



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.199, DE 2004

(Do Sr. Milton Cardias)

Altera o art. 31 da Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e dá outras providências.

DESPACHO:

APENSE-SE ESTE AO PL-4195/2004.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 31 da Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso IX:

“Art. 31

.....

IX – manter serviço gratuito de atendimento aos usuários, não automatizado, para fornecimento de informações, solicitação de serviços e recebimento de reclamações e sugestões, sem prejuízo de outras formas de atendimento.

.....”

Art. 2º Aplica-se o disposto no inciso IX do art. 31 da Lei n.º 8.987, de 1995, com a redação dada por esta lei, às empresas concessionárias dos serviços de telecomunicações de que trata a Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997.

Art. 3º Esta lei entra em vigor no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Atualmente, é prática comum a prestação de serviço de atendimento automatizado aos usuários de serviços públicos por parte das empresas concessionárias.

À primeira vista esse tipo de atendimento pode parecer mais adequado à vida moderna, em face dos recursos tecnológicos disponíveis. No entanto, esse não é, em regra, o sentimento do cidadão comum que, ao tentar estabelecer contato com as prestadoras de serviços, é obrigado a enfrentar um tempo de espera excessivo, correspondente às várias etapas do atendimento automatizado, cujo desfecho não necessariamente o conduz ao setor capaz de responder à sua demanda. Nessa situação, o usuário do serviço público acaba por receber um atendimento de qualidade inferior, que consome mais de seu tempo e lhe causa indignação.

O atendimento personalizado é essencial na caracterização do serviço adequado, que a Constituição Federal e a lei reconhecem como direito dos usuários (CF, art. 175, parágrafo único, IV; Lei n.º 8.987, de 1995 – lei das concessões, art. 7º, I). Para esse fim, o art. 1º da presente proposição pretende que seja expressamente inserida na referida lei, como encargo das empresas concessionárias, a manutenção de serviço gratuito de atendimento aos usuários, não automatizado, para fornecimento de informações, solicitação de serviços e recebimento de reclamações e sugestões, sem prejuízo de outras formas de atendimento.

O art. 2º da proposição visa estender tal exigência às empresas concessionárias de serviços de telecomunicações, que são regidos por legislação específica.

É como submetemos a presente iniciativa à apreciação de nossos ilustres Pares.

Sala das Sessões, em 05 de outubro de 2004 .

Deputado Milton Cardias

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

**CONSTITUIÇÃO
DA
REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL
1988**

.....

**TÍTULO VII
DA ORDEM ECONÔMICA E FINANCEIRA**

**CAPÍTULO I
DOS PRINCÍPIOS GERAIS DA ATIVIDADE ECONÔMICA**

.....

Art. 175. Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. A lei disporá sobre:

I - o regime das empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, o caráter especial de seu contrato e de sua prorrogação, bem como as condições de caducidade, fiscalização e rescisão da concessão ou permissão;

II - os direitos dos usuários;

III - política tarifária;

IV - a obrigação de manter serviço adequado.

Art. 176. As jazidas, em lavra ou não, e demais recursos minerais e os potenciais de energia hidráulica constituem propriedade distinta da do solo, para efeito de exploração ou aproveitamento, e pertencem à União, garantida ao concessionário a propriedade do produto da lavra.

§ 1º A pesquisa e a lavra de recursos minerais e o aproveitamento dos potenciais a que se refere o caput deste artigo somente poderão ser efetuados mediante autorização ou concessão da União, no interesse nacional, por brasileiros ou empresa constituída sob as leis brasileiras e que tenha sua sede e administração no País, na forma da lei, que estabelecerá as condições específicas quando essas atividades se desenvolverem em faixa de fronteira ou terras indígenas.

* § 1º com redação dada pela Emenda Constitucional nº 6, de 15/08/1995.

§ 2º É assegurada participação ao proprietário do solo nos resultados da lavra, na forma e no valor que dispuser a lei.

