



SENADO FEDERAL

PROJETO DE LEI DO SENADO

Nº 502, DE 2007

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.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei 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.

Art. 2º O art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar acrescido do seguinte inciso XIII:

“Art. 3º

.....

XIII – a atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços ofertados pela prestadora. (NR)”

Art. 3º As prestadoras de serviços de telecomunicações deverão se adaptar ao disposto nesta Lei no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A evolução tecnológica dos serviços de telecomunicações oferecidos em nosso País é notória. No entanto, o progresso técnico não se fez acompanhar por correspondente melhoria nas relações entre prestadores e usuários desses serviços. As centrais de atendimento telefônico não raro deixam de fornecer encaminhamento adequado às solicitações dos consumidores, problema que poderia ser atenuado mediante a instalação de postos de atendimento público presencial.

Grande parte das prestadoras de serviços de telecomunicações não oferece atendimento presencial a seus usuários. Para receber solicitações e reclamações, lançam mão de centrais de atendimento telefônico. Nestas, é comum o longo tempo de espera, o que se agrava nos casos em que a ligação não é gratuita. Além disso, muitas vezes, não se dá tratamento adequado às solicitações dos consumidores. Em algumas centrais, não há nem mesmo uma pessoa para falar com o usuário; o atendimento é todo feito mediante sistema automático.

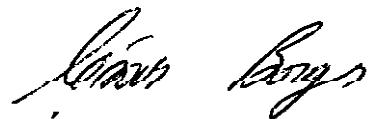
Nesse contexto, releva ressaltar o exemplo das concessionárias de telefonia fixa. Não obstante clara disposição regulamentar, além de várias decisões da Agência Nacional de Telecomunicações e de multas que já somam mais de R\$ 20 milhões, o funcionamento dos postos de atendimento público ainda não foi retomado a contento.

Por esses motivos, entendemos necessária alteração pontual da Lei nº 9.427, de 16 de julho de 1997, para acrescentar, ao rol de direitos dos usuários de serviços de telecomunicações, o atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer solicitação em relação aos serviços oferecidos pela prestadora. Dessa forma, restará explícita a obrigação das operadoras de telefonia e demais serviços de telecomunicações a manterem postos de atendimento ao público.

Ressalte-se, por fim, a concessão de prazo considerável (cento e oitenta dias) para que as empresas promovam as alterações necessárias em seus serviços de atendimento.

Diante do exposto, esperamos contar com o apoio de nossos ilustres pares para a aprovação e possível aperfeiçoamento desta proposição.

Sala das Sessões, 28 de agosto de 2007.



CÉSAR BORGES

LEGISLAÇÃO CITADA

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.

.....
Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

- I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
 - II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
 - III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
 - IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
 - V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucional e legalmente previstas;
 - VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
 - VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
 - VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
 - IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
 - X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
 - XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
 - XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.
-

(As Comissões de Ciência, Tecnologia, Inovação, Comunicação e Informática, em decisão terminativa)

Publicado no Diário do Senado Federal, de 29/8/2007.