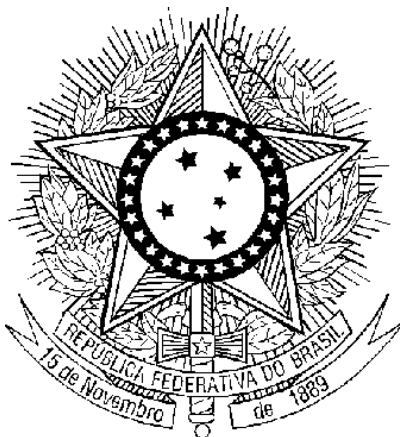




CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROPOSTA DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE N.º 45, DE 2004

(Do Sr. João Pizzolatti)

Propõe que a Comissão de Fiscalização Financeira e Controle realize ato de fiscalização e controle para verificar a implementação tempestiva das providências indicadas pela ANATEL que obriguem às concessionárias de serviço público de telefonia prestarem informações sobre as ligações locais efetuadas entre telefones fixos, a fim de permitir aos usuários o controle de suas faturas.

DESPACHO:

NUMERE-SE, PUBLIQUE-SE E ENCAMINHE-SE À COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA E CONTROLE

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

Senhor Presidente,

Com fulcro no art. 100, § 1º, combinado com os arts. 60, inciso II, e 61 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados, proponho a Vossa Excelência que, ouvido o digno Plenário desta Comissão, adote as medidas necessárias para realizar ato de fiscalização e controle para verificar a implementação tempestiva das providências indicadas pela ANATEL que obriguem às concessionárias de serviço público de telefonia prestarem informações nas faturas sobre as ligações locais efetuadas entre telefones fixos, a fim de permitir aos usuários o controle de suas contas.

JUSTIFICAÇÃO

O Ministério Público Federal, nos últimos anos, ingressou ações civis públicas contra a União, ANATEL e diversas concessionárias de serviço público de telefonia, sob o argumento de que os consumidores estariam sendo lesados em seu direito à informação. O trecho a seguir, extraído dos Autos nº 2003.30.00.001431-7, bem esclarece a questão:

Como já salientado, o procedimento atual de cobrança pela BRASIL TELECOM S.A., no caso de Serviço Telefônico Fixo Comutado- STFC, consiste na emissão de fatura, com as seguintes descrições:

(...)

b) ligações locais, genericamente denominadas PULSOS, cobradas de forma geral, com discriminação apenas do total de pulsos no período e valor não individualizado;

(...)

Verifica-se, destarte, que, quanto às ligações locais, o consumidor não detém meios detalhados e claros para conferir os dados inseridos em sua fatura telefônica.

(...)

Isso não pode persistir. O indivíduo tem direito à transparência nas faturas, **deve ter ele condições de conferir as ligações cobradas**, a fim de saber se condizem ou não com as efetivamente realizadas. E mais: deve ser esclarecido

quanto ao valor da tarifa, bem como sobre a sua forma de cálculo.

Este é o objetivo perseguido pelo Ministério Público Federal.

Estabelecem os artigos 6º e 31 do CDC como direito básico do consumidor a informação, ao lado da proteção contra práticas desleais e abusivas, senão vejamos:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

(...)

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras e precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”

A Lei Geral de Telecomunicações igualmente prevê o direito do usuário de acesso à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços (ART. 3º, IV, Lei nº 9.472/97).

Corolário lógico, a forma atual de cobrança das ligações locais não se coaduna como legal e contratualmente imposto.

(...)

Não é demais, ainda, ressaltar o enfoque que vem sendo dado pela ANATEL à questão das reclamações constantes dos consumidores com relação às operadoras de telefonia fixa. Reiteradamente é veiculada na imprensa a intenção da ANATEL em acabar com os pulsos telefônicos, que ensejam dúvidas quando da aferição das ligações efetuadas pelo consumidor.

(...)

Os consumidores vêm sendo alvo dessas práticas abusivas, que bem poderiam servir para ampliar o rol de cláusulas abusivas no Código do Consumidor, permanecendo indefesos perante a política de cobrança adotada pelas empresas”.

Não obstante essa situação que atenta contra os direitos do consumidores, uma das causas dessa circunstância refere-se à limitação tecnológica do sistema de medição. Com vistas a permitir o enquadramento nas regras estabelecidas pelo Código, a Resolução nº 30/98, que trata do Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fico Comutado, estabeleceu um cronograma para se realizar a digitalização do sistema de medição, cujo término está marcado para 31/12/2005. Essa proposta decorre do reconhecimento da Agência Reguladora de que se houvesse exigência da mudança imediata do sistema de medição, isso poderia acarretar o desequilíbrio financeiro do contrato e provocar prejuízos à qualidade dos serviços prestados.

