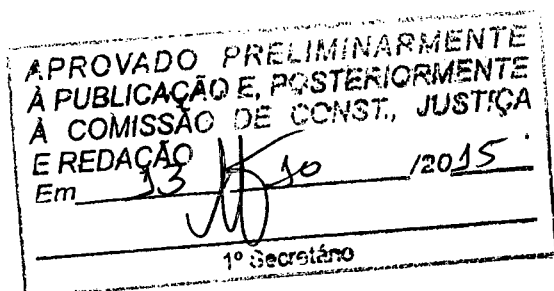




PROJETO DE LEI Nº ~~DE 2015~~ 429 DE 08 DE OUTUBRO 2015



Dispõe sobre obrigatoriedade das operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de TV por assinatura a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade do Estado de Goiás para atendimento presencial ao consumidor.

A Assembleia Legislativa do Estado de Goiás, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Artigo 1º - Ficam obrigadas as operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de TV por assinatura a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade, na qual presta serviços, no Estado de Goiás para atendimento presencial do consumidor.

§ 1º - O atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços em oferta ou promoção.

§ 2º - O endereço comercial físico deverá constar no sítio eletrônico das operadoras, no contrato de prestação de serviços em local de destaque e de fácil visualização e na conta enviada ao consumidor via email ou para sua residência, e ainda com todas as informações necessárias para sua fácil localização e contato.

§ 3º - O estabelecimento físico funcionará como posto de atendimento ao consumidor e será instalado na proporção 01 (um) para cada 50.000 (cinquenta mil) habitantes em cada cidade, na qual presta serviços, no Estado de Goiás.

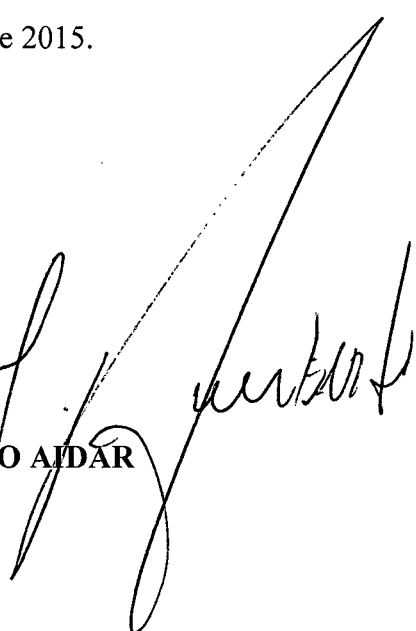
Artigo 2º - O Poder Executivo regulamentará esta lei estabelecendo as normas necessárias ao seu cumprimento.



Artigo 3º - As operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de TV por assinatura deverão se adaptar ao disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

Artigo 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, em de de 2015.



Dep. HUMBERTO AIDAR
PT



JUSTIFICATIVA

O projeto de Lei que ora encaminho a Egrégia Casa Legislativa visa criar uma central de atendimento ao consumidor presencial, que funcionará como um posto de atendimento ao consumidor, pois obriga as operadoras de prestação de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de TV por assinatura a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade, na qual presta serviços para atendimento presencial ao consumidor.

Considerando as inúmeras reclamações dos consumidores que não conseguem resolver seus problemas pela central de atendimento ao consumidor em ambiente virtual quer pela internet, ou quer por central telefônica, bem como as dificuldades no relacionamento entre consumidor e fornecedor de serviços.

Assim, ficam as operadoras obrigadas a estabelecerem em cada cidade onde há a prestação de serviços por parte daquela operadora ou concessionária local para atendimento dos consumidores a fim de ouvirem as reclamações, acolherem as demandas, sugestões e elogios aos serviços prestados.

A proposta, portanto, visa assegurar ao consumidor que as suas solicitações, reclamações e demandas serão devidamente ouvidas e tratadas a fim de dar um retorno, alternativa ou solução que cada caso requer.

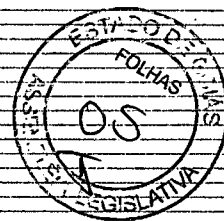
Desta feita, em face do exposto, espero contar com o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.



ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

ESTADO DE GOIÁS

O PODER DA CIDADANIA



PROCESSO LEGISLATIVO

Nº 2015003460

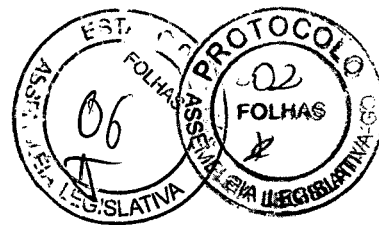
Data Autuação: 13/10/2015

Projeto : 429 - AL
Origem: ASSEMBLEIA LEGISLATIVA - GO
Autor: DEP. HUMBERTO AIDAR;
Tipo: PROJETO
Subtipo: LEI ORDINÁRIA,
Assunto:

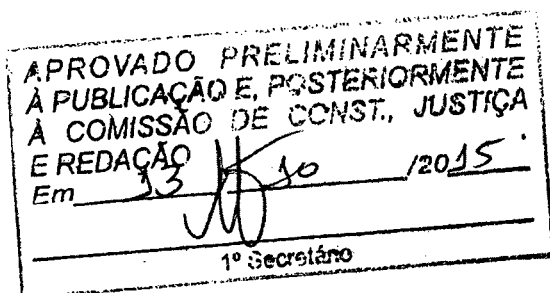
DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS OPERADORAS DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA E MÓVEL E AS OPERADORAS DE TV POR ASSINATURA A DIVULGAREM E MANTEREM ESTABELECIMENTO FÍSICO EM CADA CIDADE DO ESTADO DE GOIÁS PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL AO CONSUMIDOR.



2015003460



PROJETO DE LEI Nº ~~429~~ 429 DE 08 DE OUTUBRO 2015



Dispõe sobre obrigatoriedade das operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de TV por assinatura a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade do Estado de Goiás para atendimento presencial ao consumidor.

A Assembleia Legislativa do Estado de Goiás, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte lei:

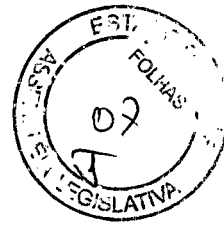
Artigo 1º - Ficam obrigadas as operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de TV por assinatura a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade, na qual presta serviços, no Estado de Goiás para atendimento presencial do consumidor.

§ 1º - O atendimento presencial que permita o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços em oferta ou promoção.

§ 2º - O endereço comercial físico deverá constar no sítio eletrônico das operadoras, no contrato de prestação de serviços em local de destaque e de fácil visualização e na conta enviada ao consumidor via email ou para sua residência, e ainda com todas as informações necessárias para sua fácil localização e contato.

§ 3º - O estabelecimento físico funcionará como posto de atendimento ao consumidor e será instalado na proporção 01 (um) para cada 50.000 (cinquenta mil) habitantes em cada cidade, na qual presta serviços, no Estado de Goiás.

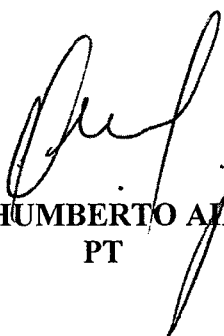
Artigo 2º - O Poder Executivo regulamentará esta lei estabelecendo as normas necessárias ao seu cumprimento.



Artigo 3º - As operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de TV por assinatura deverão se adaptar ao disposto nesta Lei no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.

Artigo 4º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, em de de 2015.


Dep. HUMBERTO AIDAR
PT



JUSTIFICATIVA

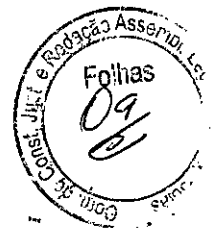
O projeto de Lei que ora encaminho a Egrégia Casa Legislativa visa criar uma central de atendimento ao consumidor presencial, que funcionará como um posto de atendimento ao consumidor, pois obriga as operadoras de prestação de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de TV por assinatura a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade, na qual presta serviços para atendimento presencial ao consumidor.

