

# MOBILIDADE *arriscada*

*Com a chegada da tecnologia 3G, explodiu a oferta de banda larga remota e o número de usuários de internet por esse meio. Mas, ao mesmo tempo, há muita reclamação sobre a eficiência dos serviços. Será que vale a pena contratá-los?*



**É** bem provável que você já tenha visto alguma propaganda sobre 3G com promessas de download rápido de músicas e vídeos pelo celular, videochamada, minimodem para acesso à internet de qualquer lugar pelo computador e uma série de outros serviços “para facilitar a sua vida”. Mas, afinal, o que é esse tal de 3G? Esse é o nome dado às tecnologias de terceira geração de telefonia celular. Sua grande novidade é a capacidade de transmissão de dados em alta velocidade, o que permite oferecer aos usuários novas funções pelo celular, aprimorar as já existentes e propiciar o uso de pequenos modems portáteis para acesso à internet móvel pelo computador.

Na teoria (e nas propagandas) é tudo bem bonito. Na prática, os consumidores enfrentam diversos problemas com os serviços. Velocidade aquém da contratada, cobertura restrita, instabilidade e dificuldade de conexão são as principais reclamações.

Para piorar, as operadoras tentam se eximir da responsabilidade pela qualidade do serviço e algumas garantem apenas 10% da banda contratada. Além disso, as empresas dificultam ainda mais a vida do consumidor ao impor fidelidade de dezoito meses ao serviço, enquanto o máximo poderia ser de doze meses – isso se estiver sendo oferecida alguma vantagem ao consumidor, segundo a resolução nº 477/07 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

## **BANDA LENTA**

Em tese, as redes 3G têm potencial para atingir picos de até 7 Megabits por segundo (Mbps). Esse é o grande atrativo para a maioria dos consumidores, que se encantam com a possibilidade de ter uma banda larga “de verdade” móvel. A tecnologia anterior (2G ou GSM) também permite acesso à internet pelo celular ou por meio de minimodems móveis, mas a velocidade máxima é de cerca de 354 Kbps. Atualmente, quem compra um serviço de internet móvel, adquire um aparelho apto à rede 3G, mas que também funciona onde a cobertura é de 2G, só que com velocidade menor. Já os aparelhos adquiridos quando só havia a tecnologia anterior não funcionam em 3G. As operadoras mantêm o mesmo preço dos pacotes de acesso à internet, independen-

temente de a rede ser de segunda ou terceira geração.

No entanto, algumas pessoas que compraram a ideia da agilidade do 3G contam que seu desempenho foi decepcionante. É o caso do associado do Idec Márcio Monteiro. Atraído pela velocidade de 1 Mbps por R\$ 100 mensais, ele decidiu trocar sua banda larga fixa pelo modem 3G da Claro, logo que o serviço foi lançado em Fortaleza (Ceará), em janeiro. Mas ao usá-la, foi só frustração: a conexão demorava muito e a velocidade não atingia nem 100 Kbps.

Segundo Marcelo Sampaio, presidente do Instituto de Estudos Avançados em Comunicação (Iecom), da Universidade Federal de Campina Grande (PB), os problemas de velocidade acontecem porque o que as operadoras oferecem atualmente é apenas um “upgrade” da tecnologia anterior (GSM). “As empresas deveriam ter feito investimentos desde o ano passado, mas não fizeram. Elas só tornaram a rede um pouco melhor”, diz. “As operadoras usam isso como marketing, mas, a rigor, ainda não é 3G.” Vinícius Caetano, analista de telecomunicações da consultoria IDC, também aponta que os serviços de terceira geração oferecidos atualmente ainda não estão “100%”.

A Anatel não estabelece critérios às operadoras para que o serviço seja prestado com qualidade. Segundo a agência, está em análise “a inclusão de metas referentes a banda larga na telefonia celular quando da revisão do Plano Geral de Metas de Qualidade”, mas por enquanto o que vale em relação à velocidade é o estabelecido em contrato. No entanto, qualquer oferta tem que ser cumprida, não é só o contrato “formal” que vale.

A Claro, por exemplo, garante apenas 10% da banda contratada. Ou seja, num plano básico de 250 Kbps, isso significa 25 Kbps – menos que uma conexão discada! O mesmo abuso fora detectado no serviço de banda larga fixa da Net, o Virtua, conforme teste realizado pelo Idec em parceria com o Comitê Gestor da Internet (CGI), publicado na REVISTA nº 121 (maio de 2008).

