

**PROJETO DE LEI Nº        /2011  
(Do Sr. Pedro Paulo)**

**Dispõe sobre a obrigatoriedade de as Empresas Prestadoras de Serviço Público agendarem o atendimento aos usuários.**

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º - Ficam as prestadoras de serviços públicos obrigadas a agendar horários para atendimento de seus usuários.

§ 1º – Aplica-se o disposto no *caput* às concessionárias e permissionárias de serviços públicos que os prestem gratuitamente ou de forma remunerada.

§ 2º - O agendamento deverá conter informações sobre dia, hora e local para o atendimento dos usuários.

§ 3º - As empresas especificadas no *caput* não poderão ultrapassar o período de uma hora estipulado para iniciar o atendimento, sob pena das sanções cabíveis.

Art. 2º - O agendamento de horários para atendimento dos usuários deverá ser realizado pelos seguintes meios:

I – presencial;

II – telefônico;

III – internet.

§ 1º - O serviço de agendamento de horários presencial deverá funcionar no horário comercial.

§ 2º - O serviço de agendamento de horários, por meio telefônico, deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 3º - Para os fins desta lei, entende-se por:

I - prestadoras de serviços públicos, as pessoas jurídicas, de direito público ou privado, que, por concessão, permissão ou autorização do Poder Público, prestam serviços públicos à população;

II - serviços públicos, os de:

- a) telefonia fixa;
- b) telefonia móvel celular;
- c) fornecimento de energia elétrica;
- d) televisão por assinatura;
- e) provimento de acesso à Internet;
- f) fornecimento de gás canalizado;
- g) abastecimento de água e coleta de esgoto;
- h) transporte público coletivo de passageiros;
- i) outros que a lei considere como tais;

III - atendimento presencial, aquele prestado pessoal e diretamente ao consumidor, na presença deste, em local apropriado, destinado a esse fim;

IV - atendimento telefônico, aquele prestado por comunicação telefônica;

VI - atendimento pela Internet, aquele que se dá por meio da Rede Mundial de Computadores - Internet, abrangendo as comunicações que se processam:

- a) diretamente a partir de página mantida pela prestadora de serviço público;
- b) por meio de correspondência eletrônica ("e-mail").

Art. 4º - O descumprimento do disposto nesta lei acarretará a aplicação das seguintes penalidades pelo órgão competente, sucessivamente:

I – advertência;

II – multa na forma prevista no art. 57 da Lei 8.078/90;

III – pagamento em dobro da multa prevista no inciso anterior;

IV – revogação da concessão ou da permissão de prestar o serviço público.

Art. 5º - O Poder Executivo regulamentará esta lei, especialmente para o fim de estabelecer os órgãos competentes para:

I - fiscalizar o cumprimento do nela disposto;

II - aplicar a penalidade a que se refere o artigo 11.

Art. 6º - As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

Art. 7º - Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dia após sua publicação.

### **JUSTIFICATIVA**

Trata-se de projeto de lei que objetiva melhorar a prestação de serviços públicos aos consumidores.

É notório o descaso com que as concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos tratam os usuários. Problema grave é o verificado entre os consumidores é a questão do agendamento para visita técnica para solução de problemas. Normalmente, o agendamento é efetuado pelas empresas em turnos (manhã, tarde e noite), sem uma precisão do horário de atendimento. Com isso, os consumidores permanecem por horas esperando o atendimento, o que revela a enorme dificuldade de ter suas solicitações atendidas.

Esta proposição visa a ser mais um mecanismo a dar efetividade ao inciso XXXII do art. 5º da Constituição, que determina ao Estado promover a defesa do consumidor.

Um ordenamento jurídico protetivo harmoniza as relações existentes entre consumidores e fornecedores. Com o consumidor mais forte, exercendo ativamente sua cidadania, há a contribuição para o fortalecimento do povo na defesa de seus direitos.

Portanto, certo de que este projeto de lei trará substancial benefício à sociedade, conto com o apoio dos preclaros Deputados para aprovarmos esta proposição que objetiva a tutela dos direitos do consumidor.

Sala das Sessões, 08 de fevereiro de 2011

**Pedro Paulo**  
**Deputado Federal PMDB - RJ**