



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.710, DE 2001

(Do Sr. Pedro Henry)

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

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA,
DEFESA DO CONSUMIDOR; E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54).

APRECIÇÃO:

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

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei altera a Lei nº 9472, de 16 de julho de 1997, para acrescentar dispositivo, obrigando as prestadoras de serviço telefônico fixo comutado a manterem posto de atendimento ao público nas localidades por elas atendidas.

Art. 2º Acrescente-se inciso ao caput do art. 96 da Lei nº 9472, de 16 de julho de 1997, com a seguinte redação:

“VII – manter postos de atendimento ao público, com serviço de balcão, em todas as localidades por ela atendidas.”

Art. 3º O Poder Executivo regulamentará o disposto nesta Lei no prazo de 90 (noventa) dias, especificando o número mínimo de postos a serem mantidos de acordo com o número de clientes da prestadora em cada localidade.

Art. 4º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A desativação de postos de atendimento, com serviço de balcão, pelas prestadoras de serviço telefônico fixo comutado em diversas localidades vem trazendo inúmeros transtornos aos seus clientes. A substituição do atendimento face a face pelo automatizado, realizado por meio de serviço 0800, não tem sido suficiente para minorar esses problemas.

Para os usuários do serviço telefônico fixo comutado, muitas vezes pessoas de baixa renda, é mais simples falar pessoalmente com um atendente da empresa do que se submeter ao contato com telefonista de um *call-center* que, na maioria das vezes, está localizado em outro Estado a muitos quilômetros de distância.

A Agência Nacional de Telecomunicações regulamentou a matéria por meio do art. 32 da Resolução nº 30, de 30 de junho de 1998. No entanto, a redação do referido dispositivo não esclarece, a nosso ver, o tipo de atendimento que deve ser prestado aos usuários.

Assim sendo, a proposta que ora apresentamos pretende obrigar as concessionárias do serviço telefônico comutado que operam em regime público a manterem postos de atendimento, com serviço de balcão, em todas as localidades por elas atendidas. Para isso, acrescentamos inciso ao art. 96 que já estabelece uma série de obrigações para as prestadoras desse serviço.

Esperamos que a aprovação dessa nossa proposição contribua para melhorar o nível do atendimento prestado aos clientes dos serviços de telefonia fixa que, até o momento, ainda deixa muito a desejar.

Sala das Sessões, em 17 de maio de 2001 .

Deputado Pedro Henry