

**Estado de Roraima***"Amazônia: patrimônio dos brasileiros"***MENSAGEM GOVERNAMENTAL Nº 63, DE 13 DE MAIO DE 2025.**

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RORAIMA E EXCELENTÍSSIMOS SENHORES DEPUTADOS E SENHORAS DEPUTADAS ESTADUAIS,

Comunico a Vossas Excelências que, nos termos do art. 43, § 1º, da Constituição Estadual, **VETO TOTALMENTE** o Projeto de Lei nº 191/2024, que dispõe sobre os direitos dos consumidores ao ressarcimento por interrupção nos serviços de telefonia móvel no estado de Roraima e dá outras providências, conforme o Parecer nº 132/2025 PGE/GAB/ASSEJUR, exarado pela Procuradoria-Geral do Estado de Roraima - PGE.

RAZÕES DO VETO

De origem parlamentar, o projeto, em suma, dispõe sobre os direitos dos consumidores ao ressarcimento por interrupção nos serviços de telefonia móvel no estado de Roraima e dá outras providências.

Inicialmente, cumpre mencionar que, nos termos dos artigos 21, inciso XI, e 22, inciso IV, a Constituição da República fixou competência privativa da União para legislar sobre serviços de telecomunicações.

Posto isso, necessário advertir que a [Lei Geral de Telecomunicações](#) (Lei [9.472/1997](#)), que trata da organização dos serviços de telecomunicações, e que criou a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), é órgão regulador do sistema, responsável por impor as regulamentações sobre a matéria em apreço.

Conforme o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL), [aprovado pela Resolução nº 717/2019](#), interrupção é a paralisação total de um serviço, por período contínuo, maior ou igual a 10 minutos[1].

Quanto ao impacto (abrangência) da paralisação, as interrupções podem ser classificadas como massivas, ou seja, atingem um grande número de usuários para os serviços fixos (telefonia fixa, banda larga fixa e serviços de TV por assinatura) ou um grande número de estações rádio base na telefonia móvel. Na ocorrência de **interrupções massivas não programadas, as prestadoras devem comunicar os seus clientes, em até 24h do início da paralisação dos serviços.**

Outro conceito trazido pelo RQUAL é o de interrupção excepcional, decorrente de caso fortuito ou força maior, configurados na presença concomitante de imprevisibilidade, inevitabilidade e irresistibilidade, ou motivada por manutenção programada que, embora previsível, acarrete a interrupção como condição para a reparação, manutenção ou modernização das redes.

A paralisação do serviço devido a furto de cabos pode ser considerada como interrupção excepcional desde que se comprove, perante a Anatel, os critérios acima mencionados.

Nos termos da referida resolução, nos casos de interrupções de serviços, as prestadoras abrangidas pelo RQUAL (Claro, Oi, Tim e Vivo), têm as seguintes obrigações:

a) disponibilizar as informações sobre as interrupções em seus sites (listados abaixo) ou via centrais de atendimento telefônico.

- Claro: www.claro.com.br/interruptcao
- Oi: www.oi.com.br/interruptcao

- TIM: www.tim.com.br/interruptao
- Vivo: www.vivo.com.br/interruptao
- Sky: www.sky.com.br/interruptao
- Algar: www.algartelecom.com.br/interruptao

b) realizar, automaticamente, o ressarcimento proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo consumidor. Porém, não há prazo máximo para restabelecimento do serviço.

Logo, tais disposições já se encontram amparadas pelas normativa da devida agência reguladora do serviço.

Nesta senda, fundamentado nestes termos, **VETO TOTALMENTE** o Projeto de Lei nº 191/2024, que dispõe sobre os direitos dos consumidores ao ressarcimento por interrupção nos serviços de telefonia móvel no estado de Roraima e dá outras providências.

Palácio Senador Hélio Campos/RR, 13 de maio de 2025.

(assinatura eletrônica)

ANTONIO DENARIUM

Governador do Estado de Roraima



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Denarium, Governador do Estado de Roraima**, em 13/05/2025, às 18:21, conforme Art. 5º, XIII, "b", do Decreto Nº 27.971-E/2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no endereço <https://sei.rr.gov.br/autenticar> informando o código verificador **17451690** e o código CRC **142D9F92**.