



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

(Do Senhor Eduardo da Fonte)

Institui a pesquisa direta aos consumidores para avaliação do índice de qualidade dos serviços de fornecimento de energia elétrica.

O CONGRESSO NACIONAL DECRETA:

Art. 1º A presente lei tem por objetivo instituir a pesquisa direta aos usuários para aferir a qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias do serviço público de distribuição de energia elétrica.

Art. 2º. A Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, que institui a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e disciplina o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica, passa a vigorar acrescido dos seguintes dispositivos:

“Art. 16-B Os indicadores de qualidade do serviço prestado incluirão a avaliação feita diretamente pelos usuários mediante consulta pública.

§ 1º O processo de avaliação de qualidade do serviço prestado a que se refere o caput será coordenado pela ANEEL e custeado pela respectiva concessionária.

§ 2º A avaliação de qualidade satisfatória do serviço prestado em patamar inferior a 50% (cinquenta por cento) do total de usuários da concessionária ensejará a aplicação da penalidade prevista no inciso I do § 1º do art. 16-A.

§ 3º Nos processos de revisão tarifária periódica o não atingimento do patamar mínimo de qualidade





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

satisfatória no respectivo ciclo de revisão ensejará a redução de 50% (cinquenta por cento) no valor da nova tarifa fixada.” (NR)

Art. 3º O Poder Executivo deverá regulamentar a presente Lei no prazo máximo de 90 (noventa) dias após a sua publicação, sob pena de responsabilidade.

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

JUSTIFICATIVA

O art. 16-A da Lei nº 9.427, de 1996, prevê que a interrupção no fornecimento de energia elétrica pela concessionária do serviço público de distribuição de energia elétrica importa na aplicação de multa em benefício dos usuários finais que forem diretamente prejudicados. Conforme o § 1º deste artigo, a penalidade será aplicável quando for superado o valor limite de indicadores de qualidade do serviço prestado fixado pela ANEEL.

Ocorre que as informações de interrupção do fornecimento são prestadas diretamente pelas concessionárias. Em razão disso e para evitar que houvesse subnotificação, o § 2º do art. 16-A da mencionada Lei determinou a implantação de ferramentas que permitam a auditoria dos indicadores de qualidade, independentemente de informações da distribuidora.

Apesar da previsão legal, casos como o da ENEL, em São Paulo, e da CELPE, em Pernambuco, demonstram que ou as ferramentas de auditoria não foram implantadas ou não são eficientes e capazes de exprimir a qualidade do serviço prestado.

O serviços da CELPE são caracterizados por inúmeros eventos de apagões e oscilação de energia na região metropolitana de Recife e em todo o Estado. O descumprimento das disposições legais, regulamentares e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços e do fornecimento de energia elétrica é recorrente.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

São inúmeras as reclamações da população, do Poder Legislativo, de associações de bairros, da Ordem dos Advogados, de Comissões Parlamentares de Inquérito e dos Procons. Todos denunciam os problemas causados pelas constantes oscilações no fornecimento de energia elétrica. Dentre as críticas mais recorrentes, foram destacados pelos citados órgãos os prejuízos aos comerciantes, a queima de aparelhos eletrodomésticos e o risco a pacientes vitais que dependem de aparelhos elétricos para sobreviver.

Em 2023, por exemplo, um apagão deixou cidades de Pernambuco sem energia em agosto. Segundo a CELPE, a falta de luz foi causada por uma ocorrência de grande porte no Sistema Interligado Nacional e que afetou quase todos os estados. Ainda de acordo com a empresa, 1,5 milhão de unidades consumidoras (imóveis, empresas, entre outras) foram atingidas só em Pernambuco. Houve falta de luz em Recife e outras cidades como Caruaru, no Agreste; e Petrolina, no Sertão. O apagão atingiu 35% das cargas de Pernambuco.

