

## **PROJETO DE LEI Nº , DE 2002**

**(Do Sr. Bispo Wanderval)**

Dispõe sobre a divulgação de telefones das agências reguladoras destinados a acolher dúvidas, sugestões e reclamações referentes aos serviços e atividades por elas fiscalizados.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º A Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 7º-B:

“Art. 7º-B O concessionário de serviços públicos fará constar de todas as faturas de seus serviços, bem como de toda correspondência destinada aos usuários, identificação de telefone através do qual os mesmos possam encaminhar suas dúvidas, sugestões ou reclamações às respectivas agências reguladoras ou órgãos concedentes.”

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Art. 3º .....

Parágrafo único. A prestadora de serviço fará constar de todas as faturas de seus serviços, bem como de toda correspondência destinada aos usuários, identificação de telefone através do qual os mesmos possam encaminhar suas dúvidas, sugestões ou reclamações à Agência a que se refere o art. 8º.”

Art. 3º O art. 6º da Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo único:

“Art. 6º .....

Parágrafo único. As embalagens dos bens e produtos a que se refere o § 1º do art. 8º conterão obrigatoriamente identificação de telefone da Agência através do qual os consumidores possam encaminhar suas dúvidas, sugestões ou reclamações.”

Art. 4º O art. 4º da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, passa a vigorar acrescido do seguinte § 4º:

“Art. 4º .....

§ 4º A operadora fará constar dos documentos de cobrança das contraprestações pecuniárias, bem como de toda correspondência destinada aos usuários de seus serviços, identificação de telefone através do qual os mesmos possam encaminhar suas dúvidas, sugestões ou reclamações à ANS.”

Art. 5º Os códigos de acesso dos telefones a que se refere esta lei constarão necessariamente das listas telefônicas obrigatórias gratuitas.

Art. 6º Esta lei entra em vigor no prazo de 120 (cento e vinte) dias a partir da data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

Ao longo dos últimos anos foram criadas na administração pública federal diversas agências reguladoras, com competência para baixar normas e exercer a fiscalização tanto dos serviços públicos explorados por empresas privadas sob regime de concessão, como dos segmentos econômicos cujas atividades estão sujeitas a normas legais e técnicas que assegurem proteção ao consumidor.

O que se constata, porém, é que grande parte dos usuários dos serviços públicos e consumidores dos bens e serviços sujeitos a regulação ignoram a possibilidade de recorrer a essas agências quando seus direitos são desrespeitados, ou têm grande dificuldade para fazê-lo, até mesmo por

desconhecimento do número do telefone a ser chamado. Permanecem, assim, sendo cidadãos sem vez e sem voz.

A notória necessidade de facilitar o acesso do usuário ou consumidor às agências reguladoras ou órgãos assemelhados para o encaminhamento de dúvidas, sugestões e reclamações motiva-me a oferecer o presente projeto de lei, para o qual solicito o apoio de meus ilustres Pares no Congresso Nacional.

No primeiro artigo do projeto, proponho alteração da lei de concessões para tornar obrigatória a inclusão do código de acesso telefônico da agência reguladora ou órgão concedente tanto na fatura como na correspondência dos concessionários dos serviços públicos. No mesmo sentido, no artigo seguinte, proponho inserção de dispositivo similar especificamente para os serviços de telecomunicações, mediante modificação da Lei nº 9.472, de 1997, uma vez que o art. 210 da mesma exclui tais serviços da regência da lei geral de concessões.

Atendendo, similarmente, às especificidades da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e da Agência Nacional de Saúde Suplementar, apresento acréscimos de mesmo sentido às respectivas normas legais em vigor.

Advogo, por fim, nos termos do art. 5º do projeto, seja considerada compulsória a inclusão, nas listas telefônicas obrigatórias gratuitas, do código de acesso aos telefones das agências reguladoras e órgãos assemelhados.

Sala das Sessões, em                    de 2002.

Deputado **Bispo Wanderval**