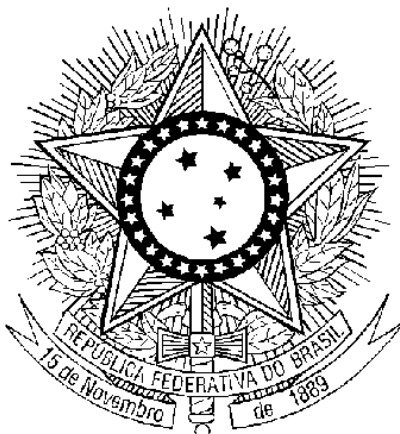


AVULSO NÃO  
PUBLICADO  
PROPOSIÇÃO  
DE PLENÁRIO



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## PROJETO DE LEI N.º 4.588-B, DE 2001

(Do Sr. Henrique Fontana)

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, proibindo a cobrança de ligação telefônica interrompida por problemas técnicos e determinando a prévia anuência da Agência Nacional de Telecomunicações sobre as mensagens disponibilizadas aos usuários pelos prestadores de serviço de telecomunicações; tendo parecer: da Comissão de Defesa do Consumidor, pela rejeição deste e pela aprovação do de nº 6927/02, apensado (relator: DEP. LEANDRO VILELA); e da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição deste e do de nº 6927/02, apensado (relator: DEP. NELSON PROENÇA).

### **DESPACHO:**

ÀS COMISSÕES DE:

DEFESA DO CONSUMIDOR;

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;

CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54, RICD)

### **APRECIACÃO:**

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário – Art. 24, II, “g”

## SUMÁRIO

I - Projeto inicial

II - Projeto apensado: 6.927/02

III - Na Comissão de Defesa do Consumidor:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

IV – Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- Parecer do relator
- Parecer da Comissão

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, que “dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995”, vedando a cobrança de ligação telefônica interrompida em virtude de problemas técnicos e determinando a prévia anuência da Agência Nacional de Telecomunicações sobre as mensagens disponibilizadas aos usuários pelos prestadores de serviço de telecomunicações.

Art. 2º A Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, passa a vigorar aditada dos seguintes artigos:

“Art. 108-A É vedada a cobrança de ligação telefônica oriunda de aparelho celular interrompida devido a problema de caráter técnico.

§ 1º A disposição aplica-se a qualquer ligação interrompida à revelia do usuário do serviço.



CÂMARA DOS DEPUTADOS



§ 2º No caso de reclamação relativa a cobrança indevida, caberá ao prestador do serviço o ônus da prova.

Art. 108-B As mensagens veiculadas pelas operadoras aos usuários, através de serviço de telecomunicações, dependerão, para a sua utilização, de prévia aprovação da Agência Nacional de Telecomunicações."

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

Os órgãos de defesa do consumidor vêm registrando, nos últimos meses, um elevado número de reclamações de cobrança indevida de ligações telefônicas. Trata-se, principalmente, de cobranças de ligações não efetuadas ou interrompidas, casos em que o serviço não foi fornecido dentro dos padrões mínimos de qualidade admissíveis. O usuário, além de não ser atendido, é também esclarecido de forma incorreta pelos sistemas de resposta implantados pelas operadoras.

Entendemos que tais práticas caracterizam o desrespeito ao consumidor de telefonia e que devam ser combatidas. Nesse sentido, oferecemos aos ilustres Pares este projeto, que obriga as operadoras a manter registro das ligações interrompidas, vedando a sua cobrança e submetendo as mensagens informativas ao crivo da Anatel, que poderá, assim, pronunciar-se sobre estas.

Em face da relevância da matéria, pedimos aos ilustres Pares o apoio indispensável à sua aprovação.

03/05/01  
Sala das Sessões, em de de 2001.

  
Deputado HENRIQUE FONTANA

012650.130



**LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.**

DISPÕE SOBRE A ORGANIZAÇÃO DOS  
SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES, A  
CRIAÇÃO E FUNCIONAMENTO DE UM  
ÓRGÃO REGULADOR E OUTROS  
ASPECTOS INSTITUCIONAIS, NOS  
TERMOS DA EMENDA CONSTITUCIONAL  
Nº 8, DE 1995.

