



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Deputado Federal **Marcelo Ramos**

PROJETO DE LEI Nº , DE 2019

(Do Sr. MARCELO RAMOS)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, sujeitando as prestadoras de serviços de telecomunicações à suspensão da venda de novos acessos em caso de reiterada aplicação de multas.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei altera 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”*, sujeitando as prestadoras de serviços de telecomunicações à suspensão da venda de novos acessos em caso de reiterada aplicação de multas.

Art. 2º O art. 179 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passará a vigorar acrescido do seguinte § 3º:

“Art. 179.

.....

§ 3º Em caso de reiterada aplicação de multas à prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo, a Agência deverá, na forma da regulamentação, adotar medida cautelar suspendendo temporariamente a comercialização e a ativação de novos acessos ao serviço pela prestadora, até que cessem os motivos que justificaram a aplicação das multas.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor noventa dias após a sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A baixa qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações pode ser atestada pelo elevado número de reclamações registradas junto à Anatel: em 2017, esse número alcançou o injustificável patamar de 3,4 milhões de queixas¹. Cobranças indevidas, atendimento deficiente, publicidade enganosa e falhas na cobertura do serviço ilustram apenas algumas das inúmeras práticas lesivas que levaram o setor de telefonia e banda larga a ocupar a nada invejável liderança entre os segmentos de mercado mais reclamados junto aos órgãos de defesa do consumidor.

Nem mesmo a rigorosa ação sancionatória da Anatel tem sido capaz de impedir os abusos praticados pelas prestadoras. Segundo informações divulgadas pelo IDEC, de janeiro de 2014 a julho de 2018, a agência aplicou às empresas o equivalente a R\$ 1,23 bilhão em multas. Um dos principais motivos para a perpetuação desse quadro é a falta de efetividade das penalidades impostas pelo órgão. Segundo informação divulgada pelo Tribunal de Contas da União – TCU, entre 2008 e 2010 a Anatel aplicou R\$ 5,8 bilhões de reais em multas às empresas, mas somente R\$ 250 milhões foram efetivamente arrecadados, o que corresponde a pouco mais de 4% do total.

Isso ocorre sobretudo porque as operadoras recorrem à Justiça contra as autuações, resultando em processos que se arrastam por anos, sem que haja uma solução definitiva para o imbróglio. Ainda segundo o IDEC, em 2017 o volume total de multas contestadas administrativa ou judicialmente pelas maiores prestadoras em operação no Brasil – Oi, Telefônica/Vivo, Claro/Net/Embratel e TIM – alcançou a inimaginável cifra de R\$ 21 bilhões.

No intuito de aumentar a eficácia dos mecanismos utilizados pela agência e, assim, melhorar a qualidade dos serviços de telecomunicações, em 2017 o TCU autorizou as negociações para a celebração de Termo de

¹ Informação disponível na página <https://idec.org.br/idec-na-imprensa/operadoras-de-telefonia-so-pagam-25-das-multas-aplicadas-pela-anatel>
Acessada em 14/02/19.



Ajustamento de Conduta – TAC – entre a Anatel e a Telefônica/Vivo. O acordo previa a conversão de R\$ 2,2 bilhões de multas em investimentos de R\$ 4,9 bilhões na rede da empresa, além do cumprimento de determinações corretivas e preventivas quanto à prestação dos serviços². No entanto, em 2018 as tratativas para a celebração do TAC fracassaram. Segundo a Anatel, a Comissão de Negociação criada pela agência informou que a empresa não apresentou informações requeridas pelo órgão para cumprir as determinações do TCU³.

Na realidade, o único instrumento sancionatório empregado até hoje pela Anatel que efetivamente trouxe resultados práticos para a melhoria imediata dos serviços de telecomunicações foi a suspensão da venda de novos acessos. Em julho de 2012, diante de sucessivos descumprimentos de metas de qualidade e cobertura, a autarquia adotou medida cautelar suspendendo temporariamente a comercialização e a ativação de novas linhas de telefonia móvel por algumas empresas, em todas as unidades da Federação. Como resultado dessa determinação, prontamente as operadoras apresentaram e iniciaram a implementação de planos de ação de melhoria dos serviços, cuja execução surtiu êxito, ao menos em curto prazo.

Os efeitos dessa medida, porém, foram efêmeros. Mesmo após esse episódio, nenhuma solução estrutural foi adotada pelas empresas para dar um salto de qualidade nos serviços prestados. Prova disso é a pesquisa divulgada em 2017 pela Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, apontando as operadoras Claro/Embratel/NET, Oi e Vivo/Telefônica como as três primeiras colocadas no *ranking* de reclamações protocolizadas nos Procons do País em 2016⁴.

Para enfrentar essa situação, o presente projeto institui em lei uma sistemática definitiva para o combate aos sucessivos descumprimentos de

² Informação disponível na página <https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/tcu-aprova-celebracao-de-tac-entre-anatel-e-telefonica-brasil-s-a-vivo.htm>, acessada em 15/02/19.

³ Informação disponível na página <http://www.anatel.gov.br/institucional/noticias-destaque/1948-anatel-decide-nao-assinar-tac-da-telefonica> acessada em 15/02/19.

⁴ Informação disponível na página <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/telefonica-o-setor-mais-reclamado-nos-procons-com-29-de-246-milhoes-de-queixas-21070182> acessada em 15/02/18.



disposições regulamentares pelas empresas de telecomunicações, ao atribuir a Anatel a obrigação de adotar medida cautelar de suspensão da venda de novos acessos de telefonia móvel e outros serviços de telecomunicações em caso de reiterada aplicação de multas. Embora essa medida já tenha sido empregada anteriormente pela agência, ainda não há previsão legal expressa que a torne obrigatória. Desse modo, o dispositivo proposto, além de conferir maior segurança jurídica às ações da agência, também não suscitará dúvidas quanto à definição das medidas a serem adotadas pelo Poder Público em caso de abusos praticados pelas operadoras.

Ainda segundo o projeto, determinamos que o limiar de sanções aplicadas às empresas que ensejará a imposição da penalidade da venda de novos acessos seja fixado em regulamento, e não em legislação ordinária. A intenção da medida é conferir maior flexibilidade na fixação desse parâmetro, permitindo, assim, que se estabeleça uma sintonia entre a dinâmica do mercado de telecomunicações e os instrumentos normativos que o regulam. Ademais, estabelecemos prazo de *vacatio legis* de noventa dias, período suficiente para que a agência elabore regulamento com o objetivo de disciplinar o disposto no projeto.

Entendemos que a sistemática proposta, por ter impacto potencial direto e imediato sobre o faturamento das empresas em caso de descumprimento das normas em vigor, será fundamental para sensibilizar as operadoras a promover uma mudança comportamental nas suas relações com o público consumidor, melhorando, assim, a qualidade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos usuários.

Por todo o exposto, solicitamos o apoio dos nobres Pares para a aprovação da presente proposição.

Sala das Sessões, em 12 de março de 2019.

Deputado MARCELO RAMOS



LEGISLAÇÃO CITADA

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.

Regulamento

(Vide Emenda Constitucional nº 8, de 1995)

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

(...)

TÍTULO VI

DAS SANÇÕES

Capítulo I

Das Sanções Administrativas

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal: **(Vide Lei nº 11.974, de 2009)**

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão temporária;

IV - caducidade;

V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.



Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.

Art. 176. Na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.

Parágrafo único. Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior.

Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.

Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, a prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofrequência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.

Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.

Art. 181. A caducidade importará na extinção de concessão, permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, nos casos previstos nesta Lei.

Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.