

# Conheça as regras da telefonia fixa

Nesta edição, conheça os principais direitos dos usuários de telefonia fixa. Em casos de desrespeito, reclame junto à operadora. Se não resolver, denuncie à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) ou ao Procon de sua região. Conheça também os projetos de lei sobre o assunto que tramitam no Senado e na Câmara dos Deputados, em especial os que propõem o fim da cobrança da assinatura básica. Na próxima edição, o *Especial Cidadania* vai tratar dos direitos dos usuários de telefone móvel.

## Principais direitos dos usuários

► **Instalação de linha** – Escolhida a operadora, há um prazo, geralmente de até duas semanas, para a instalação da linha. Nessa ocasião, o técnico deve levar o contrato de serviços da operadora escolhida. Após assiná-lo, o usuário tem direito a uma cópia do contrato, do qual deve constar o valor da taxa de instalação, cobrado, geralmente, na primeira conta.

► **Cobrança por minutos** – Pulso é o nome dado aos intervalos de tempo das ligações telefônicas. Tarifa é o preço cobrado de acordo com o tipo da ligação (local, interurbana, internacional, para telefone fixo ou para móvel) e o horário. A partir de 2006, todas as empresas só poderão contar as ligações por minutos.

► **Assinatura básica** – É o valor pago para garantir o direito ao funcionamento contínuo da linha telefônica. Há nela uma franquia de 100 pulsos para consumidores residenciais e 90 para os não residenciais. Custa entre R\$ 33 e R\$ 40. Hoje, 30% dos assinantes no Brasil só pagam esse valor mínimo.

► **Cobrança indevida** – Ca-

so o assinante desconfie de erros na sua conta, como pulsos em excesso e interurbanos ou chamadas internacionais não realizados, deve pedir a conta discriminada, com o número discado e a duração de cada ligação, para conferência. O usuário tem 120 dias para reclamar de ligações não realizadas que constem na conta. A cobrança só pode ocorrer se a operadora provar que elas foram feitas da linha do reclamante. O dono da linha deve pagar pelo restante das ligações para não ter seu telefone bloqueado. Caso a conta tenha sido integralmente paga e a operadora reconheça o erro, os valores pagos a mais devem ser restituídos em trinta dias, de preferência como desconto na conta seguinte.

► **Atraso no pagamento** – A operadora deve avisar o usuário, até o 15º dia após o vencimento da conta, que o não pagamento implicará, após 30 dias de atraso, bloqueio da linha para fazer chamadas; após 60 dias, bloqueio do recebimento de ligações e, após 90 dias, cancelamento da linha.

► **Reclamações** – Caso a linha apresente ruídos, cruzamento de chamadas ou o telefone fique mudo, o usuário deve registrar sua reclamação junto à prestadora, anotar o número do registro e aguardar o prazo de conserto, que pode chegar a 48 horas, dependendo da linha e do problema.

► **Opcionais** – A operadora não pode cobrar por serviços não previstos no contrato sem ter consultado previamente o usuário, ou se, ao consultá-lo, os ser-

viços forem recusados.

► **Cancelamento** – O cancelamento do contrato não pode ser cobrado e o desligamento deve ocorrer em até 24 horas a partir do pedido. O cancelamento não impede a empresa de exigir, por vias legais, o pagamento das contas atrasadas.

► **Auxílio à lista** – O serviço 102 deve ser gratuito para consulta dos números locais não constantes da lista telefônica que a empresa fornecer, dos de outras localidades e dos publicados com erro.



A Anatel fiscalizou 1.220 orelhões em março e mais da metade tinha irregularidades

► **Orelhões** – Além das ligações para o serviço 102, aquelas para serviços de utilidade pública podem ser feitas gratuitamente. Os cartões telefônicos devem funcionar em qualquer orelhão do país, não importando a operadora que o emitiu. Onde houver linha telefônica, a instalação de orelhão adaptado para deficientes físicos deve ser feita em até uma semana, se solicitada para localidade onde ainda não tenha nenhum.

Fonte: Procon-DF, Comissão de Direitos do Consumidor da Câmara Legislativa do DF e Núcleo de Estudos do Direito do Consumidor Unicomb



Só em abril, a Anatel recebeu 18.908 reclamações de usuários de telefonia fixa. Quase 30% foram sobre a cobrança do serviço

## Projetos de lei determinam fim da assinatura básica

O projeto de lei (PLS 91/04) da Comissão de Direitos Humanos e Legislação Participativa (CLP) do Senado propõe vedar a cobrança de assinatura básica pelas prestadoras de serviço telefônico e que o consumidor pague apenas pelos pulsos que usar. O PLS partiu de uma sugestão popular e, no momento, encontra-se na Comissão de Serviços de Infra-Estrutura, para manifestação quanto ao mérito.

Com o mesmo objetivo, o deputado Marcelo Teixeira (PMDB-CE) apresentou o Projeto de Lei da Câmara 5.476/01, atualmente na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio da Câmara, aguardando a criação de uma comissão especial para analisar o assunto. O projeto, já aprovado pela Comissão de Defesa do Consumidor, tramita em conjunto com mais oito propostas sobre o assunto.

