PROJETO DE LEI ORDINARIA 5/2017

Dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel manter postos de serviços presenciais nas localidades abrangidas por sua área de concessão.

A CÂMARA MUNICIPAL DE CORUMBÁ, ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL APROVA A SEGUINTE LEI COMPLEMENTAR:

Art 1° - Esta Lei dispõe sobre a obrigatoriedade de as empresas de prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel manter postos de serviços presenciais nas localidades abrangidas por sua área de concessão.

Art 2° - Para os efeitos desta Lei, entende por PST – Posto de Serviço Telefônico – o local de atendimento ao público, operado pela própria empresa ou de forma terceirizada, que disponha de serviço de balcão para atendimento dos consumidores nos seguintes aspectos:

I - compra, venda, e cancelamento do serviço de telefonia;

II - esclarecimento de dúvidas sobre a operação e funcionamento de aparelhos e do serviço de telefonia;

III - Esclarecimento e protocolização de questionamentos e reclamações quanto aos documentos de cobrança e à qualidade da prestação do serviço.

Art 3° - As empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel ficam obrigadas a instalar e manter PST – Posto de Serviço Telefônico – em todas as localidades abrangidas em sua concessão ou autorização.

§1º - As empresas de que trata o *caput* ficam obrigadas a instalar ao menos um PST para cada grupo de vinte mil linhas ativas do serviço de telefonia

DOC: 1494937814

móvel ou fixa.

§2º - Os PST serão instalados de forma uniforme na área do município, sendo que a distância mínima entre um PST e outro será de cinco quilômetros.

§3º - É permitido às operadoras de telefonia fixa ou móvel compartilharem a operação dos PST.

Art 4° - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

-

Justificativa

As empresas prestadoras do serviço de telefonia estão sempre presentes no topo dos rankings que classificam as empresas que mais recebem reclamações e queixas dos consumidores. Entretanto, apesar de serem campeãs de reclamações, tais companhias ainda permanecem longe dos consumidores, tendo em vista que não oferecem à maioria de seus usuários a possibilidade de atendimento em loja física.

A não oferta, por parte das operadoras de telefonia, de atendimento presencial nas localidades integrantes de sua área de abrangência não é apenas um sinal de desrespeito ao consumidor, como também confronta a legislação que emana da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações.

Esse fato é ilustrado pelo Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, o qual estabelece que as localidades atendidas devem contar com posto de atendimento presencial para uso dos cidadãos.

Ocorre que as empresas prestadoras do serviço de telefonia, apesar dessas legislações de natureza infra-legal, ainda não cumpriram sua obrigação, e a maior parte da população continua sem acesso aos postos de atendimento presencial dos serviços de telefonia.

Não resta dúvida sobre os benefícios advindos da instalação de postos de atendimento presencial de telefonia nas localidades por elas atendidas. Além da evidente contribuição para a melhoria da qualidade dos serviços de atendimento dos consumidores, haverá, como efeito adjacente, um

impulso à economia dessas localidades, com geração de empregos e renda.

Entendemos, também, que se não houver uma norma legal que obrigue as empresas de telefonia a instalarem tais pontos de atendimento, elas não o farão, tendo em vista que a manutenção dessas estruturas incorre em custos, que, em um mercado competitivo, precisam ser controlados.

Assim, a própria dinâmica de mercado não oferece os mecanismos que permitem a ampliação da qualidade do serviço de telecomunicações, o que justifica a edição de uma Lei que obrigue todas as empresas a instalarem os postos presenciais de atendimento aos consumidores, colocando uma obrigação uniforme e isonômica para todas as empresas, não prejudicando, assim, a competição de mercado.

Esse contexto nos leva, portanto, a apresentar este Projeto de Lei, que define o conceito de PST – Posto de Serviço Telefônico – e estabelece critérios para a instalação dessas estruturas físicas nas localidades abrangidas pela concessão ou autorização das empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa e móvel.

Diante do exposto, peço o apoio dos nobres parlamentares desta Casa para a aprovação deste Projeto de Lei.

CORUMBA/MS, 25 de Abril de 2017

Yussef El Salla
Vereador(a)