



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.400-A, DE 2007 **(Do Sr. Moreira Mendes)**

Dispõe sobre o serviço de telefonia e dá outras providências; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela aprovação deste e da emenda apresentada na Comissão, com substitutivo (relator: DEP. JÚLIO CAMPOS).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
DEFESA DO CONSUMIDOR; E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Emenda apresentada
- Parecer do relator
- Substitutivo oferecido pelo relator
- Complementação de voto
- Parecer da Comissão
- Substitutivo adotado pela Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. As empresas operadoras de telefonia ficam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e demais municípios com mais de 500 mil habitantes que integrem sua área de atuação, no prazo de 180 dias a contar da data de vigência desta Lei.

Parágrafo único. Os escritórios terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários das empresas de que trata o *caput*, de forma presencial.

Art. 2º. Às empresas operadoras de telefonia fixa e móvel é vedado imporem a seus clientes o uso do 0300 ou de outro número que implique o pagamento de tarifa para se comunicarem com o objetivo de obter informações ou tratarem de assuntos pertinentes a seus contratos de telefonia fixa ou móvel.

Parágrafo único. Para atender às necessidades dos usuários de serviços de telefonia fixa ou móvel as empresas de que trata o *caput* ficam obrigadas a disponibilizar a seus clientes reais ou potenciais o número 0800 ou qualquer outro que não implique pagamento de tarifa.

Art. 3º. É vedado às empresas operadoras de telefonia celular limitarem o tempo de utilização dos cartões pré pagos.

§ 1º. Fica estipulado o prazo de 24 meses após a utilização do cartão anterior para o usuário adquirir novos créditos, sob pena de perda da linha pré paga.

§ 2º. As empresas operadoras de telefonia celular deverão comunicar aos usuários de cartões pré pagos a medida prevista neste artigo.

Art. 4º. Em caso de não cumprimento desta Lei, as operadoras estarão sujeitas ao pagamento de multa a ser estabelecida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Art. 5º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O celular pré pago se transformou em importante meio de comunicação por meio do qual as camadas de baixa renda da sociedade tiveram oportunidade de acesso aos serviços de telefonia.

No entanto, falhas na prestação dos serviços pelas empresas operadoras de telefonia vêm acarretando milhares de reclamações. A iniciativa de submeter à apreciação dos nobres pares o presente projeto de lei decorre do notório desequilíbrio entre o poderio das empresas

operadoras de telefonia que operam no país, em comparação com o poder limitado dos usuários desses serviços.

Inicialmente, cabe justificar a proposição no que tange à exigência de que as empresas operadoras de telefonia móvel instalem escritórios nas capitais dos estados e nos municípios cuja população atinja mais de 500 mil habitantes, no prazo de 180 dias contados da vigência da nova lei.

A proposta se destina a atender às demandas dos usuários dos serviços de telefonia móvel residentes nas cidades do interior do país, que atualmente são obrigados a esclarecer dúvidas ou a fazer suas reclamações sem contar com qualquer apoio. A inexistência de escritórios, principalmente nas cidades do interior, obriga os usuários desses serviços a tentarem resolver os problemas com as empresas operadoras de telefonia móvel exclusivamente mediante o uso de comunicação telefônica com as próprias empresas das quais são clientes, muitas vezes sem êxito.

Essas empresas, apesar dos grandes lucros auferidos, não se dispõem a instalar escritórios nos quais sejam lotados empregados capacitados a prestarem serviços e informações a seus clientes para atender suas respectivas demandas de forma plena, isto é, sem a via de escape de se reportarem à central para protelar a solução dos problemas.

Além de não disponibilizarem escritórios para a solução de problemas dos usuários com os serviços de telefonia móvel, muitas vezes as referidas empresas ainda impõem aos seus clientes reais e potenciais a necessidade de efetuarem ligações mediante o pagamento de tarifas - pelo uso do número 0300 ou outros, caso tenham problemas a resolver ou dúvidas a sanar referentes aos seus respectivos contratos.

