

# Marco Regulatório das Telecomunicações

## Projeto de Lei nº 6.789/2013

**Autor:** Deputados Jerônimo Goergen (PP/RS); Carlos Brandão (PSDB/MA); Plínio Valério (PSDB/AM); Vanderlei Macris (PSDB/SP); Carlos Magno (PP/RO); Manuel Rosa Neca (PR/RJ); Wellington Roberto (PR/PB); Marcio Junqueira (PROS/RR); Zoinho (PR/RJ); Nilson Leitão (PSDB/MT).

**Ementa:** Altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997; 11.934, de 5 de maio de 2009; 10.865, de 30 de abril de 2004; 9.998, de 17 de agosto de 2000; 10.052, de 28 de novembro de 2000; 5.070, de 7 de julho de 1966, e dá outras providências.

## Descrição do Projeto

O projeto propõe-se a ser um novo marco regulatório para as telecomunicações no País. Determina que a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) poderá estabelecer normas relativas à implantação e funcionamento de redes de telecomunicações. Estabelece, ainda, que as licenças necessárias devam ser expedidas pelos órgãos competentes em um prazo máximo de 60 (sessenta) dias. Também determina que a construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados de uso coletivo e a construção de edifícios de uso privativo com mais de quatro pavimentos deverão prever infraestrutura para a passagem de cabos e fibras óticas para a instalação de redes de telecomunicações. A matéria obriga o compartilhamento dos meios físicos fixos utilizados para a instalação de Estações Rádio Base (ERB) quando houver “capacidade excedente”, cabendo à Anatel regulamentar a questão. Na parte tributária, a proposta reduz a zero as alíquotas das contribuições ao Programa de Integração Social (PIS) e a Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (COFINS) incidentes sobre a receita bruta da venda de serviços de telefonia móvel na modalidade pré-paga e de interconexão de redes de telefonia. Também permite a utilização de recursos do Fundo de Universalização das Telecomunicações (Fust) para iniciativas de universalização de regimes privados, reduz o Fundo de Fiscalização das Telecomunicações (Fistel) e o Fundo para o Desenvolvimento Tecnológico das Telecomunicações (Funttel), do exercício fiscal subsequente, na proporção da relação entre o total não aplicado e o arrecadado pelos fundos no exercício imediatamente anterior. A matéria ainda obriga as empresas a

obter "aquiescência formal e prévia do usuário", fixa em 60 (sessenta) dias o prazo mínimo de validade dos créditos de serviços pré-pagos, amplia os poderes da Anatel para determinar medidas cautelares e determina o envio de mensagens de alertas e orientações à população, relativos ao risco e ocorrência de desastres naturais. A proposta obriga a disponibilização de mapas de cobertura nas páginas das operadoras na Internet, a sinalização de chamadas intrarede, a oferta de canal de atendimento "exclusivo e gratuito" para reclamação dos consumidores, e de realizarem duas reuniões por ano com o Ministério Público Estadual e Federal, órgãos de Defesa do Consumidor e a Gerência Regional da Anatel, para dar encaminhamento a demandas de abrangência coletiva quanto à melhora de qualidade do sinal, acompanhar as providências e medidas efetuadas pelas prestadoras e resolução de reclamações fundamentadas, entre outras.

### **Do Processo Legislativo**

A proposta está na Comissão Especial aguardando parecer do deputado Jorge Tadeu Mudalen (DEM/SP) – **conclusiva pelas Comissões**. É importante destacar que a Comissão Especial também será responsável em analisar a constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa, e adequação financeira ou orçamentária da proposição (inciso IV, art. 53, Regimento Interno). Depois de aprovada pela Comissão Especial, a proposta aguardará abertura de prazo para recurso (de 5 sessões ordinárias) a fim de ir ao Plenário. Caso não receba recurso, o projeto seguirá para o Senado Federal.

### **Análise da Proposta**

A proposta em avaliação pretende estabelecer novos regramentos para diversos aspectos da prestação dos serviços de telecomunicações, tais como: instalação e compartilhamento de infraestrutura de telecomunicações; tributação, incluindo previsões sobre os fundos setoriais; roaming; adicional por deslocamento; validade dos créditos na modalidade pré-paga; entre outros.

Como é sabido, o projeto em apreciação é fruto do esforço do Grupo de Trabalho criado pelas Comissões de Fiscalização Financeira e Controle (CFFC) e de Integração Nacional, Desenvolvimento Regional e da Amazônia (CINDRA), cujo principal objetivo foi o aperfeiçoamento da regulamentação do setor de telecomunicações a fim de garantir a melhoria dos serviços de telecomunicações.

Nesse sentido, e como já destacado acima, o projeto abrange temas sensíveis ao setor de telecomunicações, desde o aperfeiçoamento da carga tributária aplicada, que está entre as mais elevadas do mundo, a questões de infraestrutura, buscando, no caso, desburocratizar os procedimentos de instalação e licenciamento de antenas, visando melhorar a prestação do Serviço Móvel Pessoal (SMP), até mesmo disciplinando assuntos ligados aos direitos dos usuários.

Há também dispositivos voltados para a defesa dos direitos dos usuários no qual, muitos deles, já estão previstos ou são contrários aos regulamentos editados pela Anatel, valendo citar que em março de 2014 a Agência encerrou um amplo movimento de revisão, modernização e ampliação das garantias aos direitos do consumidor, com a publicação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/2014, com regras uniformes sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e aos Serviços de Televisão por Assinatura.

Assim sendo, o setor vê com bons olhos a iniciativa em comento, porém recomenda cautela sobre determinados pontos e deseja que um debate profícuo e aberto seja estabelecido para que o projeto possa ser aperfeiçoado.

#### **Abaixo estão considerações sobre o projeto em análise:**

Os **artigos 2º a 4º** já estão contemplados na Lei das Antenas (Lei nº 13.116/15) amplamente debatida por esta Casa e sancionada pela Presidência da República em abril deste ano. O Setor destaca a importante atuação do debate em torno do PL 6.789/13, contribuindo para a aprovação do texto final desta lei que dá um novo ritmo ao processo de licenciamento para a instalação de infraestrutura de telefonia celular e banda larga móvel no País. Destacamos, porém, a importância da **manutenção do § 7º do artigo 3º do projeto** de lei, que refere-se à simplificação das licenças. O parágrafo propõe ordenamento jurídico uniforme e homogêneo ao tema, conferindo coordenação e organicidade às competências legislativas e papéis institucionais da União, Estados e Municípios no campo das telecomunicações, trazendo por consequência facilidades para a implantação de infraestrutura de telefonia móvel, permitindo a expansão dos serviços e a melhoria na cobertura dos sinais da qualidade do serviço de uma forma geral.

Os **artigos 5º e 6º** pretendem reduzir tributos e criar normas para aplicação do Fust e contam com o **apoio** do Setor. Contudo, o § 5º do art. 6º nos parece inconstitucional, pois cria nova regra penal para fatos pretéritos.

Sugerimos ainda incluir artigo acrescentando na Lei nº 9.998/00, que institui o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações (Fust), a suspensão das contribuições ao Fundo até que seja aplicado o total arrecadado desde a sua instituição. Esta contribuição vai de encontro à proposta apresentada pelo nobre **deputado Sandro Alex**, por meio do PL 2.217/15.

O **artigo 10º** proíbe a cobrança de roaming e deslocamento. É importante dizer que, caso a redação seja mantida, a prestadora do Serviço Móvel Pessoal (SMP) terá ônus adicional, o que acarretará em desequilíbrio econômico na relação existente e que regula essa prestação. Tal impacto implicará na revisão dos critérios de definição do preço, atualmente observados na prestação dos serviços e, portanto, onerando os usuários de uma forma geral.

O **artigo 11º** exige concordância formal do usuário para alterações do seu contrato de prestação de serviços. Esta redação parte do princípio errado de que os contratos além de serem de prestação continuada, são também eternos. É necessário diferenciar os contratos de prazo determinado daqueles de prazo indeterminado e reconhecer que as empresas têm o direito de deixar de prestar o serviço ao final do prazo do contrato ou comunicar sua interrupção cumprindo o período regular de denuncia.

