

**CONSULTA PÚBLICA Nº 641, DE 8 DE SETEMBRO DE 2005**

**Nº E-24**

-----Mensagem original-----

De: **Daniela Batalha** - Institucional [mailto:daniela@idec.org.br]

Enviada em: segunda-feira, **10 de outubro de 2005 17:00**

Para: biblioteca@anatel.gov.br

Assunto: consulta pública 641

Carta Coex 252/05

São Paulo, 06 de outubro de 2005.

Ao. Sr.

Elifas Chaves Gurgel do Amaral

Presidente do Conselho Diretor da Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações

Ref.: Consulta Pública 641

Prezado Senhor,

Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, entidade civil sem fins lucrativos, fundada em 1987, CNPJ 58.120.387/0001-08, sediada em São Paulo/SP, na Rua Dr. Costa Júnior, 356, Água Branca, vem, por meio de seu Coordenador Executivo, Sezifredo Paz, apresentar contribuição à Consulta Pública 641, sobre o regulamento de STFC, que segue anexa.

Atenciosamente,

**Sezifredo Paz**

Coordenador Executivo

Carta Coex 252/05

São Paulo, 06 de outubro de 2005.

Ao. Sr.

**Elifas Chaves Gurgel do Amaral**

Presidente do Conselho Diretor da Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações

**Ref.: Consulta Pública 641**

Prezado Senhor,

**Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**, entidade civil sem fins lucrativos, fundada em 1987, CNPJ 58.120.387/0001-08, sediada em São Paulo/SP, na Rua Dr. Costa Júnior, 356, Água Branca, vem, por meio de seu Coordenador Executivo, Sezifredo Paz, apresentar contribuição à Consulta Pública 641, sobre o regulamento de STFC, que segue anexa.

Atenciosamente,

**Sezifredo Paz**

Coordenador Executivo

## ***Contribuições do Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – para a Consulta Pública 641***

A telefonia fixa é um serviço público essencial e, como tal, deve ser fornecido de forma adequada, eficiente, segura e contínua (art. 22, Código de Defesa do Consumidor). Sendo serviço essencial, todos têm direito a acessá-lo, indiferentemente de classe social, poder econômico ou localidade habitada. Trata-se de pressupostos básicos levados em consideração pelo Idec na formulação de sua contribuição à Consulta Pública 641.

Além disso, deve-se considerar que, no feitiço de qualquer norma que envolva relação de consumo, é necessário ter em mente o princípio da vulnerabilidade do consumidor (Código de Defesa do Consumidor, art. 4º, I).

O conceito de vulnerabilidade está associado ao fato de que o consumidor é a parte mais fraca da relação de consumo, que não detém as informações sobre o serviço que adquire, não conhece as implicações técnico-jurídicas de um contrato e está exposto à ação de publicidade enganosa e abusiva.

Isso posto, passase abaixo à análise da proposta de regulamento, com as devidas sugestões e considerações.

**1) Art. 3º, II, IV, V, VI, VII, VIII, XV, XVI, XXII, XXIII, XXV, XXVI, XXVII, XXIX, XXX, XXXI; art. 10, VI, VII, VIII, X; título IV, capítulo I (nomenclatura do capítulo); art. 11, caput, XI, XV, XXIV; art. 12, caput; art. 13, caput; art. 15, caput; art. 17, caput, § 1º, § 2º, § 3º, § 4º e § 5º; art. 19, caput; art. 20, caput; art. 21, caput; art. 23, caput, § 1º, § 2º e § 3º; art. 29, caput e § 2º; art. 30, caput, § 1º, § 4º, § 5º e § 6º; art. 31, parágrafo único; título IV, capítulo VII (nomenclatura do capítulo); art. 32, caput, § 1º e § 2º; art. 35, caput; art. 37, caput; art. 38, caput, § 1º e § 2º; art. 39, caput; art. 42, caput; art. 43, caput; art. 44, caput; art. 45, caput, I, § 1º e**

§ 2º; art. 46, caput e § 3º; art. 47, caput § 2º e § 3º; art. 51, caput; art. 54, caput; art. 57, caput, I, § 1º, § 3º e § 4º; art. 58, § 1º; art. 59, § 2º; art. 60, caput; art. 61, caput; art. 63, caput; art. 66, parágrafo único; art. 67, caput; art. 69, caput; art. 70, caput; art. 73, I, II, a; art. 75, caput, § 1º, I, § 2º e § 4º; art. 76, caput, II, § 2º e § 3º; art. 78, caput § 1º, § 2º, § 5º e § 7º; art. 79, I, II, III, IV, V, VI, VIII e XI; art. 83, caput § 1º, § 2º e § 4º; art. 84, caput; art. 85, caput, § 1º e § 3º; art. 86, caput e § 5º; art. 88, caput e § 1º; art. 89, caput; art. 90, caput; art. 93, parágrafo único; art. 95, caput e § 1º; art. 96, caput; art. 98, § 3º; art. 99, caput e parágrafo único; art. 100, caput e parágrafo único; art. 101, caput; art. 102, caput, § 1º, § 2º, § 3º e § 5º; art. 103, caput, § 1º, § 2º e § 3º; art. 104, caput, § 2º, § 3º e § 4º; art. 105, caput; art. 106, § 1º e § 2º, art. 107, caput, § 1º e § 2º; art. 108, caput e parágrafo único; art. 109, caput; art. 111, caput; art. 113, caput; art. 114, caput; art. 115, caput; art. 116, caput e parágrafo único; art. 117, caput; art. 118, caput, § 1º e § 2º; art. 119, caput; art. 120, caput; art. 121, caput; art. 123, § 5º; art. 124, caput; art. 125, § 2º; art. 127, caput.

**Redação atual:** Os dispositivos acima elencados utilizam os termos “assinante” e “usuário” para se referir ao consumidor.

**Redação sugerida:** Utilização do termo “consumidor”.

**Justificativa:** A Anatel tem se manifestado no sentido de incorporar a suas regulamentações os ditames do Código de Defesa do Consumidor, reconhecendo que na prestação do serviço essencial de STFC existe, indubitavelmente, relação de consumo. Sendo assim, até para que se uniformize a terminologia adotada nessa resolução, o melhor é que se substitua os termos “usuário” e “assinante” por “consumidor”.

## **2) Art. 3º, V**

**Redação:** V - atendimento pessoal: é o 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 Telecomunicação, mediante protocolo de reclamação ou solicitação de serviço, vedada a substituição do atendimento pessoal pelo

oferecimento de auto-atendimento por telefone, correio eletrônico ou outras formas similares.

