

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.



* C D 2 5 8 0 2 4 8 2 2 1 0 0 *

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 vênia 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, tiram 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



A standard linear barcode is positioned vertically on the left side of the page. It consists of vertical black bars of varying widths on a white background. The barcode is oriented vertically, running from top to bottom.

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 669/2019¹, 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

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



* C D 2 5 8 0 2 2 4 8 2 2 1 0 0

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.



* C D 2 5 8 0 2 4 8 2 2 1 0 0 *

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



* C D 2 5 8 0 2 4 8 2 2 1 0 0 *

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



* C D 2 5 8 0 2 2 4 8 2 2 1 0 0 *

