



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 2.733, DE 2022

(Do Sr. Eduardo da Fonte)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para proibir a cobrança de taxa de religação de serviços públicos e determinar prazo para o seu reestabelecimento após o adimplemento do usuário.

DESPACHO:
APENSE-SE À(AO) PL-972/2021.

APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL
Art. 137, caput - RICD



CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

Apresentação: 07/11/2022 17:33 - Mesa

PL n.2733/2022

PROJETO DE LEI n.º , DE 2022
(Do Senhor Eduardo da Fonte)

Altera a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, para proibir a cobrança de taxa de religação de serviços públicos e determinar prazo para o seu reestabelecimento após o adimplemento do usuário.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei aplica-se aos serviços públicos prestados pelas administrações diretas e indiretas da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, bem como aos serviços públicos concedidos ou permitidos por esses entes da Federação, como o fornecimento de energia elétrica, água, telefonia e *internet*.

Art. 2º O parágrafo único do art. 5º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art.
5º

Parágrafo único. É proibida a cobrança de taxa de religação de serviços em todos o território nacional, tendo a concessionária o prazo de vinte e quatro horas para proceder à sua religação após o adimplemento da obrigação pelo usuário, cujo descumprimento ensejará a aplicação de multa à concessionária no montante de vinte vezes o valor da conta anteriormente devida, a ser paga diretamente ao usuário em dinheiro, dentro do prazo de





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

Apresentação: 07/11/2022 17:33 - Mesa

PL n.2733/2022

trinta dias após a suspensão do serviço, ou em desconto nas contas seguintes, caso haja concordância do usuário.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

Apresento este projeto de lei com o objetivo de trazer mais equilíbrio à relação entre os consumidores usuários de serviços públicos e as concessionárias desses serviços, majoritariamente de energia elétrica, água, telefonia e *internet* móvel.

Se o usuário, por qualquer infortúnio, deixa de pagar uma conta de luz, por exemplo, não se faz justa a cobrança de um valor adicional à tarifa devida para que o serviço seja reestabelecido. Quem tem contas em atraso certamente terá ainda mais dificuldade para pagar uma taxa de religação.

Isso faz com que as famílias que estão com problemas financeiros fiquem sujeitas a passar mais tempo privadas de serviços públicos essenciais, como o abastecimento de água e o fornecimento de energia elétrica. Um levantamento feito pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – CNC mostra que 80,3% das famílias com renda de até 10 salários mínimos estão endividadas.¹

Por outro lado, as concessionárias, especialmente de energia elétrica têm apresentado lucros cada vez mais altos, ano a ano. Para exemplificar, a Neoenergia, concessionária nos Estados de Pernambuco, Rio

¹ [https://www.cnnbrasil.com.br/business/endividamento-atinge-80-das-familias-mais-pobres-em-setembro-um-recorde-diz-cnc/#:~:text=A%20seguir-,Endividamento%20atinge%2080%25%20das%20fam%C3%ADlias%20mais%20pobres,setembro%2C%20um%20recorde%2C%20diz%20CNC&text=O%20%C3%ADndice%20de%20fam%C3%ADlias%20endividadas,Servi%C3%A7os%20e%20Turismo%20\(CNC\).](https://www.cnnbrasil.com.br/business/endividamento-atinge-80-das-familias-mais-pobres-em-setembro-um-recorde-diz-cnc/#:~:text=A%20seguir-,Endividamento%20atinge%2080%25%20das%20fam%C3%ADlias%20mais%20pobres,setembro%2C%20um%20recorde%2C%20diz%20CNC&text=O%20%C3%ADndice%20de%20fam%C3%ADlias%20endividadas,Servi%C3%A7os%20e%20Turismo%20(CNC).)





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

Grande do Norte, Bahia, Distrito Federal e São Paulo, teve lucro líquido de R\$ 4,4 bilhões em 2021.²

Assim, tem-se no Brasil um grande número de famílias em dificuldades financeiras e, ao mesmo tempo, concessionárias com lucros bilionários. Há que se ter mais parcimônia e compaixão ao estabelecer liberalidades a grandes empresas e direitos aos consumidores.

Por essas razões, conto com o apoio dos nobres pares para a aprovação desta matéria.

Sala das Sessões, em 7 de novembro de 2022

Deputado EDUARDO DA FONTE
PP/PE

² <https://www.neoenergia.com/pt-br/sala-de-imprensa/noticias/Paginas/resultados-financeiros-operacionais-quarto-trimestre-2021.aspx>



LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA
Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XVI - comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. ([Inciso acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020](#))

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do *caput* deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020](#))

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

VII - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. ([Inciso acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020](#))

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. ([Parágrafo único acrescido pela Lei nº 14.015, de 15/6/2020](#))

.....

.....

FIM DO DOCUMENTO