



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 1.344, DE 2011**

**(Do Sr. Aureo)**

Acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer regras acerca da oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de relatórios detalhados dos serviços prestados.

**DESPACHO:**

APENSE-SE AO PL-3213/2000.

**APRECIÇÃO:**

Proposição sujeita à apreciação do Plenário.

**PUBLICAÇÃO INICIAL**

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para estabelecer regras acerca da oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de relatórios detalhados dos serviços prestados.

Art. 2º Acrescente-se à à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, o art. 78-A, com a seguinte redação:

*“Art. 78-A. As empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações, em todos os planos de serviço por elas oferecidos, devem disponibilizar a seus usuários, sem ônus, relatório detalhado dos serviços prestados, no qual estejam incluídos, no mínimo, as seguintes informações:*

*I - a área de registro de origem e área de registro ou localidade de destino da chamada;*

*II – o código de acesso chamado;*

*III – a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;*

*IV – a duração da chamada (hora, minuto e segundo);*

*V – valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.*

*§ 1º Nos planos de serviço pós-pagos, o relatório previsto neste artigo deverá ser disponibilizado com periodicidade mensal, juntamente com documento de cobrança, que deve ser entregue ao assinante pelo menos cinco dias úteis antes da data de seu vencimento;*

*§ 2º Nos planos de serviço pré-pagos, o relatório previsto neste artigo deverá ser disponibilizado sempre que o valor acumulado dos serviços prestados for igual ou superior a R\$ 40,00, limitada a uma emissão por mês.*

*§ 3º A critério do usuário, mediante sua expressa escolha, a disponibilização do relatório previsto no § 2º poderá ocorrer por meio impresso, em correspondência enviada à residência do usuário; ou por meio de correio eletrônico.*

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

#### JUSTIFICAÇÃO

Segundo dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o Brasil tinha, em março de 2011, mais de 210 milhões de telefones

celulares habilitados. Desse total, pouco mais de 173 milhões (82,18%) são pré-pagos. Em alguns estados, como Pará, Maranhão e Piauí, mais de 91% dos usuários dos serviços de telefonia móvel têm celulares habilitados em algum plano de serviço pré-pago. Na telefonia fixa, começam a surgir também alguns planos desse tipo, com foco primordial nas classes menos abastadas da população.

Os usuários dos serviços pré-pagos de telefonia têm sido, até hoje, bastante prejudicados pela falta de informações acerca do consumo dos créditos por eles adquiridos. Tal disfunção é utilizada rotineiramente pelas operadoras de telefonia para a cobrança de tarifas extorsivas, que fazem com que o custo de uma ligação realizada por um celular habilitado em um plano pré-pago seja exageradamente mais cara do que a realizada em um plano pós-pago.

O que poucos sabem é que a regulamentação da Anatel dá ao usuário dos serviços de telefonia móvel – inclusive nos planos pré-pagos – o direito de receber, gratuitamente, relatório detalhado com os serviços prestados pela operadora. Tal direito decorre da redação do art. 7º do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 477 da Anatel, de 7 de agosto de 2007. Contudo as operadoras só são obrigadas a fornecer essas informações quando há a requisição formal por parte do usuário. Como poucos consumidores têm conhecimento sobre esse direito, na prática pouquíssimas são as requisições de relatórios desse tipo.

Exatamente por isso, apresentamos o presente projeto, que pretende acrescentar o art. 78-A à Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 1997). Com isso, inverteremos a lógica hoje dominante, fazendo com que seja obrigatório que as empresas prestadoras dos serviços de telecomunicações, em todos os planos de serviço por elas oferecidos, disponibilizem a seus usuários, sem ônus, relatório detalhado dos serviços prestados. Trata-se de uma proposta que está em consonância não apenas com os princípios que devem reger as telecomunicações, como também com os preceitos que guiam a defesa do consumidor no País.

Assim, com a certeza da conveniência e oportunidade desta proposição, conclamamos o apoio dos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 12 de maio de 2011.

Deputado Aureo

|                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA<br/>COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI</b></p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**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 III**  
**DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**

**TÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

.....

**CAPÍTULO III**  
**DAS REGRAS COMUNS**

.....

Art. 78. A fabricação e o desenvolvimento no País de produtos de telecomunicações serão estimulados mediante adoção de instrumentos de política creditícia, fiscal e aduaneira.

**TÍTULO II**  
**DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO**

**CAPÍTULO I**  
**DAS OBRIGAÇÕES DE UNIVERSALIZAÇÃO E DE CONTINUIDADE**

Art. 79. A Agência regulará as obrigações de universalização e de continuidade atribuídas às prestadoras de serviço no regime público.

