



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.284, DE 2007

(Dos Srs.Dr. Talmir e Luiz Bassuma)

Dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos.

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL 5853/2005.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a obrigatoriedade de fornecimento de número de protocolo nos atendimentos telefônicos destinados ao recebimento de solicitações dos usuários.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte artigo 61-A.

“Art.61-A Os serviços de atendimento telefônico oferecidos por entidades públicas ou privadas destinados ao recebimento de solicitações dos usuários ficam obrigados a fornecer número de protocolo que permita consulta posterior.

Parágrafo único. O protocolo disporá de características técnicas que permitam sua utilização como prova material do contato realizado.”

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

JUSTIFICAÇÃO

A ampliação da disponibilidade dos serviços de telecomunicações no País e a conseqüente redução nos preços levaram a um processo de substituição dos aparatos de atendimento presencial dos órgãos públicos e das empresas pelo atendimento remoto operado por meio de sistemas telefônicos do tipo “0800” ou “0300”. Essa dinâmica, que permite reduções significativas de custos para as empresas, porém, ainda carece de aperfeiçoamentos, haja vista a quantidade de reclamações de usuários.

Os mecanismos de controle oferecidos aos consumidores são certamente um aspecto que merece revisão, tendo em vista que a falta de documentos que permitam comprovar as solicitações de atendimento – pois os contatos são feitos de forma remota – impede que os usuários possam acompanhar o fluxo de atendimento de sua demanda.

Assim, estamos apresentando este Projeto de Lei, que tem o objetivo de incluir um artigo na Lei nº 9.472, de 1997 – Lei Geral de Telecomunicações – para obrigar os fornecedores de serviços de tele-atendimento a fornecer número de protocolo de atendimento que possibilite o controle posterior do andamento de suas demandas.

Diante do exposto, peço o apoio aos nobres parlamentares desta Casa para a sua aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em 25 de outubro de 2007.

Deputado DR. TALMIR
PV-SP

Deputado LUIZ BASSUMA
PT-BA

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997

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.

.....

LIVRO III
DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DAS DEFINIÇÕES

.....

Art. 61. Serviço de valor adicionado é a atividade que acrescenta, a um serviço de telecomunicações que lhe dá suporte e com o qual não se confunde, novas utilidades relacionadas ao acesso, armazenamento, apresentação, movimentação ou recuperação de informações.

§ 1º Serviço de valor adicionado não constitui serviço de telecomunicações, classificando-se seu provedor como usuário do serviço de telecomunicações que lhe dá suporte, com os direitos e deveres inerentes a essa condição.

§ 2º É assegurado aos interessados o uso das redes de serviços de telecomunicações para prestação de serviços de valor adicionado, cabendo à Agência, para assegurar esse direito, regular os condicionamentos, assim como o relacionamento entre aqueles e as prestadoras de serviço de telecomunicações.

CAPÍTULO II
DA CLASSIFICAÇÃO

Art. 62. Quanto à abrangência dos interesses a que atendem, os serviços de telecomunicações classificam-se em serviços de interesse coletivo e serviços de interesse restrito.

Parágrafo único. Os serviços de interesse restrito estarão sujeitos aos condicionamentos necessários para que sua exploração não prejudique o interesse coletivo.

.....
.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
