



SENADOR SÉRGIO PETECÃO

## 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**

### 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.



SENADOR SÉRGIO PETECÃO

## 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,

, Presidente

, Relator