



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**

## **PROJETO DE LEI N.º 1.798, DE 2007**

**(Do Sr. Paulo Pimenta)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de escritórios regionais das concessionárias de serviços públicos.

**DESPACHO:**

APENSE-SE 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 É obrigatória a implantação de estabelecimento, agência ou escritório, para atendimento pessoal e direto dos consumidores de serviços públicos concedidos e de atividades privadas que atendam a número significativo de consumidores regulares, com base em contratos de adesão, nos municípios com mais de 100.000 (cem mil) habitantes e nas regiões de abrangência ou cobertura das respectivas empresas.

Parágrafo único. O disposto no *caput* aplica-se às sociedades empresárias que prestam serviços de telefonia, energia elétrica, abastecimento de água, gás, cartões de crédito, TV a cabo, internet, e as que vierem a ser previstas em regulamento.

Art. 2º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

### **JUSTIFICAÇÃO**

A falta de escritórios para atendimento pessoal do consumidor é um dos grandes descasos perpetrados pelas empresas em geral, inclusive as concessionárias de serviços públicos.

O argumento de que todo consumidor tem hoje acesso à internet e que outros meios são disponibilizados, como telefone 0800, fax, correio eletrônico e os correios tradicionais, não é suficiente, pois, como é sabido, muitas pessoas não têm acesso a esses meios de comunicação ou não sabem como utilizá-los adequadamente. Ademais, diversos problemas detectados na prestação dos serviços em referência não são passíveis de padronização, como pretendem as empresas, deixando o consumidor literalmente “pendurado” na linha telefônica, a

digitar infindáveis códigos de opção, gastando minutos de ligação para, na maioria das vezes, desistir pela demora ou chegar a um menu de alternativas que não contempla o problema específico que precisa ser tratado.

Além disso, é comum a ausência de resposta à demanda do consumidor (omissão inadmissível, por vezes acintosa e até dolosa). Os números de protocolo não são identificados quando ele telefona para cobrar as providências; quando “batem”, não consta o histórico da reclamação... e assim segue o consumidor brasileiro, penando para saber se tem direito, ao menos, à atenção de algum empregado interessado em solucionar a pendência.

Por isso, é imprescindível que as companhias sejam obrigadas a ter um mínimo de estrutura física para atendimento “in loco”, físico, pessoal, ao consumidor que desejar dirigir-se à agência, escritório ou estabelecimento.

Criando escritórios regionais, aproximando o consumidor do produto das empresas, além da geração de empregos, as prestadoras serão forçadas à prestação de um atendimento de qualidade, o que resultará em melhoria da prestação de serviços e também do grau de satisfação do consumidor.

Sala das Sessões, em 21 de agosto de 2007.

Deputado PAULO PIMENTA

|                         |
|-------------------------|
| <b>FIM DO DOCUMENTO</b> |
|-------------------------|