Autógrafo nº 33.450

Projeto de lei nº 197, de 2021

Autoria: Rodrigo Moraes - DEM

Obriga as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura a enviarem para o e-mail do cliente ou aplicativo de mensagem, quando solicitado, a gravação das conversas com o (a) atendente via telefone ou por meio do serviço de atendimento via internet - fale conosco, na forma que menciona.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO DECRETA:

Artigo 1º - Ficam as concessionárias dos serviços de telefonia fixa, celular e de TV por assinatura obrigadas a enviarem para o e-mail do cliente ou aplicativo de mensagem, quando solicitado, as conversas por meio do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC ou por meio do Serviço de atendimento via internet - Fale Conosco, em caso de reclamação do cliente ou oferta de serviços por parte das concessionárias.

Parágrafo único - Para fins do disposto no caput, deverá a concessionária sempre vincular o número do protocolo correspondente a cada atendimento ao CPF ou CNPJ do assinante.

Artigo 2º - Na hipótese de transferência de ligação telefônica a outro atendente competente para solução definitiva da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição, a concessionária procederá à determinação do artigo 1º para todos os outros atendimentos seguintes.

Artigo 3º - O não cumprimento ao disposto nesta lei sujeitará a concessionária infratora ao pagamento de multa correspondente a 100 (cem) UFESP's -

Unidades Fiscais do Estado de São Paulo, por dia, aplicada em dobro, ocorrendo reincidência.

Artigo 4º - As concessionárias dos serviços de telefonia e TV por assinatura devem se adequar aos termos desta lei, no prazo de 90 (noventa) dias.

Artigo 5º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo,

ANDRÉ DO PRADO – Presidente