

PROJETO DE LEI Nº _____, DE 2007.

(Do Sr. Uldurico Pinto)

Acrescenta o inciso XIII ao art. 3º da 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”.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º. O art. 3º da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º.
XIII – ao atendimento pessoal, gratuito, adequado e eficaz, disponibilizados por meio de postos de atendimento em todos os municípios que a prestadora de serviço tenha concessão. ; (NR)
.....”

Art. 2º. Em caso de descumprimento desta Lei, aplica-se o que disposto no Título VI, Capítulo I, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997;

Art. 3º. As empresas concessionárias de serviço de telecomunicações terão o prazo de 180 (cento e oitenta) dias para se adaptar ao que disposto nesta lei.

Art. 4º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Como sabido, as empresas relacionadas ao setor de telefonia não estão conseguindo corresponder às expectativas dos clientes. Ao lado das operadoras fixas e móveis, que lideraram o ranking geral de reclamações dos PROCON`s distribuídos por todo Brasil, estão as operadoras de telefones celulares, campeãs de queixas na categoria produtos.

De se destacar que, com a intervenção e intermediação do PROCON, os líderes do ranking das empresas reclamadas na área de telefonia atenderam mais de 85% das reclamações formalizadas.

A Telefonia Móvel Celular, com o ingresso de diversas operadoras no mercado, passou a ser o ramo mais competitivo do setor, em virtude das facilidades oferecidas e do custo elevado da telefonia fixa, o que gerou um aumento significativo na escala de produção de aparelhos e no oferecimento de novos serviços atrelados a menores preços, numa ampla disputa pelo interesse dos consumidores.

Na Telefonia Fixa, surgiram novas demandas de reclamações com a expansão do serviço e diversificação do público, como operações lançadas na linha dos usuários sem sua prévia solicitação. Cobrança conjunta de telefonia fixa, trata-se das chamadas de longa distância DDD e DDI, em que o consumidor escolhe a operadora a ser utilizada e as cobranças são lançadas numa mesma fatura. A cobrança compartilhada muitas vezes ocorre sem autorização do consumidor e, em muitos casos, dificulta a contestação das ligações.

Certo é que o número de reclamações se mostra elevado neste segmento porque, embora as empresas do setor invistam milhões em publicidade, ainda não se conscientizaram de que devem oferecer aos consumidores, na proporção de seus assinantes, **postos de atendimento pessoal** para as reclamações e não apenas lojas como ponto de venda, uma vez que os serviços de *call center* apresentam uma demora exagerada e de difícil acessibilidade, pelo excesso de demanda e pela má capacitação de pessoal.

O fato é que os usuários dos serviços de telecomunicações em geral têm, dentre outros, o direito à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços, o que não ocorre desde a privatização destes serviços.

Por todo exposto, pedimos o apoio dos nobres pares para a aprovação do Projeto de Lei que ora se propõe.

Sala das sessões, em de março de 2007.

Deputado ULDURICO PINTO - PMN/BA