PROJETO DE LEI Nº 603/13

Dispõe sobre a obrigação das concessionárias fornecedoras de serviços de TV ou *internet* compensarem o assinante pelo serviço interrompido, no âmbito do Município de Salvador e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

Art.1º - Ficam obrigadas as concessionárias fornecedoras de serviços de TV ou *internet* por assinatura no âmbito do Município de Salvador, a compensarem, por meio de abatimento ou ressarcimento, o assinante que tiver o serviço interrompido por tempo superior a 30 (trinta) minutos, em valor proporcional ao da assinatura correspondente ao período de interrupção, aplicando-se os mesmos preceitos contidos no artigo 6º da Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, da Agência Nacional de Telecomunicações.

§1º - A compensação referida no *caput* deste artigo deverá ser realizada, preferencialmente, na fatura do mês da interrupção ou no primeiro mês subsequente.

§2º - A interrupção de que trata este artigo será atestada por profissional técnico da concessionária, que deverá atender à reclamação *in loco*, no prazo máximo de 30 minutos, a contar do registro da reclamação.

§3º - Na hipótese do descumprimento do prazo mencionado no Parágrafo anterior, a interrupção será considerada verídica, devendo desta forma, o assinante ser compensado na forma desta Lei.

§4º - Para compensação o assinante não necessitar da numeração do protocolo da solicitação do serviço de reparo, desde que, seja provada a efetuação da ligação.

Art.2º - As manutenções preventivas, ampliações ou quaisquer alterações no sistema, que provocarem queda da qualidade dos sinais transmitidos ou a interrupção dos serviços de que trata esta Lei, deverão ser comunicadas previamente aos consumidores diretamente afetados, com

antecedência mínima de 3 (três) dias, informando a data e a duração da interrupção.

Parágrafo Único – A concessionária na situação contida no *caput* deste artigo exime as concessionárias da prestação da compensação de que trata o caput do artigo 1º desta norma.

Art.3º - A compensação ao cliente, nas situações previstas nesta Lei, deverá ser discriminada na fatura referente ao mês do serviço prestado.

Art.4º - As concessionárias terão o prazo de 90 (noventa) dias, a partir da vigência da presente norma, para adequarem-se aos preceitos contidos nesta norma.

Art.5º - Esta Lei entra em vigor 30 (trinta) dias da data de sua publicação.

Sala das Sessões, 19 de agosto de 2013.
MARCELL MORAES

JUSTIFICATIVA

Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em 2011, o total de domicílios atendidos com o serviço de TV por assinatura no país chegou a 11,9 milhões. Crescimento e cerca de 21,7%, entre janeiro e setembro do mesmo ano. Números que a cada dia cresce ainda mais em nosso País e em Salvador não é diferente, porém o sonho de ter uma TV por assinatura em casa pode se tornar uma grande frustração para muitos assinantes.

Para muitos assinantes a vasta opção de canais, a qualidade na imagem e som oferecido são em sua maioria o grande atrativo para aquisição desses serviços, porém muitos empresas alocadas no âmbito do nosso Município se omitem em oferecer um serviço de qualidade, tanto quanto o ofertado. Um dos grandes problemas ocorridos com os assinantes é pelas constantes quedas no sinal que na maioria das vezes por perdurar por horas sem qualquer compensação ao cliente que se vê refém dos atendimentos eletrônicos que não podem interagir e averiguar verdadeiramente os reais anseios da assinante.

Pelo exposto conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação desta norma.

Sala das Sessões, 19 de agosto de 2013.
MARCELL MORAES