



CÂMARA DOS DEPUTADOS

APENSADOS

AUTOR:
(DO SR. RUBENS FURLAN)

Nº DE ORIGEM:

EMENTA:
Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao usuário de serviços públicos.

DESPACHO:
28/06/2000 - (AS COMISSÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II)

ENCAMINHAMENTO INICIAL:
AO ARQUIVO, EM 14/108/00

REGIME DE TRAMITAÇÃO ORDINÁRIA	
COMISSÃO	DATA/ENTRADA
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/
/	/

PRAZO DE EMENDAS		
COMISSÃO	INÍCIO	TÉRMINO
/	/	/
/	/	/
/	/	/
/	/	/
/	/	/
/	/	/

DISTRIBUIÇÃO / REDISTRIBUIÇÃO / VISTA

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

A(o) Sr(a). Deputado(a): _____ Presidente: _____
 Comissão de: _____ Em: ____/____/____

CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº 3.316, DE 2000
(DO SR. RUBENS FURLAN)



Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao usuário de serviços públicos.

(ÀS COMISSÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS, E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II)

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas privadas concessionárias, as permissionárias e as autorizatórias de serviços públicos, devem manter serviço telefônico de atendimento ao usuário, de natureza gratuita, com código de acesso específico e ampla divulgação.

Parágrafo único. As disposições constantes neste artigo aplicam-se às empresas públicas e às sociedades de economia mista, bem como às suas subsidiárias, que prestem serviços públicos.

Art. 2º O serviço telefônico de atendimento ao usuário compreenderá:

I – a prestação de informações;

II – o registro de solicitações de serviços oferecidos pelas prestadoras; e

III – o recebimento e o encaminhamento de sugestões e de reclamações formuladas pelos usuários.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



JUSTIFICAÇÃO

A Constituição Federal, em seu art. 175, parágrafo único, ao dispor sobre a prestação de serviços públicos, concedeu tratamento privilegiado ao usuário desses serviços.

Com efeito, o texto constitucional determina que a **legislação reguladora da prestação descentralizada de serviços públicos deve fixar os direitos dos usuários**. Assim, a **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995**, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, em seu art. 7º, II, prescreve **que é direito do usuário receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais e coletivos**.

Por sua vez, a **Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997**, que dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, em seu art. 3, inciso IV, estabelece que o usuário de serviços de telecomunicações **tem direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços**. Nesse contexto, o objetivo fundamental do presente projeto de lei é estabelecer normas gerais, aplicáveis à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, referentes ao atendimento telefônico ao usuário de serviços públicos.

Releva mencionar que inúmeras empresas prestadoras de serviços públicos já disponibilizam atendimento telefônico aos seus usuários. **Contudo não existe uniformidade na prestação desses serviços, além do que nem todas as empresas proporcionam aos seus consumidores a utilização gratuita desses sistemas.**

Por essas razões, acreditamos na aprovação deste projeto de lei pelo Congresso Nacional.

Sala das Sessões, em 22 de junho de 2000.

DEPUTADO RUBENS FURLAN

PLENÁRIO - RECEBIDO	
Em	21/6/00
	às 19:12 hs
Nome	<u>Aelisa</u>
Partido	<u>3204</u>



**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

**TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA**

**CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA**

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.



LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

DISPÕE SOBRE O REGIME DE CONCESSÃO E PERMISSÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS PREVISTO NO ART. 175 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO III DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;

III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;

** Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998*

IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;

V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.



LEI N° 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

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 N° 8, DE 1995.

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;

II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;

III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;

IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;

VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;

VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;

VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;

IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;

X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;

XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS – CEDI



XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

**TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS
PROJETO DE LEI N° 3.316/00**

Nos termos do art.119, I e § 1º, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para apresentação de emendas, a partir de 11/09/00, por cinco sessões. Findo o prazo, não foram apresentadas emendas ao projeto.

Sala da Comissão, em 05 de outubro de 2000.

Melante
Maria Ivone do Espírito Santo
Secretária



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI N° 3.316, DE 2000

Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao usuário de serviços públicos.

Autor: Deputado Rubens Furlan

Relator: Deputado José Mendonça Bezerra

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 3.316, de 2000, de autoria do nobre Deputado Rubens Furlan pretende instituir a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços públicos, sejam elas públicas ou privadas, manterem serviço telefônico de atendimento ao usuário.

Alega o ilustre autor da matéria que é direito do usuário receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais e coletivos. Embora reconheça que muitas das empresas já prestam esse serviço, considera que não existe uniformidade na prestação, que, muitas vezes, ocorre apenas mediante pagamento pelos usuários.

Cabe à Comissão de Ciência e Tecnologia posicionar-se sobre o mérito da matéria, à qual não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

É o relatório.



II - VOTO DO RELATOR

A instituição por lei de uma nova obrigação, durante a vigência do contrato, para empresas que receberam outorga do Poder Público tem que ser analisada com bastante cautela por esta Comissão.

