



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 3.217, DE 2019

(Da Sra. Edna Henrique)

Altera a Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para dispor sobre o direito do usuário de serviço de telefonia de ser informado sobre o uso dos seus créditos em modalidade pré-paga de contratação.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-5523/2005.

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 (Lei Geral de Telecomunicações), para dispor sobre o direito do usuário de serviço de telefonia de ser informado sobre o uso dos seus créditos em modalidade pré-paga de contratação.

Art. 2º O artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), passa a vigorar acrescido do seguinte inciso:

“Art. 3º

.....XIII

– optar pelo recebimento gratuito, em seu aparelho telefônico, de mensagem da prestadora do serviço de telefonia informando o custo da ligação e o saldo remanescente após cada ligação telefônica tarifada, bem como, a qualquer tempo, sobre o saldo remanescente.

.....

.....” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor cento e oitenta dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A telefonia móvel pré-paga é a maior responsável pela inclusão digital dos brasileiros. Com valores tão baixos como dez reais é possível recarregar o aparelho celular, efetuar ligações e, caso tenha acesso a alguma rede sem fio (*wi-fi*), se conectar à internet. Não por acaso, a maioria dos mais de 220 milhões de acessos são contratados nessa modalidade que carece da necessidade de emissão de conta telefônica.¹

A facilidade pré-paga, contudo, traz consigo a dificuldade de acompanhamento dos saldos remanescentes após

¹ Segundo a iniciativa Teleco, são 229 milhões de acessos em março de 2019, 55% destes na modalidade pré-paga. “Estatísticas de Celulares no Brasil” (Teleco, 2019), disponível em <http://www.teleco.com.br/ncel.asp>, acessado em 14/05/19.

cada uso do aparelho. Frequentemente os usuários são surpreendidos com cortes abruptos no meio de ligações, precisando essas pessoas saírem na busca de pontos de recarga para poder retornar ligações e concluir conversações. Essas interrupções decorrem do fato de os usuários não serem informados de maneira prévia acerca da quantidade de créditos ainda disponíveis e da dificuldade de se obter informações de maneira rápida e prática do custo das ligações.

Para mitigar esse tipo de inconveniente, foi publicada a Resolução nº 632, de 2014, da Anatel, que estabeleceu o “Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC”. A norma possui detalhado capítulo dispondo sobre a forma de informação aos clientes pré e pós-pagos. Especialmente o artigo 62 determina que o usuário deve ser informado de forma detalhada, na internet ou por meio impresso, sobre a duração de cada chamada, os valores e os pacotes contratados.

Entendemos, no entanto, que essa garantia em regulamento não é suficiente. O RGC, embora bem detalhado, não resulta em informação prática para a maioria dos assinantes do pré-pago. Grandes contingentes desses usuários não possuem o conhecimento necessário ou não se dispõem a realizar os procedimentos necessários ou exigidos, por falta de tempo ou por limitações dos próprios serviços. Por esses motivos, optamos por oferecer um procedimento simplificado de informação.

Nossa proposta é que o usuário seja informado, se assim desejar, após cada ligação tarifada ou a qualquer momento, diretamente pela operadora em seu celular, do custo da ligação e do saldo remanescente. O Projeto de Lei que ora apresentamos, introduz esse novo direito na LGT – Lei Geral de Telecomunicações, Lei nº 9.472, de 1997.

Estamos certos de que com esta simples medida os mais de cem milhões de acessos que se utilizam do serviço pré-pago contarão com importante aliado para melhor usufruir esse fundamental serviço.

Pelos motivos elencados, contamos com o apoio

dos nobres Pares.

Sala das Sessões, em 29 de maio de 2019.

Deputada **EDNA HENRIQUE**
PSDB/PB

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.

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 artigo 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 V DA COBRANÇA

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 62 A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades

prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

- I - o número chamado ou do destino da mensagem;
- II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;
- III - a Área de Registro de origem da Conexão de Dados;
- IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;
- V - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;
- VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);
- VII - o volume diário de dados trafegados;
- VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;
- IX - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;
- X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;
- XI - a identificação discriminada de valores restituídos;
- XII - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,
- XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.

§ 1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.

§ 2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:

- I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,
- II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.

§ 3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês.

Art. 63 A Prestadora pode cobrar, além dos valores decorrentes da prestação dos serviços de telecomunicações, aqueles decorrentes dos serviços de valor adicionado e outras facilidades contratadas que decorram da prestação de serviços de telecomunicações.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
