

COMISSÃO DE TRABALHO, DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 49, DE 2003

Acrescenta parágrafo único ao art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, obrigando as concessionárias de serviço público a prestarem atendimento não automatizado gratuito aos usuários.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º O art. 7º da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, passa a vigorar com a redação alterada do parágrafo primeiro e acrescido do seguinte parágrafo segundo:

“Art. 7º.....

Parágrafo Primeiro. Sem prejuízo de outras formas de atendimento, as concessionárias de serviço público colocarão à disposição dos usuários serviço permanente pessoal e gratuito, de prestação de informações e recebimento de reclamações, sendo o atendente obrigado a identificar-se nominalmente perante o usuário.

Parágrafo Segundo. Poderá ser utilizado o telefone ou outro meio eletrônico de comunicação para que o usuário dos serviços públicos tenha acesso ao atendente.”

Art. 2º Esta lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em de de 2003.

Deputada Dra. Clair
Relatora