Mas garantir apenas um percentual da velocidade pactuada é uma medida abusiva. Portanto, mesmo estando prevista em contrato, a cláusula é nula, conforme assegura o

artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Diogo Moyses, coordenador do Intervozes, aponta que o problema central é que as empresas vendem mais banda do que podem oferecer, a exemplo das operadoras fixas. Só que, para piorar, a rede móvel, por ser sem fio, sofre interferências conforme a posição da antena, as condições climáticas e topográficas, o número de usuários conectados na mesma rede etc., além do fato de a estrutura estar ainda no começo.

As operadoras se apóiam nesses “fatores externos” para se eximir da responsabilidade. Em resposta à REVISTA DO IDEC, a Tim reiterou o que já consta de seu site de propaganda do 3G: as velocidades oferecidas nos planos “têm variações e oscilações típicas da mobilidade”. E a Claro justifica garantir apenas um percentual da velocidade em decorrência de tais influências. Ou seja, as empresas usam essa informação como escudo

– como se não tivessem nada a ver com a prestação adequada do serviço.

A Vivo também faz o mesmo e, ainda por cima, não diz, em seu site, qual velocidade oferece ao consumidor. As informações sobre os pacotes “Vivo Zap” no hotsite de 3G da operadora indicam apenas o limite de tráfego de dados. Segundo a assessoria de imprensa, a Vivo assegura entre 800 Kbps e 1 Mbps.

De acordo com Estela Guerrini, advogada do Idec, a operadora pode até vender um serviço que não está totalmente pronto ou que sofre interferências externas, mas tem que deixar claras essas condições já na publicidade, garantindo o direito à informação. “A empresa não pode prometer o que não pode cumprir.”

Mas não é bem isso o que ocorre. No caso de Márcio Monteiro, a Claro garantiu que a rede 3G cobria toda a cidade de Fortaleza. Todavia, no tempo em que ficou com o serviço, o consumidor notou que havia muita discrepância de sinal entre os bairros. “Percebi que a velocidade do 3G só é boa perto das antenas, no Centro.”

Cansada dos problemas com o 3G de sua operadora, a jornalista Priscilla Buhr, de Recife (PE), chegou a criar um blog – “Claro que não funciona” (www.claroquenaofunciona.blogspot.com). Ela havia comprado um minimodem em janeiro, mas ficou frustrada com a instabilidade da conexão e a baixa velocidade. Como a operadora não resolvia o problema, tentou cancelar o serviço. Só que aí a empresa exigiu o pagamento de uma multa de R\$ 900 pela rescisão.

O mesmo empecilho é imposto à analista de crédito Diana Lemes, que possui o modem da Tim. Ela tem muita dificuldade para se conectar tanto em casa, em Diadema (grande São Paulo), quanto no trabalho, na região central da capital paulista. Assim, o serviço se torna inútil para ela. Só que a operadora não a deixa cancelar sem antes pagar pela quebra do contrato de dezoito meses.

Márcio Monteiro, de Fortaleza, teve o mesmo problema com a Claro. Mas aí recorreu ao Idec, que lhe explicou que, mesmo que haja prazo de fidelidade em vigência, o consumidor tem direito a rescindir o contrato sem custo se, como em seu caso, a operadora não cumprir o prometido. Márcio conseguiu romper com a operadora, mas só após muita insistência.

**ALTERNATIVA CARA**

O preço dos serviços de 3G não é nada acessível para a realidade socioeconômica da maioria

dos brasileiros, ainda que os pacotes mais básicos sejam bem mais baratos que os da banda larga fixa. O Idec pesquisou as tarifas das três maiores operadoras do país, Claro, Tim e Vivo.

O plano mais em conta da Tim custa R\$ 29,90, mas tem limite de tráfego de dados de apenas 40 MB mensais. Já os mais baratos da Vivo e da Claro custam R\$ 49,90. A Vivo limita a transferência de dados a meros 50 MB mensais e não diz qual velocidade vai oferecer; já no caso da Claro, o tráfego é ilimitado, só que com velocidade de 250 Kbps (lembrando que a empresa só garante 10%).

Vale lembrar que, no caso de pacotes com limite de tráfego de dados, as operadoras cobram pelos megabytes extras. E nos planos “ilimitados” da Claro e da Vivo, quando o usuário atinge 1 GB de troca de dados, as operadoras baixam a velocidade para 128 Kbps, o que, na prática, limita o uso do consumidor.

Os valores são para os pacotes disponíveis para a aquisição do minimodem. Para o acesso pelo celular, os planos da Claro são diferenciados, e as três operadoras só disponibilizam o serviço 3G para quem tem plano pós-pago – 20% dos usuários. Embora na teoria o 3G seja uma alternativa aos moradores de regiões não cobertas pela banda larga fixa, com tais tarifas ela se torna inviável para a maioria deles.

