

# **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