

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO DE LEI Nº 9.387, DE 2017

Apensado: PL nº 9.388/2017

Altera o inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, para assegurar ao usuário de serviços de energia elétrica retorno da Aneel quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias.

Autor: Deputado WALTER ALVES

Relator: Deputado MAURO NAZIF

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 9.387, de 2017, do Deputado Walter Alves, altera o inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427, de 1996, que institui a Aneel e disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica, para assegurar ao usuário resposta da agência quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias dos consumidores.

Encontra-se apensado à proposição o PL nº 9.388, de 2017, igualmente do Deputado Walter Alves, que acrescenta o inc. XXXII ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 1997, que dispõe sobre os serviços de telecomunicações, para assegurar ao usuário resposta da Anatel quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias ofensivas ao art. 3º da Lei.

Distribuídas às Comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público; Defesa do Consumidor; e Constituição e Justiça e de Cidadania, as proposições estão sujeitas à apreciação conclusiva e regime de tramitação ordinário.

Encerrado o prazo regimental, não foram oferecidas emendas aos projetos.

Compete a esta CTASP a análise das proposições com foco na prestação de serviços públicos em geral, conforme disposto no art. 32, inc. XVIII, 's', do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Os Projetos de Lei nº 9.387, de 2017, e nº 9.388, de 2017, têm por objetivo assegurar aos usuários dos serviços de energia elétrica e de telecomunicações uma resposta da agência reguladora quanto às reclamações e denúncias de má prestação do serviço. A proposta é que a Aneel e a Anatel passem a prestar contas aos usuários das providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias, mediante publicação em seus sítios eletrônicos.

Conforme disposto no art. 3º da Lei nº 8.987, de 1995, que dispõe sobre a concessão da prestação de serviços públicos em geral – além do art. 3º, inc. XIX, da Lei nº 9.427, de 1996, e do art. 19, inc. VI, da Lei nº 9.472, 1997 –, o serviço público objeto de concessão deverá ser fiscalizado pelo poder concedente.

Os usuários, por sua vez, têm direito a um serviço adequado, a receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de seus interesses, e também levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades referentes ao serviço prestado (cf. art. 7º da Lei nº 8.987, 1995).

Nesse contexto, não há dúvida de que as proposições sob exame fortalecem, de um lado, essa obrigação da agência reguladora de fiscalizar o serviço e, de outro, o direito do usuário a um serviço adequado. De uma forma geral, as proposições trarão mais eficácia às reclamações dos usuários e estimularão a melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Tal como asseverado pelo autor das proposições, o Deputado Walter Alves, não faz menor sentido a sistemática atual em que se permite ao consumidor formular as reclamações e denúncias junto a Aneel e Anatel – que, como visto, têm o dever de fiscalizar o serviço – e, ao mesmo tempo, permitir que a resposta das agências seja apenas que “registraram” ou que “vão encaminhar a reclamação ao interessado”. Isso faz com que o usuário continue ligando e registrando sua demanda indefinidamente sem ter acesso ao serviço adequado que lhe é assegurado por lei.

Entendemos que as proposições trarão mais eficácia às reclamações dos usuários, razão pela qual votamos pela aprovação dos Projetos de Lei nº 9.387, de 2017, e nº 9.388, de 2017, na forma do **Substitutivo** anexo.

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado MAURO NAZIF
Relator

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 9.387, DE 2017

Apensado: PL nº 9.388/2017

Altera o inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e acrescenta o inciso XXXII ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para assegurar, ao usuário de serviços de energia elétrica e telecomunicações resposta da agência reguladora quanto às providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O inciso XIX do art. 3º da Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, passa a vigorar com a seguinte alteração:

“Art. 3º.
.....

XIX - regular o serviço concedido, permitido e autorizado e fiscalizar permanentemente sua prestação, publicando na rede mundial de computadores o andamento das providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias dos consumidores.

.....(NR)”

Art. 2º Acrescente-se o seguinte inciso XXXII ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

“Art. 19.

XXXII – prestar contas aos usuários das providências adotadas junto às operadoras em caso de reclamações e denúncias enquadradas no art. 3º desta Lei, publicando o andamento na rede mundial de computadores. (NR)”

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

Sala da Comissão, em de de 2019.

Deputado MAURO NAZIF
Relator