

	<p>Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa</p>	
<p>Despacho</p>	<p>NP: 1sf1hyxj SECRETARIA DE SERVIÇOS LEGISLATIVOS 09/01/2020 Projeto de lei nº 24/2020 Protocolo nº 108/2020 Processo nº 34/2020</p>	
<p>Autor: Dep. Dr. Eugênio</p>		

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte Lei: As empresas concessionárias de serviços públicos de energia elétrica, água esgoto, bem como operadoras de telecomunicação de telefonia fixa, móvel e internet deverão manter seus serviços de call Center sediados no próprio Estado.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art 1º As empresas concessionárias de serviços públicos de energia elétrica, água esgoto, bem como operadoras de telecomunicação de telefonia fixa, móvel e internet deverão manter seus serviços de call Center sediados no próprio Estado

Parágrafo Único: As empresas referidas no caput deste artigo terão o prazo de 90 dias para implantação das obrigações trazidas nesta lei.

Art. 2º O descumprimento desta lei determinará as seguintes sanções, graduadas de acordo com a gravidade e reincidência:

I - advertência para obediência dos termos desta lei;

II - multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) que deverá ser recolhida em favor do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor;

III- quando houver reincidência, o valor da multa prevista no inciso anterior será dobrado a cada nova autuação.

Art. 3º A fiscalização para cumprimento das disposições desta lei e a aplicação da penalidade de multa prevista no artigo anterior ficará a cargo do órgão estadual de proteção e defesa do consumidor.



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

JUSTIFICATIVA

O presente projeto de lei visa adequar uma conduta adotada pelas concessionárias dos serviços de energia elétrica, água esgoto e também pelas operadoras de telefonia fixa, móvel e internet que prestem serviços no Estado de Mato Grosso.

Infelizmente no Brasil o número de usuários que se declaram insatisfeitos com os serviços prestados pelas concessionárias de serviços e todos os anos buscam junto ao PROCON dos estados uma alternativa para formalizarem suas reclamações.

Os números divulgados pelo governo federal, mostram que em 2018 mais de 40% das reclamações recebidas através das plataformas de comunicação no site oficial do governo no sítio www.consumidor.gov.br, foram sobre o descontentamento dos consumidores em relação a prestação dos serviços concessionários de telecomunicação e energia elétrica.

A proposta ora apresentada visa melhorar o atendimento que é realizado através dos setores de call center das empresas que geralmente são terceirizadas e prestam serviços para concessionárias. A necessidade da criação desta norma tem ainda o objetivo de gerar mais empregos para a população do estado de Mato Grosso, sendo que na maioria das vezes as empresas contratadas estão situadas em outros estados, o que torna as ligações recebidas por vezes desagradáveis, pois os códigos de área geralmente são 011, 082, 073, causando sempre estranheza e desconforto para quem recebe esse tipo de ligação.

Pelos motivos acima expostos, solicito apoio dos Nobres pares para aprovação do presente projeto.

Edifício Dante Martins de Oliveira
Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 09 de Janeiro de 2020

Dr. Eugênio
Deputado Estadual