



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 2.716, DE 2019** **(Do Sr. Walter Alves)**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, obrigando as operadoras de telefonia a emitirem mensagem de alerta ao usuário, previamente ao completamento da chamada, quando a ligação de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano contratado.

**DESPACHO:**

APENSE-SE À(AO) PL-7406/2014.

**APRECIÇÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

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”*, obrigando as operadoras de telefonia a emitirem mensagem de alerta ao usuário, previamente ao completamento da chamada, quando a ligação de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano contratado.

Art. 2º Acrescente-se o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 78-A. As prestadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal deverão emitir mensagem sonora de alerta ao usuário quando a chamada de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano de serviço contratado.

Parágrafo único. A mensagem de que trata o caput será emitida previamente ao completamento da chamada, e deverá conter o seguinte teor: “após o sinal você estará autorizando ligação de longa distância fora do plano contratado.”

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

## JUSTIFICAÇÃO

O aumento da competição no mercado de telefonia, sobretudo nos grandes centros urbanos, representou um expressivo avanço para os consumidores dos serviços de telecomunicações. Ligações mais baratas, diversidade de planos de serviços e maior oferta de facilidades são apenas alguns dos benefícios que ilustram a evolução do segmento nas últimas décadas.

No entanto, os recorrentes conflitos registrados nas relações entre operadoras e usuários demonstram que a regulamentação do setor ainda carece de aperfeiçoamentos. Embora o art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações<sup>1</sup> – LGT – já assegure aos consumidores o direito *“à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços”*, na prática essa determinação nem sempre é observada pelas empresas.

---

<sup>1</sup> Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

O descumprimento desse princípio passou a ser percebido com ainda mais frequência após a adoção, pela Anatel, da chamada *portabilidade numérica*, que ocorre quando o usuário solicita a mudança de operadora e requer a migração do seu código telefônico. A partir da aprovação dessa medida, tornou-se muito mais complexo para o consumidor identificar a operadora destinatária de cada chamada. Isso porque, até o advento da portabilidade, cada prefixo telefônico era atribuído a uma única prestadora; desse modo, quando o consumidor efetuava uma ligação telefônica, ele tinha condições de discriminar, de antemão, qual seria a operadora de destino e, por consequência, estimar os custos envolvidos com a chamada. Com a nova medida, esse vínculo entre prefixo e operadora foi eliminado.

Assim, embora muito benéfica para o consumidor, a adoção da portabilidade não foi acompanhada por outra ação regulatória igualmente importante: a obrigatoriedade da disponibilização da informação sobre a operadora destinatária de cada ligação, para permitir que o usuário possa avaliar o custo da chamada previamente à sua realização.

Essa lacuna da regulamentação é especialmente relevante para as ligações de longa distância, normalmente mais onerosas do que as chamadas locais. Devido ao desconhecimento sobre a prestadora de destino, somente após receber a conta telefônica é que o usuário efetivamente tem acesso à informação sobre o valor da ligação, conduta que configura evidente afronta à Lei Geral de Telecomunicações e ao próprio Código de Defesa do Consumidor.

Para superar esse problema, oferecemos a presente proposição à consideração dos nobres Pares. O projeto obriga as operadoras de telefonia a emitirem mensagem de alerta ao usuário, previamente ao completamento da chamada, quando a ligação de longa distância incorrer em custos não inclusos no valor do plano contratado. Como a proposição prevê a inserção desse dispositivo no texto da própria LGT, em caso de seu descumprimento, a prestadora será submetida às sanções previstas na Lei Geral de Telecomunicações, que vão desde a advertência até caducidade da outorga.

Esperamos, com essa medida simples e de fácil implementação, eliminar uma importante fonte de conflitos entre usuários e empresas de telefonia, contribuindo, assim, para a melhoria na qualidade dos serviços de telecomunicações. Considerando, pois, os argumentos elencados, solicitamos o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da presente iniciativa.

Sala das Sessões, em 8 de maio de 2019.

Deputado WALTER ALVES

**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 I**  
**DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS**

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos. [\(Parágrafo único acrescido pela Lei nº 13.673, de 5/6/2018\)](#)

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

### LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

#### TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

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

#### CAPÍTULO I DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações,

independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....  
 .....

## EMENDA CONSTITUCIONAL Nº 8, DE 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII  
do art. 21 da Constituição Federal.

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 21. Compete à União:

.....  
 .....

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:

a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

....."

Art. 2º É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

Mesa da Câmara dos Deputados

Mesa do Senado Federal

Deputado Luís Eduardo  
Presidente

Senador José Sarney  
Presidente

Deputado Ronaldo Perim  
1º Vice-Presidente

Senador Teotônio Vilela Filho  
1º Vice-Presidente

Deputado Beto Mansur  
2º Vice-Presidente

Senador Júlio Campos  
2º Vice-Presidente

Deputado Wilson Campos  
1º Secretário

Senador Odacir Soares  
1º Secretário

Deputado Leopoldo Bessone  
2º Secretário

Senador Renan Calheiros  
2º Secretário

Deputado Benedito Domingos  
3º Secretário

Senador Levy Dias  
3º Secretário

Deputado João Henrique  
4º Secretário

Senador Ernandes Amorim  
4º Secretário

<b>FIM DO DOCUMENTO</b>
-------------------------