



# **SENADO FEDERAL**

## **PARECER (SF) Nº 14, DE 2017**

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, sobre o processo Projeto de Lei do Senado nº129, de 2015, do Senador Wilder Morais, que 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.

**PRESIDENTE:** Senador Ataídes Oliveira  
**RELATOR:** Senador Cristovam Buarque

09 de Agosto de 2017

## PARECER N° DE 2017

SF/17617.34129-13

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 129 de 2015, do Senador Wilder Morais, que *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.*

Relator: Senador **CRISTOVAM BUARQUE**

### I – RELATÓRIO

Em exame na Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC), em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado nº 129 de 2015, do Senador Wilder Morais.

A proposição altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), para assegurar aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito a respostas imediatas, claras e completas aos pedidos de informações relativos aos procedimentos de instalação e de manutenção e o direito a canal de comunicação com os responsáveis locais pela execução desses procedimentos. A cláusula de vigência é prevista para noventa dias após a publicação oficial.

A Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT) já emitiu parecer pela aprovação da matéria. Até o momento, não foram oferecidas emendas.

## II – ANÁLISE

Nos termos do art. 102-A, III, do Regimento Interno desta Casa, compete à CTFC opinar sobre assuntos relativos à defesa do consumidor. Além disso, por se tratar de decisão terminativa, e considerando que a Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) não está analisando a matéria, esta Comissão opinará também sobre a constitucionalidade, a juridicidade, a regimentalidade e a técnica legislativa da matéria.

O projeto atende à **constitucionalidade**, pois compete à União legislar sobre telecomunicações (art. 22, IV, CF) e sobre consumo (art. 24, V, CF), não havendo vício de iniciativa na proposição (art. 61, § 1º, CF). Do mesmo modo, inexistem vícios de **juridicidade**, **regimentalidade** ou **técnica legislativa**.

No **mérito**, o projeto deve prosperar. O direito à informação adequada e clara é previsto no art. 6º, III, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC), não havendo, contudo, previsão específica na Lei Geral de Telecomunicações sobre a obtenção de informações aos procedimentos de instalação e manutenção de serviços de telecomunicações.

Não é raro que, em caso de falha na prestação do serviço de telecomunicações, os consumidores fiquem temporariamente sem o serviço contratado e não consigam da prestadora informações acerca da manutenção do serviço. A medida proposta explicita a obrigação de as prestadoras integrarem em suas próprias centrais de atendimento as informações dos responsáveis locais pelos procedimentos de instalação e de manutenção.

A regra proposta coaduna-se com a busca da melhoria do serviço público, princípio da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, VII, CDC); com a prestação adequada do serviço público, direito básico do consumidor e dever do Estado e de seus delegatários (art. 6º, X; e art. 22, CDC); e com o direito do usuário de serviços públicos de ter acesso às informações de interesse individual ou coletivo, previsto no art. 7º, II, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Lei Geral de Concessões e Permissões de Serviços Públicos).

É certo que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) editou a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, com regras gerais de atendimento, como a previsão de que as informações



SF/17617.34129-13

solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis (art. 8º). Entretanto, não é de hoje que se tem notícia de que, mesmo assim, as operadoras de telefonia estão entre as campeãs de reclamações nos serviços de proteção ao consumidor. Uma regra legal, portanto, servirá para dar mais força aos direitos do consumidor nessa área, já que a mera previsão regulamentar não tem sido suficiente para fazer valer os direitos dos usuários.

Por outro lado, a previsão de que o usuário tenha direito a canal de comunicação com os responsáveis locais pela execução dos procedimentos pode gerar algumas questões. O setor de telecomunicações costuma utilizar empresas de terceirização para instalação e manutenção dos serviços. Trata-se de uma estratégia de gestão das prestadoras, que repassam os serviços técnicos a empresas especializadas, para que possam se dedicar a atividades-fim inerentes aos serviços. Obviamente, a concessionária continua sendo a responsável pela qualidade dos serviços perante os usuários. Muitas vezes, as empresas contratadas para instalação e manutenção são de pequeno ou médio porte. A exigência de *call centers* para cada uma delas pode se tornar excessiva, inclusive podendo inviabilizar a prestação dos serviços, além de ser uma sobreposição ao canal de comunicação com a concessionária. O importante, assim, é que esse canal de comunicação esteja aberto e disponível com a operadora responsável pelos serviços de telecomunicações. É nesse sentido que propomos uma emenda.

### **III – VOTO**

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 129 de 2015, com a emenda a seguir.

#### **EMENDA Nº 1 – CTFC** (ao PLS nº 129 de 2015)

Dê-se a seguinte redação ao art. 2º do Projeto de Lei do Senado nº 129 de 2015:

**"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 pela **prestação dos serviços de telecomunicações.'** (NR)"

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

  
SF/17617.34129-13

**Relatório de Registro de Presença****CTFC, 09/08/2017 às 09h - 12ª, Extraordinária**

Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do

<b>PMDB</b>	
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES</b>
RENAN CALHEIROS	1. SIMONE TEBET <span style="color: blue;">PRESENTE</span>
AIRTON SANDOVAL	2. GARIBALDI ALVES FILHO
DÁRIO BERGER	3. ELMANO FÉRRER
ROMERO JUCÁ	4. VAGO

<b>Bloco Parlamentar da Resistência Democrática (PDT, PT)</b>	
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES</b>
FÁTIMA BEZERRA	1. GLEISI HOFFMANN
PAULO PAIM	2. HUMBERTO COSTA
REGINA SOUSA	3. JORGE VIANA
ACIR GURGACZ	4. LINDBERGH FARIA

