

## **PROJETO DE LEI N.º      , DE 2005**

**(Do Sr. Carlos Mota)**

*Dispõe sobre o controle metrológico ao qual estão submetidos todos instrumentos, equipamentos e sistemas, utilizados pelas empresas prestadoras de serviço pertencentes ao sistema nacional de telefonia, abrangendo toda a técnica de transmissão na prestação de serviço junto ao consumidor, incluindo as áreas de telefonia fixa (comercial, residencial e público), e móvel (celular), e que sejam empregados como aplicativo de transação comercial junto à sociedade.*

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º. O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, órgão executor central do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - SINMETRO, é o Órgão responsável pelo cumprimento desta Lei, devendo atender aos seguintes requisitos:

I - Executar o controle metrológico que represente a confiabilidade das medições geradas pelos instrumentos, equipamentos ou sistemas, pertencentes às empresas prestadoras de serviços, de forma a garantir a qualidade das medições junto ao consumidor;

II - Dispor nas suas instalações ou nos órgãos que integram o Laboratório Nacional de Metrologia - LNM, de padrões nacionais de referências das grandezas utilizadas pelas empresas de telefonia, para fins de rastreabilidade quanto à prestação de serviço de calibração e comparação laboratorial.

Parágrafo único: O LNM é composto pelos laboratórios do INMETRO, os laboratórios metrológicos designados pelo INMETRO (Divisão Serviço da Hora do Observatório Nacional e Laboratório Nacional de Metrologia das Radiações Ionizantes do Instituto de Radioproteção e Dosimetria), os Órgãos Delegados Estaduais e os laboratórios credenciados pelo INMETRO, que compõem a Rede Brasileira de Calibração e a Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaios.

Art. 2º. É obrigatória a calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas pertencentes às empresas prestadoras de serviço da área de telefonia no país, de natureza pública e privada, utilizados para fins de aferição de consumo.

Parágrafo único: A critério do INMETRO, em casos específicos e pré-determinados, a calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas, poderá ser substituída pela certificação oficial do processo de medição utilizado pela empresa (compulsória ou facultativa), relativo ao sistema de medição empregado.

Art. 3º. No caso dos Órgãos competentes para calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas, não estarem capacitados à execução deste serviço, será emitida autorização temporária, com validade de 1 (um) ano, prorrogável uma única vez por igual período.

Parágrafo único. A calibração ou a autorização temporária, na forma do caput, poderá também ser realizada pelos Órgãos credenciados e os que possam vir a ser credenciados, sob a coordenação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO, de acordo com as disposições da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, e da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1.999

Art. 4º. Submete-se à certificação compulsória todo produto comercializado como forma de crédito pré-pago junto ao consumidor, nas áreas de telefonia do país, compreendendo os cartões telefônicos ou qualquer outro aplicativo com a mesma destinação.

Art. 5º. O INMETRO ou órgão por ele credenciado deverá executar periodicamente, em campo, comparações de medidas de leituras nas áreas de telefonia fixa e móvel, junto às instalações/telefones dos consumidores; de forma a comprovar a confiabilidade metrológica das medidas realizadas pelas empresas prestadoras de serviço, utilizando padrões de rastreabilidade internacional.

§1º. O procedimento de comparação poderá ser realizado com a utilização de qualquer processo de medição, independente da tecnologia de transmissão, visando única e exclusivamente o controle metrológico da medição.

§2º. Salvo ordem judicial expressa, o consumidor será previamente notificado a fim de anuir com o procedimento de comparações de medidas de leituras a serem efetuadas pelo INMETRO ou órgão por ele credenciado, nas suas instalações/telefones. Somente após a confirmação de sua concordância, com prévio agendamento de data e hora, será realizado o procedimento de comparação.

Art. 6º. Qualquer procedimento a ser regulamentado pelo INMETRO para realização da verificação periódica, em campo, na instalação ou telefone do consumidor, será objeto de deliberação consensual pela comunidade técnica nacional.