Diante do exposto, propomos no projeto nova redação: *“XIII - Ressalvados os prazos de vencimento pactuados, ou os prazos mínimos de denuncia dos contratos, planos de serviços ou dos regulamentos de ofertas, as Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC”.*

Quanto ao inciso XIV proposto pelo projeto, o RGC já prevê o cumprimento dessa obrigação do relatório detalhado, nos seguintes termos:

*Na internet (espaço reservado)  
“Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:  
(...) V - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses”.*

O relatório detalhado é bastante completo. Além disso, o art. 62 do RGC prevê os seguintes termos:

*“Art. 62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:*

*I - o número chamado ou do destino da mensagem;*

*II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;*

*III - a Área de Registro de origem da Conexão de Dados;*

*IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;*

*V - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;*

*VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);*

*VII - o volume diário de dados trafegados;*

*VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;*

*IX - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;*

*X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;*

*XI - a identificação discriminada de valores restituídos;*

*XII - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,*

*XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.*

*§ 1º É vedada a inclusão, em relatório detalhado, das chamadas direcionadas ao disque-denúncia.*

*§ 2º O relatório detalhado deve ser gratuito, salvo nos casos de:*

*I - fornecimento da segunda via impressa do mesmo*

*relatório, quando comprovado o envio da primeira via ao Consumidor; e,*

*II - fornecimento de relatório impresso referente ao serviço prestado há mais de 6 (seis) meses.*

*§ 3º O Consumidor pode solicitar o envio do relatório detalhado na forma impressa permanentemente, com periodicidade igual ou superior a 1 (um) mês”.*

Sobre o **artigo 12**, que trata da validade de créditos pré-pagos, o setor considera importante tecer alguns comentários, pois da forma como proposto pelo presente projeto pode vir a prejudicar o consumidor, em especial, àquele de menor poder aquisitivo.

Atualmente, existem 283 milhões de acessos em telefonia móvel, sendo que 74,9% se dá na modalidade pré-paga. A principal característica desse consumidor é que ele não demanda um grande tráfego de chamadas originadas, de modo que o estabelecimento de um prazo de validade para os créditos é fundamental para a continuidade desse modelo de prestação de serviço.

Em verdade, mesmo quando o usuário não utiliza o celular existem custos significativos para mantê-lo na base de operação, ou seja, manter um número que não está sendo utilizado gera custos de operação da rede, manutenção de serviços de atendimento e também custos tributários, que incidem mesmo sobre terminais que não são utilizados.

Exemplos de tais custos tributários são as Taxas de Fiscalização e Funcionamento (TFF) e de Fiscalização e Instalação (TFI), que **incidem mesmo sobre linhas que não são utilizadas**. Assim, diferente do que muitos acreditam mesmo que o usuário faça ligações ou as receba, a operadora terá um custo fixo para manter o sistema.

Esses custos precisam ser cobertos, sem isso, o sistema sofrerá perdas como um todo, de modo que, não existindo prazo de vencimento, haverá menos recarga de créditos e condições menores para as empresas manterem um sadio financiamento de suas operações, o que acarretará um aumento do preço do minuto, prejudicando o usuário, ao invés de lhe beneficiar.

Ainda é importante ressaltar quando da outorga dos respectivos Termos de Autorização para a prestação do SMP, por parte da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), foi definido em contrato a legalidade desta regra. Trata-se de ato jurídico perfeito que, por sua vez, gerou direito adquirido para as prestadoras do SMP.

Finalmente, destacamos a publicação pela Anatel, em 2014, do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor – RGC, onde o Capítulo II trata, especificamente, sobre o tema. Segue abaixo a íntegra do já cumprido pelas empresas:

#### CAPITULO II

##### DA FORMA DE PAGAMENTO PRÉ-PAGA

Art. 67. A forma de pagamento pré-paga de prestação dos serviços está vinculada à aquisição de créditos para sua fruição.