<b>Bloco Social Democrata (PSDB, PV, DEM)</b>	
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES</b>
ATAÍDES OLIVEIRA	1. MARIA DO CARMO ALVES
DALIRIO BEBER	2. FLEXA RIBEIRO
DAVI ALCOLUMBRE	3. RICARDO FERRAÇO
	<span style="color: blue;">PRESENTE</span>
	<span style="color: blue;">PRESENTE</span>
	<span style="color: blue;">PRESENTE</span>

<b>Bloco Parlamentar Democracia Progressista (PP, PSD)</b>	
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES</b>
SÉRGIO PETECÃO	1. ANA AMÉLIA
GLADSON CAMELI	2. WILDER MORAIS
	<span style="color: blue;">PRESENTE</span>

<b>Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PPS, PSB, PCdoB, REDE)</b>	
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES</b>
JOÃO CAPIBERIBE	1. RANDOLFE RODRIGUES
VANESSA GRAZZIOTIN	2. CRISTOVAM BUARQUE

<b>Bloco Moderador (PTB, PSC, PRB, PR, PTC)</b>	
<b>TITULARES</b>	<b>SUPLENTES</b>
CIDINHO SANTOS	1. EDUARDO LOPES
ARMANDO MONTEIRO	2. VAGO
	<span style="color: blue;">PRESENTE</span>

**Não Membros Presentes**

VALDIR RAUPP  
JOSÉ MEDEIROS  
VICENTINHO ALVES

**COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR**

**LISTA DE VOTAÇÃO NOMINAL – PLS 129/2015, nos termos do relatório apresentado.**

TITULARES – PMDB	SIM	NAO	ABSTENÇÃO	SUPLENTES – PMDB	SIM	NAO	ABSTENÇÃO
RENAN CALHEIROS (PMDB)				1. SIMONE TEBET (PMDB)			
AIRTON SANTOVAL (PMDB)				2. GARIBALDI ALVES FILHO (PMDB)			
DÁRIO BERGER (PMDB)	X			3. ELMANO FÉRRER (PMDB)			
ROMERO JUCA (PMDB)				4. VAGO			
TITULARES – Bloco Parlamentar da Resistência Democrática (PDT, PT)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO	SUPLENTES – Bloco Parlamentar da Resistência Democrática (PDT, PT)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO
FÁTIMA BEZERRA (PT)				1. GLEISI HOFFMANN (PT)			
PAULO PAIM (PT)				2. HUMBERTO COSTA (PT)			
REGINA SOUSA (PT)	X			3. JORGE VIANA (PT)			
ACIR GURGACZ (PDT)				4. LINDBERGH FARIA (PT)			
TITULARES – Bloco Social Democrata (PSDB, PV, DEM)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO	SUPLENTES – Bloco Social Democrata (PSDB, PV, DEM)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO
ATAÍDES OLIVEIRA (PSDB)				1. MARIA DO CARMO ALVES (DEM)			
DALIRIO BEBER (PSDB)	X			2. FLEXA RIBEIRO (PSDB)			
DAVIA L COLUMBRE (DEM)	X			3. RICARDO FERRACO (PSDB)			
TITULARES – Bloco Parlamentar Democracia Progressista (PP, PSD)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO	SUPLENTES – Bloco Parlamentar Democracia Progressista (PP, PSD)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO
SÉRGIO PETECÃO (PSD)	X			1. ANA AMÉLIA (PP)			
GLADSON CAMELI (PP)	X			2. WILDER MORAIS (PP)			
TITULARES – Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PPS, PSB, PCdoB, REDE)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO	SUPLENTES – Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PPS, PSB, PCdoB, REDE)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO
JOÃO CABIBERIBE (PSB)				1. RANDOLFE RODRIGUES (REDE)			
VANESSA GRAZZIOTIN (PCDOB)				2. CRISTOVAM BUARQUE (PPS)			
TITULARES – Bloco Moderador (PTB, PSC, PRB, PR, PTC)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO	SUPLENTES – Bloco Moderador (PTB, PSC, PRB, PR, PTC)	SIM	NAO	ABSTENÇÃO
CIDINHO SANTOS (PR)	X			1. EDUARDO LOPES (PRB)	X		
ARMANDO MONTEIRO (PTB)				2. VAGO			

Quórum: 9  
Votação: TOTAL 8 SIM 8 NÃO 0 ABS 0

\* Presidente não votou

ANEXO II, A LA SENADOR NILO COELHO, PLENÁRIO N° 2, EM 09/08/2017

OBS: COMPETE AO PRESIDENTE DESEMPATAR AS VOTAÇÕES QUANDO OSTENSIVAS (RISF, art. 89, XI)

Senador ATAÍDES OLIVEIRA  
Presidente

**TEXTO FINAL DO PROJETO DE LEI DO SENADO N° 129, DE 2015,  
APROVADO PELA COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA,  
GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO  
CONSUMIDOR NA REUNIÃO DO DIA 09 DE AGOSTO DE 2017**

**PROJETO DE LEI DO SENADO N° 129, 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 viger 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 pela prestação dos serviços de telecomunicações.’ (NR)’

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

Sala da Comissão, em 09 de agosto de 2017.

**Senador Ataídes Oliveira**

Presidente da Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor

**DECISÃO DA COMISSÃO**  
**(PLS 129/2015)**

REUNIDA A CTFC, NESTA DATA, ENCERRADA A DISCUSSÃO E COLOCADO EM VOTAÇÃO, FOI APROVADO O PROJETO COM UMA EMENDA, POR 8 VOTOS FAVORÁVEIS, NENHUM CONTRÁRIO E NENHUMA ABSTENÇÃO.

09 de Agosto de 2017

Senador ATAÍDES OLIVEIRA

Presidente da Comissão de Transparência, Governança,  
Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor