

Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática

Projeto de lei nº 1.078-A, de 1999
(Apensado o Projeto de Lei nº 1.861, de 1999)

Acrescenta o inciso XIII ao artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, prevendo o detalhamento de todas as chamadas nas contas telefônicas.

Autor: Deputado Ronaldo Vasconcelos

Relator: Deputado Eduardo Cunha

I - RELATÓRIO

O ilustre Deputado Ronaldo Vasconcelos apresentou o Projeto de Lei nº 1.078, de 1999, que acrescenta aos direitos dos usuários de serviços de telecomunicações previstos no artigo 3º da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997 (Lei Geral de Telecomunicações), receber gratuitamente nas contas a pagar de telefonia a descrição de todas as ligações com menção, no mínimo, de: número chamado, cidade ,estado ou país de destino, a hora e o dia da ligação, sua duração e o valor cobrado.

A ele foi apensado o Projeto de Lei nº 1.861, de 1999, do nobre Deputado Luiz Sérgio, que também acrescenta dispositivo ao mesmo artigo da Lei nº 9.472, de 1997, estabelecendo que o usuário tem direito, sempre que o solicitar, à informação detalhada sobre os itens que compõem a sua conta telefônica. Não estabelece a gratuidade do fornecimento, nem que este deve ocorrer habitualmente, mas apenas quando solicitado.

Os projetos de lei foram apreciados pela Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias, onde foram aprovados na forma do Substitutivo oferecido por aquela Comissão.

Em relação ao projeto original, o Substitutivo aprovado contém duas modificações. A primeira consiste no acréscimo do parágrafo único ao artigo 3º da Lei Geral de Telecomunicações prevendo que no caso dos dados previstos na nova lei serem insuficientes para o completo esclarecimento do assunto, o usuário receberá, gratuitamente, qualquer informação adicional que solicitar. A segunda modificação se refere à redução de três anos para noventa dias do prazo para a adaptação técnica daquelas prestadoras que não puderem cumprir de imediato o disposto na lei.

Os projetos já foram relatados pelo ilustre Deputado Walter Pinheiro sem que, contudo, tivessem sido apreciados por esta Comissão. Em 2002, apresentamos um parecer inicial nesta Comissão, o qual, porém, após melhores estudos, entendemos que devia ser alterado.

II - VOTO DO RELATOR

Não resta dúvida de que a iniciativa do Deputado Ronaldo Vasconcelos é coerente com o disposto no Código de Defesa do Consumidor, que em seu artigo 6º, inciso III, estipula que um dos direitos básicos do consumidor é a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Também dentro dessa premissa, a Agência Nacional de Telecomunicações Anatel, por intermédio da Resolução nº 226, de 15 de junho de 2000, promoveu adaptação da Norma nº 23/96 - Critérios para a Elaboração e Aplicação de Planos de Serviço na Prestação do Serviço Móvel Celular. Uma das mudanças foi, exatamente, a supressão da expressão "mediante o pagamento de valor pré-estabelecido pela Concessionária de SMC" no item 13.1.2, o que passou a ensejar que seja gratuita a emissão de

extrato detalhado quando requerida pelo usuário para sanar dúvidas a respeito da conta de serviços.

Atualmente, a Norma 23/96 dispõe o seguinte sobre o conteúdo da conta de serviço móvel celular:

" 13.1.1 As características de Planos de Serviço Alternativos ao qual o Assinante está vinculado, determinarão o grau de detalhamento e as demais informações que a Concessionária de SMC, a seu critério, deverá apresentar na conta de serviços, visando o seu satisfatório entendimento.

13.1.2 Será facultado ao usuário, no prazo de até três meses após a data da emissão da conta de serviços, solicitar à respectiva prestadora a emissão de conta detalhada de serviços.

13.1.3 A Concessionária de SMC, mediante solicitação do Assinante, deverá emitir conta detalhada contendo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:

a) localidade de origem e destino da chamada;
b) número chamado; c) data e hora e duração da chamada; e d) valor da chamada.

13.1.4 Após o prazo definido em 13.1.2, o atendimento da solicitação do Assinante será facultativo por parte da Concessionária de SMC."

Já o artigo 54 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela resolução nº 85, de 30 de dezembro de 1998, da Anatel, estabelece:

"Art. 54. O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a trinta dias de prestação de

serviço, e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

Parágrafo único. A cobrança de valores referentes à utilização de serviços de valor adicionado, quando permitida pela regulamentação, deve ser realizada por meio de documento de cobrança que contenha as informações relativas a utilização do STFC e do serviço de valor adicionado correspondente, com identificação do respectivo provedor."

Segundo apuramos, está em desenvolvimento na Anatel proposta de norma para regulamentação do artigo 54 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, estabelecendo os critérios para elaboração do documento de cobrança de prestação dos serviços ao assinante por prestadora do STFC nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional.

Como visto, já existe na regulamentação plena cobertura para a pretensão dos projetos em exame no sentido de que os usuários possam valer-se de extratos detalhados, caso tenham dúvidas quanto às cobranças efetuadas pelas operadoras.

Entendemos que as propostas, apesar de parecerem uma medida positiva para o consumidor, trazem embutidos alguns problemas de difícil solução em termos práticos. Se considerarmos, por exemplo, que a franquia concedida pelas operadoras de telefonia fixa é de 100 pulsos, o corresponde a 300 minutos de conversação, e que em cada ligação gasta-se em média três minutos, teríamos mensalmente cem ligações por assinante, se estes ficassem restritos ao limite da franquia, o que não ocorre com 70% dos usuários, que gastam acima desse limite. A título ilustrativo, porém, mantenhamo-nos apenas no limite da franquia. Teríamos contas com pelo menos cem ligações a serem discriminadas, o que geraria um demonstrativo bastante espesso e de difícil manipulação, com pouca utilidade prática. Esse número de ligações multiplicado pela quantidade de assinantes, cerca de 40

milhões, geraria 4 bilhões de registros provocando aumento no custo operacional das operadoras, os quais não estão previstos nos contratos de concessão.

Outro ponto a observar é que seria necessário adaptar a planta de telefonia para o registro discriminado dos pulos, o que demandaria não somente identificar e desenvolver os equipamentos próprios, o que significaria mais custos não previstos nos contratos de concessão.

Ao onerar-se as prestadoras em condições não previstas no contrato de concessão, abre-se a perspectiva de que estas possam requerer o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, o que implicaria em aumento de tarifa para o usuário, tudo ao contrário do que se pretende com os projetos.

Há que se considerar também que, a médio prazo, a tendência é de se implementar um sistema de cobrança de tarifa "flat", ou seja, o pagamento de uma assinatura básica com direito de uso livre de cobrança de pulsos ou minutos nas ligações locais.

Enquanto isso não ocorre, a Anatel, para eliminar problemas que identificou em cobranças das operadoras, está obrigando-as a realizar auditorias em seus sistemas de faturamento e obter certificação de entidades especializadas que atestem que as cobranças estão sendo realizadas dentro de padrões de confiabilidade para os usuários.

Assim sendo, nosso voto é pela rejeição Projeto de Lei nº 1.078-A de 1999, do apensado Projeto de Lei nº 1.861, de 1999, e pela rejeição do substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias.

Sala da comissão, em de de 2003

Deputado Eduardo Cunha
Relator