

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 2.522, DE 2007

(Apensos: PL 4.195, de 2004; PL 4.199, de 2004; PL 4.824, de 2005; PL 5.525, de 2005; PL 5.595, de 2005; PL 5.616, de 2005; PL 5.648, de 2005; PL 5.696, de 2005; PL 5.881, de 2005; PL 501, de 2007; PL 599, de 2007; PL 1.086, de 2007; PL 1.094, de 2007; PL 1.798, de 2007; PL 1.840, de 2007; PL 2.228, de 2007; PL 2.394, de 2007; PL 3.087, de 2008; PL 3.663, de 2008; PL 5.538, de 2009; PL 5.745, de 2009; PL 5.881, de 2009; PL 6.156, de 2009; PL 7.956, de 2010; PL 681, de 2011; PL 705, de 2011; PL 847, de 2011; PL 1.098, de 2011; PL 1.256, de 2011; PL 1.509, de 2011; PL 1.891, de 2011; PL 2.589, de 2011)

Acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações.

Autor: Senado Federal

Relator: Deputado Sandro Alex

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.522, de 2007, do Senado Federal (PLS nº 502, de 2007), da lavra do ilustre Senador César Borges, pretende acrescentar inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações. Isso se faria por meio do acréscimo de um inciso ao rol dos direitos dos

usuários de serviços de telecomunicações elencado pela Lei Geral de Telecomunicações, que atualmente dita as regras fundamentais do setor.

Apensos à proposição original, tramitam os seguintes projetos:

- Projeto de Lei nº 4.195, de 2004, de autoria do nobre Deputado Pastor Reinaldo, que inclui dispositivo na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para limitar a utilização de atendimento automatizado por parte das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos;
- Projeto de Lei nº 4.199, de 2004, de autoria do nobre Deputado Milton Cardias, que dispõe que as empresas concessionárias deverão manter serviço gratuito de atendimento personalizado aos usuários, de forma não automatizada, inclui as empresas de telefonia;
- Projeto de Lei nº 4.824, de 2005, de autoria do nobre Deputado Carlos Nader, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências;
- Projeto de Lei nº 5.525, de 2005, da nobre Deputada Vanessa Grazziotin, que obriga as empresas prestadoras de serviços manterem postos de atendimento aos consumidores e dá outras providências;
- Projeto de Lei nº 5.595, de 2005, do nobre Deputado Hélio Esteves, que modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando que os prestadores de serviços de telecomunicações destinados ao público em geral coloquem postos de atendimento à disposição dos usuários;
- Projeto de Lei nº 5.616, de 2005, do nobre Deputado Jovair Arantes, que dispõe sobre os serviços de atendimento ao consumidor, e dá outras providências;

- Projeto de Lei nº 5.648, de 2005, do nobre Deputado Luiz Bittencourt, que obriga as prestadoras do serviço telefônico fixo comutado a manterem postos de atendimento presencial;
- Projeto de Lei nº 5.696, de 2005, do nobre Deputado Edson Duarte, que dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviços de telecomunicações de instalar escritórios regionais de atendimento ao público em todas as cidades com mais de 150.000 habitantes;
- Projeto de Lei nº 5.881, de 2005, do nobre Deputado Carlos Nader, que dispõe sobre a instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências;
- Projeto de Lei nº 501, de 2007, do nobre Deputado Uldurico Pinto, que acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995";
- Projeto de Lei nº 599, de 2007, do nobre Deputado Ayrton Xerez, que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas concessionárias de serviços públicos em instalar e manter centros de atendimento pessoal ao cliente e dá outras providências;
- Projeto de Lei nº 1.086, de 2007, do nobre Deputado Marcio Junqueira, que determina a forma de atendimento das agências prestadoras de serviço público e dá outras providências;
- Projeto de Lei nº 1.094, de 2007, do nobre Deputado Eduardo da Fonte, que altera a redação do art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1985;

- Projeto de Lei nº 1.798, de 2007, do nobre Deputado Paulo Pimenta, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de escritórios regionais das concessionárias de serviços públicos;
- Projeto de Lei nº 1.840, de 2007, do nobre Deputado Cezar Silvestri, que obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento presencial, todos os serviços disponíveis em teleatendimento e dá outras providências;
- Projeto de Lei nº 2.228, de 2007, do nobre Deputado Vanderlei Macris, que estabelece como prática abusiva nas relações de consumo o deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados;
- Projeto de Lei nº 2.394, de 2007, da nobre Deputada Gorete Pereira, que obriga os serviços de atendimento eletrônico a clientes a partir de ligação telefônica a disponibilizarem opção de contato direto com atendente;
- Projeto de Lei nº 3.087, de 2008, da nobre Deputada Cida Diogo, que torna obrigatório o atendimento 24 (vinte e quatro) horas aos usuários de serviços contínuos na forma que menciona;
- Projeto de Lei nº 3.663, de 2008, do nobre Deputado Dr. Nechar, que dispõe sobre o atendimento, pelo fornecedor de produtos ou serviços, ao consumidor, presencialmente ou por central de atendimento telefônico ("call centers"), e dá outras providências;
- Projeto de Lei nº 5.538, de 2009, do Senado Federal, que altera o art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto

no art. 175 da Constituição Federal, para obrigar as concessionárias de serviço público a manter posto de atendimento pessoal ao usuário em Municípios com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes;

- Projeto de Lei nº 5.745, de 2009, do nobre Deputado Paulo Pimenta, que acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet;
- Projeto de Lei nº 5.881, de 2009, do nobre Deputado Filipe Pereira, que altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet;
- Projeto de Lei nº 6.156, de 2009, do nobre Deputado Vinicius Carvalho, que acrescenta dispositivo à Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que "Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências", para determinar o atendimento telefônico ininterrupto aos usuários;
- Projeto de Lei nº 7.956, de 2010, do nobre Deputado Mendonça Prado, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento às empresas de telefonia;
- Projeto de Lei nº 681, de 2011, do nobre Deputado Weliton Prado, que dispõe sobre o atendimento presencial do consumidor no estabelecimento do fornecedor;

- Projeto de Lei nº 705, de 2011, do nobre Deputado Manato, que acrescenta inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer a obrigatoriedade também de atendimento presencial para todas as demandas do consumidor por parte das empresas prestadoras de produtos e serviços;
- Projeto de Lei nº 847, de 2011, do nobre Deputado Laercio Oliveira, que obriga a manutenção, pelos fornecedores, de atendimento telefônico gratuito aos consumidores e veda a utilização de sistemas automatizados nesse atendimento.
- Projeto de Lei nº 1.098, de 2011, do nobre Deputado Vitor Paulo, que dispõe sobre a obrigatoriedade de empresa prestadora de serviço de fornecer um endereço, em local fixo, para o qual o consumidor ou usuário possa enviar, por carta registrada, seu pedido de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos, contratos ou serviços.
- Projeto de Lei nº 1.256, de 2011, do nobre Deputado Aureo, que dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel manter postos de serviços presenciais nas localidades abrangidas por sua área de concessão.
- Projeto de Lei nº 1.509, de 2011, do nobre Deputado Jorginho Mello, que dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa ou móvel manterem postos de atendimento presenciais em localidades com população maior que cinquenta mil habitantes.
- Projeto de Lei nº 1.891, de 2011, do nobre Deputado Sibá Machado, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo gratuidade das ligações telefônicas efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor.

- Projeto de Lei nº 2.589, de 2011, do nobre Deputado Márcio Marinho, que dispõe sobre os serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.

A proposição foi distribuída às comissões de Trabalho, de Administração e Serviço Público; Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; Defesa do Consumidor e Constituição e Justiça e de Cidadania. A proposição está sujeita à apreciação do Plenário e tramita em regime de prioridade.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A Lei Geral de Telecomunicações (LGT), aprovada em 1997, estabelece em seu artigo 3º uma série de direitos ao consumidor, tais como o de ter acesso aos serviços de telecomunicações com qualidade e regularidade, o de obter informações adequadas sobre as condições de prestação dos serviços de telecomunicações, de resposta às suas reclamações direcionadas às prestadora do serviço, entre outros. Conhecida como a “bíblia das telecomunicações” no País, é a LGT que traça os principais parâmetros que vão definir as regras sobre o setor. Toda a regulação infra-legal das telecomunicações deve estar de acordo com o que determina a lei. Qualquer tentativa de alteração desta Lei Geral, portanto, deve ser analisada com extremo cuidado, já que significa alterar todo um conjunto de princípios a nortear um setor vital para o desenvolvimento econômico do País.

