



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 1.324-A, DE 2003

(Da Sra. Vanessa Grazziotin)

Dispõe sobre o serviço disque informação - 102 das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição (relator: DEP. EDUARDO SCIARRA).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIACÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1.º Fica proibido às empresas prestadoras de serviços de telecomunicações implementarem serviço de disque informação fora do Estado em que atuam, facultando-se ao usuário obter a informação pretendida por meio de atendente ou de gravação telefônica.

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

JUSTIFICAÇÃO

Ao longo dos últimos anos os consumidores dos serviços de telecomunicações foram agraciados com aumentos sucessivos de tarifas, que na maior parte das vezes não representou elevação concomitante da qualidade dos serviços prestados. Dados da própria Anatel apontam a necessidade de incluir na proposta de prorrogação dos contratos de concessão de telefonia, que devem vigorar a partir de 2006, novas metas, como auxílio gratuito à lista, a exigência de um plano especial de telefonia dirigido a famílias de baixa renda, prazos para o fornecimento de linhas telefônicas em áreas rurais e a ativação de Postos de Serviço de Telecomunicações, cujo número foi reduzido por muitas operadoras.

É dever do Poder Público garantir a toda a população o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas, com padrões de qualidade e regularidade.

Nesse sentido, o Projeto de Lei que ora submeto à apreciação desta Casa visa reformular a prestação do serviço de disque informação - 102, por parte das empresas de telecomunicações.

A proposição se justifica plenamente pelo fato de os consumidores estarem hoje privados da utilização adequada dos serviços de informação fornecidos por essas empresas.

Em muitos casos, os consumidores não são avisados da transferência desses serviços para outras localidades e, dessa forma, continuam discando para o 102 em busca de dados por vezes inadiáveis, deparando-se com a esdrúxula situação de serem atendidos por um operador que não sabe a localização geográfica da cidade ou do bairro onde reside essa ou aquela pessoa ou empresa.

Além disso, as informações obtidas por meio de gravação em geral são insuficientes para o bom atendimento ao usuário.

Certa de que os ilustres pares bem poderão compreender a importância e o alcance da medida proposta, aguardo a sua aprovação.

Sala das Sessões, em 25 de junho de 2003.

**DEPUTADA VANESSA GRAZZIOTIN
PCdoB-AM**

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 1.324, de 2003, de autoria da ilustre Deputada Vanessa Grazziotin, tem por objetivo disciplinar a prestação do serviço de “disque informação” pelas operadoras de telecomunicações.

Na sua justificação, a autora da proposição argumenta que a qualidade do “disque informação” é prejudicada quando o atendimento ao consumidor é executado por profissional que não tem conhecimento prévio sobre a localidade cujas referências são solicitadas pelo usuário.

Ademais, salienta que as informações prestadas por meio de gravação telefônica, de forma geral, são insuficientes para o bom atendimento ao cidadão.

Diante das justificativas apresentadas, a autora do Projeto de Lei em epígrafe propõe que as operadoras de telefonia sejam proibidas de implementar o serviço de “disque informação” fora da Unidade da Federação em que atuem. Além disso, estabelece dispositivo que faculta ao consumidor a obtenção das informações solicitadas por meio de atendimento telefônico pessoal ou de gravação telefônica.

De acordo com o despacho expedido pela Mesa da Câmara dos Deputados, o Projeto de Lei em exame deverá ser analisado pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e pela Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania.

No prazo regimental, não foram apresentadas emendas ao Projeto.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

Em primeira análise, proibir as operadoras de telefonia de prestar o serviço de “disque informação” fora da Unidade da Federação em que atuem, bem como exigir das prestadoras o oferecimento de atendimento telefônico pessoal aos usuários, podem parecer instrumentos eficazes de proteção ao consumidor.

No entanto, em que pese a louvável intenção da autora do Projeto de Lei nº 1.324, de 2003, no intuito de assegurar novos direitos aos consumidores dos serviços de telefonia, cumpre-nos considerar alguns aspectos contrários à aprovação da norma proposta.

Consideramos que o fornecimento adequado de informações aos usuários dos serviços de telecomunicações – em particular, do serviço de “disque informação” – independe da localidade em que esteja situada a central de atendimento da companhia telefônica. Da mesma forma, o atendimento prestado por meio de gravação não torna o serviço menos qualificado, necessariamente.

Exemplificando, a solicitação de informações acerca do número telefônico de determinada pessoa que resida em algum bairro da cidade de São Paulo será atendida de forma uniforme tanto por atendentes que residam no Estado de São Paulo quanto por funcionários que morem em qualquer outra Unidade da Federação, visto que ambos consultarão um mesmo banco de dados. O fato de residir em uma determinada localidade não facilita, em regra, a pesquisa dos dados solicitados pelo usuário.

Em nosso entendimento, eventuais problemas de qualidade no atendimento ao consumidor no tange ao serviço de “disque informação” estão relacionados sobretudo à desatualização dos bancos de dados dos sistemas de informática das operadoras.

Ademais, julgamos pertinente salientar algumas dificuldades práticas decorrentes do estabelecimento de dispositivo legal que obrigue as operadoras a manterem postos de atendimento telefônicos pessoais em todos os Estados em que atuem.

Nesse contexto, cabe-nos ressaltar que o § 4º do art. 108 da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 – a Lei Geral de Telecomunicações – LGT – estabelece que “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”.

As medidas propostas no Projeto de Lei em apreciação certamente provocariam incremento nas despesas das operadoras e, de acordo com a legislação vigente, seriam necessárias alterações nos contratos vigentes. O ônus seria repassado, em última instância, ao consumidor, pois as medidas compensatórias a serem adotadas para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos certamente incluiriam o aumento no valor das tarifas cobradas.

Dessa forma, conquanto se revele meritória a iniciativa de se estabelecer mecanismos adicionais de proteção ao consumidor, a adoção da norma proposta traria efeitos colaterais adversos aos assinantes dos serviços de telefonia, bem como não asseguraria a solução dos problemas alegados pela nobre autora do projeto em apreciação.

Por fim, cumpre-nos salientar que o relatório de nossa autoria se baseou no parecer apresentado à Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática no ano de 2003 pelo então Relator da proposição, Deputado Almir Moura, que não foi apreciado em tempo hábil por este órgão.

Diante do exposto, nosso voto é pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 1.324, de 2003.

Sala da Comissão, em 11 de agosto de 2005.

Deputado EDUARDO SCIARRA
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 1.324/2003, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Eduardo Sciarra.

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, Eunício Oliveira, Gilberto Nascimento, Gustavo Fruet, Hermes Parcianello, Iris Simões, João Batista, João Mendes de Jesus, Jorge Bittar, Jorge Gomes, José Mendonça Bezerra, José Rocha, Jovino Cândido, Júlio Cesar, Luiza Erundina, Marcelo Barbieri, Maurício Rabelo, Miro Teixeira, Nelson Proença, Professora Raquel Teixeira, Raimundo Santos, Ricardo Barros, Sandes Júnior, Takayama, Vic Pires Franco, Walter Pinheiro, Durval Orlato, João Castelo, Leodegar Tiscoski, Lobbe Neto, Luiz Piauhyino, Romel Anizio e Wasny de Roure.

Sala da Comissão, em 30 de novembro de 2005.

Deputado SILAS CÂMARA
Presidente em exercício

FIM DO DOCUMENTO
