

**PROJETO DE LEI Nº 2296/2023****EMENTA:**

**ALTERA A LEI N.º 9.018, DE 21 DE SETEMBRO DE 2020, QUE DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**Autor(es): Deputado RODRIGO AMORIM**

**A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO****RESOLVE:**

Artigo 1º. A ementa da Lei n.º 9.018, de 21 de setembro de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação:

**“Dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das empresas concessionárias de serviços públicos e dá outras providências.”**

Artigo 2º. O artigo 1º, caput, da Lei n.º 9.018, de 21 de setembro de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Artigo 1º. As concessionárias de serviços públicos concedidos pelo Estado do Rio de Janeiro ficam obrigadas a manter postos de atendimento fixos ou móveis, nos municípios em que prestam serviço, com o objetivo de assegurar ao consumidor o atendimento presencial nas unidades das concessionárias, que não poderão se valer apenas do atendimento via telefonia ou através da rede mundial de computadores.”

Artigo 3º. O artigo 2º, parágrafo 3º, da Lei n.º 9.018, de 21 de setembro de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação:

Artigo 2º.

(...)

§ 3º. Nos postos fixos ou móveis, fica assegurado o atendimento presencial todos os sábados.

Artigo 4º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

**JUSTIFICATIVA**

O presente projeto de lei visa garantir que atendimento aos clientes de concessionárias de serviços públicos tenham atendimento presencial.

O atendimento efetuado pelos operadores via telefone nem sempre atendem a demanda do consumidor, eis que na sua grande maioria, carecem de informações técnicas para a solução imediata do problema, sendo necessário atendimento presencial para tanto.

O presente PL também visa alterar o atendimento presencial aos sábados, que, pela legislação atual deverá ocorrer, no mínimo, 01 (um) dia de sábado ao mês. Contudo, é necessário que todos os sábados haja atendimento presencial, para que aquele que trabalha durante a semana possa buscar o atendimento de forma a não se prejudicar em seu emprego.

Por conta disso, o presente projeto visa garantir o atendimento presencial daqueles que o

necessitarem. Diante de todo exposto, conto com a colaboração dos nobres pares para aprovação do presente Projeto de Lei.

## **Legislação Citada**

### **LEI 9.081 DE 21 DE SETEMBRO DE 2020**

***Dispõe sobre o funcionamento dos postos de atendimento presencial das empresas concessionárias de serviços públicos essenciais e dá outras providências.***

Art. 1º As concessionárias de serviços públicos essenciais concedidos pelo Estado do Rio de Janeiro ficam obrigadas a manter postos de atendimento fixos ou móveis, nos municípios em que prestam serviço, com o objetivo de assegurar ao consumidor o atendimento presencial nas unidades das concessionárias, que não poderão se valer apenas do atendimento via telefonia ou através da rede mundial de computadores.

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 Caberá à AGETRANSP e à AGENERSA regulamentar a necessidade do tipo de atendimento, postos fixos ou móveis, bem como os horários e os dias de atendimento, de acordo com parâmetros a serem estabelecidos por essas Agências Reguladoras Estaduais.

§ 1º Os horários e dias de atendimento disponibilizados ao público devem ser regulares em cada município, previamente informados e afixados na entrada de todo posto de atendimento, assim como nos sítios eletrônicos das Concessionárias.

§ 2º Em caso de atendimento por posto móvel, o local, as datas e os horários de atendimento de cada mês também devem ser informados na fatura do mês anterior.

§ 3º Nos postos fixos ou móveis, fica assegurado o atendimento presencial, no mínimo, em um sábado de cada mês.

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 à concessionária infratora multa diária no valor de 200 UFIRs (duzentas Unidades Fiscais de Referência), 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 nº 3.878, de 24 de junho de 2002.

## [Atalho para outros documentos](#)

## [Informações Básicas](#)

<b>Código</b>	20230302296	<b>Autor</b>	RODRIGO AMORIM
<b>Protocolo</b>	10129	<b>Mensagem</b>	
<b>Regime de Tramitação</b>	Ordinária		

**Link:**

## **Datas:**

<b>Entrada</b>	05/10/2023	<b>Despacho</b>	05/10/2023
<b>Publicação</b>	06/10/2023	<b>Republicação</b>	

## [Comissões a serem distribuídas](#)

- 01.:**Constituição e Justiça
- 02.:**Defesa do Consumidor
- 03.:**Economia Indústria e Comércio
- 04.:**Assuntos Municipais e de Desenvolvimento Regional
- 05.:**Orçamento Finanças Fiscalização Financeira e Controle

## ▼ [TRAMITAÇÃO DO PROJETO DE LEI Nº 2296/2023](#)

CADASTRO DE PROPOSIÇÕES		Data Public	Autor(es)
PROJETO DE LEI 20230302296			
ALTERA A LEI N.º 9.018, DE 21 DE SETEMBRO DE 2020, QUE DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS. => 20230302296 => {Constituição e Justiça Defesa do Consumidor Economia Indústria e Comércio Assuntos Municipais e de Desenvolvimento Regional Orçamento Finanças Fiscalização Financeira e Controle.}		06/10/2023	Rodrigo Amorim
Distribuição => 20230302296 => Comissão de Constituição e Justiça => Relator: Sem Distribuição => Proposição 20230302296 => Parecer:			

