

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO ADOTADO AO PROJETO DE LEI Nº 2.400, DE 2007

Dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel ficam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e demais municípios com mais de duzentos mil habitantes que integrem sua área de atuação.

§ 1º Os escritórios previstos no *caput* terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações, de forma presencial, sendo terminantemente proibido que nesses escritórios algum serviço só possa ser prestado ou esclarecido por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, mesmo nos equipamentos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita.

§ 2º Deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cem mil habitantes.

§ 3º As operadoras poderão, mediante acordo firmado entre elas, com a anuência do órgão regulador das telecomunicações, compartilhar a estrutura dos escritórios, desde que obedecidas as regras estabelecidas na legislação.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel deverão ofertar facilidades que permitam o atendimento, por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, que deverão estar disponíveis vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º A oferta das facilidades previstas no *caput* deverá ser gratuita em todos os casos, sendo vedada a geração de qualquer ônus para o usuário.

§ 2º As chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas a serviços de atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário serão completamente gratuitas.

Art. 3º É vedada a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º O usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente em sua linha, de forma gratuita.

§ 2º O usuário deve ser comunicado quando os créditos de sua linha estiverem na iminência de se esgotarem.

§ 3º O serviço pode ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas, doze meses após o vencimento do último crédito.

§ 4º O contrato de prestação do serviço poderá ser rescindido pela operadora vinte e quatro meses após o vencimento do último crédito.

§ 5º As operadoras deverão comunicar aos usuários de planos pré-pagos sobre as regras previstas neste artigo.

Art. 4º O descumprimento do previsto nesta lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

Sala da Comissão, em 05 de novembro de 2014.

Deputado RICARDO TRIPOLI
Presidente