

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2015

Altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações) para assegurar aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito a informações sobre o progresso de procedimentos de instalação e de manutenção.



O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei assegura aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito a informações sobre o progresso de procedimentos de instalação e de manutenção.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigor com a seguinte redação:

“**Art. 3º**

.....

XIII – a respostas imediatas, claras e completas aos pedidos de informações relativos aos procedimentos de instalação e de manutenção e a canal de comunicação com os responsáveis locais pela execução desses procedimentos.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor após decorridos noventa dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telecomunicações têm ganhado cada vez mais relevância na vida cotidiana das pessoas. Dessa maneira, eventuais interrupções nesses serviços podem gerar graves problemas aos usuários, afetando não apenas seus afazeres pessoais mas também seu trabalho ou estudo.

Apesar disso, como as empresas de telecomunicações frequentemente terceirizam seus serviços de instalação e de manutenção, os usuários têm grandes dificuldades para obter informações sobre o andamento desses procedimentos. Muitas vezes, os prazos definidos para a conclusão dos serviços não são cumpridos, e os usuários sofrem as consequências de não poderem utilizar os serviços de telecomunicações de que necessitam sem sequer serem informados do adiamento.

Por essas razões, entendemos que é necessário garantir aos usuários de serviços de telecomunicações o direito de obter das prestadoras respostas imediatas, claras e completas sobre o andamento dos procedimentos de instalação ou de manutenção, sempre que necessário, ainda que o serviço seja prestado por empresa terceirizada.

Também entendemos necessária a existência de canal de comunicação direto entre os usuários e os funcionários responsáveis pelos procedimentos de instalação e de manutenção na localidade de sua execução. Dessa maneira, pode-se evitar que as informações sejam intermediadas pelas centrais de atendimento, o que dificulta seu acesso pelos usuários.

Sala das Sessões,

Senador WILDER MORAIS



SF/15989.00619-39

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.

[Regulamento](#)

[\(Vide Emenda Constitucional nº 8, de 1995\)](#)

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;



SF/15989.00619-39

- 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 constitucional 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.

