



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 5.881, DE 2009

(Do Sr. Filipe Pereira)

Altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2522/2007.

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 acrescenta dispositivos à Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que 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, para tornar obrigatório a abertura de postos de atendimento pessoal pelas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 212-A:

“Art. 212-A. As prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel e de acesso à internet ficam obrigadas a oferecer aos seus usuários postos de atendimento pessoal, instalados em microrregiões de até cem mil habitantes, com prazo máximo para atendimento de 30 (trinta) minutos, sendo vedado serviço que só possa ser prestado ou esclarecido por via telefônica.”

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Os serviços de telecomunicações continuam liderando o maior número de reclamações feitas pelos consumidores no setor de serviços essenciais. Sendo que a falta de ponto de atendimento físico para o recebimento de queixas, reclamações e pedidos de rescisão dos usuários é a maior reclamação do consumidor.

Atualmente, somente é oferecido o sistema de teleatendimento (*call center*), forma única de comunicação entre o consumidor e a empresa prestadora quando se trata desses assuntos. Os pontos de venda de serviços e produtos das

operadoras de telefonia móvel não recebem ou não dispõem de unidade para o atendimento a queixas e reclamações apresentadas pessoalmente pelos consumidores.

Os órgãos de defesa do consumidor argumentam que o serviço de *call center* (atendimento telefônico) é inadequado e insuficiente para atender a essa demanda, e pretendem que as prestadoras de serviços de telefonia móvel sejam obrigadas a disponibilizar outras e específicas formas de atendimento aos consumidores, notadamente postos de atendimento pessoal. As operadoras alegam que não há previsão legal desse tipo de obrigação e que exploram o serviço de telefonia móvel sob o regime jurídico de direito privado, não podendo sofrer ingerência na esfera de assuntos administrativos internos.

Assim, o presente projeto objetiva tratar o problema com mais justiça e, ao mesmo tempo, possibilitar que os usuários dos serviços de telefonia e internet sejam tratados com mais respeito e dignidade.

Diante da importância da matéria, estamos apresentando este projeto, solicitando o valioso apoio de nossos pares desta Casa para a rápida transformação da proposição que ora apresentamos em Lei.

Sala das Sessões, em 19 de agosto de 2009.

Deputado **FILIPPE PEREIRA**

PSC-RJ

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

.....

LIVRO IV
DA REESTRUTURAÇÃO E DA DESESTATIZAÇÃO DAS EMPRESAS FEDERAIS DE
TELECOMUNICAÇÕES

.....

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

.....

Art. 212. O serviço de TV a Cabo, inclusive quanto aos atos, condições e procedimentos de outorga, continuará regido pela Lei nº 8.977, de 6 de janeiro de 1995, ficando transferidas à Agência as competências atribuídas pela referida Lei ao Poder Executivo.

Art. 213. Será livre a qualquer interessado a divulgação, por qualquer meio, de listas de assinantes do serviço telefônico fixo comutado destinado ao uso do público em geral.

§ 1º Observado o disposto nos incisos VI e IX do art. 3º desta Lei, as prestadoras do serviço serão obrigadas a fornecer, em prazos e a preços razoáveis e de forma não discriminatória, a relação de seus assinantes a quem queira divulgá-la.

§ 2º É obrigatório e gratuito o fornecimento, pela prestadora, de listas telefônicas aos assinantes dos serviços, diretamente ou por meio de terceiros, nos termos em que dispuser a Agência.

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO
