



CÂMARA DOS DEPUTADOS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PROJETO DE LEI Nº 7.880, DE 2010

Dispõe sobre a prestação de serviço telefônico de informações – “telelista”.

Autor: Deputado MENDONÇA PRADO

Relatora: Deputada IRACEMA PORTELLA

I - RELATÓRIO

A proposição em análise foi aprovada de forma unânime pela Comissão de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática. Ela pretende estabelecer regras para o funcionamento dos serviços de teleatendimento destinados à prestação de informações sobre endereços, números telefônicos e afins. As mencionadas regras referem-se à localização de estabelecimentos prestadores desse tipo de serviço, bem como à formação e qualificação profissional do operador de telemarketing que atua nessa área.

As regras propostas referentes à localização dos estabelecimentos determinam que a instalação física de cada central de atendimento deve localizar-se no território do Estado abrangido pelo teleatendimento. Também estabelecem que cada central de atendimento estadual deve subdividir-se em microrregiões, que podem abranger diversos municípios, desde que a abrangência de cada microrregião não ultrapasse cinquenta mil habitantes.

As regras propostas referentes à qualificação e formação profissional estabelecem que o operador de telemarketing tenha pleno conhecimento sobre a geografia e a história dos municípios e bairros a que atender. Para tanto, é obrigatório que a empresa responsável pela prestação do serviço de “telelista” ofereça, a suas expensas, cursos de instrução e aperfeiçoamento aos operadores de telemarketing.

A proposição concede o prazo de noventa dias para que as empresas atuantes no serviço de “telelista” adaptem-se às novas regras.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Dentro do prazo regimental, a proposição não recebeu emendas no âmbito deste órgão técnico.

II - VOTO DO RELATOR

Nos anos recentes, o serviço telefônico tem se expandido e ficado ao alcance de um número cada vez maior de brasileiros. A ampla disponibilidade e a redução nos custos desse serviço têm permitido que mais e mais pessoas o utilizem com grande frequência. Nesse contexto, o acesso a informação adequada sobre o número telefônico do assinante assume grande valor, haja vista a impossibilidade de se telefonar para alguém sem conhecer seu código de acesso, ou seja, seu número de telefone, por isso as empresas concessionárias têm obrigação de prover os meios adequados para que o assinante possa informar-se sobre o número do telefone da pessoa com quem deseja comunicar-se.

Nesse sentido, é louvável que a proposição em foco busque regulamentar o modo pelo qual as empresas de telefonia devem prover as informações relativas aos números telefônicos dos assinantes e atender as necessidades do usuário, pois a prestação de informações tais como o nome do assinante, seu endereço, sua atividade comercial, entre outras, desde que permitidas pelo assinante, integram a prestação do serviço telefônico, porque possibilitam ao assinante utilizar o serviço com maior eficiência e eficácia, portanto as empresas fornecedoras de serviço de telefonia têm obrigação de tornar essas informações acessíveis ao usuário.

No entanto, a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL informa que a Resolução nº 439, de 2006, baixada por aquele órgão - que dispõe sobre as condições de acesso e fruição dos serviços de utilidade pública e de apoio ao Sistema Telefônico Fixo Comutado - já estabelece a obrigação de a operadora fornecer ao usuário acesso gratuito às informações relativas aos números telefônicos dos demais usuários situados na mesma área de prestação do serviço, seja por meio de distribuição gratuita de listas telefônicas, seja mediante acesso gratuito ao número 102.

A nosso ver, as citadas disposições da Resolução nº 439, de 2006, da ANATEL, garantem, apropriadamente, o direito do consumidor à



CÂMARA DOS DEPUTADOS

adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral, conforme determina o inciso X do art. 6º da Lei nº 8.078, de 1990.

Ademais, informa-nos o Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal – SindiTelebrasil que os custos decorrentes da adoção dos procedimentos previstos na iniciativa sob análise poderiam gerar o desequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão de serviço telefônico, o que, entendemos, implicaria aumento do preço do serviço ao usuário.

Diante das razões acima, votamos pela rejeição do Projeto de Lei nº 7.880, de 2010.

Sala da Comissão, em 19 de março de 2012

Deputada Iracema Portella

Relatora