



**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA**  
do Estado de São Paulo

PODER LEGISLATIVO

**Projeto de Lei Nº 548/2023**

Processo Número: **9922/2023** | Data do Protocolo: 18/04/2023 15:16:26

Autoria: **Carla Morando**

Coautoria:

**Ementa: 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 de São Paulo.**





## Projeto de Lei

*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 de São Paulo.*

**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 de São Paulo.

**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, 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 de São Paulo.

**Artigo 4º** - O descumprimento desta lei pela Empresa Prestadora de Serviço implicará na aplicação de multa de 100 (cem) UFESP, 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 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 São Paulo.

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.

O Código de Defesa do Consumidor, no Artigo 6º e inciso III, dispõe:

“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor: (...) III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como os riscos que representam.”

Dessa forma é relevante trazer o comentário a respeito do aludido dispositivo legal, na obra Código Brasileiro de Defesa do Consumidor – Comentado pelos autores do Anteprojeto – 7ª edição – Revista e Ampliada – Editora Forense Universitária, na página 125, que segue:

“Trata-se, repita-se, do dever de *informar* bem o público consumidor sobre todas as características importantes de produtos e **serviços**, para que aquele possa adquirir produto, ou **contratar serviços, sabendo exatamente o que poderá esperar deles**” (grifamos).

A Lei 8078/90 ainda dispõe em seu artigo 22:

“Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigadas a fornecer serviços adequados, seguros e quanto aos essenciais, contínuos”.

A Constituição Federal no Art. 5º, inciso XXXII, assim determinou:

“XXXII – o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do Consumidor”.

Nesse diapasão, o presente Projeto de Lei alinha-se aos preceitos legais elencados, bem como visa propiciar melhores condições para o atendimento nos serviços que são prestados no âmbito do Estado de São Paulo, notadamente, para gerar mais clareza na informação e, principalmente, uma das atribuições do Estado, garantir mais segurança à população paulista.

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 proposição, pedindo o indispensável apoio e aprovação.





**Carla Morando - PSDB**



Autenticar documento em <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 370033003500320036003A005000, Documento assinado digitalmente conforme  
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

# PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <http://sempapel.al.sp.gov.br/autenticidade> utilizando o identificador 370033003500320036003A005000

Assinado eletronicamente por **Carla Morando** em **18/04/2023 14:13**

Checksum: **DD9EAED7551D1D1E301C21F26D8C0E3FB6D10FF4C317A049D35CB625C87D8753**

