



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 2.609, 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.

**DESPACHO:**

APENSE-SE AO PL 1344/2011.

**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, 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 26 de outubro de 2011.

Deputado **ROMERO RODRIGUES**  
**PSDB/PB**

<p align="center"><b>LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA 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 I  
DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - 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;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

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 constitucionais 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.

.....

### 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.

.....  
.....

**FIM DO DOCUMENTO**