

Estado do Piauí
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Gabinete Dep. Est. Gessivaldo Isaías – PRB

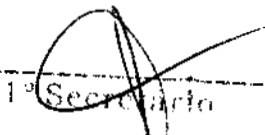
LIDO NO EXPEDIENTE

PROJETO DE LEI Nº 55 DE

DE 2014

Em, 27/05/2014

**OBRIGAM AS OPERADORAS DE TELEFONIA A
RETORNAREM A LIGAÇÃO CASO ESTA CAIA.**


1º Secretário

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO PIAUÍ resolve:

Art. 1º - As Operadoras de Telefonia ficam obrigadas a retornarem a ligação caso esta caia.

Art. 2º - As Operadoras de Telefonia ficam obrigadas a resolverem as questões requisitadas pelos consumidores na primeira ligação do usuário.

Parágrafo único – Entende-se como resolução do problema na primeira ligação do usuário, quando o atendente das Operadoras de Telefonia consegue resolver a(s) solicitação(ões) do usuário que o requisitou, sem a necessidade de que o usuário tenha que retornar a ligação.

Art. 3º - Em caso de descumprimento dos artigos anteriores da presente Lei ficarão sujeitas às sanções dispostas na Lei Federal 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 4º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO PETRÔNIO PORTELA, Sala das sessões, 28 de maio de 2014


Gessivaldo Isaías
Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

Os consumidores das Operadoras de Telefonia que atuam no Piauí, quando da necessidade de ligarem para elas com a finalidade de solucionar algum tipo de reclamação, são obrigados a ligarem várias vezes para que sua reclamação seja totalmente ouvida e atendida.

Com este transtorno o consumidor tem que dispor de muito tempo para realizar a devida ligação, pois normalmente as mesmas caem sempre e é necessário retornar a ligação tendo que contar novamente todas as suas reivindicações, isso quando não cai ou simplesmente é encaminhado para outro setor. O consumidor muitas das vezes é obrigado a fazer esta tarefa fora do ambiente de trabalho pois não dispõe deste tempo, sobrando para o mesmo ligar somente em sua residência.

Resolução 632/2014 da ANATEL , em seu art. 28 - Parágrafo único:

"Art. 28 - Quando a chamada for encaminhada ao atendente, a Prestadora deve inserir a seguinte mensagem: "Esta chamada está sendo gravada. Caso necessário, a gravação poderá ser solicitada pelo Consumidor".

Parágrafo único. Em caso de descontinuidade da chamada, a Prestadora deve retornar imediatamente a ligação ao consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 22, dispõe:

"Art. 22. 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.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código."

Em nome do respeito aos consumidores fluminenses solicito a aprovação do presente projeto.