**Comentário:** Além da troca sugerida na contribuição de número 1 do termo “usuário” pelo termo “consumidor”, mais adequado à legislação e à relação que se busca regular através dessa resolução – relação de consumo –, importante que se ressalte a pertinência da inclusão desse inciso no regulamento de STFC. É fato notório terem sido fechados pelas prestadoras de telefonia, em dissonância com as regras estabelecidas pela Anatel, a grande maioria dos postos de atendimento pessoal, ocorrendo a substituição por atendimento telefônico. Isso gerou imensa insatisfação do consumidor: não bastasse o fechamento dos postos de atendimento, o atendimento via *call-centers* deixa a desejar em qualidade. Todavia, não basta a inclusão na regulamentação desse inciso, sendo necessário que a Anatel intensifique suas atividades fiscalizatórias e agilize os processos administrativos que resultam em aplicação de multas, para que se garanta que os postos de atendimento pessoal serão reabertos e atenderão adequadamente às demandas do consumidor.

### **3) Art. 3º, XV, e art. 121, caput**

#### ***Redações:***

Art. 3º, XV - portabilidade de código de acesso: facilidade de rede que possibilita ao assinante de serviço de telecomunicações manter o código de acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de área de prestação do serviço, na forma da regulamentação específica; e

Art. 121. A prestadora deve assegurar o direito do assinante à portabilidade de código de acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

**Comentário:** Ambos os dispositivos acima destacados tratam de portabilidade, assim como já faz a Resolução 85, à qual esta pretende substituir. Todavia, a mera previsão do direito à portabilidade de nada adianta ao consumidor, se a necessária regulamentação permanecer não existindo. Esclareça-se, ainda, que embora a portabilidade em caso de mudança de endereço seja uma

comodidade interessante ao consumidor, a principal função da implantação da portabilidade deve ser a de tornar mais atrativa a mudança de prestador de serviço, por não implicar na troca do número telefônico (que hoje se tornou uma forma de identificação social para o consumidor).

Mesmo havendo regulamentação da portabilidade nesse momento, a possibilidade de troca de prestadora, em especial para o consumidor residencial, ainda não é palpável, posto não haver competição. Portanto, deve a Anatel cuidar para que a competição finalmente se instale, sob pena de vermos fracassado o modelo escolhido quando da privatização do setor de telecomunicações.

Por fim, desde já se ressalte que é inadmissível que os custos da implantação da tecnologia que permite a portabilidade sejam repassados ao consumidor. A portabilidade é direito do consumidor e sua implantação é obrigação assumida pelas concessionárias de telefonia, mediante contrato de concessão. Cabe a elas, em cumprimento do contrato que aceitaram e assinaram, arcar com os custos.

#### **4) Art. 3º, XXV**

**Redação atual:** XXV - tarifa ou preço de assinatura: valor periódico pago pelo assinante à prestadora, nos termos do contrato de prestação de serviço, dando-lhe direito à fruição contínua do serviço;

**Redação sugerida:** supressão do inciso.

**Justificativa:** A tarifa ou preço de assinatura é uma ilegalidade, à qual a Anatel “fecha os olhos” e sobre a qual nega-se a debater. Trata-se de cobrança pela disponibilização de serviço, vedada para serviços que são prestados por particulares e cuja remuneração não configura taxa. Além disso, por estar incluída na cobrança da assinatura a franquia de minutos, caracteriza-se venda casada, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor: o consumidor, para ter telefone, é obrigado a comprar minutos de conversação, mesmo que não os utilize.

Não bastasse a ilegalidade, com tal atitude, a agência ignora o pleito dos cidadãos e colabora para manutenção dessa cobrança que, por conta de seus elevados custos, tem impedido que muitos consumidores acessem o serviço de telefonia fixa. Com certeza, uma das razões do aumento considerável de telefones celulares (em sua maioria pré-pagos) é a dificuldade de acesso à telefonia fixa: para usar celular pré-pago não se paga assinatura.

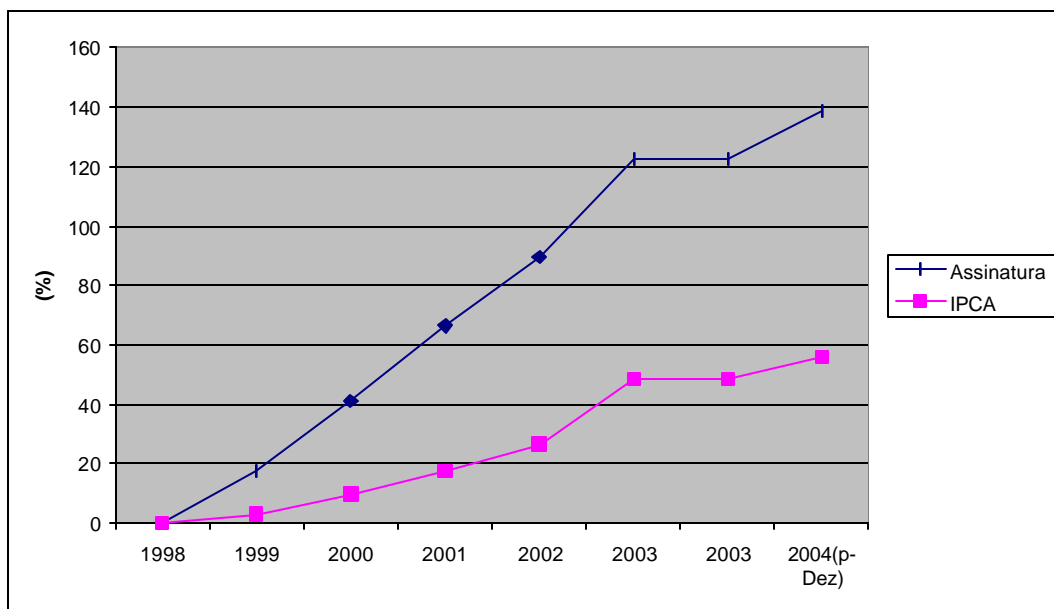
Estudos realizados pelo Idec demonstram que, desde a privatização, a cobrança de assinatura – agravada pela adoção do IGP-DI e pela possibilidade de aumento, dentro da cesta de serviços, de até 9% acima do índice inflacionário – espoliou os consumidores em mais de 13 bilhões de reais, configurando-se verdadeira transferência de renda dos consumidores para as prestadoras.

