

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 7.290, DE 2017

Dá nova redação ao art. 80 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para ampliar as condições de universalização dos serviços de telecomunicações no que tange às pessoas com deficiência.

Autora: Deputada LUIZIANNE LINS

Relator: Deputado ROBERTO ALVES

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 7.290, de 2017, de autoria da ilustre Deputada Luizianne Lins, pretende alterar a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – a *Lei Geral de Telecomunicações* – LGT, com o objetivo de ampliar as condições de universalização dos serviços de telecomunicações no que diz respeito às pessoas com deficiência.

A proposição estabelece que o plano de universalização dos serviços de telecomunicações elaborado periodicamente pela Anatel deverá prever o atendimento de pessoas com deficiência. Além disso, determina que o plano “*detalhará metas específicas de universalização da acessibilidade de todos os serviços designados nesta Lei para as pessoas com deficiência, especialmente aqueles organizados pelo Poder Público ou pela iniciativa privada para recebimento de denúncias de qualquer natureza*”.

O projeto, que tramita em regime conclusivo, foi distribuído inicialmente à Comissão de Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, que se manifestou pela aprovação da proposta. O projeto também foi encaminhado para apreciação desta Comissão de Ciência e Tecnologia,

Comunicação e Informática, que deverá se pronunciar sobre o mérito da matéria, e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, a quem caberá avaliar a constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa da proposta. Durante o prazo regimental, não foram oferecidas, nesta Comissão, emendas à proposição.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A Constituição Federal de 1988 representou um marco na consolidação dos direitos das pessoas deficientes, ao consagrar princípios e garantias para a proteção e inclusão social desses cidadãos. Nesse sentido, o art. 227 da Carta Magna atribuiu ao Estado a responsabilidade da “*criação de programas de prevenção e atendimento especializado para as pessoas portadoras de deficiência física, sensorial ou mental, (...) mediante (...) a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos (...)*”.

Da leitura desse dispositivo, depreende-se a clara preocupação do constituinte originário com a eliminação das barreiras de acesso das pessoas deficientes aos serviços de interesse público. Inspiradas nessa diretriz, as Leis nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e nº 13.146, de 6 de julho de 2015, instituíram importantes instrumentos para facilitar o acesso desses cidadãos aos serviços públicos de transporte e comunicação, entre outras medidas.

Alinhada a esse objetivo, a Anatel publicou a Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016, que aprovou o *Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de Interesse Coletivo*. Essa norma obrigou as operadoras de telefonia fixa e móvel a disponibilizar a seus assinantes as chamadas *Centrais de Intermediação de Comunicação – CIC*¹. Essas centrais são responsáveis por viabilizar a comunicação entre pessoas com deficiência

¹ O código telefônico de acesso ao CIC é 142. O serviço funciona em período integral.

auditiva e entre estas e os demais usuários do sistema telefônico, por meio do uso de terminais adaptados.

Embora reconheçamos a importância das ações já adotadas pelo Poder Público para estimular a integração social das pessoas com deficiência, entendemos que é necessário avançar ainda mais. No setor das tecnologias da informação e comunicação, em especial, um passo importante consiste em atualizar o disposto no art. 80 da LGT, cujo conteúdo normativo é por demais restritivo em relação aos direitos das pessoas com deficiência.

Isso porque esse dispositivo determina que os planos gerais de universalização dos serviços de telecomunicações elaborados pela Anatel garantam o atendimento apenas dos “*deficientes físicos*”. A norma em vigor, portanto, é omissa quanto às demandas das pessoas com deficiência que possuam impedimentos de longo prazo de natureza mental, intelectual ou sensorial. Não resta dúvida, assim, quanto à conveniência e oportunidade do dispositivo do projeto em exame que propõe a alteração do *caput* do art. 80 da Lei Geral de Telecomunicações, de modo a estender seu alcance a todas as “*pessoas com deficiência*”.

Igualmente meritória é a proposta de assegurar às pessoas com deficiência o direito de receber tratamento especializado no contato com as centrais de atendimento telefônico mantidos pelas entidades prestadoras de serviços públicos. Como bem assinala a autora da proposição em tela, há relatos de pessoas com deficiência que, ao acessar serviços de emergência e de “*disque-denúncia*”, são desrespeitados ou atendidos com ineficiência, em razão da incapacidade dos atendentes de lidar com as especificidades desse público. Essa realidade afronta o disposto no art. 10 da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que estabelece que, “*em situações de risco, emergência ou estado de calamidade pública, a pessoa com deficiência será considerada vulnerável, devendo o poder público adotar medidas para sua proteção e segurança*”.

Cria-se, assim, uma situação de risco ou constrangimento que merece ser combatida por esta Casa, pois impede o acesso das pessoas com deficiência a serviços essenciais para o pleno exercício da cidadania. Para

superar esse problema, o projeto determina que a Anatel detalhe metas específicas de universalização desses serviços, *“especialmente aqueles organizados pelo Poder Público ou pela iniciativa privada para recebimento de denúncias de qualquer natureza”*.

Não obstante o inegável mérito da proposta, é necessário tecer algumas considerações sobre o real alcance do poder regulatório da Anatel. Segundo o que dispõem a LGT e a própria Constituição Federal, a liberdade de ação da Agência no que tange à matéria se restringe apenas à regulação e fiscalização dos serviços de telecomunicações e suas operadoras. Não se estende, portanto, a outros serviços públicos, ainda que prestados por meio de centrais de atendimento telefônico, como os serviços de emergência.

Isso porque o funcionamento desses serviços é de responsabilidade de outras instituições privadas ou do próprio Estado, cabendo às companhias de telecomunicações apenas fornecer os serviços de telefonia que servem de suporte à operação dessas centrais. Sendo assim, não se justifica atribuir à Anatel a competência para estabelecer metas de universalização de acessibilidade atinentes a serviços alheios à sua alçada regulatória, a exemplo dos serviços de recebimento de denúncias.

Desse modo, para alcançar os objetivos almejados pela autora da presente iniciativa e, ao mesmo tempo, preservar a harmonia dos princípios estatuídos pela LGT, propomos a adoção de dispositivo legal determinando que as centrais telefônicas utilizadas para a prestação de serviços de utilidade pública deverão oferecer atendimento diferenciado para pessoas com deficiência.

Entendemos que a medida obrigará as instituições privadas e governamentais que prestarem serviços públicos mediante atendimento remoto a equipar suas centrais telefônicas com recursos humanos e materiais adequados às demandas dessa importante parcela da população. Por oportuno, cabe ressaltar que, por guardar pertinência com a temática da inclusão social das pessoas com deficiência, sugerimos que o dispositivo proposto seja introduzido não na Lei Geral de Telecomunicações, mas na Lei

nº 13.146, de 6 de julho de 2015, mais conhecida como *Estatuto da Pessoa com Deficiência*.

Por fim, no intuito de aglutinar as propostas constantes do Projeto de Lei nº 7.290, de 2017, aos aperfeiçoamentos sugeridos por este Relator, optamos pela elaboração de Substitutivo, que oferecemos à apreciação desta Comissão de Ciência e Tecnologia.

Desse modo, considerando que as medidas propostas serão fundamentais para melhorar a qualidade dos serviços prestados às pessoas com deficiência, o VOTO é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 7.290, de 2017, na forma do SUBSTITUTIVO em anexo.

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputado ROBERTO ALVES
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 7.290, DE 2017

Altera as Leis nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e nº 13.146, de 6 de julho de 2015, para ampliar as condições de universalização dos serviços de telecomunicações no que tange às pessoas com deficiência e determinar que as centrais telefônicas utilizadas para a prestação de serviços de utilidade pública deverão oferecer atendimento diferenciado para as pessoas com deficiência.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera as Leis nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que *“Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”*, e nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que *“Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)”*, para ampliar as condições de universalização dos serviços de telecomunicações no que tange às pessoas com deficiência e determinar que as centrais telefônicas utilizadas para a prestação de serviços de utilidade pública deverão oferecer atendimento diferenciado para as pessoas com deficiência.

Art. 2º O *caput* do art. 80 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 80. As obrigações de universalização serão objeto de metas periódicas, conforme plano específico elaborado pela Agência e aprovado pelo Poder Executivo, que deverá referir-se, entre outros aspectos, à disponibilidade de instalações de

uso coletivo ou individual, ao atendimento de **pessoas com deficiência**, de instituições de caráter público ou social, bem como de áreas rurais ou de urbanização precária e de regiões remotas.

.....” (NR)

Art. 3º A Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 66-A:

“Art. 66-A As centrais telefônicas mantidas pelo Poder Público e pela iniciativa privada destinadas à prestação de serviços de utilidade pública deverão oferecer atendimento diferenciado para pessoas com deficiência, na forma da regulamentação.

§ 1º Para efeito deste artigo, considera-se serviço de utilidade pública o serviço reconhecido pelo Poder Público que disponibiliza ao público em geral a prestação de serviços de interesse do cidadão, mediante, entre outras formas, a utilização de código de acesso telefônico de fácil memorização.

§ 2º Incluem-se entre os serviços de que trata este artigo os serviços públicos de emergência e os serviços de recebimento de denúncias de qualquer natureza.” (NR)

Art. 4º Esta Lei entra em vigor cento e oitenta dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2018.

Deputado ROBERTO ALVES
Relator