

PARECER N° , DE 2022

Da COMISSÃO DE TRANSPARÊNCIA, GOVERNANÇA, FISCALIZAÇÃO E CONTROLE E DEFESA DO CONSUMIDOR (CTFC), sobre o Projeto de Lei do Senado n° 159, de 2016, do Senador Telmário Mota, que *altera o art. 19 da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações, a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo.*

RELATOR: Senador **DARIO BERGER**

I – RELATÓRIO

É submetido à apreciação deste colegiado, o Projeto de Lei do Senado (PLS) n° 159, de 2016, do Senador Telmário Mota, que *altera o art. 19 da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1997, para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações, a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo.*

No âmbito da antiga Comissão de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle (CMA), o Senador José Medeiros apresentou relatório com voto pela aprovação do projeto de lei em epígrafe. Desafortunadamente, naquela oportunidade, não houve deliberação sobre a matéria.

Assim sendo, por concordarmos com as ponderações do Senador José Medeiros, constante do processado da proposição, transcrevemos, quase na íntegra, os termos do relatório por ele oferecido.

A proposição é composta de três artigos.

O art. 1º define o escopo do projeto.



SF/22112.74749-70

O art. 2º acrescenta ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 1997, o inciso XXXII, para incluir entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo, que deverão ser divulgados, inclusive pela internet, no máximo, trinta dias após o período de aferição.

O art. 3º determina que a lei resultante de eventual aprovação do projeto entrará em vigor após decorridos quarenta e cinco dias de sua publicação.

Na justificação da proposta, o autor argumenta que uma forma eficiente de estimular a melhora da qualidade no setor de serviços de telecomunicações – que tem sido sistematicamente campeão de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor – é divulgar, de forma ampla, índices que venham a permitir aos usuários a comparação objetiva entre as diferentes prestadoras que atuam no segmento.

Desse modo, seria estimulada a adoção de medidas efetivas de incremento na qualidade do atendimento, tendo em vista que as empresas com melhores indicadores tenderão a receber um número maior de novos usuários.

Argumenta, ainda, que a Anatel divulga em seu sítio o denominado Índice de Desempenho no Atendimento (IDA), mas não tem mantido esses indicadores atualizados, sendo que, frequentemente, transcorrem mais de seis meses sem que sejam divulgados novos resultados, o que faz com que os consumidores não tenham condições de selecionar a melhor prestadora no momento da contratação.

Não foram apresentadas emendas ao projeto.

Após a deliberação desta CTFC, a proposição será submetida ao crivo da Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT), cabendo a esta a decisão terminativa sobre a matéria.

II – ANÁLISE

A proposição trata de matéria inserida na competência legislativa da União, conforme o disposto no art. 22, inciso IV, da Constituição, segundo o qual compete à União legislar privativamente sobre telecomunicações.



Cabe ao Congresso Nacional dispor sobre a matéria, e a iniciativa parlamentar é legítima, nos termos dos arts. 48 e 61 da Lei Maior.

Quanto à juridicidade, o projeto se afigura irretocável, porquanto: *i)* o *meio* eleito para o alcance dos objetivos pretendidos (normatização via edição de lei ordinária) é o adequado; *ii)* o assunto nele vertido *inova* o ordenamento jurídico; *iii)* possui o atributo da *generalidade*; *iv)* é dotado de potencial *coercitividade*; e *v)* é compatível com os *princípios diretores do sistema de direito pátrio*.

A proposição está redigida em conformidade com a boa técnica legislativa, observando os preceitos da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.

Examinados os aspectos relacionados à constitucionalidade e juridicidade, passamos à análise de mérito da proposição.

O referido projeto altera o art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, conhecida como Lei Geral de Telecomunicações (LGT), para incluir, entre as competências da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a publicação mensal de indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo. É definido o prazo de quarenta e cinco dias para a vigência da lei, após sua publicação.

Em vista das competências que a LGT atribuiu à Anatel, é interessante que as proposições legislativas do Congresso Nacional destinadas a regular as telecomunicações abordem preferencialmente regras gerais do setor, deixando aspectos pontuais da regulação a cargo da mencionada Agência. Essa posição tem sido manifestada de forma frequente no Senado Federal, particularmente por alguns dos Senadores que hoje compõem a Comissão de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática (CCT).

Nesse sentido, a proposição mostra-se adequada, pois não detalha quais indicadores devem ser divulgados nem a metodologia cálculo, limitando-se a determinar a publicação de “indicadores de qualidade e de reclamações”. Consequentemente, caberia à Anatel, mediante avaliações de caráter técnico, definir os indicadores apropriados a essas finalidades e a metodologia a ser empregada para sua obtenção.



A limitação dos indicadores referentes aos serviços de interesse coletivo também nos parece apropriada. De acordo com disposições da LGT, os serviços de telecomunicações são classificados de acordo com o regime jurídico de sua prestação – público ou privado – e com a abrangência do interesse a que atendem (coletivo ou restrito). Realmente, apenas para os serviços de interesse coletivo se justifica a publicação de indicadores, a fim de melhor informar a população acerca do desempenho das diferentes prestadoras. Isso permite que a decisão do usuário acerca da contratação e eventual substituição da prestadora seja melhor subsidiada. Em relação ao fato de o serviço ser prestado em regime público ou privado, em princípio, entendemos ser distinção irrelevante para a finalidade pretendida pelo projeto. Portanto, a delimitação do alcance da obrigação, em nossa visão, foi bem ajustada.

Como apontado na justificação do projeto, a Anatel já acompanha uma série de indicadores de qualidade dos serviços de telecomunicações. Atualmente essas informações são publicadas de forma ampla, inclusive na internet. Contudo, tornou-se usual a desatualização nesse processo, o que limita o resultado que se espera da divulgação dos indicadores.

O prazo de atualização definido no projeto, em nossa análise, não é tão razoável como parece ser. O texto indica que os resultados devem ser publicados “no máximo trinta dias após o período de aferição”. Assim, por exemplo, os índices relativos ao mês de junho deverão ser divulgados até o início do mês de agosto: trinta dias após o final do mês de junho, o que nos parece exíguo.

Melhor seria se o prazo fosse estendido para quarenta e cinco dias. Daí, sim, haveria prazo suficiente para a Anatel processar os resultados coletados e elaborar os relatórios a serem disponibilizados à população.

No tocante ao prazo proposto para a vigência da lei a partir de quarenta e cinco dias da publicação, reputamos aceitável, uma vez que os indicadores em comento já foram definidos e são publicados periodicamente pela Anatel.

Portanto, a contribuição efetiva propiciada pelo projeto é assegurar a atualização dessas publicações. Considerando essa situação, o prazo definido é, em princípio, satisfatório para o cumprimento da norma.

A proposição concorre, portanto, para o aperfeiçoamento das normas de proteção do consumidor dos serviços de telecomunicações.



III – VOTO

Em vista do exposto, manifestamo-nos pela constitucionalidade e juridicidade do Projeto de Lei do Senado nº 159, de 2016, e, no mérito, por sua aprovação, com a seguinte emenda:

EMENDA Nº □ CTFC

Dê-se ao inciso XXXII, acrescido ao art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, na forma do art. 2º do Projeto de Lei do Senado nº 159, de 2016, a seguinte redação:

“Art. 2º

‘Art. 19.

.....

XXXII - publicar mensalmente indicadores de qualidade e de reclamações dos serviços de interesse coletivo, que deverão ser divulgados, inclusive pela internet, no máximo, quarenta e cinco dias após o período de aferição.’ (NR)”

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator

