



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.259, DE 2019

(Do Sr. João Maia)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para disciplinar a publicação periódica de rankings de qualidade das prestadoras de serviços de telecomunicações, por município, na prestação dos serviços de Telefonia Fixa, Móvel Celular, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura, e tornar transparente para os usuários a qualidade dos serviços prestados

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-5236/2013.

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, para disciplinar a publicação periódica de rankings de qualidade das prestadoras de serviços de telecomunicações, por município, na prestação dos serviços de Telefonia Fixa, Móvel Pessoal, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura, e tornar transparente para os usuários a qualidade dos serviços prestados.

Art. 2º Acrescente-se o parágrafo único ao art. 2º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“Art. 2º

.....

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso III do caput deste artigo, a Agência Nacional de Telecomunicações deverá divulgar na página principal de seu sítio na internet, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, link para os rankings das prestadoras, por município, da prestação dos serviços de telecomunicações de interesse coletivo.” **(NR)**

Art. 3º O parágrafo único do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º

.....

Parágrafo único. Para o cumprimento do disposto no inciso IV do caput deste artigo, a prestadora de serviço deverá divulgar na página principal em seu sítio eletrônico, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, link para a tabela com o valor das tarifas e preços praticados e a evolução dos reajustes realizados nos últimos cinco anos, assim como para as informações divulgadas pela Agência Nacional de Telecomunicações previstas no parágrafo único do art. 2º desta Lei” **(NR)**.

Art. 4º Os rankings das prestadoras, por município, na prestação dos serviços de Telefonia Fixa, Móvel Pessoal, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura, divulgados pela Anatel conforme parágrafo único do art. 2º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, deverão atender às seguintes condições:

I – serão calculados considerando a avaliação de qualidade na prestação dos serviços, a avaliação do desempenho no atendimento, pelas prestadoras, das reclamações dos usuários, junto à Agência Nacional de Telecomunicações, e os resultados da pesquisa de qualidade percebida pelos

usuários, todos por município;

II – sua metodologia será definida pela Agência Nacional de Telecomunicações e certificada por meio de auditoria técnica independente;

III – sua periodicidade será semestral e deverá atribuir às prestadoras notas de 0 a 10;

IV – serão publicados até o segundo mês do semestre subsequente ao do ranking.

Art. 5º Em até noventa dias, contados da data da sua promulgação, deverá ser publicada a primeira edição do ranking de que trata esta Lei, que conterá dados relativos aos seis meses anteriores ao mês da sua publicação.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telecomunicações lideraram o ranking de reclamações de consumidores em 2018. Os dados divulgados pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública mostram que, nos PROCONs de todo o país, foram registradas 460 mil reclamações sobre telefonia celular e fixa. Além disso, quatro das cinco empresas mais reclamadas nos PROCONs são prestadoras de serviços de telecomunicações.

No sítio eletrônico consumidor.gov.br, que é um serviço de intermediação entre o consumidor e as empresas, mais de 40% das reclamações finalizadas pela plataforma foram contra serviços das prestadoras de serviços de telecomunicações. No SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, que integra PROCONs de 26 Estados, do DF e de 560 municípios), a telefonia também se destacou negativamente. Em 2018, o SINDEC registrou mais de 2,2 milhões de atendimentos entre reclamações, denúncias e consultas. O assunto mais demandado foi a telefonia celular, com registro de 219.363 interações. Em seguida veio a telefonia fixa, assunto de 168.637 contatos.

Esta situação de baixa qualidade na prestação dos serviços, que persiste ao longo dos últimos anos, tem preocupado a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que desenvolveu os seguintes mecanismos:

- Avaliação mensal do desempenho das operadoras no atendimento às reclamações dos consumidores junto à Anatel;

- Pesquisa anual para avaliação do Grau de Satisfação e da Qualidade Percebida pelos usuários dos serviços de telecomunicações.

Sempre que um consumidor registra reclamação nos canais de atendimento da Anatel, ela é automaticamente repassada para a operadora responsável. A Agência, após tal repasse, acompanha como a reclamação foi tratada e em quanto tempo foi atendida. Os dados gerados por esse acompanhamento permitem à Agência calcular o Índice de Desempenho do Atendimento (IDA), que considera tanto a quantidade de reclamações registradas contra as operadoras quanto a agilidade e a eficiência delas em responder. A compilação de tais informações permite a produção de rankings de atendimento, por operadora, para os seguintes serviços: Telefonia Fixa, Móvel Pessoal, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura. São atribuídas às prestadoras notas em percentuais que variam de 0 a 100% e o IDA tem periodicidade de divulgação mensal.

Entretanto, a Anatel divulga também, anualmente, uma pesquisa feita junto aos usuários para a avaliação da qualidade dos serviços na percepção destes. Como resultado desta pesquisa, são estabelecidos rankings de atendimento, por operadora, para os serviços de Telefonia Fixa, Móvel Pessoal, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura, atribuindo a estas notas que variam de 0 a 10.

A divulgação de dois *rankings* estabelecidos através de duas metodologias distintas para avaliar a qualidade dos serviços das prestadoras, com notas baseadas em escalas diferentes e com periodicidades distintas e muito espaçadas no tempo, torna muito difícil a compreensão dos resultados e a avaliação, pelos consumidores, da qualidade dos serviços que são prestados pelas empresas. Soma-se a isto, o fato de que a metodologia atual é frágil, pois não considera a qualidade técnica na prestação dos serviços. Assim, essas informações – fundamentais para a tomada de decisões de contratação dos serviços ou para a solicitação de portabilidade para uma outra prestadora – terminam por influenciar a decisão dos consumidores de maneira bastante tímida, muito aquém do seu potencial. Adicionalmente, é importante ressaltar a atual dificuldade de se obter informações no sítio da Anatel, daí a importância de se inserir um link destacado na página inicial do sítio da Agência, para facilitar o acesso às informações pelos consumidores.

Sendo assim, apresentamos este Projeto de Lei que tem o objetivo de instituir uma única metodologia para a obtenção de rankings das prestadoras, por município, da prestação dos serviços de Telefonia Fixa, Móvel Pessoal, Banda Larga Fixa e TV por Assinatura, com periodicidade de divulgação semestral. Torna a metodologia mais robusta ao considerar o seguinte tripé: a) a avaliação de qualidade

na prestação dos serviços; b) a avaliação do desempenho no atendimento, pelas prestadoras, das reclamações dos usuários, junto à Agência Nacional de Telecomunicações; c) os resultados da pesquisa de qualidade percebida pelos usuários, todos por município. Estabelece ainda que a Anatel deverá divulgar na página principal do seu sítio na internet, de forma clara e de fácil compreensão pelos usuários, link para os rankings das prestadoras, por município, para os serviços mencionados anteriormente, sendo que as prestadoras deverão proceder de forma idêntica em seus sítios na internet.

Para proporcionar as condições necessárias para o desenvolvimento da metodologia do novo ranking das prestadoras, por município, foi concedido um prazo de noventa dias, após a promulgação da futura Lei, para a primeira publicação, que deverá abranger os dados dos últimos seis meses anteriores ao início da pesquisa.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres Parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 3 de dezembro de 2019.

Deputado JOÃO MAIA

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 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