

PARECER Nº , DE 2007

Da COMISSÃO DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA, em decisão terminativa, sobre o Projeto de Lei do Senado nº 502, de 2007, que *acrescenta inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para garantir atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações.*

RELATOR: Senador SÉRGIO ZAMBIASI

I – RELATÓRIO

Vem a esta Comissão, para decisão terminativa, o Projeto de Lei do Senado (PLS) nº 502, de 2007, que altera a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, para tornar obrigatório o atendimento presencial aos usuários de serviços de telecomunicações.

De autoria do Senador CÉSAR BORGES, o projeto busca aprimorar o relacionamento entre usuários e prestadores de serviços, que, segundo afirma, não acompanhou o progresso técnico experimentado no setor de telecomunicações nos últimos anos. De forma especial, menciona o autor a situação das concessionárias de telefonia fixa que, mesmo diante da imposição de pesadas multas, não implantaram os postos de atendimento exigidos pela regulamentação.

A alteração legislativa ora proposta se dá mediante acréscimo de inciso ao art. 3º da Lei nº 9.472, de 1997, que menciona os direitos dos usuários de serviços de telecomunicações.

Por derradeiro, cumpre observar que não foram apresentadas emendas à proposição.

II – ANÁLISE

De modo preliminar, constata-se que a matéria tratada no projeto em tela situa-se nos limites da competência legislativa da União e das atribuições do Congresso Nacional, conforme dispõem, respectivamente, os arts. 22, incisos I e IV, e 48, *caput* e inciso XII da Constituição Federal. Da mesma forma, não invade a iniciativa reservada ao Presidente da República. Não há, portanto, vício de constitucionalidade formal a inquinar a proposição.

Observa-se também que o projeto foi redigido de acordo com as boas normas de técnica legislativa estabelecidas pela Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998.

No que tange ao mérito da proposta, deve-se reconhecer sua conveniência e oportunidade. De fato, proliferam os abusos cometidos pelas operadoras de serviços de telecomunicações por meio de suas centrais de atendimento telefônico. Na maioria dos casos, os usuários são remetidos a diversos atendentes, sempre precedidos de longos períodos de espera, que, ao final do procedimento, indeferem ou sequer se pronunciam definitivamente sobre o pleito do consumidor.

Não deixa de surpreender também o fato de que, mesmo diante de exigência regulamentar, muitas operadoras ainda não tenham implantado seus postos de atendimento presencial. A promulgação de lei sobre o assunto, nesse sentido, poderá dar maior segurança jurídica à Agência Nacional de Telecomunicações na aplicação de penalidades a essas empresas.

Em face dessas considerações, que apontam para a constitucionalidade, boa técnica legislativa e conveniência da proposição, entendemos que este colegiado deve manifestar-se por sua aprovação.

III – VOTO

Diante do exposto, o voto é pela **aprovação** do Projeto de Lei do Senado nº 502, de 2007.

Sala da Comissão,

, Presidente

, Relator