Parágrafo único No caso de dissenso, o INMETRO atuará como árbitro.

Art. 7º. É defeso ao INMETRO ou Órgão por ele credenciado, na realização de medidas de comparações de leituras nas instalações/telefones do consumidor, praticar qualquer outro procedimento diverso do monitoramento (controle/registo) da duração do tempo das ligações efetuadas, com conhecimento do seu destino ou utilização.

Parágrafo único. A inobservância do preceito contido no caput deste artigo sujeitará o infrator às penalidades administrativas cabíveis.

Art. 8º. As empresas de telefonia instaladas no Brasil, deverão disponibilizar, quando solicitado pelo INMETRO, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, o sistema de tarifação empregado na época das ligações objeto de análise pela fiscalização do INMETRO, sejam elas locais, regionais, interestaduais ou outras em nível nacional e internacional, bem como o sistema de tarifação relativo à utilização de redes de comunicação ou quaisquer outros métodos utilizados para faturamento junto ao consumidor.

Parágrafo único. O descumprimento do prazo previsto no caput deste artigo, importará na cominação de multa a ser estabelecida pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

Art. 9º. O erro máximo permissível que possam gerar os instrumentos, equipamentos, sistemas, ou qualquer outro aplicativo, que sirvam de faturamento de consumo junto ao consumidor, das áreas de telefonia fixa e móvel, será estabelecido pelo INMETRO.

Parágrafo único. O INMETRO, a seu exclusivo critério, poderá consultar a comunidade técnica nacional, a fim de estabelecer, consensualmente, o valor do erro máximo permissível a que alude o caput deste artigo.

Art. 10. A comprovação de valores de medição apurados pelas empresas prestadoras de serviço da área de telefonia, superiores ao valor estabelecido pelo INMETRO, resultará em ressarcimento, ao consumidor, da diferença apurada a maior, além de cominação de multa a ser estabelecida pela ANATEL, sem prejuízo das demais cominações legais.

Art. 11 O INMETRO ou Órgão por ele credenciado adotará, independentemente do método de medição utilizado pelas empresas operadoras de telefonia, para fins de comparação de consumo com a Conta Fatura e análise de confiabilidade metrológica de qualquer produto comercializado como forma de crédito pré-pago junto ao consumidor, nas áreas de telefonia fixa e móvel, única e exclusivamente o tempo de duração da ligação.

Art. 12 Em toda Conta Fatura emitida pelas empresas prestadoras de serviço das áreas de telefonia fixa e móvel, deverá constar, referente a cada ligação efetuada pelo consumidor, no mínimo, as seguintes informações: data da ligação, destino da ligação, descrição da cidade/estado em nível nacional, ou país em nível internacional, horário da ligação, duração da ligação descrita na unidade de tempo, valor monetário da ligação, tarifa utilizada, código da área e telefone chamado.

Art.13 Poderá o consumidor solicitar ao INMETRO ou Órgão por ele credenciado, uma verificação eventual na sua instalação ou telefone, que vise o controle metrológico da medição.

Art. 14. Qualquer ligação telefônica que seja realizada pelo consumidor para atendimento referente à cadastro, habilitação, informações técnicas e solicitação de serviços técnicos de telefonia, às operadoras, não sofrerá tarifação.

§1º. As ligações telefônicas realizadas para obtenção de serviços facultativos ficam excluídas do comando estabelecido no presente artigo.

Art. 15. Em toda ligação telefônica realizada pelo consumidor, que dependa de disponibilização de informações por parte de empresas que detenham telefone de prefixo de abrangência nacional, diretamente relacionado com vendas de produtos e serviços, o tempo máximo permitido de espera será de 03 (três minutos) tarifados. Ultrapassado esse tempo limite o consumidor não sofrerá qualquer tarifação.

§1º. Na ocorrência do não atendimento ao consumidor, no prazo estabelecido no caput deste artigo, nenhuma tarifa será cobrada.

