

PROJETO DE LEI Nº , DE 2004

(Do Sr. Luiz Piauhyllino)

Dispõe sobre as condições de uso e de tarifação do Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do Sistema Telefônico Fixo Comutado para as informações dos códigos dos serviços de emergência e de utilidade pública, assim como das chamadas para os citados serviços.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre as condições de uso e de tarifação para as informações dos códigos dos serviços de emergência e de utilidade pública prestados pelos Serviços de Informação de Código de Acesso de Assinante do Sistema Telefônico Fixo Comutado, assim como da tarifação a que devem ser submetidas as chamadas a esses serviços.

Art. 2º São consideradas entidades de serviço de emergência e de utilidade pública as seguintes organizações:

I - Serviço de Emergência:

- i) Polícia Militar;
- ii) Polícia Federal;
- iii) Serviço de Remoção/Ambulância;
- iv) Corpo de Bombeiros;
- v) Polícia Rodoviária Federal;

- vi) Polícia Civil;
- vii) Polícia Rodoviária Estadual;
- viii) Defesa Civil;
- ix) Código Unificado de Serviços de Emergência no âmbito do MERCOSUL.

II - Serviços de Utilidade Pública:

- i) Governo Federal;
- ii) Serviços das prestadoras do STFC na modalidade Local;
- iii) Serviços das prestadoras do STFC na modalidade Longa Distância Nacional;
- iv) Alcoólicos Anônimos;
- v) Serviços das prestadoras de Água e Esgoto;
- vi) Serviços das prestadoras de Energia Elétrica;
- vii) Centro de Valorização da Vida;
- viii) Centro de Atendimento para Intermediação da Comunicação de Deficientes Auditivos e da Fala;
- ix) Serviços das prestadoras de telecomunicações, sistemas móveis;
- x) Justiça Eleitoral;
- xi) Vigilância Sanitária;
- xii) Procon;
- xiii) Ibama;
- xiv) Guarda Municipal;
- xv) Detran;
- xvi) Serviço estadual;

- xvii) Serviço municipal;
- xviii) Informações sobre oferta de emprego;
- xix) Delegacias Regionais do Trabalho.

Art. 3º Com relação aos Serviços de Emergência, definidos no inciso I do art. 2º desta Lei, cabem as seguintes condições de uso:

§ 1º As informações dos códigos de acesso desses serviços deverão ser prestados gratuitamente pelos Serviços de Informação de Código de Acesso de Assinante do Sistema Telefônico Fixo Comutado.

§ 2º As chamadas destinadas a esses serviços, bem como aos serviços ofertados por prestadora de serviço de telecomunicações, são gratuitas para os Usuários.

Art. 4º Nas chamadas destinadas aos Serviços de Utilidade Pública, definidos no inciso II do art. 2º desta Lei, deverá ser cobrada somente a tarifa de utilização na modalidade local.

Art. 5º As informações dos códigos de acesso dos Serviços de Emergência e de Utilidade Pública definidos no art. 2º desta Lei, deverão constar nas páginas introdutórias da Lista Telefônica Obrigatória e Gratuita.

Art. 6º Esta lei entra em vigor após a sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Com o advento da privatização do sistema de telefonia do país, a relação entre as empresas exploradoras do sistema e seus usuários passou a ser uma relação de ordem econômica. Os concessionários, apesar das metas de universalização e de continuidade que lhe são impostas, visam extrair o máximo proveito, ou lucro, dos serviços prestados. Como forma de tornar essa relação mais justa, foi constituída a Agência Nacional de Telecomunicações, organismo responsável pela regulação do setor.

As concessionárias como forma de aumentar a receita passaram a tarifar alguns serviços que outrora eram franqueados. O caso do *auxílio à lista* é dos mais conhecidos. Tecnicamente chamado como Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do Sistema Telefônico Fixo Comutado -STFC, o auxílio à lista é tarifado sempre que for solicitado um número telefônico que já constar da Lista Telefônica Obrigatória Gratuita -LTOG. O serviço de informações é franqueado somente quando acessado desde um Terminal de Uso Público, o *orelhão*, ou ainda, quando o telefone solicitado, o Código de Acesso do Assinante, não consta da lista telefônica. A lógica dessa tarifação consiste no argumento de que o assinante de telefonia fixa deve possuir à mão o exemplar da Lista Telefônica Obrigatória Gratuita que lhe foi fornecido quando desejar consultar um determinado assinante, fato este que não ocorre com os usuários dos telefones públicos pois a mesma consta afixada de *orelhões*.

Outra consequência da introdução da concorrência no setor de telecomunicações foi a liberalização da edição e distribuição de Listas de Assinantes. Atualmente, existem dezenas de listas de assinantes comerciais distribuídas pelas mais diversas entidades. Catálogos de compras e serviços, gastronômicos, hoteleiros e vários outros são distribuídos gratuitamente nos domicílios dos assinantes. Estes *catálogos alternativos* não possuem os mesmos cuidados nas suas padronizações e, por possuírem um foco evidentemente comercial omitem uma série de informações importantes para os usuários da telefonia, não sendo raro os casos em que as mesmas não apresentam nas suas páginas introdutórias os códigos de acessos dos serviços de emergência e de utilidade pública.

Uma prática comum adotada ultimamente pelas operadoras de serviços considerados de utilidade pública a que tem sido submetidos os usuários de serviços públicos, é a migração dos telefones de atendimento para os serviços "0300". Outra prática adotada, como forma de diminuir custos telefônicos, foi a adoção de restrições para completar chamadas originadas através de celular. Concessionárias de energia elétrica se encontram entre as campeãs nesse tipo de reclamação. Este tipo de prática também é decorrente da privatização da telefonia, tendo em vista os altos preços praticados pelo setor na busca pelo lucro na operação do sistema. A solução encontrada pelos usuários do sistema é reduzir os custos com telefonia. No caso das operadoras de

serviços públicos, a redução de custos é injustamente transferida para os usuários finais.

De maneira a melhor entender o problema, deve ser analisada a regulamentação baixada pelo órgão regulador do setor de telecomunicações - a Anatel. Na Resolução 85/98 da Anatel que estabelece o REGULAMENTO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO é determinado o que se segue:

"Art. 39. As chamadas destinadas a serviços públicos de emergência, definidos na regulamentação específica, serão gratuitas para os Usuários."

"Art. 87. Os TUP devem garantir o acesso gratuito aos serviços de informações de listas de Assinantes e aos serviços públicos de emergência previstos no art. 39 deste Regulamento."

"Art. 98. Até a emissão de regulamentação específica as Prestadoras do STFC devem oferecer aos Usuários, na forma prevista no art. 39 deste Regulamento, acesso destinado aos

seguintes serviços públicos de emergência.

I - polícia militar e civil;

II - corpo de bombeiros;

III - serviço público de remoção de doentes (ambulância);

IV - serviço público de resgate a vítimas de sinistros; e

V - defesa civil."

De maneira semelhante ao STFC, a Resolução 316/02 da Anatel, que trata do REGULAMENTO DO SERVIÇO MÓVEL PESSOAL - SMP, estabelece exatamente as mesmas obrigações do STFC às operadoras do SMP através dos arts. 17 e 103 do citado regulamento do serviço.

Em 2002 a Anatel submeteu a Consulta Pública, nº 383/02, o "Regulamento sobre Definição e Condições de Acesso e Fruição dos Serviços Públicos de Emergência e demais Serviços de Utilidade Pública". Esta proposta de regulamento definiu duas categorias de serviços: os de emergência e os de utilidade pública. Para os serviços de emergência foi franqueado o acesso e para os de utilidade pública foi garantida a tarifação local. Apesar dessa inovadora regulamentação ter sido proposta em 2002, até o presente momento ela não entrou em vigência.

Com base na regulamentação em vigência do STFC e do SMP, assim como a proposta de nova regulamentação para os serviços de emergência e de utilidade pública, pode ser visto que o assunto *auxílio à lista*, ou o Serviço de Informação de Código de Acesso de Assinante do Sistema Telefônico Fixo Comutado, foi deixado completamente à margem da regulamentação.

Um raciocínio simples nos leva à conclusão óbvia que serviços de emergência são acionados em situações de emergência. Desta forma, caso o usuário não encontre, dentre as tantas listas telefônicas que ele possui na sua residência, o telefone de remoção de acidentes, a ambulância, ele muito provavelmente irá se lembrar do telefone do *auxílio à lista*. Desta forma, não é justo o usuário ser penalizado, justamente quando ele mais necessita de uma informação e quando uma informação pode literalmente salvar uma vida, com a tarifação de aproximadamente um real pela informação do número telefônico desejado.

Já para os Serviços de Utilidade Pública, tendo em vista que não são emergenciais, o usuário pode dispor de mais tempo para procurar a LTOG e nela o telefone que deseja. Desta forma, o uso do *auxílio à lista* resulta em uma mera comodidade para o assinante sendo justa a sua tarifação.

O presente projeto visa garantir ao consumidor práticas mais justas para o *auxílio à lista* e para o acesso aos Serviços de Emergência e de Utilidade Pública.

O art. 2º estabelece claramente duas categorias de serviços de que trata a presente Lei: os de Emergência e os de Utilidade Pública. Aos primeiros é garantido tanto o *auxílio à lista* quanto a própria ligação ao serviço de emergência de maneira gratuita. Por outro lado, para os Serviços de Utilidade Pública, a garantia ao assinante diz respeito à obrigatoriedade de tarifação das chamadas aos serviços utilitários somente na modalidade local. Essas garantias constam dos arts. 3º e 4º do projeto. Para ambos os serviços é garantida a publicação dos códigos de acessos nas páginas introdutórias da *Lista Telefônica*, objeto do art. 5º.

Consideramos que com a introdução dessas garantias ao consumidor em Lei estará assegurado um tratamento justo aos usuários do sistema, coibindo, o que pode ser considerado como prática abusiva, a tarifação de informações para serviços de emergência, os quais devem ser de acesso

irrestrito para a população. O indivíduo, que já está sendo penalizado naturalmente por um acontecimento fortuito e indesejado, não carece ser duplamente penalizado por solicitar uma informação que deveria ser revelada humanitariamente.

Vemos também a necessidade de regulamentar os imprescindíveis serviços de utilidade pública, do qual depende o cidadão diariamente. A balbúrdia em que se tornou essa profusão de listas telefônicas, obrigatórias ou não, fizeram, em muito, aumentar o grau de confusão dos assinantes, dificultando o acesso à informações claras sobre esses indispensáveis serviços.

Pelos fatos aqui expostos, solicitamos o apoio dos nobres pares para a aprovação desta iniciativa.

Sala das Sessões, em de de 2004.

Deputado Luiz Piauhyllino