**Brasil**

**Telefonia: reajustes da tarifa da assinatura residencial**

**1998-2004**

(Em %)



Base: 1998

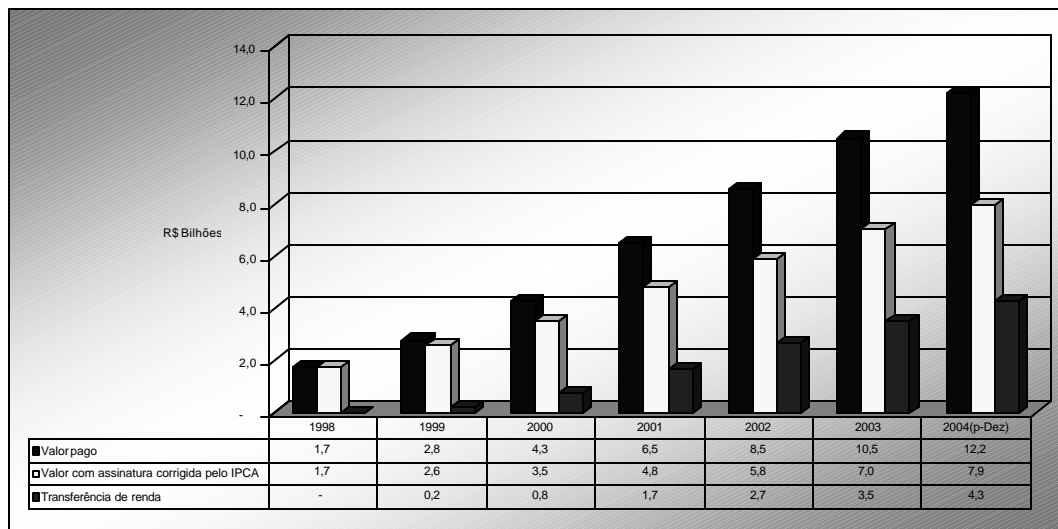
Fonte dos dados originais: Anatel e IBGE; elaboração: Idec;

**Brasil**

**Tarifa de assinatura: valores anuais pagos acima da inflação às concessionárias**

**1998-2004**

**(Em R\$ bilhões)**



Obs: Valores correntes;

Fonte: Anatel e IBGE; elaboração Idec

**Assinatura básica mensal**

**1998-2004**

		(1) Valor da tarifa aplicada	(2) Valor corrigido pelo IPCA	(3) = (1) - (2) Diferença (IGP-DI e IPCA)
1998	Dez	R\$ 14,01	R\$ 14,01	R\$ -
1999	Dez	R\$ 16,49	R\$ 14,45	R\$ 2,04
2000	Dez	R\$ 19,77	R\$ 15,38	R\$ 4,39
2001	Dez	R\$ 23,32	R\$ 16,47	R\$ 6,85
2002	Dez	R\$ 26,57	R\$ 17,75	R\$ 8,82
2003	Jul	R\$ 33,10	R\$ 20,80	R\$ 12,30
2003	Dez	R\$ 31,15	R\$ 20,80	R\$ 10,35
2004	Jul	R\$ 33,45	R\$ 21,87	R\$ 11,58
2004	Set	R\$ 34,50	R\$ 21,87	R\$ 12,63
2004	Dez	R\$ 35,94	R\$ 21,87	R\$ 14,07

FONTE: ANATEL

**NOTA:** Foram consideradas as tarifas cobradas pela Telefônica (Telecomunicações de São Paulo - TELESP S.A. - Setor 31)



### 5) Art. 11, XXII

**Redação atual:** XXII - à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam conformes com a regulamentação;

**Redação sugerida:** XXII - à reparação dos danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia, conforme disposto no Código de Defesa do Consumidor;

**Justificativa:** Primeiramente, a supressão da parte final do texto do inciso (“que danifiquem a rede interna do assinante e aparelhos de telecomunicações a ela conectados, desde que ambos estejam conformes com a regulamentação”) mostra-se necessária, considerando-se que nem sempre apenas a rede interna e os aparelhos de telecomunicações que a ela se ligam são os únicos afetados por descargas elétricas via rede de telefonia. São exemplos os microcomputadores, ligados à rede por conta de conexão à internet, os demais objetos que podem se incendiar por estarem próximos ao aparelho de telecomunicação afetado, sem contar as pessoas, que podem se machucar por conta da descarga elétrica.

Em segundo lugar, a menção à conformidade dos aparelhos e da rede às normas da Anatel não é necessária: a lei não obriga a indenizar se demonstrado que o dano ocorreu por conta de inadequação do objeto danificado ao fim a que se destinava.

A situação descrita no inciso XXII do artigo 5º da proposta de resolução configura acidente de consumo. E, de acordo com o disposto no Código de Defesa do Consumidor (art. 14), que rege a relação em questão, a responsabilidade do fornecedor em casos de acidente de consumo independe de culpa (responsabilidade objetiva) e apenas será afastada se este demonstrar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro pela ocorrência do fato.

Sendo assim, a manutenção da redação dada ao inciso comentado o tornaria ilegal, por estar em dissonância com o disposto no Código de Defesa do Consumidor, norma hierarquicamente superior e à qual deve obrigatoriamente respeitar. A presunção de culpa do consumidor por conta de o produto danificado não ter certificação da Anatel não deve prosperar, cabendo à prestadora demonstrar que a inadequação à regulamentação foi a causadora do dano.

Consideradas as observações acima, pertinente a iniciativa da Anatel de incluir na resolução a necessidade de reparação de danos. Embora esta esteja presente não só no Código de Defesa do Consumidor como também no Código Civil, as prestadoras de telefonia relutam em cumprir o que determina a lei. Tal iniciativa da Anatel, se devidamente acompanhada de fiscalização e da imposição de multas com celeridade, ajudará a coibir o desrespeito ao direito do consumidor quanto à reparação de danos.

#### **6) Art. 11, XXIV**

**Redação atual:** XXIV - à comunicação prévia da inclusão do nome do assinante em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes, condicionado à manutenção de seu cadastro atualizado junto à prestadora; e

**Redação Sugerida:** XXIV - à comunicação prévia por escrito da inclusão do nome do consumidor em cadastros, bancos de dados, fichas ou registros de inadimplentes;

**Justificativa:** A supressão do trecho final do inciso e a inclusão da necessidade de comunicação por escrito – além da troca da palavra “assinante” pela palavra “consumidor”, conforme motivos expostos na consideração de número 1 – tornam o dispositivo de acordo com a redação do Código de Defesa do Consumidor (art. 43).

#### **7) Art. 15, caput**

**Redação atual:** Art. 15. A prestadora com PMS deve organizar e manter em permanente funcionamento conselho de usuários, integrado por representantes de organizações das diversas classes de usuários e órgãos oficiais de defesa do consumidor, de caráter consultivo e voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pela prestadora, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços.

**Redações sugeridas:** Art. 15. As prestadoras devem organizar e manter em permanente funcionamento conselho de consumidores, integrado por representantes de organizações das diversas classes de consumidores e órgãos oficiais que atuam em sua defesa, de caráter consultivo e voltado para orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento pela prestadora, bem como para formulação de sugestões e propostas de melhoria dos serviços.

Inclusão de parágrafo único: À Anatel caberá capacitar os membros dos conselhos dos consumidores, provendo-lhes das informações necessárias para desempenhem seu papel de forma adequada.

