

PROJETO DE LEI Nº

PL 1771/2005

(Do Deputado Chico Vigilante)

Ao Protocolo Legislativo para registro e, em seguida à CDC e CCJ.

Em, 02, 03, 05.

Fouze
Fouze Pinheiro Lima
Chefe da Assessoria do Plenário

Dispõe sobre a obrigatoriedade da prestação de serviços telefônicos personalizados pelas empresas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, instituições financeiras, seguradoras e dá outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º As empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, instituições financeiras e seguradoras ficam obrigadas a disponibilizar serviços de atendimento telefônico personalizado a todos os interessados.

Parágrafo único. No atendimento da ligação do usuário, devem ser oferecidas apenas duas opções:

- I – Disque número X, caso deseje atendimento personalizado;
- II – Disque número Y, caso deseje atendimento automático.

Art. 2º O interregno para o atendimento personalizado, contado a partir da discagem da opção, não poderá exceder 1 minuto.

RITA



§ 1º Todos que se sujeitam à obrigação desta Lei devem ofertar ao usuário serviço de medição do tempo de chamada.

§ 2º A transgressão do disposto no *caput* deste artigo, aferida pelo usuário ou pelo Poder Público, enseja a cobrança de multa, imputada pela Procuradoria de Defesa do Consumidor, correspondente a 1/100 do salário mínimo por atendimento.

Art. 3º Além do serviço comercial, todas as lojas de concessionárias e permissionárias de serviços públicos devem oferecer, também, serviço de atendimento pessoal no que concerne a reclamações e demandas de serviços.

§ 1º Na forma das Resoluções nº 30, de 29 de junho de 1998, e nº 317, de 27 de setembro de 2002, da Agência Nacional de Telecomunicações, o usuário deverá ser atendido em um período máximo de 10 minutos.

§ 2º A transgressão do disposto do *caput* aferida pelo usuário ou pelo Poder Público, enseja a cobrança de multa, imputada pela Procuradoria de Defesa do Consumidor, correspondente a 1/100 do salário mínimo por não-atendimento.

Art. 4º As notas fiscais de serviços das empresas concessionárias de serviços de telecomunicação móvel devem discriminar todas as ligações efetivadas de móvel para fixo e de móvel para móvel, estaduais e interestaduais, na forma a seguir:

- I – data da ligação;
- II – horário da ligação;
- III – duração da ligação;
- IV – número do telefone chamado; e

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 1774/05
Fls. N.º 02 R. TA



V – valor cobrado.

Parágrafo único. O referido serviço não implica custos adicionais ao usuário.

Art. 5º O descumprimento do disposto no artigo anterior implica as seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa, nos termos do parágrafo único do art. 57 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor no prazo de noventa dias contados da data de sua publicação.

Art. 7º Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Quantas vezes, nós, usuários de serviços de telecomunicações, de energia elétrica, bancários, securitários, já tivemos o percalço de ser atendido virtualmente, recebendo ordens que redundam em outras ordens – disque 6 para isso....., agora disque 5 para isso-, sem direito a contraposição.

Quantas vezes, também, recebemos contas de celulares de valores exorbitantes sem que consigamos decifrar o porquê?

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 1771/05
Fis. N.º 03 RITA



Pois bem, essa é contrapartida oferecida por diversos dos concessionários de serviços públicos à demanda dos consumidores, onerados mensalmente em valores excessivos, por serviços imprescindíveis, mas tão mal ofertados.

Exoramos mudanças. O Código de Defesa do Consumidor - Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, preconiza, no seu artigo 22, que os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, **são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.** (grifo nosso)

Como a Constituição Federal, artigo 24, inciso VIII, discorre sobre a competência concorrente da União e do Distrito Federal para legislar sobre direitos do consumidor, sentimo-nos, cabalmente, seguros em aduzir tal proposição. É mister, entretanto, não olvidar que a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, por meio de Planos Gerais de Metas de Qualidade, há muito vem enalçando, outrossim, os objetivos aqui perseguidos.

A Resolução 30, de 29 de junho de 1998, da ANATEL, em seu art. 30, determina a existência de pontos de atendimento aos usuários da telefonia fixa, conquanto essa determinação não esteja sendo cumprida: “Art. 32. *Toda localidade com Serviço Telefônico Fixo comutado com acessos*

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 1771/05
Fis. N.º 04 RITA



individuais deverá ser dotada, pela prestadora do serviço, de atendimento público que permita ao usuário efetuar qualquer interação relativa à prestação do serviço.(GRIFO NOSSO)”

De forma semelhante, a Resolução nº 317, de 27 de setembro de 2002, ratifica essa diretrizes:

“Capítulo IV

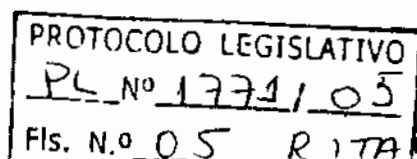
Das Metas de Atendimento ao Usuário

Art. 11. A correspondência do Usuário, reclamação ou solicitação de serviços recebidos em qualquer Setor de Atendimento e Centros de Atendimento da prestadora, e que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, devem ser respondidos em até 5 (cinco) dias úteis, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

Parágrafo único. Em nenhum caso, a resposta deve se dar em mais de 10 (dez) dias úteis.

Art. 12. Pedidos de informação recebidos em qualquer Setor de Atendimento ou Centro de Atendimento da prestadora, que não possam ser respondidos de imediato, devem ser respondidos em até dois dias úteis em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.

Art. 13. O Usuário, ao comparecer a qualquer Setor de Atendimento da prestadora ou de seus credenciados, deve ser atendido em até 10 (dez) minutos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos.”




9



Creemos que nossa proposição adite-se ao esforço daquela agência, sendo mais ampla por envolver outros segmentos comerciais. Ademais, Leis Municipais, julgamos, têm efeito mais mediato que Resoluções de agências reguladoras (a propósito, boa parte das determinações dos planos de metas das agências reguladoras não são cumpridas devido a liminares), pela própria hierarquia e, mórmente, pela forma de publicidade, que a torna próxima do cidadão comum.

Nesses termos, requestramos a aquiescência dos nobres pares, para que se faça Lei esta proposição tão meritória.

Sala das Sessões, em de de 2005.


Chico Vigilante
Deputado Distrital / PT

PROTOCOLO LEGISLATIVO
PL Nº 1771/05
Fis. N.º 06 RITA