



PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2013
(Do Sr. Major Fábio)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para obrigar as prestadoras do serviço de telecomunicações a ofertar atendimento presencial aos usuários em localidades com mais de quinze mil habitantes.

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 obrigar as prestadoras do serviço de telecomunicações a ofertar atendimento presencial aos usuários em localidades com mais de quinze mil habitantes.

Art. 2º O 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, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII.

“Art. 3º

.....

XIII – a atendimento presencial que permita o recebimento de solicitações, reclamações, elogios e qualquer outra espécie de demanda do usuário, em todas as localidades com mais de quinze mil habitantes nas quais a



prestadora oferece os seus serviços para o público em geral.” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor cento e vinte dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em junho de 2003, por meio do Decreto nº 4.769, este governo havia prometido que todos os municípios brasileiros nos quais existissem acessos individuais de telefonia fixa contariam com um posto avançado das empresas de telefonia. Este posto prestaria diversos serviços à população – em especial o atendimento pessoal ao usuário, onde ele poderia apresentar diretamente suas demandas a um funcionário da empresa telefônica. Não era uma mera benesse governamental, e sim a transformação em ato prático de uma antiga demanda dos usuários de telecomunicações, já fartos do péssimo atendimento que recebem por parte das operadoras de telefonia.

Pois esta promessa - como muitas outras do governo atual e do seu antecessor - não saiu do papel. Pior que isso, nem mesmo no papel existe mais. Isso porque o Decreto nº 6.424, de 2008, revogou as metas de instalação de postos de atendimento presencial, sem que fosse apresentada à sociedade qualquer justificativa plausível para esta medida arbitrária. Com isso, foram prejudicados todos os milhões de brasileiros usuários dos serviços de telecomunicações, que tiveram de seguir padecendo com a falta de postos de atendimento presencial para a apresentação de suas queixas – que, por sinal, são numerosas.

Por isso, pretendemos, com este projeto, atender de uma vez por todas a este anseio dos usuários de telecomunicações, para garantir o direito de atendimento presencial por parte das prestadoras de telecomunicações. Nossa proposição acrescenta inciso ao art. 3º do Código



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Brasileiro de Telecomunicações, para obrigar as prestadoras do serviço de telecomunicações a ofertar atendimento presencial aos usuários em todas as localidades com mais de quinze mil habitantes. A proposta dá prazo de cento e vinte dias para a instalação destes postos de atendimento – tempo mais que razoável, tendo em vista o enorme poder econômico das empresas de telecomunicações, donas de faturamentos bilionários.

Desse modo, com a absoluta certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, e com o firme intuito de beneficiar os consumidores dos serviços de telecomunicações, conclamamos o apoio dos nobres pares na sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2013

Deputado **MAJOR FÁBIO**
DEM/PB