

A CCT votou nesta terça-feira (19) uma pauta com vinte itens. Entre os projetos aprovados está o que prevê atendimento telefônico gratuito também pelo celular por prestadoras de serviços regulados, como energia elétrica, telefonia, televisão por assinatura, planos de saúde, bancos e operadoras de cartões de crédito. Atualmente, muitos desses serviços de atendimento só funcionam de forma gratuita se o consumidor ligar de telefone fixo.

O [PLS 445/2016](#), do senador Roberto Muniz (PP-BA), foi analisado em decisão terminativa. Isso significa que, se não houver recursos para a votação em plenário, o texto segue para a Câmara dos Deputados.

De acordo com a proposta aprovada, o atendimento das prestadoras de serviços aos consumidores que ligarem de celulares também será sem qualquer ônus. A iniciativa do projeto, segundo o autor, veio após sugestão de um cidadão do interior da Bahia.

De acordo com o senador, dados da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) de julho de 2016 mostram que a telefonia móvel no Brasil já era quase cinco vezes maior que a telefonia fixa, com 252,6 milhões de linhas de celulares. Para ele, os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) não podem ignorar a demanda crescente daqueles que optam pelo celular, já que grande parte da população nem usa mais telefones fixos.

"Cerca de 60% dos lares com renda abaixo de dez salários mínimos escolheram usar o celular como meio de comunicação telefônica. Ou seja, o SAC, que é gratuito, acaba por servir de forma mais fácil e acessível apenas quem possui melhores condições financeiras" — argumentou o senador, que usou dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad), do IBGE, de 2013.

As prestadoras de serviços regulados que não cumprirem a determinação poderão sofrer sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor, como multa e revogação de concessão, além das penalidades que constam de normas dos órgãos reguladores.

No voto favorável ao texto, o relator, senador Otto Alencar (PSD-BA), argumenta que o telefone celular é o principal meio de comunicação dos brasileiros. A gratuidade, na visão do senador, é medida essencial para que usuários não sejam obrigados a pagar para registrar reclamações junto às prestadoras.

"Dessa forma, o projeto se mostra necessário para que se garanta a efetiva qualidade dos serviços regulados, proporcionando aos usuários meios adequados para solucionar demandas junto às respectivas prestadoras", afirma.

Fonte: Senado Notícias, em 19.09.2017.