

# PROJETO DE LEI DO SENADO Nº , 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 ofertados 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 ofertados 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,

**CÉSAR BORGES**