



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.224, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

APRECIÇÃO:

Proposição sujeita à apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

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 29 de agosto de 2013.

Deputado Edmar Arruda

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 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 nº 8, de 1995.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial, em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

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

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

.....

.....

DECRETO Nº 4.769, DE 27 DE JUNHO DE 2003

Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997,

DECRETA:

Art. 1º. Fica aprovado na forma do Anexo a este Decreto, o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU.

Art. 2º. O Plano de que trata o art. 1º produzirá efeitos a partir de 1º de janeiro de 2006, data na qual fica revogado o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998.

Art. 3º. Fica revogado, a partir da publicação deste Decreto, o disposto na alínea "b" do inciso II do art. 7º do Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público - PGMU, aprovado pelo Decreto nº 2.592, de 15 de maio de 1998.

Brasília, 27 de junho de 2003; 182º da Independência e 115º da República

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Miro Teixeira

DECRETO Nº 6.424, DE 4 DE ABRIL DE 2008

Altera e acresce dispositivos ao Anexo do Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo

Comutadoprestado no Regime Público - PGMU.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997,

DECRETA:

Art. 1º O Capítulo IV do Anexo ao Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, passa a denominar-se "DAS METAS DE IMPLEMENTAÇÃO DA INFRA-ESTRUTURA DE REDE DE SUPORTE DO STFC PARA CONEXÃO EM BANDA LARGA".

Art. 2º O Capítulo V do Anexo ao Decreto nº 4.769, de 2003, passa a denominar-se "DAS METAS DE POSTOS DE SERVIÇO EM ZONA RURAL".

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
