



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
GABINETE DA DEPUTADA FEDERAL ROSANA VALLE – PL/SP

Apresentação: 26/11/2024 21:29:55.160 - MESA

**PROJETO DE LEI N. , DE 2024**  
(Da Deputada Rosana Valle)

Determina às delegatárias de serviços de telecomunicações o fornecimento de fatura detalhada, desconto automático sobre o valor mensal em caso de interrupção na prestação do serviço e notificações sobre interrupção temporária do serviço.

O **CONGRESSO NACIONAL** decreta:

**Art. 1.º** A presente lei determina às delegatárias de serviços de telecomunicações o fornecimento de fatura detalhada, desconto automático sobre o valor mensal em caso de interrupção na prestação do serviço e notificações sobre interrupção temporária do serviço.

**Art. 2.º** O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com as seguintes alterações:

**"Art. 3.º** .....

.....  
**XIII** - à demonstração da efetiva prestação de serviço discriminada na fatura ou instrumento de cobrança;

**XIV** - ao desconto automático proporcional ao tempo de indisponibilidade ou interrupção por período determinado, salvo por força maior, manutenção na rede ou motivada pelo usuário;

**XV** - à ser notificado de manutenções periódicas com antecedência mínima de três dias;



PL n.4547/2024





**XVI** - à ser notificado imediatamente sobre a interrupção na prestação do serviço por força maior.

....." (NR)

**Art. 3.º** Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Não é novidade que a qualidade de alguns serviços de telecomunicações em nosso país é bastante sofrível. Das 5 empresas mais reclamadas no Procon em todo o país, inclusive as 3 primeiras, 4 são empresas de telecomunicações. Reforçando esses números, o site reclameaqui.com.br informa que, das 5 empresas mais reclamadas nos últimos 30 dias, 2 são empresas de telecomunicações.

Essas estatísticas revelam que as empresas de telecomunicações ainda estão muito aquém da expectativa que se nutre sobre a qualidade de um serviço público de altíssima relevância. Dentre as reclamações mais comuns estão as chamadas interrupções de serviço, em que o cliente fica sem acesso à internet, fixa ou móvel, ou não consegue acessar o canal ou programa de sua TV por Assinatura.

Essas tentativas de acesso frustrado aos serviços geram ansiedade e prejuízo ao usuário de telecomunicações, que se vê prejudicado rotineiramente com a instabilidade dos sinais. Seja no âmbito familiar, em que reúne parentes e amigos para assistir a uma partida de futebol, seja no dia a dia para atividades escolares ou profissionais, como reuniões de trabalho online, o usuário de telecomunicações se vê impedido muitas vezes de usufruir o serviço por quedas constantes de conexão ou interrupções persistentes no sinal.

A falha no serviço pode decorrer de uma insuficiência no dimensionamento das redes, causada pela falta de investimentos, ou do seu mau gerenciamento. Seja como for, não é admissível que as





empresas de telecomunicações sejam escusadas de sua responsabilidade, uma vez que a relação jurídica constituída é uma relação de consumo, que pressupõe responsabilidade objetiva, independente de comprovação de culpa na prestação do serviço.

Não obstante o prejuízo e os dissabores enfrentados pelos usuários, a fatura com a cobrança pelos serviços das empresas chega sempre com o mesmo valor, como se o serviço fora usufruído e tivesse ficado disponibilizado, de fato, 24h por dia e 7 dias por semana, de maneira ininterrupta, o que não ocorre com frequência.

É esta a situação que o presente projeto de lei pretende enfrentar, obrigando, por meio da Lei Geral de Telecomunicações - LGT, que as operadoras de telecomunicações demonstrem a efetiva prestação do serviço, e forneçam descontos proporcionais ao período em que o serviço deixou efetivamente de ser prestado, ainda que o usuário não tenha tentado utilizá-lo nessa ocasião. Excluímos a hipótese em que, eventualmente, a interrupção ou instabilidade tenha sido causada pelo próprio usuário, como o uso de equipamentos inadequados ou por manutenção rotineira ou casos de força maior.

Em suma, a indisponibilidade do serviço, por si só, mesmo que o usuário não tenha sido prejudicado, deve ocasionar abatimento proporcional no valor da conta telefônica, em relação ao serviço interrompido. Foi o que inserimos no art. 3º da LGT, que trata dos direitos dos usuários dos serviços de telecomunicações.

Inserimos ainda o direito de ser notificado de interrupções no serviço sejam elas para manutenção, com antecedência de três dias, da rede ou em casos emergenciais de maneira imediata, é direito do usuário saber o motivo pelo qual o serviço está sendo interrompido.



\* C D 2 4 6 4 8 9 4 9 9 1 0 0 \*





**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
GABINETE DA DEPUTADA FEDERAL ROSANA VALLE – PL/SP

Diante disso, conclamamos o apoio dos nobres Parlamentares para a aprovação deste Projeto de Lei e a proteção do usuário de serviços de telecomunicações no nosso país.

Sala das Sessões, em 26 de novembro de 2024.

Apresentação: 26/11/2024 21:29:55.160 - MESA

PL n.4547/2024

**Rosana Valle**  
Deputada Federal  
PL/SP



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246489499100>  
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Rosana Valle



\* C D 2 4 6 4 8 9 4 9 9 1 0 0 \*