

Ficha informativa**LEI Nº 16.725, DE 22 DE MAIO DE 2018**

(Projeto de lei nº 511, de 2015, do Deputado Sebastião Santos - PRB)

Dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nas lojas de operadoras de telefonia fixa e celular

O PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decreta e eu promulgo, nos termos do artigo 28, § 8º, da Constituição do Estado, a seguinte lei:

Artigo 1º - Fica estabelecido às lojas de operadoras de telefonia fixa e celular o tempo máximo de espera para atendimento aos usuários, no âmbito do Estado de São Paulo, considerando os seguintes prazos:

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

II - até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera de feriados e datas comemorativas.

Artigo 2º - O usuário do serviço de telefonia deverá receber senha com número de ordem de chegada, data e horário que comprove o tempo de espera para atendimento.

Artigo 3º - O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará a instituição financeira ao pagamento de multa no valor de 250 (duzentos e cinquenta) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo - UFESPs, que poderá ser dobrado em caso de reincidência.

Artigo 4º - Esta lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial. Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, aos 22 de maio de 2018.

a) CAUÊ MACRIS - Presidente

Publicada na Secretaria da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, aos 22 de maio de 2018.

a) Rodrigo del Nero - Secretário-Geral Parlamentar