



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2016
(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Dispõe sobre o atendimento presencial por prestadoras do serviço de acesso condicionado e por provedores de conexão à internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o atendimento presencial por prestadoras do serviço de acesso condicionado e por provedores de conexão à internet.

Art. 2º As prestadoras do serviço de acessos condicionado e os provedores de conexão à internet ficam obrigados a instalar escritórios nas localidades com mais de cem mil habitantes que integrem sua área de atuação.

§ 1º Os escritórios previstos no *caput* terão por finalidade, entre outras estabelecidas em regulamento, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de acesso condicionado e de conexão à internet, de forma presencial, vedada a utilização, de maneira exclusiva, de mecanismos de autoatendimento que dispensem a interação humana.

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

§ 3º As prestadoras do serviço de acesso condicionado e os provedores de conexão à internet poderão, mediante acordo firmado entre eles, com a anuência do órgão regulador das telecomunicações, compartilhar a estrutura



dos escritórios, desde que obedecidas as regras estabelecidas nesta Lei e em seu regulamento.

Art. 3º O descumprimento do previsto nesta Lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 4º Esta lei entre em vigor noventa dias após a data da sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Nos últimos anos, tem havido um notável incremento no número de clientes de TV por assinatura e de provedores de acesso à banda larga. Ainda que a grave crise econômica pela qual passa o Brasil tenha impactado significativamente no crescimento desses setores – com relatos, inclusive, até mesmo de diminuição no número de assinantes em algumas praças -, o fato é que hoje existem muito mais clientes desses serviços do que há alguns anos. Segundo dados da Anatel, ao fim de 2015 havia mais de 19 milhões de clientes de TV por assinatura e aproximadamente 25 milhões de assinantes de banda larga fixa.

Assim, com o crescimento do número de consumidores, houve também um aumento significativo da demanda por soluções de problemas técnicos de toda ordem enfrentados rotineiramente. Mas, a despeito dessa demanda, tanto as prestadoras dos serviços de TV por assinatura quanto os provedores de acesso à banda larga estão continuamente diminuindo, ou até mesmo eliminando, suas lojas físicas para atendimento presencial. Desse modo, com a existência exclusiva de atendimentos remotos, especialmente por meio de centrais telefônicas, muitas vezes o consumidor encontra grandes dificuldades para solucionar problemas na fruição desses que são serviços de elevado interesse público.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Para melhorar o sistema de atendimento aos consumidores nesses setores, apresentamos o presente projeto de lei, que dispõe sobre o atendimento presencial por prestadoras do serviço de acesso condicionado e por provedores de conexão à internet. A proposição estabelece que as operadoras desses serviços sejam obrigadas a instalar escritórios nas localidades com mais de cem mil habitantes que integrem sua área de atuação. Ademais, o projeto prevê também que deverá existir ao menos um escritório para cada grupo de até cinquenta mil habitantes. O descumprimento a essas regras ensejaria a cobrança de multa, em valores estabelecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

Com a certeza da conveniência e oportunidade do presente projeto de lei, contamos com o decisivo apoio dos nobres Parlamentares para a sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2016

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB