

# PARECER N° , DE 2017

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 445, de 2016, do Senador Roberto Muniz, que *cria a obrigação de os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados atenderem também ligações provenientes de linhas móveis.*

SF/17209.30744-17

**RELATOR: Senador OTTO ALENCAR**

## I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 445, de 2016, de autoria do Senador Roberto Muniz. A proposição visa a obrigar os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados a atenderem, de forma gratuita, ligações provenientes de telefones fixos e móveis.

Em seu art. 1º, o projeto determina que os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados deverão aceitar ligações provenientes de telefones fixos e móveis.

O art. 2º estabelece que a não observância dos preceitos estabelecidos ensejará as sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

A possibilidade da expedição de normas complementares específicas pelos órgãos competentes está fixada no art. 3º.

O art. 4º define que os direitos previstos na futura lei não excluirão outros, desde que mais benéficos ao consumidor.

O art. 5º determina a gratuidade das ligações para os citados serviços de atendimento telefônico.

Por fim, no art. 6º, é estabelecido em 90 dias o prazo de vigência da futura lei.

Não foram apresentadas emendas à proposição.

## II – ANÁLISE

Conforme os incisos II e IX do art. 104-C do Regimento Interno do Senado Federal (RISF), compete à CCT opinar sobre assuntos atinentes à política nacional de ciência, tecnologia, inovação, comunicação e informática, bem como sobre assuntos correlatos. A iniciativa em comento inscreve-se, portanto, no rol das matérias sujeitas ao exame deste Colegiado.

Por se tratar de decisão terminativa, incumbe à CCT examinar também os aspectos relativos à constitucionalidade, à juridicidade e à regimentalidade.

A proposição atende aos requisitos constitucionais formais relativos à competência legislativa da União, conforme o art. 22, inciso IV, da Constituição Federal, e às atribuições do Congresso Nacional, de acordo com o art. 48, inciso XII. O projeto em exame não contraria preceitos ou princípios da Lei Maior, não havendo objeções a respeito de sua constitucionalidade material.

No que tange à juridicidade, de igual modo, a proposição se mostra adequada.

No mérito, a proposição se mostra altamente relevante.

É inegável que a massiva popularização da telefonia móvel transformou esse serviço no principal meio de comunicação dos brasileiros. Apesar disso, a telefonia fixa ainda é utilizada por uma parcela substancial da população. Assim, entendemos correta a opção adotada de exigir que os serviços de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados aceitem ligações de telefones fixos e móveis.

De maneira semelhante, entendemos que a gratuidade das ligações é medida essencial. Sem isso, de fato, os usuários seriam obrigados



SF/17209.30744-17

a pagar para registrar reclamações junto às prestadoras, o que se mostra absolutamente inapropriado.

Dessa forma, o projeto se mostra necessário para que se garanta a efetiva qualidade dos serviços regulados, proporcionando aos usuários meios adequados para solucionar demandas junto às respectivas prestadoras.<sup>17</sup>

### III – VOTO

Diante do exposto, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 445, de 2016.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator