

US\$ **14,7** milhões

> FATURAMENTO LÍQUIDO DO SEGMENTO

## Operadoras de VoIP

**Daniel Duarte conseguiu para a Tellfree números IP próprios** — conseguiu uma licença ASN. Com a licença, a Tellfree se conecta aos principais nós da Internet sem depender de outras operadoras; traça rotas melhores para as ligações telefônicas pela rede IP (VoIP). Daniel espera que os clientes percebam a diferença na qualidade. “Nosso projeto não é um oportunista.”

Ele abriu a Tellfree em 2005, e começou a operar em janeiro de 2006. Por essa época, a GVT e a Transit Telecom também lançaram serviços VoIP. Surgiu também a NetJet. O dono da NetJet, Valter Baldussi, instalava no Paraná antenas de rádio onde a rede da Brasil Telecom não chegava. Com o tempo, a Brasil Telecom expandiu sua rede e Valter ficou com pouco serviço. Em 2006, ele abriu a NetJet, a BrasilTelenet e a Hiperfone para vender VoIP. Valter hospeda os servidores da NetJet e da BrasilTelenet no CPD da Intelig; e usa a rede de outras operadoras para vender o serviço de VoIP. A NetJet não tem licença de SCM. “Ninguém sabe o que regulamentava o VoIP no Brasil.”

Para a Anatel, VoIP é uma tecnologia — não é um serviço de telecomunicações. Se a operadora usa a rede de outras operadoras licenciadas para distribuir o serviço de VoIP, então a Anatel não exige a licença de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM). Sem licença, sem obrigações. “Quando se fala de VoIP”, diz Jorge Vital, consultor especializado em telecomunicações, “a estratégia é de fundo de quintal.” Algumas operadoras não se preocupam em ter uma rede pública de telecomunicações, não se preocupam em ter rede redundante, ou suporte 24 horas ao usuário. Com a VoIP, explica Jorge, as operadoras sem-rede conseguem chegar até o cliente.

Na Europa e Estados Unidos, as concessionárias são obrigadas a ceder parte da rede para as operadoras sem-rede. No Brasil, não. Portanto, as operadoras sem-rede pegam carona no serviço de banda larga e chegam até o cliente com a telefonia IP. “Elas não trabalham com tarifas”, diz Jorge. “Trabalham com preços.”

No ano passado, um concorrente de Vitória se passou por cliente e comprou um dos planos da Tellfree; se cadastrou no portal e acessou a lista de telefones dos

outros clientes. Com a lista nas mãos e com o preço das ligações da Tellfree, o concorrente ligava para os clientes da Tellfree e oferecia ligações mais baratas.

Os serviços de VoIP cresceram em 2007. A Tellfree faturava R\$ 3,2 milhões em 2006; em 2007, faturava R\$ 7 milhões. A Transit Telecom tinha 1.700 clientes de VoIP em 2006; em 2007, tinha 6 mil. O Vono, o serviço de VoIP da GVT, tinha 25 mil linhas no final de 2006. No final de 2007, 48 mil linhas. O serviço de VoIP cresceu mais do que os próprios executivos esperavam. Eles compraram máquinas e sistemas antes do previsto.

Daniel, da Tellfree, migrou os servidores para o CDP do NAP, onde as grandes operadoras no Brasil se ligam à Internet; comprou uma central de roteamento e montou uma rede para distribuir texto, voz, dados, segurança e imagem. “Tínhamos uma rede para ligações pela Internet. Agora conseguimos ligações com vídeo.” Mas, para a VoIP funcionar direito, Daniel e os outros executivos tiveram de educar os clientes. Os clientes, diz Alcides Troller Pinto, vice-presidente de varejo da GVT, usavam conexão de banda larga ruim e as ligações VoIP ficavam ruins. No começo de 2007, Alcides criou um 0800 para atender os clientes do Vono. Os atendentes explicavam: para ter uma boa ligação pela Internet, é preciso uma boa banda larga.

Valter, da NetJet, criou uma promoção: a partir de março de 2007, o cliente que tivesse uma banda larga exclusiva para o VoIP, ganharia o equipamento de VoIP da NetJet. Os clientes procuram a NetJet por conta própria — não há vendedores. Em 2008, Valter lançou cartões de VoIP, tipo cartões telefônicos. O cliente liga para um 0800, informa o número do cartão e o telefone que quer chamar. A ligação é VoIP, mas o cliente pode usar qualquer telefone. Valter cogita contratar vendedores para vender os cartões. Por enquanto, ele os distribui por e-mail.

Num mercado tão virtual, no qual ninguém consegue saber onde a operadora de VoIP fica, Daniel, da Tellfree, tomou uma decisão: mantém 70 escritórios físicos. “Eu poderia ter um portal na Internet, alguns servidores e vender apenas eletronicamente.” Mas o bom cliente ainda quer ser atendido por uma pessoa numa loja.