

PROJETO DE LEI Nº DE 2007
(Do Sr. Ayrton Xerez)

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas concessionárias de serviços públicos em instalar e manter centros de atendimento pessoal ao cliente e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º As empresas concessionárias de serviços públicos deverão instalar e manter centros de atendimento pessoal ao cliente nas localidades onde prestem o serviço.

§ 1º Para efeitos desta lei, entende-se por serviços públicos os definidos no artigo 21, inciso XI, da Constituição da República Federativa do Brasil.

§ 2º O atendimento de que trata a presente lei deverá ser efetuado pessoalmente por funcionário, ou agente autorizado pela empresa prestadora do serviço público, na presença do cliente.

Art. 2º Os centros deverão contar com número de funcionários adequado ao bom atendimento dos clientes.

§ 1º O serviço de atendimento deverá obedecer ao disposto na lei 8.078/90, sendo que sua atuação atenderá às determinações da mesma.

Art. 3º Caberá à concessionária de serviço público definir o local de instalação do centro de atendimento.

§ 1º O centro de atendimento deverá localizar-se sempre em local de fácil acesso ao cliente, inclusive do portador de necessidades especiais.

§ 2º A concessionária fará constar, na fatura para pagamento do serviço, o endereço do centro de atendimento mais próximo do endereço do cliente, sempre de forma clara e destacada.

Art. 4º O centro de atendimento não substituirá as centrais de atendimento virtual (endereço na rede mundial de computadores) nem o atendimento por contato telefônico (central telefônica) mantidos atualmente, sendo facultada ao cliente a escolha do meio de contato com a empresa prestadora do serviço público.

Art. 5º A quantidade de centros de atendimento a serem instalados em cada localidade atendida obedecerá a critério de proporcionalidade, especialmente:

- I – localidades até 100 mil habitantes - 2 centros de atendimento;
- II – localidades de 100 mil a 200 mil habitantes - 3 centros de atendimento;
- III – localidades de 200 mil a 500 mil habitantes – 5 centros de atendimento;
- IV – localidades acima de 500 mil habitantes – 6 centros de atendimento, acrescentando-se 1 (um) centro de atendimento para cada 100 mil habitantes excedentes.

Parágrafo único – Caso a localidade conte com menos de 50 mil habitantes, é facultado à empresa concessionária de serviço público a instalação de centro de atendimento regional.

Art. 6º Ressalvado o disposto em legislação específica, o centro de atendimento terá, no máximo, 24 horas para apresentar resposta ao pleito ou questionamento formulado pelo cliente.

§ 1º A resposta a ser oferecida deverá ser escrita, constando obrigatoriamente da mesma a natureza do pleito ou reclamação, a data e horário em que foi apresentado e o nome do atendente que o recebeu.

§ 2º No caso de a resolução do pleito ou reclamação demandar prazo superior ao estipulado no *caput* deste artigo, a resposta deverá indicar essa situação de forma clara, indicando um prazo para a solução do problema.

Art. 7º A instalação dos centros de atendimento objeto da presente lei deverá ocorrer no prazo de 90 dias de sua publicação, podendo ser prorrogado por igual período, mediante exposição de motivos da empresa prestadora de serviço público, a qual deverá ser encaminhada à Agência Reguladora.

Art. 8º Caberá ao Poder Público, por intermédio dos órgãos de defesa do consumidor, fiscalizar o cumprimento do disposto na presente lei.

Art. 9º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Objeto de controvérsias e acaloradas discussões, a privatização dos serviços públicos, em especial os de telecomunicações, terminou por mostrar-se efetiva e portadora de inegáveis avanços e benefícios ao cidadão. De fato, nossa Carta Magna explicita, em seu artigo 21, inciso XI, que compete a União “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”, abrindo a possibilidade de participação de empresas privadas no fornecimento de tão importante serviço.

Entretanto, o cidadão usuário – e, portanto, cliente – daquele serviço, disponibilizado pela empresa concessionária, viu sua capacidade de intervenção diminuída ao longo do tempo, especialmente pela criação de mecanismos impessoais de atendimento caracterizados pelas centrais de atendimento telefônico (call center) e pelas páginas na rede mundial de computadores (internet).

Não são poucas as reclamações de clientes insatisfeitos com as condições oferecidas por esses canais de comunicação, com especial ênfase ao fato de que as mesmas sequer são localizadas no Estado ou cidade na qual reside o cliente.

Some-se a isso a impessoalidade e distância que tal tipo de atendimento impõe, gerando situações que beiram o ridículo. São fartos os relatos de cidadãos, a quem, ressalte-se, deveria estar sendo prestado um serviço público que está estipulado na nossa Carta Magna, que falam na mesma ligação com três ou quatro Estados da Federação, onde estão localizados os “call center”, para resolver problemas comerciais com a concessionária, sem ao menos o mesmo estar localizada em sua região.

Aquele que já necessitou de um atendimento, seja ele relacionado a questões financeiras, operacionais ou, até, de mera informação sobre o serviço, sabe das dificuldades e verdadeiros desafios que são enfrentados. Não causa espécie, portanto, que venham a ser exatamente essas empresas prestadoras de serviço público as que mais constam das reclamações enviadas aos órgãos de defesa do consumidor em nosso País.

Horas são perdidas até que uma solução relativa seja apresentada, quase sempre em dissonância com o pleito do cliente.

Some-se a isso o fato de que, por serem conversas telefônicas por excelência, o que é tratado na ocasião remanesce sem registro – salvo por ressalva da operadora / concessionária a qual, vez em quando, informa que “a ligação pode estar sendo gravada”, num tom que beira a ameaça mais do que o alento. Assim sendo, o consumidor termina turgado em sua capacidade postulatória, posto que desprovido de documentação robusta capaz de embasar quaisquer reclamações aos órgãos competentes e, até mesmo ao Judiciário.

Consagrada em nosso ordenamento jurídico, a defesa do consumidor vê-se, desse modo, mutilada e impedida de atuar. Mera espectadora de um quadro que, cada vez mais, incentiva o distanciamento e impessoalidade, impingindo ao cliente a impressão de que ele serve apenas aos lucros daquela empresa.

Ainda que deficiente em abrangência e capacidade técnica, o *status quo ante*, quando o Estado ainda detinha o mercado de telecomunicações, garantia o mínimo de atendimento ao cidadão, por intermédio de centros de atendimento espalhados pelas cidades.

É isso que o presente projeto de lei busca resgatar. A tranquilidade do usuário de um serviço público que, insatisfeito, pode levar seu questionamento diretamente a um local, próximo de sua residência, onde poderá sentir-se plenamente atendido.

Também é digno de nota o fato de que, ao restringir seus atendimentos ao meio virtual, as concessionárias de serviço público deixam de gerar novos postos de trabalho.

Por tudo isso é que solicitamos o apoio dos nobres pares, no sentido de ver aprovada a presente lei, certos de que a mesma vem ao encontro de nossa função precípua, qual seja, a garantia de que o cidadão – objeto fim da prestação do Estado – possa estar sendo atendido.

Sala das Sessões, em 28 de março de 2007.

Deputado AYRTON XEREZ