Câmara Mun de Pato Branco Fls. 1 Visto

Excelentíssimo Senhor
Vilmar Maccari
Presidente da Câmara Municipal de Pato Branco – Paraná.

CÂMARA MUNICIPAL DE PATO BRANCO PR
Protocolo Geral
-11-Mar-2019-13:31-034848-1/1

O vereador **Carlinho Antonio Polazzo – PROS**, no uso de suas prerrogativas legais e regimentais, submete à apreciação da Câmara Municipal de Pato Branco o seguinte Projeto de Lei:

PROJETO DE LEI Nº 83 /2019

Dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco.

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

Art. 2º O endereço da empresa prestadora de serviço mencionado no art. 1º deve ser divulgado na fatura de cobrança mensal dos serviços prestados e no sítio eletrônico.

Art. 3º A infração ao disposto nesta Lei acarretará a aplicação de multa à empresa prestadora de serviço no valor de 100 (cem) UFM (Unidade Fiscal Municipal).

Parágrafo único. Decorridos 30 (trinta) dias da aplicação da multa, caso persista a infração, o infrator pagará multa diária de 50 (cinquenta) UFM.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua publicação.

Pato Branco, 28 de fevereiro de 2019.

Carlinho Antonio Polazzo
Vereador – PROS

Câmara Municipal de Pato Branco

Estado do Paraná

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei busca estabelecer que As empresas de telefonia fixa, móvel e/ou TV por assinatura ficam obrigadas a manter um setor de atendimento presencial aos usuários, em endereço fixo no Município de Pato Branco, que possibilite ao consumidor ser atendido por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução os pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da prestadora.

È muito importante para os consumidores que as mencionadas empresas possuam endereço fixo em nosso município para que os mesmos sejam atendidos e tenham suas demandas discutidas presencialmente.

O contato via telefone ou email é muito demorado, acabando por fazer com que o consumidor desista de buscar seus direitos, situação esta que trás prejuizo aos consumidores.

Por tratar-se de matéria revestida de interesse público, rogamos aos demais pares pela aprovação do presente Projeto de lei.

Pato Branco, 28 de fevereiro de 2019.

Carlinho Antonio Polazzo
Vereador – PROS

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 3
Visto

COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO

Recebi nesta data, na condição de Presidente da **COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO,** abaixo assinado, conforme estabelece o artigo 133-A, do Regimento Interno do Poder Legislativo Municipal, **o Projeto de** Lei nº 83/2019.

Pato Branco, 13/03/2019

Joecir Bernardi - SD
Presidente

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 4
Visto

Ao Departamento Legislativo
Câmara Municipal de Pato Branco - Paraná

A Vereadora infra-assinada Marines Boff Gerhardt - PSDB, Relator pela Comissão de Justiça e Redação, ao projeto de lei nº 83/2019, solicita **Parecer Jurídico** referente a matéria proposta para que, posteriormente, esta relatoria possa emitir o Parecer da comissão.

Pato Branco, 19 de março de 2019

Marines Boff Gerhardt - PSDB
Relatora

CÂMARA MUNICIPAL DE PATO BRANCO PR
Protocolo Geral -20-Mar-2019-16:44-034935-1/1

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 5
VISTO

PROCURADORIA JURÍDICA

Recebi nesta data, na condição de **PROCURADOR JURÍDICO,** abaixo assinado, conforme estabelece o § 1º do artigo 133-A do Regimento Interno do Poder Legislativo Municipal, o **Projeto de Lei nº 83/2019.**

Pato Branco, 22/03/2019.

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 6
Visto

PARECER JURÍDICO
PROJETO DE LEI Nº 83/2019

Em atenção a solicitação efetuada pela Vereadora Marinês Boff Gerhardt - relatora da matéria na Comissão de Justiça e Redação, esta Assessoria e Procuradoria Jurídica emite o seguinte posicionamento jurídico pertinente ao tema objeto da consulta.

Trata-se de proposição legislativa de autoria do Vereador Carlinho Antonio Polazzo, que tem por objetivo dispor sobre a obrigatoriedade de empresa prestadora de serviços de telefonia fixa, telefonia móvel e/ou TV por assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco.

