



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 4.001, DE 2024 **(Da Sra. Ely Santos)**

Institui a obrigatoriedade de criação de canais de atendimento de emergência pelas concessionárias de serviços de energia elétrica.

DESPACHO:

ÀS COMISSÕES DE
DEFESA DO CONSUMIDOR;
ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇO PÚBLICO;
FINANÇAS E TRIBUTAÇÃO (ART. 54 RICD) E
CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA E DE CIDADANIA (ART. 54 RICD)

APRECIÇÃO:

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

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD



CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DA DEPUTADA ELY SANTOS

Apresentação: 17/10/2024 15:43:08.857 - Mesa

PL n.4001/2024

PROJETO DE LEI Nº , DE 2024

(Deputada **ELY SANTOS**)

Institui a obrigatoriedade de criação de canais de atendimento de emergência pelas concessionárias de serviços de energia elétrica.

Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Fica instituída a obrigatoriedade de todas as concessionárias de serviços de energia elétrica do território nacional implementarem e manterem canais emergenciais de atendimento para situações de falhas críticas no fornecimento de energia.

§1º Esses canais deverão estar disponíveis para atendimento 24 horas por dia, durante todos os dias da semana.

§2º Os canais emergenciais deverão atender, no mínimo, os seguintes requisitos:

I: Atendimento especializado para situações de emergência que representem risco à segurança pública, como tempestades, quedas de árvores, incêndios, e outros eventos críticos que afetem o fornecimento de energia elétrica;

II: Tempo de resposta de no máximo 1 hora para atendimento remoto e até 4 horas para envio de equipes técnicas ao local;

III: Ferramentas automatizadas e digitais que permitam o consumidor registrar e acompanhar o andamento de solicitações de emergência;



IV: Atendimento prioritário a hospitais, escolas, órgãos públicos, e outras instituições essenciais, em caso de interrupção de fornecimento.

Art. 2º As concessionárias de energia elétrica que não cumprirem as exigências desta lei estarão sujeitas às seguintes penalidades:

I: Multa administrativa progressiva conforme o tempo de omissão, sendo dobrada em casos de reincidência;

II: Redução tarifária compensatória aos consumidores afetados pela interrupção no fornecimento de energia sem resolução no prazo regulamentar;

III: Suspensão temporária da licença de operação em caso de falhas repetitivas e comprovada omissão na prestação de suporte emergencial.

Art. 3º Esta lei também será aplicável a outras concessionárias de serviços essenciais, como fornecimento de água, gás e telecomunicações, que deverão implementar canais emergenciais com os mesmos parâmetros de atendimento.

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

JUSTIFICAÇÃO



A criação de canais emergenciais de atendimento pelas concessionárias de serviços de energia elétrica e outros serviços essenciais é uma medida essencial para garantir a segurança e o bem-estar da população em situações de emergência. Nos últimos anos, eventos climáticos severos e situações inesperadas têm mostrado a fragilidade das infraestruturas urbanas e rurais, evidenciando a necessidade de um sistema ágil e eficiente de resposta a crises. As falhas no fornecimento de energia elétrica, especialmente em momentos críticos, não apenas geram transtornos significativos, mas também podem representar riscos à vida e à segurança das pessoas.

A obrigatoriedade de atendimento especializado 24 horas por dia é fundamental para assegurar que problemas sérios, como tempestades, quedas de árvores e incêndios, sejam tratados de forma imediata e eficaz. O tempo de resposta estipulado — de até uma hora para atendimento remoto e quatro horas para deslocamento de equipes — é vital para minimizar os impactos negativos dessas ocorrências. Isso se torna ainda mais crítico em relação a instituições essenciais, como hospitais e escolas, onde a continuidade dos serviços pode ser determinante para salvar vidas e garantir a proteção de crianças e vulneráveis.

A implementação de ferramentas digitais que permitam aos consumidores registrar e acompanhar o andamento de suas solicitações é um avanço significativo em termos de transparência e eficiência. Essas tecnologias não apenas melhoram a experiência do usuário, mas também permitem que as concessionárias gerenciem suas operações de maneira mais eficaz, garantindo que os recursos sejam alocados onde são mais necessários. O acesso à informação sobre o status das solicitações aumenta a confiança dos



consumidores nas empresas, promovendo um relacionamento mais saudável entre ambas as partes.

Além disso, a imposição de penalidades para as concessionárias que não cumprirem as exigências da lei é uma forma de proteger os direitos dos consumidores e garantir que as empresas se comprometam a manter altos padrões de atendimento. As multas progressivas e as compensações tarifárias para os consumidores afetados representam um incentivo claro para que as concessionárias melhorem seus processos e priorizem a satisfação do cliente. Essa abordagem também cria um ambiente competitivo onde as empresas que investem em infraestrutura e atendimento de qualidade são reconhecidas e valorizadas.

Ao estender a aplicabilidade da lei a outros serviços essenciais, como água e telecomunicações, a legislação promove uma visão integrada da gestão de emergências. Isso é crucial em um mundo cada vez mais interconectado, onde a falha em um serviço pode impactar outros setores e agravar as crises. Garantir que todos os serviços essenciais estejam equipados para lidar com emergências de forma eficaz é um passo importante para aumentar a resiliência da sociedade como um todo.

Portanto, a aprovação e implementação desta lei são fundamentais para responder às necessidades da população em situações de crise. Ao estabelecer padrões claros e exigências rigorosas para o atendimento emergencial, estamos não apenas protegendo os consumidores, mas também promovendo uma cultura de responsabilidade e eficiência entre as concessionárias. Isso contribuirá para a construção de uma infraestrutura mais robusta e confiável, capaz de enfrentar os desafios do futuro e garantir a segurança e a qualidade de vida de todos os cidadãos.



Dada a importância inegável do presente instrumento e os benefícios que ele pode trazer para o aprimoramento de nosso sistema jurídico, contamos com o apoio necessário para sua aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2024.

Deputada **ELY SANTOS**



FIM DO DOCUMENTO