



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 501, DE 2007

(Do Sr. Uldurico Pinto)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995".

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-4195/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º. O art. 3º da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art.3º.

.....
XIII – ao atendimento pessoal, gratuito, adequado e eficaz,
disponibilizados por meio de postos de atendimento em todos os
municípios que a prestadora de serviço tenha concessão. ; (NR)
.....

Art. 2º. Em caso de descumprimento desta Lei, aplica-se o que disposto no Título VI, Capítulo I, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

Art. 3º. As empresas concessionárias de serviço de telecomunicações terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para se adaptar ao que disposto nesta lei.

Art. 4º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Como sabido, as empresas relacionadas ao setor de telefonia não estão conseguindo corresponder às expectativas dos clientes. Ao lado das operadoras fixas e móveis, que lideraram o ranking geral de reclamações dos PROCON's distribuídos por todo Brasil, estão as operadoras de telefones celulares, campeãs de queixas na categoria produtos.

De se destacar que, com a intervenção e intermediação do PROCON, os líderes do ranking das empresas reclamadas na área de telefonia atenderam mais de 85% das reclamações formalizadas.

A Telefonia Móvel Celular, com o ingresso de diversas operadoras no mercado, passou a ser o ramo mais competitivo do setor, em virtude das facilidades oferecidas e do custo elevado da telefonia fixa, o que gerou um aumento significativo na escala de produção de aparelhos e no oferecimento de novos serviços atrelados a menores preços, numa ampla disputa pelo interesse dos consumidores.

Na Telefonia Fixa, surgiram novas demandas de reclamações com a expansão do serviço e diversificação do público, como operações lançadas na linha dos usuários sem sua prévia solicitação. Cobrança conjunta de telefonia fixa, trata-se das chamadas de longa distância DDD e DDI, em que o consumidor escolhe a operadora a ser utilizada e as cobranças são lançadas numa mesma fatura. A cobrança compartilhada muitas vezes ocorre sem autorização do consumidor e, em muitos casos, dificulta a contestação das ligações.

Certo é que o número de reclamações se mostra elevado neste segmento porque, embora as empresas do setor invistam milhões em publicidade, ainda não se conscientizaram de que devem oferecer aos consumidores, na proporção de seus assinantes, **postos de atendimento pessoal** para as reclamações e não apenas lojas como ponto de venda, uma vez que os serviços de *call center* apresentam uma demora exagerada e de difícil acessibilidade, pelo excesso de demanda e pela má capacitação de pessoal.

O fato é que os usuários dos serviços de telecomunicações em geral têm, dentre outros, o direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços, o que não ocorre desde a privatização destes serviços.

Por todo exposto, pedimos o apoio dos nobres pares para a aprovação do Projeto de Lei que ora se propõe.

Sala das sessões, em 20 de março de 2007.

Deputado ULDURICO PINTO - PMN/BA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

- I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
- II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
- III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
- V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
- VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
- VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
- VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
- X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
- XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
- XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
 - II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
 - III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.
-

LIVRO III DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

.....

TÍTULO VI DAS SANÇÕES

CAPÍTULO I DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa;
- III - suspensão temporária;
- IV - caducidade;
- V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.

Art. 176. Na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.

Parágrafo único. Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior.

Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.

Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, à prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofrequência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.

Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.

Art. 181. A caducidade importará na extinção de concessão, permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, nos casos previstos nesta Lei.

Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.

CAPÍTULO II DAS SANÇÕES PENAIS

Art. 183. Desenvolver clandestinamente atividades de telecomunicação:

Pena - detenção de dois a quatro anos, aumentada da metade se houver dano a terceiro, e multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Parágrafo único. Incorre na mesma pena quem, direta ou indiretamente, concorrer para o crime.

.....
.....

Emenda Constitucional nº 8, de 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21
da Constituição Federal

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º. O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 21. Compete à União:

.....
.....

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII -

.....
a) explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:
 a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens; "

Art. 2º. É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS: Deputado Luís Eduardo, Presidente - Deputado Ronaldo Perim, 1º Vice-Presidente - Deputado Beto Mansur, 2º Vice-Presidente - Deputado Wilson Campos, 1º Secretário - Deputado Leopoldo Bessone, 2º Secretário - Deputado Benedito Domingos, 3º Secretário, - Deputado João Henrique, 4º Secretário.

A MESA DO SENADO FEDERAL: Senador José Sarney, Presidente - Senador Teotônio Vilela Filho, 1º Vice-Presidente - Senador Júlio Campos, 2º Vice-Presidente - Senador Odacir Soares, 1º Secretário - Senador Renan Calheiros, 2º Secretário - Senador Levy Dias, 3º Secretário - Senador Ernandes Amorim, 4º Secretário.

FIM DO DOCUMENTO