.....  
**LIVRO III**  
**DA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES**  
.....

**TÍTULO II**  
**DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM REGIME PÚBLICO**  
.....

**CAPÍTULO II**  
**DA CONCESSÃO**  
.....

**Seção IV**  
**Das Tarifas**  
.....

Art. 108. Os mecanismos para reajuste e revisão das tarifas serão previstos nos contratos de concessão, observando-se, no que couber, a legislação específica.

§ 1º A redução ou o desconto de tarifas não ensejará revisão tarifária.

§ 2º Serão compartilhados com os usuários, nos termos regulados pela Agência, os ganhos econômicos decorrentes da modernização, expansão ou racionalização dos serviços, bem como de novas receitas alternativas.



§ 3º Serão transferidos integralmente aos usuários os ganhos econômicos que não decorram diretamente da eficiência empresarial, em casos como os de diminuição de tributos ou encargos legais e de novas regras sobre os serviços.

§ 4º A oneração causada por novas regras sobre os serviços, pela álea econômica extraordinária, bem como pelo aumento dos encargos legais ou tributos, salvo o imposto sobre a renda, implicará a revisão do contrato.

Art. 109. A Agência estabelecerá:

I - os mecanismos para acompanhamento das tarifas praticadas pela concessionária, inclusive a antecedência a ser observada na comunicação de suas alterações;

II - os casos de serviço gratuito, como os de emergência;

III - os mecanismos para garantir a publicidade das tarifas.

.....  
.....

# PROJETO DE LEI N.º 6.927, DE 2002

## (Do Sr. Beto Albuquerque)

Dispõe sobre a proibição da cobrança de tarifa de ligação telefônica que seja interrompida ou paralisada por razões alheias ao desejo ou participação do usuário.

**DESPACHO:**  
APENSE-SE AO PL-4588/2001

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É dever das empresas de telefonia móvel ou fixa, públicas ou privadas, em suas respectivas áreas de cobertura, dispor de todas as condições técnicas que permitam e assegurem aos usuários de seus serviços que todas as ligações telefônicas sejam realizadas em qualquer parte do território nacional, sem interrupções e paralisações indesejadas.

Art. 2º Não serão cobradas tarifas do usuário, das ligações telefônicas que forem interrompidas, durante a sua execução, por razões alheias à vontade ou participação do usuário.

Art. 3º Caberá ao usuário que tiver sua ligação interrompida, comunicar o fato à companhia telefônica informando o local e data da ocorrência, telefones de origem e destino da ligação, horário em que se deu a interrupção, o nome da pessoa com quem estava falando e, a seu juízo a causa que pode ter dado origem ao fato.

Parágrafo único. A comunicação de que trata o caput só será aceita se feita no dia da ocorrência do fato.

Art. 4º As empresas de telefonia deverão disponibilizar, durante 24 ( vinte e quatro ) horas do dia, número de chamada gratuita aos seus clientes com o fim de receberem as reclamações de interrupção indesejada de ligação para o devido cadastro e exclusão da cobrança.

Art. 5º O descumprimento do que está previsto nesta lei implicará em multa equivalente a cem vezes o valor da ligação interrompida e tarifada, que deverá ser transformada em crédito ao usuário prejudicado na conta do mês subsequente ao fato.

Art. 6º Compete à Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel fiscalizar e normatizar o disposto nesta Lei.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

### **JUSTIFICAÇÃO**

Somos testemunhas dos avanços tecnológicos e do aumento da oferta de serviços de telecomunicações aos usuários brasileiros.

Embora a Lei vigente determine que seja direito do usuário o acesso aos serviços com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional, não é, ainda, plenamente satisfatória a oferta do serviço.

Muito especialmente refiro-me à situação que é, incrivelmente corriqueira, irritante e, pior, indevidamente cobrada dos usuários.

Trata-se, todos nós convivemos com ela diariamente, da interrupção, alheia à vontade do usuário, de sua ligação telefônica em clara e evidente demonstração da ausência dos padrões tecnológicos e de cobertura que justifiquem a cobrança de tarifa pelo serviço prestado.

