

**PROJETO DE LEI Nº     , DE 2002**  
**(Do Sr. CRESCÊNCIO PEREIRA JUNIOR)**

Acrescenta dispositivo à Lei Geral de Telecomunicações, determinando que as empresas prestadoras de serviço de telefonia em regime público mantenham lojas para atendimento aos usuários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica 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”, determinando que as empresas prestadoras de serviço de telefonia em regime público mantenham lojas para atendimento aos usuários.

Art. 2º O art. 93 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte parágrafo:

“Art. 93 .....

§ 1º Na prestação em regime público de serviços de interesse coletivo, a outorgatária deverá manter, em cada município atendido, um mínimo de uma loja de atendimento aos usuários para cada vinte e cinco mil habitantes.

.....”

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

## JUSTIFICAÇÃO

As empresas concessionárias de serviços de telefonia fixa vêm eliminando gradualmente as lojas para atendimento de balcão aos usuários, optando, em vez disso, por serviços de atendimento telefônico ou via internet.

No entanto, essas modalidades, embora resultem em redução de custos para as empresas, são de difícil utilização pelos assinantes de menor escolaridade. Trata-se, portanto, de uma forma de elitização dos serviços de telefonia, alijando o usuário de baixa renda, que não dispõe de atendimento compatível com sua tradição cultural e sua escolaridade. Para essa camada da população, paga-se caro por um serviço insatisfatório.

Agregue-se que os serviços on-line ou por menus não cobrem todas as possíveis demandas dos usuários. O atendimento pessoal, por ser mais flexível, permite uma identificação mais precisa de problemas e um melhor controle social dos usuários sobre a operadora.

Estamos cientes de que, a rigor, os contratos de concessão seriam os instrumentos ideais para prever a obrigação de que trata este projeto. No entanto, em vista da falta de iniciativa do órgão regulador em exigir das concessionárias um nível de atendimento adequado, optamos por incluir a exigência na própria Lei Geral de Telecomunicações, deixando clara a intenção do legislador quanto à defesa do consumidor e a preservação da qualidade dos serviços de telefonia.

Pedimos, pois, aos ilustres Pares o apoio a esta iniciativa, que a nosso ver irá melhorar a qualidade dos serviços de telefonia.

Sala das Sessões, em                      de                      de 2002.

Deputado CRESCÊNCIO PEREIRA JUNIOR