Justifica o autor, em síntese, que a proposição visa estabelecer que as empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa, telefonia móvel e/ou TV por assinatura ficam obrigadas a manter um setor de atendimento presencial aos usuários, em endereço fixo no Município de Pato Branco, que possibilite ao consumidor ser atendido por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução os pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualque outra demanda ligada ao serviço da prestadora.

É o brevíssimo relatório.

A matéria tratada nesta proposição legislativa, em tese, admite questionamentos do ponto de vista da legalidade e constitucionalidade, em razão da competência municipal a respeito do tema, levando em consideração o que dispõe o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

Diante disso, recomendamos seja oficiado o Procon Municipal para que se manifeste tecnicamente a acerca da referida pretensão legislativa.

Após o recebimento das informações, postulamos o retorno da matéria para conclusão da análise jurídica da mesma.

É o que tínhamos para o momento.

Pato Branco, 5 de julho de 2019.

José Renato Monteiro do Rosário
Assessor Jurídico

Luciano Beltrame
Procurador Legislativo

Câmara Mun. de Pato Branco Fls. 8 Visto

Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.

Vigência

Regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I

DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

CAPÍTULO II

DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Câmara Mun. de Pato Branco Fls. 9 Visto

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

CAPÍTULO III

DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV

DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

CAPÍTULO V

DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações,

Câmara Mun. de Pato Branco Fls 10

resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

CAPÍTULO VI

DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008.

Brasília, 31 de julho de 2008; 187º da Independência e 120º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Tarso Genro

Este texto não substitui o publicado no DOU de 1º.8.2008

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 11
Visto

Gabinete da Vereadora Marines Boff Gerhardt- PSDB

Excelentíssimo Senhor
Vilmar Maccari
Presidente da Câmara Municipal de Pato Branco

APROVADO
Data 05/08/2019
Assinatura
CÂMARA MUNICIPAL - PATO BRANCO

REQUERIMENTO Nº 1606/2019

Requer seja oficiado ao PROCON Municipal, para que se manifeste acerca do Projeto de Lei nº 83/2019, de autoria do vereador Carlinho Antonio Polazzo - PROS, que dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco.

A vereadora infra-assinada, Marines Boff Gerhardt - PSDB, no uso de suas atribuições legais e regimentais, requer seja oficiado ao PROCON Municipal (R. Luís Favreto, 10 - Centro, Pato Branco - PR, 85505-150), solicitando para que se manifeste tecnicamente acerca do Projeto de Lei nº 83/2019 de autoria do vereador Carlinho Antonio Polazzo - PROS, que dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco.

O pedido justifica-se, devido ao pedido do departamento jurídico desta Casa de Leis para que, posteriormente o mesma possa completar parecer ao projeto..

Nestes termos, pede deferimento.

Pato Branco, 30 de julho de 2019

Marines Boff Gerhardt
Vereadora - PSDB

2737
Of. 552/19

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 12
Visto

MUNICÍPIO DE
PATO BRANCO

SECRETARIA EXECUTIVA
ASSESSORIA DE PROGRAMAS E METAS

Ofício nº 074/2019/APM

Pato Branco, 21 de agosto de 2019.

Senhor Presidente,

Informamos aos ilustres vereadores o envio de parecer técnico colaborativo nº 001/2019 expedido pelo PROCON Municipal de Pato Branco em resposta ao requerimento nº 1606/2019 referente Projeto de Lei nº 83/2019.

Respeitosamente

CLEVERSON MALAGI
Assessor de Programas e Metas

A Sua Excelência o Senhor
VILMAR MACCARI
Presidente da Câmara Municipal
Pato Branco – PR



Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 13
Visto

PARECER TÉCNICO COLABORATIVO N.º 001/2019 – PROCON MUNICIPAL DE PATO BRANCO/PR

Assunto: **A LEGALIDADE E A CONSTITUCIONALIDADE DO PROJETO DE LEI N.º 83/2019.**

Solicitado pela nobre Vereadora Marinês Boff Gerhardt e Procuradoria Jurídica do Legislativo, acerca da legalidade e constitucionalidade de projeto de lei de autoria do vereador Carlinhos Polazzo, *in verbis*:

PROJETO DE LEI Nº 83/2019

Dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco.

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

Art. 2º O endereço da empresa prestadora de serviço mencionado no art. 1º deve ser divulgado na fatura de cobrança mensal dos serviços prestados e no sítio eletrônico.