Tendo em vista que os consumidores estão sendo prejudicados em seu direito e que o assunto suscita bastante interesse, pois trata-se de um serviço público, é importante esta que Comissão verifique se a ANATEL tem acompanhado a implementação tempestiva de suas determinações pelas operadoras e se elas serão suficientes para resolver a questão em tela. Caso contrário, outras ações deverão ser tomadas a fim de evitar a prorrogação de uma situação que fere o interesse público. Assim, proponho a investigação da matéria por meio desta PFC que ora apresento, pois entendo ser um dos mecanismos mais eficazes a disposição das comissões para os fins pretendidos. Acrescento que esta Casa, como legítima representante da sociedade, não pode se furtar de examinar tal questão que aflige milhões de brasileiros, que se encontram indefesos contra as práticas abusivas das operadoras de telefonia fixa.

Sala das Comissões, Brasília, 11 de agosto de 2004

Deputado João Pizzolatti
PP/SC

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA COORDENAÇÃO DE ESTUDOS LEGISLATIVOS - CEDI

**REGIMENTO INTERNO
DA
CÂMARA DOS DEPUTADOS**

RESOLUÇÃO Nº 17 DE 1989

Aprova o Regimento Interno da Câmara dos Deputados.

.....

**CAPÍTULO IV
DAS COMISSÕES**

.....

**Seção X
Da Fiscalização e Controle**

Art. 60. Constituem atos ou fatos sujeitos à fiscalização e controle do Congresso Nacional, de suas Casas e Comissões:

I - os passíveis de fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial referida no art. 70 da Constituição Federal;

II - os atos de gestão administrativa do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta, seja qual for a autoridade que os tenha praticado;

III - os atos do Presidente e Vice-Presidente da República, dos Ministros de Estado, dos Ministros do Supremo Tribunal Federal, do Procurador-Geral da República e do Advogado-Geral da União, que importarem, tipicamente, crime de responsabilidade;

IV - os de que trata o art. 253.

Art. 61. A fiscalização e controle dos atos do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta, pelas Comissões, sobre matéria de competência destas, obedecerão às regras seguintes:

I - a proposta da fiscalização e controle poderá ser apresentada por qualquer membro ou Deputado, à Comissão, com específica indicação do ato e fundamentação da providência objetivada;

II - a proposta será relatada previamente quanto à oportunidade e conveniência da medida e o alcance jurídico, administrativo, político, econômico, social ou orçamentário do ato impugnado, definindo-se o plano de execução e a metodologia de avaliação;

III - aprovado pela Comissão o relatório prévio, o mesmo Relator ficará encarregado de sua implementação, sendo aplicável à hipótese o disposto no § 6º do art. 35;

IV - o relatório final da fiscalização e controle, em termos de comprovação da legalidade do ato, avaliação política, administrativa, social e econômica de sua edição, e quanto à eficácia dos resultados sobre a gestão orçamentária, financeira e patrimonial, atenderá, no que couber, ao que dispõe o art. 37.

§ 1º A Comissão, para a execução das atividades de que trata este artigo, poderá solicitar ao Tribunal de Contas da União as providências ou informações previstas no art. 71, IV e VII, da Constituição Federal.

§ 2º Serão assinados prazos não inferiores a dez dias para cumprimento das convocações, prestação de informações, atendimento às requisições de documentos públicos e para a realização de diligências e perícias.

§ 3º O descumprimento do disposto no parágrafo anterior ensejará a apuração da responsabilidade do infrator, na forma da lei.

§ 4º Quando se tratar de documentos de caráter sigiloso, reservado ou confidencial, identificados com estas classificações, observar-se-á o prescrito no § 5º do art. 98.

Seção XI

Da Secretaria e das Atas

Art. 62. Cada Comissão terá uma secretaria incumbida dos serviços de apoio administrativo.

.....

TÍTULO IV

DAS PROPOSIÇÕES

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 100. Proposição é toda matéria sujeita à deliberação da Câmara.

§ 1º As proposições poderão consistir em proposta de emenda à Constituição, projeto, emenda, indicação, requerimento, recurso, parecer e proposta de fiscalização e controle.

§ 2º Toda proposição deverá ser redigida com clareza, em termos explícitos e concisos, e apresentada em três vias, cuja destinação, para os projetos, é a descrita no § 1º do art. 111.

§ 3º Nenhuma proposição poderá conter matéria estranha ao enunciado objetivamente declarado na ementa, ou dele decorrente.

Art. 101. A apresentação de proposição será feita:

.....

.....

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I **DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

.....