Outra aberração permitida pelo sistema ora em vigor contra a população de menor poder aquisitivo - principal usuária do celular pré pago, diz respeito à imposição de prazos curtos para a aquisição dos cartões necessários ao uso desses celulares, *sob pena de perda da habilitação da linha telefônica*. Trata-se de mecanismo de pressão odioso que vem sendo praticado contra os hipossuficientes pelas empresas de telefonia com pleno respaldo da regulamentação vigente.

Assim, o presente projeto procura corrigir essas distorções mediante a aplicação de medidas objetivas que poderão assegurar um certo equilíbrio nessas relações que atualmente são muito desiguais.

Os dados divulgados pela Anatel comprovam que a comunicação móvel ultrapassou o número de linhas telefônicas fixas existentes no país. Entre os usuários, oito em cada dez optaram pela modalidade pré-paga que não demanda a existência de contas nem de assinatura básica, razões que possibilitam maior controle dos usuários nos gastos com telefonia. Essa é a razão pela qual se tornou a modalidade preferida dos usuários de menor poder aquisitivo. Assim, tornar válidos por tempo indeterminado os créditos adquiridos para uso nos celulares pré pagos é medida que pode representar grande apoio principalmente aos usuários de baixa renda. No mesmo sentido vale destacar que o projeto dá direito ao usuário permanecer com sua linha ativa por até 24 meses, ainda que não *abasteça* com novos créditos o celular pré pago.

Diante do exposto, entende-se plenamente justificada a necessidade de impor limites aos abusos cometidos contra a massa de usuários que não possuem mecanismos para se defender, pelo que se requer irrestrito apoio ao projeto de lei ora apresentado.

Sala das Sessões, em 08 de novembro de 2007.

Deputado MOREIRA MENDES
PPS/RO

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

EMENDA Nº 01/08

O parágrafo único do Artigo 1º passa a ter a seguinte redação:

Parágrafo único. Os escritórios terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários das empresas de que trata o *caput*, de forma presencial, **sendo terminantemente proibido que nesses escritórios algum serviço só possa ser prestado ou esclarecido por via telefônica, mesmo nos aparelhos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita.**

JUSTIFICATIVA

Esta lei só será realmente eficaz se houver um mecanismo que impeça as empresas de impor o atendimento telefônico mesmo no escritório presencial. É uma forma de burlar a obrigação de prestar atendimento completo que já foi utilizada em outras ocasiões por empresas desse setor, instalando meros escritórios virtuais, com funcionários sem preparação e sem acesso aos sistemas da empresa para resolver os problemas dos clientes. Por esta emenda o atendimento telefônico fica impedido de ser uma imposição dentro dos escritórios presenciais mas não impede que seja colocado à disposição do cliente que se assim o desejar poderá optar por esta forma de atendimento.

Sala das Comissões, 02 de Abril de 2008.

PINTO ITAMARATY
Deputado Federal
PSDB/MA

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, de autoria do nobre Deputado Moreira Mendes, pretende obrigar as operadoras de telefonia fixa ou móvel a instalar escritórios nas capitais dos estados e em todos os municípios com

mais de 500 mil habitantes. Também pretende obrigar que seus serviços de teleatendimento sejam oferecidos sempre de forma gratuita, por meio de código 0800 ou similar. Adicionalmente, em seu art. 3º, a proposição veda o estabelecimento de período de validade para os créditos da modalidade pré-paga de telefonia móvel.

O projeto foi distribuído às comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania. No prazo regimental, foi apresentada uma emenda ao Projeto, nesta Comissão. Trata-se da Emenda nº 1/08, apresentada pelo nobre Deputado Pinto Itamaraty em 02 de abril daquele ano, alterando a redação do parágrafo único do art. 1º do projeto, para impedir que as operadoras disponibilizem meros postos físicos de atendimento virtual.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

Apesar do rápido desenvolvimento tecnológico recente, que permitiu as mais diversas formas de interação mediada entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, nos parece evidente que o atendimento presencial, face a face, é insubstituível. Quando falamos da oferta de serviços de telecomunicações, não poderia ser diferente. Teleatendimento, fax, páginas na Internet, correios eletrônicos, entre outros, são, sem dúvidas, ferramentas muito úteis, mas de maneira alguma podem substituir plenamente a interação imediata entre o usuário dos serviços e empregados das operadoras de telecomunicações.

