

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , DE 2013

Altera a Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966, para associar a base de cálculo da Taxa de Fiscalização de Funcionamento do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (FISTEL) às metas de qualidade no atendimento ao usuário fixadas pelo órgão regulador.



O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º O art. 8º da Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966, passa a vigorar com a seguinte redação:

“**Art. 8º** A Taxa de Fiscalização de Funcionamento será paga, anualmente, até o dia 31 de março, e seus valores serão os correspondentes a 30% (trinta por cento) dos fixados para a Taxa de Fiscalização de Instalação, acrescidos de 15% (quinze por cento) para as prestadoras relativamente ao serviço cujas metas de qualidade associadas ao atendimento aos usuários não forem cumpridas, nos termos do regulamento editado pela Agência Nacional de Telecomunicações.

.....
§ 4º A aferição do cumprimento das metas de qualidade a que se refere o *caput* deste artigo será realizada por área de numeração e seus resultados serão publicados até o dia 31 de dezembro do exercício anterior ao da data limite para recolhimento da Taxa de Fiscalização de Funcionamento. (NR)”

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

JUSTIFICAÇÃO

Essa proposição visa a incentivar as prestadoras de serviços de telecomunicações a concentrarem esforços e recursos na melhoria da qualidade do atendimento aos usuários, principalmente por meio de seus *Call Centers*. Por um lado, reduz o valor da Taxa de Fiscalização de Funcionamento (TFF) do Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (FISTEL), que incide sobre toda estação em serviço no País, inclusive sobre os terminais móveis dos assinantes. Por outro lado, gera um acréscimo sobre o valor-base da TFF em caso de descumprimento das metas de qualidade associadas ao atendimento dos usuários.

Importa ressaltar que as prestadoras de serviços de telecomunicação, ao não resolverem os problemas apresentados pelos usuários, acabam provocando um aumento na procura e, portanto, nos custos operacionais da central de atendimento da agência reguladora.

Não por acaso, desde 2011, a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) vem publicando novos regulamentos de qualidade para os principais serviços de interesse coletivo, definindo indicadores e metas a serem observados pelas operadoras.

A título de exemplo, o regulamento de qualidade do Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa) prevê que a relação entre o número total de reclamações recebidas na prestadora, em todos os canais de atendimento, e o número total de acessos em operação, no mês, não deve ser superior a um por cento, meta avaliada por um indicador específico.

Esse regulamento também define que a relação entre o número total de reclamações recebidas pela Anatel em desfavor da prestadora e o número total de reclamações recebidas em todos os canais de atendimento da prestadora, no mês, não deve ser superior a dois por cento, para estimular a empresa a resolver a maioria dos problemas que lhe são reportados pelos usuários. Os dados relativos a esse indicador são apresentados mensalmente, por área de numeração, com informações separadas por tipo de reclamação (cobrança, atendimento, promoções, cancelamento, entre outras), de forma que a Anatel dispõe de metodologia e de dados para implementar a proposta contida neste projeto.



Na perspectiva das empresas, o projeto é benéfico ao reduzir, em três pontos percentuais, o valor ordinário da taxa do Fistel, que responde pela maior parte do total recolhido anualmente em favor do Tesouro Nacional. Caberá exclusivamente a elas evitar a incidência do acréscimo que elevaria o valor-base além daquele cobrado atualmente.

Convicto de que esse incentivo impulsionará a melhoria da qualidade do atendimento dos usuários de serviços de telecomunicações, submeto a presente proposição ao escrutínio dos nobres Congressistas.

Sala das Sessões,

Senador **VITAL DO RÊGO**



SF/13500.61158-90



Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 5.070, DE 7 DE JULHO DE 1966.

Mensagem de veto

Cria o Fundo de Fiscalização das
Telecomunicações e dá outras providências.

Vide Lei nº 9.295, de 1996

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 8º A Taxa de Fiscalização de Funcionamento será paga, anualmente, até o dia 31 de março, e seus valores serão os correspondentes a 33% (trinta e três por cento) dos fixados para a Taxa de Fiscalização de Instalação. (Redação dada pela lei nº 12485, de 2011)
(Produção de efeito)

§ 1º. O não pagamento da taxa de fiscalização do funcionamento, até a data estabelecida neste artigo, importará em mora de entidade faltosa, que ficará sujeita ao pagamento de juros de 1% (um por cento) calculado sobre o montante da dívida por mês de atraso. (Vide Lei nº 5.303, de 1967)

~~§ 2º O não pagamento da taxa de fiscalização do funcionamento durante 2 (dois) exercícios consecutivos determinará a cassação da concessão ou permissão, sem que caiba, às entidades faltosas, direito a qualquer indenização.~~

§ 2º O não-pagamento da Taxa de Fiscalização de Funcionamento no prazo de sessenta dias após a notificação da Agência determinará a caducidade da concessão, permissão ou autorização, sem que caiba ao interessado o direito a qualquer indenização. (Redação dada pela Lei nº 9.472, de 1997)

§ 3º. A cassação, a que se refere o parágrafo anterior, será efetivada mediante decreto do Presidente da República, quando se tratar de concessão, e, por portaria do Presidente do Conselho Nacional de Telecomunicações, no caso de permissão.



SF/13500.61158-90