

GABINETE DO VEREADOR RAIFF MATOS

PROJETO DE LEI Nº 596/2021

DISPÕE sobre a necessidade de notificação prévia e por mensagem de texto ao consumidor sobre de qualquer ato de desligamento, corte e/ou suspensão do fornecimento do serviço público de água e esgoto, com antecedência de pelo menos 72 horas, pelas empresas responsáveis pela sua distribuição no município de Manaus.

Art. 1º Versa a presente Lei, sobre a necessidade de notificação prévia e por mensagem de texto ao consumidor sobre de qualquer ato de desligamento, corte e/ou suspensão do fornecimento do serviço público de água e esgoto, com antecedência de pelo menos 72 horas, pelas empresas responsáveis pela sua distribuição no município de Manaus.

§ 1º É garantido ao consumidor, o direito de ser comunicado pela empresa responsável prestadora do serviço público de água e esgoto no município de Manaus, previamente e por escrito, no endereço de instalação do serviço, antes do desligamento, corte, interrupção programada e/ou suspensão do fornecimento do serviço.

§ 2º A notificação a que alude o caput do presente artigo deverá ser feita com antecedência mínima de 72 horas ao ato de desligamento, corte e/ou suspensão do serviço público de água e esgoto.

§ 3º A empresa poderá se utilizar alternativamente de notificação por escrito, dos seguintes meios de comunicação digital:

- I - Serviço de mensagens curtas (SMS)
- II - Correio eletrônico (E-MAIL)
- III - Mensagem por aplicativo (WHATSAPP)

§ 4º A notificação deverá ser individualizada à cada unidade consumidora a ser afetada pelo desligamento, corte, interrupção programas e/ou suspensão;

§ 5º O prazo de 72 horas iniciar-se-á somente a partir da comprovação do recebimento da notificação no endereço de instalação;

§ 6º Deverá conter, na notificação, os detalhes da motivação para o desligamento, corte e/ou suspensão do fornecimento no endereço, alertando e orientando o consumidor do local, sobre os meios e formas de entrar em contato com a empresa para a tomada das ações necessárias a fim de evitar a interrupção do serviço, se for o caso;

GABINETE DO VEREADOR RAIFF MATOS

Art. 2º Em caso de descumprimento da presente lei, a empresa estará sujeita a uma multa diária de 5 (cinco) Unidade Fiscal do Município de Manaus, por dia de desligamento, corte e/ou suspensão do fornecimento de energia elétrica no endereço de instalação;

Art. 3º A Prefeitura Municipal de Manaus regulamentará esta lei, no que couber.

Art. 4º A Prefeitura de Manaus indicará o órgão municipal responsável pela fiscalização e autuação de multas em caso de descumprimento desta Lei.

Art. 5º Esta lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Plenário Adriano Jorge, 04 de novembro de 2021.



RAIFF MATOS
Vereador / DC

GABINETE DO VEREADOR RAIFF MATOS

JUSTIFICATIVA

O serviço de água e esgoto é considerado serviço essencial à população, conforme descrito na Lei Federal nº 7.783/89 e devem ser observados seus procedimentos pelas empresas públicas, privadas e usuários.

Este projeto de lei visa evitar os transtornos causados pelas empresas responsáveis pelo fornecimento dos serviços públicos de água e esgoto. Muitas vezes, sem que os consumidores tenham ciência inequívoca nem tenham tempo hábil para se preparar, uma interrupção no fornecimento do serviço corre, sob a justificativa de “manutenção programada”, mas não é concedido aos consumidores a chance de se programar, fazendo uso mais cedo da água para tomar banho ou preparar suas refeições.

Inúmeros domicílios têm o fornecimento interrompido, e o transtorno causado pela necessária manutenção da rede de água e esgoto poderia ser evitado se tão-somente as empresas responsáveis comunicassem de forma adequada e inequívoca os consumidores.

A tecnologia permitiu avanços na realização das cobranças das faturas dos serviços públicos. O código de barras de um boleto pode ser enviado por SMS, indo diretamente para o consumidor que irá pagá-lo. Um aviso de vencimento pode ser enviado antes da data marcada para o adimplemento, permitindo que a empresa arrecada em dias o valor devido e o consumidor se programe e também seja lembrado de realizar o pagamento.

Para o acesso à essa comunidade, bastam simples passo: o cadastro do consumidor, junto à concessionária, esteja atualizado, e esta tenha o número de telefone do usuário responsável para realizar as comunicações.

Bancos e empresas de telefonia fazem uso dos serviços de SMS há anos, e, mais recentemente, começaram a fazer uso dos aplicativos de mensagem “WhatsApp” e “Telegram” para se comunicar com seus clientes, e, através de assistentes automatizados, permitir o acesso facilitado à uma ampla quantidade de serviços, como a emissão de 2ª via de um boleto.

De acordo com a lei federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, no inciso I do art. 7º, é direito e obrigação dos usuários receber um serviço adequado.

Por vezes, simples avisos por SMS, correio eletrônico e até por serviço postal permite aos consumidores resolverem problemas pequenos antes que estes se transformem em

transtornos. Uma pessoa ignorante de uma interrupção ficar sem acesso à necessidade básica de um banho, mas uma pessoa ciente pode se programar para isso.

GABINETE DO VEREADOR RAIFF MATOS

Frise-se que a comunicação pode ser feita por meio eletrônico, com o envio de SMS ou de aviso por meio de aplicativo de mensagem, diretamente aos cidadãos, visto que é de fácil acesso e no município de Manaus existem localidades que o envio de carta é inviável, fazendo com que o aviso intensivo pelos meios digitais se torne mais viável e despendendo menos despesas.

O usuário, estando ciente do comunicado e sabendo que há a possibilidade de interrupção no fornecimento, ou qualquer outro problema ou não conformidade, consegue tempo para tomar as medidas necessárias.

Todo cidadão depende fortemente do fornecimento de água e esgoto para seu conforto, necessidades básicas, vida social etc. Ter este serviço essencial desligado sem aviso prévio no endereço da instalação sem o devido contraditório, beira a crueldade.

O consumidor não tem que ser desnecessariamente constrangido. Um simples aviso no endereço poderá resultar em um melhor cenário para todos os envolvidos, ou, em caso de corte, na regularização das não conformidades constatadas, de forma ágil, pacífica e respeitando o contraditório e ampla defesa.

Por todo o exposto, considerando os motivos acima peço o apoio de meus pares para à aprovação do Projeto de Lei, por esta estimada Casa.

Plenário Adriano Jorge, 04 de novembro de 2021.



RAIFF MATOS
Vereador / DC