

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 4.184, DE 2001

Dispõe sobre a obrigatoriedade de inclusão dos números de telefone do PROCON e da Anatel nas contas de telefonia fixa e móvel.

Autor: Deputado Fernando Coruja

Relator: Deputado José Carlos Aleluia

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.184, de 2001, de autoria do nobre Deputado Fernando Coruja pretende obrigar as empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa e móvel a informarem os números de telefone do Procon, localizado em sua área de prestação de serviço, bem como da Agência Nacional de Telecomunicações.

Alega o ilustre autor da matéria que os usuários enfrentam diariamente dificuldades de contatar as concessionárias, pois, na maioria das vezes, os telefones informados nas faturas de cobrança estão desatualizados. Ao obrigá-las a informar os telefones dos órgãos citados, espera forçar o cumprimento da determinação contratual, que estabelece que as empresas devem disponibilizar serviço de atendimento adequado.

Cabe à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática posicionar-se sobre o mérito da matéria à qual não foram apresentadas emendas durante o prazo regimental.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Os contratos firmados entre as prestadoras dos serviços de telefonia fixa e móvel e o Poder Público obrigam-nas a tornar disponível serviço de atendimento ao cliente por meio de telefone, cabendo às empresas divulgar adequadamente os números de telefones a serem utilizados.

No entanto, são muitas as reclamações dos usuários de que os números informados nem sempre estão atualizados e, em muitas situações, o sistema de atendimento não consegue comportar o recebimento de grande número de ligações.

A proposta ora em análise é, portanto, meritória, pois obriga essas empresas a informarem os telefones de dois órgãos que poderão ser acionados para reclamações dos usuários, quando houver dificuldades de acesso direto aos prestadores de serviço telefônico. Para aperfeiçoá-la, optamos pela apresentação de um Substitutivo com o objetivo de alterar a redação da ementa e do caput de seu art. 1º.

Assim sendo, votamos pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.184, de 2001, na forma do Substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em _____ de _____ de 2001 .

Deputado José Carlos Aleluia
Relator