

# PROJETO DE LEI Nº 289/2015

**EMENTA:** DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO RESOLVE:

- Art. 1º - As concessionárias de serviços públicos do estado do Rio de Janeiro ficam obrigadas a manterem postos de atendimento nos municípios em que prestam serviço, com o objetivo de assegurar ao consumidor o atendimento presencial nas unidades das concessionárias. não se valendo apenas do atendimento via telefonia ou através da rede mundial de computadores, aos sábados, no horário compreendido entre 8h e 14h. Parágrafo Único: As concessionárias citadas no caput deverão prestar o serviço ao público de forma gratuita, através de distribuição de senhas por ordem de chegada, respeitando o atendimento preferencial estabelecido em lei.
- Art. 2º - Os horários de atendimento devem ser estabelecidos de segunda-feira à sexta-feira:
- I - oito) horas semanais em municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras; e
  - II - quatro) horas diárias em municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras ; e
  - III - oito) horas diárias em municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras.
- 1º§ - Os horários de atendimento disponibilizados ao público devem ser regulares em cada município, previamente informados e afixados na entrada de todo posto de atendimento. 2º§ - Fica assegurado que no mínimo um sábado do mês deverá, obter atendimento presencial nas concessionárias.
- Art. 3º - Nos casos previstos no artigo mencionado, a concessionária em observância aos critérios assediados, poderá substituir a loja física por unidade de atendimento presencial móvel, cuja assiduidade estará sujeita a critérios relacionados intimamente com a demanda do município.
- Art. 4º - Nos atendimentos agendados através de telefone ou internet, bem como nos efetuados em loja, a empresa concessionária deverá disponibilizar o atendimento no prazo máximo de 48h (quatro e oito horas), sendo que a previsão horária deverá ser atendida pelos períodos estabelecidos em horário comercial.
- Art. 5º - O prazo para a adequação das novas medidas, pelas concessionárias de serviços públicos, será de 180 (cento e oitenta) dias a partir da publicação desta Lei.
- Art. 6º - O descumprimento ao que dispõe a presente Lei acarretará a concessionária infratora multa diária no valor de 200 (duzentos) UFIR ´s, devendo a referida ser revertida ao FEPROCON- Fundo Especial para Programas de Proteção e Defesa ao Consumidor.
- Art. 7º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Lei nº3878, de 24 de junho de 2002.

Plenário Barbosa Lima Sobrinho, 08 de abril de 2015

**CARLOS MACEDO**

**JUSTIFICATIVA**

Os usuários que trabalham durante a semana encontram dificuldades em resolver problemas relacionados à prestação de serviços públicos, devido a algumas concessionárias não disponibilizarem unidades de atendimento presenciais aos sábados. Tais situações não apenas levam o consumidor a adiar suas reivindicações, como também causam contratempos em sua rotina de vida, uma vez que muitos têm que sair durante o horário de trabalho para resolver tais problemas. Ademais, o atendimento efetuado pelo os operadores via telefone nem sempre atendem a demanda do consumidor, eis que na sua grande maioria, aqueles treinados para exercer o atendimento não presencial carecem de informações técnicas para a solução imediata do problema ao contrário do que se propõe nesse projeto. Por conta disso, peço a atenção aos meus pares para a relevância desta matéria que, por certo, atenderá a população com maior comodidade, facilidade e eficiência.