**Justificativa:** A troca do termo “usuários” pelo “consumidores” já foi justificada. Quanto à existência de conselho de consumidores, plausível a iniciativa da Anatel. Todavia, os consumidores de serviços prestados por empresas sem poder de mercado significativo não são menos consumidores que os demais. E tais empresas precisam, tanto quanto as que detêm PMS, de “orientação, análise e avaliação dos serviços e da qualidade do atendimento” e de sugestões de melhoras. A distinção de acordo com o poder de mercado, nesse caso, não faz sentido, posto não ser nenhum grande ônus para uma empresa manter um conselho de consumidores que, se bem articulado, pode colaborar para a melhora da empresa com suas sugestões e demais atividades.

Importante que a Anatel também se preocupe com a capacitação dos membros dos conselhos de consumidores, dando-lhes todo o apoio para que possam, efetivamente, desempenhar o seu papel. A fiscalização também é

essencial, para se ter certeza que os membros do conselho não estão apenas servindo aos interesses das empresas, desviando-se de sua função.

### **8) Art. 16, caput**

**Redação atual:** Art. 16. A prestadora do STFC deve garantir acessibilidade ao serviço e dar atendimento especializado e prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

**Redação sugerida:** Manutenção do caput e inclusão de parágrafo único, com a seguinte redação: “Para efeitos da intermediação da comunicação telefônica, necessária ao atendimento referido no *caput*, considera-se para início de tarifação o atendimento da chamada no terminal de destino”.

**Consideração e justificativa:** Elogiável a inclusão desse dispositivo na regulamentação. A preocupação da agência reguladora com os portadores de necessidades especiais se coaduna com os preceitos constitucionais de igualdade e de manutenção da dignidade humana. Importante que a Anatel elabore as devidas regulamentações para garantia de efetividade.

Com relação ao parágrafo sugerido, sua inclusão faz-se necessária em decorrência do fato de existirem prestadoras que realizam a cobrança da chamada a partir do atendimento no centro de intermediação, o que é descabido.

### **9) Art. 17, § 3º**

**Redação atual:** § 3º: A prestadora deve prestar informações à Agência sobre reclamações dos usuários, quando esta solicitar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

**Redações sugeridas:** § 3º: A prestadora deve prestar informações à Anatel sobre reclamações dos consumidores, quando esta solicitar, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

Inclusão de § 4º: A Partir de 01/01/2006, as reclamações de consumidores na central de atendimento da Anatel deverão ser respondidas por escrito, em até 5 (cinco) dias úteis, de forma que possa ser acompanhada a eficácia do atendimento e resolução dos problemas dentro do prazo estabelecido na regulamentação.

**Justificativa:** Quanto à redução do prazo do § 3º, esta está ligada à presteza das operadoras de telefonia e à sua agilidade. No atual estágio tecnológico, é perfeitamente possível que as prestadoras respondam à Anatel em 3 (três dias), e não mais em 5 (cinco) dias. O § 4º é auto-explicativo: sua inclusão tem como finalidade permitir que o consumidor possa acompanhar a eficácia do atendimento e resolução dos problemas dentro do prazo estabelecido na regulamentação.

#### **10) Art. 17, § 4º**

**Redação:** § 4º Ao usuário é assegurada a opção de falar diretamente com o atendente em todas as oportunidades de seleção proporcionadas, como uma das alternativas oferecidas pelo atendimento eletrônico, nos termos do PGMQ -STFC.

**Consideração:** Acatada a consideração de número 9, este parágrafo será renumerado para § 5º. Além disso, importante que se mantenha esse dispositivo na redação final do regulamento de STFC para que se solucione outro problema constantemente relatado pelos consumidores: ele tenta entrar em contato com a prestadora para pedido de informação ou para reclamação e não consegue falar em tempo hábil com um atendente, sendo seqüencialmente transferido de uma gravação para outra e tendo que selecionar opções numéricas intermináveis.

#### **11) Art. 19, caput**

**Redação atual:** A prestadora deve estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo assinante, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual.

**Redação sugerida:** A prestadora deve estabelecer mecanismos que verifiquem a veracidade dos dados fornecidos pelo consumidor, inclusive por meio de documentação que permita a sua correta identificação, quando da instalação do acesso e de qualquer alteração contratual, devendo reparar danos materiais e morais decorrentes da inobservância deste artigo.

**Justificativa:** A troca do termo “assinante” pelo termo “consumidor” já foi explicada. Trata-se de mais um dispositivo que deve permanecer na redação final da resolução. A extensão sugerida tem por fim reforçar a necessidade de cautela das prestadoras quando da contratação, para que se evite danos aos consumidores. Todavia, se esses ocorrerem, existe o dever de indenizar, conforme o disposto no Código de Defesa de Consumidor e no Código Civil.

Consoante o relatado pelo Idec à Anatel (Carta INST 022/04, de 22 de novembro de 2004), são inúmeros os casos de criminosos que se utilizam de dados de consumidores honestos para aquisição de linha telefônica. Tal golpe é possível por conta da forma como hoje se pode requisitar uma linha telefônica: basta telefonar à prestadora e fornecer os dados, não havendo verificação de sua veracidade.

Necessário que a Anatel determine quais são os mecanismos mínimos que devem ser utilizados pelas prestadoras, a fim de pôr fim a esses golpes o mais breve possível.

## **12) Art. 30, § 3º**

**Redação atual:** O crédito relativo à interrupção superar a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas deve corresponder, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura.

**Redação sugerida:** O crédito relativo à interrupção superar a 30 (trinta) minutos a cada período de 24 (vinte e quatro) horas deve corresponder, no mínimo, a 1/30 (um trinta avos) do valor da tarifa ou preço de assinatura ou à média mensal

dos últimos 12 (doze) meses de consumo, optando-se sempre pela situação mais favorável ao consumidor.

**Justificativa:** A inclusão de menção à média de consumo é necessária por dois motivos. Primeiramente porque, dependendo do padrão de consumo do consumidor, a indenização baseada no valor da assinatura não reparará o dano (por exemplo, em casos de comerciantes, que utilizam o telefone com muita frequência e precisam que ele esteja sempre operante). Em segundo lugar, porque planos alternativos, a exemplo do que acontece com telefones móveis, nem sempre têm valor correspondente à assinatura, ficando sem parâmetro para cálculo da indenização.

### **13) Art. 38, § 2º**

**Redação:** § 2º A prestadora somente pode iniciar a cobrança de bens ou PUC que tenham sido oferecidos de forma gratuita após expressa anuência do assinante.

**Comentário:** Esse é mais um dos dispositivos cuja permanência na redação final da resolução é essencial para que se respeite o direito do consumidor. Também são inúmeras as reclamações de consumidores, que recebem cobrança de bens ou PUC em suas contas sem a devida contratação: serviço dado gratuitamente passa a ser cobrado sem a anuência do consumidor. A inclusão desse artigo adequa o regulamento de STFC ao Código de Defesa do Consumidor (Art. 39, parágrafo único).

### **14) Art. 40, § 4º**

**Redação atual:** § 4º Deve ser remetida à Agência em até 5 (cinco) dias após a sua publicação, cópia do comunicado público sobre a divulgação de qualquer plano de serviço ou PUC, devidamente identificado com seu número seqüencial, das respectivas alterações subseqüentes ou descontos oferecidos.

**Redação sugerida:** § 4º A prestadora deve submeter qualquer plano de serviço ou PUC à aprovação prévia da Agência.

**Justificativa:** É competência da Anatel, delegada pelo Poder Executivo, regular a prestação de serviços de telefonia, não sendo cabível a renúncia ao seu exercício. Este não deve ser posterior à colocação no mercado de serviços, sob pena de já terem ocorrido lesões aos consumidores e aos concorrentes.

#### **15) Art. 46, caput**

**Redação atual:** Art. 46. A prestadora deve oferecer plano básico de serviço, nas formas de pagamento pós-pago ou pré-pago, entendido como o plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os usuários ou interessados no STFC.

**Redação sugerida:** Art. 46. A prestadora deve oferecer plano básico de serviço, nas formas de pagamento pós-pago e pré-pago, entendido como o plano de serviço de oferta obrigatória e não discriminatória a todos os consumidores ou interessados no STFC.

**Justificativa:** Não deve caber à prestadora de STFC a escolha pela forma de disponibilização do plano básico, se pré ou pós-pago. Essa escolha deve ser conferida ao consumidor.

#### **16) Art. 46, § 3º**

**Redação atual:** § 3º O plano básico da autorizada do STFC não pode ser alterado em prazo inferior a 12 (doze) meses, devendo, qualquer alteração, ser comunicada aos assinantes com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

**Redação sugerida:** inclusão de um § 4º, com a seguinte redação: § 4º É assegurado aos consumidores o direito de manutenção do contrato de plano básico em sua redação original até o seu termo final e, caso esse inexistir, por tempo indeterminado.



**Justificativa:** É regra, na celebração de qualquer tipo de contrato entre particulares, o dever de cumprimento de suas cláusulas até a ocorrência de seu termo final, de acordo com o que foi pactuado. Não pode o fornecedor alterar o contrato durante a sua vigência ou rescindi-lo sem a anuência do consumidor, sob pena de caracterização de inadimplência. Caso isso aconteça, o consumidor deve ser ressarcido, sendo imposta multa à prestadora e pagamento por eventuais danos.

### **17) Art. 47, § 2º**

**Redação atual:** § 2º A prestadora pode estabelecer prazo, não superior a 3 (três) meses, de vínculo do assinante a um plano alternativo de serviço, mediante justificativa e o devido e prévio esclarecimento ao assinante.

**Redação sugerida:** § 2º É vedado o estabelecimento de prazo de vínculo do consumidor a um plano alternativo.

**Justificativa:** Embora seja curto o prazo máximo de vinculação estabelecido, é mais adequado para o consumidor e para o fomento da concorrência que esse prazo não exista, a exemplo do que a Anatel propõe na Consulta Pública 642, sobre telefones celulares.

### **18) Art. 47, § 3º**

**Redação atual:** § 3º O contrato deve conter cláusula definindo o de 7 (sete) dias, contados do seu recebimento pelo assinante, para o cancelamento sem ônus da adesão ao plano alternativo de serviço a que se refere o § 2º.

**Redação sugerida:** § 3º O contrato deve conter cláusula definindo o prazo de 7 (sete) dias, contados do início da disponibilização do serviço ao consumidor, para o cancelamento sem ônus da adesão ao plano alternativo de serviço a que se refere o § 2º.

**Justificativa:** Acolhida a sugestão de número 17, deveria ser suprimido esse artigo. Todavia, caso não o seja, deve ser corrigida a sua redação, inserindo-se a

palavra “prazo”, conforme indicado. Além disso, termo inicial da contagem do prazo deve ser o recebimento do serviço, conforme o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor. A contagem do prazo iniciada com o recebimento do contrato pelo consumidor pode inviabilizar o exercício do direito de arrependimento, pois o consumidor pode sequer ter recebido o serviço para testá-lo e saber se quer continuar com ele.

### **19) Art. 48, caput**

**Redação atual:** Art. 48. A prestadora com PMS deve submeter seus planos alternativos de serviço à aprovação prévia da Agência.

**Redação sugerida:** Art. 48. As prestadoras devem submeter seus planos alternativos de serviço à aprovação prévia da Agência.

**Justificativa:** Deve a Anatel exercer sua competência regulatória com relação a todas as prestadoras do serviço de telefonia fixa, não restringindo-se apenas às prestadoras com PMS. É competência da Anatel, delegada pelo Poder Executivo, regular a prestação de serviços de telefonia, não sendo cabível a renúncia do exercício desta pela agência.

### **20) Art. 48, § 2º**

**Redação atual:** § 2º Transcorrido o prazo de 15 (quinze) dias, contado do recebimento da proposta, sem a manifestação da Agência sobre a solicitação, o plano alternativo de serviço pode ser comercializado, permanecendo o mesmo sujeito à homologação da Agência.

**Redação sugerida:** supressão do parágrafo.

**Justificativa:** A Anatel deve exercer a sua competência regulatória, manifestando-se expressamente acerca dos planos alternativos antes de serem comercializados. Não devem existir regras que avalizem a eventual inércia da Anatel.

**21) Art. 49, caput**

**Redação atual:** Art. 49. A prestadora sem PMS deve dar conhecimento a Agência do inteiro teor de seus planos alternativos de serviço, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização, observado o disposto no § 1º do art. 48.

**Redação sugerida:** supressão deste artigo.

**Justificativa:** ver comentário de número 19.

**22) Art. 51, caput**

**Redação atual:** Art. 51. Na hipótese de extinção de um plano alternativo de serviço, a prestadora deve comunicar ao assinante, que pode solicitar, em um prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir da data da comunicação, sem ônus, a transferência para outro plano de serviço ou a rescisão do respectivo contrato de prestação do STFC.

**Redação sugerida:** inclusão de um parágrafo único, com a seguinte redação: Parágrafo único. É assegurado aos consumidores o direito de manutenção do contrato de plano alternativo em sua redação original até o seu termo final e, caso esse inexista, por tempo indeterminado.

**Justificativa:** É regra, na celebração de qualquer tipo de contrato entre particulares, a necessidade de que este seja cumprido até o seu termo final, de acordo com o que foi pactuado. Não pode o fornecedor alterar o contrato durante a sua vigência ou rescindi-lo sem a anuência do consumidor, sob pena de caracterização de inadimplência. Caso isso aconteça, o consumidor deve ser ressarcido, sendo impostos ao prestador multa e pagamento por eventuais danos.

