

## 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