

PROJETO DE LEI Nº , DE 2012

(Do Sr. Marcos Rogério)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de oferta de postos de atendimento ao usuário pelas operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço de Telefonia Móvel.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de oferta de postos de atendimento ao usuário pelas operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal.

Art. 2º As operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço de Telefonia Móvel deverão ofertar postos de atendimento ao usuário em todas as localidades com mais de quarenta mil habitantes nas quais ofertem acessos individuais, atendidas as seguintes regras:

I – os postos devem ser distribuídos de maneira uniforme na localidade, de modo a minimizar os deslocamentos dos usuários;

II – deve estar ativo, pelo menos, um posto de atendimento ao usuário por município com até quarenta mil habitantes e, pelo menos, um posto de atendimento para cada grupo de até quarenta mil habitantes, nos municípios com população superior a esse número;

III – o tempo máximo de espera do usuário para o início do seu atendimento em um posto de atendimento ao usuário será de, no máximo, 15 minutos;

IV – os atendentes lotados nos postos de atendimento ao consumidor deverão ser capacitados e possuir as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para receber, tratar e resolver as demandas apresentadas pelos usuários;

V – em cada atendimento será fornecido ao usuário número de protocolo, com data, hora e objeto da demanda, que permita o acompanhamento de sua demanda por canais eletrônicos, inclusive pela internet.

Parágrafo único. As operadoras do Serviço Telefônico Fixo Comutado e do Serviço Móvel Pessoal poderão, com fins a cumprir os termos desta Lei, mediante acordo firmado entre elas, compartilhar a estrutura de postos de atendimento ao usuário, desde que obedecidas todas as regras estabelecidas na legislação.

Art. 3º. Esta lei entra em vigor decorridos cento e vinte dias de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Um princípio fundamental da defesa do consumidor, presente tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto na Lei Geral de Telecomunicações, é o de acesso facilitado a informações sobre os produtos e serviços disponíveis no mercado. De fato, o consumidor só pode exercer de maneira plena os seus direitos se lhe forem dadas as facilidades necessárias para conhecer plenamente as características dos produtos disponíveis no mercado – e para tanto é necessário que existam canais suficientes para se estabelecer essa comunicação.

Além disso, é preciso dotar o cidadão de ferramentas efetivas, que permitam a ele reclamar sempre que o fornecimento de um produto ou a prestação de um serviço não está ocorrendo de maneira satisfatória. Tais ferramentas são ainda mais necessárias quando se tratam de serviços essenciais, tais como o fornecimento de energia, o saneamento básico e, é claro, os serviços de telecomunicações.

E ao analisarmos os dados do Boletim do Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (SINDEC) divulgados em 13 de janeiro de 2012 pelo Ministério da Justiça, concluímos que é urgente a imposição de regras legais que obriguem a instalação de postos de atendimento ao consumidor em diversos municípios brasileiros pelas empresas de telefonia fixa e móvel. O boletim revela que os Procons de 23 estados, do Distrito Federal e de 138 municípios integrantes da rede registraram mais de 1,6 milhão de atendimentos – sendo 208,5 mil (13,55%) referentes aos serviços de telefonia fixa e móvel. Além disso, dos dez conglomerados econômicos mais demandados no Sindec em 2011, quatro são operadoras de telefonia.

É por isso que apresento o presente Projeto de Lei, que pretende tornar obrigatória a oferta de postos de atendimento ao consumidor pelas empresas de telefonia nos municípios com mais de 40 mil habitantes. Com a certeza de que tal medida irá beneficiar enormemente a população brasileira, conclamo o apoio dos nobres Parlamentares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em 07 de fevereiro de 2012.

MARCOS ROGÉRIO
Deputado Federal

2011_19094