



## SENADO FEDERAL

### PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 763, DE 2015

Dispõe sobre a adoção de medidas administrativas para coibir a prática de trotes dirigidos a órgãos públicos, e altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997, 5.070, de 7 de julho de 1966, e 10.703, de 18 de julho de 2003.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** Esta Lei dispõe sobre a adoção de medidas administrativas para coibir a prática de trotes dirigidos a órgãos públicos.

*Parágrafo único.* Para os efeitos desta Lei, compreende-se por trote o uso das redes de telecomunicações para solicitar a prestação de serviço público, de urgência ou não, federal, estadual ou municipal, para atendimento de fato que se sabe não ter se verificado.

**Art. 2º** O trote é considerado infração ao dever do usuário de utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações, estando o infrator sujeito a aplicação das sanções estabelecidas na Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997.

*Parágrafo único.* As medidas educativas aplicadas em razão das sanções administrativas terão o objetivo conscientizar o infrator sobre os males causados pelos trotes.

**Art. 3º** O órgão regulador de telecomunicações determinará cautelarmente à prestadora de serviços de telecomunicações a suspensão parcial do serviço que tiver efetuado o trote, em caso de reincidência ou de ter havido prejuízo para a administração pública.

**§ 1º** A suspensão parcial caracteriza-se, nos serviços de telefonia, pelo bloqueio para originação de chamadas e mensagens de texto e, no serviço de acesso à internet, pela redução da velocidade contratada.

§ 2º O órgão público que receber o trote comunicá-lo-á ao órgão regulador de telecomunicações, indicando obrigatoriamente data, hora, identificação da origem do trote, identificação do agente de atendimento, cópia integral ou transcrição da comunicação e, se disponível, gravação do áudio.

§ 3º A prestadora de serviços de telecomunicações enviará ao órgão regulador das telecomunicações as informações referentes ao infrator.

§ 4º É voluntária a adesão, ao disposto nesta Lei, pelo órgão público prestador de serviço, de urgência ou não, estadual ou municipal, para as comunicações com o órgão regulador de telecomunicações e o recebimento de informações relativas ao infrator.

**Art. 4º** Após a suspensão cautelar do serviço, seu titular deverá dirigir-se ao órgão público afetado pelo trote, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, para receber a notificação da infração e submissão ao disposto no parágrafo único do art. 2º.

§ 1º Se o titular for pessoa jurídica, esta deverá apresentar os dados de identificação da pessoa física natural que realizou o trote, para a adoção dos procedimentos de que trata este artigo.

§ 2º Após o recebimento da notificação e do cumprimento do parágrafo único do art. 2º, o órgão público prestador do serviço afetado pelo trote comunicará ao órgão regulador de telecomunicações, que determinará à prestadora do serviço o restabelecimento do serviço no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 3º Não se apresentando o titular no prazo referido no *caput*, o órgão regulador de telecomunicações determinará à prestadora a suspensão total do serviço pelo prazo de 30 (trinta) dias.

§ 4º Findo o prazo estabelecido no § 3º sem o recebimento da notificação pelo titular, o órgão regulador de telecomunicações determinará à prestadora de telecomunicações o cancelamento definitivo do serviço.

**Art. 5º** Durante os períodos de suspensão referida nos arts. 3º e 4º, a prestadora periodicamente informará ao usuário sobre a medida cautelar em razão de trote dirigido a órgão público e sobre os procedimentos para restabelecimento do serviço, por meio de mensagens de áudio ou texto.

*Parágrafo único.* Durante o período de suspensão parcial, o titular continuará responsável pelo pagamento do serviço contratado.

**Art. 6º** As comunicações com o órgão regulador de telecomunicações referidas nesta Lei serão efetuadas por meio de sistema informatizado, por ele administrado.

*Parágrafo único.* As informações registradas no sistema informatizado serão mantidas pelo período mínimo de 5 (cinco) anos.

