



SENADO FEDERAL

PARECER (SF) Nº 136, DE 2017-PLEN-SF

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA , TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, CONFIRMAÇÃO E INFORMATICA, sobre o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 129, de 2015, do Senador Wilder Moraes, 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 **OTTO ALENCAR**

Relator: Senador **SÉRGIO PETECÃO**

Relator Ad Hoc: Senador **WALTER PINHEIRO**



PARECER Nº , DE 2015

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, sobre o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 129, de 2015, do Senador Wilder Moraes, 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 **SÉRGIO PETECÃO**

Relator Ad Hoc: Senador **WALTER PINHEIRO**

I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT) o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 129, de 2015, de autoria do Senador Sérgio Petecão, 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 manutenção.

De acordo com o PLS, o art. 3º da Lei Geral de Telecomunicações, que apresenta um rol de direitos dos usuário, passará a vigorar com o acréscimo do seguinte inciso XIII:

“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”.

Após tramitar por esta Comissão, a matéria seguirá às Comissões de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), cabendo à última a decisão terminativa.

Não foram apresentadas emendas ao projeto.

II – ANÁLISE

Nos termos do art. 104-C do Regimento Interno do Senado Federal, compete à CCT opinar sobre proposições relacionadas com o setor de telecomunicações. O objeto do PLS em exame guarda relação, portanto, com o campo temático desta Comissão.

Conforme bem observado pelo autor da proposição, as empresas de telecomunicações apresentam sérias deficiências no que diz respeito à qualidade do atendimento prestado aos usuários, em que pese o grande desenvolvimento tecnológico experimentado pelo setor.

Especialmente grave é a situação dos usuários quando solicitam a instalação ou a manutenção de um serviço. Durante o período de realização dos trabalhos, eles acabam sendo duplamente penalizados: ficam privados do acesso às telecomunicações e ainda enfrentam grandes dificuldades para obter informações sobre o andamento do serviço demandado.

Poder-se-ia argumentar no sentido de que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) já estabelece ser a informação um direito básico do usuário, o que tornaria ocioso o PLS em exame.

Cabe ressaltar, porém, que o CDC se limita a enunciar, de forma genérica, o direito básico à obtenção de informação sobre os produtos e serviços adquiridos, mas não garante esse mesmo direito durante a realização do serviço demandando, aspecto que é especialmente sensível no setor de telecomunicações, em razão de sua essencialidade.

Louvável, portanto, a presente iniciativa, que assegura, de forma específica para o setor de telecomunicações, o direito de o usuário obter das prestadoras respostas imediatas, claras e completas sobre as solicitações de manutenção e instalação dos serviços.

III – VOTO

Diante do exposto, opinamos pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 129, de 2015.

Sala das Reuniões, 24/11/2015

Senador Hélio José, Vice-Presidente

Senador Walter Pinheiro, Relator Ad Hoc



SENADO FEDERAL
SECRETARIA DE COMISSÕES

Reunião: 50ª Reunião, Extraordinária, da CCT

Data: 24 de novembro de 2015 (terça-feira), após a 49ª reunião, conjunta com a

Local: Anexo II, Ala Senador Alexandre Costa, Plenário nº 7

COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA - CCT

TITULARES	SUPLENTES
Bloco de Apoio ao Governo (PDT, PT)	
Cristovam Buarque (PDT) <i>[assinatura]</i>	1. Zeze Perrella (PDT)
Lasier Martins (PDT) <i>[assinatura]</i>	2. Jorge Viana (PT)
Walter Pinheiro (PT) <i>[assinatura]</i>	3. Delcídio do Amaral (PT) <i>[assinatura]</i>
Angela Portela (PT)	4. Telmário Mota (PDT)
Ivo Cassol (PP) <i>[assinatura]</i>	5. Gladson Cameli (PP)
Majoria (PMDB)	
Valdir Raupp (PMDB) <i>[assinatura]</i>	1. Sandra Braga (PMDB) <i>[assinatura]</i>
João Alberto Souza (PMDB)	2. Edison Lobão (PMDB)
Sérgio Petecão (PSD)	3. VAGO
Omar Aziz (PSD)	4. Rose de Freitas (PMDB)
Hélio José (PSD)	5. VAGO
Bloco Parlamentar da Oposição (PSDB, DEM)	
Davi Alcolumbre (DEM)	1. José Agripino (DEM)
Aloysio Nunes Ferreira (PSDB)	2. VAGO
Flexa Ribeiro (PSDB)	3. VAGO
Bloco Parlamentar Socialismo e Democracia (PCdoB, PPS, PSB, REDE)	
José Medeiros (PPS)	1. Fernando Bezerra Coelho (PSB)
Randolfe Rodrigues (REDE)	2. Roberto Rocha (PSB)
Bloco Parlamentar União e Força (PTB, PSC, PR, PRB)	
Marcelo Crivella (PRB)	1. Eduardo Amorim (PSC) <i>[assinatura]</i>
Elmano Férrer (PTB)	2. VAGO