**23) Art. 53, caput**

**Redação atual:** Art. 53. O plano de serviço básico e os planos de serviço alternativos oferecidos pela prestadora, podem ser pagos após a prestação do

serviço, na forma pós-pago, mediante faturamento periódico, e antecipado, na forma pré-pago, mediante a aquisição de créditos.

**Redação sugerida:** Art. 53. O plano de serviço básico e os planos de serviço alternativos oferecidos pela prestadora podem ser pagos após a prestação do serviço, na forma pós-pago, mediante faturamento periódico, e antecipado, na forma pré-pago, mediante a aquisição de créditos.

**Justificativa:** Retirar a vírgula entre sujeito e verbo.

#### **24) Art. 57**

**Redação sugerida:** Acréscimo de § 5º: É expressamente proibido gerar qualquer tipo de débito para o consumidor além dos créditos adquiridos, devendo ser o consumidor informado, através de mensagem haver mensagem sonora, quando lhe restar crédito suficiente apenas para mais 1 (um) minuto de conversação.

**Justificativa:** O sistema pré-pago, como sua denominação denota, funciona via pré-pagamento. Não deve o consumidor, esgotados os créditos, ficar em débito com a operadora, para pós-pagamento quando inseridos novos créditos, sob pena de desfiguramento do tipo de serviço prestado. Muitos consumidores optam pelo sistema de pré-pagamento para controle de suas contas, sendo descabido que débitos sejam gerados, muitas vezes sem o conhecimento do titular da linha.

#### **25) Art. 63, caput**

**Redação atual:** A utilização do STFC mediante crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, com pagamento antecipado de assinatura, pressupõe a ativação de crédito suficiente para os eu pagamento.

**Redação sugerida:** supressão.

**Justificativa:** A exemplo do que acontece com a telefonia móvel, o indicado é que não exista assinatura de telefone nos planos pré-pagos de telefonia fixa.

**26) Art. 65, § 1º**

**Redação atual:** § 1º A implantação ou alteração de PUC por prestadora com PMS, depende de aprovação da Agência, sem a qual não pode ser cobrado qualquer preço.

**Redação sugerida:** 1º A implantação ou alteração de PUC depende de aprovação da Agência, sem a qual não pode ser cobrado qualquer preço.

**Justificativa:** Ver contribuição de número 19.

**27) Art. 66, caput**

**Redação atual:** Art. 66. A prestadora sem PMS deve dar conhecimento à Agência do inteiro teor da PUC ou eventuais alterações, em até 5 (cinco) dias úteis após o início da comercialização.

**Redação sugerida:** supressão desse artigo.

**Justificativa:** Ver contribuição de número 26.

**28) Art. 70, caput**

**Redação atual:** Art. 70. O assinante deve ser comunicado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a extinção de PUC por ele contratada.

**Redação sugerida 1:** Art. 70. O consumidor deve ser comunicado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sobre a extinção de PUC por ele contratada, podendo optar, sem ônus, pela transferência para outro PUC ou pela rescisão do respectivo contrato.

**Redação sugerida 2:** inclusão de um parágrafo único, com a seguinte redação: Parágrafo único É assegurado aos consumidores o direito de manutenção do contrato de PUC em sua redação original até o seu termo final e, caso esse inexistir, por tempo indeterminado.

**Justificativa:** É regra, na celebração de qualquer tipo de contrato entre particulares, a necessidade de que este seja cumprido até o seu termo final, de acordo com o que foi pactuado. Não pode o fornecedor alterar o contrato durante a sua vigência ou rescindi-lo sem a anuência do consumidor, sob pena de caracterização de inadimplência. Caso isso aconteça, o consumidor deve ser ressarcido, sendo impostos ao prestador multa e pagamento por eventuais danos.

**29) Art. 78, § 1º e § 3º**

**Redações atuais:** § 1º O desligamento do terminal decorrente da rescisão do contrato de prestação de STFC na modalidade local deve ser efetivado pela prestadora, em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem ônus para o assinante, independentemente da existência de débitos.

§ 3º A prestadora do STFC na modalidade local não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviço prestado decorridas 24 (vinte e quatro) horas da solicitação de desligamento, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.

**Redações sugeridas:** 1º O desligamento do terminal decorrente da rescisão do contrato de prestação de STFC na modalidade local deve ser efetivado pela prestadora no momento da solicitação, sem ônus para o consumidor, independentemente da existência de débitos.

§ 3º A prestadora do STFC na modalidade local não pode efetuar qualquer cobrança referente a serviço prestado após a solicitação de desligamento, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive perante as demais prestadoras de serviços de telecomunicações.

**Justificativa:** Não deve o consumidor responder por débitos posteriores à solicitação de desligamento do serviço, desde que deixe de utilizá-lo. Além disso, para que a prestadora cumpra o disposto nesses parágrafos – indiferente de ser acatada ou não a nossa sugestão de modificação –, fundamental que a Anatel

cumpra o seu papel fiscalizatório, com a devida celeridade, penalizando com multas coibitivas as prestadoras que os infligirem.

### **30) Art. 78, § 7º**

**Redação atual:** § 7º No caso de rescisão do contrato de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de assinante, os créditos não utilizados devem ser devolvidos ao assinante em moeda corrente, em até 30 (trinta) dias.

**Redação sugerida:** § 7º No caso de rescisão do contrato de plano de serviço com crédito pré-pago vinculado a terminal de consumidor, os créditos não utilizados devem ser devolvidos ao consumidor em moeda corrente, monetariamente atualizados, em até 30 (trinta) dias.

**Justificativa:** Assim como faz o Código de Defesa do Consumidor nos casos de restituição de valores, e os demais diplomas legais, imprescindível que seja efetuada a devida correção monetária, para que se evite as perdas decorrentes das oscilações inflacionárias. Além disso, a devolução com correção monetária impede enriquecimento sem causa da prestadora.

### **31) Art. 81, caput**

**Redação:** Art. 81. Aplicam-se ao contrato de prestação de STFC as regras do Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078, de 1990, e suas alterações, salvo hipótese de ser a norma regulamentar mais benéfica ao consumidor.

**Consideração:** É inquestionável a caracterização de relação de consumo na prestação de serviço de STFC. Acertada a inserção de menção ao Código de Defesa do Consumidor. Necessário que os dispositivos desse regulamento que desrespeitam o CDC a ele sejam adaptados, para que se evite a necessidade de interpelação judicial da Anatel e até mesmo para que o texto deste regulamento seja coerente.

### **32) Art. 83, § 2º**

**Redação atual:** § 2º A prestadora deve oferecer ao assinante, no mínimo, seis possíveis datas de vencimento do documento de cobrança.

**Redação sugerida:** § 2º A prestadora deve oferecer ao consumidor, no mínimo, seis possíveis datas de vencimento do documento de cobrança, igualmente distribuídas ao longo de todo o mês.

