



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI

Nº 6048, 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.

AUTORIA: Senador Veneziano Vital do Rêgo (PSB/PB)



[Página da matéria](#)



SENADO FEDERAL
PROJETO DE LEI N° , DE 2019

SF/19159.52640-56

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.

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

LEGISLAÇÃO CITADA

- Emenda Constitucional nº 8, de 1995 - EMC-8-1995-08-15 - 8/95
<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:emenda.constitucional:1995;8>
 - Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 - Lei Geral de Telecomunicações - 9472/97
<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:federal:lei:1997;9472>
- artigo 3º