

COMISSÃO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E INFORMÁTICA

PROJETO DE LEI Nº 2.400, DE 2007

Dispõe sobre o serviço de telefonia e dá outras providências.

Autor: Deputado MOREIRA MENDES

Relator: Deputado RUY CARNEIRO

I – RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, de autoria do nobre Deputado Moreira Mendes, pretende obrigar que as operadoras de telefonia fixa ou móvel instalem escritórios nas capitais dos estados e em todos os municípios com mais de 500 mil habitantes. Também pretende obrigar que seus serviços de teleatendimento sejam oferecidos sempre de forma gratuita, por meio de código 0800 ou similar. Adicionalmente, em seu art. 3º, a proposição veda o estabelecimento de período de validade para os créditos da modalidade pré-paga de telefonia móvel.

O projeto foi distribuído às comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática; de Defesa do Consumidor; e de Constituição e Justiça e de Cidadania. No prazo regimental, foi apresentada uma emenda ao Projeto, nesta Comissão.

É o relatório.

II – VOTO DO RELATOR

Apesar do rápido desenvolvimento tecnológico recente, que permitiu as mais diversas formas de interação mediada entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços, nos parece evidente que o atendimento presencial, face a face, é insubstituível. Quando falamos da

oferta de serviços de telecomunicações, não poderia ser diferente. Teleatendimento, fax, páginas na Internet, correios eletrônicos, entre outros, são, sem dúvidas, ferramentas muito úteis, mas de maneira alguma podem substituir plenamente a interação imediata entre o usuário dos serviços e as operadoras de telecomunicações.

Por isso, as intenções do Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, do nobre Deputado Moreira Alves, são louváveis. De fato, é preciso garantir ao usuário dos serviços de telecomunicações um atendimento adequado para a resolução de seus problemas, e para tanto a obrigatoriedade de instalação de escritórios das empresas de telefonia é por demais necessária.

A regulamentação atualmente vigente dos serviços de telecomunicações não atende, em sua maior parte, o que é preconizado pela proposição que aqui relatamos. O inciso XXV do art. 11º do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), aprovado pela Resolução nº 426, de 2005, da Anatel, estabelece tão somente um direito genérico do usuário desses serviços de receber “atendimento pessoal que lhe permita efetuar interação relativa à prestação do STFC, nos termos da regulamentação, sendo vedada a substituição do atendimento pessoal pelo oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares”. Faltam elementos coercitivos que efetivamente transformem essa regra em fato.

Tal direito é regulamentado mais detalhadamente pelo Plano Geral de Metas de Qualidade Para o Serviço Telefônico Fixo Comutado (PGMQ). Seu art. 32 estabelece que “todos os municípios com STFC com acessos individuais e o Distrito Federal devem ser dotadas, pelas concessionárias do serviço, de atendimento pessoal que permita ao usuário efetuar qualquer interação relativa à prestação do serviço”. Ressalta ainda que as instalações para atendimento pessoal deveriam estar distribuídas de modo uniforme em relação à área geográfica do município, na proporção de, no mínimo, uma loja para cada grupo de 200 mil acessos de serviço.

Também ressalte-se que o Decreto nº 4.769, de 27 de junho de 2003, que “aprova o Plano Geral de Metas para a Universalização do Serviço Telefônico Fixo Comutado Prestado no Regime Público – PGMU – e dá outras providências” dedicou o seu capítulo III às “metas de postos de serviço de telecomunicações”. De acordo com o texto original, até o ano de 2011, todos os municípios brasileiros nos quais existissem acessos individuais ao

sistema telefônico fixo comutado (STFC) deveriam contar com um posto avançado que, entre outros serviços, prestaria atendimento pessoal ao consumidor.

Originalmente, tais postos de serviço de telecomunicações também deveriam ser destinados ao atendimento presencial dos consumidores. É o que se pode depreender da redação do inciso V do art. 3º do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução nº 426, de 2005, da Anatel, que define o atendimento pessoal como “atendimento presencial prestado por pessoa devidamente qualificada para receber, interagir, orientar, informar esclarecer e solucionar qualquer solicitação de usuário que compareça à loja de atendimento ou Posto de Serviço de Telecomunicações mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço”. O inciso III do art. 32 do PGMQ reforça esse entendimento, ao estabelecer que “é obrigatório o atendimento pessoal em todos os Postos de Serviços de Telecomunicações situados em localidades atendidas pelo STFC com acessos individuais”.

Ocorre que, após intensas negociações, que envolveram o governo e as empresas de telefonia, optou-se por substituir, entre outras, todas as metas do capítulo III. O Decreto nº 6.424, de 2008, trocou os compromissos de instalação de postos de serviços por obrigações de implementação da infra-estrutura de rede de suporte do STFC para conexão em banda larga. Tais alterações foram ratificadas e ampliadas pelo PGMU atualmente vigente, aprovado pelo Decreto nº 7.512, de 30 e junho de 2011.

Tal troca de metas de universalização ocorreu devido a uma alteração nas políticas de telecomunicações do governo, que optou por privilegiar a universalização do acesso em banda larga no País. Como sabemos, existem ainda diversos municípios que não contam com acesso à Internet, e um número ainda maior que não possui conexões de alta velocidade. Assim, com as alterações no PGMU impostas pelos Decretos nº 6.424, de 2008, e nº 7.512, de 30 e junho de 2011, e as operadoras do STFC ficaram obrigadas a instalar backhails nas sedes de todos os municípios brasileiros até o dia 31 de dezembro de 2010.

Além disso, o Projeto de Lei nº 2.400, de 2007, traz importantes inovações em relação regras para os créditos do serviço móvel pessoal na modalidade pré-paga. De acordo com a proposição, passaria a ser

vedada às empresas operadoras de telefonia celular a imposição de prazo máximo para a utilização de créditos de celulares adquiridos por seus clientes. Ficaria ainda estipulado um prazo de 24 meses após a utilização dos últimos créditos para a cessação da prestação de serviços.

Importante emenda foi apresentada pelo nobre Deputado Pinto Itamaraty em 02 de abril de 2008. A Emenda nº 1/08 ao Projeto de Lei nº 2400, de 2007, dá nova redação ao artigo 1º da proposição, para deixar mais explícita a proibição de que, nos escritórios a serem oferecidos pelas empresas de telefonia, os serviços sejam prestados ou esclarecidos por via telefônica, mesmo nos aparelhos disponibilizados pela própria empresa e de forma gratuita. A alteração visa impedir que as operadoras disponibilizem meros postos físicos de atendimento virtual, no qual não existam atendentes disponíveis.

Assim, nosso voto é pela APROVAÇÃO do Projeto de Lei nº 2.400, de 2007 e pela APROVAÇÃO da Emenda nº 1/08 ao Projeto de Lei nº 2.400, de 2007.

Sala da Comissão, em de de 2011.

Deputado RUY CARNEIRO
Relator