

PROJETO DE LEI Nº , DE 2005
(Do Sr. Luiz Bittencourt)

Obriga as prestadoras do serviço telefônico fixo comutado a manterem postos de atendimento presencial.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei estabelece a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento presencial pelas prestadoras do serviço telefônico fixo comutado.

Art. 2º As prestadoras do serviço telefônico fixo comutado deverão manter postos de atendimentos presencial em todos os municípios onde disponibilizem acessos telefônicos individuais.

§ 1º Os postos de atendimento deverão ser distribuídos uniformemente pela área do município na proporção de um para cada grupo de dez mil acessos individuais em serviço.

§ 2º São admitidos o compartilhamento de postos de atendimento pelas prestadoras dos serviços locais e de longa distância.

Art.3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os contratos firmados pelas prestadoras do serviço de telefonia fixa comutada com o Poder Concedente estabelecem a obrigação de cumprimento de determinadas metas de qualidade especificadas no chamado PGMQ – Plano Geral de Metas de Qualidade. Uma dessas metas é a manutenção pelas prestadoras de postos de atendimento público em todas as localidades que possuam acessos individuais para esse serviço. Contudo, as concessionárias de telefonia fixa vêm se furtando a essa obrigação e, além de não instalarem novos postos em localidades que passaram a atender, desativaram inúmeras unidades de atendimento presencial, sob a alegação de que o atendimento telefônico é mais ágil e, portanto, mais conveniente para todos.

A desativação de postos de atendimento com serviço de balcão e a instalação dos malfadados *call centers* por essas prestadoras de serviço público, a despeito da economia que permitiram às empresas, vem prejudicando sobremaneira os usuários, mormente os mais simples, com baixos níveis de renda e escolaridade, já que o atendimento remoto exige certo grau de familiaridade com a tecnologia empregada, e não é flexível a ponto de atender a todas as demandas dos consumidores.

Embora seja do nosso conhecimento que os novos contratos a serem firmados a partir de janeiro de 2006 estarão atrelados a novas metas, que incluem de forma mais clara e objetiva a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento ao público em todos os municípios atendidos pelas prestadoras, não consideramos satisfatórios os critérios estabelecidos no novo PGMQ.

Cumpra observar, por exemplo, que a obrigatoriedade estabelecida no referido plano de instalação de uma loja para cada 200 mil acessos em serviço pode significar que municípios com cerca de 1 milhão de habitantes sejam equipados com apenas uma loja para atendimento pessoal, se consideramos que a densidade telefônica no Brasil é da ordem de 20 terminais para cada cem habitantes. O outro critério do PGMQ que estabelece a distância mínima de 30 quilômetros entre cada localidade e a loja de atendimento pessoal mais próxima impõe ao usuário custo de deslocamento que pode inviabilizar seu acesso ao referido atendimento.

Por essas razões, optamos pela apresentação de projeto de lei que estabelece critérios mais rígidos para alocação dessas lojas de atendimento em cada município. Em primeiro lugar, definimos que todos os municípios brasileiros com mais de cinquenta mil habitantes deverão ter um posto de atendimento presencial. Para evitar que essa disposição seja atendida mediante a instalação de um único posto, independentemente do tamanho do município e do número de usuários do serviço de telefonia fixa existentes, introduzimos critério que leva em consideração a densidade telefônica. Assim, estabelecemos que deverá ser instalado, no mínimo, um posto de atendimento presencial para cada grupo de dez mil acessos individuais em serviço. Definimos, por último, que, no caso de instalação de vários postos, estes deverão ser uniformemente distribuídos pelo território do município.

Para agilizar a implantação dos referidos postos, previmos a possibilidade de compartilhamento de lojas pelas prestadoras do serviço local e do serviço de longa distância e estabelecemos prazo máximo de cento e oitenta dias para o cumprimento dessas novas disposições.

Certos da relevância social da proposta, que ora submetemos a esta Casa, esperamos contar com o fundamental apoio de nossos nobres colegas para sua célere tramitação e aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2005.

Deputado Luiz Bittencourt