§ 1º Obrigações de universalização são as que objetivam possibilitar o acesso de qualquer pessoa ou instituição de interesse público a serviço de telecomunicações, independentemente de sua localização e condição sócio-econômica, bem como as destinadas a permitir a utilização das telecomunicações em serviços essenciais de interesse público.

§ 2º Obrigações de continuidade são as que objetivam possibilitar aos usuários dos serviços sua fruição de forma ininterrupta, sem paralisações injustificadas, devendo os serviços estar à disposição dos usuários, em condições adequadas de uso.

.....

.....

## RESOLUÇÃO Nº 477, DE 7 DE AGOSTO DE 2007

Aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo art. 22 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, e art. 35 do Regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações, aprovado pelo Decreto nº 2.338, de 7 de outubro de 1997,

CONSIDERANDO o disposto no art. 6º da Lei nº 9.472 – Lei Geral de Telecomunicações - LGT, de 16 de julho de 1997, que estabelece que os serviços de telecomunicações são organizados com base no princípio da livre, ampla e justa competição entre todas as prestadoras, devendo o Poder Público atuar para propiciá-la, bem como para corrigir os efeitos da competição imperfeita e reprimir as infrações da ordem econômica;

CONSIDERANDO o disposto no art. 19 da LGT, que atribui à Agência a competência de adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento das telecomunicações brasileiras e, especialmente, exercer o poder normativo relativamente às telecomunicações;

CONSIDERANDO o disposto no art. 127 da LGT, segundo o qual a disciplina da exploração dos serviços no regime privado tem por objetivo viabilizar o cumprimento das leis, em especial das relativas às telecomunicações, à ordem econômica e aos direitos dos consumidores;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas em decorrência da Consulta Pública nº 642, de 15 de setembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União de 16 de setembro de 2005;

CONSIDERANDO deliberação tomada em sua Reunião nº 444, de 27 de julho de 2007;

CONSIDERANDO o constante nos autos do processo nº 53500.007889/2005,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP, na forma do Anexo a esta Resolução.

Art. 2º O Anexo a esta Resolução entra em vigor 6 (seis) meses após a publicação desta Resolução.

Parágrafo único. Revogar, na mesma data prevista no caput, a Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, publicada no Diário Oficial da União de 1º de outubro de 2002,

e a Resolução nº 354, de 18 de dezembro de 2003, publicada no Diário Oficial da União de 22 de dezembro de 2003.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RONALDO MOTA SARDENBERG  
Presidente do Conselho

## ANEXO

### REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL – SMP

.....

#### TÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DAS PRESTADORAS DO SMP

#### CAPÍTULO I DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

.....

Art. 7º. O Usuário do SMP, em todos os Planos de Serviço oferecidos pela prestadora, tem direito ainda ao recebimento, sem ônus, de relatório detalhado dos serviços dele cobrados incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

I - a Área de Registro de origem e Área de Registro ou localidade de destino da chamada;

II - o Código de Acesso chamado;

III - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;

IV - a duração da chamada (hora, minuto e segundo);

V - valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.

§1º O Usuário pode exigir da prestadora o relatório detalhado relativo aos 90 (noventa) dias imediatamente anteriores a seu pedido.

§2º O Usuário pode requerer que lhe seja enviado periodicamente o relatório detalhado previsto neste artigo com frequência igual ou superior a um mês.

§3º Na hipótese do §1º, a prestadora deve tornar disponível ao Usuário, em até 48 (quarenta e oito) horas, o relatório detalhado.

Art. 8º Constituem deveres dos Usuários do SMP:

I - levar ao conhecimento do Poder Público e da prestadora as irregularidades de que tenha conhecimento referentes ao SMP;

II - utilizar adequadamente o SMP, respeitadas as limitações tecnológicas;

III - cumprir as obrigações fixadas no Contrato de Prestação do SMP, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;

IV - somente fazer uso de Estação Móvel que possua certificação expedida ou aceita pela Anatel;

V - manter a Estação Móvel dentro das especificações técnicas segundo as quais foi certificada;

VI - indenizar a prestadora por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por infringência de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer

outra sanção;

VII - comunicar imediatamente à sua prestadora:

a) o roubo, furto ou extravio de aparelhos;

b) a transferência de titularidade do aparelho;

c) qualquer alteração das informações cadastrais.

Art. 9º Os direitos e deveres previstos neste Regulamento não excluem outros previstos na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, na regulamentação aplicável e nos contratos de prestação firmados com os Usuários do SMP.

.....  
.....

|                         |
|-------------------------|
| <b>FIM DO DOCUMENTO</b> |
|-------------------------|