



CAMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2014
(Do Sr. THIAGO PEIXOTO)

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 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 previstos no caput terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações, de forma presencial.

Art. 3º. 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, sendo proibida a geração de qualquer ônus para o usuário.

Art. 4º É vedada a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.



CAMARA DOS DEPUTADOS

§ 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. 5º. 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. 6º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Em homenagem ao nobre deputado Moreira Mendes, e pela oportuna e meritória proposta, peço vênua para apresentar o presente Projeto de Lei que visa garantir ao usuário dos serviços de telecomunicações um atendimento adequado para a resolução de seus problemas e também, assegurar aos consumidores que possuem linha telefônica pré-paga uma prestação de serviço mais justa e eficiente.

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



CAMARA DOS DEPUTADOS

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



CAMARA DOS DEPUTADOS

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.

Dessa forma, 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.

Diante do exposto, solicito o apoio dos nobres colegas Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, de dezembro de 2014.

Deputado Thiago Peixoto
PSD/GO