



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Cezinha de Madureira – PL/SP

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

PROJETO DE LEI Nº 1.019, DE 2023

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) para dispor sobre o direito do usuário de serviços de telecomunicações ao peticionamento direto ao órgão regulador.

Autor: Deputado DUARTE JR

Relator: Deputado CEZINHA DE MADUREIRA

1 – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.019, de 2023, de autoria do nobre Deputado Duarte Jr., tem por objetivo assegurar aos consumidores dos serviços de telecomunicações o direito de peticionar contra as prestadoras de forma direta à Anatel, sem necessidade da execução de procedimentos prévios perante as operadoras.

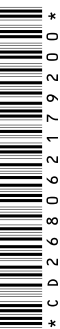
O projeto foi distribuído para exame de mérito às Comissões de Comunicação e de Defesa do Consumidor, e para análise dos pressupostos de constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania, nos termos do art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados - RICD.

A apreciação da proposição é conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme o art. 24, inciso II e o art. 151, inciso III, ambos do RICD. O projeto não possui apensos e, ao fim do prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao projeto, nesta Comissão.

É o relatório.

2 - VOTO DO RELATOR

A baixa qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telecomunicações tem levado as empresas do setor a ocupar a indesejável liderança no *ranking* de queixas apresentadas junto aos órgãos de defesa de consumidor. Segundo





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Cezinha de Madureira – PL/SP

dados divulgados em março deste ano, em 2025 o segmento registrou cerca de 1,3 milhão de reclamações no sistema Anatel Consumidor, o que representa um acréscimo de 6,91% em comparação a 2024¹.

Mau funcionamento dos serviços, cobranças indevidas, recusa no cancelamento de assinaturas e inscrições inapropriadas em cadastros de devedores são apenas algumas das situações que ilustram o descaso das empresas com a qualidade do atendimento prestado ao público consumidor. O projeto de lei em exame propõe-se a contribuir para enfrentar esse quadro, ao assegurar aos consumidores dos serviços de telecomunicações o direito de peticionar contra as prestadoras de forma direta à Anatel, sem necessidade da execução de procedimentos prévios perante as operadoras, como ocorre hoje.

Apesar da meritória intenção do autor da proposição, entendemos que a proposta de garantir aos usuários o direito de peticionamento direto à agência não representa a forma mais eficiente para mitigar as falhas de atendimento das operadoras. Isso porque a instância mais adequada para lidar com os problemas identificados pelos usuários é a própria prestadora do serviço, e não a Anatel, haja vista que o órgão não dispõe da competência legal e dos recursos técnicos e humanos necessários para solucioná-los, como reparar a infraestrutura de rede, retificar contas lançadas incorretamente ou retirar o nome do usuário dos cadastros de inadimplência.

Além disso, sob o prisma operacional, caso seja conferida ao consumidor a prerrogativa de acionar a Anatel sem necessidade de qualquer tratativa prévia com a prestadora, a autarquia sofrerá um verdadeiro colapso em seu funcionamento, com elevado risco de prejuízo às suas atividades fiscalizatórias e regulatórias, pois a agência não dispõe da estrutura necessária para absorver o expressivo volume de reclamações decorrentes da medida proposta. Por fim, ainda que fosse viável incrementar o orçamento do órgão para suportar as despesas oriundas da aprovação da proposta, não há garantia de que a simples mudança da instância responsável pelo recebimento primário das reclamações dos usuários contribuiria de

1 <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/anatel-registra-aumento-nas-reclamacoes-de-servicos-de-telecomunicacoes-em-2025>. Acesso em 08.06.2026.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Cezinha de Madureira – PL/SP

forma efetiva para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras.

Considerando a argumentação elencada, em alternativa à proposta de peticionamento direto à Anatel, oferecemos Substitutivo que visa disciplinar o prazo de resposta das operadoras às demandas apresentadas pelos consumidores, mediante a fixação do limite máximo de 7 dias corridos. Decorrido esse prazo sem que tenha havido atendimento satisfatório, o Substitutivo determina que o usuário poderá acionar diretamente a agência. A intenção da proposta é instar as operadoras a aperfeiçoar seus procedimentos internos, além de desburocratizar os trâmites de peticionamento junto à Anatel, de modo a conferir maior agilidade, qualidade e eficiência aos serviços prestados pelas empresas.

A esse respeito, é oportuno assinalar que, de acordo com o art. 10 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC², o prazo máximo concedido hoje às prestadoras para solucionar os problemas apontados pelos usuários é de 7 dias corridos. O art. 87 da mesma norma determina ainda que as empresas devem manter ouvidorias, que serão responsáveis, entre outras atribuições, pelo atendimento às demandas de consumidores já analisadas anteriormente pelas operadoras. Caso haja discordância em relação às providências adotadas, o art. 89 estabelece que, somente após vencido o prazo máximo de resposta das ouvidorias, que é de 10 dias corridos, o usuário poderá apresentar sua demanda diretamente à Anatel.

Observa-se, portanto, que o caminho trilhado pelo usuário para solicitar a interveniência da Anatel junto às prestadoras pode ser longo e custoso, podendo implicar interrupções indevidas nos serviços, atrasos na instalação de equipamentos e outros prejuízos ainda mais gravosos para os consumidores. Por esse motivo, considerando a essencialidade dos serviços de telecomunicações e a necessidade da agilização dos procedimentos para a resolução das demandas dos usuários, entendemos que a proposta apresentada no Substitutivo contribuirá para a melhoria na prestação dos serviços e a redução dos conflitos consumeristas nesse segmento.

² Aprovado pela Resolução da Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Cezinha de Madureira – PL/SP

Ante o exposto, o VOTO é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 1.019, de 2023, na forma do SUBSTITUTIVO em anexo.

Salas das Comissões, em 22 de junho de 2026.

Deputado **CEZINHA DE MADUREIRA**
Relator

Apresentação: 22/06/2026 14:52:32.470 - CCOM1
PRL 1 CCOM => PL 1019/2023

PRL n.1



Câmara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 533 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tel. (61) 3215-5533 | dep.cezinhademadureira@camara.leg.br

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD268062179200>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Cezinha de Madureira



* C D 2 6 8 0 6 2 1 7 9 2 0 0 *



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Cezinha de Madureira – PL/SP

COMISSÃO DE COMUNICAÇÃO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.019, DE 2023

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para dispor sobre o direito dos usuários dos serviços de telecomunicações de peticionar junto ao órgão regulador.

O **Congresso Nacional** decreta:

Art. 1º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral das Telecomunicações), passa a vigorar acrescido do seguinte § 2º, renumerando-se o parágrafo único do mesmo artigo para § 1º:

“Art. 3º

.....
§ 2º *O usuário poderá exercer o direito de petição previsto no inciso XI perante o órgão regulador caso sua solicitação junto à prestadora não seja atendida de forma satisfatória após o prazo de 7 (sete) dias corridos do recebimento da solicitação pela prestadora.* (NR)

Art. 2º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em 22 de junho de 2026.

Deputado **CEZINHA DE MADUREIRA**

Relator



Câmara dos Deputados | Anexo IV – Gabinete 533 | CEP 70160-900 – Brasília/DF
Tel. (61) 3215-5533 | dep.cezinhademadureira@camara.leg.br

