



CÂMARA DOS DEPUTADOS

## COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### **SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA CDC AO PL Nº 2.566, de 1996**

(Apensados os PL nº 1.624, de 1996; nº 3.215, de 1997; nº 2.594, de 2000; nº 1.563, de 2003; nº 1.749, de 2003; nº 1.222, de 2007; nº 2.095, de 2007 e nº 1.768, de 2007;)

Dispõe sobre a proteção do consumidor quanto ao fornecimento dos serviços públicos de água, de energia elétrica e de telefonia.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei dispõe sobre a proteção do consumidor quanto ao fornecimento dos serviços públicos de água, energia elétrica e telefonia.

Parágrafo único. Os serviços de telefonia referidos no *caput* deste artigo abrangem quaisquer de suas modalidades, podendo ser fixa, móvel pessoal, móvel celular, móvel rádio, bem como qualquer outra modalidade existente ou que venha a ser criada.

Art. 2º Os serviços públicos de fornecimento de água, energia elétrica e telefonia, prestados diretamente por órgãos públicos ou por empresas concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos.

§ 1º Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

§ 2º As faturas de consumo enviadas aos consumidores deverão conter, de forma clara e destacada, número telefônico de atendimento ao consumidor da agência reguladora do respectivo serviço e do órgão público, estadual ou municipal, de defesa do consumidor.

Art. 3º No atendimento ao consumidor, os fornecedores dos serviços mencionados nesta lei obedecerão às seguintes determinações:

I – oferecer serviço de atendimento telefônico gratuito, tanto no que se refere ao atendimento quanto ao custo da própria ligação;

II – se o atendimento telefônico for realizado por meio de dispositivo eletrônico, deverá estar previsto, no primeiro menu de opções apresentado ao consumidor, uma opção de atendimento direto por atendente humano, funcionário do fornecedor, para esclarecimento pessoal dos pedidos, dúvidas ou reclamações do consumidor;

III – no atendimento telefônico, o tempo de espera entre o início da ligação e o efetivo atendimento do consumidor por atendente humano, quando requerido, não poderá ser superior a sessenta segundos, a contar do momento da escolha desta opção;

IV – manter em funcionamento local físico, com funcionários próprios, para atendimento pessoal ao consumidor em municípios com mais de cem mil habitantes;

V – o atendimento pessoal ao consumidor, mencionado no inciso anterior, deverá ser prestado na proporção mínima de um atendente para cada dez mil consumidores ou fração, em um ou mais locais físicos de atendimento;

VI – no atendimento pessoal, deverá ser fornecida senha para o atendimento, sendo que o tempo de espera entre a retirada da senha e o efetivo atendimento do consumidor não poderá ser superior a trinta minutos.

Art. 4º Na prestação de serviços para o fornecimento de água e energia elétrica deverão ser observadas as seguintes determinações:

I – o fornecedor deverá deixar documento de notificação da quantidade de consumo aferido na leitura do equipamento registrador ou a própria conta, no mesmo momento em que efetuar a leitura, para permitir a conferência pelo consumidor;

II – não poderão ser cobrados quaisquer valores, em determinada fatura, que sejam referentes a consumo cuja data seja anterior a noventa dias, contados da data de vencimento da fatura;

III – a interrupção do serviço por inadimplemento do consumidor somente poderá ser executada:

a) no caso de consumidor residencial, noventa dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com quinze dias de antecedência;

b) no caso de consumidor comercial, trinta dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do corte com quinze dias de antecedência.

Art. 5º Na prestação de serviços de telefonia, em quaisquer de suas modalidades, deverão ser observadas as seguintes determinações:

I – não poderão ser cobrados quaisquer valores, em determinada fatura, que sejam referentes a consumo cuja data seja anterior a sessenta dias, contados da data de vencimento da fatura;

II – a interrupção do serviço por inadimplemento do consumidor somente poderá ser executada trinta dias após o vencimento da conta inadimplida, sendo obrigatório o envio de aviso prévio do respectivo corte com, no mínimo, quinze dias de antecedência;

III – as faturas enviadas ao consumidor serão detalhadas e conterão, no mínimo, as seguintes informações relativas às ligações efetuadas:

- a) data, hora e duração;
- b) localização de destino;
- c) número do telefone chamado;
- d) valor da tarifa por minuto;
- e) valor total cobrado por ligação.

Parágrafo único. O consumidor de serviços de telefonia tem direito a aparelho gratuito e aferido pelo Inmetro, para registro e medição, que lhe permita a verificação dos minutos efetivamente consumidos na utilização de

serviços de telefonia, independentemente das informações contidas nas faturas de cobrança apresentadas pelas respectivas prestadoras.

Art. 6º No caso de haver demanda judicial entre o consumidor e o fornecedor de quaisquer dos serviços dispostos nesta lei, o juiz, de ofício, poderá determinar a manutenção do serviço enquanto perdurar o litígio.

Art. 7º Fica proibida a cobrança de qualquer valor para restabelecimento do serviço em caso de corte no fornecimento por inadimplência do consumidor, seja após a regularização do débito que ocasionou a interrupção, seja em decorrência de ordem judicial.

§ 1º O restabelecimento dos serviços de que trata esta lei deverá ser efetivado em, no máximo, vinte e quatro horas, contadas a partir da solicitação do consumidor ou da constatação de quitação do débito que ocasionou a interrupção ou da data da efetiva apresentação pelo consumidor de ordem judicial competente.

§ 2º É permitida ao fornecedor a cobrança de taxa de urgência para restabelecimento do serviço, na hipótese de ter sido solicitada a urgência pelo consumidor, devendo o restabelecimento ser efetuado no prazo máximo de até quatro horas, contado da solicitação encaminhada pelo consumidor.

Art. 8º Aplica-se, no que couber e supletivamente a esta lei, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, especialmente no que se refere às sanções e penalidades nos casos de descumprimento do disposto nesta lei.

Art. 9º São consignados os seguintes prazos para o cumprimento do que determina o art. 3º desta lei:

a) noventa dias, após a data de publicação oficial desta lei, no caso dos incisos I e II;

b) cento e oitenta dias, após a data de publicação oficial desta lei, no caso dos incisos III e IV.

Art. 10. Esta lei entra em vigor após decorridos sessenta dias de sua publicação oficial.

Sala da Comissão, em 13 de dezembro de 2017.

Deputado **RODRIGO MARTINS**  
Presidente