§ 2º. O consumidor que agir de má-fé comprovada será multado, na forma do regulamento desta lei.

Art.16. O cancelamento de linha telefônica, quando solicitado pelo consumidor, às empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa ou móvel, deve ser realizado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da solicitação formal pelo consumidor, devendo as empresas concessionárias disponibilizar um serviço de fácil acesso para que seja realizada a referida solicitação.

Parágrafo único: O descumprimento ao disposto no caput deste artigo importará na cominação de multa a ser estabelecida pela ANATEL.

Art.17. Nenhum serviço complementar oferecido pelas empresas prestadoras de serviço das área de telefonia fixa e móvel, que resulte em tarifação, tais como secretária eletrônica, pacote de inteligência máxima, entre outros, poderá ser disponibilizado ao consumidor sem sua prévia e expressa anuência.

Art.18. Fica instituída a Certidão Positiva de Qualidade - CPQ, documento hábil a comprovar o controle metrológico e de qualidade dos instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados na área de telefonia, para os fins estabelecidos no art. 2º. desta Lei

§1º. A apresentação da Certidão Positiva de Qualidade, válida e eficaz, é obrigatória para a celebração, renovação e quaisquer outras espécies instrumentais, de convênios, consórcios, contratos ou acordos, para funcionamento regular, em território nacional, das empresas prestadoras de serviços na área de telefonia.

§2º. A Certidão Positiva de Qualidade será expedida a requerimento do interessado, pelo INMETRO ou Órgãos credenciados e terá validade de 01 (hum) ano.

Art. 19. O reconhecimento de validade do Certificado de Calibração, expedido por outros países, desde que signatários da Organização Internacional de Metrologia Legal - OIML, referente a instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados para faturamento na área de telefonia, constitui atribuição exclusiva do INMETRO.

Parágrafo único. O reconhecimento do Certificado de Calibração, na forma do caput, não exclui o cumprimento das outras obrigações constantes do texto da presente Lei.

Art. 20. A verificação da capacitação técnica dos instrumentos, equipamentos e sistemas, utilizados para emissão de fatura de consumo e serviços oferecidos pelas empresas prestadores de serviço de telefonia no país, é de atribuição exclusiva do INMETRO e dos Órgãos por ele credenciados.

Art. 21. A periodicidade obrigatória da calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados para emissão de fatura de consumo, na forma do artigo anterior, não exclui a exigência prévia da Aprovação de seu Modelo, em cumprimento ao disposto na Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973 e na Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1.999.

Parágrafo único. A periodicidade da calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas, deverá ser estabelecida de pleno acordo com a comunidade técnica nacional, na forma do regulamento desta Lei.

Art. 22. Na calibração de instrumentos, equipamentos e sistemas e na autorização temporária para prestação de serviço, os Órgãos responsáveis pela calibração ou emissão da autorização deverão fornecer, além do respectivo certificado de calibração, ou autorização, um selo com a data de validade.

Parágrafo único. O selo a que se refere o caput deste artigo deverá ser anexado ao instrumento, equipamento e sistema, em lugar de fácil visualização.

Art. 23. O INMETRO disponibilizará, para consulta pública junto à sociedade, um banco de dados atualizado, contendo todas as informações técnicas metrológicas dos instrumentos, equipamentos e sistemas, tecnicamente capacitados para prestação do serviço de telefonia em território nacional.

Art. 24. No prazo de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da publicação da presente lei, as Empresas prestadoras de serviço da área de telefonia, públicas e privadas, nacionais e estrangeiras, em atividade em todo o território nacional, deverão encaminhar ao INMETRO a relação completa de todos os instrumentos, equipamentos e sistemas de sua propriedade, locados ou cedidos, que sejam utilizados para a emissão de fatura de consumo junto ao consumidor.

Parágrafo único: Os fabricantes de cartões utilizados como créditos pré-pagos pertencentes à área de telefonia fixa e móvel, estão excluídos das exigências constantes deste artigo, por se tratar de produtos de certificação compulsória.