Art. 68. Os créditos podem estar sujeitos a prazo de validade, observado o seguinte:

I - **a validade mínima dos créditos é de 30 (trinta) dias (grifo nosso)**, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis; e,

II - os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias devem estar disponíveis, no mínimo, em todos os Setores de Atendimento Presencial das Prestadoras e em todos os pontos de recarga eletrônica próprios ou disponibilizados por meio de contrato com terceiros.

Art. 69. A informação sobre o prazo de validade dos créditos deve estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.

Art. 70. Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, **a Prestadora deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos (grifo nosso)**, que passará a vigor pelo maior prazo de validade.

Art. 71. O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.

Parágrafo único. Para fins do disposto no caput, a Prestadora deve disponibilizar, no mínimo, no espaço reservado ao Consumidor na internet e por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico, opção de consulta ao saldo de créditos e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Consumidor.

Art. 72. O Consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar.

Ponderamos que o tema previsto no **artigo 20º**, que prevê atendimento presencial em todos os municípios, está regulamentado de maneira satisfatória, estando previsto nos contratos de concessão do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nos Planos Gerais de Metas de Qualidade (PGMQ) dos vários serviços de telecomunicações e nos regulamentos do STFC e do Serviço Móvel Pessoal (SMP), além do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), aprovado pela Resolução nº 632/2014.

Cabe ressaltar, por oportuno, algumas previsões do RGC, mais especificamente as disposições contidas nos Art. 32 e 35, entre outros. *In verbis*:

“Art. 32 O Setor de Atendimento Presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou

encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

(...)

Art. 35 A Prestadora deve adotar medidas para que o Setor de Atendimento Presencial seja claramente identificável pelo Consumidor e observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

§ 1º Os atendentes do Setor de Atendimento Presencial devem ter acesso aos sistemas da Prestadora, sendo vedado encaminhar o Consumidor para qualquer modalidade de Atendimento Remoto.

§ 2º Em caso de indisponibilidade de sistema, o Setor de Atendimento Presencial da Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor”.

Por último, propomos artigo que pretende suprimir o § 6º do art. 134, da Lei nº 13.097, de 2015. Oriunda da Medida Provisória 656/14, o texto prevê isenção de taxas sobre as estações rádio base e repetidoras de baixa potência dos serviços de telecomunicações. Contudo, o § 6º do art. 134 estabelece que para fins de aplicação dessa isenção o conceito do que é estação rádio base está previsto no art. 156-A da Lei Geral de Telecomunicações (9.472/97), que foi vetado pela presidente Dilma. O Governo entende que conceituar em Lei o que é estação rádio base ou repetidora de baixa potência deve ser tarefa da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) tendo em vista a constante evolução tecnológica que a sociedade vive. Segue íntegra do veto:

*A cumulatividade obrigatória de requisitos não reproduz a realidade técnica, criando obstáculos ao aumento de capacidade e melhoria da qualidade do serviço móvel pessoal de telecomunicações. Além disso, dada a velocidade das mudanças tecnológicas no setor, **é mais adequado que a regulamentação de características técnicas seja realizada pela agência reguladora** (grifo nosso).*

Assim, ocorre que o Setor ainda não conseguiu usufruir dessa isenção de taxas por não constar no ordenamento jurídico o conceito do que é estação rádio base ou repetidora de baixa potência. O § 6º do art. 134 está inócuo uma vez que se refere a um artigo inexistente dentro da LGT.



## PROPOSTA DE SUBSTITUTIVO

Art. 1º Esta Lei altera as Leis nos 9.472, de 16 de julho de 1997; 11.934, de 5 de maio de 2009; 10.865, de 30 de abril de 2004; 9.998, de 17 de agosto de 2000; 10.052, de 28 de novembro de 2000; 5.070, de 7 de julho de 1966; 13.116, de 20 de abril de 2015 e dá outras providências.

