

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 2.400, DE 2007

Dispõe sobre o serviço de telefonia e dá outras providências.

Autor: Deputado MOREIRA MENDES

Relator: Deputado JÚLIO CAMPOS

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, de autoria do nobre Deputado Moreira Mendes, pretende obrigar as operadoras de telefonia fixa ou móvel a instalar escritórios nas capitais dos estados e em todos os municípios com mais de 500 mil habitantes. Também pretende obrigar que seus serviços de teleatendimento sejam oferecidos sempre de forma gratuita, por meio de código 0800 ou similar. Adicionalmente, em seu art. 3º, a proposição veda o estabelecimento de período de validade para os créditos da modalidade pré-paga de telefonia móvel.

O projeto foi distribuído às comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania. No prazo regimental, foi apresentada uma emenda ao Projeto, nesta Comissão. Trata-se da Emenda nº 1/08, apresentada pelo nobre Deputado Pinto Itamaraty em 02 de abril daquele ano, alterando a redação do parágrafo único do art. 1º do projeto, para impedir que as operadoras disponibilizem meros postos físicos de atendimento virtual.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

Apesar do rápido desenvolvimento tecnológico recente, que permitiu as mais diversas formas de interação mediada entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, nos parece evidente que o atendimento presencial, face a face, é insubstituível. Quando falamos da oferta de serviços de telecomunicações, não poderia ser diferente. Teleatendimento, fax, páginas na Internet, correios eletrônicos, entre outros, são, sem dúvidas, ferramentas muito úteis, mas de maneira alguma podem substituir plenamente a interação imediata entre o usuário dos serviços e empregados das operadoras de telecomunicações.

Por isso, as intenções do Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, do nobre Deputado Moreira Mendes, são louváveis. De fato, é preciso garantir ao usuário dos serviços de telecomunicações um atendimento adequado para a resolução de seus problemas, e, para tanto, a obrigatoriedade de instalação de escritórios das empresas de telefonia é por demais necessária.

A regulamentação atualmente vigente dos serviços de telecomunicações não atende, em sua maior parte, o que é preconizado pela proposição que aqui relatamos. O inciso XXV do art. 11 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 426, de 2005, da Anatel, estabelece tão somente um direito genérico do usuário desses serviços de receber “atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares”. Faltam elementos coercitivos que efetivamente transformem essa regra em fato.

Também ressalte-se que o Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que “aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU – e dá outras providências”, dedicou o seu capítulo III às “metas de postos de serviço de telecomunicações”. De acordo com o texto original, até o ano de 2011, todos os municípios brasileiros nos quais existissem acessos individuais ao STFC deveriam contar com um posto avançado que, entre outros serviços, prestaria atendimento pessoal ao usuário.

Originalmente, tais postos de serviço de telecomunicações também deveriam ser destinados ao atendimento presencial dos consumidores. É o que se pode depreender da redação do inciso V do art. 3º do Regulamento do STFC, que define o atendimento pessoal como “atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicações mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço”.

Ocorre que, após intensas negociações que envolveram o governo e as empresas de telefonia, optou-se por substituir, entre outras, todas as metas do capítulo III do PGMU. O Decreto nº 6.424, de 2008, trocou os compromissos de instalação de postos de serviços por obrigações de implementação da infraestrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga. Tais alterações foram ratificadas e ampliadas pelo PGMU atualmente vigente, aprovado pelo Decreto nº 7.512, de 30 de junho de 2011.

Tal troca de metas de universalização ocorreu devido a uma alteração nas políticas de telecomunicações do governo, que optou por privilegiar a universalização do acesso em banda larga no País. Assim, com as mudanças no PGMU impostas pelos Decretos nº 6.424, de 2008, e nº 7.512, de 30 de junho de 2011, as operadoras do STFC ficaram obrigadas a instalar backhails nas sedes de todos os municípios brasileiros até o dia 31 de dezembro de 2010.

Dessa maneira, entendemos que a obrigação que ora pretende se impor foi abandonada. No entanto ainda se faz necessária uma ação legislativa, no sentido de resgatar a previsão da obrigatoriedade de atendimento presencial aos usuários dos serviços de telefonia. A visível queda da qualidade na prestação dos serviços, bem como a dificuldade encontrada pelos clientes das empresas telefônicas para a resolução de seus problemas, são motivos suficientes para que o Poder Legislativo se manifeste no sentido de criar, pela via legal, as estruturas de atendimento presenciais demandadas pelos usuários dos serviços de telefonia.

Além da temática dos postos de atendimento, o Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, traz importantes inovações em relação às regras para os créditos do serviço móvel pessoal na modalidade pré-paga. De acordo com

a proposição, passaria a ser vedada às prestadoras de telefonia celular a imposição de prazo máximo para a utilização de créditos de celulares adquiridos por seus clientes. Ficaria ainda estipulado um prazo de 24 meses após a utilização dos últimos créditos para a cessação da prestação de serviços.

Importante emenda foi apresentada pelo nobre Deputado Pinto Itamaraty em 02 de abril de 2008. A Emenda nº 1/08 ao Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, dá nova redação ao parágrafo único do artigo 1º da proposição, para deixar mais explícita a proibição de que, nos escritórios a serem oferecidos pelas empresas de telefonia, os serviços sejam prestados ou esclarecidos por via telefônica, mesmo nos aparelhos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita. A alteração visa impedir que as operadoras disponibilizem meros postos físicos de atendimento virtual, sem a presença de atendentes disponíveis, iniciativa com a qual estamos plenamente de acordo.