**Art. 7º** Se houver indício de que o trote teve como consequência o agravamento de saúde de pessoa que deixou de ser atendida ou se houve cometimento de alguma infração penal que deixou de ser combatida, o órgão público afetado comunicará o fato à autoridade policial.

**Art. 8º** A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo:

**“Art. 182-A.** A infração de deveres dos usuários previstos nesta Lei ou nas demais normas aplicáveis sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal:

- I - advertência;
- II - multa de R\$ 500,00 (quinhentos reais);
- III - suspensão do serviço pelo período de até 30 (trinta) dias;
- IV - suspensão do direito de contratar serviços de telecomunicações pelo período de até 3 (três) meses.

§ 1º A advertência será aplicada isoladamente na primeira infração e será acompanhada de medida educativa.

§ 2º A multa será aplicada isoladamente ou em conjunto com as sanções dos incisos III e IV, sendo considerados os prejuízos à administração pública, a reincidência da falta e a intensidade da sanção.”

**Art. 9º** O art. 3º da Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966, passa a vigorar com a seguinte redação:

**“Art. 3º .....**

.....

e) programas educativos para conscientização sobre os direitos e deveres dos usuários e prestadores de serviços de telecomunicações, prejuízos causados pelas infrações às leis e demais normas aplicáveis às telecomunicações, as ações de fiscalização e meios de comunicação das irregularidades e atos ilícitos.” (NR)

**Art. 10.** O art. 2º da Lei nº 10.703, de 18 de julho de 2003, passa a vigorar com a seguinte redação:

**“Art. 2º** Os estabelecimentos que comercializam linhas telefônicas na modalidade pré-paga ficam obrigados a registrar no sistema informatizado dos prestadores de serviços, no momento da venda, os dados referidos no art. 1º, sob pena de multa de até R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração.

*Parágrafo único. As prestadoras de serviço de telecomunicações deverão guardar o contrato de serviço e as cópias dos documentos do titular da linha pelo período mínimo de 5 (cinco) anos após o encerramento do serviço, sob pena de multa de até R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração.” (NR)*

**Art. 11.** Esta Lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Diariamente, milhares de trotes que afetam os serviços públicos de emergência ocorrem em todo o território nacional. Algumas estatísticas indicam que o índice de trotes varia entre 20% e 70% do total de chamadas recebidas, dependendo de fatores como o tipo de serviço, das ações de repressão realizadas e da existência de campanhas educativas, entre outros.

O trote não apenas gera transtornos para os serviços de emergência, mas também causa prejuízos para toda a sociedade. Por um lado, o trote expõe a risco desnecessário os necessitados. Enquanto os atendentes estão ocupados com a ligação falsa, alguém que realmente necessite do atendimento de emergência fica impedido de ligar para o serviço e sua vida pode acabar colocada em risco. No caso de paradas cardíacas, por exemplo, quanto menor o tempo de resposta, maior é a probabilidade de o paciente se salvar. Por outro lado, a mobilização indevida de equipes de atendimento, juntamente com o deslocamento impróprio de ambulâncias, viaturas policiais e carros de combate a incêndio, produzem enormes prejuízos ao Estado. Ou seja, o trote também aumenta os custos dos serviços de emergência, onerando a sociedade que os paga com os impostos recolhidos.

Alguns órgãos públicos avaliam que o custo de cada atendimento seja equivalente a cerca de R\$ 500. Com base nessa estimativa e do número de trotes cometidos contra a administração pública, pode-se supor que o prejuízo gerado pelos trotes ultrapasse a quantia de R\$ 1 bilhão, por ano, em todo o Brasil. O combate ao trote é, portanto, questão de alta relevância para as contas públicas.

Assim, percebe-se claramente que os efeitos negativos, sociais e econômicos, produzidos por essa conduta são bastante relevantes. Dessa forma, é preciso que o Estado promova ações para coibi-la.

Apesar de existirem algumas opções no âmbito do direito penal para tratar a questão dos trotes, elas são bastante restritas. De qualquer forma, essa não parece ser a solução mais apropriada. A resposta penal é morosa, demanda investigação e ação judicial, o estabelecimento de contraditório exaustivo, para então resultar numa pena de restrição de direitos, prisão ou multa, que podem, ao final, não se revelar adequadas para a correção de rumos.

