

PROJETO DE LEI Nº , DE 2003

(Do Sr. LUIZ BITTENCOURT)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), obrigando as operadoras de telefonia fixa comutada a divulgar a legislação de defesa do consumidor nas listas telefônicas de distribuição obrigatória.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 213 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 aditada do seguinte parágrafo:

“Art. 213

§ 3º É obrigatória a inclusão, nas listas telefônicas de que trata o § 2º deste artigo, da legislação pertinente à defesa do consumidor, em especial a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, em que pese os louváveis esforços das empresas do setor e da própria Anatel, os serviços de telefonia fixa têm sido objeto de inúmeras reclamações dos usuários. No entanto, como ensinam os principais autores da área de gestão da qualidade, a parcela de usuários que

efetivamente reclamam do serviço é pequena em relação ao total de clientes insatisfeitos.

Um dos motivos que levam o usuário a deixar de reclamar é o desconhecimento dos canais disponíveis para fazê-lo. Uma ampla divulgação da legislação de defesa do consumidor será, por certo, um mecanismo eficaz para elevar a conscientização do consumidor, estimulando-o a interagir com os canais competentes e, desta forma, melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Convencido, pois, da eficácia desta iniciativa, peço aos nobres Pares o apoio indispensável à sua aprovação que, estou certo, irá contribuir para o aperfeiçoamento de nossa telefonia.

Sala das Sessões, em de de 2003.

Deputado LUIZ BITTENCOURT