



SENADO FEDERAL  
**PROJETO DE LEI N° , DE 2019**

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que *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*, para dispor sobre o direito de acesso aos canais de atendimento da prestadora de serviços de telecomunicações.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

**Art. 1º** O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“**Art. 3º** .....

.....

XIII – à continuidade do acesso aos canais de atendimento disponibilizados pela prestadora, mesmo nas hipóteses de suspensão do serviço.” (NR)

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

### **JUSTIFICAÇÃO**

De acordo com o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), instituído pela Resolução nº 632, 7 de março de 2014, da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), os usuários têm o dever de cumprir as obrigações fixadas em contrato, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço.

SF/19159.52640-56

Assim, de acordo com o RGC, a prestadora tem o direito de suspender total ou parcialmente a prestação do serviço em caso de inadimplência do consumidor. O objetivo dessa medida restritiva é, obviamente, compelir o usuário a efetuar a quitação de seus débitos.

Ocorre que, em muitos casos, a quitação das contas depende do acesso aos canais de atendimento das operadoras, para esclarecimento de dúvidas, obtenção de segunda via de fatura ou mesmo para comprovar o pagamento efetuado e solicitar o reestabelecimento do serviço. Dessa forma, o usuário deve ter garantido o acesso aos canais de atendimento disponibilizados por sua prestadora, mesmo nas hipóteses de suspensão do serviço.

Necessário se faz, portanto, aperfeiçoar o Marco Regulatório das Telecomunicações, instituído pela Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para cristalizar em lei esse direito fundamental do consumidor.

Diante disso, apresento o presente projeto de lei, contando com o apoio dos nobres pares para sua aprovação.

Sala das Sessões,

Senador VENEZIANO VITAL DO RÊGO

SF/19159.52640-56