

*COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, MEIO AMBIENTE E MINORIAS*

PROJETO DE LEI N.º 3.213 DE 2000

Acrescenta o art. 109-A à  
Lei n.º 9.472, de 16 de julho de 1997.

**Autor:** Deputado Bispo Rodrigues.

**VOTO EM SEPARADO**  
**do Sr. Deputado LUIZ RIBEIRO**

Encontra-se em exame nesta Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias o Projeto Lei n.º 3.213 de 2000, que acrescenta o art. 109-A À Lei n.º 9.472 de 16 de julho de 1997, com o objetivo de obrigar as prestadoras de serviços de telefonia a fornecer ao consumidor extrato detalhado de todas as ligações feitas, inclusive as locais, fornecendo, no mínimo, os seguintes dados: a data e hora de realização da ligação, a sua duração, o número chamado, a cidade, estado ou país de destino e o respectivo custo. Dentro do mesmo espírito, foram apresentados e apensados os PL's n.º 4003 de 2001, n.º 4.027 de 2001, n.º 4.032 de 2001, n.º 4.069 de 2001, n.º 4.239 de 2001, n.º 4.272 de 2001, n.º 4.444 de 2001, n.º 4.638 de 2001 e n.º 4.779 de 2001.

Não resta dúvida de que as iniciativas são coerentes 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 n.º 226, de 15 de junho de 2000, promoveu adaptação da Norma n.º 23/96 (Critérios para a Elaboração e Aplicação de Planos

de Serviço na Prestação do Serviço Móvel Celular), onde uma das mudanças é exatamente a supressão da expressão *mediante o pagamento de valor pré - estabelecido pela Concessionária de SMC* do 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 3 (três) meses após a data de 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;*
- 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.*

Também 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.

Abaixo o texto do artigo 54 do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC:

*Art. 54. O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a 30 (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 a 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.*

Portanto, as normas citadas no Projeto Lei n.º 3.213/00, já estão sendo objeto de regulamentação da ANATEL, não sendo necessária a elaboração da lei específica sobre o assunto.

Por outro lado, ao analisar a matéria, deve-se levar em conta que, apesar de parecer positiva para o consumidor, a implementação de tal medida traz embutidos alguns problemas de difícil solução em termos práticos. Por exemplo: Considerando que a franquia mensal concedida pelas operadoras de telefonia fixa é de 100 pulsos, o equivalente a 350 minutos de conversação e que a duração média de uma chamada é de três minutos, chega-se ao resultado de aproximadamente 117 ligações mensais. Somente o detalhamento destas ligações geraria um extrato de conta bastante espesso e de difícil manipulação, mas cerca de 70 % dos 40 milhões de usuários de telefonia excedem a franquia básica. Multiplicando o número de usuários pela média das chamadas dentro da faixa chega-se a mais de 4,6 milhões de registros de ligações ou de chamadas a serem impressos mensalmente.

Outro ponto a observar é que seria necessário adaptar a planta de telefonia para a função de contagem de pulsos discriminada, o que demandaria não somente identificar/desenvolver os equipamentos próprios, mas implicaria, também em incorrência de custos não previstos nos contratos de concessão.

Vale dizer que ao onerar-se as prestadoras em condições não previstas em contrato, abre-se a perspectiva de que estas possam requerer o reequilíbrio econômico financeiro, o que poderia implicar em aumento de tarifa, cujo impacto negativo terminaria por atingir o usuário, ao contrário do que se pretende com o projeto.

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 os 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 especificadas que atestem que as cobranças estão sendo realizadas dentro de padrões de confiabilidade para os usuários.

Sala das sessões, em 21 de novembro de 2001.

**LUIZ RIBEIRO**  
PSDB-RJ  
Deputado Federal