



C0074585A

## CÂMARA DOS DEPUTADOS

# PROJETO DE LEI N.º 3.006, DE 2019

(Da Sra. Renata Abreu)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações - para adicionar, ao rol dos direitos do usuário de serviços de telecomunicações, o de ter atendido o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações no prazo máximo de quarenta e oito horas.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

**APRECIAÇÃO:**  
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

## PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – para adicionar, ao rol dos direitos do usuário de serviços de telecomunicações, o de ter atendido o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações no prazo máximo de quarenta e oito horas.

Art. 2º O art. 3º da 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, passa a vigorar acrescida do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º .....

.....

I - .....

.....

XIII – à transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações, mediante cumprimento, pelo novo titular, dos requisitos necessários para a contratação inicial do serviço, no prazo máximo de quarenta e oito horas, contados do momento do registro do pedido de transferência. (Nr)

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

## **JUSTIFICAÇÃO**

A Lei Geral de Telecomunicações (LGT), promulgada em 1997, estabeleceu, em seu art. 3º, o elenco dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações. Atualmente, tais direitos - que incluem entre outros o de acesso aos serviços de telecomunicações com padrões de qualidade adequados à sua natureza; à liberdade de escolha de sua prestadora de serviços; e ao recebimento de informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços – abarcam os serviços de telefonia fixa, de telefonia móvel, de comunicação multimídia e de TV por assinatura. Trata-se, contudo, de um rol mínimo de proteções dadas ao consumidor, por certo não extensiva e que, de tempos em tempos, deve ser revista, de modo a ampliar as proteções aos usuários dos serviços de telecomunicações.

Hoje, passados mais de 20 anos da privatização das telecomunicações no Brasil – ocorrida na esteira da promulgação da LGT -, é possível vislumbrar alguns possíveis direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações que deveriam ser agregados à legislação do setor. Dentre eles, destacamos o de ter atendido, em tempo razoável, o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço.

Atualmente, diversos são os casos de consumidores que enfrentam grandes dificuldades para a efetivação da transferência de titularidade de serviços de telecomunicações. No período de 2015 a 2018, por exemplo, foram registradas na Anatel 44.665 reclamações referentes a mudanças e transferências de titularidade não efetuadas, segundo dados da própria agência. As estatísticas mostram ainda que tem havido um aumento no número de queixas referentes a transferências de titularidade não efetivadas: 8.658 em 2015, 11.073 em 2016, 12.173 em 2017 e 12.761 em 2018. Há inúmeros casos em que usuários dos serviços de telecomunicações, a despeito de cumprirem todas as exigências para a efetivação da transferência de titularidade de seus contratos, esperaram por até seis meses para terem seus pedidos efetivados pela operadora.

Frente a tais disfunções, apresentamos o presente projeto de lei, que acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – para adicionar, ao rol dos direitos do usuário de serviços de telecomunicações, o de ter atendido o pedido de transferência de titularidade de seu contrato de prestação de serviço de telecomunicações no prazo máximo de quarenta e oito horas. Entendemos que tal medida irá contribuir significativamente para minimizar as falhas das prestadoras de telecomunicações no atendimento desse tipo de demanda por seus consumidores.

É, portanto, com a certeza da conveniência e oportunidade da presente proposição que conclamamos o apoio dos nobres parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 21 de maio de 2019.

**Deputado RENATA ABREU  
PODEMOS / SP**

**LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA**  
**Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG**  
**Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL**  
**Seção de Legislação Citada - SELEC**

**LEI N° 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 constitucional 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.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**