

# **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

## **PROJETO DE LEI N° 4.710, DE 2001**

(Aposos Projetos de Lei n° 5.282, de 2001, e n° 7.217, de 2002)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviço telefônico fixo comutado manterem posto de atendimento nas localidades por elas atendidas.

Autor: Deputado Pedro Henry

Relator: Deputado Badu Picanço

### **RELATÓRIO**

O Projeto de Lei n° 4.710, de 2001, de autoria do nobre Deputado Pedro Henry, pretende obrigar as concessionárias do serviço telefônico fixo comutado a instalarem e manterem postos de atendimento em todas as localidades dentro de sua área de abrangência. Com este objetivo, acrescenta inciso ao artigo 96 da Lei n° 9.472, de 16 de julho de 1987.

À proposição foi apensado o Projeto de Lei n° 5.282, de 2001, do Deputado Jorge Pinheiro, com teor similar, que acrescenta o parágrafo único ao artigo 3° da mesma lei, estabelecendo que tais postos de atendimento devem funcionar apenas nas cidades com mais de cinquenta mil habitantes, e também o Projeto de Lei n° 7.217, de 2002, do Deputado Crescêncio Pereira Júnior, que determina a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento em cada município, à proporção de um para cada grupo de vinte e cinco mil

habitantes.

Os autores dos projetos de lei supramencionados entendem que a desativação de postos de atendimento com serviço de balcão por essas prestadoras de serviço público, a despeito da economia que permitiram às empresas, não interessa aos usuários, mormente aos mais simples, com baixos níveis de renda e escolaridade, já que o atendimento remoto exige certo grau de familiaridade dos usuários com a tecnologia empregada, e não é flexível a ponto de atender a todas as demandas dos consumidores.

As concessionárias, em vias de serem atingidas pelos projetos em análise, argumentam que o serviço de atendimento automático, seja por telefone, seja por Internet, ou por mecanismo outro, tende a ser mais conveniente para o usuário, dadas as suas facilidades. Essa posição foi defendida pelo eminente Deputado Arolde de Oliveira, que foi designado relator dos dois primeiros projetos de lei citados, antes de ser apensado o de número 7.217, de 2002, e antes de todos serem conjuntamente arquivados no final da legislatura passada, em conformidade com o artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Desarquivados por ato da Mesa Diretora da Câmara dos Deputados, em 3 de abril de 2003, os projetos foram encaminhados à análise da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, à qual cabe posicionar-se sobre seu mérito, sendo que não foram apresentadas emendas às referidas proposições durante o prazo regimental.

Em novembro do mesmo ano, o relator designado por esta Comissão, Deputado Almir Moura, apresentou parecer favorável às proposições, na forma de um Substitutivo, que não foi, contudo, sujeito à votação, sendo, então a Deputada Mariângela Duarte, designada para relatá-las e, novamente, não foi sujeito à votação.

Como o trabalho elaborado pela parlamentar que se ausentou precocemente desta Casa está muito consistente, e em homenagem à sua dedicação com relação à matéria, peço vênias aos nobres pares para apresentar o mesmo relatório, até porque concordo plenamente com a solução dada por ela.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

O Plano de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 30, de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações, determina, em seu art. 32, que todas as localidades que possuam acessos individuais para esse serviço devem ser dotadas de atendimento público pelas prestadoras. Da redação do artigo subsequente subentende-se que os usuários têm direito a atendimento presencial, senão vejamos: “O usuário, ao comparecer a qualquer setor de atendimento público da prestadora do serviço, deverá ser atendido em 10 minutos, em 95% dos casos”. Tal disposição, obviamente, não se aplica ao atendimento remoto. Da análise conjunta dos dois dispositivos, artigos 32 e 33, conclui-se que o atendimento público presencial e de qualidade é direito dos usuários do Serviço Fixo Comutado.

A falta de parâmetros no texto da norma permitiu às concessionárias de telefonia fixa furtarem-se a sua obrigação de manter atendimento público presencial a seus respectivos usuários. Em audiência pública nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, no último dia 3 de abril, o presidente da ANATEL, o Sr. Luiz Guilherme Schymura, informou que o fechamento das agências de atendimento implicou a aplicação de multa de quatro milhões de reais às operadoras. Essa penalidade tênue, que é passível de ser anulada na justiça, dada a já mencionada falta de clareza da legislação, não ensejou a reabertura dos postos de atendimento, até porque, em última instância, é muito mais barato pagar tais multas do que instalar e manter essa infra-estrutura nas diversas localidades.

Sem dúvida, o atendimento eletrônico é benéfico, porque abriu novas possibilidades de relacionamento entre as concessionárias e seus usuários. Contudo, compete ao próprio usuário eleger qual a forma de atendimento, presencial ou remoto, que lhe convém. Não é lícito às operadoras ordenar o fechamento de unidades de atendimento ao público, tendo em vista apenas a redução de seus custos, uma vez que o interesse maior em questão é o de ordem pública. Há claras evidências de que os usuários não estão satisfeitos. Dados do Instituto Brasileiro de

Estudos e Defesa das Relações de Consumo (IBEDDEC) revelam que as operadoras de telefonia fixa são as campeãs nacionais de reclamações.

