

PROJETO DE LEI Nº , DE 2003

(Do Sr. ANDRÉ LUIZ)

Determina a adoção de sistema de senhas para proteção do usuário de telefonia fixa comutada.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, determinando a adoção de sistema de senhas para proteção do usuário do serviço de telefonia fixa comutada.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditada do seguinte artigo:

“Art. 42-A As empresas prestadoras do serviço de telefonia fixa comutada colocarão à disposição dos usuários um sistema de senha de acesso para uso do mesmo.

§ 1º O sistema será gratuito e de uso opcional, a critério exclusivo do usuário.

§ 2º Será assegurada a modificação da senha pelo usuário, a seu exclusivo critério e sem restrições de periodicidade para tal procedimento.

§ 3º É vedado o acesso à senha pela empresa prestadora de serviços, por seus funcionários ou por prestadores de serviços contratados por esta.”

Art. 3º Caberá às empresas operadoras dos serviços de telefonia fixa comutada desenvolver rotinas de atendimento e manutenção que preservem o sigilo das senhas e impeçam o uso das linhas telefônicas por terceiros.

Art. 4º As empresas prestadoras de serviço de telefonia fixa comutada deverão adequar-se às disposições desta lei no prazo de noventa dias, contados da sua publicação, assegurando que todos os terminais instalados estejam integrados ao procedimento descrito.

Art. 5º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Em que pese os esforços do órgão regulador, os serviços de telefonia fixa comutada continuam a ser recordistas de reclamações nos órgãos de defesa do consumidor. Em cidades como o Rio de Janeiro, em que os serviços de manutenção e atendimento a clientes foram terceirizados, é muito elevado o número de reclamações por uso fraudulento das linhas pelos funcionários dessas empresas.

Em recente programa televisivo, o esquema dessa fraude foi detalhado: funcionários de empresas de manutenção aproveitam o acesso a linhas que são vistoriadas para fazer ligações, inclusive interurbanas ou internacionais, sem conhecimento do usuário. Uma vez realizadas essas ligações, que podem custar centenas de reais, o funcionário demite-se da firma.

Para evitar essa infração, a solução mais prática parece-nos ser a adoção de senha de acesso, cujo uso deve ser gratuito, pois destina-se a proteger o usuário de uma imperfeição inerente aos procedimentos de manutenção e vistoria, que implicam na liberação da linha ao encarregado do serviço. O cliente decidirá se adota ou não a senha e terá a seu dispor um procedimento de modificação periódica da mesma. Embora seja um recurso desconfortável para o usuário, parece-nos a alternativa mais prática. Desejo, desse modo, proteger o cidadão contra um tipo de fraude que vem se generalizando em diversas localidades.

Espero contar com o apoio dos ilustres Pares para a aprovação da matéria, que acredito ser de grande importância para a melhoria da qualidade da nossa telefonia.

Sala das Sessões, em de de 2003.

Deputado ANDRÉ LUIZ