Art. 2º O artigo 7º da Lei nº 13.116, de 20 de abril de 2015, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

*“Art. 7º .....*

*§ 11 Decorrido o prazo mencionado no § 1º sem decisão do órgão competente, fica a prestadora autorizada a realizar a instalação, em conformidade com as condições mencionadas no requerimento apresentado e com as demais regras estipuladas em lei municipal.” (NR)*

Art. 3º O art. 28 da Lei nº 10.865, de 30 de abril de 2004, passa a vigorar acrescido dos seguintes incisos XXXVII e XXXVIII:

*“Art. 28 .....*

*XXXVII – serviços de telefonia móvel na modalidade pré-paga.*

*XXXVIII – serviço de interconexão de redes de telefonia.  
.....” (NR)*

Art. 4º Os arts. 1º, 5º, e 8º da Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, passam a vigorar com a seguinte redação:

*“Art. 1º É instituído o Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações - Fust, tendo por finalidade proporcionar recursos destinados a:*

*I - cobrir a parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações prestados em regime público que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço, nos termos do disposto no inciso II do art. 81 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;*

*II - financiar, de outras formas, programas, projetos e atividades governamentais voltados a ampliar o acesso da*

*sociedade a serviços de telecomunicações prestados em regime público ou privado e suas utilidades.*

*§ 1º A aplicação dos recursos do Fust observará as seguintes modalidades:*

*I - subsídio indireto, mediante cobertura da parcela de custo exclusivamente atribuível ao cumprimento das obrigações de universalização de serviços de telecomunicações prestados em regime público, que não possa ser recuperada com a exploração eficiente do serviço;*

*II - subsídio direto, por meio do pagamento, direto ou indireto, total ou parcial, do preço dos bens e serviços de telecomunicações, prestados em regime público ou privado, e de outros bens e utilidades acessórias, no âmbito dos programas, projetos e atividades governamentais de que trata o inciso II do caput deste artigo.*

*§ 2º Os subsídios diretos de que trata o inciso II do § 1º deste artigo poderão ser aplicados de forma descentralizada, mediante convênio a ser firmado entre a União e as demais unidades da Federação.”(NR)*

*“Art. 5º A aplicação dos recursos do Fust observará, entre outras, as seguintes finalidades:*

.....

*§ 1º Em cada exercício, pelo menos 30% (trinta por cento) dos recursos do Fust serão aplicados nas áreas abrangidas pela Sudam e Sudene.*

.....

*§ 4º Pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) dos recursos do Fust arrecadados em cada exercício orçamentário, a partir de 2008, inclusive, até 2013, serão aplicados nas finalidades contempladas nos incisos VI, VII e VIII deste artigo.” (NR)*

*“Art. 8º Durante 10 (dez) anos após o início dos serviços cuja implantação tenha sido feita em função de obrigações de universalização financiadas com recursos do Fust, a prestadora de serviços de telecomunicações que os implantou deverá apresentar balancete anual, nos moldes estabelecidos pela Anatel, detalhando as receitas e despesas dos serviços.”(NR)*

Art. 5º Acrescente-se o art. 13-A à Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, com a seguinte redação:

*“Art. 13-A. As contribuições ao Fust ficam suspensas até que seja aplicado o total arrecadado desde a sua instituição, de acordo com o disposto no art. 5º desta Lei.”. (PROJETO SANDRO ALEX)*

Art. 6º O artigo 7º da Lei nº 9.998, de 17 de agosto de 2000, passa a vigorar acrescido do parágrafo único, com a seguinte redação:

*“Art. 7º.....*

*Parágrafo único. O percentual de contribuição de que trata o inciso IV do artigo 6º desta Lei será reduzido, no exercício fiscal subsequente, na mesma proporção da relação entre o total não aplicado e as receitas do Fust.”. (NR)*

Art. 7º O artigo 5º da Lei nº 5.070, de 7 de julho de 1966, passa a vigorar acrescido do parágrafo único, com a seguinte redação:

*“Art.5º.....*

*Parágrafo único. Todos valores constantes da Tabela de que trata o Anexo I desta Lei serão reduzidos, no exercício fiscal subsequente, na mesma proporção da relação entre o total não aplicado e o arrecadado pelo Fundo de Fiscalização das Telecomunicações no exercício atual.” (NR)*

Art. 8º Suprima-se o § 6º do art. 134 da Lei nº 13.097, de 19 de janeiro de 2015, que alterou a Lei no 5.070, de 7 de julho de 1966.

