

PROJETO DE LEI Nº , DE 2005

(Do Sr. HÉLIO ESTEVES)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando que os prestadores de serviços de telecomunicações destinados ao público em geral coloquem postos de atendimento à disposição dos usuários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “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”, determinando que os prestadores de serviços de telecomunicações de interesse coletivo coloquem postos de atendimento à disposição dos usuários.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditada do seguinte artigo:

“Art. 73-A Os prestadores de serviços de telecomunicações de interesse coletivo ficam obrigados a prestar atendimento pessoal aos usuários dos serviços devendo, sem prejuízo de outras modalidades previstas no instrumento de outorga, instalar pelo menos um posto em cada município atendido, respeitados os seguintes critérios:

I – o número mínimo de postos será acrescido na proporção de um posto para cada duzentos mil habitantes do município;

II – os postos deverão receber reclamações e dar seguimento a solicitações de serviços de instalação, desligamento, transferência, manutenção e auditoria de linhas, correções de cobrança, denúncias de fraude, irregularidade ou uso indevido do serviço, ou quaisquer outros procedimentos

associadas à prestação do serviço de telecomunicações, na forma determinada pelo órgão regulador;

III – os prestadores de serviços de telecomunicações divulgarão periodicamente indicadores de qualidade relativos ao atendimento, que será objeto de fiscalização periódica do órgão regulador.

Art 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

As empresas prestadoras de serviços de telefonia têm sido recordistas, nos últimos anos, de reclamações junto aos órgãos de proteção ao consumidor. Em que pese os esforços da Anatel, que mantém serviço de atendimento ao cidadão a aplica pesadas multas quando evidenciado algum desvio em relação aos indicadores de qualidade, essa situação de descaso com o usuário perpetua-se.

Um dos principais aspectos dessa relação conflituosa é a inexistência de serviço de atendimento pessoal ao usuário. As operadoras mantêm lojas para comercialização do serviço e venda de aparelhos terminais, mas remetem as reclamações a sistemas de resposta automática por telefone ou a “sites” na Internet.

Em um país em que grande parte da população não tem poder aquisitivo para dispor de um computador e que, por suas peculiaridades culturais, encontra dificuldades para lidar com o atendimento telefônico, tal atitude é de profundo desprezo com o cliente.

Mesmo os esforços da Anatel, infelizmente voltados apenas à telefonia fixa, a exemplo do novo Plano Geral de Metas de Qualidade, não sensibilizam as empresas, que se sujeitam a receber punições, mas resistem a cumprir as obrigações estabelecidas pelo regulador.

Para modificar tal situação, não nos resta senão mudar a legislação vigente, obrigando as empresas a implantar postos em todos os municípios atendidos, estendendo assim as obrigações previstas no PGMQ a todos os serviços de telecomunicações destinados ao público em geral.

Esperamos, assim, contribuir para o aperfeiçoamento da telefonia brasileira e pedimos aos ilustres Pares o apoio indispensável à discussão e aprovação dessa importante matéria.

Sala das Sessões, em de de 2005.

Deputado HÉLIO ESTEVES