



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 6.281, 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.

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 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 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 05 de setembro de 2013

Deputado **MAJOR FÁBIO**
DEM/PB

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 constitucionais 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:

I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;

II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;

III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

DECRETO Nº 4.769, DE 27 DE JUNHO DE 2003

** Revogado pelo Decreto nº 7.512, de 30 de Junho de 2011*

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 7.512, DE 30 DE JUNHO DE 2011

Aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo

Comutado Prestado no Regime Público -
PGMU, e dá outras providências.

A PRESIDENTA 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 julho de 1997,

DECRETA:

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

Art. 2º A Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL deverá adotar, até 31 de outubro de 2011, as medidas regulatórias necessárias para estabelecer padrões de qualidade para serviços de telecomunicações que suportam o acesso à Internet em banda larga, definindo, entre outros, parâmetros de velocidade efetiva de conexão mínima e média, de disponibilidade do serviço, bem como regras de publicidade e transparência que permitam a aferição da qualidade percebida pelos usuários.

Art. 3º A ANATEL deverá, para fins de ampliação do acesso às telecomunicações e em cumprimento ao art. 2º da Lei nº 9.472, de 1997, licitar, até 30 de abril de 2012, a expedição de autorização de uso das subfaixas de radiofrequência de 451 MHz a 458 MHz e de 461 MHz a 468 MHz, de modo a exigir dos vencedores contrapartidas na forma de atendimento a áreas rurais e regiões remotas, observados os seguintes princípios:

I - ampliação progressiva da penetração de serviços de telecomunicações de voz e de telecomunicações de dados nas áreas rurais e nas regiões remotas, por meio de critérios de seleção, previstos em edital, da melhor proposta na licitação, baseados em menor preço dos planos de serviço ao consumidor final;

II - atendimento para acesso à Internet em banda larga, de forma gratuita, em todas as escolas públicas rurais situadas na área de prestação do serviço, durante a totalidade do prazo de outorga, nas condições previstas em edital de licitação;

III - estabelecimento de obrigação de fornecer infraestrutura a baixo custo às prestadoras sujeitas às metas de acesso rural aprovadas por este Decreto, a preços fixados segundo metodologia estipulada em edital; e

IV - compromissos de abrangência geográfica mínima de trinta quilômetros a partir de localidades atendidas com acessos individuais do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC.

Art. 4º A ANATEL deverá licitar, até 30 de abril de 2012, a expedição de autorização de uso das subfaixas de radiofrequências de 2.500 MHz a 2.690 MHz para fins de ampliação de acesso às telecomunicações em banda larga móvel de alta velocidade, com tecnologia de quarta geração.

Art. 5º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º Fica revogado o Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003.

Brasília, 30 de junho de 2011; 190º da Independência e 123º da República.

DILMA ROUSSEFF
Paulo Bernardo Silva

ANEXO I

PLANO GERAL DE METAS PARA A UNIVERSALIZAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO PRESTADO NO REGIME PÚBLICO - PGMU

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Para efeitos deste Plano, entende-se por universalização o direito de acesso de toda pessoa ou instituição, independentemente de sua localização e condição socioeconômica, ao Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, destinado ao uso do público em geral, prestado no regime público, conforme definição do Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações Prestado no Regime Público - PGO, aprovado pelo Decreto nº 6.654, de 20 de novembro de 2008, bem como a utilização desse serviço de telecomunicações em serviços essenciais de interesse público, nos termos do art. 79 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, mediante o pagamento de tarifas estabelecidas na regulamentação específica.

Art. 2º Este Plano estabelece as metas para a progressiva universalização do STFC prestado no regime público, a serem cumpridas pelas concessionárias do serviço, nos termos do art. 80 da Lei nº 9.472, de 1997.

§ 1º Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano serão suportados, exclusivamente, pelas concessionárias por elas responsáveis, nos termos fixados nos respectivos contratos de concessão e neste Plano.

§ 2º A Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, em face de avanços tecnológicos e de necessidades de serviços pela sociedade, poderá propor a revisão do conjunto de metas que objetivam a universalização do serviço, observado o disposto nos contratos de concessão, bem como propor metas complementares ou antecipação de metas estabelecidas neste Plano, a serem cumpridas pelas prestadoras do STFC, definindo, nestes casos, fontes para seu financiamento, nos termos do art. 81 da Lei nº 9.472, de 1997.

.....
.....

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 Comutado prestado 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
