



Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo
Av. Pedro Álvares Cabral, 201 – Ibirapuera – São Paulo – SP – 04097-900
Palácio 9 de Julho

Autógrafo nº 33.550

Projeto de lei nº 548, de 2023

Autoria: Carla Morando – PSDB

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 DE SÃO PAULO 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.

§ 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 – A identificação deve conter, no mínimo, de forma clara o nome, os números de inscrição no Registro Geral (RG) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e do telefone do técnico que realizará o atendimento, facultado o acréscimo de outros dados para maior transparência das informações.

§ 3º – No momento da confirmação do atendimento, a empresa prestadora de serviço deverá disponibilizar ao usuário mecanismo de confirmação e aceite do atendimento.

§ 4º – Fica vedada a comunicação direta com o usuário por parte de empresa terceirizada, para fins do envio dos dados de identificação do técnico responsável.



Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo
Av. Pedro Álvares Cabral, 201 – Ibirapuera – São Paulo – SP – 04097-900
Palácio 9 de Julho

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 televisão a cabo, que realizam atendimentos no âmbito do Estado.

Artigo 4º – O descumprimento desta lei pela empresa prestadora de serviço implicará a aplicação de multa de 100 (cem) Unidades Fiscais do Estado de São Paulo – UFESPs, 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.

Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, em

Assinatura manuscrita em tinta azul, representando o nome André do Prado.

ANDRÉ DO PRADO – Presidente