

# **COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA**

## **PROJETO DE LEI Nº 4.588, DE 2001 (Apenso PL nº 6.927, de 2002)**

Modifica a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, proibindo a cobrança de ligação telefônica interrompida por problemas técnicos e determinando a prévia anuência da Agência Nacional de Telecomunicações sobre as mensagens disponibilizadas aos usuários pelos prestadores de serviços de telecomunicações.

**Autor:** Deputado Henrique Fontana

**Relator:** Deputado Nelson Proença

### **I - RELATÓRIO**

O Projeto de Lei nº 4.588, de 2001, de autoria do ilustre Deputado Henrique Fontana, visa modificar a Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997), proibindo a cobrança de ligações telefônicas realizadas em aparelhos celulares interrompidas devido a problema de caráter técnico ocorrido por falha da operadora. O projeto também estabelece a obrigatoriedade de padronização das mensagens veiculadas pelas operadoras aos usuários, que deverão ser previamente aprovadas pela Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel. Finalmente, nos casos em que usuários de serviços de telecomunicações registrem reclamações devido a cobranças indevidas, a proposição pretende inverter o ônus da prova. Desse modo, caberia ao prestador do serviço, e não mais ao consumidor, comprovar que a ligação cobrada efetivamente ocorreu.



5D38537B07

Argumenta o autor que, nos últimos tempos, os órgãos de defesa do consumidor vêm registrando um elevado número de reclamações de cobranças indevidas de ligações telefônicas. Ainda segundo o ilustre Deputado Henrique Fontana, boa parte dessas cobranças indevidas se referem a ligações interrompidas, casos em que o serviço não foi fornecido dentro dos padrões mínimos de qualidade.

O Projeto de Lei nº 6.927, de 2002, de autoria do ilustre Deputado Beto Albuquerque, foi apensado ao PL nº 4.588, de 2001, uma vez que também pretende proibir a cobrança de ligação telefônica interrompida por razões alheias ao usuário. O apenso estabelece ainda que, em caso de interrupção de ligação, o usuário deve comunicar o fato à companhia telefônica, no dia da ocorrência, por meio de serviço de atendimento telefônico gratuito disponibilizado pela operadora. Caberia à Anatel fiscalizar e normatizar o disposto no Projeto de Lei, estando a agência autorizada a aplicar, no caso de seu descumprimento, multa equivalente a cem vezes o valor da ligação interrompida e indevidamente tarifada.

Os Projetos de Lei nº 4.588, de 2001, e nº 6.927, de 2002 foram anteriormente apreciados pela Comissão de Defesa do Consumidor, que se pronunciou pela aprovação do projeto principal e pela rejeição de seu apenso.

Não foram apresentadas emendas aos projetos, no prazo regimental.

## **II - VOTO DO RELATOR**

Apesar de trazerem consideráveis alterações à regulamentação das telecomunicações vigentes, pode-se resumir que o principal objetivo de ambos os projetos analisados é impedir a cobrança de ligação telefônica interrompida por problemas de responsabilidade exclusiva da operadora. A grande diferença entre as duas proposições está no fato de que, enquanto no projeto apenso cabe ao usuário a iniciativa de registrar reclamação



5D38537B07

referente a ligações interrompidas, na proposta principal o ônus da prova cabe à operadora, ficando o usuário responsável tão somente pela reclamação no caso de cobrança indevida, caso venha a ocorrer.

Ambos os projetos têm, sem dúvida, uma grande preocupação com o bem-estar do consumidor. Visam estabelecer uma relação mais justa entre eles e as operadoras de telefonia, de acordo com o princípio expresso no Código de Defesa do Consumidor que prevê uma proteção mais eficaz da parte mais fraca na relação de consumo. Contudo, temos a ressaltar que ambos os projetos tratam de matéria já existente na regulamentação vigente, não apenas no que concerne à telefonia móvel, mas também à telefonia fixa.

Inicialmente, destacamos as previsões expressas no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução nº 316 da Anatel, de 27 de setembro de 2002. Essa resolução proíbe a cobrança de chamadas não completadas, uma vez que considera faturáveis apenas chamadas com duração superior a três segundos. Tais regras, contudo, protegem apenas o consumidor nos casos em que as ligações não são concluídas ou quando elas são interrompidas em seu início. Nos demais casos de interrupção, devemos observar o que está previsto no Plano Geral de Metas de Qualidade para o Serviço Móvel Pessoal, aprovado pela Resolução nº 317 da Anatel, também de 27 de setembro de 2002. Essa resolução prevê que a quantidade de chamadas interrompidas por culpa da operadora, em cada Período de Maior Movimento, deve ser inferior a 2% - índice esse em vigor desde 31 de dezembro de 2002. Esse referido “Período de Maior Movimento” é o período do dia no qual há maior congestionamento da rede de telefonia celular, conforme definição estabelecida pelo órgão regulador.

Em relação à telefonia fixa, o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 85 da Anatel, de 30 de dezembro de 1998, estabelece que, caso haja interrupção do acesso ao Sistema Telefônico, na modalidade local, a prestadora deve conceder crédito ao assinante prejudicado. Além disso, à exemplo do que ocorre na telefonia móvel, existe um Plano de Metas de Qualidade do STFC que regula, entre diversos outros indicadores, aqueles referentes à interrupção de ligações. Estabelece esse



Plano, aprovado pela Resolução nº 30 da Anatel, de 29 de junho de 1998, que as tentativas de originar chamadas locais e de longa distância nacionais no STFC, nos Períodos de Maior Movimento, devem ter sucesso em pelo menos 96% dos casos. Esse índice está em vigor desde 31 de dezembro de 2001. Além disso, o plano também prevê que as chamadas devem ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda de ligações, nos termos da regulamentação.

A respeito da exigência de aprovação prévia das mensagens veiculadas pelas operadoras aos usuários, também temos a destacar que o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal já traz essa previsão. A Anatel estipulou, por exemplo que uma das mensagens padronizadas deve ser a seguinte: “Sua chamada está sendo encaminhada para a caixa de mensagens e estará sujeita à cobrança após o sinal”. Concede-se assim ao usuário um período de três segundos não tarifados para que ele se decida entre deixar uma mensagem ou desligue, ficando isento de cobrança. Já nos casos em que o serviço de mensagens não estiver disponível, a mensagem deve indicar que o aparelho celular está desligado ou fora da área de serviço, ficando o usuário que realizou a chamada automaticamente isento de qualquer cobrança.

Desse modo, apesar do indiscutível mérito das proposições, parece-nos claro que ambas não são necessárias, tendo em vista que os assuntos nelas tratados já fazem parte da regulamentação vigente. Assim, ante o exposto, somos pela REJEIÇÃO do Projeto de Lei nº 4.588, de 2001, e de seu apenso, Projeto de Lei nº 6.927 de 2002.

Sala da Comissão, em                      de                      de 2005.

Deputado NELSON PROENÇA  
Relator



5D38537B07

ArquivoTempV.doc\_248



5D38537B07