**Justificativa:** A obrigatoriedade de disponibilização ao consumidor de no mínimo 6 (seis) datas de vencimento do documento de cobrança de serviço público já é prevista na Lei 9.791/99. Todavia, a lei não é clara quanto à necessidade de tais datas estarem distribuídas ao longo de todo o mês. O Idec recebeu reclamações de que alguns prestadores de serviços públicos, para cumprimento da lei, ofereciam seis datas consecutivas para pagamento da conta. Ora, se o intuito da obrigatoriedade de oferecimento de seis datas é permitir que o consumidor escolha a data mais adequada para efetuar pagamento, esse será frustrado se uma prestadora oferecer seis datas consecutivas. A inclusão da frase “igualmente distribuídas ao longo de todo o mês” tem o objetivo de impedir esse tipo de distorção.

### **33) Art. 84**

**Redação atual:** O documento de cobrança emitido pela prestadora deve conter o telefone da central de atendimento e informação ao usuário da prestadora, bem como o código de acesso da central de atendimento da Anatel.

**Redação sugerida:** O documento de cobrança emitido pela prestadora deve conter o telefone da central de atendimento e informação ao consumidor da prestadora, o endereço do posto de atendimento pessoal mais próximo do local de instalação do telefone, bem como o código de acesso da central de atendimento da Anatel.



**Justificativa:** A necessidade de inclusão do endereço do posto de atendimento pessoal mais próximo ao local de instalação do telefone é necessária para facilitar o exercício, pelo consumidor, do direito à informação.

### **34) Art. 86**

**Redação atual:** Art. 86. A prestadora na modalidade local deve fornecer, mediante solicitação do assinante, documento de cobrança com nível de detalhamento que permita identificar, para cada chamada local realizada entre telefones fixos, o número do telefone chamado, a data e horário de realização, a duração e o seu respectivo valor.

§ 1º É facultada à prestadora a cobrança pelo fornecimento do documento a que se refere o *caput*.

§ 2º A Agência pode definir o valor máximo da cobrança a que se refere o § 1º.

§ 3º É facultado à prestadora o não fornecimento do detalhamento a que se refere o *caput*, sendo, neste caso, devido somente tarifa ou preço de assinatura.

§ 4º A oferta do detalhamento em uma área local obriga a prestadora a estender a oferta às demais áreas locais de sua área de prestação com número igual ou superior de terminais em serviço.

§ 5º Para a solicitação do detalhamento de documento de cobrança já emitido, o assinante tem o prazo de 120 (cento e vinte) dias, contado da data de seu vencimento, ressalvados os casos de contestação de débito.

§ 6º O disposto no *caput* somente se aplica a chamadas realizadas após o início da vigência deste Regulamento.

**Redação sugerida:** Art. 86. Na prestação de serviço de STFC na modalidade local, deve a prestadora fornecer documento de cobrança com nível de detalhamento que permita identificar, para cada chamada local realizada entre

telefones fixos, o número do telefone chamado, a data e horário de realização, a duração e o seu respectivo valor.

§ 1º: supressão.

§ 2º: supressão e, em caso de não acolhimento da sugestão de supressão do § 1º, adoção da seguinte redação: A Agência deve definir o valor máximo da cobrança a que se refere o § 1º.

§ 3º: supressão.

§ 4º: supressão.

§ 5º: supressão.

§ 6º: supressão.

**Justificativa:** O detalhamento das chamadas locais é direito do consumidor. Nada mais é do que a explicitação do direito à informação, consagrado no Código de Defesa do Consumidor (art. 6º, III e art. 31) e na Constituição (art. 5º, XIV). Assim determina o CDC:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta da quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem;”*

No mesmo sentido o artigo 31:

*“A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.*

Ora, se estamos tratando de direito á informação, não há que se cobrar pelo seu exercício.

Quanto ao condicionamento do detalhamento à solicitação do consumidor, também descabida porque dificultante do exercício do direito à informação. Além disso, o documento que chamamos de conta nada mais é do que uma nota fiscal, e qualquer nota fiscal deve detalhar os produtos/serviços a que diz respeito.

Por fim, escabrosa a disposição do § 3º. É dever de qualquer fornecedor informar quanto aos serviços que oferece. Não pode a Anatel afastar esse dever via regulamento. Além disso, no contrato de concessão que entrará em vigor não há qualquer menção à facultatividade de cumprimento pela prestadora do dever de discriminar: não pode a Anatel criar direito ou dever através de regulamento; é vedado que qualquer ato administrativo o faça, sendo tal matéria exclusiva de lei. Justificativas de cunho econômico, como a apresentada pela Anatel – não seria economicamente viável a algumas prestadoras realizar a discriminação – não afastam a ilegalidade de tal dispositivo.

### **35) Art. 89, caput**

**Redação atual:** Art. 89. A prestadora de STFC deve permitir ao assinante o pagamento individualizado de cada serviço e prestadora por meio do documento de cobrança, ou fornecer a segunda via do documento, sem ônus, com prazo adicional de 15 (quinze) dias para pagamento, contado da data de emissão do documento, no caso de contestação do débito.

**Redação sugerida:** Art. 89. A prestadora de STFC deve permitir ao consumidor o pagamento individualizado de cada serviço e prestadora por meio do documento de cobrança.

**Justificativa:** Não há dificuldade técnica em se emitir uma conta com mais de um código de barras (um que permita o pagamento conjunto e outros que permitam o pagamento em separado de cada prestador). A alternativa de pedido de segunda via não é interessante nem para o consumidor, nem para as prestadoras. O primeiro tem o trabalho de pedir a segunda via, podendo ter dificuldade em consegui-la (é fato o despreparo dos atendentes das prestadoras); as últimas terão que esperar para receber o crédito que lhe é devido, enquanto a segunda via é emitida. Nesse

processo, qualquer falha de comunicação entre as prestadoras poderá fazer com que o consumidor, enquanto espera o envio da segunda via, seja considerado em mora.

### **36) Art. 93, parágrafo único**

**Redação:** Art. 93. A prestadora pode identificar e proceder ao bloqueio, independentemente de solicitação, de chamadas de longa distância internacionais que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à internet.

Parágrafo único. O usuário não é obrigado a pagar por chamadas de longa distância internacional que apresentem características de conexão fraudulenta a serviço de acesso à internet.

**Consideração:** Adequada a inclusão deste artigo e de seu parágrafo na resolução, posto serem muitas as reclamações em órgãos de defesa do consumidor sobre conexões fraudulentas.

### **37) Art. 95, §§ 1º e 2º**

**Redações:** § 1º A cobrança de serviço prestado após os prazos estabelecidos neste artigo deve ocorrer em fatura separada, sem acréscimo de encargos, e mediante negociação prévia entre a prestadora e o assinante.

