



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete Parlamentar
Gabinete Dep. Lira



PL 1293 /2016

PROJETO DE LEI

/2016

(autor: Dep. Lira)

L I D O
Em, 18 10 16
[Signature]
Secretaria Legislativa

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 1293 / 16
Folha Nº 01

Setor Protocolo Legislativo

SEM EFEITO

Folha Nº

Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelas empresas prestadoras de serviço de fornecimento de luz, água e coleta de esgoto no âmbito do Distrito Federal quando do recebimento de reclamações de consumidores.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta.

Art. 1º As empresas prestadoras de serviços de fornecimento de luz, água e coleta de esgoto no âmbito do Distrito Federal adotarão os procedimentos determinados por esta lei quando do recebimento de reclamações de consumidores, sem prejuízo da manutenção de outros que com estes não se conflitem.

Art. 2º As empresas a que se refere o artigo anterior registrarão dia, hora e minuto em que receberem reclamações sobre interrupção na prestação do serviço.

Art. 3º A partir do recebimento de novas chamadas sobre a ausência de serviço em área ou local anteriormente já comunicado, o atendente informará ao consumidor que já há ordem de serviço aberta para aquele atendimento, informando, ainda, dia, hora e minuto em que ocorreu o primeiro registro da ocorrência.

Art. 4º A partir do registro da primeira ocorrência a empresa terá o prazo máximo de 60 minutos para reestabelecer a prestação do serviço ou, em não sendo possível, fazer chegar uma equipe ao local de sinistro que informará à central de atendimento hora e minuto em que iniciou os trabalhos de reparo.

§ 1º O registro da hora e minuto em que foram iniciados os trabalhos de reparo a que se refere o caput deste artigo será transmitido aos consumidores que novamente procurarem a empresa para tratar do problema.

Thayane. 70154

[Signature]



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete Parlamentar
Gabinete Dep. Lira



§ 2º 30 minutos após iniciados os trabalhos de reparo, caso ainda não tenha havido o reestabelecimento da prestação do serviço, a equipe classificará a situação em 3 níveis de complexidade de acordo com o tempo estimado necessário para a conclusão do trabalho, informando à central a estimativa a fim de que os consumidores que novamente contatarem a empresa tenham conhecimento da real situação enfrentada.

§ 3º os níveis de complexidade a que se refere o parágrafo anterior são classificados como:

I - LEVE quando o tempo necessário ao reestabelecimento da prestação do serviço mediar entre 30 e 60 minutos contados a partir da chegada da equipe ao local do sinistro;

II – MÉDIO quando o tempo necessário ao reestabelecimento da prestação do serviço mediar entre 60 e 90 minutos contados da chegada da equipe ao local do sinistro; e

III – GRAVE quando o tempo necessário ao reestabelecimento da prestação do serviço for estimado acima de 90 minutos contados da chegada da equipe ao local do sinistro.

§ 4º em quaisquer dos níveis a que se referem os incisos do parágrafo anterior a informação deverá estar disponível aos consumidores na central de atendimento dentro do tempo a que se refere o parágrafo 2º deste artigo.

Art. 5º semestralmente as empresas a que se refere o artigo 1º divulgarão em seus respectivos sítios na rede mundial de computadores quadro sinótico em que seja possível ao consumidor aferir a quantidade de ocorrências atendidas por região administrativa naquele período, o tempo médio gasto para o reestabelecimento da prestação do serviço e quantidade de ocorrências classificadas em cada um dos 3 níveis a que se refere o parágrafo 3º do art. 4º desta lei.

Art. 6º As empresas que não atenderem ao disposto nesta lei sujeitam-se às seguintes sanções:

I – notificação pelo Órgão de governo responsável pela fiscalização das atividades de infraestrutura e serviços públicos quando da primeira infração;

II – em caso de reincidência multa no valor R\$ 1.000,00 por dia de atraso na adoção dos procedimentos previstos por esta lei.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete Parlamentar
Gabinete Dep. Lira



III – triplicação do valor da multa a que se refere o inciso anterior caso o atraso na adoção das medidas previstas por esta lei seja superior a 60 dias.

Art. 7º Esta lei entra em vigor.

Art. 8º Revogam-se as disposições em contrário.

Setor Protocolo Legislativo

PL Nº 1293 / 16
Folha Nº 03 Vitem

JUSTIFICAÇÃO

A presente proposição tem por escopo tornar mais efetiva a prestação do serviço de atendimento ao consumidor das empresas prestadoras dos serviços de fornecimento de luz, água e coleta de esgoto.

Atualmente é por demais precário o atendimento disponibilizado aos consumidores quando do registro de ocorrências de interrupção na prestação de serviços. Nenhuma informação é dada além daquela padrão: “há uma equipe no local”. Não bastasse a frustração pelos problemas que se originam da falta de luz, água ou vazamento de esgotos, o cidadão não obtém qualquer resposta sobre o que ocorreu e qual o tempo estimado para reparação do problema.

Com a adoção das medidas ora sugeridas, comerciantes poderão encontrar a alternativa mais adequada para não perder sua mercadoria; o cidadão que necessite, por exemplo limpar a casa ou mesmo tomar banho para ir ao trabalho poderá saber se pode continuar esperando o reparo ou se deve procurar a casa de um amigo ou parente.

Essa realidade aflige e angustia o cidadão e exatamente por isso propomos as medidas declinadas no projeto em comento. De outro lado, muito embora seja a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, autarquia em regime especial vinculada ao Ministério das Minas e Energia a responsável pela regulação e fiscalização na geração, transmissão, distribuição e comercialização de energia, bem como seja atribuição da Agência Nacional de Águas – ANA, também autarquia em regime federal, disciplinar a implantação, operacionalização e controle dos instrumentos de gestão criados pela Política Nacional de Recursos Hídricos, compreendemos que o presente projeto disciplina tão-somente o serviço de atendimento ao consumidor, sem adentrar em qualquer viés efetivamente de competência dos Órgãos federais ora mencionados.



CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL
Gabinete Parlamentar
Gabinete Dep. Lira

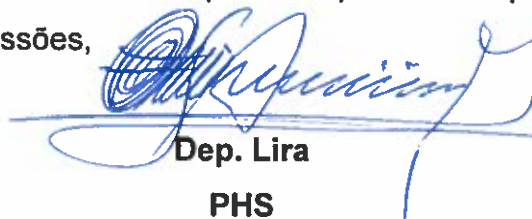


Por fim, dispõe o artigo 14 da Lei Orgânica do Distrito Federal que a esta Unidade Federada são atribuídas as competências legislativas reservadas aos Estados e Municípios, cabendo-lhe exercer, em seu território, todas as competências que não lhe sejam vedadas pela Constituição Federal. Cobra relevo, outrossim, transcrever o disposto no Art. 19 de nossa Constituição estadual o qual encontra-se redigido nos termos seguintes:

Art. 19. *A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes do Distrito Federal obedece aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, motivação, **transparência, eficiência e interesse público**, e também ao seguinte: (grifamos).*

Inegável, portanto, que a intenção apresentada em proposição nesta oportunidade revela-se oportuna e conveniente, sem máculas de natureza material ou formal, razão pela qual conclamo os pares a aprovarem a presente.

Sala das Sessões,



Dep. Lira
PHS

Setor Protocolo Legislativo

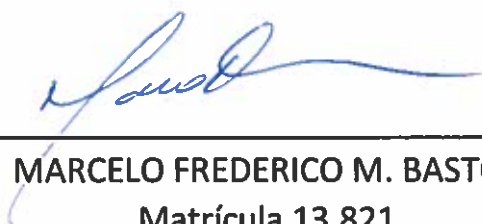
PL Nº 1293 / 16
Folha Nº 04 Vitor

Assunto: Distribuição do Projeto de Lei nº 1.293/16 que “Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelas empresas prestadoras de serviço de fornecimento de luz, água e coleta de esgoto no âmbito do Distrito Federal quando do recebimento de reclamações de consumidores”.

Autoria: Deputado (a) Lira (PHS)

Ao SPL para indexações, em seguida ao SACP, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na CAS (RICL, art. art. 65, I, “m”) e, em análise de mérito e admissibilidade, na CEOF (RICL, art. 64, II, “a”) e, em análise de admissibilidade CCJ (RICL, art. 63, I).

Em 19/10/16



MARCELO FREDERICO M. BASTOS

Matrícula 13.821

Assessor Especial