Foi, portanto, com essa convicção em mente que analisamos o Projeto de Lei nº 2.522, de 2007, do Senado Federal, originalmente elaborado pelo nobre Senador César Borges. A proposição vinda do Senado pretende acrescentar inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações. Isso se faria por meio do acréscimo de um inciso XIII ao rol dos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações elencado pela Lei Geral de Telecomunicações. A proposta parte de um diagnóstico preciso, feito à época pelo Senador César Borges, que infelizmente permanece atual: há uma visível deficiência no atendimento aos usuários de telecomunicações, o

que enseja a imposição de regras adicionais que garantam ao cidadão um melhor atendimento pelas operadoras de telecomunicações. E uma importante iniciativa para se garantir esse direito do usuário é, no nosso entender, a criação de regra que torne obrigatória a oferta de atendimento presencial aos usuários de telecomunicações.

Ressalte-se que o Poder Executivo chegou a determinar, por meio do Decreto 5.972, de 29 de novembro de 2006, que postos de atendimento presencial deveriam ser instalados pelas operadoras de telefonia fixa em regime público. Foi estabelecido um cronograma, que deveria ter se iniciado em 2007 e culminaria, em 2011, com a instalação de postos de atendimento presencial em todos os municípios brasileiros. Contudo o Decreto 6.424, de 4 de abril de 2008, jogou por terra as regras estabelecidas no Decreto 5.972, de 2006, trocando as metas de construção de postos de atendimento presencial por metas de instalação de *backhails* nas sedes dos municípios e localidades ainda não atendidas, nas respectivas áreas geográficas de concessão das concessionárias de telefonia fixa.

No caso da telefonia móvel, nem mesmo a promessa de obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento presencial ocorreu. A regulamentação atual do serviço móvel pessoal limita-se a prever a obrigatoriedade, às prestadoras do serviço, de disponibilização de acesso telefônico gratuito a setor de informação e atendimento ao usuário.

As empresas de telefonia têm alegado que a instalação de postos de atendimento presencial iria gerar altos custos, o que terminaria por impactar nas tarifas por elas praticadas. Trata-se, no nosso entendimento, de um argumento falacioso, que tem como principal objetivo apenas evitar a geração de um canal de contato com o consumidor que é de extrema relevância para a proteção dos direitos dos usuários dos serviços de telefonia. Basta observar o grande número de lojas de vendas dos aparelhos e serviços de telefonia oferecidos por operadoras fixas e móveis em todo o País. E nos parece lógico que, se não há limitações orçamentárias para a instalação dessas lojas, também não deveria haver para a sua adaptação, transformando-as de locais de comercialização em pontos de atendimento ao consumidor.

A deficiência no atendimento ao usuário dos serviços de telecomunicações tem inquietado os parlamentares, tanto no Senado quanto na Câmara. Prova disso é que tramitam apensadas à proposta original nada

menos que 32 proposições, todas elas com o mesmo intuito de obrigar as prestadoras dos serviços de telecomunicações a instalarem postos de atendimento presencial. São elas: PL nº 4.195, de 2004, que inclui dispositivo na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, para limitar a utilização de atendimento automatizado por parte das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos; PL nº 4.199, de 2004, que dispõe que as empresas concessionárias deverão manter serviço gratuito de atendimento personalizado aos usuários, de forma não automatizada, inclui as empresas de telefonia; PL nº 4.824, de 2005, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências; PL nº 5.525, de 2005, que obriga as empresas prestadoras de serviços manterem postos de atendimento aos consumidores e dá outras providências; PL nº 5.595, de 2005, que modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando que os prestadores de serviços de telecomunicações destinados ao público em geral coloquem postos de atendimento à disposição dos usuários; PL nº 5.616, de 2005, que dispõe sobre os serviços de atendimento ao consumidor, e dá outras providências; PL nº 5.648, de 2005, que obriga as prestadoras do serviço telefônico fixo comutado a manterem postos de atendimento presencial; PL 5.696, de 2005, que dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviços de telecomunicações de instalar escritórios regionais de atendimento ao público em todas as cidades com mais de 150.000 habitantes; PL nº 5.881, de 2005, que dispõe sobre a instalação de postos de atendimento a consumidores e dá outras providências; PL nº 501, que acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que "dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995"; PL nº 599, de 2007, que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas concessionárias de serviços públicos em instalar e manter centros de atendimento pessoal ao cliente e dá outras providências; PL nº 1.086, de 2007, que determina a forma de atendimento das agências prestadoras de serviço público e dá outras providências; PL nº 1.094, de 2007, que altera a redação do art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1985; PL nº 1.798, de 2007, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de escritórios regionais das concessionárias de serviços públicos; PL nº 1.840, de 2007, que obriga os fornecedores de produtos ou serviços a ofertar, mediante atendimento presencial, todos os serviços disponíveis em teleatendimento e dá outras providências; PL nº 2.228, de 2007, que estabelece como prática abusiva nas relações de consumo o