Por isso, as intenções do Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, do nobre Deputado Moreira Mendes, são louváveis. De fato, é preciso garantir ao usuário dos serviços de telecomunicações um atendimento adequado para a resolução de seus problemas, e, para tanto, a obrigatoriedade de instalação de escritórios das empresas de telefonia é por demais necessária.

A regulamentação atualmente vigente dos serviços de telecomunicações não atende, em sua maior parte, o que é preconizado pela proposição que aqui relatamos. O inciso XXV do art. 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 426, de 2005, da Anatel, estabelece tão somente um direito genérico do usuário desses serviços de receber “atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares”. Faltam elementos coercitivos que efetivamente transformem essa regra em fato.

Também ressalte-se que o Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que “aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU – e dá outras providências”, dedicou o seu capítulo III às “metas de postos de serviço de telecomunicações”. De acordo com o texto original, até o ano de 2011, todos os municípios brasileiros nos quais existissem acessos individuais ao STFC deveriam

contar com um posto avançado que, entre outros serviços, prestaria atendimento pessoal ao usuário.

Originalmente, tais postos de serviço de telecomunicações também deveriam ser destinados ao atendimento presencial dos consumidores. É o que se pode depreender da redação do inciso V do art. 3º do Regulamento do STFC, que define o atendimento pessoal como “atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicações mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço”.

Ocorre que, após intensas negociações que envolveram o governo e as empresas de telefonia, optou-se por substituir, entre outras, todas as metas do capítulo III do PGMU. O Decreto nº 6.424, de 2008, trocou os compromissos de instalação de postos de serviços por obrigações de implementação da infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga. Tais alterações foram ratificadas e ampliadas pelo PGMU atualmente vigente, aprovado pelo Decreto nº 7.512, de 30 de junho de 2011.

Tal troca de metas de universalização ocorreu devido a uma alteração nas políticas de telecomunicações do governo, que optou por privilegiar a universalização do acesso em banda larga no País. Assim, com as mudanças no PGMU impostas pelos Decretos nº 6.424, de 2008, e nº 7.512, de 30 de junho de 2011, as operadoras do STFC ficaram obrigadas a instalar backhails nas sedes de todos os municípios brasileiros até o dia 31 de dezembro de 2010.

Dessa maneira, entendemos que a obrigação que ora pretende se impor foi abandonada. No entanto ainda se faz necessária uma ação legislativa, no sentido de resgatar a previsão da obrigatoriedade de atendimento presencial aos usuários dos serviços de telefonia. A visível queda da qualidade na prestação dos serviços, bem como a dificuldade encontrada pelos clientes das empresas telefônicas para a resolução de seus problemas, são motivos suficientes para que o Poder Legislativo se manifeste no sentido de criar, pela via legal, as estruturas de atendimento presenciais demandadas pelos usuários dos serviços de telefonia.

Além da temática dos postos de atendimento, o Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, traz importantes inovações em relação às regras para os créditos do serviço móvel pessoal na modalidade pré-paga. De acordo com a proposição, passaria a ser vedada às prestadoras de telefonia celular a imposição de prazo máximo para a utilização de créditos de celulares adquiridos por seus clientes. Ficaria ainda estipulado um prazo de 24 meses após a utilização dos últimos créditos para a cessação da prestação de serviços.

Importante emenda foi apresentada pelo nobre Deputado Pinto Itamaraty em 02 de abril de 2008. A Emenda nº 1/08 ao Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, dá nova redação ao parágrafo único do artigo 1º da proposição, para deixar mais explícita a proibição de que, nos escritórios a serem oferecidos pelas empresas de telefonia, os serviços sejam prestados ou esclarecidos por via telefônica, mesmo

nos aparelhos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita. A alteração visa impedir que as operadoras disponibilizem meros postos físicos de atendimento virtual, sem a presença de atendentes disponíveis, iniciativa com a qual estamos plenamente de acordo.

