

### 3 A empresa e o Contexto do Problema:

#### 3.1. Telemar

Em 04 de junho de 2001, a Tele Norte Leste Participações S/A, empresa controladora das 16 companhias estaduais prestadoras de serviços de telefonia fixa, recomendou estudo visando a reorganização societária dessas empresas, a ser efetivada através da incorporação, pela Telecomunicações do Rio de Janeiro S/A - Telerj, das demais operadoras.

As incorporações foram aprovadas nas assembleias gerais realizadas em 02 de agosto de 2001, com a aprovação pelas respectivas assembleias gerais de acionistas das empresas envolvidas. Subseqüentemente, em 21 de setembro de 2001, os acionistas da "nova" Telerj aprovaram em assembleia geral extraordinária a mudança do nome da empresa para Telemar Norte Leste S/A.

Em 24 de setembro de 2001, a nova empresa fez sua estréia no mercado, com o início de negociação de suas ações na BOVESPA, sob o código TMAR.

Os contratos de concessão autorizam a Companhia a prestar serviços de telefonia fixa em dezesseis estados das regiões Norte, Nordeste e Sudeste do Brasil, com exceção de uma pequena área do estado de Minas Gerais, onde a Companhia de Telecomunicações do Brasil Central, que não fazia parte do Sistema Telebrás, continua a operar de forma independente. Os estados da Região ocupam uma área de 5,4 milhões de km<sup>2</sup>, representando 64% da área total do país, e geram aproximadamente 39% do produto interno bruto do Brasil. Os estados da Região têm aproximadamente 92 milhões de habitantes, ou 55% da população total do Brasil. Existem na Região 102 municípios com população acima de 100 mil habitantes. Em 1998, a renda per capita da Região era de aproximadamente US\$ 3.000 por ano, variando de US\$ 1.400 no Estado do Piauí a US\$ 6.330 no Estado do Rio de Janeiro.

Os serviços de telefonia fixa prestados pela Companhia compreendem serviços locais, inclusive instalação, assinatura mensal, chamadas locais, ligações

a cobrar e serviços complementares, telefones públicos, chamadas de linhas fixas para telefones celulares, serviços de longa distância intra-estaduais nos estados da Região, serviços de longa distância interestaduais entre os estados da Região, utilização da rede da Companhia por parte de outros provedores de serviços de telefonia, serviços de rede de transporte, abrangendo o aluguel de linhas exclusivas digitais e analógicas a clientes corporativos, provedores de serviços de telecomunicações e provedores de serviços na Internet, inclusive a oferta de soluções completas de Protocolo de Internet e outras soluções de plataforma de dados, serviços de transmissão de dados e outros serviços.

A Telemar é uma empresa prestadora de serviços de Telecomunicações que atua em todo território nacional e presta serviços de voz e dados para um público que varia desde o cliente residencial até grandes instituições bancárias e até mesmo outra operadora de telecomunicações. Para atender a esta gama de clientes houve a necessidade de se segmentar a Telemar em duas superintendências:

- Superintendência Varejo: Atende todo mercado residencial de telefonia fixa, Telefone para uso público e internet banda larga.

- Superintendência Corporativa: Unidade focada no mercado empresarial e corporativo.

A Telemar fechou 2005 com aproximadamente 14,1 bilhões de reais de receita líquida sendo 4,9 bilhões provenientes do mercado corporativo e 9,2 bilhões do mercado varejo. A receita líquida proveniente do Telefone para Uso Público ficou em 0,7 bilhões equivalendo a 7,6% da receita líquida da superintendência Varejo.

### **3.2. Anatel**

A Agência Nacional de Telecomunicações é uma autarquia especial criada para regular os serviços de telecomunicações prestados em todo território nacional. Seguem suas principais atribuições:

- Implementar a política nacional de telecomunicações;
- Propor a instituição ou eliminação da prestação de modalidade de serviço no regime público;
- Propor o Plano Geral de Outorgas;

- Propor o plano geral de metas para universalização dos serviços de telecomunicações;
- Administrar o espectro de radiofrequências e o uso de órbitas;
- Compor administrativamente conflitos de interesses entre prestadoras de serviços de telecomunicações;
- Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários;
- Atuar no controle, prevenção e repressão das infrações de ordem econômica, no âmbito das telecomunicações, ressalvadas as competências legais do Cade;
- Estabelecer restrições, limites ou condições a grupos empresariais para obtenção e transferência de concessões, permissões e autorizações, de forma a garantir a competição e impedir a concentração econômica no mercado;
- Estabelecer a estrutura tarifária de cada modalidade de serviços prestados em regime público;