§ 2º Na negociação a que se refere o § 1º, a prestadora deve parcelar os valores, no mínimo, pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

**Considerações:** Mais um dispositivo incluído adequadamente no regulamento de STFC. Também são inúmeras as reclamações recebidas quanto a cobranças fora do prazo, sendo que o posicionamento do Idec acerca dessas cobranças sempre foi o que agora consta dos parágrafos acima.

**Sugestão de inclusão de parágrafo:** § 3º Ultrapassados os prazos do *caput*, deverá o consumidor ter desconto de 5% nas cobranças.

**Justificativa:** Determinar que se dê esse desconto ao consumidor é uma forma de coibir o atraso na cobrança por parte das prestadoras de telefonia.

### **38) Art. 97, caput e § 1º**

**Redações atuais:**

Art. 97. Mediante solicitação do usuário, a prestadora deve tornar disponível, em até 7 (sete) dias, demonstrativo de prestação de serviço discriminando, no mínimo:

§ 1º O demonstrativo de prestação de serviço pode ter caráter oneroso, quando envolver detalhamento das chamadas locais, podendo a Agência definir o valor máximo a ser cobrado do usuário.

**Redações sugeridas:**

Art. 97. A prestadora deve tornar disponível, a cada 3 (três) meses, demonstrativo de prestação de serviço discriminando, no mínimo:

§ 1º: supressão, pelos motivos expostos no comentário de número 34 e, em caso de não acolhimento dessa sugestão, adoção da seguinte redação: O demonstrativo de prestação de serviço pode ter caráter oneroso, quando envolver detalhamento das chamadas locais, devendo a Agência definir o valor máximo a ser cobrado do usuário.

**Justificativa:** É direito do consumidor ter as informações acerca do serviço prestado, independentemente de ter sido adquirido na forma pré ou pós paga. Vide comentários 14, 19 e 34.

### **39) Art. 98, §§ 1º e 3º**

**Redações atuais:** § 2º O débito contestado deve ser excluído da fatura ou do demonstrativo de prestação de serviço, observado o disposto no art. 89, sendo sua

nova inclusão condicionada a devida justificativa acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela prestadora.

§ 3º É facultado ao usuário, sem qualquer ônus, solicitar à prestadora a apresentação, por escrito, das razões de que trata o parágrafo anterior.

**Redações sugeridas:** § 2º O débito contestado deve ser excluído da fatura ou do demonstrativo de prestação de serviço, observado o disposto no art. 89, sendo sua nova inclusão condicionada a devida justificativa por escrito acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela prestadora.

§ 3º: supressão.

**Justificativa:** Para que se garanta que nova inclusão do débito contestado foi precedida de justificativa pela prestadora, e para que o consumidor possa ter em mãos tais justificativas para estudá-las – aceitando-as ou contestando-as –, é necessário que a justificativa seja enviada por escrito. Assim, respeita-se o direito à informação (arts. 6º, III e 31, Código de Defesa do Consumidor).

#### **40) Art. 100, parágrafo único**

**Redação:** Parágrafo único. O usuário que efetuar pagamento de quantia indevida tem direito à devolução de valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido dos mesmos encargos aplicados pela prestadora aos valores pagos em atraso.

**Comentário:** Mais um dispositivo corretamente incluído no regulamento de STFC, adequando-o ao Código de Defesa do Consumidor (art. 42, parágrafo único).

#### **41) Art. 104, § 3º**

**Redação:** § 3º É vedada a cobrança de tarifa ou preço de assinatura durante o período de suspensão total do serviço por inadimplência do assinante.

**Comentário:** Embora o Idec seja desfavorável à cobrança de assinatura, considerando-se que esta é realizada, razoável e de acordo com o Código de

Defesa do Consumidor a não cobrança pela disponibilização do serviço quando ele deixa de ser disponibilizado.

#### **42) Art. 104, § 4º**

**Redação atual:** § 4º O assinante inadimplente tem direito à preservação do seu código de acesso, nos termos da regulamentação.

**Redação sugerida:** § 4º O consumidor inadimplente tem direito à preservação do seu código de acesso no mínimo por 60 (sessenta) dias, contados da suspensão total do serviço.

**Justificativa:** No contrato atualmente em vigor há previsão do prazo de 60 (sessenta) dias para manutenção do código de acesso do consumidor inadimplente, contados da suspensão total do serviço. O contrato que entra em vigor em janeiro de 2006 peca por não ter a previsão desse prazo. Deve essa regulamentação determinar o prazo, não postergando essa definição, sob pena de desrespeito ao direito do consumidor a ter seu código de acesso mantido, mesmo inadimplente.

#### **43) Art. 107, § 1º**

**Redação atual:** § 1º O consumidor pode solicitar que a notificação a que se refere o *caput* seja feita por escrito.

**Redação sugerida:** § 1º A notificação a que se refere o *caput* deve ser por escrito.

**Justificativa:** Vide comentário de número 39.

#### **44) Art. 113, caput**

**Redação atual:** Art. 113. O assinante que estiver adimplente pode requerer à prestadora do STFC na modalidade local o bloqueio, sem ônus, do terminal na estação telefônica e a conseqüente suspensão total da prestação de todas as

modalidades de serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

**Redação sugerida:** Art. 113. O consumidor, adimplente ou não, pode requerer à prestadora do STFC na modalidade local o bloqueio, sem ônus, do terminal na estação telefônica e a conseqüente suspensão total da prestação de todas as modalidades de serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo endereço.

**Justificativa:** Devem os consumidores inadimplentes também ser beneficiados com a possibilidade de pedir o bloqueio do serviço, até para que possa aproveitar esse tempo sem recebimento de conta para quitar seus débitos.

#### **45) Outras sugestões**

As sugestões abaixo têm o condão de incorporar ao texto da regulamentação determinações legislativas e práticas do setor de telecomunicações que já se tornaram costume, dentre outros. Tratam-se, dentre outras proposições, de sugestões da Ouvidora, com as quais concordamos e às quais apoiamos.

•**Art...** A partir de 01/06/2006, a prestadora de STFC deve tornar possível ao consumidor obter, a qualquer momento, informações parciais do consumo e valor referente ao período de prestação do serviço, por meio de acesso ao endereço eletrônico da prestadora, ou nas lojas de atendimento pessoal, possibilitando a impressão das informações.



•**Art...** As prestadoras de STFC devem oferecer aos consumidores acesso gratuito destinados 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.

•**Art...** É permitida a transferência de titularidade das linhas telefônicas, na forma prevista na regulamentação específica.

•**Art...** As prestadoras deverão disponibilizar para os consumidores que solicitarem, sem ônus, o envio de sinalização para a linha telefônica do consumidor, nas chamadas originadas por ele, que permita identificar o instante de atendimento de cada chamada.

**Art...** As prestadoras devem manter os registros decorrentes da bilhetagem de chamadas locais e de longa distância nacional e internacional armazenados obrigatoriamente por pelo menos 5 (cinco) anos a partir do registro dos dados.