Assim, as metas de abrangência de cobertura que a Anatel impôs às operadoras no leilão das redes de terceira geração podem não ter muito efeito prático, se as tarifas não forem baixadas – o que só depende da vontade das companhias, já que a agência não regula os preços.

Planos de banda larga oferecidos pelas operadoras*			
Operadora	Limite de tráfego	Velocidade	Preço (mensal)
Claro	ilimitado	250 Kbps	R\$ 49,90
	ilimitado	500 Kbps	R\$ 69,90
	ilimitado	1 Mbps	R\$ 99,90
TIM	40 MB	até 1 Mbps	R\$ 29,90
	250 MB	até 1 Mbps	R\$ 39,90
	1 GB	até 1 Mbps	R\$ 69,90
	ilimitado	até 600 Kbps	R\$ 89,90
	ilimitado	até 1 Mbps	R\$ 119,90
	ilimitado	até 7 Mbps	R\$ 189,00
vivo	50 MB	entre 800 Mbps e 1 Mbps	R\$ 49,90
	250 MB		R\$ 59,90
	500 MB		R\$ 79,90
	1 GB		R\$ 89,90
	ilimitado		R\$ 119,90

\*Conforme informações nos sites das operadoras no fim de outubro, exceto a Vivo, que forneceu as informações por meio de sua assessoria de imprensa

O compromisso das empresas é, em até dois anos, garantir a cobertura total de banda larga móvel a todas as capitais, o Distrito Federal e as cidades com mais de 500 mil habitantes e, em até oito anos, cobrir pelo menos 60% dos municípios com menos de 30 mil habitantes. Além disso, ao fim do segundo ano, as operadoras devem levar a telefonia móvel aos municípios que ainda não têm o serviço. Mas entre oferecer a estrutura e dar condições para que os usuários tenham acesso a ela, há um grande abismo.

**Vale a pena?**

É claro que o 3G oferece vantagens, principalmente para quem quer mobilidade ou para aqueles que não têm a opção de banda larga fixa. Mas é o consumidor que deve avaliar os riscos antes de optar por uma tecnologia que ainda dá os seus primeiros passos no país. O primeiro ponto a ser observado é se a sua região tem cobertura da rede de terceira geração, senão só vai funcionar em 2G e a velocidade vai ser bem menor. Além disso, é preciso lembrar que, se a intenção for usar o 3G pelo celular, o consumidor precisará adquirir um aparelho compatível e saber que alguns serviços são restritos, como a videochamada, que só pode ser realizada se os dois usuários tiverem celulares compatíveis e forem clientes da mesma operadora – pelo menos por enquanto. Depois, é importante avaliar bem os planos de cada operadora, especialmente no que diz respeito à velocidade e ao limite de tráfego, pois as empresas, em geral, cobram por Megabyte excedido e reduzem a velocidade quando se esgota a franquia de troca de dados. Guarde todo tipo de comprovante da oferta que a empresa fizer, sejam panfletos, impressões de páginas da internet, sejam e-mails. E lembre-se: você tem direito a optar ou não pela fidelização. Além disso, para o Idec, a fidelidade refere-se à empresa e não ao plano. E, claro, se houver descumprimento do que foi prometido, o consumidor tem todo o direito de cancelar o serviço, sem multa.



STOCK.XCHNG

**Wi-fi**



STOCK.XCHNG

O Wi-fi é uma rede sem fio de conexão à Internet, e sua diferença em relação às tecnologias de telefonia móvel, como o 3G, é que seu sinal é transmitido a uma pequena distância, cerca de 100 metros, apenas. Assim, ele permite uma mobilidade limitada, pois para que haja conexão é preciso estar próximo a um ponto transmissor de sinal, conhecido como “hotspot”. É possível ter uma rede wi-fi em casa, para se livrar dos fios do computador, ou, então, em locais públicos. Para isso, é preciso que o computador (desktop ou notebook) seja compatível com a tecnologia. A maioria dos aparelhos recentes já tem essa capacidade. Do site “Wi-fi livre” (www.wifilivre.com.br), cujo objetivo é divulgar a localização dos hotspots do país, constam 73 pontos de acesso gratuito na cidade de São Paulo, espalhados em restaurantes, livrarias e cafés. Recentemente, a Infraero (estatal que administra aeroportos) informou que, até dezembro, vai instalar redes gratuitas em doze aeroportos.