

# COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

## PROJETO DE LEI Nº 1.461, DE 2021

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o direito ao restabelecimento de serviço de telecomunicações suspenso.

**Autor:** Deputado LEONARDO GADELHA

**Relator:** Deputado PASTOR DINIZ

### I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.461, de 2021, foi oferecido pelo Deputado Leonardo Gadelha com o objetivo disciplinar prazos e condições para o restabelecimento de serviço de telecomunicações suspenso em razão de débito.

O projeto determina que o serviço suspenso em razão de débito deve ser restabelecido num prazo de até 24 horas após a quitação integral do débito ou da primeira parcela, em caso de celebração de acordo com a prestadora. A proposição define ainda que a contagem do prazo se inicia na efetivação do pagamento e que, caso o serviço não seja restabelecido dentro do prazo, deverá ser oferecido desconto proporcional aos dias excedidos sem prestação do serviço, em valor dobrado.

O projeto foi distribuído às Comissões de Comunicação, Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania, esta última apenas para análise de constitucionalidade e de juridicidade, conforme art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD.



A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, nos termos do art. 24, inciso II e art. 151, inciso III, ambos do RICD.

Ao fim do prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto nesta Comissão.

Em 2022, o então Deputado Luis Miranda ofereceu dois pareceres pela aprovação do projeto em apreço na antiga Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, mas nenhum dos pareceres chegou a ser apreciado. Em 2024, o Deputado Rodrigo Valadares apresentou parecer pela aprovação do PL na Comissão de Comunicação, adotando a mesma redação proposta pelo Deputado Luis Miranda

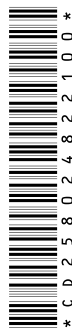
Uma vez que concordamos com a argumentação oferecida pelos parlamentares citados anteriormente, pedimos vênias para aproveitá-las como a base do nosso parecer.

É o Relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

Os serviços de telecomunicações se tornaram essenciais para o exercício da cidadania na era digital. É por meio desses serviços que muitas pessoas realizam seus trabalhos, retiram seu sustento, estudam e se divertem. É preciso, portanto, que as interrupções e até mesmo suspensões sejam limitadas ao menor tempo possível e que o usuário possa acessá-los quando necessitar ou desejar. O presente projeto tem exatamente esse objetivo, de acelerar e dar parâmetros claros para o restabelecimento do serviço no caso de inadimplência.

Num cenário econômico difícil, muitas pessoas tiveram problemas para manter o consumo de determinados produtos e serviços, inclusive alguns bastante importantes, como água, luz e telecomunicações. Não é à toa que, em 15 de junho de 2020, foi aprovada a Lei nº 14.015, que dispõe sobre “a interrupção e a religação ou o restabelecimento de serviços



públicos”. Essa lei define procedimentos para a suspensão dos serviços públicos ou concedidos, como a necessidade de comunicação prévia e a vedação de início da interrupção por inadimplemento nas sextas-feiras, sábados, domingos, feriados ou suas vésperas.

No que se refere ao restabelecimento, a lei limitou-se a dispor sobre a cobrança de “taxa de religação”, a qual é cabível caso a notificação de inadimplemento tenha sido feita adequadamente. Cabe destacar que a proposição que deu origem à referida lei, o Projeto de Lei nº 669/2019<sup>1</sup>, tratava de prazo para o restabelecimento dos serviços nos seguintes termos:

*“Art. 6º São direitos básicos do usuário:*

*...*

*VIII – religação ou restabelecimento de serviço no prazo máximo de 12 (doze) horas, contado a partir do pedido do consumidor ou da quitação de eventual débito.”*

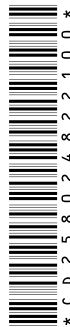
Vale lembrar que a mencionada proposta se referia a diversos serviços, os quais têm naturezas bastante distintas, podendo exigir diferentes tipos de procedimentos para religação, que podem gerar diferentes custos e diferentes prazos de atendimento.

Entretanto, o caso ora em análise se restringe aos serviços de telecomunicações, que têm características peculiares. Diversamente de outros serviços que exigem intervenções em instalações físicas para sua suspensão e restabelecimento, nos serviços de telecomunicações esses procedimentos são geralmente executados remotamente. Essa peculiaridade facilita o restabelecimento dos serviços e possibilita a existência de uma normativa que dê direitos mais específicos aos usuários.

