



Câmara Municipal

da Estância Turística

- Capital Nacional

Camara Municipal de Ibitinga

Protocolo Geral nº 314/2019
Data: 04/02/2019 Horário: 11:39
Legislativo - PLO 17/2019

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA

Dispõe sobre a obrigatoriedade de empresa e prestadora de serviço de telefonia fixa, telefonia móvel e/ou por assinatura fornecer um endereço, em local fixo no município, para o qual o consumidor ou usuário possa dirigir-se fisicamente para encaminhar seu pedido de informação, de reclamação ou de cancelamento de pedidos e dá outras providências.

(Projeto de Lei Ordinária nº ____/2019, de autoria do Vereador Matheus Carreiro)

Art. 1º As empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa, móvel e/ou TV por assinatura ficam obrigadas a manter um setor de atendimento presencial, em endereço fixo no município de Ibitinga, que possibilite ao consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da prestadora.

Art. 2º O endereço fixo da empresa prestadora de serviço mencionada no Artigo 1º deve ser divulgado na fatura de cobrança mensal dos serviços prestados.

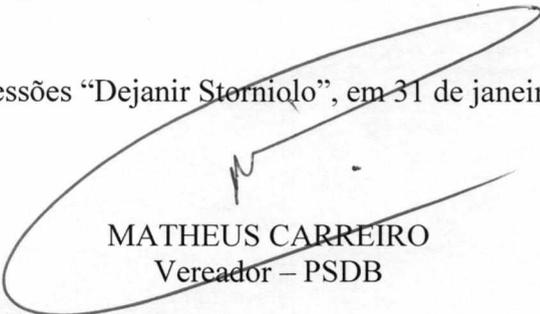
Art. 3º A infração ao disposto nesta Lei acarretará a aplicação de multa no valor de 1.000 UFESP à empresa prestadora de serviço de telefonia fixa, móvel e TV por assinatura. Em caso de reincidência, decorridos 30 dias de prazo, o infrator pagará a multa diária de 100 UFESP até o cumprimento do disposto na presente Lei.

Art. 4º As empresas mencionadas no Artigo 1º terão o prazo de 180 dias para se adaptarem aos seus dispositivos

Art. 5º As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões “Dejanir Storniolo”, em 31 de janeiro de 2019.


MATHEUS CARREIRO
Vereador – PSDB





Câmara Municipal

da Estância Turística de Ibitinga - SP

- Capital Nacional do Bordado -

JUSTIFICATIVA DO PROJETO DE LEI

Excelentíssimo Senhor Presidente e demais Vereadores,

O presente projeto de lei obriga as empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa, móvel e/ou TV por assinatura a manter um setor de atendimento presencial, em endereço fixo no município de Ibitinga, que possibilite ao consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da prestadora.

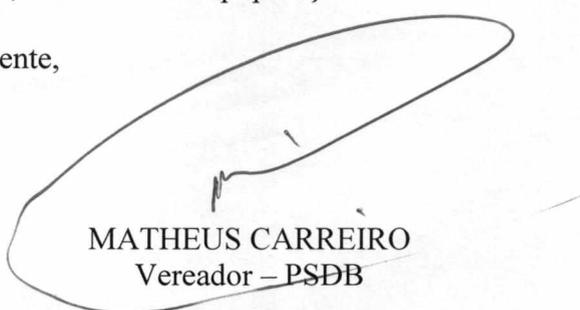
Trata-se de matéria de interesse local que irá assegurar atendimento adequado ao público de nosso município.

Conforme publicado no site Agência Brasil, em 2017 os serviços de telecomunicações, incluindo telefonia móvel e fixa e TV por assinatura, ficaram como o quarto mais questionado nos contatos com o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec). Do total, 15,8% das ligações foram motivadas pela relação com essas empresas. A TV por assinatura é a maior fonte de reclamações, seguida pelos problemas com telefonia e internet.

Embora as empresas tenham pontos de venda na cidade, elas atendem basicamente a área comercial e algumas reclamações e, na maioria dos casos, orientam os usuários a ligarem para central de atendimento, em que as demoras são grandes. Submeter o usuário a longas esperas é um castigo a quem paga serviços muitas vezes problemáticos e caros.

Já o atendimento presencial tende a trazer benefícios para a melhora desses serviços. Ao ter espaço para realizar seus pedidos, seja de informações ou reclamações, o consumidor vai forçar a mudanças na qualidade da oferta desses serviços que, no final das contas, se tornarão melhores, beneficiando a população.

Respeitosamente,



MATHEUS CARREIRO
Vereador - PSDB

A Sua Excelência o Senhor
JOSÉ APARECIDO DA ROCHA
Presidente da Câmara Municipal da Estância Turística de Ibitinga - SP

