



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROJETO DE LEI Nº 4.001, DE 2024

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

Autora: Deputada ELY SANTOS

Relator: Deputado MÁRCIO MARINHO

I - RELATÓRIO

Vem à apreciação desta Comissão o Projeto de Lei nº 4.001, de 2024, de autoria da nobre Deputada Ely Santos, que visa a instituir a obrigatoriedade de criação e manutenção de canais emergenciais de atendimento pelas concessionárias de serviços de energia elétrica em todo o território nacional.

A proposição estende, em seu art. 3º, a aplicabilidade de suas disposições a outras concessionárias de serviços essenciais, como fornecimento de água, gás e telecomunicações. Também estabelece requisitos para esses canais, incluindo disponibilidade 24 horas por dia, atendimento especializado para situações de risco à segurança pública, prazos máximos de resposta (1 hora para atendimento remoto e 4 horas para envio de equipes técnicas ao local), exigência de ferramentas automatizadas e digitais para registro e acompanhamento de solicitações, bem como atendimento prioritário a instituições essenciais como hospitais, escolas e órgãos públicos.

Adicionalmente, o PL prevê penalidades para as concessionárias que não cumprirem as exigências, tais como **multa administrativa progressiva, redução tarifária compensatória aos**





consumidores afetados e suspensão temporária da licença de operação em casos de falhas repetitivas e omissão comprovada.

Por despacho da Mesa Diretora desta Casa Legislativa, o PL ora em exame foi distribuído à Comissão de Defesa do Consumidor; à Comissão de Administração e Serviço Público; à Comissão de Finanças e Tributação (art. 54 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados – RICD); e à Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania (art. 54 do RICD).

A proposição está sujeita ao regime de tramitação conclusiva pelas Comissões e seu regime de tramitação é ordinário, conforme previsto no art. 24, inciso II, e no art. 151, inciso III, ambos do RICD.

No prazo regimental aberto perante esta Comissão, não foram apresentadas emendas.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

De acordo com o art. 32, inciso V, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), cabe a esta Comissão emitir parecer sobre as proposições ora em exame quanto a “economia popular e repressão ao abuso do poder econômico” (alínea “a”); “relações de consumo e medidas de defesa do consumidor” (alínea “b”); e, por fim, quanto a “composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços” (alínea “c”).

Analisando sob essa ótica, entendo que **o PL nº 4.001, de 2024, poderá representar um avanço significativo na proteção dos direitos dos consumidores e na garantia da segurança e bem-estar da população brasileira. Fato é que a proposição aborda uma lacuna importante na regulamentação dos serviços essenciais**, que se tornou ainda mais evidente com a crescente frequência de eventos críticos que afetam o fornecimento de energia e outros serviços essenciais.





CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO FEDERAL MÁRCIO MARINHO – REPUBLICANOS/BA

A iniciativa é louvável por sua pertinência e por sua capacidade de responder às necessidades prementes da sociedade. Como bem afirmado na justificação do PL, "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".

A instituição da obrigatoriedade de canais emergenciais para concessionárias de energia elétrica, **e sua extensão para água, gás e telecomunicações, demonstra uma visão integrada e estratégica da gestão de crises em serviços essenciais.** Essa abrangência é fundamental, pois, como bem se pontua na justificação, "a falha em um serviço pode impactar outros setores e agravar as crises." A disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana, é crucial para assegurar que "problemas sérios, como tempestades, quedas de árvores e incêndios, sejam tratados de forma imediata e eficaz", conforme destacado na justificação.

Os requisitos detalhados no §2º do art. 1º do PL são precisos e alinhados **com as melhores práticas de atendimento emergencial.** O atendimento especializado para situações de risco à segurança pública (inciso I) garante que as concessionárias estejam preparadas para lidar com eventos de grande impacto. Os tempos de resposta de "no máximo 1 hora para atendimento remoto e até 4 horas para envio de equipes técnicas ao local" (inciso II) são realistas e, ao mesmo tempo, ambiciosos o suficiente para "minimizar os impactos negativos dessas ocorrências", como enfatizado na justificação.

A exigência de ferramentas automatizadas e digitais (inciso III) para registro e acompanhamento de solicitações é um avanço em termos de transparência e eficiência, melhorando a experiência do consumidor e permitindo uma gestão mais eficaz dos recursos pelas concessionárias, conforme a Justificação.

O atendimento prioritário a instituições essenciais (inciso IV), como hospitais e escolas, é uma medida de extrema importância social, pois "a





CÂMARA DOS DEPUTADOS
GABINETE DO DEPUTADO FEDERAL MÁRCIO MARINHO – REPUBLICANOS/BA

continuidade dos serviços pode ser determinante para salvar vidas e garantir a proteção de crianças e vulneráveis", conforme alegado na justificção.

Por fim, a previsão de penalidades claras e progressivas, como multas administrativas, redução tarifária compensatória e suspensão temporária da licença de operação, é essencial para garantir a efetividade da lei. Essas sanções servem como um "incentivo claro para que as concessionárias melhorem seus processos e priorizem a satisfação do cliente", protegendo os direitos dos consumidores e promovendo um ambiente de maior responsabilidade e qualidade na prestação dos serviços, conforme a justificção.

A proposição se alinha aos princípios constitucionais da defesa do consumidor e da dignidade da pessoa humana, bem como à regulamentação dos serviços públicos essenciais, que devem ser prestados de forma adequada, eficiente e segura. Nessa toada, a aprovação do PL contribuirá para a construção de uma infraestrutura mais robusta e confiável, capaz de enfrentar os desafios futuros e garantir a segurança e a qualidade de vida de todos os cidadãos.

Pelo exposto, considerando a relevância e o mérito da matéria, que visa aprimorar a prestação de serviços essenciais e proteger a população em situações de emergência, voto pela aprovação do Projeto de Lei nº 4.001, de 2024.

Sala da Comissão, de de 2025.

MÁRCIO MARINHO
Deputado Federal
Republicanos/BA

