

# **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

## **PROJETO DE LEI Nº 4.710, DE 2001 (Apensos Projetos de Lei nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade das prestadoras de serviço telefônico fixo comutado manterem posto de atendimento nas localidades por elas atendidas.

**Autor:** Deputado PEDRO HENRY

**Relator:** Deputado JORGE TADEU MUDALEN

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 4.710, de 2001, de autoria do nobre Deputado Pedro Henry, pretende obrigar as concessionárias do serviço telefônico fixo a instalarem e manterem postos de atendimento em todas as localidades dentro de sua área de abrangência. Com este objetivo, acrescenta inciso ao artigo 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1987.

À proposição, foi apensado o Projeto de Lei nº 5.282, de 2001, do ilustre Deputado Jorge Pinheiro, com teor similar, que acrescenta o parágrafo único ao artigo 3º da mesma lei, estabelecendo que tais postos de atendimento deveriam funcionar apenas nas cidades com mais de cinquenta mil habitantes, e também o Projeto de Lei nº 7.217, de 2002, do insigne deputado Crescêncio Pereira Junior, que determina a obrigatoriedade de manutenção de postos de atendimento em cada município, à proporção de um para cada grupo de vinte e cinco mil habitantes.

Os autores dos projetos de lei supramencionados entendem que a desativação de postos de atendimento com serviço de balcão por essas prestadoras de serviço público, a despeito da economia que permitiu às empresas, não interessa aos usuários, mormente aos mais simples, com baixos níveis de renda e de escolaridade, já que o atendimento remoto exige certo grau de familiaridade dos usuários com a tecnologia empregada, e não é flexível a ponto de atender a todas as demandas dos consumidores.

As concessionárias, em vias de serem atingidas pelos projetos em análise, argumentam que o serviço de atendimento automático, seja por telefone, seja pela Internet, ou por mecanismo outro, tende a ser mais conveniente para o usuário, dadas as suas facilidades. Essa posição foi defendida pelo eminente Deputado Arolde de Oliveira, que foi designado relator dos dois primeiros projetos de lei citados, antes de ser apensado o de número 7.217, de 2002, e antes de todos serem conjuntamente arquivados no final da legislatura 1999-2003, em conformidade com o artigo 105 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

Desarquivados por ato da Mesa Diretora da Câmara dos Deputados, em 3 de abril de 2003, os projetos foram novamente encaminhados à análise da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática. Durante a legislatura passada, foram designados três relatores consecutivos para a matéria. Dois deles – Deputados Almir Moura e Badu Picanço - apresentaram parecer pela aprovação da matéria na forma de substitutivo, porém nenhum dos dois pareceres chegou a ser examinado pela CCTCI antes do novo arquivamento das proposições ao final da legislatura.

Mais uma vez desarquivados, os projetos de lei foram encaminhados a esta Comissão, à qual cabe posicionar-se sobre seu mérito, Cumpre ressaltar que não foram apresentadas emendas a nenhum dos projetos de lei em análise durante o prazo regimental.

É o relatório.

## II - VOTO DO RELATOR

O Plano de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 30, de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações, determina, em seu art. 32, que todas as localidades que possuam acessos individuais para esse serviço devem ser dotadas de atendimento público pelas prestadoras. Da redação do artigo subsequente subentende-se que os usuários têm direito a atendimento presencial, senão vejamos: *“O usuário, ao comparecer a qualquer setor de atendimento público da prestadora do serviço, deverá ser atendido em até 10 minutos, em 95% dos casos”*. Tal disposição, obviamente, não se aplica ao atendimento remoto. Da análise conjunta dos dois dispositivos, artigos 32 e 33, conclui-se que o atendimento público presencial e de qualidade é direito dos usuários do Serviço Telefônico Fixo Comutado.

A falta de parâmetros no texto da norma permitiu às concessionárias de telefonia fixa furtarem-se a sua obrigação de manter atendimento público presencial a seus respectivos usuários.

Sem dúvida, o atendimento eletrônico é benéfico, porque abriu novas possibilidades de relacionamento entre as concessionárias e seus usuários. Contudo, compete ao próprio usuário eleger qual a forma de atendimento, presencial ou remoto, que lhe convém. Não é lícito às operadoras ordenar o fechamento de unidades de atendimento ao público, tendo em vista apenas a redução de seus custos, uma vez que o interesse maior em questão é o de ordem pública. Há claras evidências de que os usuários não estão satisfeitos. Dados do Instituto Brasileiro de Estudos e Defesa das Relações de Consumo (IBEDEC) revelam que as operadoras de telefonia fixa são as campeãs nacionais de reclamações.

Para tentar equacionar esse problema, o novo PGMQ - Plano Geral de Metas de Qualidade, que foi adotado em janeiro de 2006, quando foram assinados os novos contratos do STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado, em seu art. 32, exige que todos os municípios e o Distrito Federal sejam dotados de atendimento pessoal. Também obriga que as lojas para atendimento pessoal sejam distribuídas uniformemente pela área geográfica do

município, na proporção de uma para cada grupo de 200 mil acessos. Referido dispositivo introduz ainda outro critério, segundo o qual nenhuma localidade atendida com acessos individuais em serviço, isto é, telefones efetivamente ligados, pode estar a mais de 30 quilômetros de distância de loja para atendimento pessoal.

