



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

PROJETO DE LEI Nº 269 /2020

AUTOR: DEPUTADO ESTADUAL JOÃO LUIZ

OBRIGA as operadoras de serviços de telefonia fixa e móvel e as operadoras de TV por assinatura a manterem estabelecimento físico nas regiões do Estado do Amazonas e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS DECRETA

Art. 1º Ficam as operadoras de telefonia fixa e móvel e as operadoras de TV por assinatura obrigadas a manterem estabelecimentos físicos nas regiões do Estado do Amazonas visando o atendimento presencial ao consumidor.

§ 1º. Serão consideradas, para os fins dessa lei, onde as operadoras deverão possuir atendimento presencial, as seguintes regiões:

- I – Região do Médio Amazonas;
- II – Região do Madeira;
- III – Região do Purus;
- IV – Região Rio Negro / Solimões;
- V – Região do Triângulo;
- VI – Região do Baixo Amazonas;
- VII – Região do Alto Solimões;
- VIII – Região do Alto Rio Negro;
- IX – Região do Alto Juruá; e
- X – Região Metropolitana.

§2º. O endereço comercial físico deverá constar em local de destaque, de fácil visualização, no sítio eletrônico das operadoras e no contrato de prestação de serviços, como ainda na

Av. Mário Ypiranga Monteiro, n.º 3.950 - Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque - Parque Dez
CEP 69.050-030 - Manaus - AM - Brasil



assembleiaam www.aleam.gov.br

ASSINADO DIGITALMENTE POR:

JOAO LUIZ ALMEIDA DA SILVA - DEPUTADO(A) - 024.913.567-16 EM 23/06/2020 09:56:45

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 472420A800045413 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

conta enviada ao consumidor via e-mail ou para sua residência, com todas as informações necessárias para sua pronta localização e contato.

Parágrafo único. O atendimento presencial prestado pelo representante(s) legal(is) deverá permitir o encaminhamento de qualquer espécie de solicitação a respeito dos serviços em oferta ou promoção.

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta lei sujeitará o responsável às sanções, sem prejuízo das disposições previstas no art. 56 da Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

I – Advertência para obediência dos termos desta Lei.

II – Multa no valor equivalente a 15 UFIRs (Unidade Fiscal de Referência) por consumidor prejudicado, conforme município ou microrregião afetada.

III – No caso de reincidência, será aplicado o dobro da multa fixada no inciso II deste artigo.

Parágrafo único. O valor da multa previsto neste artigo será revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela Lei n.º 2.228, de 29 de junho de 1994.

Art. 3º Caberá aos órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor do Estado do Amazonas a fiscalização para o cumprimento das disposições desta Lei e a aplicação das sanções a que se refere o artigo 3º, sem prejuízo das demais cominações legais.

Art. 4º Esta lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias, após a publicação.

PLENÁRIO RUY ARAÚJO DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO AMAZONAS, em Manaus, 23 de junho de 2020.

JOÃO LUIZ

Deputado Estadual – REPUBLICANOS

Av. Mário Ypiranga Monteiro, n.º 3.950 - Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque - Parque Dez
CEP 69.050-030 - Manaus - AM - Brasil



f @ assembleiaam www.ale.am.gov.br

JOAO LUIZ ALMEIDA DA SILVA - DEPUTADO(A) - 024.913.567-16 EM 23/06/2020 09:56:45

ASSINADO DIGITALMENTE POR:

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 472420A800045413 . CONSULTE EM <http://aleam.lkhon.com.br/verificador>



PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO
ESTADO DO AMAZONAS

JUSTIFICATIVA

É cediço que o Estado do Amazonas sempre teve um atendimento deficitário nos serviços de telefonia móvel, com inúmeros casos de suspensões e interrupções na prestação do serviço (“apagões”), em especial nos municípios do interior do Amazonas.

Devido às enormes distancias geográficas, os municípios do interior do Amazonas têm recebido um serviço de telefonia deficitário, em especial no que tange ao Serviço Móvel Pessoal (SMP), que hoje se demonstra como a principal e mais importante forma de comunicação de nossa sociedade.

O acesso à serviços de telefonia móvel de qualidade é um direito básico fundamental, essencial para a inclusão digital e a formação intelectual e cívica da população no século XXI, na atual sociedade de informação.

Ressalte-se que um serviço público de telefonia móvel adequado não apenas se referra a indicadores de qualidade, cobertura de sinal e outros aspectos técnicos do serviço; ele também se mostra necessário no atendimento ao consumidor no pós-venda, na criação de canais e mecanismos para receber reclamações diretamente do consumidor e dirimir quaisquer dúvidas.

Um grande problema tem sido identificado no interior do Amazonas, pois embora as operadoras façam a comercialização de linha e pacotes de dados, existem poucos locais de atendimento físico aos consumidores. Inobstante a existência de inúmeros canais de SAC e atendimento especializado ao consumidor na internet e pelo telefone, o consumidor no Amazonas está em condições especiais e particulares de hipossuficiência e vulnerabilidade.

Isto porque, a grande maioria das populações ribeirinhas e interioranas vivem a centenas (ou milhares) de quilômetros do mais próximo centro urbano com atendimento físico, seja por loja ou representante comercial, e a maioria dos municípios apresenta rede serviço 3g e 4g limitada, que sequer cobre as sedes dos municípios.

Isto porque, a ANATEL coloca como obrigação que a operadora tenha que cobrir apenas 80% da sede territorial do município. Tal decisão técnica afeta especialmente o Amazonas, com

Av. Mário Ypiranga Monteiro, n.º 3.950 - Ed. Dep. José de Jesus Lins de Albuquerque - Parque Dez
CEP 69.050-030 - Manaus - AM - Brasil



assembleiaam www.aleam.gov.br

ASSINADO DIGITALMENTE POR:

JOAO LUIZ ALMEIDA DA SILVA - DEPUTADO(A) - 024.913.567-16 EM 23/06/2020 09:56:45

CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO : 472420A800045413 . CONSULTE EM <http://aleam.ikhon.com.br/verificador>

