



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 159, DE 2016

Altera o art. 19 da Lei nº 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.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei altera o art. 19 da Lei nº 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.

Art. 2º O art. 19 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigor acrescido do seguinte inciso XXXII:

“**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 trinta dias após o período de aferição.” (NR)

Art. 3º Esta Lei entra em vigor quarenta e cinco dias após a data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os graves problemas enfrentados pelos usuários dos serviços de telecomunicação são de conhecimento geral, tendo sido objeto de diversas audiências públicas no Senado Federal ao longo desta Legislatura e da anterior. O setor de telecomunicações, há vários anos, tem sido sistematicamente campeão de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

Uma forma eficiente de estimular a melhora na qualidade desses serviços é divulgar, de forma ampla, índices que permitam aos usuários comparar objetivamente as diferentes prestadoras que atuam no segmento. Dessa maneira, as empresas com melhores indicadores tenderão a receber um número maior de novos clientes, estimulando a adoção de medidas efetivas de incremento na qualidade do atendimento.

A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) tem iniciado um trabalho positivo nesse sentido, divulgando em seu site o chamado Índice de Desempenho no Atendimento (IDA). Entretanto, a citada agência não tem mantido esses indicadores atualizados. Com frequência, transcorrem mais de seis meses sem que sejam divulgados novos resultados.

Esse longo retardo na publicação dos índices impede que se alcance o benefício desejado: o efetivo aumento da qualidade dos serviços ofertados. Isso porque, não dispondo de informações confiáveis e atualizadas, os consumidores não têm condições de selecionar a melhor prestadora no momento da contratação.

Por essa razão, apresentamos a presente proposição, a fim de estabelecer que a Anatel mantenha à disposição da população, inclusive na internet, indicadores atualizados de qualidade e de reclamações dos serviços de telecomunicação de interesse coletivo.

Para tanto, pedimos apoio dos nobres senadores e senadoras para, certamente, beneficiarmos todos os usuários de serviços de telecomunicações.

Sala das Sessões,

Senador **TELMÁRIO MOTA**

LEGISLAÇÃO CITADA

[Lei nº 9.472, de 16 de Julho de 1997 - LEI GERAL DAS TELECOMUNICAÇÕES - LGT - 9472/97](#)

[artigo 19](#)

*(Às Comissões de Meio Ambiente, Defesa do Consumidor e Fiscalização e Controle; e de
Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, cabendo à última decisão
terminativa)*