



CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.516	030	/

Câmara Municipal de Volta Redonda
Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.516

Dispõe sobre procedimentos no tempo de espera para atendimento dos consumidores de serviços no interior dos estabelecimentos de operadoras de telefone móvel, fixo e TV por assinatura no município de Volta Redonda.

A Câmara Municipal de Volta Redonda aprova e eu, em conformidade com os §§ 1º e 8º do Artigo 60 da Lei Orgânica do Município, promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as lojas operadoras de telefone móvel, fixo e TV por assinatura obrigados a garantirem o atendimento aos usuários, respeitando os seguintes períodos máximos de espera entre a entrada no estabelecimento e o efetivo atendimento.

I- até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II- até 30 (trinta) minutos:

a) em dias de picos;

b) em véspera ou dia imediatamente seguinte a feriado.

Parágrafo único. Entende-se como dias de picos 5, 10, 25 e 30 de cada mês.

Art. 2º Os estabelecimentos de operadoras de telefone móvel, fixo e TV por assinatura deverão controlar as filas de atendimento através de senhas que deverão conter número de ordem de controle de chegada, hora de entrada e data, não podendo encaminhar o usuário para o atendimento eletrônico do estabelecimento.

Art. 3º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I- Advertência,

II- Multa no valor de 03 (três) UFIVRE's;

III- Multa de 06 (seis) UFIVRE's, em caso de reincidência;

"PUBLICADO NO ORGÃO OFICIAL DO MUNICÍPIO

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE" Nº 1463

DE 30/07/2018





CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.516	031	

Câmara Municipal de Volta Redonda

Estado do Rio de Janeiro

LEI MUNICIPAL Nº 5.516

Parágrafo único. Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação desta Lei, para procederem à devida adaptação às disposições desta norma, sob pena de multa de R\$ 300,00 (trezentos reais) diária decorrido o prazo desta norma.

Art. 4º As operadoras de telefonia e TV por assinatura divulgarão o tempo de espera de atendimento contido nesta Lei, através de cartazes afixados no interior dos estabelecimentos.

Art. 5º A fiscalização do cumprimento desta Lei e a aplicação das penalidades competem ao órgão municipal de defesa do consumidor ou à entidade municipal assemelhada formalmente conveniada.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Volta Redonda, 26 de julho de 2018.


WASHINGTON TADEU GRANATO COSTA
Presidente

Projeto de Lei nº 057/2018
Autor: Vereador Francisco Novaes Filho
jpd/.



CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação e Arquivo		
LEI Nº	FLS	
5.516	032	



LEI MUNICIPAL Nº 5.516

Dispõe sobre procedimentos no tempo de espera para atendimento dos consumidores de serviços no interior dos estabelecimentos de operadoras de telefone móvel, fixo e TV por assinatura no município de Volta Redonda.

A Câmara Municipal de Volta Redonda aprova e eu, em conformidade com os §§ 1º e 8º do Artigo 60 da Lei Orgânica do Município, promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam as lojas operadoras de telefone móvel, fixo e TV por assinatura obrigadas a garantirem o atendimento aos usuários, respeitando os seguintes períodos máximos de espera entre a entrada no estabelecimento e o efetivo atendimento.

I- até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II- até 30 (trinta) minutos:

a) em dias de picos;

b) em véspera ou dia imediatamente seguinte a feriado.

Parágrafo único. Entende-se como dias de picos 5, 10, 25 e 30 de cada mês.

Art. 2º Os estabelecimentos de operadoras de telefone móvel, fixo e TV por assinatura deverão controlar as filas de atendimento através de senhas que deverão conter número de ordem de controle de chegada, hora de entrada e data, não podendo encaminhar o usuário para o atendimento eletrônico do estabelecimento.

Art. 3º O não cumprimento das disposições desta Lei sujeitará o infrator às seguintes punições:

I- Advertência;

II- Multa no valor de 03 (três) UFVRE's;

III- Multa de 06 (seis) UFVRE's, em caso de reincidência;

Parágrafo único. Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da regulamentação desta Lei, para procederem à devida adaptação às disposições desta norma, sob pena de multa de R\$ 300,00 (trezentos reais) diária decorrido o prazo desta norma.

Art. 4º As operadoras de telefonia e TV por assinatura divulgarão o tempo de espera de atendimento contido nesta Lei, através de cartazes afixados no interior dos estabelecimentos.

Art. 5º A fiscalização do cumprimento desta Lei e a aplicação das penalidades competem ao órgão municipal de defesa do consumidor ou à entidade municipal assemelhada formalmente conveniada.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Volta Redonda, 26 de julho de 2018.

WASHINGTON TADEU GRANATO COSTA
Presidente

VOLTA REDONDA EM DESTAQUE

ANO XIX - R\$ 0,30 - Nº 1463 -EXTRA- ÓRGÃO OFICIAL DO MUNICÍPIO DE VOLTA REDONDA - 30 DE JULHO DE 2018