



Av. Loureiro da Silva, 255 - Bairro Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP 90013-901

Telefone: - <http://www.camarapoa.rs.gov.br/>

PROJETO DE LEI

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Tem sido prática habitual das empresas que prestam serviço de telefonia, internet ou TV a cabo, a marcação das visitas técnicas por turno. Na prática, acontece que o cliente, que já se vê com algum problema técnico na prestação do serviço destas empresas, ao buscar a visita do profissional de apoio para resolução, acaba tendo que optar por turnos para o atendimento domiciliar.

Os clientes muitas vezes deixam de comparecer ao trabalho, ou de realizar tarefas importantes da rotina, para esperar a visita técnica das empresas no turno marcado, uma vez que a pode ocorrer, por exemplo, entre as 8h e as 12h no turno da manhã, ou 13h e 17h, no turno da tarde. Não há um mínimo de previsibilidade na prestação do serviço de assistência técnica que, ressalte-se, é conjugado à prestação de serviço principal. Muitas vezes ocorre de os clientes esperarem o turno, reagendando compromissos, e a visita simplesmente não acontecer.

O objetivo do presente Projeto é simples, ele visa obrigar que estas prestadoras de serviço marquem seus agendamentos domiciliares com hora certa, devendo o cliente escolher o que melhor lhe atender. Desta forma, será possível optar pelo atendimento às 8h, às 9h ou às 10h, e assim sucessivamente.

Por óbvio, esta organização exigirá melhor planejamento das empresas e talvez até a ampliação do número dos seus prestadores de serviços, mas não é possível que o ônus da espera e da má prestação recaia todo sobre os clientes. O interesse da coletividade deve preponderar no caso em questão.

Pela natureza e o interesse público deste Projeto de Lei, contamos com a compreensão e apoio dos nobres colegas para sua aprovação.

Sala das Sessões, 18 de outubro de 2023.

PROJETO DE LEI Nº 654/23

Obriga as empresas operadoras de telefonia, internet, televisão a cabo e assemelhados a realizarem o agendamento dos atendimentos técnicos domiciliares com hora marcada, em horário a ser escolhido pelo cliente, e veda o agendamento por turnos no Município de Porto Alegre.

Art. 1º Ficam obrigadas as empresas operadoras de telefonia, internet, televisão a cabo e assemelhados a realizarem o agendamento dos atendimentos técnicos domiciliares com hora marcada, em horário a ser escolhido pelo cliente.

Art. 2º Fica vedado o agendamento de atendimentos técnicos domiciliares por turno.

Art. 3º A empresa que descumprir o disposto nesta Lei incorrerá em infração administrativa e estará sujeita às seguintes penalidades:

I – notificação do Executivo Municipal para adequação à norma no prazo de 30 (trinta) dias; e

II – multa de 1.000 (mil) Unidades Financeiras Municipais (UFMs), caso a empresa não realize a adequação no prazo estipulado.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **João Bosco Vaz, Vereador**, em 27/02/2024, às 11:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Art. 10, § 2º da Medida Provisória nº 2200-2/2001 e nas Resoluções de Mesa nºs 491/15, 495/15 e 504/15 da Câmara Municipal de Porto Alegre.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.camarapoa.rs.gov.br>, informando o código verificador **0702562** e o código CRC **934E5CA0**.