

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 3.302, DE 2012

Altera a lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, estabelecendo critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal.

Autor: Deputada Romanna Remor

Relator: Deputado José Carlos Araújo

I- RELATÓRIO

O Projeto de Lei em exame, de autoria da deputada Romanna Remor, propõe alterar a Lei Geral de Telecomunicações – LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), para estabelecer critérios de transparência na oferta do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

A alteração se daria com o acréscimo do artigo 130-A à citada lei, prevendo *“que a prestadora deverá oferecer aos interessados informações precisas sobre a área efetivamente coberta pela prestadora na localidade, as áreas em que há falha ou redução de qualidade do sinal e os limites geográficos da área de tarifação local. Nos dois parágrafos que se seguem, determina que , previamente à contratação do serviço, a prestadora deverá apresentar as informações de que trata o caput de forma individualizada a cada usuário, que deverá dar ciência do seu recebimento, e ainda que a s informações deverão estar disponíveis*

permanentemente no sítio na internet da prestadora para consulta por qualquer interessado.”

O autor justifica a proposição, argumentando que a grande expansão dos serviços de telefonia celular foi acompanhada por um aumento considerável no número de queixas registradas contra as operadoras de telecomunicações, causadas sobretudo pela falta de transparência das prestadoras ao ofertar o serviço, que não raro omitem ao público aspectos fundamentais vinculados à fruição do serviço, tais como falhas ou redução de sinal em determinadas áreas. Considera esta prática abusiva, razão pela qual defende a prerrogativa de o usuário dispor de informações prévias sobre o serviço que irá efetivamente consumir.

O projeto foi distribuído para exame das Comissões de Defesa do Consumidor, onde foi aprovado, de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e Constituição e Justiça e de Cidadania.

No prazo regimental não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

É o Relatório.

II- VOTO DO RELATOR

O projeto tem por escopo assegurar ao usuário do serviço de telefonia celular maior transparência de informações ao contratar os serviços de telefonia celular, acrescentando dispositivos com esse fim na Lei Geral de Telecomunicações.

De fato, o acesso à informações claras e precisas é um direito garantido ao usuário ou consumidor.

Cabe, porém, enfatizar que a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472/1997) é uma legislação abrangente, que dispõe sobre aspectos gerais da prestação dos serviços de telecomunicações. O legislador confiou às resoluções do órgão regulador (Anatel) o

detalhamento e o disciplinamento das modalidades de serviços e as condições de prestação, entre outras regras setoriais. Com esse fim a Anatel editou a Resolução nº 477/2007, que dispõe sobre o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal.

Esse Regulamento, em seu artigo 6º, assegura aos usuários *“o direito à informação adequada sobre as condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços”*.

Por força do que já dispõe a Lei Geral e do citado Regulamento, as operadoras já possuem a obrigação regulamentar de oferecer a seus clientes todas as informações necessárias para a correta prestação do serviço, o que inclui dados sobre cobertura, qualidade, preços das chamadas, entre outros.

Além disso, no site da Anatel na internet os usuários podem acompanhar as informações sobre a qualidade dos serviços oferecidos pelas prestadoras, como critérios, metas e condições mínimas de qualidade aceitáveis. Esse acompanhamento permite ao órgão regulador avaliar a qualidade dos serviços e adotar medidas corretivas com vistas a mantê-la dentro dos parâmetros definidos. Essas mesmas informações estão disponíveis nas “Salas do Cidadão” localizadas nas sedes da Anatel em todos os estados brasileiros.

Assim, por intermédio do ente regulador criado com esta finalidade específica, a regulamentação do setor torna-se mais flexível e permite que os normativos possam acompanhar os avanços tecnológicos, levando sempre em conta a percepção e opinião dos usuários, flexibilidade esta que se mostraria mais difícil de ser alcançada com o disciplinamento em lei federal. Assim entende também a Anatel. Além disso, há aspectos que influenciam a questão de falhas ou redução de qualidade de sinal nas áreas de cobertura que devem ser levados em consideração.

Embora louvável a intenção da autora, verifica-se que o conteúdo do projeto já se encontra atendido pela regulamentação do órgão regulador, não justificando, assim, alterar-se a Lei Geral das Telecomunicações com o fim pretendido.

Diante do exposto, Votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 3.302/2012.

Sala da Comissão, em de outubro de 2013.

Deputado José Carlos Araújo
Relator