



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.739, DE 2019

(Do Sr. Felipe Rigoni)

Acrescenta o art. 109-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer que os códigos de acesso 0800 são obrigados a receber chamadas de equipamentos do Serviço Móvel Pessoal.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-896/2011.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 109-A da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer que os códigos de acesso 0800 são obrigados a receber chamadas de equipamentos do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 2º A Lei nº 9.742, 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, passa a vigorar acrescida do art. 109-A, com a seguinte redação:

“Art. 109-A. As empresas que utilizam o código não geográfico 0800, ou qualquer outro que seja isento de cobrança ao usuário, são obrigadas a receber chamadas sem ônus para o usuário originador de usuário do Serviço Móvel Pessoal - SMP, nos termos estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor três meses após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O número 0800 geralmente é utilizado por empresas para receber ligações gratuitas dos consumidores. Tecnicamente denominado “código de acesso não geográfico”, o 08su00 foi definido pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, em seu Regulamento de Numeração para o Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC (Resolução nº 86/1998), como o número em que a própria empresa se “responsabiliza pelo serviço acessado e pelo pagamento do serviço de telecomunicações utilizado, caracterizando uma chamada sem ônus para o usuário originador”.

Ocorre que muitas das empresas que utilizam o 0800 restringem o acesso a números originadores da telefonia fixa, diminuindo significativamente o alcance do benefício aos consumidores. O regulamento da Anatel que trata do assunto foi elaborado no longínquo ano de 1998, em que a maioria dos aparelhos de telefonia utilizados pelos usuários ainda eram fixos.

Mas essa realidade mudou completamente. Em dezembro de 2018 havia mais de 229 milhões de aparelhos celulares em uso no Brasil, contra apenas 38,3 milhões de acessos da telefonia fixa¹. Desse total, há cerca de 129 milhões de celulares pré-pagos, utilizados por parcela mais pobre da população.

Diante disso é oportuno que a lei preveja a obrigatoriedade de acesso gratuito para o usuário originador de uma chamada da telefonia móvel para o número 0800.

Para o setor de telecomunicações, por exemplo, há previsão expressa da Anatel obrigando as empresas a fornecer atendimento gratuito ao usuário. O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGDC (Resolução nº 632/2014) garante, em seu art. 25, que o Centro de Atendimento Telefônico da prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, devendo receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis. A obrigação se estende aos serviços de telefonia fixa (STFC), telefonia móvel (Serviço Móvel Pessoal – SMP), Serviços de Televisão por Assinatura, entre outros.

Sobre empresas de outros setores, contudo, incide regulamentação mais brada, inexistindo a obrigação mencionada acima. Isso faz com que muitas

¹ Vide em: <http://www.teleco.com.br/ntfix.asp>. Acesso em 06/03/2019.

empresas não disponibilizem número que propicie atendimento gratuito de chamadas originadas em telefones celulares.

A fim de corrigir essa injustiça, e imbuídos da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamo o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 26 de março de 2019.

Deputado FELIPE RIGONI

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG

Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL

Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

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:

**LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

**TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO**

**CAPÍTULO II
DA CONCESSÃO**

**Seção IV
Das tarifas**

Art. 109. A Agência estabelecerá:

I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;

II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;

III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

**Seção V
Da intervenção**

Art. 110. Poderá ser decretada intervenção na concessionária, por ato da Agência, em caso de:

- I - paralisação injustificada dos serviços;
- II - inadequação ou insuficiência dos serviços prestados, não resolvidas em prazo razoável;
- III - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de má administração que coloque em risco a continuidade dos serviços;
- IV - prática de infrações graves;
- V - inobservância de atendimento das metas de universalização;
- VI - recusa injustificada de interconexão;
- VII - infração da ordem econômica nos termos da legislação própria.

.....

RESOLUÇÃO Nº 86, DE 30 DE DEZEMBRO DE 1998

Aprova o Regulamento de Numeração do STFC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22, inciso IV, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e artigo 16, inciso V, do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997, por meio do Circuito Deliberativo nº 62, realizado no dia 16 de dezembro de 1998, em conformidade com os artigos 23 a 26 do Regimento Interno da Agência, e

CONSIDERANDO a Norma nº 28/96 - Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações;

CONSIDERANDO os comentários recebidos, decorrentes da realização, pela Anatel, da Consulta Pública nº 30, de 4 de maio de 1998, que trata dos assuntos relativos à numeração de serviços de telecomunicações, publicada no Diário Oficial do dia 5 de maio de 1998;

CONSIDERANDO que, de acordo com o que dispõe o inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de 1997, cabe à Anatel editar regulamentação em substituição aos Regulamentos, Normas e demais regras em vigor,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado, que estará disponível na página da Anatel, na Internet, no endereço <http://www.anatel.gov.br>, a partir das 14h de 31 de dezembro de 1998.

Art. 2º Este Regulamento, com fundamento no inciso I do art. 214 da Lei 9.472, de 1997, substitui a Norma nº 28/96 “Plano de Numeração para Redes Públicas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular”, aprovada pela Portaria nº 1.541, de 4 de novembro de 1996, do Ministério das Comunicações, exceto quanto ao item 6.2 que permanece aplicável ao Serviço Móvel Celular.

.....

RESOLUÇÃO Nº 632, DE 7 DE MARÇO DE 2014

Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e pelo art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO a análise das contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 14, de 15 de março de 2013;

CONSIDERANDO o que consta dos autos do Processo nº 53500.011324/2010;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 732, realizada em 20 de fevereiro de 2014,

RESOLVE:

.....

TÍTULO III DO ATENDIMENTO

.....

CAPÍTULO III DAS FORMAS DE ATENDIMENTO

Seção I Do Atendimento Remoto

.....

Subseção II Do Centro de Atendimento Telefônico

Art. 24. Centro de Atendimento Telefônico é todo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Art. 25. O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito e funcionar ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

§ 1º O Centro de Atendimento Telefônico deve receber chamadas originadas de terminais fixos e móveis.

§ 2º O Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora de Pequeno Porte deve estar acessível, no mínimo, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 20h (vinte horas), nos dias úteis.

Art. 26. É obrigatória a gravação das interações entre Prestadora e Consumidor realizadas por meio do Centro de Atendimento Telefônico, independentemente do originador da interação.

§ 1º A gravação deve ser mantida em curso até o atendimento ser finalizado, independentemente de transferência entre atendentes.

§ 2º É obrigatória a manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 3º A Prestadora de Pequeno Porte deve manter a gravação a que se refere o caput pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o Consumidor poderá requerer cópia do seu conteúdo.

§ 4º A disponibilização da cópia da gravação deve ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação, no espaço reservado na página da Prestadora na internet, por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do Consumidor, sem qualquer ônus.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO