

PROJETO DE LEI n.º 078/2025

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 de Roraima.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE RORAIMA DECRETA:

Art. 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 de Roraima.

Parágrafo primeiro: 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.

Parágrafo segundo: A identificação deve conter, no mínimo, de forma clara: o nome, RG ou CPF e o telefone do técnico que realizará o atendimento, facultado o acréscimo de outros dados para maior transparência das informações.

Parágrafo terceiro: No momento da confirmação do atendimento, a Empresa Prestadora de Serviço deverá disponibilizar ao usuário mecanismo de confirmação e aceite do atendimento.

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

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 de TV a cabo, que realizam atendimentos no âmbito do Estado de São Paulo.

Artigo 4º O descumprimento desta lei pela Empresa Prestadora de Serviço implicará na aplicação de multa de 10 (dez) UFERR, 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.

Sala das Sessões, 08 de abril de 2026.

RENATO SILVA
Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei tem como finalidade promover maior segurança e transparência nas informações encaminhadas aos usuários dos serviços prestados por meio de atendimento técnico realizado em domicílio, no âmbito do Estado de Roraima.

Verifica-se que, na realidade local, diversas empresas prestadoras de serviços públicos essenciais utilizam mão de obra terceirizada para a execução de atendimentos nas residências dos consumidores. Ademais, nem sempre os usuários recebem previamente as informações relativas à identificação do profissional responsável pelo atendimento, sendo comum, inclusive, a substituição do técnico ao longo do processo, o que contribui significativamente para a desinformação e aumento dos riscos na prestação do serviço.

Tal cenário gera insegurança e incerteza à população, especialmente no que se refere aos serviços de fornecimento de água, energia elétrica, telefonia, internet e televisão por assinatura, os quais, em regra, demandam o ingresso de técnicos nas residências para instalação, manutenção ou reparos.

Cumprir destacar, ainda, a recorrência de notícias envolvendo indivíduos que se passam por técnicos de empresas prestadoras de serviços, utilizando-se dessa condição para obter acesso indevido às residências e praticar ilícitos.

Dessa forma, mostra-se evidente a necessidade de garantir ao consumidor o acesso a informações claras, precisas e confiáveis no momento da prestação do serviço, como medida essencial à sua segurança e ao equilíbrio das relações de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso III, estabelece como direito básico do consumidor a informação adequada e clara acerca dos produtos e serviços, com a devida especificação de suas características e dos riscos que possam apresentar.

Nesse sentido, a doutrina ressalta o dever de informar corretamente o consumidor sobre todos os aspectos relevantes dos serviços ofertados, de modo que este tenha plena ciência do que está contratando e possa agir com segurança.

Ainda, a Lei nº 8.078/90 dispõe, em seu art. 22, que os órgãos públicos e suas concessionárias são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos, sobretudo quando essenciais.

A Constituição Federal, por sua vez, em seu art. 5º, inciso XXXII, determina que o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

Diante desse contexto, o presente Projeto de Lei encontra-se em consonância com os dispositivos legais mencionados, buscando aprimorar as condições de prestação dos serviços no âmbito do estado de Roraima, garantindo maior clareza nas informações e, sobretudo, reforçando o dever do Estado de assegurar a proteção e segurança da população.

Ante o exposto, considerando a relevância da matéria e sua conformidade com os preceitos constitucionais e legais, submeto a presente propositura à apreciação dos Nobres Pares, contando com o apoio necessário para sua aprovação.

Sala das Sessões, 08 de abril de 2026.

RENATO SILVA
Deputado Estadual