



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### **PROJETO DE LEI N° , DE 2015. (Do Sr. Rômulo Gouveia)**

**Modifica a Lei nº 9.472, de  
16 de julho de 1997, para  
obrigar as operadoras de  
telefonia a proceder à religação  
de chamadas perdidas a central  
de atendimento do serviço.**

#### **O Congresso Nacional decreta:**

**Art. 1º** Esta lei modifica 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”, para obrigar as operadoras de telefonia a proceder à religação de chamadas perdidas a central de atendimento do serviço.

**Art. 2º** A Lei nº 9.472, de 11 de setembro de 1990, passa a viger com a seguinte redação:

*“Art. 70-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo, em qualquer modalidade, deverão registrar o telefone de origem das ligações efetuadas às suas centrais de atendimento*

*§ 1º No caso de queda da comunicação por qualquer motivo, excetuados o encerramento do atendimento ou a iniciativa do usuário, fica a operadora obrigada a promover a religação por sua iniciativa, dispensando nesse caso o usuário de qualquer tempo de espera.*

*§ “2º Nos contatos efetuados por meio de acesso à internet, serão recolhidos os dados de origem da transação, incidindo a*



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

*obrigação de que trata este artigo na forma do regulamento.”*

**Art. 3º** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

O Projeto de Lei que ora oferecemos obriga as operadoras de telefonia a registrar o telefone de origem das chamadas a suas centrais de atendimento e a promoverem a ligação ao usuário no caso de queda da comunicação.

Pretendemos, com a iniciativa, impor uma prática de respeito ao consumidor que, até o momento, inexiste nas telecomunicações. Os usuários das operadoras relatam, com cansativa frequência, quedas nas ligações efetuadas para oferecer reclamações ou pedir a solução de um problema. As quedas das ligações levam-nos a ligar várias vezes para que a demanda possa ser ouvida e atendida.

O principal efeito desse tipo de falha é a perda de tempo e o desgaste emocional a que o consumidor fica sujeito, pois a cada repetição do contato este deve repetir o procedimento anterior, expondo novamente suas reivindicações.

Nos casos de contato efetuado por meio da internet, a proposta remete ao regulamento os termos em que essa obrigação será imposta. De fato, esta dependerá do tipo de contato efetuado (voz, e-mail, atendimento por escrito em tempo real) e deve coadunar-se a outra legislação, em especial o Marco Civil da Internet, que recentemente entrou em vigor, e cujas disposições extrapolam o âmbito da regulamentação que trata estritamente dos serviços de telecomunicações.



## CÂMARA DOS DEPUTADOS

Esperamos, com esta proposta, contribuir para a reversão de um tratamento desrespeitoso do consumidor que, infelizmente, tornou-se prática corrente em nosso mercado de telecomunicações. Contamos, pois, com o apoio de nossos Pares para o debate e aprovação da iniciativa, que reputamos de grande importância para o País.

Sala das Sessões, em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**  
**PSD/PB**