

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 4.710, DE 2001

(Aposos Projetos de Lei nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002)

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 Almir Moura

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.710, de 2001, de autoria do nobre Deputado Pedro Henry pretende obrigar as concessionárias do serviço telefônico fixo a instalarem e manterem postos de atendimento em todas as localidades dentro de sua área de abrangência. Com este objetivo, acrescenta inciso ao artigo 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1987.

À proposição foi apensado o Projeto de Lei nº 5.282, de 2001, do ilustre Deputado Jorge Pinheiro, com teor similar, que acrescenta o parágrafo único ao artigo 3º da mesma lei, estabelecendo que tais postos de atendimento deveriam funcionar apenas nas cidades com mais de cinquenta mil habitantes, e também o Projeto de Lei nº 7.217, de 2002, do insigne deputado Crescêncio Pereira Junior, que determina a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento em cada município, à proporção de um para cada grupo de vinte e cinco mil habitantes.

Os autores dos projetos de lei supramencionados entendem que a desativação de postos de atendimento com serviço de balcão por essas prestadoras de serviço público, a despeito da economia que permitiram às empresas, não interessa aos usuários, mormente aos mais simples, com baixos níveis de renda e escolaridade, já que o atendimento remoto exige certo grau de familiaridade dos usuários com a tecnologia empregada, e não é flexível a ponto de atender a todas as demandas dos consumidores.

As concessionárias, em vias de ser atingidas pelos projetos em análise, argumentam que o serviço de atendimento automático, seja por telefone, seja por internet, ou por mecanismo outro, tende a ser mais conveniente para o usuário, dadas as suas facilidades. Essa posição foi defendida pelo eminente Deputado Arolde de Oliveira, que foi designado relator dos dois primeiros projetos de lei citados, antes de ser apensado o de número 7.217, de 2002, e antes de todos serem conjuntamente arquivados no final da legislatura passada, em conformidade com o artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Desarquivados por ato da Mesa Diretora da Câmara dos Deputados, em 3 de abril do corrente ano, os projetos foram encaminhados à análise da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, à qual cabe posicionar-se sobre seu mérito, sendo que não foram apresentadas emendas às referidas proposições 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 30, de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações, determina, em seu art. 32, que todas as localidades que possuam acessos individuais para esse serviço devem ser dotadas de atendimento público pelas prestadoras. Da redação do artigo subsequente subentende-se que os usuários têm direito a atendimento presencial, senão vejamos: “O *usuário*, ao

comparecer a qualquer setor de atendimento público da prestadora do serviço, deverá ser atendido em até 10 minutos, em 95% dos casos”. Tal disposição, obviamente, não se aplica ao atendimento remoto. Da análise conjunta dos dois dispositivos, artigos 32 e 33, conclui-se que o atendimento público presencial e de qualidade é direito dos usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

A falta de parâmetros no texto da norma permitiu às concessionárias de telefonia fixa furtarem-se a sua obrigação de manter atendimento público presencial a seus respectivos usuários. Em audiência pública nesta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, no último dia 3 de abril, o presidente da Anatel, o Sr. Luiz Guilherme Schymura, informou que o fechamento das agências de atendimento implicou a aplicação de multa de R\$ 4 milhões de reais às operadoras. Essa penalidade tênue, que é passível de ser anulada na justiça, dada a já mencionada falta de clareza da legislação, não ensejou a reabertura dos postos de atendimento, até porque, em última instância, é muito mais barato pagar tais multas do que instalar e manter essa infra-estrutura nas diversas localidades.

Sem dúvida, o atendimento eletrônico é benéfico, porque abriu novas possibilidades de relacionamento entre as concessionárias e seus usuários. Contudo, compete ao próprio usuário eleger qual a forma de atendimento, presencial ou remoto, que lhe convém. Não é lícito às operadoras ordenar o fechamento de unidades de atendimento ao público, tendo em vista apenas a redução de seus custos, uma vez que o interesse maior em questão é o de ordem pública. Há claras evidências de que os usuários não estão satisfeitos. Dados do Instituto Brasileiro de Estudos e Defesa das Relações de Consumo (IBEDEC) revelam que as operadoras de telefonia fixa são as campeãs nacionais de reclamações.

Portanto, julgamos que os Projetos de Lei nº 4.710 e nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002, são pertinentes ao estabelecer a obrigatoriedade de as concessionárias do serviço telefônico fixo manterem postos de atendimento presencial. Tais projetos, entretanto, não acordam quanto aos parâmetros a serem fixados e, em nossa opinião, nenhum deles apresenta critério ao mesmo tempo equilibrado, exeqüível e satisfatório.

O Projeto de Lei nº 4.710, de 2001, estabelece que as prestadoras de serviço telefônico fixo devem manter postos de atendimento ao público, com serviço de balcão, em todas as localidades por elas atendidas. Há que se admitir que é impraticável a manutenção de postos de atendimento em localidades com uma ou duas centenas de habitantes. Ao mesmo tempo, a abertura de um único posto de atendimento em um cidade com milhões de habitantes já atenderia o disposto no proposto dispositivo.

Por sua vez, o Projeto de Lei nº 5.282, de 2001, estatui que o usuário de serviço telefônico público terá direito de ser atendido pessoalmente em postos de atendimento da concessionária em cidades com mais de 50.000 habitantes. O primeiro reparo é quanto ao termo “ser atendido pessoalmente”, já que o atendimento automático não deixa de ser pessoal, uma vez que atende ao usuário individualmente. E mais, a abertura de uma única loja em cidades gigantescas como São Paulo e Rio de Janeiro já atenderia o disposto na lei.

Finalmente, o Projeto de Lei nº 7.217, de 2002, ao determinar que deverá ser mantida uma loja de atendimento para cada vinte e cinco mil habitantes, ignora que em regiões com grande densidade demográfica o disposto seria impraticável. Só em São Paulo, cada companhia que opera na cidade deveria manter cerca de 420 postos de atendimento.

Assim sendo, optamos por apresentar um Substitutivo, que aproveita a idéia central dos três projetos em análise, mas estabelece parâmetros diferentes e permite às prestadoras credenciarem postos de atendimento terceirizados, responsabilizando-se pela qualidade dos serviços prestados. Assim, entendemos que as prestadoras poderão reduzir os custos com a instalação e manutenção dessas unidades e, possivelmente, a qualidade do atendimento seja até melhor, vez que o sistema poderá ser descentralizado. Também nos parece razoável estender o prazo para a entrada em vigor da nova Lei, para que haja tempo hábil para que essas empresas possam implantar os postos de atendimento, o que não será tarefa assim tão simples.

Concluindo nosso voto é pela aprovação dos Projetos de Lei nº 4.710, de 2001, nº 5.282 de 2001, e nº 7.217, de 2002, na forma do Substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2003 .

Deputado Almir Moura
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.710, DE 2001

(Apensos Projetos de Lei nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002)

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 Almir Moura

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar dispositivo, obrigando as prestadoras de serviço telefônico fixo comutado a manterem posto de atendimento ao público nas localidades por elas atendidas.

Art. 2º Acrescente-se à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, artigo com a seguinte redação:

Art. 79-A As prestadoras do serviço telefônico fixo comutado são obrigadas a manter pelo menos 1 (um) posto de atendimento ao público, próprio ou credenciado, com serviço de balcão, em todas as localidades com mais de vinte e cinco mil habitantes por elas atendidas, sendo que, nas localidades com mais de

duzentos e cinqüenta mil habitantes, deverá haver pelo menos 1 (um) posto em cada subsede da administração municipal.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, de de 2003.

Deputado Almir Moura
Relator