

# PARECER N° , DE 2022

SF/22774.43642-24

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei nº 6.048, de 2019, do Senador Veneziano Vital do Rêgo, que *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.*

Relator: Senador **STYVENSON VALENTIM**

## I – RELATÓRIO

Vem ao exame da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), em decisão terminativa, o Projeto de Lei (PL) nº 6.048, de 2019, de autoria do Senador Veneziano Vital do Rêgo. A proposição visa a alterar a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT), para dispor sobre o direito de acesso aos canais de atendimento da prestadora de serviços de telecomunicações.

O projeto é composto por dois artigos.

O art. 1º busca acrescentar o inciso XIII no art. 3º da LGT para assegurar ao usuário de serviços de telecomunicações o direito de continuar a acessar os canais de atendimento da prestadora, ainda que o seu serviço esteja suspenso.

O art. 2º estabelece que a lei decorrente do projeto entrará em vigor na data da sua publicação.

Não foram apresentadas emendas.

## 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, temática abrangida pelo projeto sob exame.

Por se tratar de decisão terminativa, incumbe à CCT examinar também os aspectos relativos à constitucionalidade, à juridicidade e à regimentalidade.

A proposição atende aos requisitos constitucionais formais relativos à competência legislativa da União, conforme o art. 22, inciso IV, da Constituição Federal, e às atribuições do Congresso Nacional, de acordo com o art. 48, inciso XII. O projeto em exame não contraria preceitos ou princípios da Lei Maior, não havendo objeções a respeito de sua constitucionalidade material.

No que tange à juridicidade, de igual modo, a proposição se mostra adequada.

No mérito, deve-se destacar que o projeto possui relevância na medida em que assegura aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito de acessar os canais de atendimento da prestadora, mesmo na hipótese de suspensão do serviço. Trata-se de um direito básico que deve ser garantido a todos os consumidores.

Conforme salientado pelo autor da iniciativa, na maioria das vezes, o consumidor necessita entrar em contato com sua prestadora para solucionar eventuais pendências que levaram à suspensão do serviço. É o que ocorre, por exemplo, quando ele procura a operadora para esclarecer dúvidas, obter a segunda via de uma fatura ou mesmo para comprovar o pagamento efetuado e solicitar o reestabelecimento do serviço.

Imprescindível, portanto, que o usuário tenha livre acesso aos canais de atendimento disponibilizados por sua prestadora, mesmo nas hipóteses de suspensão do serviço.

É certo que o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor, aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), por



SF/22774.43642-24

meio da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, já assegura o direito de o consumidor continuar a acessar a central de atendimento de sua prestadora, mesmo na hipótese de suspensão total do serviço de telefonia, fixa ou móvel, por ele contratado.

Força reconhecer, porém, que o aludido regulamento possui natureza jurídica de norma infra legal, sendo de todo conveniente que esse direito fundamental do consumidor permaneça cristalizado na Lei Geral de Telecomunicações.

### **III – VOTO**

Ante o exposto, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei nº 6.048, de 2019.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

  
SF/22774.43642-24