deixar de disponibilizar serviço de atendimento ao consumidor por meio de pessoa física ou disponibilizá-lo por quaisquer meios automáticos, eletrônicos ou gravados; PL nº 2.394, de 2007, que obriga os serviços de atendimento eletrônico a clientes a partir de ligação telefônica a disponibilizarem opção de contato direto com atendente; PL nº 3.087, de 2008, que torna obrigatório o atendimento 24 (vinte e quatro) horas aos usuários de serviços contínuos na forma que menciona; PL nº 3.663, de 2008, que dispõe sobre o atendimento, pelo fornecedor de produtos ou serviços, ao consumidor, presencialmente ou por central de atendimento telefônico ("call centers"), e dá outras providências; PL nº 5.538, de 2009, que altera o art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no art. 175 da Constituição Federal, para obrigar as concessionárias de serviço público a manter posto de atendimento pessoal ao usuário em Municípios com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes; PL nº 5.745, de 2009, que acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para instituir a obrigatoriedade de oferta, pelas prestadoras dos serviços de telecomunicações, de serviço de atendimento ao consumidor por meio de página publicada na Internet; PL nº 5.881, de 2009, que altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet; PL nº 6.156, de 2009, que acrescenta dispositivo à Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que "Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências", para determinar o atendimento telefônico ininterrupto aos usuários; PL nº 7.956, de 2010, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de postos de atendimento às empresas de telefonia; PL nº 681, de 2011, que dispõe sobre o atendimento presencial do consumidor no estabelecimento do fornecedor; PL nº 705, de 2011, que acrescenta inciso ao art. 39 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para estabelecer a obrigatoriedade também de atendimento presencial para todas as demandas do consumidor por parte das empresas prestadoras de produtos e serviços; PL nº 847, de 2011, que obriga a manutenção, pelos fornecedores, de atendimento telefônico gratuito aos consumidores e veda a utilização de sistemas automatizados nesse atendimento; PL nº 1.098, de 2011, que dispõe sobre a obrigatoriedade de empresa prestadora de serviço de fornecer um

endereço, em local fixo, para o qual o consumidor ou usuário possa enviar, por carta registrada, seu pedido de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos, contratos ou serviços; PL nº 1.256, de 2011, que dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel manter postos de serviços presenciais nas localidades abrangidas por sua área de concessão; PL nº 1.509, de 2011, que dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa ou móvel manterem postos de atendimento presenciais em localidades com população maior que cinquenta mil habitantes; PL nº 1.891, de 2011, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelecendo gratuidade das ligações telefônicas efetuadas para as centrais de atendimento ao consumidor; PL nº 2.589, de 2011, que dispõe sobre os serviços de atendimento telefônico gratuito ao consumidor.

A exaustiva análise da proposição principal e de seus 32 apensos nos levou a algumas firmes conclusões. É mais que necessária a imposição de uma regra que torne obrigatória a oferta de atendimento presencial, e que permita ao usuário encaminhar em postos de atendimento qualquer espécie de solicitação referente à prestação dos serviços de telecomunicações pela respectiva operadora. Tal regra, além de obrigar a oferta de postos de atendimento presencial, deve também impor a disponibilização de canais eletrônicos de atendimento, inclusive por meio da internet, com garantia de padrões mínimos de qualidade no atendimento ao cliente. Também é necessário, para se garantir a consolidação das leis referentes às telecomunicações, que tais regras sejam impostas por meio da alteração da Lei nº 9.472, de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações). Outra medida necessária é o estabelecimento de um cronograma de instalação dos postos de atendimento presencial, de acordo com o número de habitantes de cada município, de modo a manter uma racionalidade econômica que atenda ao cidadão sem necessariamente incorrer em dispêndios exageradamente altos às operadoras de telecomunicações. Finalmente, há que se estabelecer uma proporcionalidade entre o número de postos de atendimento instalados e a população que habita um determinado município, de modo a zelar pelo bom atendimento do usuário dos serviços de telecomunicações.

