

PROJETO DE LEI N°

OBRIGA O PODER EXECUTIVO ESTADUAL E MUNICIPAL, BEM COMO AS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO, QUE DISPÕEM DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO GRATUITO (0800) ATENDER CHAMADA DE TELEFONE CELULAR.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

DECRETA:

Art. 1º - Obriga a Administração Pública direta e indireta, bem como as concessionárias e permissionárias e/ou terceirizadas de serviço público, que dispõem de atendimento telefônico gratuito (0800) a atender chamadas de telefone celular feitas pelos usuários, durante os horários de atendimento ao público.

Art. 2º - A divulgação deste novo serviço previsto no artigo 1º será feita:

I - através de painéis, em local visível e de tamanho que assegure a visualização dos usuários;

II - no site oficial da empresa concessionária e/ou repartição pública na internet,

III - na imprensa, através da publicação no Diário Oficial do Estado e em três jornais de grande circulação no Estado.

Art. 3º - O Poder Público e as concessionárias terão um prazo de 120 dias para adequação às novas regras impostas após a publicação desta Lei.

Art. 4º - Os Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor serão responsáveis pela fiscalização da presente lei e aplicação das seguintes sanções:

I – Advertência;

II – Multa mínima de R\$ 1.000,00 (Hum mil reais) e máxima de R\$ 100.000,00 (Cem mil reais);

III – Caso reincidente, as multas serão aplicadas em dobro.

Art. 5º - As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias dos Entes Públicos e das concessionárias, permissionárias e/ou terceirizadas prestadoras de serviços no Estado da Bahia.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 15 de abril de 2021.

Deputado Carlos Geilson

JUSTIFICATIVA

O serviço gratuito telefônico (0800) é um canal de comunicação para que os clientes possam ligar de forma gratuita e obter um atendimento personalizado sobre possíveis problemas, dúvidas e reclamações sobre os serviços oferecidos pelas repartições públicas estaduais e concessionárias de serviços.

Com o crescente número aquisitivo de aparelhos celulares pré e pós-pagos, e a redução do número de orelhões e linhas fixas nas residências, a proposta apresentada pretende viabilizar aos usuários dos serviços telefônicos gratuitos (0800) a ter mais uma via de comunicação entre estes e o Poder Público, as concessionárias, permissionárias e/ou terceirizadas de serviços, a fim de solucionar suas demandas com maior celeridade.

Com a liberação das chamadas do (0800) para telefones móveis seria evitado muitos transtornos e problemas para os usuários deste serviço, pois em casos de emergência ou viagens os mesmos acabam ficando impedidos de tal direito, já que as chamadas não são permitidas por telefones móveis; e com a diminuição dos telefones fixos e orelhões acabam propiciando alguns empecilhos no acesso e utilização dos serviços disponibilizados através do (0800), diminuindo assim a própria aplicabilidade do mesmo.

Logo em casos de situações emergenciais e/ou excepcionais o usuário deste serviço fica impedido de obter informações e solucionar o possível problema que esteja enfrentando. E com a liberação das linhas móveis para a realização de ligações para o número (0800) a aplicabilidade será em grande escala, já que a quantidade de aparelhos celulares espalhados pelo país é alto.

Sala das Sessões, 15 de abril de 2021.

Deputado Carlos Geilson