A proposta, ao fazer alterações na Lei Geral de Telecomunicações e não em outras leis, reconhece as peculiaridades do setor de telecomunicações frente aos demais, o que entendemos como adequado quando se trata do restabelecimento de serviços suspensos por débitos.

Ademais, o projeto estabelece como marco temporal para o restabelecimento do serviço o pagamento pelo consumidor, colocando esse

<sup>1</sup> Mais informações sobre a tramitação disponíveis em: <https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2243963>



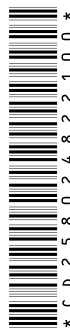
ator como protagonista e como principal referência para a prestação do serviço. Consideramos essa perspectiva bastante meritória, pois resguarda direitos da parte mais frágil na relação contratual.

Ademais, a crescente agilidade das comunicações entre meios de pagamento e empresas emissoras das faturas a serem pagas é um fator decisivo para a eficácia do restabelecimento rápido dos serviços de telecomunicações. Atualmente, a tecnologia permite que as transações sejam processadas em tempo real, facilitando a comunicação imediata entre o pagador e o recebedor. Um exemplo notável dessa eficiência é o uso do PIX, permitindo que pagamentos sejam enviados e confirmados em questão de segundos. Isso demonstra que os recursos tecnológicos necessários para a comunicação entre os meios de pagamento e os emissores de cobrança estão plenamente operacionais.

Portanto, cabe às operadoras de telecomunicações aperfeiçoarem seus procedimentos internos para alinharem-se a essa realidade tecnológica. Com a infraestrutura existente, é possível assegurar que, uma vez confirmado o pagamento, o desbloqueio das linhas de telecomunicações ocorra dentro dos prazos estabelecidos pelo projeto. Esse alinhamento entre tecnologia de pagamento e procedimentos internos das operadoras não só aprimora a qualidade do serviço prestado, como também reforça o compromisso com os direitos dos consumidores, garantindo que eles possam retomar rapidamente suas atividades essenciais sem longos períodos de interrupção.

Adicionalmente, em acordo firmado com o colegiado desta Comissão em reunião prévia, consensuou-se pela necessidade de algumas alterações pontuais no texto do projeto, a fim de dotá-lo de maior precisão e aplicabilidade. Nesse sentido, foi elaborado um substitutivo que incorpora tais ajustes, contemplando, de um lado, a exigência de comprovação da efetiva quitação do débito e, de outro, a limitação a comunicados de pagamento que eventualmente não se confirmem válidos.

Pelas razões expostas, votamos pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 1.461, de 2021, na forma do **SUBSTITUTIVO** que a seguir propomos.



Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado PASTOR DINIZ  
Relator

2024-9698



## COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

### SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.461, DE 2021

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o direito ao restabelecimento de serviço de telecomunicações suspenso..

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes dispositivos, renumerando-se como § 1º o parágrafo único existente:

“Art.

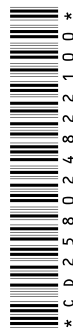
3º .....

*XIII – ao restabelecimento do serviço suspenso em razão de débito, prestado em qualquer regime, em até 24 horas após a quitação integral do débito ou da primeira parcela, em caso de celebração de acordo com a prestadora.*

*§ 2º Para fins do disposto no inciso XIII do caput deste artigo, considera-se que:*

*I – a contagem de prazo se inicia quando da efetiva quitação do débito por parte do usuário, que poderá ser atestada mediante envio de documento comprobatório à prestadora;*

*II – a simples comunicação de quitação realizada pelo usuário poderá ser recebida, uma única vez, como prova suficiente de*



*pagamento, contudo caso a quitação do débito não possa ser efetivamente confirmada posteriormente, o restabelecimento do serviço somente voltará a ocorrer mediante a comprovação prevista no inciso I;*

*III – caso o serviço não seja restabelecido dentro do prazo, deverá ser oferecido desconto proporcional aos dias excedidos sem prestação do serviço, em valor dobrado, na fatura subsequente. (NR)”*

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em        de        de 2025.

Deputado PASTOR DINIZ  
Relator