Com a instituição da obrigatoriedade de manutenção de serviço telefônico de atendimento ao usuário de forma gratuita, a nosso ver, os atuais contratos firmados entre essas empresas e o poder concedente teriam que ser renegociados, implicando, na maioria dos casos, repasse dos custos com a prestação do serviço de atendimento ao usuário para as tarifas a serem pagas. Apenas novos contratos que vierem a ser firmados poderão incluir, desde início, cláusula que obrigue à prestação gratuita do serviço.

A aprovação da presente proposta não surtirá, portanto, nenhum efeito prático caso os contratos de concessão, permissão e autorização firmados pelas atuais prestadoras de serviços já não prevejam tal obrigação. Nos casos, em que existe cláusula, obrigando a prestação do referido serviço, como ocorre no setor de telecomunicações (Cláusula 15.7 dos contratos assinados entre as prestadoras de serviços e o poder concedente), a proposta será inócuia.

Assim sendo, votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 3.316, de 2000.

Sala da Comissão, em 21 de novembro de 2000.

Deputado José Mendonça Bezerra.
Relator



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 3.316, DE 2000

III – PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou unanimemente o Projeto de Lei nº 3.316/00, nos termos do parecer do Relator, Deputado José Mendonça Bezerra.

Estiveram presentes os seguintes Deputados: César Bandeira, Presidente; Francistônio Pinto e Júlio Semeghini, Vice-Presidentes; Alberto Goldman, Íris Simões, João Almeida, Luiz Piauhylino, Magno Malta, Nárcio Rodrigues, Pedro Canedo, Silas Câmara, Átila Lira, Josué Bengston, Márcio Fortes, Salvador Zimbaldi, Arolde de Oliveira, Corauchi Sobrinho, José Rocha, Luiz Moreira, Mário Assad Júnior, Santos Filho, Neuton Lima, Francisco Coelho, Benito Gama, Hermes Parcianello, Marçal Filho, Maurílio Ferreira Lima, Nelson Proença, Pinheiro Landim, Ricardo Izar, Gustavo Fruet, Jonival Lucas Júnior, Leur Lomanto, Ana Maria Corso, Babá, Gilmar Machado, Jorge Bittar, Marcos Afonso, Francisco Silva, Márcio Reinaldo Moreira, Pedro Irujo, Vic Pires Franco, Ary Kara, Aldo Arantes, Luiza Erundina, Valdeci Paiva, Agnaldo Muniz, Dr. Hélio, Vivaldo Barbosa, Bispo Wanderval e Oliveira Filho.

Sala da Comissão, em 28 de março de 2001.



Deputado CÉSAR BANDEIRA
Presidente

CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº 3.316-A, DE 2000
(DO SR. RUBENS FURLAN)

Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao usuário de serviços públicos.

(AS COMISSÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II))

S U M Á R I O

I - Projeto Inicial

II - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- termo de recebimento de emendas
- parecer do relator
- parecer da Comissão

***PROJETO DE LEI Nº 3.316-A, DE 2000
(DO SR. RUBENS FURLAN)**

Dispõe sobre o serviço telefônico de atendimento ao usuário de serviços públicos; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição (relator: DEP. JOSÉ MENDONÇA BEZERRA).

(ÀS COMISSÕES DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA; DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS; E DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54) - ART. 24, II))

**Projeto inicial publicado no DCD de 29/06/00*

● PARECER DA COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

S U M Á R I O

- termo de recebimento de emendas
- parecer do relator
- parecer da Comissão



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Ofício nº 13/01 – CCTCI

Publique-se,

Em 10/04/01



AÉCIO NEVES
Presidente



Documento : 709 - 1



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

OF. CCTCI-P/ 13/01

Brasília, 28 de março de 2001.

Senhor Presidente:

Comunico a Vossa Excelência, em cumprimento ao disposto no art. 58 do Regimento Interno, a apreciação, por este Órgão Técnico, do Projeto de Lei Nº 3.316, de 2000.

Solicito a Vossa Excelência autorizar a publicação do referido projeto e do parecer a ele oferecido.

Atenciosamente,


Deputado CÉSAR BANDEIRA
Presidente

À Sua Excelência o Senhor
Deputado AÉCIO NEVES
DD. Presidente da Câmara dos Deputados

Lote 80 Caixa 139
PL N° 3316/2000
15

ESTARIA GERAL DA MESA	
Nome	OCV
Órgão	n.º 1286/01
Data	10/4/01 Hora: 18 ~
Assinatura	
Ponto: 2566	



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS

TERMO DE RECEBIMENTO DE EMENDAS

PROJETO DE LEI Nº 3.316-A/2000

Nos termos do Art. 119, *caput*, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, o Sr. Presidente da Comissão determinou a abertura e divulgação, na Ordem do Dia das Comissões, de prazo para recebimento de emendas (5 sessões), no período de 05/06/2001 a 13/06/2001. Esgotado o prazo, não foram apresentadas emendas ao projeto.

Sala da Comissão, em 14 de junho de 2001.


Aurenilton Araruna de Almeida
Secretário