

<b>Nº do documento:</b>	(S/N)	<b>Tipo do documento:</b>	PROJETO DE LEI
<b>Descrição:</b>	INSTITUI A OBRIGATORIEDADE DO ENVIO PRÉVIO, POR PARTE DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS		
<b>Autor:</b>	100015 - DEPUTADO CARMELO NETO		
<b>Usuário assinator:</b>	100015 - DEPUTADO CARMELO NETO		
<b>Data da criação:</b>	21/08/2024 11:47:14	<b>Data da assinatura:</b>	21/08/2024 11:46:12



## **Assembleia Legislativa do Estado do Ceará**

GABINETE DO DEPUTADO CARMELO NETO

AUTOR: DEPUTADO CARMELO NETO

PROJETO DE LEI  
21/08/2024

INSTITUI A OBRIGATORIEDADE DO ENVIO PRÉVIO, POR PARTE DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS, DOS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO TÉCNICO RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO NA RESIDÊNCIA DO USUÁRIO, NO ÂMBITO DO ESTADO.

A Assembleia Legislativa do Estado do Ceará DECRETA:

Artigo 1º - Ficam as empresas prestadoras de serviços públicos essenciais obrigadas a enviar, previamente, os dados de identificação do técnico responsável pelo atendimento na residência do usuário, no âmbito do Estado do Ceará.

§ 1º - O envio dos dados de identificação do técnico responsável pelo atendimento deve ocorrer por meio de canal oficial da empresa prestadora de serviço, como página da internet, aplicativo ou o meio de comunicação direta utilizado pelo usuário para o acionamento do serviço.

§ 2º - Fica vedada a comunicação direta com o usuário por parte de empresa terceirizada, para fins do envio dos dados de identificação do técnico responsável.

Artigo 2º - No caso da necessidade de substituição do técnico destinado para o atendimento residencial, a empresa prestadora do serviço deverá observar os mesmos procedimentos, do artigo 1º e seus parágrafos, dispostos nesta lei.

Artigo 3º - Para efeitos desta lei, consideram-se empresas prestadoras de serviços públicos essenciais as detentoras dos serviços de fornecimento de água, luz, gás canalizado, telefonia, internet e televisão a cabo, que realizam atendimentos no âmbito do Estado.

Artigo 4º - O Poder Executivo regulamentará a presente lei no que couber para garantir a sua execução.

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

## JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem por objetivo propiciar mais segurança e transparência na informação enviada aos usuários dos serviços prestados por meio de atendimento de técnicos designados às residências, no âmbito do Estado Ceará.

Ocorre que, aqui no Estado, muitas Empresas Prestadoras de Serviços Públicos Essenciais se utilizam de serviços terceirizados para a realização do atendimento residencial aos usuários. Além disso, os usuários nem sempre têm a informação prévia a respeito dos dados de identificação do técnico responsável que irá atendê-los, não sendo raro a substituição do profissional no meio do caminho, situação que contribui sobremaneira para a desinformação e possibilidade de riscos na prestação do serviço.

Toda essa situação gera insegurança e incertezas aos usuários, em especial, dos serviços de fornecimento de Água, Luz, Gás canalizado, Telefonia, Internet e de TV a cabo que, usualmente, necessitam adentrar com os seus técnicos nas residências para o trabalho de instalação ou eventuais manutenções ou reparos.

Oportuno lembrar relatos dos noticiários de casos envolvendo criminosos, que se passaram por técnicos de empresas prestadoras de serviços, na maioria das vezes dessa natureza, para obter proveito no acesso de residências.

Nesse sentido inegável a necessidade da informação clara e fidedigna no momento do atendimento da prestação de serviço, já que é fundamental para a garantia da segurança dos usuários e da efetividade da relação de consumo, de maneira clara e transparente

Diante do exposto, considerando a relevância do Projeto de Lei aqui submetido, bem como tendo em vista que a matéria tratada atende os preceitos constitucionais e regimentais, trago à apreciação dos Nobres Pares a presente propositura, pedindo o indispensável apoio e aprovação.



DEPUTADO CARMELO NETO

DEPUTADO (A)