

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 1.324, DE 2003

Dispõe sobre o serviço disque informação – 102 das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações.

Autor: Deputada Vanessa Grazziotin

Relator: Deputado Almir Moura

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.324, de 2003, de autoria da nobre Deputada Vanessa Grazziotin, impõe às operadoras de telecomunicações a obrigatoriedade de prestar serviços de “disque informação” diretamente a partir do estado de domicílio do usuário.

Na sua justificação, a autora argumenta que a qualidade do “disque informação” fica comprometido é quando o atendimento ao consumidor é executado por profissional que, por responder de localidades longínquas, não tem conhecimento sobre a localidade cujas referências são solicitadas pelo usuário. Além disso, ressalta que as informações prestadas por meio de gravação telefônica, de forma geral, são insuficientes para o bom atendimento ao cidadão.

Em face dos problemas referidos, a autora do Projeto de Lei em epígrafe propõe que as operadoras de telefonia sejam proibidas de implementar o serviço de “disque informação” fora da Unidade da Federação em que atuem. Além disso, estabelece dispositivo que faculta ao consumidor a obtenção das informações solicitadas por meio de atendimento telefônico pessoal ou de gravação telefônica.

De acordo com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei em tela deverá ser apreciado conclusivamente pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Redação.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao Projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

A Ilustre deputada Vanessa Grazziotin pauta a sua atuação parlamentar na defesa dos interesses da população, com o que converge a motivação do Projeto em apreço.

Avaliando as questões envolvidas, procedemos ao equacionamento dos possíveis reflexos da mudança pretendida para decidir se os possíveis aumentos tarifários decorrentes compensam os benefícios aos consumidores e os empregos que poderão ser julgados.

Concluimos que se fazem necessários alguns ajustes ao texto original do Projeto de Lei objeto do presente Relatório, para que se aumente o bem-estar para os usuários dos serviços públicos de telecomunicações sem implicar efeitos colaterais indesejados, como aumento de custos e incremento de dificuldades técnicas para as operadoras.

Incoerentemente, a autora critica a prestação de informações por meio eletrônico, mas a admite, o que, em vez de gerar empregos como pretende a autora, implicaria, provavelmente, efeitos contrários. As operadoras poderiam universalizar o serviço de 102, prestado a partir de cada estado como determina o Projeto, mas por meio de atendimento eletrônico.

Isto posto, votamos pela aprovação do Projeto de Lei 1.324/2003 na forma do Substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 12 de Maio de 2004 .

Deputado Almir Moura
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 1.324, DE 2003

Dispõe sobre o serviço disque informação – 102 das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações.

Autor: Deputada Vanessa Grazziotin

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 garantir aos usuários de serviços de informações telefônicas o direito de serem atendidos por profissionais altamente capacitados, a partir de centrais localizadas em seu próprio estado.

Art. 2º Acrescente-se ao caput do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, inciso com a seguinte redação:

“XIII – a atendimento personalizado, a partir de seu próprio estado, nos serviços de informações das operadoras de telefonia por profissionais altamente capacitados contratados diretamente pelas empresas prestadoras do serviço.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, 12 de Maio de 2004.

Deputado Almir Moura
Relator