

PROJETO DE LEI Nº , DE 2013

(Do Sr. Edmar Arruda)

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial 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 do seguinte inciso XIII.

“Art. 3º
.....

XIII – a atendimento presencial que permita o encaminhamento de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de contato relativo aos serviços ofertados pela prestadora, em todos os municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

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

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, o Brasil experimentou um crescimento vertiginoso da sua base de telefones em operação. Este crescimento foi mais intenso na telefonia móvel – em um curto período de oito anos, compreendido entre junho de 2005 e junho de 2013, saltamos de 75,5 milhões de celulares habilitados para mais de 265,7 milhões. Trata-se sem dúvida de uma estatística bastante animadora, que demonstra um intenso processo de inclusão que vem sendo realizado nas telecomunicações brasileiras. Hoje, já nos encontramos bastante próximos de uma realidade de plena universalização das telecomunicações, possibilitada sobremaneira pela popularização do celular.

Mas, em descompasso com esta modernização do cenário das comunicações no Brasil, a qualidade da prestação dos serviços vem caindo de maneira igualmente vertiginosa. Não por acaso, as prestadoras dos serviços de telecomunicações estão no topo da lista de reclamações dos Procons de todo o País. E boa parte dessa falta de qualidade na prestação dos serviços é decorrente da ausência de canais diretos de interlocução entre consumidores e operadoras. Os meros atendimentos à distância – de péssima qualidade, diga-se de passagem - não são capazes de suprir a demanda por contatos com operadoras, e há uma notória falta de postos de atendimento presencial das empresas.

Ciente desta falha, o Governo Federal chegou a aventar a possibilidade de estipular uma meta de instalação de postos de serviço de telecomunicações. De acordo como o Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que “aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU – e dá outras providências”, até o final de 2011, todos os municípios brasileiros nos quais existissem acessos individuais de telecomunicações deveriam contar com um posto avançado que, entre outros serviços, prestaria atendimento pessoal ao usuário.

Contudo, tal regra, caso tivesse sido implementada, valeria apenas para a telefonia fixa. Restaria uma lacuna, já que não existiriam regras sobre atendimento pessoal para operadoras de telefonia celular. Mas nem mesmo essa regra incompleta entrou efetivamente em vigor. Isso porque

o Decreto nº 6.424, de 2008, aboliu os compromissos de instalação de postos de serviços de telecomunicações, gerando um retrocesso na nossa política de telecomunicações.

Para quebrar este ciclo de desrespeito ao consumidor, nossa proposição pretende acrescentar inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir o direito a atendimento presencial aos usuários dos serviços de telecomunicações. Com vistas a minimizar os impactos financeiros que podem vir a ser infligidos às operadoras, limitamos a obrigatoriedade de oferta de atendimento presencial aos municípios com mais de 100 mil habitantes nos quais a prestadora oferece os seus serviços ao público em geral.

Assim, certos da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, conclamamos o apoio dos nobres pares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2013.

Deputado Edmar Arruda