



LEI Nº 1421/2021, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2021.

**REGULAMENTA O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA DO CONSUMIDOR POR ATENDIMENTO NA SEDE DA EMPRESA QUE REALIZA A CONCESSÃO DE ENERGIA ELÉTRICA NO MUNICÍPIO DE TIANGUÁ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE TIANGUÁ, **LUIZ MENEZES DE LIMA**, no uso de suas atribuições legais, etc. Faço saber que a Câmara Municipal de Tianguá aprovou, e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º** Esta lei regulamenta, no âmbito do município de Tianguá, o tempo máximo de espera do consumidor pelo atendimento na sede da empresa concessionária de energia no município, sendo o tempo máximo de 15 minutos entre as 8:00h e 16:00h, todos os dias da semana.

**Paragrafo único:** Será tolerada a espera de mais 15 minutos pelo consumidor, além do limite estipulado na caput deste artigo, entre 12:00h e 14:00h.

**Art. 2º** para fins do disposto no artigo 1º incluem-se:

I – Área interna: aquela onde estão disponíveis equipamentos e pessoal para prestação de serviços, inclusive serviços de auto-atendimento;

II- Área externa: toda extensão necessária ao agrupamento de pessoas em espera para atendimento, inclusive calçadas, passeios e praças.

**Art. 3º** Considera-se de responsabilidade da empresa concessionária de energia:

I – toda área externa de seu estabelecimento que estiver alcançada pela fila de pessoas, qualquer que seja o numero de presentes.





II – a garantia do bem estar dos consumidores, devendo fornecer proteção ao sol, chuva e demais intempéries ocasionadas pelo clima.

**Art. 4º** A empresa concessionária de energia deverá garantir o atendimento aos usuários por meio de senhas a fim de evitar aglomerações, bem como poderá implantar sistemas prévio de agendamento para atendimento dos usuários de seus serviços.

§ 1º Os agendamentos poderão ser realizados por meio telefônico, internet e aplicativos, visando evitar filas e aglomerações nas agências e suas imediações, sem prejuízo da entrega de senhas àqueles que se dirigirem ao estabelecimento da empresa concessionária de energia.

§ 2º O sistema de agendamento, quando aplicado, deverá conter afixado em local visível, relação constando nome e horário de atendimento dos clientes de fácil acesso ao público, cartazes em tamanho e caracteres ostensivos, divulgando todas as ferramentas e formas para os agendamentos.

**Art. 5º** A empresa concessionaria deverá aumentar o numero de atendentes para suprir a demanda e atender seus clientes no tempo que é necessário.

**Art. 6º** O descumprimento a qualquer dispositivo desta Lei constituirá infração e sujeitará o infrator às seguintes penalidades:

I – multa de 1.000 (mil) a 10.000 (dez mil) UFIRCE's, duplicada em caso de reincidência;

II – suspensão temporária de atividade, com aplicação de multa diária de 10.000 UFIRCE's;

III – suspensão do alvará de funcionamento, com aplicação de multa de 1.000 UFIRCE's;



**Parágrafo único.** As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente em processo administrativo, sem prejuízo das demais sanções de natureza cível, penal e de normas específicas.

**Art. 7º** A fiscalização de que trata esta Lei será realizada pela Secretaria de Indústria e Comércio, Secretaria Municipal da Saúde, através do órgão competente, tudo com apoio da Guarda Civil Municipal de Tianguá – GCMT.

**Parágrafo único.** O órgão fiscalizador poderá requisitar força policial, se necessário.

**Art. 8º** A empresa concessionária de energia no município de Tianguá terá o prazo de 15 (quinze) dias, a contar da data de publicação desta Lei, para se adaptar a estas disposições.

**Art. 9º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Centro Administrativo de Tianguá - Ceará, em 06 de dezembro de 2021.

**Luiz Menezes de Lima**

Prefeito Municipal