



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

---

PL Nº 1509/2013

PARECER 2 - CDESCTMAT  
(Parecer do Relator)

**Sobre o Projeto de Lei nº 1509/2013, que  
*Dispõe sobre medida destinada a  
assegurar qualidade e adequação dos  
serviços prestados pelas empresas de  
telefonia no Distrito Federal.***

**Autor: Deputado Chico Vigilante  
Relatora: Deputada Liliane Roriz**

### I – RELATÓRIO

O Projeto epigrafado, do Deputado Chico Vigilante, *Dispõe sobre medida destinada a assegurar qualidade e adequação dos serviços prestados pelas empresas de telefonia no Distrito Federal.*

O articulado estabelece que as empresas de telefonia ficam obrigadas a oferecer serviços prestados via telefone ou *internet*, também mediante lojas físicas, para atendimento presencial dos clientes. O texto, ainda, comina sanção ao infrator, na forma de multa, que pode chegar a cinco mil reais.

Na Justificação o proponente sustenta que o PL visa fazer justiça a milhares de usuários do serviço de telefonia móvel que precisam de atendimento presencial, pois muitas vezes não podem solucionar seus problemas por meio de *call centers* – em função da reconhecida precariedade dessa modalidade de atendimento.

Tendo tramitado pela Comissão de Defesa do Consumidor, a peça legislativa foi aprovada, no mérito pertinente àquele Colegiado.

Durante o prazo regimental não foram apresentadas emendas nesta Comissão.

*Mj*



## II – VOTO DO RELATOR

Incumbe à Comissão de Desenvolvimento Econômico Sustentável, Ciência, Tecnologia, Meio Ambiente e Turismo - CDESCTMAT, emitir parecer sobre o mérito das matérias referentes a energia, *telecomunicações e informática* (art. 69 – B, "i", RICLDF).

A análise de mérito da peça legislativa será baseada nos aspectos de *conveniência* (adequação e propriedade) e *oportunidade* (interação temporal com as disposições vigentes) das medidas sob exame. Estão excluídos da apreciação pontos referentes à admissibilidade constitucional e legal da iniciativa, uma vez que tal atribuição cabe à Comissão de Constituição e Justiça, conforme disposição expressa no art. 62, II, do Regimento Interno desta Casa de Leis, vedando a qualquer Comissão manifestar-se sobre matéria fora de suas competências.

O objeto da propositura é a obrigação de as empresas operadoras de telefonia, *internet*, e outros serviços similares, no Distrito Federal, manterem lojas físicas com serviços de atendimento presencial, entre suas frentes de relacionamento com o consumidor.

Vale lembrar que se avolumam reclamações junto à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL e nos PROCONS de todo país, contra as operadoras que agem em desfavor do interesse coletivo, ao diminuírem, tanto quanto possível, o contato presencial com os clientes, adotando os ineficientes e desgastantes *call centers*. Infelizmente, essa ferramenta, em tese implantadas para facilitar a comunicação e solução de problemas do consumidor com a empresa, é utilizada na prática como escudo institucional, que opera como óbvio obstáculo no entendimento entre a empresa e seu público.

Tal serviço assume um papel de evidente dissimulação, por ser provido de pessoal despreparado e – pior: – sem um sistema como retaguarda, que seja articulado, eficaz e resolutivo, no processamento das questões levadas pelo usuário. Por ser desaparelhado e também desarticulado, resulta, portanto, desrespeitoso e abusivo com o público consumidor.



## CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL

---

Ressalte-se que a ANATEL tem o Plano Geral de Metas de Qualidade – PGMQ, em que determina a exigência da obrigatoriedade de lojas para atendimento presencial de clientes, no setor da telefonia fixa. Para telefonia móvel, por sua vez, a Agência editou a Resolução nº 477/1977, em que estabelece, entre outras exigências, o atendimento de usuários em lojas físicas. Porém, ambos os normativos vêm sendo desconsiderados por algumas das operadoras, em várias regiões, tal qual ocorre no DF. Igualmente o problema se repete, com relação à *Internet*.

A nosso ver, é necessária e legítima a providência preconizada pela propositura em exame, para o efetivo aprimoramento da qualidade e adequação dos serviços prestados por aquelas empresas, no Distrito Federal, em consonância com as determinações dos regulamentos federais.

Pelo exposto, manifestamo-nos pela aprovação do Projeto de Lei nº 1509/2013, no âmbito da Comissão de Desenvolvimento Econômico Sustentável, Ciência, Tecnologia, Meio Ambiente e Turismo- CDESCTMAT, no mérito, pela sua *conveniência e oportunidade*, quanto ao trato da questão de telefonia e Internet.

Sala das Reuniões, em

**Deputado Cristiano Araújo**  
**Presidente**

**Deputada Liliane Roriz**  
**Relatora**