PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL

LEI ORDINÁRIA N.: 06000/09

Autor: NEY LOPES JUNIOR
Data: 12/11/2009
Classif.: OUTROS
Ementa:

Obriga as empresas de telefonia móvel e fixa, no âmbito do Município do Natal, a colocar, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas e atendimento, para que a prestação do serviço seja efetivada em tempo determinado, e dá outras providências.

Texto:

A PREFEITA MUNICIPAL DE NATAL;
Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1° - Ficam as empresas de telefonia, no âmbito do Município obrigadas a colocar, à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas e atendimento, para que a prestação do serviço seja efetivada em tempo determinado.

Art. 2º - Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo determinado para o atendimento no máximo, até 30 (trinta) minutos em dias normais e de 45 (quarenta e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Art. 3º - Ficam ainda as empresas, obrigadas a fornecer aos seus usuários, o comprovantes do horário em que os mesmo tiverem acesso as filas, bem como um segundo comprovantes no final constando a duração ao do término do atendimento.

Art. 4º - As empresas de telefonia têm o prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da data da publicação da presente Lei, para se adaptarem às suas disposições.

Art. 5º - No caso de não cumprimento desta Lei, apurado por reclamação direta do consumidor, devidamente instruída, aplica-se ao infrator a multa de no mínimo R$ 1.000,00 (hum mil reais) e no máximo de R$ 10.000,00 (dez mil reais), corrigida mensalmente pelo Índice de Preço ao Consumidor (IPC) até a data do efetivo pagamento, levado em consideração o potencial econômico do autuado.

Art. 6º - As denúncias dos clientes e usuários serão apuradas pelo PROCON MUNICIPAL, órgão municipal encarregado de zelar pelo cumprimento desta Lei, concedendo-se direito de defesa a empresa denunciada.

§ 1º - Os clientes e usuários prejudicados deverão se dirigir ao PROCON, preenchendo o formulário disponível, em 02 (duas) vias, entregando-se uma cópia do recebimento, em que fará constar o seu

nome, a referência à empresa de telefonia, a data e uma sucinta referência ao fato, explicando o tempo de espera na fila.

§ 2º - Serão aceitos os requerimentos elaborados pelos próprios clientes ou usuários, desde que apresentados em 02 (duas) vias e contendo as informações mencionadas no parágrafo anterior.

Art. 7º - As empresas de telefonia deverão fazer constar em local visível as disposições contidas nesta Lei, informando acerca do tempo determinado para permanência em fila e dos procedimentos para a efetivação da denúncia, em caso de irregularidade.

Art. 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º - Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em Natal, 15 de outubro de 2009.

Dickson Nasser - Presidente
Albert Dickson - Primeiro Secretário
Júlio Protásio - Segundo Secretário

Publicada no Diário Oficial do Município de: 13 de novembro de 2009.