Art. 9º O artigo 7º da Lei nº 10.052, de 28 de novembro de 2000, passa a vigorar acrescido do parágrafo único, com a seguinte redação:

*“Art. 7º.....*

*Parágrafo único. O percentual de contribuição de que trata o inciso III do art. 4º desta Lei será reduzido, no exercício fiscal subsequente, na mesma proporção da relação entre o montante não aplicado e o arrecadado pelo Fundo no exercício atual.” (NR)*

Art. 10 O artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos incisos XIII e XIV, com a seguinte redação:

*“Art. 3º.....*

*XIII – Ressalvados os prazos de vencimento pactuados, ou*

*os prazos mínimos de denuncia dos contratos, planos de serviços ou dos regulamentos de ofertas, as Prestadoras devem comunicar com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, a alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções aos Consumidores afetados, sem prejuízo das regras específicas aplicáveis ao STFC.*

*XIV – receber relatório detalhado de serviços por ele utilizados, conforme previsto em Regulamento.” (NR)*

Art. 11 O artigo 129 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguintes parágrafos:

*“Art. 129.....*

*§1º Em se tratando de planos de serviço pré-pagos, os créditos inseridos pelos usuários deverão ter validade mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser assegurada a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis; e,*

*§2º Os créditos com validade de 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias devem estar disponíveis, no mínimo, em todos os Setores de Atendimento Presencial das Prestadoras e em todos os pontos de recarga eletrônica próprios ou disponibilizados por meio de contrato com terceiros.*

*§3º A informação sobre o prazo de validade dos créditos deve estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica.*

*§4º Enquanto não rescindido o contrato, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora deve revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade.*

*§5º O Consumidor deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita.*

*I - A Prestadora deve disponibilizar, no mínimo, no espaço reservado ao Consumidor na internet e por meio do seu Centro de Atendimento Telefônico, opção de consulta ao saldo de créditos e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Consumidor.*

*§7º O Consumidor deve ser comunicado quando os créditos estiverem na iminência de acabar ou de expirar.*

Art. 12 O artigo 175 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do §2º com a seguinte redação, alterando-se o parágrafo único para §1º:

*“Art.175.....*

*§ 1º Apenas medidas cautelares urgentes poderão ser tomadas antes da defesa.*

*§ 2º A agência poderá determinar, em caráter cautelar, a suspensão da venda e habilitação de novas linhas telefônicas por parte das operadoras.” (NR)*

Art. 13 Art. 2º O artigo 89 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do inciso XI e XII, com as seguintes redações:

*“Art. 89.....*

*XI – o instrumento convocatório das licitações de outorga de uso de radiofrequências para a prestação de serviços de telecomunicações com mobilidade poderá estabelecer, entre outras obrigações, metas de cobertura da área geográfica objeto do certame e de atendimento a usuários visitantes de outras prestadoras, ficando a prestadora obrigada a divulgar sua área de cobertura em seu sítio de internet.” (NR)*

Art. 14 A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo, e a construção de edifícios de uso privado com mais de quatro pavimentos, deverão ser executadas de modo a dispor de dutos, condutos, caixas de passagem e outras infraestruturas que permitam a passagem de cabos e fibras óticas para a instalação de redes de telecomunicações.

Art. 15 Acrescente-se o art. 78-A à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

*“Art. 78-A. As prestadoras dos serviços de telecomunicações móveis deverão encaminhar, gratuitamente, mensagens de texto com alertas e orientações à população relativos ao risco e ocorrência de desastres naturais, nos termos da regulamentação.” (NR)*

Art. 16 As prestadoras do serviço de telefonia móvel oferecerão mapas de cobertura de seu serviço nos seguintes meios:

I – em seus sítios de internet;

II – em seus pontos de atendimento presencial, por meio de cartazes que alertem

para consulta da cobertura;

III – nos contratos de prestação de serviços estabelecidos com os usuários, por meio de informações que tornem clara e precisa a compreensão do consumidor com relação às áreas de cobertura do serviço.