Considerando as inúmeras reclamações dos consumidores que não conseguem resolver seus problemas pela central de atendimento ao consumidor em ambiente virtual quer pela internet, ou quer por central telefônica, bem como as dificuldades no relacionamento entre consumidor e fornecedor de serviços.

Assim, ficam as operadoras obrigadas a estabelecerem em cada cidade onde há a prestação de serviços por parte daquela operadora ou concessionária local para atendimento dos consumidores a fim de ouvirem as reclamações, acolherem as demandas, sugestões e elogios aos serviços prestados.

A proposta, portanto, visa assegurar ao consumidor que as suas solicitações, reclamações e demandas serão devidamente ouvidas e tratadas a fim de dar um retorno, alternativa ou solução que cada caso requer.

Desta feita, em face do exposto, espero contar com o apoio dos nobres Pares para a sua aprovação.



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO.

Ao Sr. Dep. (s) _____

ERNESTO KOLLER

PARA RELATAR

Sala das Comissões Deputado Solon Amaral

Em _____ *15* / *10* / 2015.

Presidente:

PROCESSO N.º : 2015003460

INTERESSADO : DEPUTADO HUMBERTO AIDAR

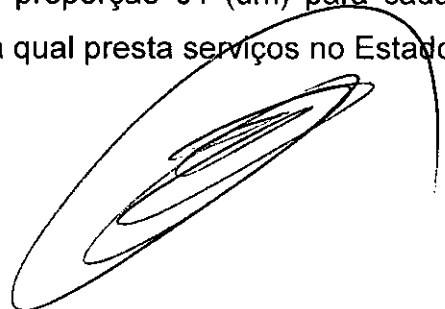
ASSUNTO : Dispõe sobre a obrigatoriedade das operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de TV por assinatura divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade do Estado de Goiás para atendimento presencial do consumidor.

RELATÓRIO

Versam estes autos sobre projeto de lei, de autoria do ilustre Deputado Humberto Aidar, obrigando as operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel, bem como as operadoras de TV por assinatura, a divulgarem e manterem estabelecimento físico em cada cidade na qual presta serviços no Estado de Goiás, para viabilizar o atendimento presencial do consumidor.

A proposição estabelece que o atendimento presencial deve permitir o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços em oferta ou promoção. O endereço comercial físico deverá constar no sítio eletrônico das operadoras, no contrato de prestação de serviços em local de destaque e de fácil visualização e na conta enviada ao consumidor via email ou para sua residência, e ainda com todas as informações necessárias para sua fácil localização e contato.

É previsto ainda que o estabelecimento físico funcionará como posto de atendimento ao consumidor e será instalado na proporção 01 (um) para cada 50.000 (cinquenta mil) habitantes em cada cidade, na qual presta serviços no Estado de Goiás.





A justificativa menciona que a proposição visa assegurar ao consumidor um atendimento adequado e eficaz às suas solicitações, reclamações e demandas, serão devidamente ouvidas e tratadas a fim de dar um retorno, alternativa ou solução que cada caso requer.

Essa é a síntese da proposição em análise.

Em que pese à relevância da iniciativa do ilustre Deputado, o presente projeto não deve prosperar, porquanto invade a competência privativa da União para legislar sobre telecomunicações, conforme estabelece o art. 22, IV, da Constituição Federal.

Realmente, ao criar uma obrigação para as operadoras dos serviços de telefonia e de TV por assinatura, a proposição adentra em matéria não afeta à competência estadual. O fato é que a Constituição Federal dispõe no art. 22, inciso IV, que compete privativamente à União legislar sobre **telecomunicações**. Determina, ainda, o art. 21, incisos XI e XII, que compete à União explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, o serviço de **telecomunicações**.

A União, utilizando da prerrogativa que lhe é constitucionalmente assegurada, tem explorado tais serviços por meio de contratos de concessão, os quais são regidos por normas próprias, em obediência ao comando insculpido no art. 175 da Carta Federal.