Com o intuito de melhor subsidiar a elaboração deste parecer, apresentamos ao Ministério das Comunicações, com a aprovação desta Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, o Requerimento de Informações nº 3906, de 2013, por meio do qual solicitamos àquela pasta informações a respeito das perdas dos assinantes do Serviço Móvel Pessoal na modalidade pré-paga oriundas da expiração dos prazos de validade dos créditos de telefonia celular. Em resposta ao requerimento, o Ministério das Comunicações enviou a esta Casa o Ofício nº 05/2014/MC, ao qual foi anexada a Nota Técnica nº 47/2013/PRRE/CPAE da Anatel, datada de 6 de janeiro de 2014.

Infelizmente, a referida Nota Técnica não ofereceu qualquer resposta à indagação que foi enviada por esta Comissão ao Poder Executivo. O documento se limita a defender a suposta legalidade da expiração de créditos de celular na modalidade pré-paga. De acordo com o texto da nota, “A Anatel (...) adota um caminho intermediário, possibilitando a existência de prazo de validade para os créditos do serviço pré-pago, de forma que as Prestadoras do SMP possam dimensionar as suas ofertas da maneira mais adequada”. Em relação às perdas monetárias impostas aos consumidores devido à expiração de seus créditos de celular, a Nota Técnica elaborada pela Anatel silencia, não ofertando qualquer informação sobre o tema que efetivamente foi objeto do requerimento que enviamos ao Poder Executivo.

Dessa maneira, e com base nos subsídios colhidos por este relator, concluímos pela proposição de alguns ajustes ao texto da proposição aqui analisada, com vistas a ampliar a sua abrangência e a garantir uma maior aplicabilidade das regras que ela pretende implantar. A primeira destas alterações diz respeito ao limite mínimo de número de habitantes para a instalação de escritórios das empresas operadoras de telefonia. Faz-se necessário ampliar o número de cidades atendidas por tais escritórios, com o objetivo de melhor atender o cidadão em demandas sobre este que é um serviço de grande utilidade pública. Assim, propomos que as operadoras de telefonia sejam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e em demais municípios com mais de 200 mil habitantes.

Além disso, aperfeiçoamos alguns conceitos utilizados na proposição, de forma a adequá-los à regulação atualmente vigente sobre o setor de telecomunicações. Tal aperfeiçoamento tem por objetivo gerar maior harmonia entre o texto da proposição e a nomenclatura usualmente utilizada no setor, de modo a evitar futuras dúvidas sobre a aplicação das novas regras emanadas pelo Parlamento.

Assim, nosso voto é pela **APROVAÇÃO** do Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, e pela **APROVAÇÃO** da Emenda nº 1/08 ao Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, na forma do **SUBSTITUTIVO** que a seguir apresentamos.

Sala da Comissão, em de de 2014.

Deputado JÚLIO CAMPOS
Relator

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 2.400, DE 2007

Dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o serviço de telefonia, e dá outras providências.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel ficam obrigadas a instalar escritórios nas capitais dos estados e demais municípios com mais de duzentos mil habitantes que integrem sua área de atuação.

§ 1º Os escritórios previstos no *caput* terão por finalidade, entre outras, oferecer pleno atendimento aos usuários dos serviços de telecomunicações, de forma presencial, sendo terminantemente proibido que nesses escritórios algum serviço só possa ser prestado ou esclarecido por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, mesmo nos equipamentos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita.

§ 2º Deverá ser instalado, pelo menos, um escritório para cada grupo de até cem mil habitantes.

§ 3º As operadoras poderão, mediante acordo firmado entre elas, com a anuência do órgão regulador das telecomunicações,

compartilhar a estrutura dos escritórios, desde que obedecidas as regras estabelecidas na legislação.

Art. 2º As operadoras de serviços de telecomunicações que ofertam Serviço Telefônico Fixo Comutado com acessos individuais na modalidade local ou Serviço de Telefonia Móvel deverão ofertar facilidades que permitam o atendimento, por meio de acesso telefônico a serviço de informação e atendimento ao usuário e por meio de outros canais eletrônicos, inclusive na internet, que deverão estar disponíveis vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

§ 1º A oferta das facilidades previstas no *caput* deverá ser gratuita em todos os casos, sendo vedada a geração de qualquer ônus para o usuário.

§ 2º As chamadas originadas de estações fixas ou móveis de qualquer localidade dentro do território nacional destinadas a serviços de atendimento por meio de acesso telefônico a serviço de informação e de atendimento ao usuário serão completamente gratuitas.

Art. 3º É vedada a imposição de prazo de validade aos créditos pré-pagos de serviços de telecomunicações de interesse coletivo.

§ 1º O usuário deve ter à sua disposição recurso que lhe possibilite a verificação, em tempo real, do crédito existente em sua linha, de forma gratuita.

§ 2º O usuário deve ser comunicado quando os créditos de sua linha estiverem na iminência de se esgotarem.

§ 3º O serviço pode ser suspenso totalmente, com o bloqueio para o recebimento de chamadas, doze meses após o vencimento do último crédito.

§ 4º O contrato de prestação do serviço poderá ser rescindido pela operadora vinte e quatro meses após o vencimento do último crédito.

§ 5º As operadoras deverão comunicar aos usuários de planos pré-pagos sobre as regras previstas neste artigo.

Art. 4º O descumprimento do previsto nesta lei ensejará às operadoras a pena de multa, em valores a serem estabelecidos pelo órgão regulador das telecomunicações.

Art. 5º Esta lei entra em vigor 180 dias após a data da sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2014.

Deputado JULIO CAMPOS
Relator