

Velocidade que deixa a desejar

Carolina Vicentin

As expectativas são as melhores: a venda de smartphones no Brasil vai superar a de desktops e o setor deve crescer, pelo menos, 55% até o fim do ano. Esse enredo de sucesso, porém, esbarra nas falhas de um dos principais serviços atrelados aos celulares inteligentes e também aos tablets. O acesso à banda larga móvel ainda é restrito e lento, o que gera reclamações de usuários de todas as operadoras. O problema não está apenas com as companhias.

O governo ainda não especificou as regras que regem esse tipo de tecnologia no País, apesar de ela existir desde 2008. Sem padrões de qualidade determinados, consumidores ficam reféns dos contratos que podem, até mesmo, esconder cláusulas abusivas.

O leilão da banda larga móvel foi realizado em 2007 e todas as prestadoras de serviço iniciaram o processo de modernização para a nova tecnologia. Para isso, precisaram comprar novos equipamentos, capazes de transmitir dados no protocolo 3G. "É como se, entre uma antena e outra, ou entre uma antena e os celulares, houvesse um túnel eletromagnético. Dentro desse canal, trafegam informações de forma digital, sejam dados ou voz", explica o professor Leonardo Mendes, da Faculdade de Engenharia Elétrica da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp). Hoje, a internet 3G, como ficou conhecida, está presente em 1.691 municípios, onde residem 76,8% da população, segundo a consultoria especializada Teleco.

Mesmo com o alto índice de cobertura, muitos usuários relatam falhas frequentes no serviço. O estudante Marcelo Sakashiea, 28 anos, é um dos milhões de brasileiros que já tiveram dor de cabeça com a internet do celular. "De repente, ela passou a funcionar quando queria. Depois de três dias, pifou de vez e assim ficou por três semanas", conta. A "sorte" de Sakashiea é que ele utiliza o serviço na modalidade pré-paga, portanto, não foi cobrado durante a pane. "Mas é muito ruim. Eu comprei o telefone justamente por causa da suposta facilidade de ter acesso à rede a qualquer momento", lamenta.

LENTIDÃO. Além dos apagões, outra queixa comum é a lentidão da internet 3G. As operadoras vendem pacotes com alto volume de dados (quando não com a promessa de acesso ilimitado), mas, na prática, não é isso que o consumidor tem em mãos. "O não recebimento da velocidade contratada é recorrente. O fenômeno, que ocorre também nos serviços de banda larga fixa, é ainda pior na internet móvel, que sofre com a instabilidade", afirma Veridiana Alimonti, advogada do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec).

Isso acontece porque os equipamentos instalados nas antenas suportam uma capacidade máxima de tráfego. Se há poucas pessoas utilizando esse recurso, o acesso é rápido. Quando há muita demanda, porém, todos acabam sentindo a lentidão. "Há uma grande diferença entre a qualidade do sistema e o marketing que as empresas fazem para ganhar dinheiro", comenta o professor Leonardo Mendes, da Unicamp.

O problema não está somente nas antenas. Essa lacuna, diz o professor Leonardo Mendes, seria razoavelmente fácil de resolver, uma vez que bastaria instalar novos aparelhos nas antenas, ou mesmo erguer outras estruturas. A grande brecha é o que as companhias chamam de backhaul, o caminho que liga a antena ao centro da rede.

Por vezes, esse trajeto não suporta a quantidade de dados recebida pelas antenas. "É como se você saísse de uma via de alta velocidade para um rua residencial. A mudança provoca o estrangulamento", compara o professor Marcelo Motta, do Instituto Mauá de Tecnologia.

A rede backhaul pode ser construída com cabos de fibra óptica (em grandes cidades) ou mesmo com aparelhos de rádio por micro-ondas (melhor para ambientes rurais), mas, de qualquer forma, exige grandes investimentos. Nenhuma das operadoras contatadas pela reportagem quis falar sobre gastos específicos com a construção desse sistema. A Vivo informou apenas que vai destinar R\$ 6 bilhões em melhorias à rede 3G este ano. Já a Tim prevê gastos de R\$ 14 bilhões entre os anos de 2009 e 2013. A Claro não falou em valores, mas disse que já tem 75% da rede funcionando na nova tecnologia, em São Paulo.

As dificuldades de atualização podem, inclusive, influenciar a participação das operadoras no leilão para a banda de internet 4G, previsto para abril do ano que vem. No mês passado, as operadoras chegaram a cogitar o adiamento do processo de divisão da banda. “O que nos preocupa é que, quanto mais alta a frequência em que você está operando, maior é a dificuldade para o sinal se propagar em ambientes indoor, e quando falamos em 4G, estamos falando em uma frequência muito mais alta”, afirma Leonardo Capdeville, diretor de planejamento e tecnologia de redes da Vivo. A Tim declarou, por meio de sua assessoria de imprensa, acreditar “na utilização das tecnologias disponíveis para a massificação da internet no Brasil, visto que ainda há espaço para crescimento e oferta de serviços pela rede 3G.” FORA DA LEI.

Antes que essa polêmica ganhe ainda mais força – e vai ganhar, uma vez que a realização do leilão é uma exigência da Presidência da República há um problema primordial a ser resolvido: a determinação da qualidade mínima para os serviços de internet móvel no país. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) tem regras para o chamado serviço móvel pessoal, que engloba apenas a realização de chamadas e o envio de mensagens de texto via celular. O acesso à rede está previsto em outra categoria, a dos serviços de comunicação multimídia, que não prevê o uso de smartphones para esse fim. Assim, embora as operadoras tenham atualizado a tecnologia conforme padrões internacionais, não há, no Brasil, como questionar ou fiscalizar a qualidade do serviço 3G.

Como alternativa, muitos consumidores recorrem ao Procon ou utilizam as redes sociais para manifestar sua indignação.

O Instituto de Defesa do Consumidor (Idec) conseguiu, em caráter liminar, fazer com que algumas teles fossem obrigadas a informar, durante a publicidade, que o pacote de dados não era ilimitado e estava sujeito a variações de velocidade. “Só que isso está valendo apenas para as empresas que são passivas na ação”, esclarece a advogada do Idec Veridiana Alimonti.

As operadoras justificaram eventuais falhas devido a fatores ambientais, como construções, relevo e clima. A Anatel disse, por meio da assessoria de imprensa, que está discutindo os padrões de qualidade da internet 3G no Brasil.

Fonte: Jornal do Commercio, Rio de Janeiro, 19 out. 2011, Seudinho, p. B5.