

PROJETO DE LEI Nº , DE 2015
(Do Sr. Moses Rodrigues)

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 (STFC) com acessos individuais na modalidade local ou Serviço Móvel Pessoal (SMP) ficam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e nos 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 ofertado ou que alguma informação só possa ser prestada por meio de acesso telefônico a serviço de informações ou atendimento por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, ainda que os equipamentos sejam 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 nesta Lei e na sua regulamentação.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com acessos individuais na modalidade local ou Serviço Móvel Pessoal 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, na forma do regulamento.

§ 3º O serviço pode ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas, somente doze meses após a utilização do último crédito. Sendo este reestabelecido após a ativação do crédito.

§ 4º O bloqueio deve ser comunicado ao cliente com antecedência de até uma semana.

§ 5º O contrato de prestação do serviço poderá ser rescindido pela operadora vinte e quatro meses após a utilização do último crédito.

§ 6º As operadoras deverão comunicar aos usuários de planos pré-pagos sobre as regras previstas neste artigo.

Art. 4º No caso de rescisão de contrato, as operadoras não poderão no prazo de 60 meses repassar a outros clientes os códigos de assinante atrelados aos contratos rescindidos.

§ 1º Com o reestabelecimento de contrato, e a reativação dos serviços, o cliente poderá ter exclusivamente a disponibilidade de seu número original.

Art. 5º O descumprimento do previsto nesta Lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor cento e oitenta dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras de telecomunicações estão, sem exceção, no topo das listas de reclamações dos Procons do País. Inúmeras são as demandas dos assinantes desses serviços, que têm padecido com a péssima qualidade dos serviços prestados, com os altos preços praticados e com os recorrentes erros de cobrança que, invariavelmente, são aplicados de modo a prejudicar o consumidor. O resultado é a criação de uma relação bastante assimétrica, na qual as operadoras têm se valido de um ambiente de baixa capacidade de fiscalização do Estado para ampliar cada vez mais seus lucros, em detrimento da qualidade do atendimento aos seus clientes.

Uma estratégia adotada linearmente por todas as empresas de telecomunicações foi o fechamento de suas lojas físicas, transferindo toda a sua estrutura de atendimento ao cliente para os serviços de *call center*. Temos, assim, uma combinação extremamente prejudicial aos usuários dos serviços de telecomunicações: de um lado, a péssima prestação do serviço, e do outro a insuficiência de canais de atendimento para o recebimento e tratamento de reclamações. Isso tudo ocorre sob a aprovação tácita da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que pouco faz para melhorar essa relação entre usuários e operadoras e, mais que isso, fecha os

olhos aos problemas gerados pela inexistência de postos de atendimento presencial das empresas. O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 426, de 2005, da Anatel, estabelece ao usuário o direito de “receber atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC”. O mesmo regulamento veda a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de autoatendimento por telefone, correio eletrônico ou formas similares. Porém essas regras são solenemente ignoradas pelas operadoras, com o beneplácito do órgão regulador.

Assim, com vistas a corrigir estas disfunções, apresentamos o presente projeto de lei, que dispõe sobre o serviço de telefonia e dá outras providências. A proposição estabelece que as operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com acessos individuais na modalidade local ou Serviço Móvel Pessoal (SMP) ficariam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e nos municípios com mais de duzentos mil habitantes, nas suas áreas de atuação. Ela prevê, ainda, que deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cem mil habitantes.

Mas outro problema grave que tem afligido os usuários dos serviços de telefonia, especialmente de telefonia móvel, é a imposição de validade aos créditos adquiridos na modalidade pré-paga. Esta imposição gera perdas vultosas aos usuários, que veem seus escassos recursos serem indevidamente drenados pelas operadoras após a expiração dos prazos de validade desses créditos. Mais uma vez, a Anatel atua de maneira conivente com esta prática prejudicial ao consumidor. A agência, nos arts. 67 a 72 do seu Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 632, de 2014, prevê que a prestadora pode oferecer créditos com validade de apenas 30 dias.

Assim, optamos por, adicionalmente, vedar a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo. Em conjunto com essa medida, nosso projeto também estabelece regras que protegem o consumidor no caso de rescisão do contrato. A principal delas é a imposição de uma proteção de 60 meses aos códigos de assinante atrelados aos contratos rescindidos. Nesse período, esses códigos

de acesso não poderão ser atribuídos a outros clientes, podendo ser exclusivamente disponibilizados ao seu proprietário original, caso este opte pela reativação dos serviços.

Portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, no firme intuito de contribuir para a modernização das relações de consumo no setor de telefonia, conclamo o apoio dos nobres Deputados na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2015.

Deputado MOSES RODRIGUES

2015-12142