No ano de 2024, quedas de energia prejudicaram a zona rural de diversos municípios, inviabilizando a produção de leite e derivados, bem como de ovos e as granjas. Recentemente, moradores da comunidade Ferro Velho no município de Sirinhaém, no Litoral Sul de Pernambuco, realizaram um protesto na PE-60 alegando estar há três dias sem energia. Em fevereiro, diversos bairros da Região Metropolitana do Recife ficaram sem energia elétrica após as fortes chuvas que atingiram a região.

Em reportagem veiculada no telejornal NE1, em 9/4/2024, consumidores relatam que passaram 48h sem fornecimento de energia elétrica em Igarassu/PE e que, quando foi reestabelecido, a oscilação foi tão grande que estragou os eletrodomésticos das casas. Em Paulista/PE, consumidores sofrem com falta de energia dia sim e dia não, há mais de uma semana, com os alimentos se estragando na geladeira e as crianças dormindo na sala devido ao calor.





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

Isso sem falar nos inúmeros incidentes, inclusive fatais, com fios caídos em via pública, decorrente da atitude omissiva da CELPE na manutenção dos postes de energia elétrica. Em face da natureza do serviço, é dever da Distribuidora adotar as medidas necessárias a fim de se evitar a ocorrência de acidentes com sua rede de distribuição de energia elétrica.

Uma parte importante do processo de melhoria na prestação do serviço público de fornecimento de energia é a avaliação da qualidade feita diretamente pelos usuários. São eles quem pagam a tarifa e que sofrem diretamente as consequências da qualidade dos serviços.

Apesar disso, os consumidores não são consultados. Nenhum dos indicadores de qualidade atualmente previstos pela ANEEL leva em consideração a percepção dos usuários. Para a Agência a qualidade percebida pelo consumidor não é uma métrica importante para a avaliação de serviços.

O inciso I do art. 7º da Lei 8.987, de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, estabelece que é direito dos usuários de energia elétrica receber um ser adequado. Conforme o § 1º do art. 6º do mesmo diploma legal, serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade tarifária.

A aferição do sentimento dos consumidores com relação ao serviço prestado pela concessionária é a avaliação mais precisa e confiável. A avaliação da qualidade dos serviços de distribuição de energia elétrica feita diretamente pelos consumidores pode e deve ser definida como a principal forma de medir se o serviço prestado atende às expectativas do usuário. Avaliar os serviços prestados pelas distribuidoras através da perspectiva do usuário é fundamental para medir sua qualidade e identificar as deficiências.

O fato de que os usuários não são livres para escolher a concessionária desestimula as distribuidoras a buscar a melhora de seus serviços. Por isso a métrica proposta é essencial para a ANEEL e para as





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

distribuidoras desenvolverem e planejarem suas ações e para que o usuário tenha condições efetivas de exigir a prestação de serviços de qualidade.

É ilegítimo e ilegal que a Diretoria da ANEEL obrigue os consumidores a pagar uma tarifa ainda mais cara do que já pagam, sem receber um serviço público à altura do que são onerados.

Levando isso em consideração estamos propondo que a percepção do serviço prestado obtida diretamente dos usuários seja o principal índice de aferição de qualidade. Nossa proposta é instituir uma avaliação sistemática da satisfação do usuário de energia elétrica e vinculá-la à aplicação de penalidades e à fixação do valor das tarifas.

As distribuidoras que atinjam um patamar de satisfação dos usuários inferior a 50% serão multadas. Persistindo a baixa avaliação, a distribuidora terá como punição a redução pela metade da tarifa no processo de revisão periódica.

Há hoje nas sociedades democráticas uma crescente demanda por transparência, prestação de contas e valorização do usuário, tanto em seu papel de contribuinte quanto de consumidor de serviços públicos. Por isso é importante dar voz aos consumidores de energia elétrica para induzir as distribuidoras a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Sala das Sessões, em 15 de abril de 2024.

Deputado **EDUARDO DA FONTE**
PP/PE