Art. 3º A infração ao disposto nesta Lei acarretará a aplicação de multa à empresa prestadora de serviço no valor de 100 (cem) UFM (Unidade Fiscal Municipal). Parágrafo único. Decorridos 30 (trinta) dias da aplicação da multa, caso persista a infração, o infrator pagará multa diária de 50 (cinqüenta) UFM.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua publicação.

Pato Branco, 28 de fevereiro de 2019.

Carlinhos Antonio Polazzo

Vereador – PROS



Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 14
Visto

Vê-se, que consulta pretende, em tese, a verificação da constitucionalidade e da legalidade de um projeto de lei que tenha por resultado a obrigação das empresas de telefonia e TV por assinatura, de fornecer um local fixo para atendimento presencial, nesse município.

A título argumentativo, abaixo as seguintes considerações:

A Constituição Federal de 1988 estabelece a divisão de competências entre os entes da federação.

Assim, aos Municípios, nos termos do artigo 30 do texto constitucional, competirá:

> ***"Art. 30. Compete aos Municípios:***
>
> ***I – legislar sobre assuntos de interesse local;***
>
> ***II – suplementar a legislação federal e estadual no que couber;***
>
> ***III – instituir e arrecadar os tributos de sua competência, bem como aplicar suas rendas, sem prejuízo da obrigatoriedade de prestar contas e publicar balancetes nos prazos fixados em lei;***
>
> ***IV – criar, organizar e suprimir distritos, observada a legislação estadual;***
>
> ***V – organizar e prestar, diretamente ou sob o regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local, incluído o de transporte coletivo, que tem caráter essencial;***
>
> ***VI – manter, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, programas de educação pré-escolar e de ensino fundamental;***
>
> ***VII – prestar, com a cooperação técnica e financeira da União e do Estado, serviços de atendimento à saúde da população;***
>
> ***VIII – promover, no que couber adequado ordenamento territorial, mediante planejamento e controle do uso, do parcelamento e da ocupação do solo urbano;***
>
> ***IX – promover a proteção do patrimônio histórico-cultural local, observada a legislação e a ação fiscalizadora federal e estadual.***



Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 15
Visto

Em que pese à matéria em questão tratar de "assuntos de interesse local", como descreve o inciso I, do artigo 30 da Constituição Federal, visualiza-se **a clara existência de vício de iniciativa, o que pode gerar inconstitucionalidade formal da lei,** justamente pela quebra do princípio da tripartição dos poderes.

A matéria do Projeto de Lei acima é competência exclusiva do Governo Federal, não podendo ser alterado pelo Legislativo Municipal, pois, fere a hierarquia das leis.

Por outro lado ainda há razões que se refere à *desnecessidade* da lei, tendo em vista, que tal questão já foi legislada pela **Resolução da ANATEL, n.º 632 de 07 de março de 2014,** que em seu artigo 29 e seguintes já tratam de tal obrigação, vejamos:

> ***Seção II***
>
> ***Do Atendimento no Estabelecimento***
>
> *Art. 29. Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca da Prestadora.*
>
> ***Parágrafo único. Compreende-se como Estabelecimento associado à marca da Prestadora qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca.***
>
> *Art. 30. O Atendimento nos Estabelecimentos deve funcionar pelo menos no horário comercial.*
>
> *Art. 31. O Atendimento nos Estabelecimentos deve assegurar ao Consumidor o acesso aos canais de atendimento da Anatel.*
>
> ***Subseção I***
>
> ***Do Setor de Atendimento Presencial***
>
> ***Art. 32. O Setor de Atendimento Presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato (s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber,*** *responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.*
>
> ***Art. 33. As Concessionárias do STFC e as Prestadoras do SMP devem manter ao menos um Setor de Atendimento***



Presencial por Microrregião com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes atendida em sua Área de Prestação.

§ 1º Deve ser previsto um Setor de Atendimento Presencial adicional a cada 400.000 (quatrocentos mil) habitantes, por Microrregião.

§ 2º Os Setores de Atendimento Presencial adicionais devem ser distribuídos na Microrregião.

Art. 34. O Setor de Atendimento Presencial deve estar apto a atender todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo dentro da Microrregião, independentemente de seu regime de prestação, oferecidos ou não de forma conjunta.

Art. 35. A Prestadora deve adotar medidas para que o Setor de Atendimento Presencial seja claramente identificável pelo Consumidor e observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica.

