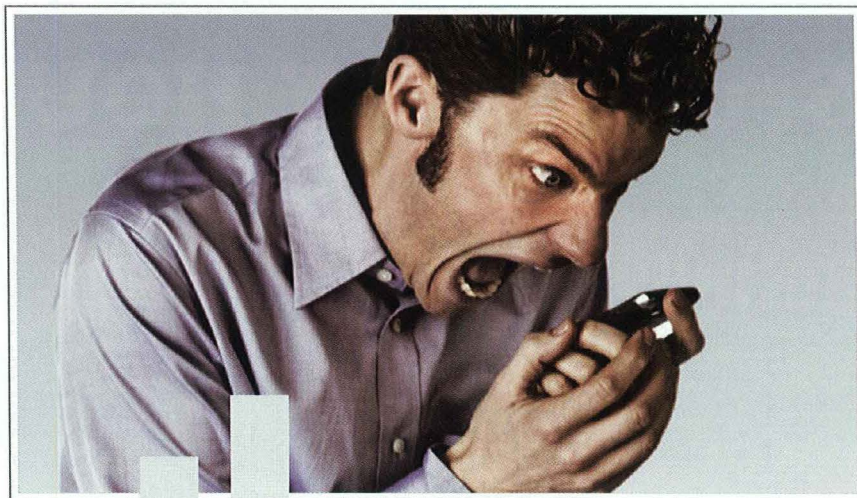
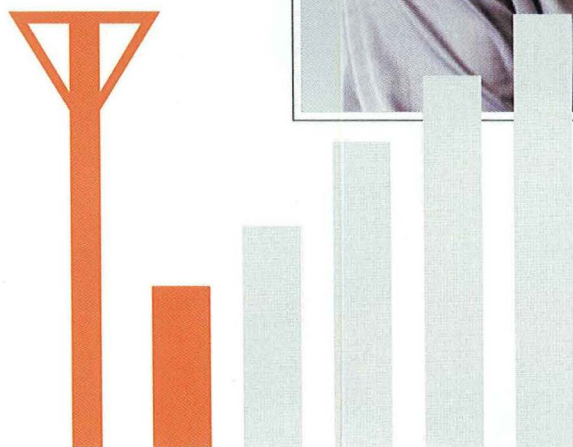


Haja paciência



Os serviços de telefonia móvel e de transmissão de dados no Brasil vêm se degradando há anos e hoje encontram-se em estado lastimável. Frente a essa situação, a Anatel se mostrou omissa e só agiu no final do mês passado por conta da avalanche de reclamações dos usuários.

Algo estranho a ser ressaltado nessa questão foi o fato da Anatel ter autorizado nos últimos dias a volta da comercialização de novos chips pelas operadoras, apenas onze dias após a proibição da venda de novas linhas. Segundo a agência reguladora, as empresas se comprometeram a redirecionar recursos para melhorar os serviços e "em quatro meses" o consumidor sentirá o efeito.

É difícil acreditar que em quatro meses as operadoras de telefonia celular vão melhorar significativamente os serviços. Hoje são 256 milhões de aparelhos funcionando, ou tentando funcionar, em uma infraestrutura precária e a comercialização de novas linhas irá pressioná-la ainda mais. As empresas dizem que vão investir para minimizar os problemas de um sistema saturado e que ainda poderão atender a demanda adicional.



Dr. Marcos Cintra
Doutor em Economia pela Universidade Harvard (EUA)
Professor titular e vice-presidente da Fundação Getúlio Vargas.
mcintra@marcoscintra.org
www.marcoscintra.org



As operadoras conseguiram convencer a Anatel de que têm condições de receber novos clientes e a pergunta que fica é: como é que em tão pouco tempo elas vão ampliar suas bases operacionais para minimizar os péssimos serviços de celular e de internet para as atuais linhas e ainda dar condições adequadas para as que estão sendo comercializadas?

É um absurdo a situação ter chegado ao ponto que chegou. Nos últimos anos as operadoras induziram o aumento da demanda por serviços de telecomunicações sem que houvesse investimentos adequados para elevar a capacidade de atendimento.

Há anos elas vêm comercializando chips a baixo custo e oferecendo serviços ilimitados de internet e conversação a preços irrisórios. Por alguns centavos o usuário pode ficar horas falando em um aparelho celular. Em 2011 foram 115 minutos em média por mês, 34% a mais em comparação com 2010. Entre 2009 e 2011 o tráfego de voz cresceu 85% e entre 2009 e 2010 o fluxo de dados (internet) aumentou 112%.

Em 2011 foram vendidos no Brasil nove milhões de smartphones, aparelhos móveis que acessam a internet, e neste ano serão comercializados mais de quinze milhões deles. Até 2016 a internet através desses aparelhos deve ser multiplicada por 20.

No curto prazo não dá para fazer muita coisa em termos de melhoria nos serviços. Hoje a situação já está um caos e a combinação da expansão dos aparelhos "smarts" com os serviços ilimitados de voz e de dados vai exigir uma dose adicional de paciência dos usuários de serviços de telecomunicações no País.

É ótimo que haja oferta de aparelhos e serviços a baixo custo, mas é inadmissível a ineficiência das operadoras quando o usuário precisa se comunicar ou obter informações. É uma irresponsabilidade, compactuada com a Anatel, a indução da demanda pelas empresas frente aos medíocres serviços que elas oferecem. Isso é zombar do cliente.