§ 3º A autorização de pesquisa será sempre por prazo determinado, e as autorizações e concessões previstas neste artigo não poderão ser cedidas ou transferidas, total ou parcialmente, sem prévia anuência do poder concedente.

§ 4º Não dependerá de autorização ou concessão o aproveitamento do potencial de energia renovável de capacidade reduzida.

.....

.....

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995

Dispõe sobre o Regime de Concessão e Permissão da Prestação de Serviços Públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.

.....

CAPÍTULO III DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º Sem prejuízo do disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, são direitos e obrigações dos usuários:

- I - receber serviço adequado;
- II - receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais ou coletivos;
- III - obter e utilizar o serviço, com liberdade de escolha entre vários prestadores de serviços, quando for o caso, observadas as normas do poder concedente;
* *Inciso III com redação dada pela Lei nº 9.648, de 27/05/1998.*
- IV - levar ao conhecimento do poder público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado;
- V - comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;
- VI - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhes são prestados os serviços.

Art. 7º-A As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

Parágrafo único. (VETADO)

* *Artigo acrescido pela Lei nº 9.791, de 24/03/1999.*

Art. 8º (VETADO)

.....

CAPÍTULO VIII DOS ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA

Art. 31. Incumbe à concessionária:

- I - prestar serviço adequado, na forma prevista nesta Lei, nas normas técnicas aplicáveis e no contrato;
- II - manter em dia o inventário e o registro dos bens vinculados à concessão;
- III - prestar contas da gestão do serviço ao poder concedente e aos usuários, nos termos definidos no contrato;
- IV - cumprir e fazer cumprir as normas do serviço e as cláusulas contratuais da concessão;
- V - permitir aos encarregados da fiscalização livre acesso, em qualquer época, às obras, aos equipamentos e às instalações integrantes do serviço, bem como a seus registros contábeis;
- VI - promover as desapropriações e constituir servidões autorizadas pelo poder concedente, conforme previsto no edital e no contrato;

VII - zelar pela integridade dos bens vinculados à prestação do serviço, bem como segurá-los adequadamente; e

VIII - captar, aplicar e gerir os recursos financeiros necessários à prestação do serviço.

Parágrafo único. As contratações, inclusive de mão-de-obra, feitas pela concessionária serão regidas pelas disposições de direito privado e pela legislação trabalhista, não se estabelecendo qualquer relação entre os terceiros contratados pela concessionária e o poder concedente.

CAPÍTULO IX DA INTERVENÇÃO

Art. 32. O poder concedente poderá intervir na concessão, com o fim de assegurar a adequação na prestação do serviço, bem como o fiel cumprimento das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes.

Parágrafo único. A intervenção far-se-á por decreto do poder concedente, que conterá a designação do interventor, o prazo da intervenção e os objetivos e limites da medida.

.....

.....

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

Dispõe sobre a Organização dos Serviços de Telecomunicações, a Criação e Funcionamento de um Órgão Regulador e outros Aspectos Institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995.

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações.

Parágrafo único. A organização inclui, entre outros aspectos, o disciplinamento e a fiscalização da execução, comercialização e uso dos serviços e da implantação e funcionamento de redes de telecomunicações, bem como da utilização dos recursos de órbita e espectro de radiofrequências.

Art. 2º O Poder Público tem o dever de:

I - garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas;

II - estimular a expansão do uso de redes e serviços de telecomunicações pelos serviços de interesse público em benefício da população brasileira;

III - adotar medidas que promovam a competição e a diversidade dos serviços, incrementem sua oferta e propiciem padrões de qualidade compatíveis com a exigência dos usuários;

IV - fortalecer o papel regulador do Estado;

V - criar oportunidades de investimento e estimular o desenvolvimento tecnológico e industrial em ambiente competitivo;

VI - criar condições para que o desenvolvimento do setor seja harmônico com as metas de desenvolvimento social do País.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
