

PARECER N° DE 2017

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado 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.*

SF/17617.34129-13

Relator: Senador **CRISTOVAM BUARQUE**

I – RELATÓRIO

Em exame na Comissão de Transparência, Governança, Fiscalização e Controle e Defesa do Consumidor (CTFC), em decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado nº 129 de 2015, do Senador Wilder Moraes.

A proposição altera o art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações – LGT), para assegurar aos usuários dos serviços de telecomunicações o direito a respostas imediatas, claras e completas aos pedidos de informações relativos aos procedimentos de instalação e de manutenção e o direito a canal de comunicação com os responsáveis locais pela execução desses procedimentos. A cláusula de vigência é prevista para noventa dias após a publicação oficial.

A Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT) já emitiu parecer pela aprovação da matéria. Até o momento, não foram oferecidas emendas.

II – ANÁLISE

Nos termos do art. 102-A, III, do Regimento Interno desta Casa, compete à CTFC opinar sobre assuntos relativos à defesa do consumidor. Além disso, por se tratar de decisão terminativa, e considerando que a Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) não está analisando a matéria, esta Comissão opinará também sobre a constitucionalidade, a juridicidade, a regimentalidade e a técnica legislativa da matéria.

O projeto atende à **constitucionalidade**, pois compete à União legislar sobre telecomunicações (art. 22, IV, CF) e sobre consumo (art. 24, V, CF), não havendo vício de iniciativa na proposição (art. 61, § 1º, CF). Do mesmo modo, inexistem vícios de **juridicidade, regimentalidade ou técnica legislativa**.

No **mérito**, o projeto deve prosperar. O direito à informação adequada e clara é previsto no art. 6º, III, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor (CDC), não havendo, contudo, previsão específica na Lei Geral de Telecomunicações sobre a obtenção de informações aos procedimentos de instalação e manutenção de serviços de telecomunicações.

Não é raro que, em caso de falha na prestação do serviço de telecomunicações, os consumidores fiquem temporariamente sem o serviço contratado e não consigam da prestadora informações acerca da manutenção do serviço. A medida proposta explicita a obrigação de as prestadoras integrarem em suas próprias centrais de atendimento as informações dos responsáveis locais pelos procedimentos de instalação e de manutenção.

A regra proposta coaduna-se com a busca da melhoria do serviço público, princípio da Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, VII, CDC); com a prestação adequada do serviço público, direito básico do consumidor e dever do Estado e de seus delegatários (art. 6º, X; e art. 22, CDC); e com o direito do usuário de serviços públicos de ter acesso às informações de interesse individual ou coletivo, previsto no art. 7º, II, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Lei Geral de Concessões e Permissões de Serviços Públicos).

É certo que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) editou a Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, com regras gerais de atendimento, como a previsão de que as informações

 SF/17617.34129-13

solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis (art. 8º). Entretanto, não é de hoje que se tem notícia de que, mesmo assim, as operadoras de telefonia estão entre as campeãs de reclamações nos serviços de proteção ao consumidor. Uma regra legal, portanto, servirá para dar mais força aos direitos do consumidor nessa área, já que a mera previsão regulamentar não tem sido suficiente para fazer valer os direitos dos usuários.

Por outro lado, a previsão de que o usuário tenha direito a canal de comunicação com os responsáveis locais pela execução dos procedimentos pode gerar algumas questões. O setor de telecomunicações costuma utilizar empresas de terceirização para instalação e manutenção dos serviços. Trata-se de uma estratégia de gestão das prestadoras, que repassam os serviços técnicos a empresas especializadas, para que possam se dedicar a atividades-fim inerentes aos serviços. Obviamente, a concessionária continua sendo a responsável pela qualidade dos serviços perante os usuários. Muitas vezes, as empresas contratadas para instalação e manutenção são de pequeno ou médio porte. A exigência de *call centers* para cada uma delas pode se tornar excessiva, inclusive podendo inviabilizar a prestação dos serviços, além de ser uma sobreposição ao canal de comunicação com a concessionária. O importante, assim, é que esse canal de comunicação esteja aberto e disponível com a operadora responsável pelos serviços de telecomunicações. É nesse sentido que propomos uma emenda.

III – VOTO

Ante o exposto, somos pela aprovação do Projeto de Lei do Senado nº 129 de 2015, com a emenda a seguir.

EMENDA Nº – CTFC (ao PLS nº 129 de 2015)

Dê-se a seguinte redação ao art. 2º do Projeto de Lei do Senado nº 129 de 2015:

“Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a viger com a seguinte redação:

‘Art. 3º

.....

XIII – a respostas imediatas, claras e completas aos pedidos de informações relativos aos procedimentos de instalação e de manutenção

SF/17617.34129-13

e a canal de comunicação com os responsáveis pela **prestaçāo dos serviços de telecomunicações.**’ (NR)’

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

SF/17617.34129-13