O princípio da eficiência, inscrito no art. 37 de nossa Constituição Federal, exige que a Administração Pública faça mais com menos. É necessário, portanto, buscar uma solução que seja célere, para coibir novos trotes, e eficiente, para evitar maiores custos sociais do que aqueles que se pretende evitar.

O presente projeto de lei procura exatamente endereçar esses requisitos: coibir os trotes, aumentar os custos da infração para seu agente e conscientizar a sociedade.

Esta proposição caracteriza o trote como uma infração à Lei Geral de Telecomunicações e autoriza que o órgão público afetado solicite à Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) e esta determine o bloqueio imediato e cautelar da linha telefônica pela prestadora do serviço. Tão logo fosse comunicado o trote pelo órgão público afetado, por um sistema informatizado, a ser administrado pela Anatel, a linha, ou serviço, passaria a ficar temporariamente impedida de realizar chamadas, para qualquer número, ou teria o acesso à internet restrinido. O usuário seria informado do bloqueio por uma mensagem gravada, acionada periodicamente ou cada vez que quisesse realizar uma chamada, e por mensagens de texto enviadas ao número do telefone bloqueado.

Para desbloquear a linha, o titular deverá procurar o órgão prestador do serviço de emergência afetado, para receber a notificação de infração pelo trote e submeter-se a medidas educativas. Caso o responsável seja uma pessoa jurídica, esta deverá indicar a pessoa natural que realizou o trote.

Iniciado o processo administrativo, o titular da linha terá direito à ampla defesa e, ao final do processo, de acordo com a alteração proposta na Lei Geral de Telecomunicações, o infrator poderá receber uma ou mais das seguintes sanções: i) advertência; ii) multa pecuniária; iii) bloqueio temporário da linha; iv) suspensão temporária do direito de contratar serviço de telecomunicações.

A pena de advertência será aplicada àqueles que tiverem cometido a infração pela primeira vez, em conjunto com alguma medida educativa, tal como assistir a uma palestra ou um vídeo, de modo a evitar a reincidência do trote pelo infrator.

A multa pecuniária será aplicada aos infratores reincidentes. Nesse caso, o valor da multa deve ser suficiente para ressarcir o Estado pelos prejuízos causados pelo trote. Por isso, está proposto um valor de R\$ 500,00. O valor arrecadado com as multas será usado para realizar campanhas educativas contra o trote.

Além da multa, o infrator reincidente também pode ser penalizado com o bloqueio de sua linha por um prazo de até 30 dias ou com a suspensão do diretor de contratar serviço de telecomunicações pelo período de até 3 meses.

Adicionalmente, a proposição altera a legislação para obrigar o registro informatizado de identificação do titular adquirente (identidade civil ou cadastro de pessoa física) pelo estabelecimento que comercializa linhas pré-pagas no momento da venda, evitando que o adquirente informe indevidamente dados de terceiros.

Por fim, o Projeto propõe alterar a legislação para instituir, entre as aplicações dos recursos do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações – FISTEL, a destinada a programas educativos para conscientização sobre os males causados a órgãos públicos pelos trotes.

Pelas razões expostas, contamos com o apoio dos Nobres Senadores para a aprovação do presente projeto.

Sala das Sessões,

Senador **ACIR GURGACZ**  
Senador **LASIER MARTINS**  
Senador **PAULO ROCHA**

## **LEGISLAÇÃO CITADA**

Constituição de 1988 - 1988/88

Lei nº 5.070, de 7 de Julho de 1966 - 5070/66

artigo 3º

Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 - LEI GERAL DAS TELECOMUNICAÇÕES - LGT - 9472/97

Lei nº 10.703, de 18 de Julho de 2003 - 10703/03

artigo 2º

*(Às Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática; e de Constituição, Justiça e Cidadania, cabendo à última decisão terminativa)*