Com o intuito de melhor subsidiar a elaboração deste parecer, apresentamos ao Ministério das Comunicações, com a aprovação desta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, o Requerimento de Informações nº 3906, de 2013, por meio do qual solicitamos àquela pasta informações a respeito das perdas dos assinantes do Serviço Móvel Pessoal na modalidade pré-paga oriundas da expiração dos prazos de validade dos créditos de telefonia celular. Em resposta ao requerimento, o Ministério das Comunicações enviou a esta Casa o Ofício nº 05/2014/MC, ao qual foi anexada a Nota Técnica nº 47/2013/PRRE/CPAE da Anatel, datada de 6 de janeiro de 2014.

Infelizmente, a referida Nota Técnica não ofereceu qualquer resposta à indagação que foi enviada por esta Comissão ao Poder Executivo. O documento se limita a defender a suposta legalidade da expiração de créditos de celular na modalidade pré-paga. De acordo com o texto da nota, “A Anatel (...) adota um caminho intermediário, possibilitando a existência de prazo de validade para os créditos do serviço pré-pago, de forma que as Prestadoras do SMP possam dimensionar as suas ofertas da maneira mais adequada”. Em relação às perdas monetárias impostas aos consumidores devido à expiração de seus créditos de celular, a Nota Técnica elaborada pela Anatel silencia, não ofertando qualquer informação sobre o tema que efetivamente foi objeto do requerimento que enviamos ao Poder Executivo.

Dessa maneira, e com base nos subsídios colhidos por este relator, concluímos pela proposição de alguns ajustes ao texto da proposição aqui analisada, com vistas a ampliar a sua abrangência e a garantir uma maior aplicabilidade das regras que ela pretende implantar. A primeira destas alterações diz respeito ao limite mínimo de número de habitantes para a instalação de escritórios das empresas operadoras de telefonia. Faz-se necessário ampliar o número de cidades atendidas por tais escritórios, com o objetivo de melhor atender o cidadão em demandas sobre este que é um serviço de grande utilidade pública. Assim, propomos que as operadoras de telefonia sejam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e em demais municípios com mais de 200 mil habitantes.

Além disso, aperfeiçoamos alguns conceitos utilizados na proposição, de forma a adequá-los à regulação atualmente vigente sobre o setor de telecomunicações. Tal aperfeiçoamento tem por objetivo gerar maior harmonia entre o texto da proposição e a nomenclatura usualmente utilizada no setor, de modo a evitar futuras dúvidas sobre a aplicação das novas regras emanadas pelo Parlamento.

Assim, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, e pela **APROVAÇÃO** da Emenda nº 1/08 ao Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, na forma do **SUBSTITUTIVO** que a seguir apresentamos.

Sala da Comissão, em 04 de junho de 2014.

Deputado JÚLIO CAMPOS
Relator

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.400, DE 2007

Dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel ficam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e demais municípios com mais de duzentos mil habitantes que integrem sua área de atuação.

§ 1º Os escritórios previstos no *caput* terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações, de forma presencial, sendo terminantemente proibido que nesses escritórios algum serviço só possa ser prestado ou esclarecido por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, mesmo nos equipamentos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita.

§ 2º Deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cem mil habitantes.

§ 3º As operadoras poderão, mediante acordo firmado entre elas, com a anuência do órgão regulador das telecomunicações, compartilhar a estrutura dos escritórios, desde que obedecidas as regras estabelecidas na legislação.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel deverão ofertar facilidades que permitam o atendimento, por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, que deverão estar disponíveis vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º A oferta das facilidades previstas no *caput* deverá ser gratuita em todos os casos, sendo vedada a geração de qualquer ônus para o usuário.

§ 2º As chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas a serviços de atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário serão completamente gratuitas.

Art. 3º É vedada a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º O usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente em sua linha, de forma gratuita.

