



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº DE 2011
(Do Sr. Romero Rodrigues)

Acrescenta o art. 78-A à 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, para estabelecer regras gerais de qualidade na prestação dos serviços de telefonia.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o art. 78-A à 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, para estabelecer regras gerais de qualidade na prestação dos serviços de telefonia.

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

“Art. 78-A. As prestadoras dos serviços de telefonia fixa e móvel deverão prestar serviços de acordo com as metas de qualidade e regularidade estabelecidas em regulamento,



que conterão, entre outros, os seguintes requisitos:

I – taxa máxima de reclamações de usuários;

II – taxa máxima de congestionamento de canal de voz;

III – taxa mínima de chamadas originadas completadas;

IV – taxa mínima de estabelecimento de chamadas;

V – taxa máxima de queda de ligações;

VI – taxa máxima de inadequações de área de cobertura.

§ 1º Metas adicionais de qualidade e regularidade poderão ser estabelecidas em contrato ou termo de autorização.

§ 2º O descumprimento das metas de qualidade e regularidade previstas em regulamento e/ou em contrato ou termo de autorização ensejará a proibição de habilitação de novas linhas telefônicas pela prestadora infratora, pelo período em que durar o descumprimento.

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

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras de telefonia – e em especial as de telefonia móvel – têm ofertado serviços com um padrão de



qualidade cada vez mais deteriorado, prejudicando enormemente a população brasileira. Virtualmente todas as dezenas de milhões de usuários de telefonia no Brasil já acumularam diversos dissabores na utilização dos serviços de telefonia – serviços esses, é sempre bom lembrar, de utilidade pública e, por isso, absolutamente essenciais. São interferências, ligações não completadas, quedas de sinal, entre muitos outros problemas técnicos que exasperam os clientes das empresas telefônicas todos os dias.

E a principal causa desse fenômeno é a combinação entre rápida expansão do número de assinantes dos serviços de telefonia e baixo grau de investimento das empresas na ampliação de suas infraestruturas. Na telefonia móvel, por exemplo, existem hoje mais de 227 milhões de linhas habilitadas, ainda que as operadoras de telefonia móvel, sem exceção, não tenham condições de oferecer um serviço de qualidade a todos os seus clientes.

Isso ocorre principalmente devido a uma leniência do Estado, na figura da Agência Nacional de Telecomunicações, que não exerce a contento o seu dever de “adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e **propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários**”, como muito bem estabelece o inciso III do art. 2º da Lei Geral de Telecomunicações, que este Congresso Nacional aprovou em 1997.

As metas estabelecidas pelo Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal (PGMQ-SMP), por exemplo, são muitas vezes solenemente ignoradas pelas operadoras. Os dados colhidos pela Anatel referentes à operação da operadora Claro nos estados de Alagoas, Ceará, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte e na minha Paraíba, por exemplo, revelam que entre janeiro e setembro deste ano a empresa descumpriu em todos os meses suas obrigações



referentes à taxa de resposta ao usuário. O atendimento nos sistemas de autoatendimento da operadora também é de péssima qualidade, e descumpriu as metas de qualidade estabelecidas no PGMQ em quase todos os meses de 2011.

Isso ocorre porque a fiscalização é falha, principalmente devido à pouca efetividade da única pena hoje aplicada pelo órgão regulador: multa administrativa. As operadoras fazem um cálculo de custo-benefício e avaliam que os ganhos advindos dos novos usuários compensam enormemente as multas aplicadas devido à perda de eficiência na prestação dos serviços.

Exatamente por isso, apresento este projeto, que irá sanar de uma vez por todas esse problema. O projeto proíbe a habilitação de novas linhas telefônicas nos casos em que a operadora descumpra os planos de metas de qualidade estabelecidos em regulamento. Essa proibição perdurará enquanto os problemas não forem sanados. Com isso, geraremos um enorme incentivo à melhoria da qualidade dos serviços ofertados pelas operadoras, já que a sanção passa a ter um peso econômico muito maior.

É, assim, com a certeza da conveniência e oportunidade dessa proposição, que trará ganhos significativos à população brasileira, que conclamo o apoio dos nobres Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de outubro de 2011.

Deputado **ROMERO RODRIGUES**
PSDB/PB