



PROJETO DE LEI N° 1.771, DE 2005

REDAÇÃO FINAL

**Dispõe sobre a obrigatoriedade da prestação de serviços telefônicos personalizados pelas concessionárias e permissionárias de serviços públicos, instituições financeiras e seguradoras, e dá outras providências.**

A Câmara Legislativa do Distrito Federal decreta:

**Art. 1º** As empresas concessionárias ou permissionárias de serviços públicos, instituições financeiras e seguradoras ficam obrigadas a disponibilizar serviços de atendimento telefônico personalizado a todos os interessados.

*Parágrafo único.* No atendimento da ligação do usuário, deverão ser oferecidas apenas duas opções:

I - disque número X, caso deseje atendimento personalizado;

II - disque número Y, caso deseje atendimento automático.

**Art. 2º** O interregno para o atendimento personalizado, contado a partir da discagem da opção, não poderá exceder a um minuto.

§ 1º Todos que se sujeitam à obrigação desta Lei deverão ofertar ao usuário serviço de medição do tempo de chamada.

§ 2º A transgressão do disposto no *caput*, aferida pelo usuário ou pelo Poder Público, ensejará a cobrança de multa, imputada pela Procuradoria de Defesa do Consumidor, correspondente a 1/100 do salário mínimo por



atendimento.

**Art. 3º** Além do serviço comercial, todas as lojas de concessionárias e permissionárias de serviços deverão oferecer, também, serviço de atendimento pessoal no que concerne a reclamações e demandas de serviços.

§ 1º Na forma das Resoluções nº 30, de 29 de junho de 1998, e nº 317, de 27 de setembro de 2002, da Agência Nacional de Telecomunicações, o usuário deverá ser atendido em um período máximo de 10 (dez) minutos.

§ 2º A transgressão do disposto no *caput*, aferida pelo usuário ou pelo Poder Público, ensejará a cobrança de multa, imputada pela Procuradoria de Defesa do Consumidor, correspondente a 1/100 do salário mínimo por não-atendimento.

**Art. 4º** As notas fiscais de serviços das empresas concessionárias de serviços de telecomunicação móvel deverão discriminar todas as ligações efetivadas de móvel para fixo e de móvel para móvel, estaduais e interestaduais, na forma a seguir:

- I - data da ligação;
- II - horário da ligação;
- III - duração da ligação;
- IV - número do telefone chamado; e
- V - valor cobrado.

*Parágrafo único.* O referido serviço não implicará custos adicionais ao usuário.

**Art. 5º** O descumprimento do disposto no artigo 4º implicará as seguintes penalidades:

- I - advertência;
- II - multa, nos termos do art. 57, parágrafo único, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

**Art. 6º** Esta Lei entra em vigor no prazo de 90 (noventa) dias contados da data de sua publicação.

**Art. 7º** Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 20 de dezembro de 2006.