Para tentar equacionar esse problema, o novo PGMQ – Plano Geral de Metas de Qualidade, que será adotado a partir de janeiro de 2006, quando serão assinados os novos contratos do STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado, em seu art. 32, exige que todos os municípios e o Distrito Federal sejam dotados de atendimento pessoal. Também obriga que as lojas para atendimento pessoal sejam distribuídas uniformemente pela área geográfica do município, na proporção de uma para cada grupo de duzentos mil acessos.

Referido dispositivo introduz ainda outro critério, segundo o qual nenhuma localidade atendida com acessos individuais em serviço, isto é telefones efetivamente ligados, pode estar a mais de 30 quilômetros de distância de loja para atendimento pessoal.

Ao tomar conhecimento do referido Plano, questionou-se sobre a necessidade de regular a matéria em lei, uma vez que o PGMQ já teria avançado em relação ao plano anterior, no sentido em que estipula de forma mais clara as obrigações das prestadoras do STFC com relação à manutenção dos postos de atendimento. Contudo, optamos pelo exame do texto do PGMQ 2006, com o intuito de analisar se suas disposições já atenderiam aos anseios da população que busca um melhor atendimento por parte das prestadoras do STFC.

Dessa análise concluiu-se que a obrigatoriedade estabelecida pelo PGMQ 2006 de instalação de uma loja para cada 200 mil acessos em serviço não é adequada. Se considerarmos que a densidade telefônica no Brasil é da ordem de 20 terminais para cada cem habitantes, um município com cerca de 1 milhão de habitantes seria equipado com apenas uma loja para atendimento pessoal. O outro critério que estabelece a distância máxima de 30 quilômetros entre cada localidade e a loja de atendimento pessoal mais próxima impõe ao usuário custo de deslocamento que pode inviabilizar seu acesso ao referido atendimento.

O Substitutivo oferecido a esta Comissão pelo ilustre Deputado Almir Moura teve análise semelhante. Foram encontradas algumas deficiências na sua concepção. De

acordo com a redação por ele proposta, somente as localidades com mais de cinco mil habitantes receberiam um posto de atendimento público. Ademais, o conceito de região administrativa ou unidade descentralizada da administração municipal ou distrital pode não ser aplicável em todos os municípios brasileiros. Por outro lado, cumpre ressaltar que a especificação de que o atendimento pessoal deva ser prestado por “posto de atendimento público, com serviço de balcão”, deixa claro o tipo de atendimento que as prestadoras devem oferecer.

Tendo em vista essas considerações, optamos pela apresentação de novo Substitutivo que aproveite idéias do Substitutivo do Deputado Almir Moura, como por exemplo a caracterização do atendimento pessoal como sendo aquele prestado por posto de atendimento ao público, com serviço de balcão, e a possibilidade de que o posto possa ser próprio ou credenciado, o que facilitaria sua rápida instalação. Do PGMQ, optou-se por absorver a possibilidade de compartilhamento de instalações pelas prestadoras de serviço local e de longa distância e o uso de critério de número mínimo de postos de atendimento baseado no número de acessos em serviço e não no número de habitantes, embora reduzido em valor para melhor atender aos usuários do serviço. Cabe, a nosso ver, a mesma adaptação da distância mínima entre localidades e postos de atendimento.

Votamos, portanto, pela aprovação dos Projetos de Lei n.º 4.710, de 2001, n.º 5.282, de 2001, e n.º 7.217, de 2002, na forma do Substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2005.

Deputado Badu Picanço

Relator

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E  
INFORMÁTICA**

## **SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.710, DE 2001**

(Apensos Projetos de Lei nº 6.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviço telefônico comutado manterem posto de atendimento nas localidades por elas atendidas.

**Autor:** Deputado Pedro Henry

**Relator:** Deputado Badu Picanço

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar dispositivo, obrigando as prestadoras de serviço telefônico fixo comutado em regime público a manterem posto de atendimento ao público nas localidades por elas atendidas.

Art. 2º O art. 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 96...

*VII - manter pelo menos 1 (um) posto de atendimento ao público,*

*próprio ou credenciado com serviço de balcão, em todas os municípios nos quais disponibilize individual.*

§ 1º Os postos de atendimento deverão ser distribuídos uniformemente pela área do município, na proporção de um para cada grupo de vinte mil acessos individuais em serviço, sendo que deverá ser obedecida distância máxima de cinco quilômetros entre cada localidade e o posto de atendimento mais próximo.

§ 2º *É admitido o compartilhamento de postos de atendimento pelas prestadoras dos serviços locais e de longa distância.”*

Art. 3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2005

Deputado Badu Picanço

Relator