



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO AGACIEL MAIA

PL 206 /2015

L I D O
E n.º 63103/15
Assessoria de Planejamento

PROJETO DE LEI Nº
(Do Excelentíssimo Senhor Deputado Agaciel Maia)

"Dispõe sobre a obrigatoriedade de implantação de postos de recepção aos consumidores de prestadoras de serviço de telefonia fixa e móvel no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências."

Art. 1º - As empresas que prestam serviços de telefonia fixa e móvel aos consumidores no Distrito Federal estão obrigadas a implantar e manter postos de recepção para o fim de disponibilizar, sem custo ao consumidor, atendimento pessoal a toda sorte de informações, solicitações e reclamações dos consumidores a respeito dos serviços prestados.

Art. 2º - Cada empresa deverá ter no mínimo 01 (um) posto de recepção, para cada grupo de 2.000 clientes da empresa.

§ 1º - Os postos de recepção de consumidores deverão ser instalados e distribuídos no Distrito Federal em locais de fácil acesso onde haja transporte público coletivo não mais do que a quinhentos metros de distância dos terminais centralizadores de ônibus.

Art. 3º - As empresas dispõem de 180 (cento e oitenta) dias, após a publicação desta Lei, para a implantação e início do funcionamento dos postos de recepção aos consumidores.

ASS: 03/04/2015 14:21
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Setor Protocolo Legislativo
PL Nº 206 / 2015
Folha Nº 02 Paulo



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO AGACIEL MAIA

Art. 4º O Poder Executivo regulamentará a presente lei no prazo de 60 (sessenta) dias.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Justificação

Sabemos hoje que se nós consumidores dos serviços prestados por empresas de telefonia, tanto as de telefonia fixa como as de telefonia móvel, necessitarmos de atendimento para esclarecimentos, reclamações ou solicitações que envolvam esta natureza de serviços, somente o poderemos fazer por meio telefônico. Não é de hoje que uma grande parcela destes consumidores não se demonstram em nada satisfeito com este tipo de atendimento.

Os serviços prestados pelas empresas de telefonia demanda uma espécie de despesa praticamente líquida, certa e mensal em nossos lares e locais de trabalho, sendo plausível se exigir competente e eficaz atendimento.

Também sabemos que a proliferação destes serviços de atendimento provocou o fechamento de postos de recepção de consumidores, que antes, além do atendimento via telefone, dispunham aos consumidores o atendimento pessoal.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 206/2015

Folha Nº 02 Paula

Câmara Legislativa do Distrito Federal



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO AGACIEL MAIA

Hoje o atendimento ao consumidor realizado por meio de "call centers" também tem sua parcela de necessidade e agilidade, sendo reconhecido que resolvem parte dos problemas.

Mas, temos que reconhecer que o sistema hoje adotado não é plenamente eficaz, pois nem todas as demandas postas pelos consumidores são satisfatoriamente dirimidas pela forma do atendimento atual.

Essa deficiência se deve, muitas vezes, pela impossibilidade de previsão de todas as situações fáticas e até mesmo por limitação de conhecimento – que deve ser respeitada – do consumidor quanto a termos técnicos para assim melhor expressar suas dificuldades a serem resolvidas pela operadora de telefonia e até mesmo aos termos dos contratos de adesão.

É fato que existem inúmeras razões que poderíamos elencar para justificar o mal funcionamento do serviço de atendimento aos consumidores hoje prestados pelas empresas de telefonia fixa e móvel, sendo que todas elas convergem somente para uma conclusão, ou seja, de que o atual sistema tem provocado profundo descontentamento aos consumidores, e com toda a razão.

No entanto, haverão os que podem criticar que a obrigação de se ter postos de recepção de consumidores para atendimento pessoal não seria a solução, mas, no entanto, vejo com bons olhos esta iniciativa, que certamente se tornará mais um elemento de respeito a informação que tem o consumidor direito.

E o que é o serviço de atendimento ao consumidor se não um serviço de informação?

Setor Protocolo Legislativo

PK Nº 206/2015

Folha Nº 03 *Tauke*

Câmara Legislativa do Distrito Federal



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
GABINETE DO DEPUTADO AGACIEL MAIA

Assim, entendo ser viável tal iniciativa, com amparo no artigo 55, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, que dá competência normativa para se tratar desta matéria envolta, inclusive, ao interesse público de ter para si a prestação de serviços de origem da iniciativa privada que efetivamente ofereçam qualidade, segurança e principalmente informação.

Em face da importância da matéria, contamos com o apoio dos nobres colegas para aprovação deste Projeto de Lei.

Sala das Sessões, de fevereiro de 2015.

Deputado AGACIEL MAIA

Presidente da Comissão de Economia, Orçamento e Finanças

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 206 / 2015

Folha Nº 04 *Paula*



Assunto: Distribuição do Projeto de Lei nº 206/2015

Autoria: Deputado Agaciel Maia (*"Dispõe sobre a obrigatoriedade de implantação de postos de recepção aos consumidores de prestadoras de serviço de telefonia fixa e móvel no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências"*)

Ao **SPL** para indexação e, em seguida, ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na **CDC** (RICLDF, art. 66, I, "c") e, em análise de admissibilidade, na **CCJ** (RICLDF, art. 63, I).

Em 04/03/2015.

Leonardo Címon Simões de Araújo

Matrícula 16.809

Consultor Legislativo

*Leonardo Címon Simões
Matr.: 16.809-15
Consultor Legislativo
Assessoria de Plenário e Distribuição*

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 206/2015

Folha Nº 05 *Paula*