



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.595, 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.

DESPACHO:

APENSE-SE À(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 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 e 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 30 de junho de 2005.

Deputado HÉLIO ESTEVES

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI
--

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

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.

.....

LIVRO III

DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

.....

CAPÍTULO III DAS REGRAS COMUNS

.....

Art. 73. As prestadoras de serviços de telecomunicações de interesse coletivo terão direito à utilização de postes, dutos, condutos e servidões pertencentes ou controlados por prestadora de serviços de telecomunicações ou de outros serviços de interesse público, de forma não discriminatória e a preços e condições justos e razoáveis.

Parágrafo único. Caberá ao órgão regulador do cessionário dos meios a serem utilizados definir as condições para adequado atendimento do disposto no caput.

Art. 74. A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações não isenta a prestadora do atendimento às normas de engenharia e às leis municipais, estaduais ou do Distrito Federal relativas à construção civil e à instalação de cabos e equipamentos em logradouros públicos.

.....

.....

Emenda Constitucional nº 8, de 1995

Altera o inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal

As Mesas da Câmara dos Deputados e do Senado Federal, nos termos do § 3º do art. 60 da Constituição Federal, promulgam a seguinte Emenda ao texto constitucional:

Art. 1º. O inciso XI e a alínea "a" do inciso XII do art. 21 da Constituição Federal passam a vigorar com a seguinte redação:

Art. 21. Compete à União:

XI - explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais;

XII -

a) explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão:
a) os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens; "

Art. 2º. É vedada a adoção de medida provisória para regulamentar o disposto no inciso XI do art. 21 com a redação dada por esta emenda constitucional.

Brasília, 15 de agosto de 1995

A MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS: Deputado Luís Eduardo, Presidente - Deputado Ronaldo Perim, 1º Vice-Presidente - Deputado Beto Mansur, 2º Vice-Presidente - Deputado Wilson Campos, 1º Secretário - Deputado Leopoldo Bessone, 2º Secretário - Deputado Benedito Domingos, 3º Secretário, - Deputado João Henrique, 4º Secretário.

A MESA DO SENADO FEDERAL: Senador José Sarney, Presidente - Senador Teotônio Vilela Filho, 1º Vice-Presidente - Senador Júlio Campos, 2º Vice-Presidente - Senador Odacir Soares, 1º Secretário - Senador Renan Calheiros, 2º Secretário - Senador Levy Dias, 3º Secretário - Senador Ernandes Amorim, 4º Secretário.

FIM DO DOCUMENTO