A Anatel já enviou parecer oficial ao Congresso Nacional manifestando-se contra o fim da assinatura básica em razão da necessidade de compensação. Segundo o parecer da agência, caso a assinatura seja extinta, deverá ocorrer um realinhamento tarifário e um aumento no valor dos cartões de orelhão, para equilibrar a receita das empresas. Cerca de 40% do faturamento do setor vêm da assinatura básica.

### Cobrança na Justiça

Além da possibilidade de o Congresso extinguir a assinatura básica, sua cobrança vem sendo contestada na Justiça.

Desde 2000, foram propostas ações coletivas por entidades de defesa do consumidor e pelo Ministério Público em cerca de 60 varas das justiças estadual e federal, e mais cerca de 80 mil ações propostas individualmente por assinantes nos juizados especiais ou na Justiça estadual. A Anatel, alegando o risco de decisões contraditórias sobre o mesmo assunto, ingressou com um conflito de competência no Superior Tribunal de Justiça (STJ) e, em janeiro, o STJ decidiu centralizar na 2ª Vara Federal do DF todas as ações coletivas sobre assinatura básica. Em março e abril, o tribunal concentrou no mesmo foro também as ações individuais contra a cobrança da tarifa por quatro das empresas que operam no país, por solicitação dessas operadoras. O STJ decidiu ainda que os processos fiquem sobrestados (suspensos), e que as questões urgentes sobre o tema passem a ser resolvidas também pela 2ª Vara Federal do DF.

### Valores e impostos

De 1995 a 1999, a assinatura básica era R\$ 0,66. Com a privatização, subiu para R\$ 10 e os aumentos tornaram-se anuais. Hoje, 39,5 milhões de assinantes pagam cerca de R\$ 36,35 por ela, ou seja, a questão envolve cerca de R\$ 1,4 bilhão por mês.

Sobre a assinatura básica e o restante da conta ainda incidem impostos como o ICMS estadual (alíquotas de 25% a 35%) e os tributos federais Cofins (3%) e PIS (0,65%).

## Campanha

Se quiser apoiar os projetos de lei 91/04, do Senado, e 5.476/01, da Câmara, pelo fim da assinatura básica, o usuário pode aderir à campanha "Caladão", do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), que desde julho de 2004 contabiliza mais de 16 mil e-mails enviados pelo seu site a parlamentares, operadoras e Anatel. A campanha inclui ainda um boicote às quintas-feiras, quando os participantes tiram o telefone do gancho das 12 às 13h.

## Informações

Ministério das Comunicações  
Tel.: (61) 311-6000  
www.mc.gov.br

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)  
Tel.: 0800-33-2001 e (61) 2312-2000  
www.anatel.gov.br

Portal do Consumidor  
www.portaldoconsumidor.gov.br

Procon Distrito Federal  
Tel.: (61) 151  
www.procon.df.gov.br

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)  
Tel.: (11) 3874-2152

www.idec.org.br

Associação Brasileira de Prestadoras de Serviço Telefônico Fixo Comutado (Abrafix)  
Tel.: (11) 3171-2170  
www.abrafix.org.br

Brasil Telecom  
Tel.: 0800 41 1414  
www.brasiltelecom.com.br

Embratel  
Tel.: 0800-90 00 21  
www.embratel.com.br

Intelig  
Tel.: 0800-34 20 23  
www.intelig.com.br

Telemar  
Tel.: 0800-31-3131  
www.telemar.com.br

Telesp/Telefônica  
Tel.: 0800-10-4104  
www.telefonica.net.br

GVT  
Tel.: 0800-602-2500  
www.gvt.com.br

CTBC Telecom  
Tel.: 0800-34-2002  
www.ctbctelecom.com.br

Sercomtel Fixa  
Tel.: 0800 400 4343  
www.sercomtelfixa.com.br

## Outras propostas em debate

Quando estiver inadimplente, o usuário poderá receber aviso prévio da interrupção do serviço por escrito, com no mínimo dez dias de antecedência, e a cobrança de eventuais diferenças pode passar a ser feita em conta separada. É o que prevê substitutivo do senador Antonio Carlos Magalhães (PFL-BA) a projeto de lei (PLS 62/03) do senador Sérgio Cabral (PMDB-RJ). O substitutivo, já aprovado na Comissão de Constituição e Justiça, será submetido a turno suplementar (segunda votação pela comissão).

### Fim do interurbano nas regiões metropolitanas

O PLS 168/02, do então senador Ricardo Santos (PSDB-ES), que está na Comissão de Serviços de Infra-Estrutura (CI), estabeleça que, nas regiões metropolitanas instituídas pelos estados e nas áreas geográficas de um mesmo município, deverá vigorar apenas a modalidade de serviço local no serviço fixo comutado. Há ainda o PLS 39/02, do então senador Arlindo Porto (PTB-MG), sobre a instalação de aparelho para a medição de pulsos telefônicos nos serviços fixo e de celular.