



## PARECER Nº , DE 2016

Da COMISSÃO DE MEIO AMBIENTE, DEFESA DO CONSUMIDOR E FISCALIZAÇÃO E CONTROLE, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 159, de 2016, do Senador Telmário Mota, que *altera o art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações, a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo.*



SF/16728.03309-48

RELATOR: Senador **JOSÉ MEDEIROS**

### I – RELATÓRIO

É submetido à apreciação da Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 159, de 2016, do Senador Telmário Mota, que *altera o art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações, a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo.*

A proposição é composta de três artigos.

O art. 1º define o escopo do projeto.

O art. 2º acrescenta ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 1997, o inciso XXXII, para incluir entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo, que deverão ser divulgados, inclusive pela internet, no máximo trinta dias após o período de aferição.

O art. 3º determina que a lei resultante do projeto entrará em vigor quarenta e cinco dias após a data de sua publicação.

Na justificação da proposta, seu autor argumenta que uma forma eficiente de estimular a melhora da qualidade no setor de serviços de telecomunicações – que tem sido sistematicamente campeão de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor – é divulgar, de forma ampla, índices que venham a permitir aos usuários a comparação objetiva entre as diferentes prestadoras que atuam no segmento.

Desse modo, seria estimulada a adoção de medidas efetivas de incremento na qualidade do atendimento, tendo em vista que as empresas com melhores indicadores tenderão a receber um número maior de novos clientes.

Argumenta, ainda, que a Anatel divulga em seu site o chamado Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), mas não tem mantido esses indicadores atualizados, sendo que, com frequência, transcorrem mais de seis meses sem que sejam divulgados novos resultados, o que faz com que os consumidores não tenham condições de selecionar a melhor prestadora no momento da contratação.

Não foram apresentadas emendas ao projeto.

Após a análise da CMA, a proposição será submetida à Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), cabendo a esta última decidir terminativamente sobre a matéria.

## II – ANÁLISE

A proposição trata de matéria inserida na competência legislativa da União, conforme o disposto no art. 22, inciso IV, da Constituição, segundo o qual compete à União legislar privativamente sobre telecomunicações.

Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria, e a iniciativa parlamentar é legítima, nos termos dos arts. 48 e 61 da Lei Maior.

Quanto à juridicidade, o projeto se afigura irretocável, porquanto: *i)* o *meio* eleito para o alcance dos objetivos pretendidos (normatização via edição de lei ordinária) é o adequado; *ii)* o assunto nele vertido *inova* o ordenamento jurídico; *iii)* possui o atributo da *generalidade*; *iv)* se afigura dotado de potencial *coercitividade*; e *v)* é compatível com os *princípios diretores do sistema de direito pátrio*.



A proposição está redigida em conformidade com a boa técnica legislativa, observando os preceitos da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.

Analizados os aspectos relacionados à constitucionalidade e juridicidade, passamos à análise de mérito da proposição.

Como bem salienta o autor do projeto em sua justificção, o setor de telecomunicações tem figurado nos primeiros lugares nas listas de reclamações dos serviços de proteção ao consumidor.

A medida proposta consiste em importante instrumento para que o consumidor disponha de informações relevantes que lhe servirão na contratação dos serviços de telecomunicação, permitindo-lhe optar pelo prestador do serviço que venha apresentando os melhores índices.

A exigência de que os indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo sejam divulgados, inclusive pela internet, no máximo trinta dias após o período de aferição, também contribui para que o consumidor disponha de informações atualizadas quanto à qualidade dos serviços prestados.

A proposição contribui para o aperfeiçoamento das normas de proteção do consumidor dos serviços de telecomunicações.

### **III – VOTO**

Em vista do exposto, manifestamo-nos pela constitucionalidade e juridicidade do Projeto de Lei do Senado nº 159, de 2016, e, no mérito, por sua aprovação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