§ 1º Os atendentes do Setor de Atendimento Presencial devem ter acesso aos sistemas da Prestadora, sendo vedado encaminhar o Consumidor para qualquer modalidade de Atendimento Remoto.

§ 2º Em caso de indisponibilidade de sistema, o Setor de Atendimento Presencial da Prestadora deve adotar alternativas para protocolizar e dar encaminhamento às demandas do Consumidor.

Art. 36. O Setor de Atendimento Presencial deve ser dimensionado de forma a atender o Consumidor em até 30 (trinta) minutos.

Parágrafo único. A Prestadora deve disponibilizar sistema de controle eletrônico por senha para acompanhamento do tempo de espera de cada Consumidor.

Art. 37. As Prestadoras de Pequeno Porte e Prestadoras que exploram o SMP por meio de Rede Virtual estão isentas das obrigações previstas nesta Subseção.

A ANATEL foi criada através da Lei 9.472 de 16 de julho de 1997, com o objetivo de organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais.

Diante dessa legislação, o órgão da ANATEL regula todo o sistema de telecomunicações, sendo entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, submetida a regime autárquico especial e vinculada ao Ministério das

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 17
Visto

Comunicações, com a função de órgão regulador das telecomunicações, com sede no Distrito Federal, podendo estabelecer unidades regionais.

Contudo, a ANATEL através da Resolução 632/2014 da ANATEL reforça ainda, a desnecessidade do projeto de lei discutido por ser a matéria já legislada por órgão federal, de acordo com o artigo 32 e seguintes, acima transcrito

A Anatel tem a competência para fiscalizar os serviços de telecomunicações, nos aspectos do cumprimento das obrigações estabelecidas em leis, regulamentos e outras normas, contratos, atos, direitos dos usuários e consumidores dos serviços, utilização de freqüências, etc. **A matéria é regulada na Resolução n. 596/2012, da Anatel**, que estabelece regras para a organização da execução da fiscalização. São fiscalizados os aspectos técnicos e de qualidade dos serviços de telefonia fixa, móvel pessoal, televisão por assinatura e de conexão à internet. A omissão da agência reguladora do setor de telecomunicações sobre a fiscalização dos serviços implica na apuração da responsabilidade de seus dirigentes e órgãos internos.

Sendo assim, não há necessidade de Nova Legislação específica para esse fim, pois, já há regulamentação sobre a matéria, que atende aos interesses dos acolhidos.

Esse é o parecer técnico colaborativo, que submeto à sua elevada apreciação.

Pato Branco, 13 de agosto de 2019.

Alessandra Botelho Elias dos Santos
Diretora do PROCON de Pato Branco/PR

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 18
Visto

Ao Departamento Legislativo
Câmara Municipal de Pato Branco - Paraná

A Vereadora infra-assinada Marines Boff Gerhardt - PSDB, Relatora pela Comissão de Justiça e Redação, ao projeto de lei nº 83/2019, solicita **Parecer Jurídico** referente a matéria proposta para que, posteriormente, esta relatoria possa emitir o Parecer da comissão.

Pato Branco, 23 de agosto de 2019

Marines Boff Gerhardt
Vereadora - PSDB

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 19
Visto

PROCURADORIA JURÍDICA

Recebi nesta data, na condição de **PROCURADOR JURÍDICO,** abaixo assinado, conforme estabelece o § 1º do artigo 133-A do Regimento Interno do Poder Legislativo Municipal, o **Projeto de** Lei nº 83/2019.

Pato Branco, 23/08/2019.

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 20
Visto

PARECER JURÍDICO
PROJETO DE LEI Nº 83/2019

Após a manifestação técnica do Procon Municipal, constantes às fls. 12 à 17, retornou o Projeto de Lei em epígrafe, que objetiva dispor sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa, telefonia móvel e/ou TV por assinatura de fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco, para conclusão do parecer desta Assessoria e Procuradoria Jurídica.

Em síntese, o Procon Municipal se manifesta que a matéria objeto do referido Projeto de Lei é de competência exclusiva do Governo Federal (União Federal), cujo tema encontra-se **regulamentado através da Resolução da Anatel, nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações)**, destacando os seguintes dispositivos:

"Art. 29. Considera-se Atendimento no Estabelecimento aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca da Prestadora.