Assim, com vistas a acolher as inúmeras boas sugestões que estão presentes na proposição principal e nos projetos que fazem parte do conjunto analisado, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº

2.522, de 2007, do Senado Federal e pela **APROVAÇÃO** dos apensos, PL 4.195, de 2004; PL 4.199, de 2004; PL 4.824, de 2005; PL 5.525, de 2005; PL 5.595, de 2005; PL 5.616, de 2005; PL 5.648, de 2005; PL 5.696, de 2005; PL 5.881, de 2005; PL 501, de 2007; PL 599, de 2007; PL 1.086, de 2007; PL 1.094, de 2007; PL 1.798, de 2007; PL 1.840, de 2007; PL 2.228, de 2007; PL 2.394, de 2007; PL 3.087, de 2008; PL 3.663, de 2008; PL 5.538, de 2009; PL 5.745, de 2009; PL 5.881, de 2009; PL 6.156, de 2009; PL 7.956, de 2010; PL 681, de 2011; PL 705, de 2011; PL 847, de 2011; PL 1.098, de 2011; PL 1.256, de 2011; PL 1.509, de 2011; e PL 1.891, de 2011; e PL 2.589, de 2011, na forma do **SUBSTITUTIVO** que a seguir oferecemos.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado Sandro Alex
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PL Nº 2.522, DE 2007

(Apensos: PL 4.195, de 2004; PL 4.199, de 2004; PL 4.824, de 2005; PL 5.525, de 2005; PL 5.595, de 2005; PL 5.616, de 2005; PL 5.648, de 2005; PL 5.696, de 2005; PL 5.881, de 2005; PL 501, de 2007; PL 599, de 2007; PL 1.086, de 2007; PL 1.094, de 2007; PL 1.798, de 2007; PL 1.840, de 2007; PL 2.228, de 2007; PL 2.394, de 2007; PL 3.087, de 2008; PL 3.663, de 2008; PL 5.538, de 2009; PL 5.745, de 2009; PL 5.881, de 2009; PL 6.156, de 2009; PL 7.956, de 2010; PL 681, de 2011; PL 705, de 2011; PL 847, de 2011; PL 1.098, de 2011; PL 1.256, de 2011; PL 1.509, de 2011; PL 1.891, de 2011; PL 2.589, de 2011)

Acrescenta os incisos XIII e XIV ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial e por meio de canais eletrônicos aos usuários de serviços de telecomunicações, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta os incisos XIII e XIV ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial e por meio de canais eletrônicos aos usuários de serviços de telecomunicações, e dá outras providências.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido dos seguinte incisos XIII e XIV:

“Art. 3º
.....

XIII – a atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, obedecidos os critérios mínimos de qualidade estabelecidos por lei;

XIV – a atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços ofertados pela prestadora.” (NR).

Art. 3º O atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, a que se refere o inciso XIII do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, se submeterá às seguintes regras:

I – a oferta de atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, prevista no *caput* não poderá gerar qualquer ônus para o usuário;

II – as chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas a serviços de atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário serão completamente gratuitas;

III – o tempo de espera do consumidor para o início de um atendimento deverá ser de, no máximo, 1 (um) minuto;

IV – uma vez iniciado o atendimento, o tempo de espera do consumidor para a conclusão da sua demanda deverá ser de, no máximo, 10 (dez) minutos.

Art. 4º Nas localidades nas quais as operadoras de serviços de telecomunicações ofertem Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel deverão estar em funcionamento postos de atendimento ao usuário, de acordo com o seguinte cronograma:

I – um ano após a entrada em vigor desta lei, em todos os municípios com mais de 50 mil habitantes;

II – dois anos após a entrada em vigor desta lei, em todos os municípios com mais de 40 mil habitantes;

III – três anos após a entrada em vigor desta lei, em todos os municípios com mais de 30 mil habitantes;

§ 1º Deve ser ativado, pelo menos, um posto de atendimento ao usuário por município com até cinquenta mil habitantes e, pelo menos, um posto de atendimento ao usuário para cada grupo de até cinquenta mil habitantes, nos municípios com população superior a cinquenta mil habitantes.

§ 2º A localização dos postos de atendimento ao usuário deve ser feita de modo a minimizar os deslocamentos dos usuários e oferecer acesso, inclusive, às populações domiciliadas em áreas de urbanização precária.

§ 3º As operadoras poderão, mediante acordo firmado entre elas, compartilhar a estrutura de postos de atendimento ao usuário, desde que obedecidas as regras estabelecidas na legislação.

Art. 5º Deverá ser permitido ao usuário dos serviços de telecomunicações, tanto em atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, quanto em atendimento presencial, o acompanhamento de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado Sandro Alex
Relator