Parágrafo único. O descumprimento ao disposto neste artigo sujeita a prestadora à multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Art. 17 As prestadoras do serviço de telefonia móvel divulgarão em seu sítio de internet medidas estabelecidas em planos de melhorias acordados com a Anatel e por meio de TAC – Termo de Ajustamento de Conduta – assinados com o Ministério Público, com discriminação de medidas por cada Estado da Federação e do estágio de implantação.

Parágrafo único. O descumprimento ao disposto neste artigo sujeita a prestadora à multa diária de R\$ 1.000,00 (mil reais).

Art. 18 As prestadoras do serviço de telecomunicações responderão às solicitações de informações e reclamações encaminhadas pelos Ministérios Públicos Estadual e Federal ou entidades públicas ou privadas que tenham entre as suas finalidades institucionais a defesa do consumidor, manifestando-se, fundamentadamente, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar do recebimento da listagem, sobre as respostas apresentadas, acompanhadas de informações e dados técnicos.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado do prazo estabelecido no caput sujeita a prestadora à multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Art. 19 As prestadoras do serviço de telecomunicações oferecerão, de forma não onerosa, tecnologia que permita aos consumidores, logo após o processamento da chamada, receber informação de identificação da operadora responsável pelo terminal destinatário, nos termos do regulamento.

Art. 20 As prestadoras do serviço de telefonia móvel são obrigadas a oferecer:

I – canal de atendimento exclusivo e gratuito aos consumidores, que permita a apresentação de reclamação sobre qualidade e outras peculiaridades do serviço contratado.

II – canal de atendimento exclusivo e gratuito aos órgãos de defesa do consumidor.

§1º O número de acesso ao serviço de que trata o inciso I deste artigo será divulgado nos documentos de cobrança e na página principal dos sítios de internet das operadoras.

§2º O descumprimento das disposições estabelecidas neste artigo sujeita a prestadora a multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Art. 21 As prestadoras do serviço de telefonia ficam obrigadas a realizar, no mínimo, 02 (duas) reuniões por ano com os Ministérios Públicos Estaduais e Federal, órgãos de Defesa do Consumidor e a Gerência Regional da Anatel, nos meses de abril e outubro, que terão entre os seus objetivos:

I – identificar e dar encaminhamento a demandas fundamentadas de abrangência coletiva quanto à melhora de qualidade do sinal.

II – acompanhar as providências e medidas efetuadas pelas prestadoras para a melhoria da qualidade do sinal.

III – resolução de reclamações fundamentadas.

§1º Em no máximo 10 (dez) dias após a comunicação da reunião, as prestadoras enviarão ofício às entidades mencionadas no caput informando os nomes e o cargo dos executivos da empresa com competência para tratar dos temas da reunião, que comparecerão ao evento, sendo asseguradas as presenças do diretor regional e do responsável pela área técnica, ou executivos com funções equivalentes.

§2º Das reuniões se lavrará atas que especificarão as demandas fundamentadas, devendo as prestadoras apresentarem, no prazo de 60 dias do recebimento dessas atas, resposta fundamentada em que indicarão as providências específicas que adotarão para corrigir as deficiências de qualidade identificadas e o prazo em que as concluirão, não superior a 6 (seis) meses, ou justificarão de modo específico a negativa em adotá-las.

§3º As questões relacionadas à qualidade de sinal serão avaliadas de acordo com o previsto nas resoluções e critérios técnicos estabelecidos pela Anatel.

§4º A ausência injustificada à reunião de que trata este artigo sujeita a prestadora à multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

§5º O descumprimento injustificado do prazo estabelecido no §2º deste artigo sujeita a prestadora a multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

§6º As reuniões ocorrerão em local e data definidos pela Anatel.

Art. 22 As prestadoras do serviço de telecomunicações informarão os consumidores, através de seus canais de comunicação, que os documentos de cobrança pelos serviços serão entregues até cinco dias antes da data de vencimento.

§1º No caso do documento de cobrança não chegar ao endereço estabelecido no contrato de prestação de serviço no prazo estabelecido no caput, o consumidor poderá solicitar sem custos adicionais, através dos canais de atendimento da empresa, a segunda via ou código de barras que permita o pagamento até o vencimento.

Art. 23 Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.