

PROJETO DE LEI Nº , DE 2021

(Do Sr. PEDRO AUGUSTO BEZERRA)

Dispõe sobre a gratuidade de uso do código de acesso a serviços de utilidade pública prestados pelo INSS.

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, para prever a gratuidade de ligações a serviços de emergência e de utilidade pública, em especial o uso do código 135, para acesso ao INSS.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

“Art. 78-A. A Agência estabelecerá os casos de serviços gratuitos, independentemente da natureza da outorga, e definirá os códigos padronizados para acesso a serviços de emergência e utilidade pública.

§ 1º Os códigos de acesso de que trata este artigo serão padronizados para todos os serviços de telefonia e de comunicação de dados a que se apliquem, em todo o território nacional e em qualquer modalidade de contratação do serviço.

§ 2º Fica assegurado o acesso gratuito ao Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, mediante uso do código 135”.

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

JUSTIFICAÇÃO

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) tem sido alvo de inúmeras reclamações de usuários, devido às dificuldades para agendar ou conseguir atendimento apropriado. Um dos problemas registrados nas reportagens veiculadas sobre o problema é o atendimento telefônico pelo



código 135, que coloca o cidadão em contato com a central de atendimento do Instituto.

A legislação não prevê a gratuidade do serviço e o INSS não se dispôs, até o momento, a custear as chamadas recebidas por telefones celulares, solução conhecida como tarifação reversa. Desse modo, embora os serviços de seguridade social sejam de interesse público, seu acesso, por ora, é pago.

A situação é agravada por limitações impostas pelas operadoras de telefonia móvel pessoal nos seus planos tarifários. Em diversos casos, o acesso ao 135 não está incluído entre as ligações alcançadas pelos planos contratados, em especial os chamados “planos controle”, em que o usuário paga uma tarifa mensal fixa, devendo adquirir créditos adicionais para ligações que exorbitem a franquia. Nesses casos, a ligação ao 135 depende de prévia aquisição desses créditos, representando um incômodo adicional.

Tal circunstância prejudica, sobretudo, a população de menor renda, que usualmente não dispõe de recursos para acesso à internet em seu domicílio e depende do telefone celular para estabelecer contato com o Instituto. No período de pandemia COVID-19, que já se estende por quase dois anos e cuja perspectiva de encerramento ainda é incerta, essa dificuldade configura barreira ao acesso a serviços essenciais de proteção social.

Tal contexto leva-nos a propor este projeto, que torna compulsória a disponibilidade de acesso gratuito ao código 135. Esperamos, assim, estabelecer uma condição de mínima dignidade social que o setor de telecomunicações, em que pese os inúmeros bons serviços já prestados ao País, foi incapaz de prover. A assimetria regulatória existente entre telefonia fixa e móvel, decorrente da sua distinta forma de outorga, já perdeu o sentido no que diz respeito a esse quesito. As empresas de telecomunicações são acentuadamente verticalizadas e operam simultaneamente em todos os mercados e tecnologias, integrando suas operações. É injustificável que um mesmo grupo empresarial, atuando sobre uma mesma infraestrutura, seja obrigado a prover acesso gratuito se o telefone é fixo, ficando desobrigado se este é móvel, apenas por características da última milha.



Esperamos, diante dos argumentos expostos, sensibilizar nossos ilustres Pares quanto à relevância do tema e contar com seu apoio, indispensável à discussão e aprovação da iniciativa que ora oferecemos.

Sala das Sessões, em de de 2021.

Deputado PEDRO AUGUSTO BEZERRA

2021-12573

