



SENADO FEDERAL  
Gabinete do Senador JORGE KAJURU

## PARECER Nº , DE 2019

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR (CTFC), sobre o Projeto de Lei do Senado nº 159, de 2016, do Senador Telmário Mota, que *altera o art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações, a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo.*

RELATOR: Senador **JORGE KAJURU**

### I – RELATÓRIO

É submetido à apreciação deste colegiado, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 159, de 2016, do Senador Telmário Mota, que *altera o art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações, a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo.*

No âmbito da antiga Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), o Senador José Medeiros apresentou relatório com voto pela aprovação do projeto de lei em epígrafe. Desafortunadamente, naquela oportunidade, não houve deliberação sobre a matéria.

Assim sendo, por concordarmos com as ponderações do Senador José Medeiros, constante do processado da proposição, transcrevemos, quase na íntegra, os termos do relatório por ele oferecido.



SF/19014.70775-01

A proposição é composta de três artigos.

O art. 1º define o escopo do projeto.

O art. 2º acrescenta ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 1997, o inciso XXXII, para incluir entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo, que deverão ser divulgados, inclusive pela internet, no máximo trinta dias após o período de aferição.

O art. 3º determina que a lei resultante de eventual aprovação do projeto entrará em vigor quarenta e cinco dias após a data de sua publicação.

Na justificação da proposta, seu autor argumenta que uma forma eficiente de estimular a melhora da qualidade no setor de serviços de telecomunicações – que tem sido sistematicamente campeão de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor – é divulgar, de forma ampla, índices que venham a permitir aos usuários a comparação objetiva entre as diferentes prestadoras que atuam no segmento.

Desse modo, seria estimulada a adoção de medidas efetivas de incremento na qualidade do atendimento, tendo em vista que as empresas com melhores indicadores tenderão a receber um número maior de novos clientes.

Argumenta, ainda, que a Anatel divulga em seu site o chamado Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), mas não tem mantido esses indicadores atualizados, sendo que, com frequência, transcorrem mais de seis meses sem que sejam divulgados novos resultados, o que faz com que os consumidores não tenham condições de selecionar a melhor prestadora no momento da contratação.

Não foram apresentadas emendas ao projeto.

Após a análise desta CTFC, a proposição será submetida à Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), cabendo à última decidir terminativamente sobre a matéria.

## **II – ANÁLISE**



A proposição trata de matéria inserida na competência legislativa da União, conforme o disposto no art. 22, inciso IV, da Constituição, segundo o qual compete à União legislar privativamente sobre telecomunicações.

Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria, e a iniciativa parlamentar é legítima, nos termos dos arts. 48 e 61 da Lei Maior.

Quanto à juridicidade, o projeto se afigura irretocável, porquanto: *i)* o meio eleito para o alcance dos objetivos pretendidos (normatização via edição de lei ordinária) é o adequado; *ii)* o assunto nele vertido *inova* o ordenamento jurídico; *iii)* possui o atributo da *generalidade*; *iv)* se afigura dotado de potencial *coercitividade*; e *v)* é compatível com os *princípios diretores do sistema de direito pátrio*.

A proposição está redigida em conformidade com a boa técnica legislativa, observando os preceitos da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.

Analizados os aspectos relacionados à constitucionalidade e juridicidade, passamos à análise de mérito da proposição.

O referido projeto altera o art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT), para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo. É definido o prazo de quarenta e cinco dias para a vigência da lei, após sua publicação.

Em vista das competências que a LGT atribuiu à Anatel, é interessante que as proposições legislativas do Congresso Nacional destinadas a regular as telecomunicações abordem preferencialmente regras gerais do setor, deixando aspectos pontuais da regulação a cargo da mencionada agência. Essa posição tem sido manifestada de forma frequente no Senado Federal, particularmente por alguns dos Senadores que hoje compõem a Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT).

Nesse sentido, a proposição se mostra adequada, pois não adentra no mérito de definir os indicadores a serem divulgados nem o método de seu cálculo, limitando-se a determinar a publicação de “indicadores de qualidade e de reclamações”. Consequentemente, caberia à Anatel, mediante avaliações de



caráter técnico, definir os indicadores apropriados a essas finalidades e a metodologia a ser empregada para sua obtenção.

A limitação dos indicadores em questão aos serviços de interesse coletivo também nos parece apropriada. De acordo com disposições da LGT, os serviços de telecomunicações são classificados de acordo com o regime jurídico de sua prestação – público ou privado – e com a abrangência do interesse a que atendem – coletivo ou restrito. Realmente, apenas para os serviços de interesse coletivo se justifica a publicação de indicadores, a fim de melhor informar a população acerca do desempenho das diferentes prestadoras. Isso permite que as decisões dos usuários acerca da contratação e da substituição de prestadoras sejam melhor subsidiadas. Com relação ao fato de o serviço ser prestado em regime público ou privado, em princípio, entendemos ser distinção irrelevante para a finalidade pretendida pelo projeto. Portanto, a delimitação do alcance da obrigação, em nossa visão, foi bem ajustada.

Como apontado na justificação do projeto, a Anatel já acompanha uma série de indicadores de qualidade dos serviços de telecomunicações. Atualmente essas informações são publicadas de forma ampla, inclusive na internet. Contudo, de fato, tem se observado uma desatualização nesse processo, o que limita o resultado que se espera da divulgação dos indicadores.

O prazo de atualização definido no projeto, em nossa análise, é razoável. O texto indica que os resultados devem ser publicados “no máximo trinta dias após o período de aferição”. Assim, por exemplo, os índices relativos ao mês de junho deverão ser divulgados até o início do mês de agosto: trinta dias após o final do mês de junho.

Há, portanto, em tese, prazo suficiente para a Anatel processar os resultados coletados e elaborar os relatórios a serem disponibilizados à população.

Com relação ao prazo de vigência da lei, definido em quarenta e cinco dias, deve-se considerar que os indicadores em tela já foram definidos e já são publicados periodicamente pela Anatel.

Portanto, a obrigação efetivamente gerada pelo projeto é a de se manterem atualizadas essas publicações. Considerando essa situação, o prazo definido é, em princípio, suficiente para o cumprimento da norma.



A proposição contribui, portanto, para o aperfeiçoamento das normas de proteção do consumidor dos serviços de telecomunicações.

### **III – VOTO**

Em vista do exposto, manifestamo-nos pela constitucionalidade e juridicidade do Projeto de Lei do Senado nº 159, de 2016, e, no mérito, por sua aprovação.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

