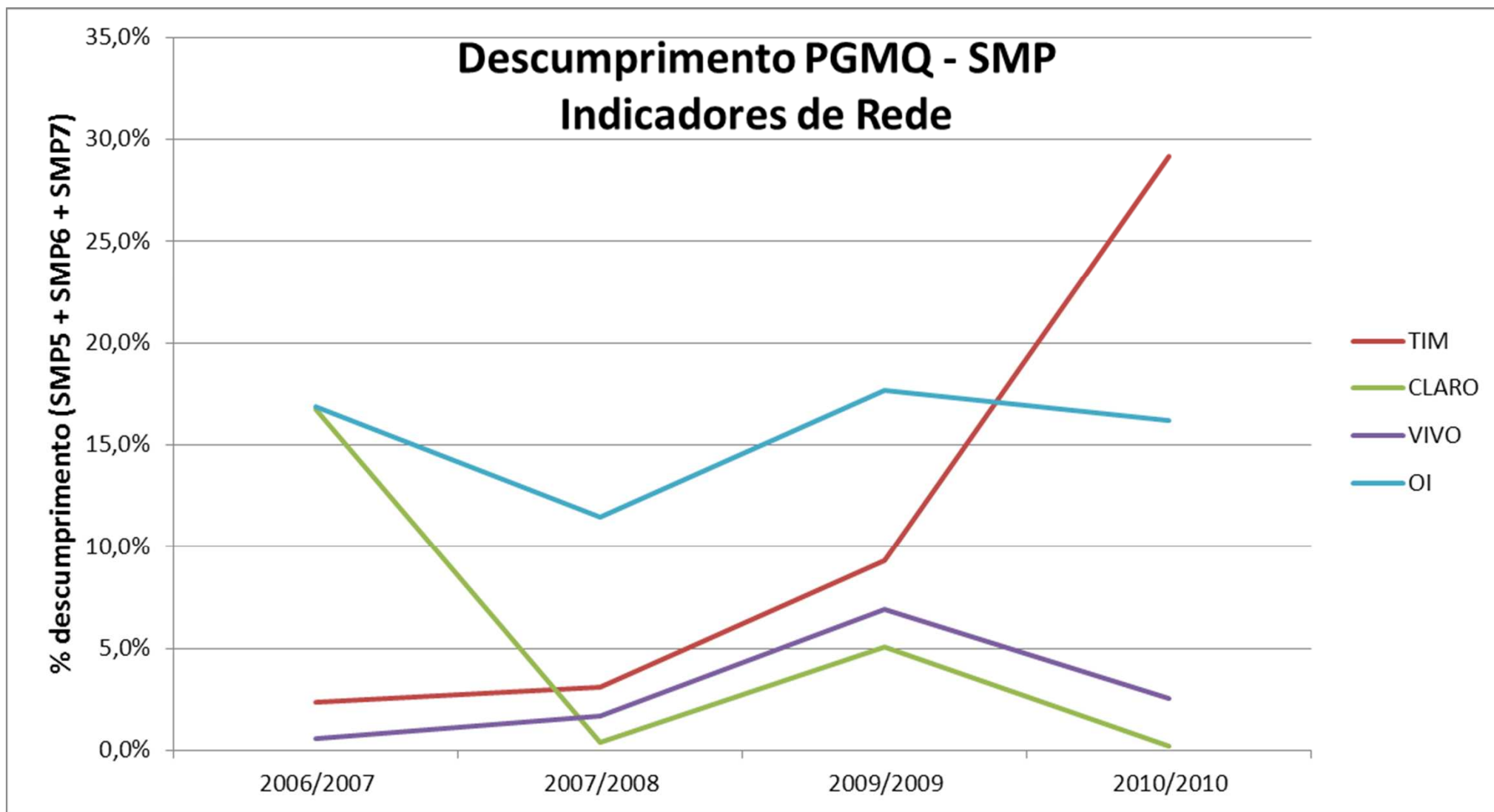




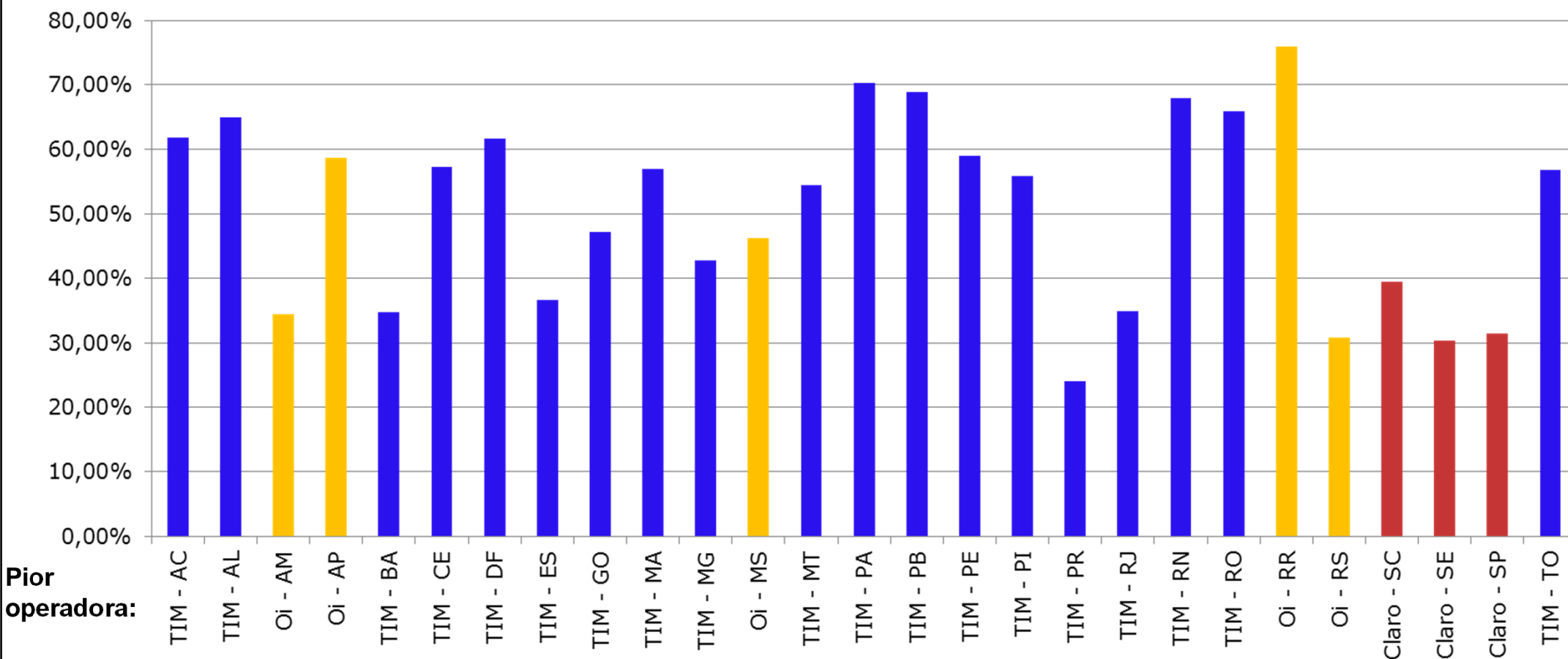
Problemas na prestação do SMP e medidas adotadas para solução







Diferença percentual entre a pior operadora e a média das demais



- A TIM tem a pior média nacional e é a pior operadora em 19 UFs;
- As UFs com maior número de reclamações por acesso são RJ, MG, DF, PE e GO.
- Consideraram-se reclamações sobre completamento e reparo registradas na Anatel no período de janeiro de 2011 a junho de 2012.



Suspensão de Vendas:



Estados Afetados:

Santa Catarina

Sergipe

São Paulo

Vigente a partir de 23/07/2012.

**Suspensão de Vendas:****Estados Afetados:**

Amazonas

Amapá

Mato Grosso do Sul

Roraima

Rio Grande do Sul

Vigente a partir de 23/07/2012.



Suspensão de Vendas:



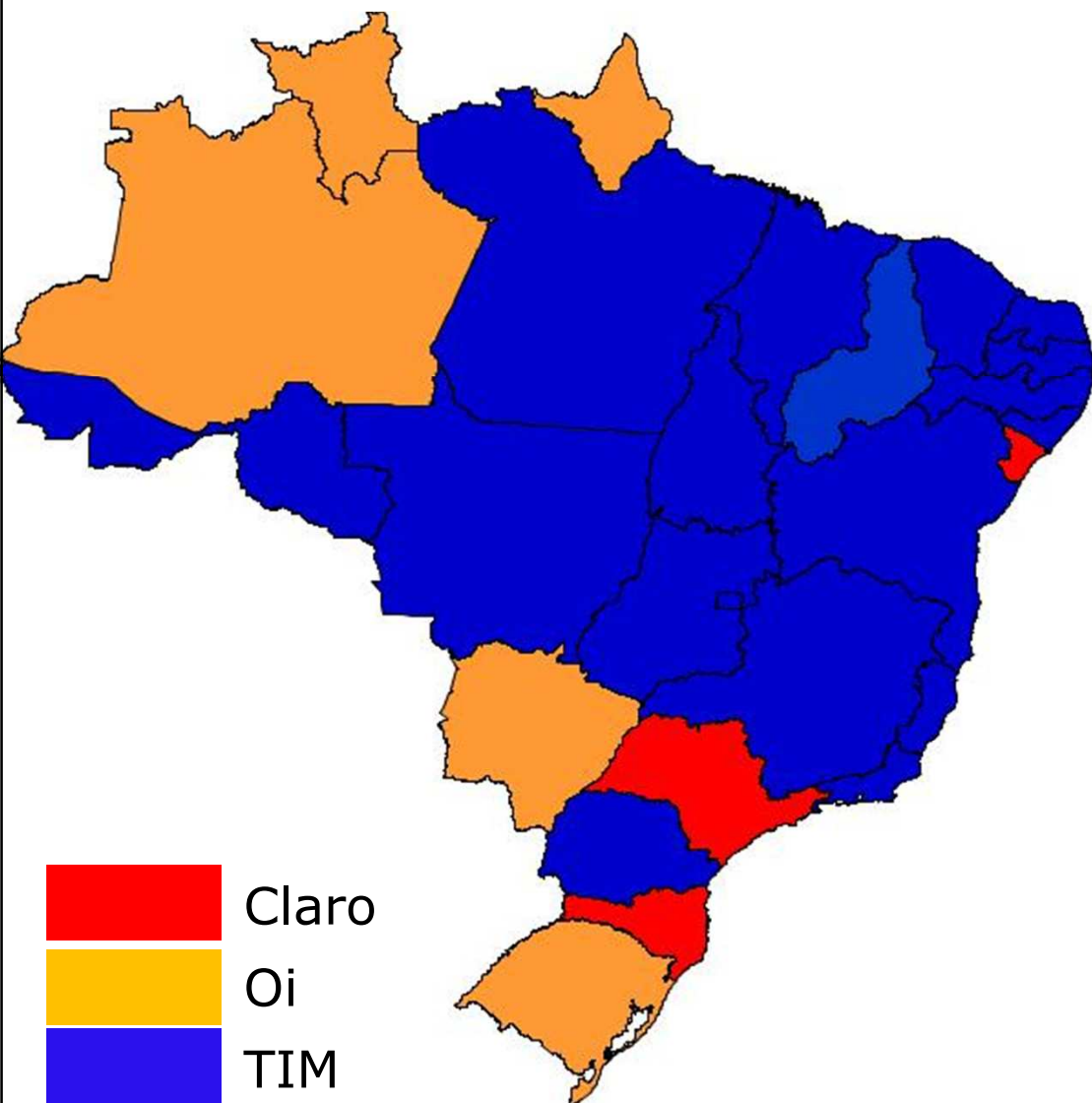
UFs Afetadas:

Acre	Pará
Alagoas	Paraíba
Bahia	Pernambuco
Ceará	Piauí
Distrito Federal	Paraná
Espírito Santo	Rio de Janeiro
Goiás	Rio Grande do Norte
Maranhão	Rondônia
Minas Gerais	Tocantins
Mato Grosso	

Vigente a partir de 23/07/2012.



Suspensão de Vendas:



Plano Nacional de Ação de Melhoria da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP):

- As autorizadas **Claro, Oi, VIVO e TIM** têm que apresentar o Plano, detalhado por Estado, no prazo de até **30 dias**, contendo medidas capazes de garantir a qualidade do serviço e das redes de telecomunicações, em especial quanto ao completamento e à interrupção de chamadas e ao atendimento aos usuários. Novas vendas só serão permitidas após análise e aprovação, pela Anatel, do Plano apresentado.
- As prestadoras **VIVO, CTBC e SERCOMTEL** não foram proibidas de comercializar em nenhum Estado, mas também deverá apresentar o Plano de Ação de Melhoria em suas áreas de atuação.
- Caso alguma prestadora descumpra a determinação da Anatel, estará sujeita ao pagamento de **R\$ 200.000,00** por dia e por cada Estado em que se constatar o descumprimento.