

PROJETO DE LEI DO SENADO N° , DE 2014

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), para dispor sobre sanções aplicáveis às prestadoras de serviços de telecomunicações com base nas reclamações fundamentadas registradas nos órgãos públicos de defesa do consumidor.



SF/14192.17000-73

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida dos seguintes arts. 175-A e 179-A:

“**Art. 175-A.** A prestadora de serviços de telecomunicações que não atuar dentro de padrões de qualidade estabelecidos em regulamento será cautelarmente proibida de comercializar e ativar acessos.

§ 1º A qualidade do serviço será aferida por indicadores que considerem, dentre outros parâmetros, a quantidade de reclamações fundamentadas registradas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

§ 2º A medida cautelar somente será revogada após a aprovação pela Anatel de um plano de ação elaborado pela prestadora para a melhoria do serviço.”

“**Art. 179-A.** A cada reclamação fundamentada registrada pelos órgãos públicos de defesa do consumidor será imposta multa à prestadora de serviço de telecomunicações, na forma do regulamento.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), impõe ao poder público o dever de garantir, a toda a

população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis e com padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários.

A obrigação de massificação do acesso com qualidade e modicidade tarifária aplica-se também aos serviços prestados em regime privado como é o caso do Serviço Móvel Pessoal.

Nesse contexto, cabe reconhecer que a cobertura da telefonia celular cresceu de forma expressiva nos últimos anos, alcançando a expressiva marca de 273,6 milhões de celulares comercializados. Com isso, a quantidade de dispositivos móveis ativados no Brasil já ultrapassa o número de habitantes.

Negativos, porém, são os números relativos à qualidade do serviço. Os dados consolidados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) evidenciam a grande insatisfação da população com a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia, que lideram o ranking de reclamações.

Ora, não basta ampliar a cobertura e multiplicar a base de consumidores, os quais, aliás, pagam caro por um serviço cuja qualidade vem-se deteriorando progressivamente.

Cabe mencionar que a telefonia celular no Brasil está entre as mais caras do mundo, segundo relatório da União Internacional de Telecomunicações (UIT), elaborado em 2013, que mediou o desenvolvimento do setor em diversos países.

A raiz dos problemas que atormentam os usuários dos serviços de telecomunicações no Brasil está no fato de os investimentos em infraestrutura não terem acompanhado o crescimento da base de usuários.

A insuficiência dos investimentos voltados para a melhoria da qualidade dos serviços não pode ser atribuída à falta de recursos. A receita bruta das empresas de telefonia móvel, por exemplo, cresceu 296% entre os anos de 2003 a 2013. Os investimentos nos serviços correspondentes, contudo, cresceram apenas 113% no período, conforme dados da Associação Brasileira de Telecomunicações (TELEBRASIL).

Além disso, a quantidade de celulares ativados cresceu 317% na última década, passando de 65,6 milhões em 2004 para 273,6 milhões em abril de 2014. Por outro lado, o número de Estações Rádio Base

(antenas) cresceu apenas 168% no período, evoluindo de 24,5 mil para 65,7 mil.

O descompasso entre os investimentos em infraestrutura e o crescimento do número de usuários explica, em grande medida, as dificuldades do sistema em atender as expectativas dos consumidores que sofrem para realizar uma chamada ou acessar os serviços de dados.

Todavia, esse cenário é favorável às empresas, que elevam as suas margens de lucro ao privilegiarem a ampliação da base de usuários em detrimento da qualidade do serviço. Em se tratando de um setor regulado, a solução do problema passa necessariamente pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), que deve atuar de forma mais efetiva e em articulação como os órgãos de defesa do consumidor.

Reconheça-se que a Anatel tem procurado equacionar a questão da má qualidade dos serviços de telefonia celular no País. Merece destaque a suspensão cautelar da comercialização de novas linhas que obrigou as empresas infratoras a adotarem, em 2012, um plano de ação para a melhoria dos serviços.

Contudo, é necessário aprimorar a Lei Geral de Telecomunicações para tornar a atuação da Anatel mais efetiva e responsável às demandas da população.

A Lei Geral de Telecomunicações conferiu poderes discricionários à Anatel para fiscalizar as empresas, avaliar o nível de qualidade dos serviços e, a seu critério, aplicar as sanções administrativas pertinentes.

Ocorre que a ausência de critérios objetivos e precisos, que vinculem a atuação da Anatel, tem contribuído para gerar um *deficit* de efetividade na atuação da agência reguladora, especialmente quanto à sua capacidade de perceber e tratar de forma adequada as demandas dos consumidores.

Esse fenômeno ocorre porque o processo de fiscalização se desenvolve basicamente entre a Anatel e as operadoras, que têm a oportunidade de apresentar as suas razões e contraditar as medidas contrárias aos seus interesses. As empresas têm, assim, a oportunidade de discutir, em diversas instâncias, os indicadores adotados, as medições efetuadas, a razoabilidade da infração aplicada etc.