Art. 25 A manutenção ou conserto de instrumentos, equipamentos e sistemas, durante o prazo de validade da calibração ou autorização temporária, deverá ser comunicada ao INMETRO ou Órgãos credenciados, a fim de proceder-se a uma nova calibração ou emissão de autorização para a sua utilização.

Art. 26. A cobrança pelos serviços de calibração, verificação, certificação e emissão de autorização provisória terá como referência os valores consignados no Anexo da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1.999, considerado o grau de complexidade para a realização do serviço, na escala de leve, médio e elevado.

Art. 27. Ato do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO, editará, no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação do Decreto que aprovará o Regulamento da presente lei, normas para execução dos serviços de calibração, certificação e de expedição de autorização provisória, observando-se as disposições dos artigos 2º, 8º e 9º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1.999.

Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## **JUSTIFICAÇÃO**

A presente proposição objetiva a proteção da sociedade no que tange aos serviços da área de telefonia e a utilização dos instrumentos, equipamentos e sistemas empregados na emissão de Conta Fatura de Consumo, emitida pelas mais diversas empresas prestadoras de serviço de telefonia no Brasil, de natureza pública e privada, que muitas vezes não possuem nenhum embasamento legal consonante com o disposto na Lei n.º 5.966, de 11 de

dezembro de 1973, que cria o INMETRO, e na Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1.999.

É imprescindível que se mantenha o controle metrológico sobre os instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados pelas empresas prestadoras de serviço da área de telefonia, reputada a relevância desses serviços e o alcance do mesmo, cuja extensão se reflete em todas as atividades do dia-a-dia, seja particular ou comercial.

Segundo a metrologia, ciência que estuda a confiabilidade das medições e dos resultados emitidos pelos mais diversos tipos de instrumentos, equipamentos e sistemas, todos aqueles trazem consigo um erro intrínseco inerente às qualidades dos materiais empregados para sua construção e ao próprio desgaste no tempo e, portanto, devem ficar sujeitos à fiscalização e controle metrológico quanto a sua utilização e grau de confiabilidade metrológica.

Pelo proposto, a obrigatoriedade acerca das calibrações periódicas refere-se aos instrumentos empregados na área de telefonia, que são utilizados pelos mais diversos tipos de prestadores de serviços instalados no país. Portanto, o que se propõe aqui é que haja uma atuação mais eficaz do Governo Federal, por intermédio dos seus órgãos de fiscalização, sobre os instrumentos, equipamentos, sistemas, procedimentos, etc., utilizados para emissão de Conta Fatura de Consumo e outros Aplicativos (ex. cartões telefônicos), que irão servir de base legal para fins de pagamento pelo consumidor.

Comparativamente, de todos os instrumentos, equipamentos, sistemas e aplicativos hoje controlados e fiscalizados pelo Governo Federal, talvez esses, da área de telefonia, sejam os mais importantes em termos de significado e repercussão sócio-econômica, porque além das cifras astronômicas que envolve o faturamento deste setor, são os que mais provocam litígio, congestionando os Órgãos de defesa do consumidor com demanda crescente de reclamações.

Portanto, a aprovação desta proposição traz um bem inestimável para toda a sociedade, principalmente se considerarmos que já existe uma lei vigente no País que obriga essas empresas a se sujeitarem a um controle metrológico, mas que, estranhamente, daquela se esquivam, posto não sofrerem qualquer fiscalização por parte do Governo Federal, submetendo a risco a credibilidade dos órgãos de fiscalização do Governo.

Inconcebível admitir que o açougueiro, o feirante, o comerciante, o empresário e outros que utilizam a balança, o taxista pelo uso do taxímetro, o dono do posto de gasolina por deter uma bomba de medição, bem como outros



setores, estarem diariamente sofrendo uma rigorosa fiscalização do INMETRO e dos Órgãos por ele Delegados, enquanto o Setor de Telefonia vive à margem de controle metrológico, sem que o Poder Público tome qualquer medida e imponha sua autoridade, eternizando, assim, a submissão de toda a sociedade a tarifas e lançamentos de Conta Fatura carentes de fiscalização.