Para atingir os objetivos então almejados, a União editou as Leis 9.295, de 19 de julho de 1996, e 9.472, de 16 de julho de 1997, que dispõem sobre os serviços de telecomunicações, sua organização; e a criação e funcionamento de um órgão regulador do setor, que, no caso, é a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL -, autarquia federal que tem como objetivo precípua regular e fiscalizar a prestação dos serviços de telecomunicações, em conformidade com as diretrizes do governo federal.



É válido concluir, portanto, que cabe ao poder concedente, a União, a estipulação das regras relativas à prestação e à fiscalização dos serviços de telecomunicação – onde se inclui a obrigatoriedade da operadora manter estabelecimento físico nos municípios –, não remanescendo ao Estado-membro, assim, qualquer prerrogativa para dispor sobre a fiscalização de um serviço que é da competência privativa da União.

Como a competência para estipular as regras dos serviços de telecomunicação é da União, qualquer medida que disponha sobre a obrigatoriedade da operadora manter estabelecimento físico em cada cidade, como previsto no projeto de lei em análise, será de sua responsabilidade. Logo, somente a União tem legitimidade constitucional para editar uma lei estabelecendo tal obrigatoriedade, porquanto trata-se de uma exigência ligada diretamente à prestação deste serviço federal.

Registre-se, por necessário, que o Supremo Tribunal Federal - STF -, em obediência ao regime de concessões estipulado pela Carta Federal e disciplinado pela Lei federal nº 8987, de 13/2/95, vem entendendo que compete privativamente ao detentor dos direitos de exploração do serviço a prerrogativa de editar normas relativas à sua prestação.

Observe-se, neste sentido, a manifestação da Ministra Carmen Lúcia sobre a controvérsia, na condição de relatora da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 3.533-9:

“Reitero que a competência para atuar quanto aos direitos do usuário decorrentes ou havidos em virtude da prestação dos serviços públicos devem ser cuidados pelo ente titular de cada um deles no que concerne à matéria objeto do contrato de concessão, em cujas cláusulas são definidas as obrigações das partes”.

Na ADI 3.558, o STF julgou inconstitucional lei fluminense que obrigava as operadoras dos serviços de telefonia a instalarem medidores de consumo:

"(...) as Leis fluminenses 3.915/2002 e 4.561/2005, ao obrigarem às concessionárias dos serviços de telefonia fixa, energia elétrica, água e gás a instalar medidores de consumo, intervêm na relação firmada entre a União e suas concessionárias, pelo que contrariam os arts. 21, XI e XII, b; e 22, IV, da CR." (ADI 3.558, voto da Rel. Min. Cármen Lúcia, julgamento em 17-3-2011, Plenário, DJE de 6-5-2011.)

Isto posto, ante o vício de inconstitucionalidade apontado, somos pela **rejeição** do proposição legislativa em pauta. É o relatório.

SALA DAS COMISSÕES, em 15 de Outubro de 2015.

Deputado ERNESTO ROLLER
Relator



COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação Aprova o parecer do Relator **CONTRÁRIO À MATÉRIA.**

Processo Nº 3460/15

Sala das Comissões Deputado Solon Amaral

Em 15 / 12 / 2015.

Presidente :

Carvalho Solon

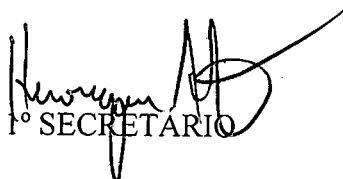
Alvaro Guedes



DESPACHO

APROVADO O PARECER CONTRÁRIO DA
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E REDAÇÃO, AO ARQUIVO.

EM 17 DE FEVEREIRO DE 2016.


1º SECRETÁRIO



ESTADO DE GOIÁS
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA



Goiânia, 17 de fevereiro de 2016.

Encaminhe-se para arquivamento, depois de gravada a sua tramitação no sistema de protocolo.

RUBENS BUENO SARDINHA DA COSTA
Diretor Parlamentar