



Justiça determina gratuidade de serviço de informações

A Telesp está obrigada a oferecer gratuitamente o serviço de informações para todos os usuários residenciais e empresariais. Além disso, deve voltar a entregar a lista telefônica para todos os usuários de São Paulo.

A determinação é da juíza do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, Marli Ferreira. Se a Telesp descumprir a decisão, deverá pagar multa de R\$ 1 mil por assinante que deixar de receber a lista telefônica.

De acordo com Marli Ferreira, o artigo 213, da Lei 9.472/97, “determina expressamente a obrigatoriedade no fornecimento pela prestadora, das listas telefônicas a seus assinantes sendo que, os termos sobre os quais poderá a Anatel dispor, não poderão sequer tangenciar a obrigatoriedade e a gratuidade”.

“Não significa, porém que esse projeto experimental não pudesse ser implementado. O que se observa é que a agravante afastou-se do regramento proposto, ao proceder à substituição da lista impressa obrigatória e gratuita, pelo acesso aos seus “Call Centers”, passando a cobrar para informar, quer o acesso dos assinantes empresariais, quer dos residenciais, ao custo estes últimos de R\$ 1,05?, afirmou.

A decisão ocorreu em Agravo de Instrumento da Telesp contra liminar concedida em Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público Federal na 23ª Vara Cível Federal. A liminar determinava a suspensão do projeto experimental de substituição da lista impressa e a retomada da distribuição gratuita aos assinantes de São Paulo. A multa foi arbitrada em R\$ 10 mil. O valor foi reduzido pelo TRF da 3ª Região.

Segundo a juíza, a Telesp deve cumprir integralmente as determinações da Anatel sobre o serviço 080077715102, nos seguintes termos:

“I – a implementação deve ser precedida de ampla campanha publicitária visando informar a todos os usuários sobre o serviço e seu caráter experimental, utilizando, para isso, a página da Prestadora na Internet, o documento de cobrança dos serviços e todos os veículos de informação disponíveis na mídia, durante sessenta dias, no mínimo, três vezes por semana;

II – o início da oferta, deve, durante sessenta dias, ser informado a esta Superintendência;

III – a implementação do serviço deve ser acompanhada de pesquisa junto ao usuário, visando obter sua opinião;

IV – ao usuário que o solicitar deve ser entregue a LTGO (Lista Telefônica Gratuita e Obrigatória) na forma prevista na Regulamentação;

V – o acesso ao serviço e as informações prestadas serão gratuitas para o usuário;



VI – devem estar disponíveis as seguintes informações, relativas a todas as prestadoras de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) local da área de abrangência da LTGO;

- a) nome, endereço e código de acesso do assinante ou usuário indicado;
- b) códigos de acesso de serviços de utilidade pública;
- c) código de acesso e endereço de centros de atendimento a usuários; e código de acesso e endereço de telefone de uso público.

VII – para informação do assinante o código do assinante, a pesquisa deverá ser feita com base, no mínimo, em uma das indicações do usuário; nome completo, um nome e endereço, um nome e um código de acesso interior ou código de acesso anterior e endereço;

VIII – o serviço deverá, ainda, tornar disponível as seguintes informações:

- a) nome e código de seleção de todas as prestadoras de STFC de Longa Distância Nacional e Internacional;
- b) código nacionais; e:
- c) nome e códigos de acesso não geográfico de assinante que solicitarem sua inclusão no banco de dados do serviço.

2002.03.00.029298-4

Date Created

29/07/2002