Analisei diversos projetos apresentados nesta Casa por alguns dos senhores Deputados, que também tiveram a preocupação com o serviço que está sendo prestado por essas operadoras de telefonia junto ao consumidor, e chequei à conclusão de que o grande problema que esses projetos tem enfrentado para sua implementação e aprovação reside justamente na resistência que os Órgãos de execução/fiscalização do Governo e a própria Anatel apresentam com relação à dificuldade para suas execuções. Alguns desses Projetos visam colocar em paralelo ao telefone do consumidor um outro aparelho registrador das chamadas e pulsos locais, como forma de controle e comparação com a Conta Fatura emitida pelas empresas de telefonia; outros projetos prevêm que na Conta Fatura emitida pelas operadoras de telefonia, sejam acrescentadas informações detalhadas das ligações locais, internacionais e outras.

Sem dúvida a intenção revelada por esses projetos é altruísta e merece nosso respeito e apoio popular, mas encontra óbice tanto por parte das operadoras, o que é obvio, como também pelos órgãos governamentais, pelo fato de envolver custos adicionais com a duplicidade de aparelhos, calibração oficial de todos esses instrumentos registradores - para que possam ter atuação legal - acréscimo de informações a serem prestadas pelas operadoras na Conta Fatura que, em tese, são produzidas pelas próprias empresas, o que dificulta a defesa do consumidor.

Portanto, a presente proposição toma como base a Lei vigente, que obriga a fiscalização mas não especifica como deva ser feita.

De forma sucinta analisemos alguns artigos constantes do texto deste projeto:

- 1) A exigência da calibração dos instrumentos, equipamentos e sistemas de medição, empregados pelas empresas prestadoras de serviços de telefonia é uma exigência legal, constante no texto de uma Lei e que não está sendo cumprida, principalmente partindo-se do princípio que não são em grande quantidade se comparados a outros tipos de instrumentos, como balança, bomba de gasolina, taxímetro, medidor de energia elétrica, hidrômetro, entre outros. Assim, essa proposição se destina a conferir uma maior confiabilidade das medições geradas por esses instrumentos.

- 2) A verificação periódica em campo, na própria instalação/telefone do consumidor, baseada num procedimento estatístico confiável, sem dúvida irá refletir a realidade atual da prestação dos serviços realizados por essas operadoras junto ao consumidor, de forma que possamos traçar um perfil, a nível nacional, de como se encontra esse serviço de telefonia no país prevendo, ainda, no texto do projeto, as sanções legais necessárias quando o mesmo não estiver satisfatório.
- 3) Submeter o cartão telefônico ou outro aplicativo pré-pago à natureza de produto de certificação compulsória é mais do que justificável, pois consiste numa necessidade que já deveria ter sido pensada e satisfeita há muito tempo pelo Governo, principalmente ao constataremos que outros produtos de maior ou menor significância social, hoje já se encontram sob a tutela da certificação compulsória, como por exemplo: fósforo, isqueiro, mamadeira, interruptores, disjuntor, dispositivo de fixação de contêiner, filtro tipo prensa para óleo diesel, segurança de brinquedos, vidros de segurança dos veículos rodoviários, embalagem plástica para álcool, entre outros tantos. Essa é uma questão de justiça social.
- 4) A opção da verificação eventual por iniciativa do próprio consumidor, que solicita ao INMETRO ou Órgão por ele credenciado, a realização dessa verificação metrológica, quando houver dúvidas sobre seu consumo telefônico, é de suma importância para a credibilidade do sistema. Via reflexa, espelhará a atuação do Governo na proteção do consumidor.
- 5) A tolerância máxima permissível de erro que possa haver numa fatura de consumo da área de telefonia, deve estar prevista legalmente, posto que tais grandezas são definidas em ppm (parte por milhão), ou seja, de grande confiabilidade metrológica.
- 6) Definir que o controle metrológico das medições seja realizado em função do tempo de duração da ligação é de superlativa importância, principalmente se considerarmos que hoje, nas ligações locais, as empresas operadoras de telefonia utilizam o pulso como grandeza de medição (e o pulso não é uma grandeza de medição) para cobrar do consumidor o valor da ligação o que, em realidade, onera significativamente a sociedade, tendo em vista que esse método de medição é similar aos cartões pré-pagos, onde sempre haverá o pulso inicial que antecede o início da ligação, ou seja, nós recebemos um crédito que nos permite falar por um determinado período, mas se a