Ao tomar conhecimento do referido Plano, este relator questionou-se sobre a necessidade de regular a matéria em lei, uma vez que o PGMQ já teria avançado em relação ao plano anterior, no sentido em que estipula de forma mais clara as obrigações das prestadoras do STFC com relação à manutenção dos postos de atendimento. Contudo, optamos pelo exame do texto do PGMQ 2006, com o intuito de analisar se suas disposições já atenderiam aos anseios da população, que busca um melhor atendimento por parte das prestadoras do STFC.

Dessa análise, concluímos que a obrigatoriedade estabelecida pelo PGMQ-2006 de instalação de uma loja para cada 200 mil acessos em serviço ainda não é adequada. Se consideramos que a densidade telefônica no Brasil é da ordem de 20 terminais fixos para cada cem habitantes, um município com cerca de 1 milhão de habitantes seria equipado com apenas uma loja para atendimento pessoal. O outro critério que estabelece a distância máxima de 30 quilômetros entre cada localidade e a loja de atendimento pessoal mais próxima, a nosso ver, impõe ao usuário custo de deslocamento que pode inviabilizar seu acesso ao referido atendimento.

Procedemos a análise semelhante com relação aos substitutivos oferecidos a esta Comissão pelos então Deputados Almir Moura e Badu Picanço. O Substitutivo do Deputado Almir Moura adotou, a nosso ver, critério inadequado de cálculo do número mínimo de postos de atendimento, uma vez que foi baseado no número de habitantes da localidade e não no número de acessos individuais. Ademais, o conceito de região administrativa ou unidade descentralizada da administração municipal ou distrital contida em sua proposta pode não ser aplicável em todos os municípios brasileiros. Por outro lado, cumpre ressaltar que o substitutivo avança na especificação de que o atendimento pessoal deva ser prestado por “posto de atendimento público, com serviço de balcão”, pois deixa claro o tipo de atendimento que as prestadoras devem oferecer. Por fim, a previsão de que os postos possam ser próprios ou credenciados configura

relevante mecanismo para acelerar sua instalação e entrada em operação.

Quanto ao Substitutivo do Deputado Badu Picanço, verificamos que ele aproveitou as idéias do Deputado Almir Moura que também consideramos mais pertinentes, ao mesmo tempo em que promoveu várias modificações que aperfeiçoaram o mérito da proposta em vários pontos e que também avançaram com relação ao PGMU. Em primeiro lugar, o substitutivo do Deputado Badu Picanço adotou como parâmetro de cálculo do número de postos de atendimento o número de acessos individuais em serviço, a exemplo do que é feito no PGMU, embora tenha definido critério que obriga a instalação de um maior número de postos por localidade. Ademais, a distância mínima de uma localidade a um posto de serviço também foi reduzida para cinco quilômetros no lugar da distância de trinta quilômetros prevista no PGMU. Outra inovação introduzida na citada proposição é a possibilidade de compartilhamento dos postos de serviço por prestadoras de serviço local e de longa distância.

Tendo em vista essas considerações, optamos pela apresentação de um Substitutivo nos mesmos moldes do que foi apresentado pelo então Deputado Badu Picanço.

Votamos, portanto, pela aprovação dos Projetos de Lei nº 4.710, de 2001, nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002, na forma do Substitutivo que ora apresentamos.

Sala da Comissão, em 09 de abril de 2008

Deputado JORGE TADEU MUDALEN

Relator

**COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E  
INFORMÁTICA**

**SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 4.710, DE 2001  
(Aposos Projetos de Lei nº 5.282, de 2001, e nº 7.217, de 2002)**

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as prestadoras de serviço telefônico fixo comutado manterem posto de atendimento nas localidades em que operam.

**Autor:** Deputado PEDRO HENRY

**Relator:** Deputado JORGE TADEU MUDALEN

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar dispositivo, obrigando as prestadoras de serviço telefônico fixo comutado em regime público a manterem posto de atendimento ao público nas localidades por elas atendidas.

Art. 2º O art. 96 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 96.....

.....

VII – manter pelo menos 1 (um) posto de atendimento ao público, próprio ou credenciado, com serviço de balcão, em todos os municípios nos quais disponibilize acesso individual.

§ 1º Os postos de atendimento deverão ser distribuídos uniformemente pela área do município, na proporção de um para cada grupo de vinte mil acessos individuais em serviço, sendo que deverá ser obedecida distância máxima de cinco quilômetros entre cada localidade e o posto de atendimento mais próximo.

§ 2º É admitido o compartilhamento de postos de atendimento pelas prestadoras dos serviços locais e de longa distância.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após a sua publicação.

Sala da Comissão, 09 de abril de 2008.

Deputado JORGE TADEU MUDALEN  
Relator