

Comissão Especial destinada a proferir parecer ao Projeto de Lei 6.789, de 2013, do Sr. Jerônimo Goergen e outros, que "altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997; 11.934, de 5 de maio de 2009; 10.865, de 30 de abril de 2004; 9.998, de 17 de agosto de 2000; 10.052, de 28 de novembro de 2000; 5.070, de 7 de julho de 1966, e dá outras providências" (altera a Lei Geral de Telecomunicações e outras). - PL678913

PROJETO DE LEI Nº 6.789, DE 2013

Altera as Leis nºs 9.472, de 16 de julho de 1997; 11.934, de 5 de maio de 2009; 10.865, de 30 de abril de 2004; 9.998, de 17 de agosto de 2000; 10.052, de 28 de novembro de 2000; 5.070, de 7 de julho de 1966, e dá outras providências.

EMENDA SUBSTITUTIVA Nº

Dê-se ao *caput* do art. 20 do Projeto de Lei nº 6.789, de 2013, a seguinte nova redação:

“Art. 20 As prestadoras do serviço de telecomunicações manterão estruturas de pessoal para o atendimento presencial dos usuários, durante todo o horário comercial de cada estabelecimento, atingindo todos os municípios onde possuam cobertura e todos os serviços que a operadora oferece no município, através de lojas próprias ou não, exclusivas de cada operadora de telefonia ou outros pontos de atendimento previamente determinados e amplamente divulgados por elas, para recepção de reclamações de usuários, bem como dos usuários que já apresentaram reclamações aos órgãos de defesa do consumidor, exceto os corporativos, objetivando a resolução, entre outros, dos seguintes problemas:”

JUSTIFICATIVA

A alteração da redação do *caput* do art. 20 visa esclarecer que o atendimento presencial deve contemplar todos os serviços que a operadora oferece naquele município, já que, em geral, elas oferecem serviços em combo (ex: telefonia fixa, banda larga fixa e TV por assinatura) e os problemas podem ocorrer em mais de um serviço ou mesmo no cumprimento da oferta do combo como um todo (preços e descontos acordados, por exemplo).

Sala da Comissão, em de de 2015.

Deputada LUIZA ERUNDINA