### **3.2.1. PGMU – Plano Geral de Metas de Universalização**

O Plano estabelece as metas para a progressiva universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado no regime público, a serem cumpridas pelas concessionárias do serviço. Para efeito deste trabalho serão citadas apenas as metas relacionadas com o Telefone para Uso Público – TUP (popularmente conhecido como “orelhão”). Seguem alguns conceitos que ajudarão a entender os termos utilizados na descrição das metas:

- Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia;
- Telefone de Uso Público (TUP) é aquele que permite, a qualquer pessoa, utilizar, por meio de acesso de uso coletivo, o Serviço Telefônico Fixo Comutado, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora;

- Localidade é toda a parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado permanente de habitantes, caracterizada por um conjunto de edificações, permanentes e adjacentes, formando uma área continuamente construída com arruamentos reconhecíveis, ou disposta ao longo de uma via de comunicação, tais como Capital Federal, Capital Estadual, Cidade, Vila, Aglomerada Rural e Aldeia;

### **3.2.2. Metas do TUP:**

A partir de primeiro de janeiro de 2006, nas localidades com STFC com acessos individuais, as concessionárias deverão ter ativado TUPs em quantidades que assegurem que a densidade de TUPs, por setor do PGO (Plano Geral de Outorgas) seja igual ou superior a 6,0 TUPs/1000 habitantes. No caso da Telemar a área sob sua responsabilidade é a região I do PGO que é constituída pelas seguintes unidades federativas: Rio de Janeiro; Minas Gerais; Espírito Santo; Bahia; Sergipe; Alagoas; Rio Grande do Norte; Pernambuco; Paraíba; Ceará; Maranhão; Piauí; Pará; Amapá; Roraima e Amazônia.

A ativação dos TUPs deve ocorrer de forma que, em toda a localidade, inclusive nas áreas de urbanização precária, existam, distribuídos territorialmente de maneira uniforme, pelo menos três TUPs por grupo de mil habitantes.

A partir de 1o de janeiro de 2006, nas localidades com STFC com acessos individuais, as Concessionárias devem assegurar a disponibilidade de acesso a TUPs, na distância máxima de trezentos metros, de qualquer ponto dentro dos limites da localidade, observado o disposto na regulamentação.

Do total de TUPs em serviço, em cada localidade, no mínimo cinquenta por cento devem estar instalados em locais acessíveis ao público, vinte e quatro horas por dia, com capacidade de originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional, sendo que, pelo menos, metade destes deve, adicionalmente, ter capacidade de originar e receber chamadas de longa distância internacional.

Os TUPs devem permitir identificação visual pelo usuário da capacidade de originar e receber chamadas locais, de longa distância nacional e internacional;

Devem dispor de informações relativas a códigos de serviços públicos de emergência e de utilidade pública, nos termos da regulamentação.

### 3.3. Gênese do Problema

Em 1999 a Telemar iniciou o Plano de Antecipação de Metas (PAM) para que em 2002 recebesse a concessão para explorar o serviço de telefonia pessoal. O objetivo era antecipar as metas previstas para 2004 do Plano Geral de Metas de Universalização realizando-as em 2002, cumprindo assim a exigência imposta pela Anatel para receber a concessão do serviço de telefonia pessoal. A Telemar investiu pesado no PAM e conseguiu antecipar as metas lançando assim a empresa OI de telefonia celular. O desejo de assegurar o cumprimento das metas relacionadas à telefonia pública aliado à falta de tempo para uma análise aprofundada para localizar os TUPs, foi instalada uma grande quantidade de telefones públicos nas principais cidades do país sem critérios bem estabelecidos. Hoje a Telemar amarga altos custos para manter um número excessivo de telefones públicos, dos quais, mais de um terço apresentam prejuízo. Estima-se que haja sessenta e seis mil telefones públicos na região da Telemar acima da quantidade exigida pela Anatel. A quantidade de aparelhos com defeito, vandalizados e reclamações de usuários junto a Anatel é diretamente proporcional à quantidade de telefones instalados na planta. Hoje, um dos principais desafios da Unidade de Negócio Varejo é aumentar a rentabilidade do negócio de telefonia pública. O problema é identificar corretamente o TUP que poderá ser retirado para que não haja risco de multa por violar as metas de universalização da Anatel.