Parágrafo único. Compreende-se com Estabelecimento associado à marca da Prestadora qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que explore exclusivamente aquela marca."

"Art. 32. O Setor de Atendimento Presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora."

"Art. 33. As concessionárias do STFC e as Prestadoras do SMP devem manter ao menos um Setor de Atendimento Presencial por Microrregião com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes atendida em sua área de Prestação."

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls 21
Visto

"Art. 35. A Prestadora deve adotar medidas para que o Setor de Atendimento Presencial seja claramente identificável pelo consumidor e observar as regras de acessibilidade dispostas em legislação específica."

Pelo que se denota, o regulamento acima estabelece a forma e as condições em que se dará o Atendimento Presencial aos usuários do sistema de telefonia fixa e móvel e/ou TV por assinatura, visando receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

Como se pode observar a intenção constante da referida proposição legislativa, já encontra-se devidamente regulamentada pela Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel, razão pela qual, **alertamos s.m.j,** quanto a eventual veto da matéria, fundamentado no inciso IV do art. 22 da Constituição Federal, **em decorrência da competência legislativa exclusiva da União.**

Ratificando a manifestação inicial, opinamos em exarar parecer contrário a aprovação da matéria, pautado nos fundamentos apresentados pelo Procon Municipal.

É o parecer, SALVO MELHOR JUÍZO.

Pato Branco, 16 de setembro de 2019.

José Renato Monteiro do Rosário
Assessor Jurídico

Luciano Beltrame
Procurador Legislativo

Câmara Mun. de Pato Branco
Fls. 22
Visto

CÂMARA MUNICIPAL DE
PATO BRANCO

Câmara Municipal de Pato Branco
PROTOCOLO GERAL 3157/2019
Data: 25/09/2019 - Horário: 10:21
Legislativo - REQ 2023/2019

Excelentíssimo Senhor
Vilmar Maccari
Presidente da Câmara Municipal de Pato Branco

REQUERIMENTO Nº 2023/2019

APROVADO
Data 25/9/2019
Assinatura
CÂMARA MUNICIPAL - PATO BRANCO

Requer o arquivamento do Projeto de Lei nº 83/2019, de autoria do vereador Carlinho Antonio Polazzo - PROS, que dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco..

O vereador infra assinado **Carlinho Antonio Polazzo - PROS**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, requer seja arquivado o **Projeto de Lei nº 83/2019**, de autoria do vereador Carlinho Antonio Polazzo - PROS, que dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco".

Nestes termos, pede deferimento.

Pato Branco, 25 de setembro de 2019.

Carlinho Antonio Polazzo
Vereador – PROS

Rua Arariboia, 491, Centro - 85501-262 - Pato Branco - Paraná
(46) 3272 - 1500 / 3272 - 1548
http://www.patobranco.pr.leg.br / vereadorpolazzo@patobranco.pr.leg.br

Câmara Mun de Pato Branco
Fls. 23
Visto

PROJETO DE LEI Nº 83/2019

RECEBIDA EM: 11 de março de 2019

SÚMULA: Dispõe sobre a obrigatoriedade de a empresa prestadora de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e/ou TV por Assinatura fornecer um endereço para atendimento em local fixo no Município de Pato Branco.
(Que possibilite ao consumidor ser atendido por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução os pedidos de informações, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da prestadora. O endereço da empresa prestadora de serviço deve ser divulgado na fatura de cobrança mensal dos serviços prestados e no sítio eletrônico)

AUTOR: Carlinho Antonio Polazzo – PROS

LEITURA EM PLENÁRIO: 13 de março de 2019

DISTRIBUÍDO À COMISSÃO DE ORÇAMENTO E FINANÇAS EM: 13 de março de 2019.
RELATORA: Marines Boff Gerhardt - PSDB

SOLICITADO PARECER JURÍDICO EM: 20 de março de 2019
PARECER JURÍDICO EMITIDO EM: 5 de julho de 2019

RETORNO AO JURÍDICO EM: 23 de agosto de 2019
PARECER JURÍDICO **CONTRÁRIO** EMITIDO EM: 16 de setembro de 2019

ARQUIVADO EM: 25 de setembro de 2019, conforme requerimento nº 2023/2019, de autoria do vereador proponente, aprovado na sessão ordinária realizada no dia 25 de setembro de 2019.