribunal de Contas da União e Ministério das Comunicações

Entre os problemas do setor estão:

- descumprimento de metas estabelecidas para o serviço de telefonia fixa, móvel e banda larga por todas as principais operadoras, conforme foi divulgado pela Anatel, com reflexos dramáticos na má qualidade dos serviços comercializados;
- os resultados da pesquisa de satisfação realizada pela Anatel e divulgada no primeiro semestre deste ano reforçam a degradação dos serviços e acervo de bens relativos aos contratos de concessão de telefonia fixa, especialmente dos telefones de uso público.

MANIFESTAÇÃO

- o resultado da pesquisa realizada pela PROTESTE, divulgada no último mês de agosto, demonstrou que a tecnologia 3G, apesar de comercializada em larga escala, não apresenta a cobertura compatível com as vendas, resultando em propagandas enganosas;
- a insuficiência de infraestrutura de suporte dos serviços móveis, em descompasso com o crescimento da demanda pelos serviços de comunicação de dados;
- demora na conclusão dos Processos por Descumprimento de Obrigações (PADOs) e a falta de ações de planejamento para induzir investimentos;
- a perda de bilhões de reais por conta da alienação ilegal de bens vinculados aos contratos de concessão, em forte prejuízo para os investimentos necessários para o setor de telecomunicações;
- a concentração dos principais mercados de serviços de telecomunicações nas mãos dos quatro maiores grupos econômicos que atuam no país: VIVO, OI, TELMEX e TIM.

MANIFESTAÇÃO

Reivindicações

- As entidades pedem que seja estabelecida uma agenda ampla de diálogo com as entidades de defesa do consumidor para solucionar os problemas que mantêm o setor como campeão de reclamações;
- que sejam proibidas e penalizadas as vendas indiscriminadas de serviços, sem que as operadoras tenham reais condições de atender a demanda;
- que sejam adotadas medidas concretas para promover a revisão tarifária dos serviços relativos à telefonia fixa, bem como às tarifas de interconexão, nos termos do art. 38, da Lei 12.485/2011;

MANIFESTAÇÃO

- que o Plano Geral de Metas de Competição seja implantado efetivamente, para minimizar o poder de mercado significativo das principais operadoras, viabilizando a competição. Desta forma, o consumidor poderia se beneficiar com redução de preços e tarifas e melhoria na qualidade dos serviços;
- que sejam tomadas medidas para garantir a banda larga de qualidade e tratamento ao serviço de comunicação de dados, denominado pela agência de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM), nos termos do que está expresso no art. 65, da Lei Geral de Telecomunicações (LGT);
- Regulamentos de Gestão de Qualidade se apliquem aos planos com franquias, tanto do serviço fixo quanto dos serviços móveis, inclusive a comunicação de dados (banda larga) para acabar o desrespeito ao art. 3º, da LGT.

**Obrigada pela
Atenção!**

PROTESTE
associação de consumidores



Independência

Proximidade

Excelência

Sempre
defendendo você.

PROTESTE
associação de consumidores