§ 2º O usuário deve ser comunicado quando os créditos de sua linha estiverem na iminência de se esgotarem.

§ 3º O serviço pode ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas, doze meses após o vencimento do último crédito.

§ 4º O contrato de prestação do serviço poderá ser rescindido pela operadora vinte e quatro meses após o vencimento do último crédito.

§ 5º As operadoras deverão comunicar aos usuários de planos pré-pagos sobre as regras previstas neste artigo.

Art. 4º O descumprimento do previsto nesta lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 5º Esta lei entra em vigor 180 dias após a data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 04 de junho de 2014.

Deputado JULIO CAMPOS
Relator

COMPLEMENTAÇÃO DE VOTO

Na reunião realizada em 05 de novembro de 2014 nesta Comissão, na condição de relator, optei, durante a discussão do parecer, por efetuar alteração no Art. 5º do Substitutivo apresentado ao PL nº 2400/2007, especificamente na cláusula de vigência.

Assim, o Art. 5º do Substitutivo passa a ter a seguinte redação:

"Art. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua

publicação."

Diante do exposto, o VOTO é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 2.400, de 2007 e da Emenda nº 1/08, apresentada ao PL, na forma do Substitutivo apresentado, com a alteração efetuada por esta Complementação de Voto.

Sala da Comissão, em 05 de novembro de 2014.

Deputado Júlio Campos

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou unanimemente o Projeto de Lei nº 2.400/2007, e a Emenda 1/08 apresentada ao PL 2400/07, com substitutivo, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Júlio Campos, com complementação de voto.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Ricardo Tripoli - Presidente, Júlio Campos - Vice-Presidente, Ariosto Holanda, Arolde de Oliveira, Bilac Pinto, Bruno Araújo, Chico das Verduras, Dr. Adilson Soares, Iara Bernardi, Jorge Tadeu Mudalen, Luciana Santos, Marçal Filho, Margarida Salomão, Newton Lima, Rodrigo Garcia, Rogério Peninha Mendonça, Ruy Carneiro, Sandes Júnior, Sandro Alex, Thiago Peixoto, Wolney Queiroz, Izalci, José Rocha, Josué Bengtson, Júlio Cesar, Pastor Eurico e Waldir Maranhão.

Sala da Comissão, em 5 de novembro de 2014.

Deputado RICARDO TRIPOLI
Presidente

SUBSTITUTIVO ADOTADO AO PROJETO DE LEI Nº 2.400, DE 2007

Dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel ficam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e demais municípios com mais de duzentos mil habitantes que integrem sua área de atuação.

§ 1º Os escritórios previstos no *caput* terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações, de forma presencial, sendo terminantemente proibido que nesses escritórios algum serviço só possa ser prestado ou esclarecido por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, mesmo nos equipamentos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita.

§ 2º Deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cem mil habitantes.

§ 3º As operadoras poderão, mediante acordo firmado entre elas, com a anuência do órgão regulador das telecomunicações, compartilhar a estrutura dos escritórios, desde que obedecidas as regras estabelecidas na legislação.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel deverão ofertar facilidades que permitam o atendimento, por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, que deverão estar disponíveis vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º A oferta das facilidades previstas no *caput* deverá ser gratuita em todos os casos, sendo vedada a geração de qualquer ônus para o usuário.

§ 2º As chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas a serviços de atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário serão completamente gratuitas.

Art. 3º É vedada a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º O usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente em sua linha, de forma gratuita.

§ 2º O usuário deve ser comunicado quando os créditos de sua linha estiverem na iminência de se esgotarem.

§ 3º O serviço pode ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas, doze meses após o vencimento do último crédito.

§ 4º O contrato de prestação do serviço poderá ser rescindido pela operadora vinte e quatro meses após o vencimento do último crédito.

§ 5º As operadoras deverão comunicar aos usuários de planos pré-pagos sobre as regras previstas neste artigo.

Art. 4º O descumprimento do previsto nesta lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 05 de novembro de 2014.

Deputado RICARDO TRIPOLI
Presidente

FIM DO DOCUMENTO