CAPÍTULO III **DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

IX - (Vetado).

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 7º Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna

ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

.....

CAPÍTULO V DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

.....

Seção II Da Oferta

.....

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

.....

.....

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.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

LIVRO I DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

.....

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

- I - de acesso aos serviços de telecomunicações, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional;
- II - à liberdade de escolha de sua prestadora de serviço;
- III - de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço;
- IV - à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;
- V - à inviolabilidade e ao segredo de sua comunicação, salvo nas hipóteses e condições constitucionais e legalmente previstas;
- VI - à não divulgação, caso o requeira, de seu código de acesso;
- VII - à não suspensão de serviço prestado em regime público, salvo por débito diretamente decorrente de sua utilização ou por descumprimento de condições contratuais;
- VIII - ao prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço;
- IX - ao respeito de sua privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pela prestadora do serviço;
- X - de resposta às suas reclamações pela prestadora do serviço;
- XI - de peticionar contra a prestadora do serviço perante o órgão regulador e os organismos de defesa do consumidor;
- XII - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos.

Art. 4º O usuário de serviços de telecomunicações tem o dever de:

- I - utilizar adequadamente os serviços, equipamentos e redes de telecomunicações;
- II - respeitar os bens públicos e aqueles voltados à utilização do público em geral;
- III - comunicar às autoridades irregularidades ocorridas e atos ilícitos cometidos por prestadora de serviço de telecomunicações.

.....

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

RESOLUÇÃO Nº 30, DE 29 DE JUNHO DE 1998

Aprova o Plano Geral de Metas de Qualidade
para o Serviço Telefônico Fixo Comutado.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES - ANATEL, no uso de suas atribuições e tendo em vista o disposto no art.22, da Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, em sua Reunião nº 031, realizada no dia 24 de junho de 1998, e

CONSIDERANDO os comentários recebidos decorrentes da Consulta Pública nº 018, de 18 de março de 1998 – Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, publicada no Diário Oficial de 19 de março de 1998, resolve:

Art. 1º Aprovar o Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Telefônico Fixo Comutado, em anexo.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

RENATO NAVARRO GUERREIRO
Presidente

PLANO GERAL DE METAS DE QUALIDADE PARA O SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO

CAPÍTULO I Das Disposições Gerais

Art. 1º Este Plano estabelece as metas de qualidade, a serem cumpridas pelas prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado, destinado ao uso do público em geral (STFC), prestado nos regimes público e privado.

§ 1º. Todos os custos relacionados com o cumprimento das metas previstas neste Plano serão suportados exclusivamente pelas prestadoras do serviço por elas responsáveis.

§ 2º. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), em face dos avanços tecnológicos e do crescimento das necessidades de serviços por parte da sociedade, poderá rever as metas de qualidade do serviço, observado o disposto nos respectivos contratos de concessão, permissão ou termos de autorização.

§ 3º. Os indicadores de qualidade apresentados neste Plano terão suas definições, seus métodos e frequência de coleta, consolidação e envio estabelecidos em regulamentação.

§ 4º. Quando aplicável, as metas apresentadas serão detalhadas por prestadora do serviço, nos respectivos contratos de concessão, permissão ou termos de autorização, podendo ser aplicáveis por região, estado, localidade ou área de operação, conforme regulamentação.

CAPÍTULO II Das Definições

Art. 2º Para efeito deste Plano são adotadas as seguintes definições:

I - Serviço Telefônico Fixo Comutado - é o serviço de telecomunicações que, por meio da transmissão de voz e de outros sinais, destina-se à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia.

II - Telefone de Uso Público (TUP) - é aquele que permite o acesso de qualquer pessoa, dentro de condições normais de utilização, independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.

III - Localidade - é toda a parcela circunscrita do território nacional que possua um aglomerado permanente de habitantes, caracterizada por um conjunto de edificações,

permanentes e adjacentes, formando uma área continuamente construída com arruamentos reconhecíveis, ou dispostas ao longo de uma via de comunicação, tais como Capital Federal, Capital Estadual, Cidade, Vila, Aglomerado Rural e Aldeia.

IV - Usuário - é qualquer pessoa que se utiliza do Serviço Telefônico Fixo Comutado independentemente de assinatura ou inscrição junto à prestadora do serviço.

V - Períodos de Maior Movimento (PMM) - para efeito de aferição dos indicadores de qualidade deste Plano, são os seguintes:

- a) período matutino - das 9:00 horas às 11:00 horas;
- b) período vespertino - das 14:00 horas às 16:00 horas e;
- c) período noturno - das 20:00 horas às 22:00 horas.

.....
.....

FIM DO DOCUMENTO
