

PROJETO DE LEI Nº , DE 2005
(Do Sr. Edson Duarte)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviços de telecomunicações de instalar escritórios regionais de atendimento ao público em todas as cidades com mais de 150.000 habitantes.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei obriga as prestadoras de serviços de telecomunicações a manter escritórios regionais para atendimento aos consumidores em todas as cidades que tenham mais de 150.000 habitantes em sua área de abrangência.

Art. 2º O art. 74 da Lei 9.472, de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 74 A concessão, permissão ou autorização de serviço de telecomunicações obriga a prestadora:

I – ao 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;

II – a manter pelo menos um posto de atendimento presencial em cada município atendido com mais de 150.000 habitantes.”(N.R)

Art. 3º Esta lei entra em vigor no ato de sua publicação

JUSTIFICAÇÃO

As operadoras dos serviços de telefonia aparecem com frequência entre as campeãs de reclamações nos relatórios elaborados pelos órgãos e entidades de defesa dos consumidores e também pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL. Os consumidores, sobretudo os residentes em regiões afastadas, ficam a mercê dos ineficientes, burocratizados e morosos serviços de auto-atendimento ao cliente das prestadoras, normalmente via Internet ou telefone.

É necessário assinalar, porém, que essa matéria tem sido objeto de preocupação da ANATEL, a qual oferece serviço de recebimento de reclamação dos usuários, e impõe multas às operadoras que não estejam atendendo os consumidores com a qualidade necessária. Entretanto, o serviço da ANATEL também só está disponível para atendimento presencial nos grandes centros, e mesmo assim, não em todas as capitais.

Sendo assim, o descaso e a falta de respeito para com os cidadãos se perpetua, o que nos leva a concluir que a introdução de uma disposição legal que obrigue as prestadoras de serviço de telecomunicações a manter postos de atendimento a população, pelo menos nos municípios com mais de 150.000 habitantes, certamente contribuirá para que tanto a qualidade do serviço quanto o respeito e a atenção para com os usuários sejam aprimoradas.

Diante do exposto, peço apoio dos ilustres Parlamentares para a APROVAÇÃO do Projeto de Lei que ora apresentamos.

Sala das Sessões, em de de 2005.

Deputado Edson Duarte