



PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2015
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Altera o art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que “Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências”, para obrigar as concessionárias de serviço público a manterem postos de atendimento presencial, na forma que especifica.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 31 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IX:

“Art. 31.....

.....

IX – manter pelo menos 1 (um) posto de atendimento presencial ao usuário em horário comercial, inclusive com funcionamento aos sábados pelo mínimo de 4 (quatro) horas, nos Municípios de sua área de atuação com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes.” (NR)



Art. 2º Esta Lei entra em vigor contados 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Entre as empresas mais citadas nas reclamações registradas pelos órgãos de defesa do consumidor estão as concessionárias de serviços públicos, incluindo aquelas que prestam serviços considerados essenciais: como saneamento básico, fornecimento de água e energia elétrica.

Apesar do investimento que várias dessas empresas fizeram em seus serviços de atendimento ao consumidor, sobretudo via telefone, muitos usuários têm encontrado dificuldade para encaminhar adequadamente seus pleitos.

De fato, os operadores que atendem via telefone carecem de conhecimentos técnicos ou não sabem como funciona a rotina de procedimentos da concessionária, inviabilizando, dessa forma, que muitas demandas dos consumidores tenham soluções apropriadas.

Inconformados com a falta de resposta satisfatória pelo teleatendimento, diversos consumidores procuram o atendimento presencial da concessionária, deparando-se, então, com nova ordem de dificuldades.

Com efeito, muitas empresas concessionárias de serviços públicos, simplesmente, não disponibilizam postos de atendimento presencial em pequenos Municípios, bem como não mantêm o funcionamento desses postos aos sábados nas médias e grandes cidades, obrigando os interessados a encontrarem tempo durante o horário de trabalho para resolverem problemas com o serviço público.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Ora, a ciência reconhece que a agitação da vida moderna, necessária para que se possa dar conta de todas as responsabilidades, traz consequências físicas e psíquicas ao corpo humano, geralmente em detrimento do seu estado geral de saúde.

Essa situação é agravada quando surge a necessidade de se resolverem problemas criados por terceiros, como é o caso dos contratempos gerados pelas concessionárias, como cobranças abusivas, erros na conta, vícios de qualidade, serviço não fornecido, dentre outros.

Assim, exigir do consumidor que encontre tempo em sua apertada rotina do dia a dia para resolver problemas criados, paradoxalmente, por quem deveria oferecer comodidades e utilidades, o que é inerente ao conceito de serviço público concedido, revela-se verdadeiro despropósito.

Nesse sentido, ao obrigar as concessionárias de serviço público a manterem pelo menos um posto de atendimento ao usuário, inclusive com funcionamento aos sábados, nos Municípios de sua área de atuação com população superior a vinte mil habitantes, o presente Projeto de Lei pode contribuir para melhorar significativamente a situação de quem precisa resolver problemas junto a essas empresas.

Registre-se que a escolha de Municípios com população superior a vinte mil habitantes, para instalação obrigatória de atendimento presencial, foi baseada na Lei nº 10.257, de 10 de julho de 2001, conhecida como Estatuto das Cidades, marco legal que utiliza esse índice populacional para impor, a tais Municípios, a observância de uma estrutura diferenciada, como a elaboração de Plano Diretor.

Por fim, obrigar a implantação de postos de atendimento presencial em todos os municípios acarretaria aumentos de custos injustificáveis, até mesmo pela menor



CÂMARA DOS DEPUTADOS

demanda, o que certamente resultaria em repasses aos consumidores, elevando o valor das tarifas sem que isso representasse proporcional benefício aos usuários.

Eis as razões pelas quais se pede aos ilustres Pares a rápida aprovação deste relevante Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em de de 2015.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB