



CÂMARA DOS DEPUTADOS

*PROJETO DE LEI N.º 444, DE 2024 (Do Sr. Hugo Leal)

Dispõe sobre os indicadores e metas para avaliação da qualidade da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

NOVO DESPACHO:
ÀS COMISSÕES DE
DEFESA DO CONSUMIDOR;
MINAS E ENERGIA;
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (ART. 54 RICD); E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD).

APRECIAÇÃO:
Proposição Sujeita à Apreciação Conclusiva pelas Comissões - Art. 24 II

S U M Á R I O

I - Projeto inicial

II - Projeto apensado: 1253/24

(*) Avulso atualizado em 23/4/24, em virtude de novo despacho e apensação.



PROJETO DE LEI N° , DE 2024

(Do Sr. HUGO LEAL)

Dispõe sobre os indicadores e metas para avaliação da qualidade da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

O Congresso Nacional decreta:

Art.1º Esta Lei Dispõe sobre os indicadores e metas para avaliação da qualidade da prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica.

I – INDICADORES DE DESEMPENHO DOS CONTRATOS DE CONCESSÃO.

Art. 2º O cálculo dos indicadores de continuidade do fornecimento que medem a eficiência na prestação do serviço de distribuição, previstos nos contratos de concessão das distribuidoras de energia elétrica, deverão ser calculados levando em consideração a média aritmética entre os indicadores de duração com e sem expurgos, conforme legislação do setor.

§ 1º A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) deverá fiscalizar anualmente as aplicações dos expurgos realizados, bem como ajustar o desempenho destas sempre que identificar não conformidades nas fiscalizações, respeitando os prazos e o direito à ampla defesa e ao contraditório das distribuidoras.

§ 2º O disposto neste artigo também se aplica aos indicadores de frequência, que deverão ser calculados através da média aritmética entre os indicadores com e sem expurgo.

Art. 3º O Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor - IASC, apurado anualmente, deverá ser utilizado como norteador na construção do Plano de Desenvolvimento da Distribuição, na avaliação da melhoria da



* C D 2 4 6 6 4 9 3 7 2 2 0 0 *



qualidade do serviço prestado e na verificação da efetividade dos investimentos realizados e qualidade da gestão da distribuidora.

Art. 4º O cumprimento dos novos indicadores de continuidade do fornecimento que medem a eficiência na prestação do serviço de distribuição por no mínimo dois anos durante um ciclo tarifário, conforme regulação a ser publicada pela ANEEL, deverá resultar em incentivo tarifário no processo de revisão tarifária subsequente da distribuidora.

Parágrafo único. O mecanismo de incentivo deverá ser estabelecido pela ANEEL, em resolução específica, respeitando os critérios de equilíbrio econômico financeiro da concessão de distribuição de energia, modicidade tarifária e na melhoria da qualidade da prestação do serviço.

II – TEMPO PREVISTO PARA O RESTABELECIMENTO DA ENERGIA.

Art. 5º As distribuidoras deverão informar a todos os consumidores que entrarem com contato, através dos canais oficiais de atendimento, o prazo estimado de restabelecimento da energia.

Parágrafo único. Os clientes que tiverem o cadastro junto à distribuidora atualizado com o número do telefone móvel e que quiserem receber avisos de interrupção programada e não programada do fornecimento e restabelecimento da energia de forma ativa e automática, deverão sinalizar formalmente esta opção à distribuidora de energia, que deverá dispor em seu sitio digital, devidamente protegido por **login** e senha, o termo de solicitação do serviço de aviso automático por mensagem eletrônica curta, tipo SMS ou por aplicativo que preste serviço semelhante.

Art. 6º As distribuidoras deverão implantar algoritmos e sistemas que levem em consideração todas as variáveis necessárias para melhor estimar o tempo de restabelecimento.

§ 1º Os desvios encontrados entre o tempo estimado informado e o efetivamente realizado deverão ser utilizados para calibragem dessa medição, possibilitando gerar a melhor e mais precisa informação ao consumidor.



* C D 2 4 6 6 4 9 3 7 2 2 0 0 *



§ 2º Deve efetivar melhorias contínuas nas resoluções que permitam o aperfeiçoamento da informação, reduzindo ao máximo a diferença entre o valor estimado em comparação com o tempo efetivamente realizado.

Art. 7º A ANEEL estabelecerá as regras necessárias, metas de qualidade da informação e, ainda, promover fiscalizações para medir o fiel cumprimento dos arts. 4º e 5º.

II – REDES AMBIENTAIS

Art. 8º As distribuidoras de energia que possuírem em sua região de concessão qualquer área florestada, unidades de conservação, reservas legais, fragmentos florestais e áreas de preservação permanente deverão, obrigatoriamente, utilizar redes isoladas ou semi-isoladas em uma extensão radial externa ao perímetro de toda Área de Proteção Ambiental (APA), considerando um raio de quinhentos metros (500m).

§ 1º O disposto no **caput** se aplica somente aos novos investimentos em rede de distribuição primária, secundária e ainda manutenções de qualquer natureza.

§ 2º A ANEEL definirá em regulamento mecanismo de reconhecimento tarifário anual dos investimentos realizados para este fim.

§ 3º As distribuidoras deverão realizar o mapeamento das áreas de que trata o caput, elaborar o projeto e o orçamento necessários para cumprimento de suas disposições, a fim de que todas as áreas identificadas possuam redes isoladas ou semi-isoladas em seu perímetro.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

No Brasil, a concessão de energia elétrica é federal. De acordo com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), a União é responsável



* C D 2 4 6 6 4 9 3 7 2 2 0 0 *



por explorar os serviços e instalações de energia elétrica diretamente ou mediante concessão, autorização ou permissão.

Os contratos de concessão assinados entre a ANEEL e as empresas prestadoras dos serviços de energia, estabelecem regras claras a respeito de tarifa, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e qualidade dos serviços e do atendimento prestado aos consumidores.

A Agência Reguladora, situada no Distrito Federal, apesar dos esforços em estabelecer uma regulação que conte cole todas as particularidades dos estados da federação, não consegue capturar em plenitude todas as necessidades da população.

Atualmente, há um descasamento entre o desempenho dos indicadores operacionais das distribuidoras, inclusive aqueles que fazem parte do contrato de concessão, e a qualidade percebida pelo cliente, medida através da pesquisa de satisfação realizada anualmente pela ANEEL.

Este descasamento se justifica por alguns motivos, porém um dos principais está atrelado à regra atual de medição de desempenho dos indicadores de continuidade previstos nos contratos de concessão. Esses indicadores preveem expurgos regulatórios que melhoraram o seu desempenho, porém a percepção da frequência e duração das interrupções, pelos consumidores, é relativa ao indicador sem expurgo.

Entende-se que a regra de expurgo atual, apesar de apropriada, gera uma anomalia regulatória de mediação do desempenho que se espera corrigir implementando a média aritmética entre os indicadores de DEC e FEC, com e sem expurgo.

É de grande relevância que os contratos de concessão também incluem no rol de indicadores que medem o desempenho da concessão, os indicadores de satisfação do consumidor. Atualmente, já estão contemplados os indicadores de continuidade do fornecimento de energia e econômico-financeiros, porém faz-se necessário considerar o da percepção do consumidor, embora já esteja incluído indiretamente no Fator X, que é um mecanismo que permite capturar os ganhos de eficiência.

O indicador de desempenho atrelado à avaliação do consumidor é a área “Qualidade Percebida”, obtida através da pesquisa de





satisfação do IASC, realizada anualmente pela ANEEL. Importante destacar que esta área mede exclusivamente o desempenho operacional da distribuidora, expurgando outros fatores da avaliação, como, por exemplo, preço/tarifa, que seria equivocado contemplar no indicador.

Nesta proposta também foi contemplada a necessidade de estabelecer uma regra para a informação do tempo de restabelecimento da energia, pois se trata de informação relevante para os consumidores de energia elétrica.

A informação do tempo de restabelecimento ajudará a mitigar os impactos das interrupções de energia, seja no âmbito social ou econômico, pois o consumidor poderá adotar medidas para evitar prejuízos econômicos e financeiros, bem como impactos sociais, que inclusive poderiam colocar a sua vida em risco.

Destaque-se que, embora existam disposições no documento “Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST”, Módulo 8 – Qualidade da Energia Elétrica, procuramos dar maior segurança jurídica e clareza às metas e indicadores a ser cumpridos pelas distribuidoras. Além disso, as Leis nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, e nº 9.074, de 7 de julho de 1995, não dispõem sobre as especificidades que estamos tratando no presente Projeto de Lei e que são fundamentais para a melhoria desses serviços.

Relativo às redes ambientais, busca-se propor soluções para reduzir o elevado número de animais silvestres eletrocutados no País. Este tema é também alvo do projeto de lei que cria a Política de Prevenção de Acidentes Elétricos com Animais Silvestres ([PL 564/23](#))ⁱ. Esse projeto tramita em caráter conclusivo e será analisado pelas comissões de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável; de Minas e Energia; de Finanças e Tributação; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Embora não haja dados oficiais sobre animais eletrocutados, diariamente são informados diversos acidentes com a fauna em redes de distribuição de energia.

Ao longo de 2022, o Centro de Reabilitação de Animais Silvestres da Universidade Estácio de Sá, situada no Rio de Janeiro, registrou



* C D 2 4 6 6 4 9 3 7 2 2 0 0 *



80 casos, sem contar os animais que morreram ou fugiram antes do atendimento.

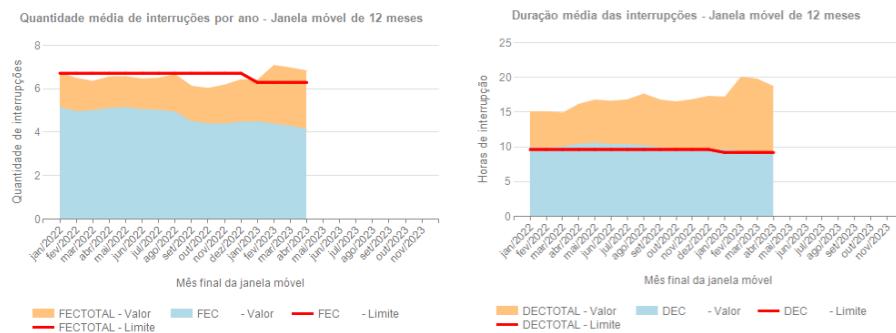
Seguem abaixo informações complementares:

1. DEC e FEC com e sem expurgo.

DEC e FEC com Expurgo – São os indicadores utilizados nos contratos de concessão para medir o desempenho da distribuidora.

DEC e FEC sem expurgo – É o valor percebido pelo consumidor, na prática é o desempenho da distribuidora que causa danos a economia, prejuízos a consumidores e transtornos aos municípios e estados.

□ CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA	
FEC (Frequência equivalente de interrupção por unidade consumidora): no gráfico é a quantidade média de interrupções no fornecimento de energia sofrida por unidade consumidora nos últimos 12 meses.	DEC (Duração equivalente de interrupção por unidade consumidora): no gráfico apresentado, corresponde ao tempo médio que a unidade consumidora permaneceu sem energia elétrica nos últimos 12 meses.
O gráfico está dividido em FEC Total, que considera todas as interrupções, e em FEC, em que se desconsideram as interrupções ocorridas nas situações especificadas em regulamento (http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/M%C3%B3dulo8_Revis%C3%A3o_7.pdf , item 5.6.2.2 - pág. 44).	O gráfico está dividido em DEC Total, que considera todas as interrupções, e em DEC, em que se desconsideram as interrupções ocorridas nas situações especificadas em regulamento (http://www.aneel.gov.br/arquivos/PDF/M%C3%B3dulo8_Revis%C3%A3o_7.pdf , item 5.6.2.2 - pág. 44).
O gráfico apresenta ainda o Limite regulatório estabelecido pela ANEEL e ao qual está submetido apenas o FEC, e não o FEC Total.	O gráfico apresenta ainda o Limite regulatório estabelecido pela ANEEL e ao qual está submetido apenas o DEC, e não o DEC Total.
O gráfico mostra valores acumulados nos últimos 12 meses, ou seja, quando o gráfico mostrar, por exemplo, que em março de 2015 o valor do FEC foi de 10, isso significa que de abril de 2014 a março de 2015, cada consumidor teve o fornecimento de energia elétrica interrompido, em média, 10 vezes.	O gráfico mostra valores acumulados nos últimos 12 meses, ou seja, quando o gráfico mostrar, por exemplo, que em junho de 2015 o valor do DEC foi de 5 horas, isso significa que de julho de 2014 a junho de 2015, cada consumidor ficou, em média, 5 horas sem energia elétrica.
* Os indicadores são passíveis de alterações após fiscalizações da ANEEL. ** Eventual ausência de informação indica inadimplência do concessionário/permissionário.	* Os indicadores são passíveis de alterações após fiscalizações da ANEEL. ** Eventual ausência de informação indica inadimplência do concessionário/permissionário.



Fonte: ANEEL

2. Exemplo de Conjunto Elétrico com expurgos superiores a 100%.

ENEL RJ - Conjunto MAMBUCABA – atende ao Município de Paraty e entorno.



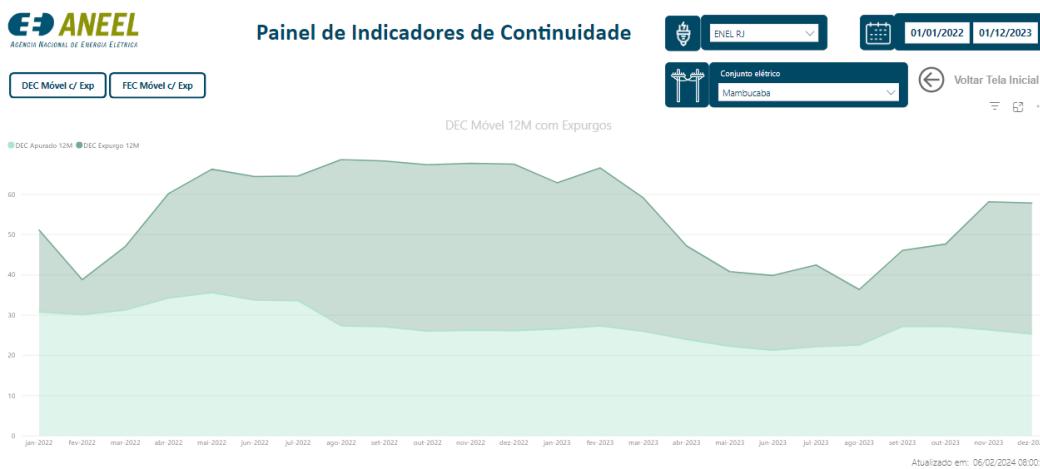


CÂMARA DOS DEPUTADOS

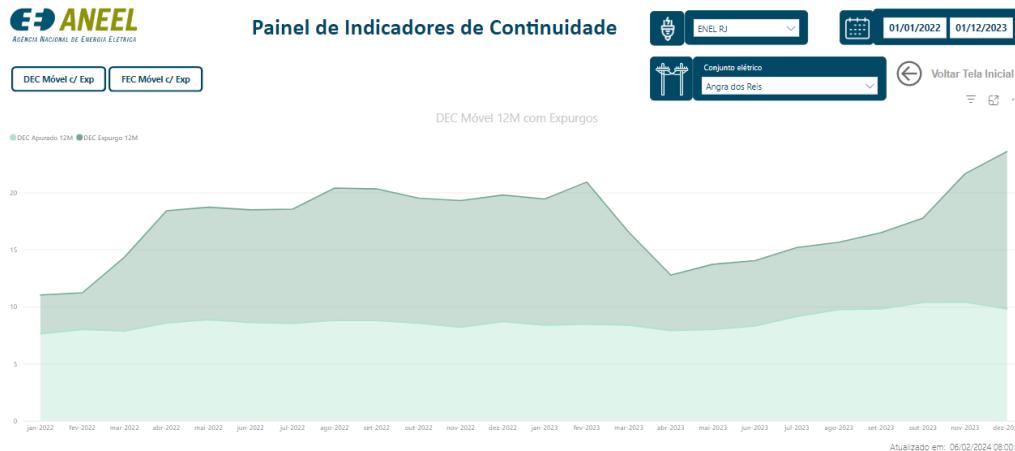
Gabinete do Deputado Federal HUGO LEAL – PSD/RJ

Apresentação: 27/02/2024 15:40:20.807 - Mesa

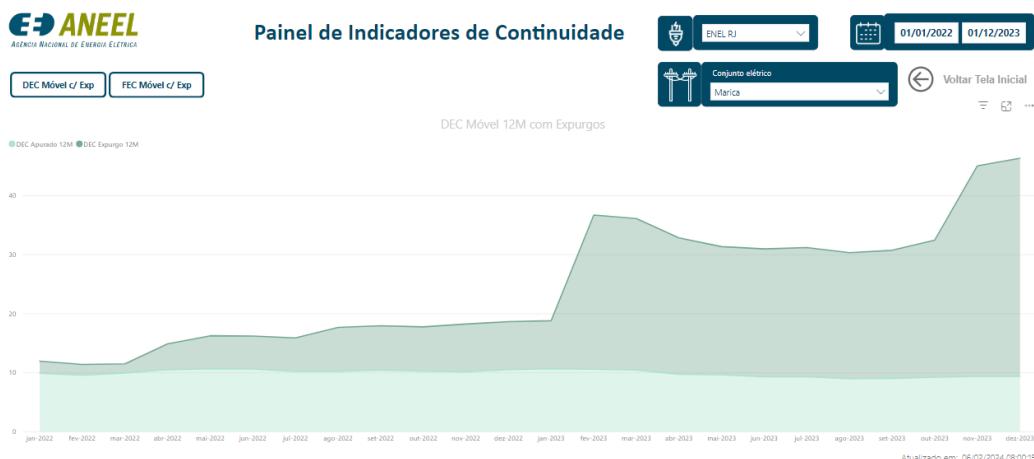
PL n.444/2024



ENEL RJ - Conjunto ANGRA DOS REIS – atende ao Município de Angra dos Reis e entorno.



ENEL RJ - Conjunto MARICÁ – atende ao Município de Maricá e entorno.



ENEL RJ - Conjunto PIRATININGA – atende ao bairro de Piratininga e entorno.



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD246649372200>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Hugo Leal

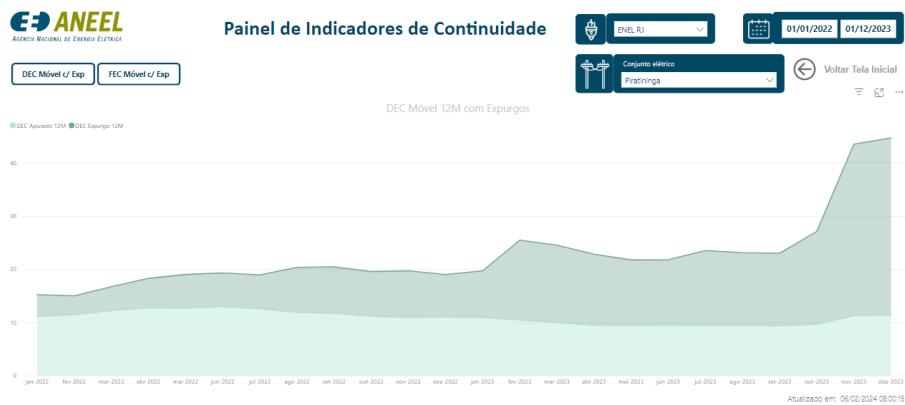
* C D 2 4 6 6 4 9 3 7 2 2 0 0 *



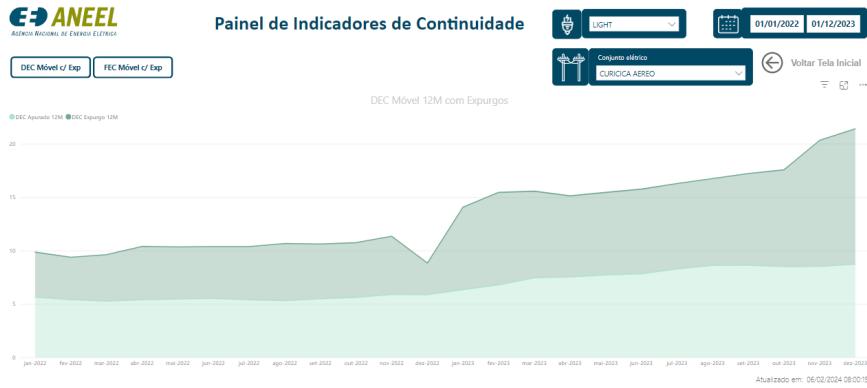
CÂMARA DOS DEPUTADOS
Gabinete do Deputado Federal HUGO LEAL – PSD/RJ

Apresentação: 27/02/2024 15:40:20.807 - Mesa

PL n.444/2024



LIGHT – Conjunto CURICICA AÉREO - atende ao bairro de Jacarepaguá e entorno

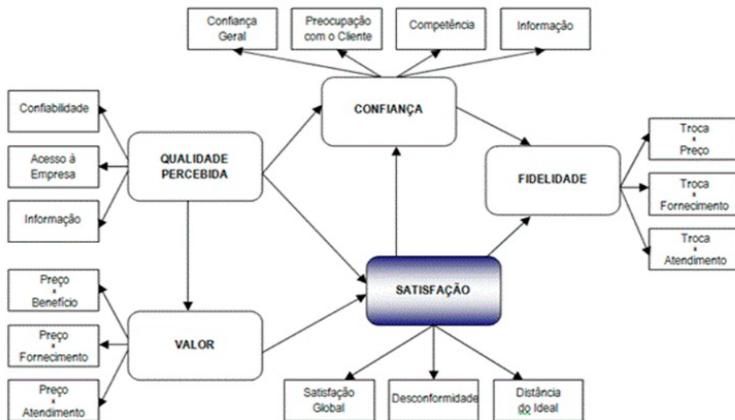


Fonte: ANEEL

3. Metodologia Pesquisa IASC.

Metodologia

O modelo utilizado para o cálculo do IASC foi gerado a partir da consulta qualitativa realizada no ano 2000 e consolidada em discussões representantes da ANEEL, das agências estaduais conveniadas e das distribuidoras de energia elétrica. É composto de cinco variáveis: questionário aplicado por meio de escalas de mensuração.



Para solucionar o modelo foi utilizado o método PLS (Partial Least Squares – Mínimos Quadrados Parciais).





CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Federal HUGO LEAL – PSD/RJ

A *Qualidade Percebida* foi mensurada por meio de um grupo de 17 itens, agrupados em três dimensões, resultantes de um procedimento de análise fatorial:

Informações ao cliente

- esclarecimento sobre seus direitos e deveres;
- informação/orientação sobre riscos associados ao uso da energia;
- detalhamento das contas;
- explicação sobre o uso adequado da energia;
- atendimento igualitário a todos os consumidores;
- segurança no valor cobrado.

Acesso à empresa

- facilidade para entrar em contato com a empresa;
- respostas rápidas às solicitações dos clientes;
- pontualidade na prestação de serviços;
- cordialidade no atendimento;
- facilidade de acesso aos postos de recebimento da conta.

Confiabilidade nos serviços

- fornecimento de energia sem interrupção;
- fornecimento de energia sem variação na tensão;
- avisos antecipados sobre o corte de energia – falta de pagamento;
- confiabilidade das soluções dadas;
- rapidez na volta da energia quando há interrupção;
- avisos antecipados sobre o desligamento da energia - manutenção.

Fonte: ANEEL

4. Tempo de Restabelecimento de Energia.

Não há fonte de informação sobre este tema.

5. Redes Ambientais.

Fonte: Política de Prevenção de Acidentes Elétricos com Animais Silvestres (PL 564/23).

Status: O projeto tramita em caráter conclusivo e será analisado pelas comissões de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável; de Minas e Energia; de Finanças e Tributação; e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Por todo o exposto, espera este autor a tramitação regimental e apoio dos nobres colegas na aprovação do Projeto de Lei, que atende aos pressupostos de constitucionalidade, juridicidade e técnica legislativa.

Sala das Sessões, em 27 de fevereiro de 2024.

**Deputado HUGO LEAL
PSD/RJ**

Apresentação: 27/02/2024 15:40:20.807 - Mesa

PL n.444/2024



* C D 2 4 6 6 4 9 3 7 2 2 0 0 *



i **Fonte:** Agência Câmara de Notícias. Disponível em <https://www.camara.leg.br/noticias/1005205-especialistas-em-meio-ambiente-e-energia-buscam-solucoes-para-morte-de-animal-na-rede-eletrica/>



* C D 2 4 6 6 6 4 9 3 7 2 2 0 0 *



PROJETO DE LEI N.º 1.253, DE 2024

(Do Sr. Eduardo da Fonte)

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

DESPACHO:

APENSE-SE AO PL-444/2024. POR OPORTUNO, REVEJO O DESPACHO APOSTO AO PL-444/2024, PARA DETERMINAR QUE A CFT (ART. 54, II, RICD) SEJA INCLUÍDA NA DISTRIBUIÇÃO DA MATÉRIA PARA SE MANIFESTAR LOGO APÓS A CME.



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Gabinete do Deputado Eduardo da Fonte

PROJETO DE LEI N° , 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

Apresentação: 15/04/2024 17:17:10.137 - MESA

PL n.1253/2024

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

Apresentação: 15/04/2024 17:17:10.137 - MESA

PL n.1253/2024

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 serviço 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





CÂMARA DOS DEPUTADOS
CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO – CEDI
Coordenação de Organização da Informação Legislativa – CELEG

**LEI N° 9.427, DE 26 DE
DEZEMBRO DE 1996**

<https://normas.leg.br/?urn=urn:lex:br:federal:lei:199612-26:9427>

FIM DO DOCUMENTO