

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

(Do Sr. MURILLO GOUVEA)

Altera a Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para dispor sobre a obrigatoriedade de informação ao consumidor de índices de qualidade de serviços de telecomunicações individualizados.

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 a obrigatoriedade de informação ao consumidor de índices de qualidade de serviços de telecomunicações individualizados.

Art. 2º A Lei no 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com as seguintes modificações:

“Art. 3º

.....

.....

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação **e índices de qualidade** dos serviços, suas tarifas e preços;

.....” (NR)

“Art. 78-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo deverão informar a seus consumidores nos documentos de cobrança os seguintes índices de qualidade, aferidos de forma individualizada, por tipo de serviço e mensal, a serem aplicados de acordo com o tipo de serviço prestado:



I – índice de chamadas de voz completadas com relação às tentativas de conexão, expresso em percentual;

II – quantidade de interrupções do serviço, expressa em número de interrupções;

III – disponibilidade da velocidade contratada para transmissão e recepção de dados com relação ao número de horas do mês, expresso em percentual;

IV – duração total das interrupções do serviço ao usuário, expressa em horas e centésimos de hora.

Parágrafo único. O órgão regulador das telecomunicações estabelecerá limites para os índices de qualidade de que trata este artigo e que motivarão ressarcimento direto ao usuário pela prestadora em caso de descumprimento, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

O usuário de telefonia móvel, internet e demais serviços de telecomunicações não possui um sistema que lhe permita aferir a qualidade dos serviços contratados de maneira individualizada. É certo que as operadoras oferecem aplicativos e páginas de internet onde o usuário pode solicitar visita técnica e verificar a disponibilidade momentânea dos serviços. Entretanto, essas ferramentas estão muito aquém de serem capazes de aferir a qualidade dos serviços prestados. Ademais, não oferecem relatórios ou indicadores que possam ser utilizados como forma de comprovação para fins de reclamação junto à operadora, ao órgão regulador ou à justiça.

Temos o entendimento de que os usuários se encontram nessa situação de desamparo pelo fato de a Anatel (Agência Nacional de



Telecomunicações) possuir regulamentação extremadamente suave para a questão da fiscalização da qualidade dos serviços de telecomunicações, essencialmente baseada em informações autodeclaratórias, isto é, fornecidas pelas próprias empresas. Nesse quesito, o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, da Anatel, aprovado pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, determina a aferição do Índice de Qualidade de Serviços (IQS), do Índice de Reclamação dos Usuários (IR) e do Índice de Qualidade Percebida (IQP), semestralmente em cada município (para os dois primeiros) e anualmente em cada Unidade da Federação. Esses três índices são gerados a partir da aferição de outros nove indicadores mais específicos¹.

Em que pese essas informações estarem disponíveis no portal da Anatel, o usuário não possui informações individualizadas. Assim, enquanto a prestadora pode estar cumprindo com suas obrigações em um determinado município, um grupo de usuários de um determinado bairro ou aglomerado pode ter seus serviços comprometidos. Além dessa falta de aferição individualizada não permitir uma análise quantitativa por parte do cliente, a carência dessas informações impossibilita uma cobrança mais robusta por parte dos usuários em caso de baixa qualidade. Impossibilitam, até, pedidos de ressarcimento em caso de falta de sinal. Direito este previsto, aliás, tanto no Código de Defesa do Consumidor, pelo direito à reparação dos danos causados, quanto no próprio RQUAL aqui mencionado.

De modo a romper esse ciclo de falta de transparência e impossibilidade de comprovação de falhas na prestação dos serviços, propomos um projeto de lei que estabelece a obrigatoriedade de aferir e comunicar individual e mensalmente a qualidade dos serviços prestados.

Mediante alteração na Lei Geral de Telecomunicações (LGT – Lei no 9.472/1997), propomos a apuração de quatro índices que permitirão ao consumidor aferir a qualidade. São eles: i) o percentual de chamadas completadas; ii) a quantidade de interrupções nos serviços; iii) o atendimento

¹ Ver Art. 8º do Anexo I à Resolução. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2019/1371-resolucao-717>, acessado em 01/04/2024.



da velocidade contratada ao longo do mês e; iv) a duração total das interrupções. Essas informações deverão ser enviadas ao consumidor nos documentos de cobrança. Além disso, caberá à regulamentação da Anatel estabelecer limites aos índices que ocasionarão ressarcimento automático de valores aos usuários e que ensejarão a aplicação de outras penalidades previstas na LGT.

Esclarecemos que esta nossa sistemática é análoga à utilizada para o sistema de distribuição de energia elétrica, que estabelece a obrigatoriedade de apuração de “indicadores de continuidade individuais”, “apurados para todas as unidades consumidoras”.² No caso desse tipo de serviço o órgão setorial estabeleceu quatro índices que permitem a aferição da duração de interrupção individual por unidade consumidora (DIC) e que deverão estar disponíveis nas centrais de atendimento das distribuidoras.

Estamos certos de que este aumento na transparência da qualidade dos serviços prestados, aliado a um maior poder de cobrança por parte dos usuários, irão resultar em melhoras às telecomunicações brasileiras. Outrossim, entendemos que, devido à digitalização dos serviços, não haverá nenhum inconveniente para a implementação das medidas e que o custo decorrente será marginal para as operadoras.

Pelos motivos expostos, instamos os nobres pares pela aprovação da proposição.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputado MURILLO GOUVEA

² Item 173, Anexo VIII, Qualidade Do Fornecimento De Energia Elétrica, da Resolução Normativa no 956/2021, Aneel - Agência Nacional De Energia Elétrica. Disponível em: https://www2.aneel.gov.br/cedoc/aren2021956_2_7.pdf, acessado em 01/04/2024.