Ora, Sras. e Srs. Parlamentares, não pode o usuário pagar tarifa por ligação que tenha sido interrompida por razões que fogem a sua escolha.

Hoje, é comum, chamarmos três, quatro, cinco vezes o mesmo número, pagarmos todas as vezes por isso, para que se possa concluir uma única conversa telefônica.

Mais do que assegurar plenamente um direito do usuário, o que pretendo com esta lei, ao impor penalidades às empresas de telefonia no caso de incumprimento da mesma, é estimular que as próprias empresas invistam para que haja, de fato, regularidade e continuidade do serviço.

Atualmente é altamente cômodo às empresas que, muito embora não permitam a regularidade e causem desconforto aos usuários, ainda assim, possam cobrar a tarifa normalmente como se nada houvesse acontecido.

É inconcebível que esta situação prossiga !

Melhor ao usuário do que não pagar por ligação interrompida ou fazer punir a empresa que não lhe dá serviço de qualidade é fazer sua ligação e falar sem interrupção e ter à sua disposição todas as garantias que de fato e direito o serviço de comunicação terá regularidade em qualquer ponto, onde estiver, na área de cobertura do território nacional. É simples. Somente se paga pelo que é justamente devido.

Sala da Comissão, em 11 de junho de 2002

**Deputado Beto Albuquerque**

## **COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 4.588, de 2001, em epígrafe, de autoria do ilustre Deputado Henrique Fontana, pretende modificar a Lei nº 9.472/97, vedando a cobrança de qualquer ligação telefônica interrompida devido a problema de caráter técnico à revelia do usuário do serviço. No caso de reclamação relativa a cobrança indevida, caberá ao prestador do serviço o ônus da prova.

Acrescenta, ainda, que as mensagens veiculadas pelas operadoras aos usuários, por meio do serviço de telecomunicações, dependerão, para a sua utilização, de prévia aprovação da Agência Nacional de Telecomunicações.

O Projeto de Lei nº 6.927, de 2002, apenso, de autoria do ilustre Deputado Beto Albuquerque, também pretende proibir a cobrança de ligação telefônica que seja interrompida ou paralisada por razões alheias ao desejo ou participação do usuário. No entanto, diferentemente do projeto principal, caberá ao usuário que tiver sua ligação interrompida comunicar o fato à companhia telefônica informando o local e data da ocorrência, telefones de origem e destino da ligação, horário em que se deu a interrupção, o nome da pessoa com quem estava falando e, a seu juízo a causa que pode ter dado origem ao fato. A comunicação do usuário só será aceita se feita no dia da ocorrência do fato.

Além disso, estabelece o projeto apenso que as empresas de telefonia deverão disponibilizar, durante 24 (vinte e quatro) horas do dia, número de chamada gratuita aos seus clientes com o fim de receberem as reclamações de interrupção de ligação para o devido cadastro e exclusão da cobrança.

Não foram apresentadas emendas aos projetos, nesta Comissão, dentro do prazo regimental.



## **II - VOTO DO RELATOR**

Em termos gerais, da leitura do relatório depreende-se que os dois projetos pretendem proibir a cobrança de ligação telefônica interrompida por problemas alheios ao usuário.

A diferença básica encontra-se no fato de que no projeto apenso caberá ao usuário a iniciativa de dirigir a reclamação à companhia telefônica, no dia do fato, reunindo as provas da ocorrência, o que pode deixar dúvidas quanto à sua eficácia, no sentido de efetivamente representar uma proteção ao consumidor.

Nesse sentido, o projeto principal, ao repassar ao prestador do serviço o ônus da prova, parece ser mais favorável aos consumidores e, especificamente, mais de acordo com o princípio expresso no Código de Defesa do Consumidor que prevê uma proteção mais eficaz da parte mais fraca na relação de consumo.

Diante do exposto, e considerando o caráter meritório das propostas, somos pela rejeição do Projeto de Lei nº 6.927, de 2002, e pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.588, de 2001.

Sala da Comissão, em 11 de novembro de 2004.

