



**ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
PODER LEGISLATIVO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
GABINETE DEP. TAVEIRA JUNIOR**

Institui a obrigatoriedade do envio prévio dos dados de identificação do técnico responsável pelo atendimento na residência do usuário por parte das Empresas Prestadoras de Serviços Públicos Essenciais, no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte.

A GOVERNADORA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE: FAÇO SABER que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

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 Rio Grande do Norte.

Parágrafo primeiro: 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.

Parágrafo segundo: A identificação deve conter, no mínimo, de forma clara: o nome completo, RG ou CPF e o telefone do técnico que realizará o atendimento, facultado o acréscimo de outros dados para maior transparência das informações.

Parágrafo terceiro: No momento da confirmação do atendimento, a empresa prestadora de Serviço deverá disponibilizar ao usuário mecanismo de confirmação e aceite do atendimento.

Parágrafo quarto: 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.

Parágrafo único: O aviso de substituição do técnico deverá observar tempo hábil e a garantia do procedimento de mecanismo de confirmação e aceite pelo usuário.

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 de TV a cabo, que realizam atendimentos no âmbito do Estado do Rio Grande do Norte.

Artigo 4º - O descumprimento desta lei pela Empresa Prestadora de Serviço implicará na aplicação de multa entre R\$ 100,00 (cem reais) e R\$ 1.000,00 (mil reais) por cada infração, considerados o porte da empresa, sem prejuízo de outras sanções aplicáveis ao caso.

Parágrafo único: Na hipótese de reincidência a multa será aplicada em dobro.

Artigo 5º - O Poder Executivo regulamentará a presente lei no que couber para garantir a sua execução.

Artigo 6º – Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa minimizar uma crescente preocupação com a segurança dos usuários dos serviços públicos essenciais no Estado do Rio Grande do Norte, em particular no contexto de atendimentos domiciliares.

É que, nos últimos anos, observou-se um aumento significativo de incidentes em que indivíduos mal-intencionados se passam por técnicos de empresas de serviços públicos para ganhar acesso às residências dos cidadãos. Estes golpes não só colocam em risco a segurança física e patrimonial dos residentes, como também minam a confiança na prestação de serviços essenciais, cuja importância é incontestável para o bem-estar e o desenvolvimento social e econômico.

Por meio da obrigatoriedade do envio prévio de dados de identificação dos técnicos que realizarão o atendimento em domicílio, este Projeto de Lei busca instaurar um mecanismo mais efetivo de verificação e confiança entre o usuário e o prestador de serviço, afinal, ao garantir que os usuários tenham acesso a informações verificáveis sobre a pessoa que realizará o serviço em suas residências, aumenta-se a segurança, reduz-se o risco de golpes e fortalece-se a transparência e a responsabilidade das empresas prestadoras de serviços públicos essenciais.

Adicionalmente, estabelecendo um procedimento padrão para a substituição de técnicos e vedando a comunicação direta com o usuário por parte de empresas terceirizadas sem o intermédio da empresa prestadora de serviço, busca-se assegurar que o controle de qualidade e segurança seja mantido em todas as etapas do atendimento.

Considerando que essa medida é crucial para maximizar a proteção ao consumidor o direito à informação, requeiro aos meus pares que aprovem este Projeto de Lei.



ELEGIS
Sistema de Processo
Legislativo Eletrônico

Documento assinado eletronicamente por **ROSANO**
TAVEIRA DA CUNHA JUNIOR, em 11/04/2024, às 10:34.
