

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 4.710, DE 2001 (Apenso PL nº 5.282, de 2001)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviço telefônico fixo comutado manterem posto de atendimento nas localidades por elas atendidas.

Autor: Deputado Pedro Henry

Relator: Deputado Arolde de Oliveira

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.710, de 2001, de autoria do nobre Deputado Pedro Henry pretende tornar obrigatória a manutenção pelas concessionárias do serviço telefônico fixo de postos de atendimento em todas as localidades pertencentes a sua área de abrangência. Com este objetivo, acrescenta o inciso VII ao artigo 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1987.

A ele foi apenso o Projeto de Lei nº 5.282, de 2001, do ilustre Deputado Jorge Pinheiro, que acrescenta o parágrafo único ao artigo 3º da mesma lei, também obrigando as mesmas concessionárias a manter postos de atendimento, mas apenas nas cidades com mais de 50.000 habitantes.

Alegam os autores que a desativação de postos de atendimento com serviço de balcão por essas prestadoras de serviço vem impondo dificuldades aos usuários que não têm, muitas vezes, familiaridade com o serviço de atendimento automatizado prestado por meio de telefone ou Internet.

Cabe à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática posicionar-se sobre o mérito da proposição, à qual não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O Plano de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 32, de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações, estabelece, em seu art. 32, que todas as localidades que possuam acessos individuais para esse serviço devem ser dotadas de atendimento público pelas prestadoras.

A proposta que ora examinamos pretende obrigar que referido atendimento público seja sempre feito com serviço de balcão. A alegação de que o atendimento prestado por meio de telefone ou Internet cria transtornos, principalmente para os usuários de baixa renda é, a nosso ver, improcedente, pois hoje grande parcela da população é obrigada a lidar com outros serviços prestados por telefone ou de forma eletrônica.

Pode haver de início alguma inibição, principalmente de pessoas mais idosas, que apresentam limitações para lidar com esse novo tipo de atendimento. No entanto, parece-nos que, a curto prazo, o serviço prestado por telefone e pela Internet tende a ser mais conveniente para o usuário que não precisa deslocar-se de sua residência ou de seu local de trabalho para fazer reclamações ou solicitar um determinado serviço, ainda mais, se considerarmos que é gratuito o acesso à central de informação e de atendimento ao usuário, conforme estabelece o art. 41 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

Por essas razões, votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 4.710, de 2001 e do Projeto de Lei nº 5.282, de 2001.

Sala da Comissão, em de de 2001 .

Deputado Arolde de Oliveira
Relator