Deputado LEANDRO VILELA

Relator

## **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Defesa do Consumidor, em reunião ordinária realizada hoje, aprovou, unanimemente, o Projeto de Lei nº 4.588/2001, e rejeitou o PL 6.927/2002, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Leandro Vilela.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Paulo Lima - Presidente, Luiz Bittencourt, Julio Lopes e Jonival Lucas Junior - Vice-Presidentes, Celso Russomanno, Jorge Gomes, José Carlos Machado, Leandro Vilela, Maria do Carmo Lara, Pastor Pedro Ribeiro, Renato Cozzolino, Simplício Mário, Professora Raquel Teixeira, Rubinelli e Silas Brasileiro.

Sala da Comissão, em 15 de dezembro de 2004.

Deputado PAULO LIMA

Presidente

## **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 4.588, de 2001, de autoria do ilustre Deputado Henrique Fontana, visa modificar a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), proibindo a cobrança de ligações telefônicas realizadas em aparelhos celulares interrompidas devido a problema de caráter técnico ocorrido por falha da operadora. O projeto também estabelece a obrigatoriedade de padronização das mensagens veiculadas pelas operadoras aos usuários, que deverão ser previamente aprovadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel. Finalmente, nos casos em que usuários de serviços de telecomunicações registrem reclamações devido a cobranças indevidas, a proposição pretende inverter o ônus da prova. Desse modo, caberia ao prestador do serviço, e não mais ao consumidor, comprovar que a ligação cobrada efetivamente ocorreu.

Argumenta o autor que, nos últimos tempos, os órgãos de defesa do consumidor vêm registrando um elevado número de reclamações de cobranças indevidas de ligações telefônicas. Ainda segundo o ilustre Deputado Henrique Fontana, boa parte dessas cobranças indevidas se referem a ligações interrompidas, casos em que o serviço não foi fornecido dentro dos padrões mínimos de qualidade.

O Projeto de Lei nº 6.927, de 2002, de autoria do ilustre Deputado Beto Albuquerque, foi apensado ao PL nº 4.588, de 2001, uma vez que também pretende proibir a cobrança de ligação telefônica interrompida por razões alheias ao usuário. O apenso estabelece ainda que, em caso de interrupção de ligação, o usuário deve comunicar o fato à companhia telefônica, no dia da ocorrência, por meio de serviço de atendimento telefônico gratuito disponibilizado pela operadora. Caberia à Anatel fiscalizar e normatizar o disposto no Projeto de Lei, estando a agência autorizada a aplicar, no caso de seu descumprimento, multa equivalente a cem vezes o valor da ligação interrompida e indevidamente tarifada.

Os Projetos de Lei nº 4.588, de 2001, e nº 6.927, de 2002 foram anteriormente apreciados pela Comissão de Defesa do Consumidor, que se pronunciou pela aprovação do projeto principal e pela rejeição de seu apenso.

Não foram apresentadas emendas aos projetos, no prazo regimental.

## II - VOTO DO RELATOR

Apesar de trazerem consideráveis alterações à regulamentação das telecomunicações vigentes, pode-se resumir que o principal objetivo de ambos os projetos analisados é impedir a cobrança de ligação telefônica interrompida por problemas de responsabilidade exclusiva da operadora. A grande diferença entre as duas proposições está no fato de que, enquanto no projeto apenso cabe ao usuário a iniciativa de registrar reclamação referente a ligações interrompidas, na proposta principal o ônus da prova cabe à operadora, ficando o usuário responsável tão somente pela reclamação no caso de cobrança indevida, caso venha a ocorrer.

Ambos os projetos têm, sem dúvida, uma grande preocupação com o bem-estar do consumidor. Visam estabelecer uma relação mais justa entre eles e as operadoras de telefonia, de acordo com o princípio expresso no Código de Defesa do Consumidor que prevê uma proteção mais eficaz da parte mais fraca na relação de consumo. Contudo, temos a ressaltar que ambos os projetos tratam de matéria já existente na regulamentação vigente, não apenas no que concerne à telefonia móvel, mas também à telefonia fixa.

Inicialmente, destacamos as previsões expressas no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução nº 316 da Anatel, de 27 de setembro de 2002. Essa resolução proíbe a cobrança de chamadas não completadas, uma vez que considera faturáveis apenas chamadas com duração superior a três segundos. Tais regras, contudo, protegem apenas o consumidor nos casos em que as ligações não são concluídas ou quando elas são interrompidas em seu início. Nos demais casos de interrupção, devemos observar o que está previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 317 da Anatel, também de 27 de setembro de 2002. Essa resolução prevê que a quantidade de chamadas interrompidas por culpa da operadora, em cada Período de Maior Movimento, deve ser inferior a 2% - índice esse em vigor desde 31 de dezembro de 2002. Esse referido “Período de Maior Movimento” é o período do dia no qual há maior congestionamento da rede de telefonia celular, conforme definição estabelecida pelo órgão regulador.

Em relação à telefonia fixa, o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 85 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998, estabelece que, caso haja interrupção do acesso ao Sistema Telefônico, na modalidade local, a prestadora deve conceder crédito ao assinante prejudicado. Além disso, à exemplo do que ocorre na telefonia móvel, existe um

Plano de Metas de Qualidade do STFC que regula, entre diversos outros indicadores, aqueles referentes à interrupção de ligações. Estabelece esse Plano, aprovado pela Resolução nº 30 da Anatel, de 29 de junho de 1998, que as tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacionais no STFC, nos Períodos de Maior Movimento, devem ter sucesso em pelo menos 96% dos casos. Esse índice está em vigor desde 31 de dezembro de 2001. Além disso, o plano também prevê que as chamadas devem ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda de ligações, nos termos da regulamentação.

A respeito da exigência de aprovação prévia das mensagens veiculadas pelas operadoras aos usuários, também temos a destacar que o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal já traz essa previsão. A Anatel estipulou, por exemplo que uma das mensagens padronizadas deve ser a seguinte: “Sua chamada está sendo encaminhada para a caixa de mensagens e estará sujeita à cobrança após o sinal”. Concede-se assim ao usuário um período de três segundos não tarifados para que ele se decida entre deixar uma mensagem ou desligue, ficando isento de cobrança. Já nos casos em que o serviço de mensagens não estiver disponível, a mensagem deve indicar que o aparelho celular está desligado ou fora da área de serviço, ficando o usuário que realizou a chamada automaticamente isento de qualquer cobrança.

Desse modo, apesar do indiscutível mérito das proposições, parece-nos claro que ambas não são necessárias, tendo em vista que os assuntos nelas tratados já fazem parte da regulamentação vigente. Assim, ante o exposto, somos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 4.588, de 2001, e de seu apenso, Projeto de Lei nº 6.927 de 2002.

Sala da Comissão, em 04 de agosto de 2005.

Deputado NELSON PROENÇA  
Relator

### **III - PARECER DA COMISSÃO**

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou unanimemente o Projeto de Lei nº 4.588/2001 e o Projeto de Lei nº 6.927/2002, apensado, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Nelson Proença.

Estiveram presentes os Senhores Deputados: Jader Barbalho - Presidente, Pedro Chaves, Eduardo Sciarra e Silas Câmara - Vice-Presidentes, Adelor Vieira, Badu Picanço, Carlos Nader, Corauci Sobrinho, Durval Orlato, Gustavo Fruet, Iris Simões, João Batista, João Mendes de Jesus, Jorge Gomes, José Mendonça Bezerra, José Rocha, Jovino Cândido, Júlio Cesar, Julio Semeghini, Jurandir Boia, Luiza Erundina, Marcelo Barbieri, Maurício Rabelo, Miro Teixeira, Narcio Rodrigues, Nelson Proença, Pedro Irujo, Raimundo Santos, Ricardo Barros, Sandes Júnior, Takayama, Vanderlei Assis, Walter Pinheiro, Lobbe Neto, Luiz Bittencourt, Pastor Pedro Ribeiro e Romel Anizio.

Sala da Comissão, em 24 de agosto de 2005.

Deputado JADER BARBALHO  
Presidente