



# SENADO FEDERAL

## PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 355, DE 2004

**Dá nova redação ao inciso X do art. 3º da Lei nº 9.472 de 16 de julho de 1997, para assegurar ao usuário de serviço de telecomunicações o direito de proceder a reclamações e solicitações por meio de correspondência escrita, correspondência eletrônica, atendimento telefônico ou atendimento pessoal em postos públicos disponibilizado pela prestadora.**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O inciso X do art. 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º. ....

.....

X – de resposta às suas reclamações e solicitações pela prestadora do serviço, as quais poderão ser ofertadas, à livre escolha do usuário, por meio de correspondência escrita, correspondência eletrônica, atendimento telefônico ou atendimento pessoal em postos públicos disponibilizados pela prestadora. (NR)”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### Justificação

Em sua redação atual, o inciso X do art. 3º da Lei nº 9.472, de 1997, ao não facultar ao usuário o atendimento em diversas modalidades, acaba por sujeitá-lo aos abusos praticados pelas prestadoras de telecomunicações.

Como exemplo de abuso cite-se a adoção compulsória de sistema eletrônico de auto-atendimento, o conhecido “0800”, preferido pelas prestadoras porque de manutenção mais barata se comparado ao atendimento pessoal em postos públicos.

Tais sistemas eletrônicos, entretanto, dificultam o atendimento satisfatório aos usuários que, por razões decorrentes de perfil econômico ou cultural, possuem resistência para lidar com secretárias eletrônicas, avanços tecnológicos ou outras formas de interação direta entre máquinas e homens.

Por outro lado, o atendimento eletrônico padronizado dificulta a solução de dúvidas e questionamentos específicos, o que demanda novos telefonemas, tempo e recursos desperdiçados em razão de deficiente e injusto atendimento, fomentador de considerável barreira de comunicação entre usuário e prestadora.

Nesse contexto, busca este projeto ampliar as garantias ofertadas aos usuários de serviço de telecomunicações que necessitem fazer reclamações ou solicitações às prestadoras. Pelo projeto, terá o usuário, à sua livre escolha, o direito de ofertar reclamações ou solicitações por meio de:

- I – atendimento telefônico;
- II – correspondência escrita;
- III – correspondência eletrônica; e
- IV – atendimento pessoal em postos públicos mantidos pela prestadora.

O projeto visa a assegurar, em especial, o atendimento pessoal aos usuários de serviço de telecomunicações, com a conseqüente ampliação dos níveis de satisfação existentes, porquanto a comunicação direta e espontânea entre ambas as partes contribuirá para

a interação em clima de maior confiança, respeito e conhecimento recíprocos.

A solução eleita assegura, assim, o equilíbrio entre a dignidade da pessoa humana, a essencialidade e a utilidade social do serviço prestado, de um lado, e a comutatividade das prestações contratuais, de outro, compatibilizando-as com o princípio da proporcionalidade em matéria econômica, segundo o qual os riscos derivados da execução de serviço público e essencial devem ser distribuídos, de modo equânime, entre prestadores e usuários.

São essas as razões que nos levam a apresentar esta proposta de alto cunho social, para cujo acolhimento contamos com o apoio dos ilustres Pares.

Sala das Sessões, 8 de dezembro de 2004 – Senador **Pedro Simon**.

### *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.**

O Presidente da República Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### LIVRO I

#### **Dos Princípios Fundamentais**

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

I – de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequa-

dos à sua natureza, em qualquer ponta do território racional;

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.

*(À Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania – decisão terminativa.)*

Publicado no **Diário do Senado Federal** de 09 - 12 - 2004