ligação terminar antes desse tempo determinado, não recebemos de retorno o que já havíamos pago. Por isso, a exigência nesse artigo de que o INMETRO faça o controle pelo tempo de duração da ligação é de crucial relevância, haja vista estabelecer que o erro deve estar dentro de uma tolerância razoável, independentemente se estão tarifando o consumidor por intermédio de pulso, tempo ou qualquer outro paradigma que venha a ser adotado.

- 7) A criação da Certidão Positiva de Qualidade - CPQ, constante também em outros projetos de minha autoria, como por exemplo o projeto da área de saúde, é fundamental para o monitoramento do sistema porque, em realidade, facilitará o controle, por parte do INMETRO e Órgãos por ele credenciados, de todos os instrumentos, equipamentos e sistemas utilizados pelas empresas que prestam serviços na área de telefonia.
- 8) Determinar um tempo máximo tarifado permissível nas ligações realizadas para solicitar informações, principalmente oriundas de telefones com prefixo 0300 e outros, é medida de urgência, posto que hoje quase todos os serviços, tal como reserva de voo nas companhias aéreas, utilizam este procedimento e, normalmente, recebemos a informação, ELETRÔNICA, da empresa solicitada, de que o tempo mínimo de espera será de mais ou menos 15 (quinze) minutos. Isso é um acinte ao patrimônio do consumidor, que reclama providência imediata.
- 9) Estipular um prazo máximo obrigatório para que as empresas da área de telefonia oficializem o cancelamento de uma linha telefônica que tenha sido solicitada pelo consumidor também é medida de urgência, posto que temos testemunhado, seja por notícias em jornais e no próprio convívio familiar, casos onde o consumidor passa por uma verdadeira maratona, uma via *crucis*, chegando inclusive às barras da Justiça para ter assegurado seu direito de cancelamento da linha. Enquanto não se cancela e não havendo utilização pelo consumidor, ainda assim, o mesmo é assaltado por cobrança da assinatura mensal da linha
- 10) Outro artigo de destaque neste projeto é o que prevê que nenhum serviço complementar oferecido pelas empresas prestadoras de serviço da área de telefonia fixa e móvel, que resulte em tarifação junto ao consumidor, como secretária eletrônica, pacote de inteligência máxima, entre outros diversos e muitas vezes inócuos, possa ser incluído em fatura mensal do consumidor sem sua prévia e expressa anuência, porque é rotineiro o consumidor ser surpreendido com cobrança de serviços não solicitados, inclusos em sua Conta Fatura.

Por fim, acrescento que todos serão beneficiados com a aprovação desta proposição: o Congresso Nacional pela tutela de justiça para com a população; o Governo Federal pelo desempenho social alcançado pela proposta, com suporte na confiabilidade das instituições prestadoras de serviço de telefonia, a sociedade pela garantia da qualidade dos serviços prestados e as próprias empresas prestadoras de serviços dessa área pela confiabilidade espelhada em seus serviços. O Brasil tem dono e esse dono é o POVO que reclama, conclama que essa Casa tome medidas urgentes e enérgicas para a sua proteção e a de seu patrimônio.

Sala das Sessões, em

Deputado Carlos Mota