



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.921-A, DE 2004 (Do Sr. Luiz Piauhylino)

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; tendo parecer da Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, pela rejeição deste e dos PLs nºs 5319/2005 e 5926/2005, apensados (relator: DEP. JULIO SEMEGHINI).

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE:

CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA;
DEFESA DO CONSUMIDOR;
E CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE REDAÇÃO (ART. 54 RICD).

APRECIAÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I – Projeto inicial

II – Projetos apensados: PLs nºs 5319/05 e 5926/05.

III – Na Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática:

- parecer do relator
- parecer da Comissão

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;
- xii) Vigilância Sanitária;
- xiii) Procon;
- xiv) Ibama;
- xv) Guarda Municipal;
- xvi) Detran;
- xvii) Serviço estadual;
- xviii) Serviço municipal;
- xix) 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 03 de fevereiro de 2004.

Deputado Luiz Piauhylino

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

I - RELATÓRIO

Trata a proposição principal sobre as condições de uso e da tarifação cabível dos códigos de acesso, isto é, números telefônicos, dos serviços de emergência e de utilidade pública.

O projeto estabelece que, para esses serviços, o código deverá ser informado gratuitamente pelo auxílio à lista das operadoras. Já as ligações efetuadas para os serviços de utilidade pública, a tarifação devida deverá ser a local, não cabendo tarifação ao usuário nas chamadas aos de emergência.

A proposição estabelece ainda a obrigatoriedade de publicação dos números de utilidade pública e de emergência nas listas telefônicas de assinantes.

Ao projeto principal foram apensados os seguintes projetos de lei:

- PL nº 5.319, de 2005, do Deputado Pastor Frankembergen, que acrescenta o inciso XIII ao artigo 3º da LGT (Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997) para estabelecer como direito do usuário a “não contagem de pulsos telefônicos ou de minutos de conversação, quando for o caso, nas ligações destinadas ao serviço de auxílio à lista”;
- PL nº 5.926, de 2005, do Deputado Fernando Estima, que acrescenta o inciso II ao artigo 109 e o artigo 109-A à LGT para estabelecer a gratuidade, no Serviço Telefônico Fixo Comutado-STFC e no Serviço Móvel Pessoal-SMP, das ligações para o serviço público de emergência, serviços de utilidade pública e serviços de apoio dos serviços de telefonia fixa e móvel. O projeto também obriga as empresas que mantém central com chamadas gratuitas (chamadas franqueadas ou central 0800) a permitir a chamada gratuita tanto aos assinantes do STFC quanto do SMP.

Os projetos de Lei, sujeitos à apreciação conclusiva das Comissões, conforme inciso II do art. 24 do Regimento Interno desta Casa, foram distribuídos para análise de mérito às Comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática e de Defesa do Consumidor, e para análise de constitucionalidade e juridicidade, conforme art. 54 do mesmo Regimento, à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania. Decorrido o prazo regimental, não foram apresentadas emendas.

II - VOTO DO RELATOR

A proposição do ilustre Deputado Luiz Piauhylino visa estabelecer critérios sobre quais os códigos de acesso, que devam ter o seu acesso franqueado. A proposição, que determina a gratuidade para as ligações a serviços de emergência e a tarifação local para os serviços de utilidade pública, é uma proteção não somente para os usuários de telefonia mas, também, para a população em geral que se utiliza de maneira cotidiana de serviços de água, luz, ambulância e vários outros.

Como bem lembra o autor do projeto, os serviços prestados pelas concessionárias de telefonia sofreram por grandes transformações após a privatização do setor. Uma consequência inevitável da exploração pela iniciativa privada foi o encarecimento do custo da telefonia no país. Assim, diversas empresas que possuíam centrais de atendimento gratuito, 0800 ou de três dígitos, as descontinuaram ou migraram para outros tarifados. Esse foi o caso de companhias aéreas, redes varejistas, empresas concessionárias de distribuição de energia elétrica e até organismos públicos, como a Receita Federal. Ainda no intuito de aumento do faturamento das concessionárias telefônicas, o serviço de auxílio à lista passou a ser tarifado também e, tendo sido descontinuados os serviços franqueados, não restou outra alternativa ao consumidor senão o pagamento pela obtenção da informação.

O projeto principal, apresentado em fevereiro de 2004, buscava proteger o cidadão de cobranças injustas e indiscriminadas, uma vez que a Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações - não possuía regulamentação específica para tratar da questão. No entanto, em março de 2004, o órgão regulador resolveu pôr fim a essa lacuna regulamentar e publicou diversos atos sobre a

questão dos serviços de emergência e de utilidade pública, como resultado da Consulta Pública nº 383 realizada por aquele organismo em 2002. Com a publicação das Resoluções nºs 357 e 358 e do Ato nº 43.151, todos de 2004, foi posto fim a um hiato de dois anos desde a realização da consulta à sociedade.

Dessa maneira, tendo em vista que o órgão regulador do setor finalmente se posicionou a respeito, julgamos desnecessário o estabelecimento de outro diploma legal sobre o assunto.

Quanto ao PL nº 5.319, de 2005, apensado, entendemos que não se pode exigir gratuidade na ligação ao serviço de auxílio à lista quando o telefone constar da lista publicada pela prestadora e entregue ao assinante.

Finalmente, quanto ao PL nº 5.926, de 2005, a maioria de suas disposições foram abarcadas pela regulamentação da Anatel. As que não o foram, como o estabelecimento de que as chamadas às centrais 0800 sejam permitidas tanto para telefones fixos quanto móveis, entendemos que não se pode obrigar as empresas a isto, já que exploram uma atividade econômica comum e a norma seria muito severa. Face ao exposto, nosso voto é pela REJEIÇÃO do PL nº 2.921/04, do PL nº 5.319, de 2005 e do PL nº 5.926, de 2005.

Sala da Comissão, em 19 de dezembro de 2005.

Deputado Júlio Semeghini
Relator

III - PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática, em reunião ordinária realizada hoje, rejeitou unanimemente o Projeto de Lei nº 2.921/2004, e os de nºs 5319/2005 e 5926/2005, apensados, nos termos do Parecer do Relator, Deputado Julio Semeghini.

Estiveram presentes os Senhores Deputados:

Vic Pires Franco - Presidente, Jorge Bittar - Vice-Presidente, Adelor Vieira, Almir Moura, Badu Picanço, Carlos Nader, Davi Alcolumbre, Eunício Oliveira, Gilberto Nascimento, Gustavo Fruet, João Mendes de Jesus, José Mendonça Bezerra, José Rocha, Jovino Cândido, Júlio Cesar, Julio Semeghini, Luiza Erundina, Marcos Abramo, Mariângela Duarte, Orlando Fantazzini, Raimundo Santos, Ricardo Barros, Sandes Júnior, Walter Pinheiro, Arolde de Oliveira, César Bandeira, Eduardo Cunha, Eduardo Sciarra, Francisco Garcia, Guilherme Menezes, João Magalhães, Luiz Piauhylino, Philemon Rodrigues, Professora Raquel Teixeira, Salvador Zimbaldi e Thaís Barbosa.

Sala da Comissão, em 12 de julho de 2006.

Deputado JORGE BITTAR
Presidente em exercício

FIM DO DOCUMENTO