



CÂMARA DOS DEPUTADOS

**PROJETO DE LEI Nº \_\_\_\_\_, DE 2013**  
**(Do Sr. MÁRCIO FRANÇA)**

Acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as prestadoras de serviços de telecomunicações a fornecerem informações aos clientes sobre os serviços utilizados em qualquer período.

O Congresso Nacional decreta:

**Art. 1º** Esta Lei acrescenta dispositivo à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as prestadoras de serviços de telecomunicações a fornecerem informações aos clientes sobre os serviços utilizados em qualquer período.

**Art. 2º** A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

*“Art. 73-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão oferecer em seus sítios de Internet acesso às informações de utilização dos serviços para cada usuário, de forma individualizada, contendo detalhes de número de ligações, tempos de cada ligação, identificação de códigos chamados, valores e outros dados que possibilitem a verificação da utilização do serviço para qualquer período de tempo.*

*§1º As informações referidas no caput deverão ser disponibilizadas também no formato de aplicativo gratuito, que poderá ser baixado pelo usuário para controle individualizado de sua conta telefônica.*

**\*8D18023F42\***

**8D18023F42**



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

*§2º O aplicativo disponibilizado deverá conter obrigatoriamente o tempo e valor da cada ligação efetuada e o total parcial das despesas da conta em tempo real.*

*§3º O aplicativo deverá ter formato de fácil entendimento e consulta pelos usuários e receber novas atualizações para facilitação de seu uso.” (NR)*

**Art. 3º** Esta lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

### JUSTIFICAÇÃO

Alguns setores da economia nacional têm seguidamente ocupado as páginas de jornais e revistas pelo excesso de insatisfação dos consumidores. Dentre eles, destaque deve ser dado ao segmento das telecomunicações, que apresentou, segundo recente pesquisa encomendada pela própria Anatel, degradação severa de qualidade nos últimos dez anos.

Muitas são as reclamações dos clientes das prestadoras de serviço, mas uma das que mais salta aos olhos é a relativa à pouquíssima transparência na cobrança dos serviços fornecidos. Na verdade, muitas vezes os cidadãos são surpreendidos com cobranças completamente estranhas ao objeto dos serviços contratados. A situação agravou-se ainda mais com a proliferação da comercialização de pacotes de serviços que, por absoluta falta de clareza na aquisição, acabam por onerar os usuários com adendos que nunca serão utilizados, mas certamente cobrados.

Vivemos, por outro lado, momento único na sociedade brasileira, com o advento da Lei de Acesso à Informação e a crescente maturidade da população na busca de informações cada vez mais precisas e claras. Contribui para isto o fato de que o acesso à tecnologia vem se agigantando em nosso País, mesmo em parcelas da sociedade que tradicionalmente foram deixadas de lado na preocupação com o bem informar.

Diante deste quadro, apresentamos proposição que certamente vai ao encontro da incontida ansiedade dos cidadãos por melhores e mais imediatas informações acerca da utilização dos serviços de telecomunicações.

**\*8D18023F42\***

**8D18023F42**



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

A ideia, na verdade, é bastante simples e de fácil implementação. Como todas as prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo são empresas de médio a grande porte e detêm elaborados sítios na Internet, além de sistemas computacionais de última geração, principalmente na área de billing, ou seja, de refinada cobrança dos serviços prestados, propomos que estes aplicativos sejam disponibilizados aos usuários, que poderão, assim, verificar a qualquer momento suas utilizações e respectivas cobranças de serviços. Com isso, evitar-se-á qualquer surpresa, além da obtenção de significativa redução nas reclamações dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Nosso projeto abarca a totalidade dos serviços de interesse coletivo, como telefonia, TV por assinatura e banda larga. Evidentemente, a apresentação das informações precisaria ser diferenciada para cada tipo de serviço, cabendo ao órgão regulador a regulamentação das informações mínimas que seriam disponibilizadas para cada situação.

Ao introduzirmos novo artigo na Lei Geral de Telecomunicações – LGT, criamos a obrigação para as prestadoras de serviço e, ao mesmo tempo, a necessidade de fiscalização por parte da Anatel. Além disso, não precisamos estabelecer penalidade específica para o descumprimento do preceito proposto, uma vez que a própria LGT já dispõe de sanções bastante severas. A vigência para a nova regra será de sessenta dias após a sua publicação, de forma que todas as prestadoras tenham tempo suficiente para a introdução da nova funcionalidade em seus sítios.

Temos a certeza de que o caminho para a solução da diminuição das reclamações no setor de telecomunicações passa pelo aumento da transparência e da velocidade de resposta por parte das prestadoras. Neste sentido, encarecemos o necessário apoio de todos os parlamentares para a célere apreciação desta proposição.

Sala das Sessões, em                      de julho de 2013.

Deputado **MÁRCIO FRANÇA**  
PSB-SP

\*8D18023F42\*

8D18023F42