

**SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CTASP AO
PROJETO DE LEI Nº 2.776, DE 2021**



Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à entidade, concessionária, permissionária ou autorizatória, conforme regulamentação.” (NR)

“Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública e o prestador de serviço público acerca dos serviços públicos prestados.” (NR)

“Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável ou do prestador de serviço público e conterá a identificação do requerente.

.....

.....

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço, ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem ou diretamente à diretoria do prestador de serviço público.

.....

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública, sua ouvidoria ou o prestador de serviço público requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos e os prestadores de serviços públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil



compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

.....” (NR)

“Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público ou de aplicação de multa à concessionária, permissionária ou autorizatária de serviço público.” (NR)

“Art. 12. Os procedimentos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único.

IV - decisão final; e

.....” (NR)

“Art. 13

I - promover a participação do usuário na administração pública e no prestador de serviço público, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública ou o prestador de serviço público, sem prejuízo de outros órgãos competentes.” (NR)

“Art. 15.

IV - as providências adotadas pela administração pública ou pelo prestador de serviço público nas soluções apresentadas.

Parágrafo único.



qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.” (NR)



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Bohn Gass

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD222625455600>



Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em 28 de junho de 2022.

Deputado BOHN GASS
Vice-Presidente, no exercício da presidência



Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Bohn Gass

Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD222625455600>

