

CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI Nº , DE 2002 (Do Sr. Beto Albuquerque)

Dispõe sobre a proibição da cobrança de tarifa de ligação telefônica que seja interrompida ou paralisada por razões alheias ao desejo ou participação do usuário.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º É dever das empresas de telefonia móvel ou fixa, públicas ou privadas, em suas respectivas áreas de cobertura, dispor de todas as condições técnicas que permitam e assegurem aos usuários de seus serviços que todas as ligações telefônicas sejam realizadas em qualquer parte do território nacional, sem interrupções e paralisações indesejadas.

Art. 2º Não serão cobradas tarifas do usuário, das ligações telefônicas que forem interrompidas, durante a sua execução, por razões alheias à vontade ou participação do usuário.

Art. 3º Caberá ao usuário que tiver sua ligação interrompida, comunicar o fato à companhia telefônica informando o local e data da ocorrência, telefones de origem e destino da ligação, horário em que se deu a interrupção, o nome da pessoa com quem estava falando e, a seu juízo a causa que pode ter dado origem ao fato.

Parágrafo único. A comunicação de que trata o caput só será aceita se feita no dia da ocorrência do fato.

Art. 4º As empresas de telefonia deverão disponibilizar, durante 24 (vinte e quatro) horas do dia, número de chamada gratuita aos seus clientes com o fim de receberem as reclamações de interrupção indesejada de ligação para o devido cadastro e exclusão da cobrança.

Art. 5º O descumprimento do que está previsto nesta lei implicará em multa equivalente a cem vezes o valor da ligação interrompida e tarifada, que deverá ser transformada em crédito ao usuário prejudicado na conta do mês subsequente ao fato.

Art. 6º Compete à Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel fiscalizar e normatizar o disposto nesta Lei.

Art. 7º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de junho de 2002

Deputado Beto Albuquerque

JUSTIFICAÇÃO

Somos testemunhas dos avanços tecnológicos e do aumento da oferta de serviços de telecomunicações aos usuários brasileiros.

Embora a Lei vigente determine que seja direito do usuário o acesso aos serviços com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional, não é, ainda, plenamente satisfatória a oferta do serviço.

Muito especialmente refiro-me à situação que é, incrivelmente corriqueira, irritante e, pior, indevidamente cobrada dos usuários.

Trata-se, todos nós convivemos com ela diariamente, da interrupção, alheia à vontade do usuário, de sua ligação telefônica em clara e evidente

demonstração da ausência dos padrões tecnológicos e de cobertura que justifiquem a cobrança de tarifa pelo serviço prestado.

Ora, Sras. e Srs. Parlamentares, não pode o usuário pagar tarifa por ligação que tenha sido interrompida por razões que fogem a sua escolha.

Hoje, é comum, chamarmos três, quatro, cinco vezes o mesmo número, pagarmos todas as vezes por isso, para que se possa concluir uma única conversa telefônica.

Mais do que assegurar plenamente um direito do usuário, o que pretendo com esta lei, ao impor penalidades às empresas de telefonia no caso de incumprimento da mesma, é estimular que as próprias empresas invistam para que haja, de fato, regularidade e continuidade do serviço.

Atualmente é altamente cômodo às empresas que, muito embora não permitam a regularidade e causem desconforto aos usuários, ainda assim, possam cobrar a tarifa normalmente como se nada houvesse acontecido.

É inconcebível que esta situação prossiga !

Melhor ao usuário do que não pagar por ligação interrompida ou fazer punir a empresa que não lhe dá serviço de qualidade é fazer sua ligação e falar sem interrupção e ter à sua disposição todas as garantias que de fato e direito o serviço de comunicação terá regularidade em qualquer ponto, onde estiver, na área de cobertura do território nacional. É simples. Somente se paga pelo que é justamente devido.