



**CÂMARA DOS DEPUTADOS**  
**Gabinete do Deputado Federal Duda Ramos – PODE/RR**

**PROJETO DE LEI Nº                   , DE 2026**

(Do Sr. DUDA RAMOS)

Institui regime jurídico de simplificação, acessibilidade e transparência das faturas de serviços públicos essenciais para idosos e populações ribeirinhas, estabelece padrões de comunicação clara e canal de atendimento humano obrigatório, e dá outras providências.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta Lei institui regime jurídico especial de simplificação, acessibilidade e transparência das faturas de serviços públicos essenciais de energia elétrica e abastecimento de água para idosos e populações ribeirinhas.

Parágrafo único. O regime instituído possui natureza informacional, protetiva e inclusiva, voltado à superação de barreiras cognitivas, educacionais e territoriais no acesso à informação essencial.

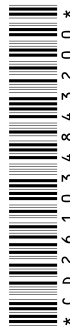
Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I – idoso: pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, nos termos do Estatuto do Idoso;

II – populações ribeirinhas: grupos sociais que vivem às margens de rios, com dinâmica de deslocamento e acesso a serviços públicos predominantemente fluvial;

III – fatura simplificada: documento com informações essenciais organizadas de forma clara, objetiva e acessível;

IV – comunicação clara: linguagem simples, direta e compreensível, sem uso excessivo de termos técnicos ou siglas;



V – canal humano de atendimento: meio de contato com atendimento realizado por pessoa física, vedada a exclusividade de sistemas automatizados.

Art. 3º As concessionárias e prestadoras de serviços públicos de energia elétrica e abastecimento de água ficam obrigadas a disponibilizar fatura simplificada para os públicos definidos nesta Lei, contendo, no mínimo:

- I – valor total a pagar, em destaque visual prioritário;
- II – data de vencimento claramente identificada;
- III – consumo do período apresentado de forma comparativa simples;
- IV – indicação objetiva de eventual aumento ou redução da conta;

V – informações essenciais sobre débitos ou pendências;

VI – orientações básicas sobre pagamento e regularização.

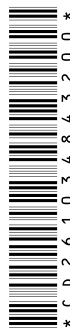
§1º A fatura deverá observar:

- I – uso de linguagem simples e acessível;
- II – fonte ampliada e legível;
- III – organização visual com destaque para informações essenciais;
- IV – uso de recursos gráficos que facilitem a compreensão.

§2º É vedado o uso de linguagem excessivamente técnica, confusa ou que dificulte a compreensão do consumidor.

Art. 4º Fica instituído o Indicador de Variação Simplificada de Consumo (IVSC), com as seguintes finalidades:

- I – permitir ao consumidor identificar facilmente alterações no valor da conta;
- II – prevenir cobranças indevidas ou variações anormais;



III – reduzir custos indiretos decorrentes de erros, inadimplência ou desconhecimento.

§1º O IVSC deverá indicar, de forma visual e direta:

I – se o valor da conta aumentou, diminuiu ou permaneceu estável;

II – o percentual aproximado de variação;

III – alerta em caso de variação atípica.

§2º A identificação de variação anormal deverá vir acompanhada de orientação clara ao consumidor sobre como proceder.

Art. 5º As prestadoras de serviços ficam obrigadas a disponibilizar canal humano de atendimento direto, com as seguintes características:

I – atendimento por pessoa física, vedada a exclusividade de sistemas automatizados;

II – prioridade de acesso para idosos;

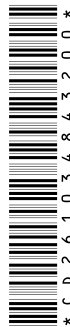
III – funcionamento compatível com a realidade das populações atendidas;

IV – possibilidade de atendimento por telefone, presencial ou meio equivalente.

§1º Nas regiões ribeirinhas ou de difícil acesso, deverá ser assegurado atendimento adaptado, inclusive por meio itinerante ou comunitário.

§2º O canal humano não poderá ser substituído integralmente por atendimento eletrônico.

Art. 6º Compete às agências reguladoras setoriais: Agência Nacional de Energia Elétrica e a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, no âmbito de suas competências:



- I – regulamentar os padrões técnicos desta Lei;
- II – fiscalizar o cumprimento das obrigações;
- III – estabelecer diretrizes complementares de acessibilidade;
- IV – promover campanhas educativas sobre leitura de faturas.

Art. 7º Constituem infrações:

- I – descumprir os padrões de fatura simplificada;
- II – dificultar o acesso à informação clara;
- III – não disponibilizar canal humano de atendimento;
- IV – induzir o consumidor a erro quanto ao valor ou composição da conta.

Parágrafo único. As infrações sujeitam os responsáveis às sanções previstas na legislação aplicável.

Art. 8º Esta Lei não se confunde com normas gerais de defesa do consumidor ou regulação tarifária, possuindo natureza específica de acessibilidade informacional e inclusão de públicos vulneráveis no acesso a serviços públicos essenciais.

Art. 9º Esta Lei será regulamentada no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 10 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

O acesso à informação clara e compreensível sobre serviços públicos essenciais constitui direito fundamental do consumidor e condição indispensável para o exercício pleno da cidadania. No entanto, milhões de brasileiros, especialmente idosos e populações ribeirinhas, enfrentam



dificuldades significativas para compreender suas contas de água e energia elétrica.

A complexidade das faturas, o uso de linguagem técnica e a ausência de organização visual adequada criam barreiras que resultam em inadimplência involuntária, cobranças não contestadas e insegurança no consumo.

No caso das populações ribeirinhas, essas dificuldades são agravadas por limitações de acesso a canais digitais e pela ausência de atendimento presencial adequado, tornando o consumidor ainda mais vulnerável.

A presente proposta cria um regime jurídico inovador baseado na simplificação da informação, na acessibilidade e na garantia de atendimento humano, reconhecendo que a clareza na comunicação é elemento essencial da dignidade do consumidor.

Ao instituir a fatura simplificada e o indicador de variação de consumo, o projeto permite que o consumidor compreenda, de forma imediata, o que está sendo cobrado e identifique possíveis irregularidades.

Além disso, a obrigatoriedade de canal humano de atendimento assegura que o consumidor não seja excluído por barreiras tecnológicas, garantindo acesso efetivo à resolução de problemas.

Trata-se de medida de alto impacto social, baixo custo de implementação e elevada efetividade, alinhada aos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da defesa do consumidor e da redução das desigualdades.

Diante do exposto, submeto a presente proposição à apreciação dos nobres Parlamentares, confiante de sua relevância, viabilidade e potencial de promover avanços concretos na proteção do consumidor no Brasil.

Sala das Sessões, em 2026.

Deputado DUDA RAMOS