Além de moroso e pouco produtivo, o processo de fiscalização é refratário à participação do usuário e tem levado a uma falta de sensibilidade da autarquia em relação às demandas dos consumidores.

Nesse contexto, não é de se estranhar que, de cada R\$ 100 em multas aplicadas, apenas R\$ 4,70 são arrecadados, conforme aponta o levantamento realizado pelo Tribunal de Contas da União, referente às autuações dos anos de 2008 a 2010.

Os órgãos de defesa do consumidor, embora tenham poderes para atuar, ficam limitados em sua ação, uma vez que a Anatel, como órgão regulador, exerce um papel preponderante na caracterização das infrações reportadas. Necessário se faz alterar a legislação para estabelecer um elo entre a voz da população captada pelos órgãos de defesa dos consumidores e a Anatel.

É nesse sentido que apresentamos o presente projeto de lei para vincular a Anatel ao dever de considerar em suas ações de fiscalização as reclamações registradas pelos órgãos de defesa do consumidor.

Dessa forma, a multa estabelecida no art. 179-A, ora proposta, terá o seu valor estipulado com base no número de reclamações fundamentadas registradas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

Já a suspensão cautelar da comercialização de novas linhas, proposta no art. 175-A, deverá ser adotada compulsoriamente quando a qualidade do serviço prestado se degradar a tal ponto que o torne incompatível com a exigência dos usuários.

Importante assinalar que a função regulatória da Anatel é preservada, uma vez que caberá a ela estabelecer, em regulamento, os indicadores para a aferição da qualidade dos serviços e os critérios para fixação da multa, ressalvada apenas a obrigatoriedade de se considerar a quantidade de reclamações fundamentadas registradas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor.

Registre-se que essa regra é de simples execução, porquanto o SINDEC dispõe dos referidos registros, por força do art. 44 do Código de Defesa do Consumidor. Embora simples, o mecanismo proposto é fundamental para que as empresas de telecomunicações sejam avaliadas pela ótica dos usuários.

Assim, entendendo que a presente proposição irá contribuir decisivamente para melhorar a qualidade dos serviços de telecomunicações oferecidos à população, contamos com a colaboração dos ilustres Pares no sentido de discuti-la, aperfeiçoá-la e, por fim, aprová-la.

Sala das Sessões,

Senador EDUARDO AMORIM



SF/14192.17000-73

LEGISLAÇÃO CITADA

LEI N° 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.

SF/14192.17000-73

TÍTULO VI

DAS SANÇÕES

Capítulo I

Das Sanções Administrativas

Art. 173. A infração desta Lei ou das demais normas aplicáveis, bem como a inobservância dos deveres decorrentes dos contratos de concessão ou dos atos de permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofrequência, sujeitará os infratores às seguintes sanções, aplicáveis pela Agência, sem prejuízo das de natureza civil e penal: ([Vide Lei nº 11.974, de 2009](#))

I - advertência;

II - multa;

III - suspensão temporária;

IV - caducidade;

V - declaração de inidoneidade.

Art. 174. Toda acusação será circunstanciada, permanecendo em sigilo até sua completa apuração.

Art. 175. Nenhuma sanção será aplicada sem a oportunidade de prévia e ampla defesa.

Parágrafo único. Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.

Art. 176. Na aplicação de sanções, serão considerados a natureza e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator, as circunstâncias agravantes, os antecedentes do infrator e a reincidência específica.

Parágrafo único. Entende-se por reincidência específica a repetição de falta de igual natureza após o recebimento de notificação anterior.

Art. 177. Nas infrações praticadas por pessoa jurídica, também serão punidos com a sanção de multa seus administradores ou controladores, quando tiverem agido de má-fé.

Art. 178. A existência de sanção anterior será considerada como agravante na aplicação de outra sanção.

Art. 179. A multa poderá ser imposta isoladamente ou em conjunto com outra sanção, não devendo ser superior a R\$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) para cada infração cometida.

§ 1º Na aplicação de multa serão considerados a condição econômica do infrator e o princípio da proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção.

§ 2º A imposição, a prestadora de serviço de telecomunicações, de multa decorrente de infração da ordem econômica, observará os limites previstos na legislação específica.

Art. 180. A suspensão temporária será imposta, em relação à autorização de serviço ou de uso de radiofreqüência, em caso de infração grave cujas circunstâncias não justifiquem a decretação de caducidade.

Parágrafo único. O prazo da suspensão não será superior a trinta dias.

Art. 181. A caducidade importará na extinção de concessão, permissão, autorização de serviço ou autorização de uso de radiofreqüência, nos casos previstos nesta Lei.

Art. 182. A declaração de inidoneidade será aplicada a quem tenha praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos de licitação.

Parágrafo único. O prazo de vigência da declaração de inidoneidade não será superior a cinco anos.