

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013
(Do Sr. ROBERTO TEIXEIRA)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, condicionando a comercialização de novas linhas de telefonia móvel e a participação em licitações de radiofrequência ao cumprimento, pelas operadoras de telecomunicações, de requisitos mínimos de qualidade técnica dos serviços prestados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera a Lei 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”*, condicionando a comercialização de novas linhas de telefonia móvel e a participação em licitações de radiofrequência ao cumprimento, pelas operadoras de telecomunicações, de requisitos mínimos de qualidade técnica dos serviços prestados.

Art. 2º Adite-se o seguinte art. 130-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 130-A. A Agência fará a aferição periódica da qualidade técnica dos serviços de comunicação móvel pessoal terrestre de interesse coletivo, na forma da regulamentação.

§ 1º A aferição de que trata o caput deverá ser individualizada por prestadora ou grupo empresarial.

§ 2º Para fins de aferição da qualidade do serviço, deverão ser avaliados, entre outros, os seguintes aspectos:

I – número de reclamações registradas;

II – índices de estabelecimento de chamadas, de queda de ligações e de chamadas completadas para assinantes e para os centros de atendimento;

III – índice de recuperação de falhas e/ou defeitos;

IV – número de contas emitidas com erro.

§ 3º O descumprimento dos requisitos mínimos de qualidade técnica do serviço ensejará a suspensão temporária da comercialização de novas assinaturas pela prestadora ou grupo empresarial, sem prejuízo da aplicação das demais sanções previstas no art. 173 desta Lei.

§ 4º Os requisitos mínimos de qualidade deverão ser estabelecidos pela Agência de modo a assegurar que o serviço seja prestado em nível de excelência.

§ 5º Os órgãos de defesa do consumidor terão participação na elaboração dos procedimentos e na operacionalização da aferição dos indicadores de qualidade dos serviços.”

Art. 3º Acrescente-se o art. 169-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 169-A. A participação de prestadora de serviço de comunicação móvel pessoal terrestre de interesse coletivo em licitação de outorga de uso de radiofrequência estará condicionada ao cumprimento dos requisitos mínimos de qualidade técnica do serviço prestado, objeto da aferição periódica de que trata o art. 130-A.”

Art. 4º O art. 173 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso VI:

“Art. 173.

.....

VI - suspensão temporária da comercialização de novos acessos.”

Art. 5º Esta Lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A queda na qualidade dos serviços de telecomunicações tem sido objeto de intensa preocupação das autoridades instituídas e órgãos de defesa do consumidor. O descaso das operadoras com os assinantes decorre, em grande escala, da ausência de uma legislação que efetivamente desestimule as empresas a praticarem condutas abusivas contra os usuários.

O modelo sancionatório baseado na crescente aplicação de multas não tem se revelado eficiente, conforme demonstram dados divulgados em 2012 pelo Tribunal de Contas da União, que atestam que somente 4% das multas aplicadas pela Anatel são recolhidas à União. Assim, a aplicação de penas milionárias às empresas tornou-se uma mera satisfação da Agência perante a opinião pública, pois seus resultados práticos não tem efeito sobre o comportamento das operadoras.

É nesse cenário de impunidade que as prestadoras vêm se mantendo, ao longo dos últimos anos, entre as líderes de reclamações nos levantamentos realizados pelo Ministério da Justiça e pelos Procons estaduais. Essa realidade demonstra a premente necessidade da mudança de estratégia do Poder Público na forma de lidar com a regulação da qualidade dos serviços de telecomunicações.

O órgão regulador tem se mostrado sensível a essa questão. A solução que vem sendo aventada pela Agência para equacionar o problema baseia-se na troca das multas já impostas às empresas por obrigações de novos investimentos em infraestrutura e atendimento ao usuário.

Em que pese a meritória intenção de seus idealizadores, a proposta é contraproducente, pois poderá ter efeito diametralmente oposto ao almejado em sua origem. Considerando as limitações da ação fiscalizatória da

Anatel e a imensa assimetria de informações entre regulador e entes regulados, é natural que as operadoras passem a protelar ainda mais a modernização de suas redes. Isso porque, pela nova proposta, as empresas contarão com a prerrogativa de, em caso de serem autuadas pela Agência, empregar artifícios que condicionem o aporte de recursos em infraestrutura ao cancelamento das sanções a elas impostas. Na prática, o investimento sucederá a má prestação do serviço, invertendo por completo a lógica da ação regulatória.

É necessário, portanto, agir de forma mais pragmática. O episódio que melhor ilustra a abordagem mais adequada para lidar com a questão ocorreu em julho de 2012, quando a Anatel suspendeu parcialmente a venda de novas linhas de telefonia celular em todos os estados da Federação. Em reação à perspectiva da queda imediata de suas receitas, as empresas prontamente apresentaram planos de investimento para a atualização de suas redes.

O ocorrido demonstrou que a ação do órgão regulador torna-se mais eficaz quando atua sobre o ponto mais sensível das operadoras – o faturamento. Mais do que isso, diferentemente do que ocorreu em 2012, é essencial que a atuação das empresas seja proativa, de modo a identificar previamente as deficiências na prestação do serviço e adotar as medidas necessárias para aperfeiçoá-lo, antes mesmo serem submetidas a medidas coercitivas mais enérgicas.

Diante desse quadro, elaboramos a presente proposição com o objetivo de condicionar a venda de novas linhas de telefonia celular e a participação das operadoras em leilões de radiofrequência ao atendimento de requisitos mínimos de qualidade técnica dos serviços prestados. A medida obrigará o mercado a antecipar-se às demandas dos usuários, pois, antes mesmo da manifestação dos primeiros sinais de deficiência dos serviços, as operadoras serão impelidas a promover o necessário ajuste entre o nível de investimentos e a expectativa de captação de novos clientes. Do contrário, incorrerão no risco de ser impedidas de comercializar novas assinaturas e assegurar o direito de acesso ao insumo mais precioso do mercado de telefonia móvel – o espectro de radiofrequências.

Em nossa proposta, a qualidade dos serviços será aferida mediante a avaliação de indicadores já existentes, que hoje são coletados pela

Anatel em atendimento ao PGMQ-SMP – Plano Geral de Metas de Qualidade do Serviço Móvel Pessoal. Porém, como atualmente esses dados são fornecidos pelas próprias operadoras, em nosso projeto, conferimos aos órgãos de defesa do consumidor a prerrogativa de participar na elaboração dos procedimentos e na operacionalização da aferição dos índices de qualidade, reduzindo, assim, a assimetria de informações e ampliando o controle social e a transparência na prestação dos serviços.

A iniciativa revela-se adequada e proporcional à medida que estabelece uma sincronia entre a capacidade técnica das redes e a base de assinantes, imprescindível para que as empresas possam cumprir o compromisso de manter a prestação dos serviços em níveis de excelência.

O projeto, portanto, é uma resposta da sociedade brasileira à crescente deterioração da qualidade da telefonia móvel no País, que hoje assiste, atônito, ao sucateamento da infraestrutura instalada e à ampliação descontrolada da base de acessos ao serviço, sem que haja uma real contrapartida das operadoras na atualização das redes e no relacionamento com os clientes.

Em razão da importância dos serviços de telefonia móvel para dezenas de milhões de famílias brasileiras, esperamos contar com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões, em de de 2013.

Deputado ROBERTO TEIXEIRA