



PL 1499 /2017

PROJETO DE LEI Nº
(De autoria da Senhora Deputada Liliane Roriz)

L I D O
Em. 21/03/2017
Thayone 70154
Secretaria Legislativa

Dispõe sobre o ressarcimento dos consumidores em casos de rodízio e/ou interrupção dos serviços de abastecimento de água na forma que menciona.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º As concessionárias de serviços públicos responsáveis pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Distrito Federal, em caso de rodízio (acionamento) e/ou interrupção dos seus serviços, ressarcirão seus consumidores dos prejuízos daí decorrentes.

Art. 2º Fazem jus ao ressarcimento, exclusivamente, os casos em que for constatado a ruptura da instalação hidráulica do consumidor, quando diretamente vinculada a inadequação da pressão hidráulica oriunda do racionamento de água ou interrupções a que se referem o artigo 1º.

Art. 3º O consumidor tem até 30 (trinta) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano hidráulico, para solicitar o ressarcimento à concessionária, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos:

- I – data e horário prováveis da ocorrência do dano;
- II – informações que demonstrem que o requerente é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal;
- III – relato do problema apresentado pelo equipamento hidráulico; e
- IV – descrição e características gerais do dano;
- V – informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela concessionária.

§ 1º O requerimento de ressarcimento pode ser efetuado por meio de atendimento telefônico, diretamente nos postos de atendimento presencial, via internet ou outros canais de comunicação disponibilizados pela concessionária.

§ 2º Para cada requerimento de ressarcimento de danos hidráulico, a concessionária deve abrir um processo específico, devendo mantê-lo em registro eletrônico ou impresso, de forma organizada e auditável, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) meses, contados do requerimento do consumidor.

§ 3º A obrigação de ressarcimento se restringe aos danos hidráulicos informados no momento do requerimento, podendo o consumidor efetuar novos requerimentos de ressarcimento de danos oriundos de uma mesma ação, desde que observado o prazo previsto no *caput*.

Setor de Protocolo Legislativo
PL 1499 2017

Folha nº 01

SECRETARIA LEGISLATIVA 18/03/2017 17:03
Thayone 70154

3



§ 4º A concessionária, em nenhuma hipótese, pode negar-se a receber pedido de requerimento de dano hidráulico efetuado por titular, ou representante legal, de unidade consumidora citada no art. 2º.

§ 5º No ato do requerimento, a concessionária deve informar ao requerente:

I – a obrigação de fornecer todas as informações requeridas para análise do requerimento, sempre que solicitado;

II – a obrigação de permitir o acesso ao local e produtos, objeto do requerimento, quando devidamente requisitado pela concessionária;

III – o número do protocolo do requerimento ou do processo específico;
e

IV – os prazos para verificação, resposta e ressarcimento.

Art. 4º A concessionária pode fazer verificação *in loco* do bem danificado.

§ 1º O prazo máximo para realização da verificação *in loco* é de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data do requerimento do ressarcimento.

§ 2º Quando na unidade consumidora danificada residir idosos, gestantes/lactantes e/ou pessoas enfermas, o prazo de que trata o § 1º do caput é de 01 (um) dia corrido.

§ 3º O consumidor deve permitir o acesso às instalações da unidade consumidora sempre que solicitado, sendo o impedimento de acesso, devidamente comprovado, motivo para a concessionária indeferir o ressarcimento.

§ 4º No caso de verificação *in loco*, a concessionária deve agendar com o consumidor a data e o período (matutino ou vespertino) dessa verificação.

§ 5º O consumidor ou a concessionária pode solicitar, uma única vez, novo agendamento da verificação.

§ 6º Caso nenhum representante da concessionária compareça na data e período (matutino ou vespertino) previamente marcado, a verificação não poderá ser reagendada e o consumidor está autorizado a providenciar o conserto do produto danificado.

§ 7º Ao final da verificação, o representante da distribuidora deve:

I - preencher documento que contenha as constatações, deixando cópia deste na unidade consumidora;

II - informar ao consumidor que a resposta será dada em até 05 (cinco) dias;

§ 8º Em nenhuma hipótese a concessionária poderá fazer cobrança para realização da verificação.

§ 9º A concessionária pode solicitar do consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de empresa ou profissional hidráulico, sem que isso represente compromisso em ressarcir, observando que:

3
Sala da Câmara Legislativa
PL 1499/2017
Folha Nº 02



I – as referidas empresas/profissional autônomo devem estar localizadas no Distrito Federal,

II – a confirmação pelo laudo solicitado de que o dano tem origem na inadequação da pressão hidráulica, por si só, gera obrigação de ressarcir, exceto se a concessionária comprovar que houve fraude na emissão do laudo.

Art. 5º A concessionária deve informar ao consumidor o resultado do requerimento de ressarcimento, por meio de documento padronizado, disponibilizado em até 10 (dez) dias, corridos, pelo meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data do requerimento de ressarcimento.

§ 1º O prazo a que se refere este artigo fica suspenso enquanto houver pendência de responsabilidade do consumidor, desde que tal pendência tenha sido informada por escrito e observadas as seguintes condições:

I – inicia-se a pendência a partir da data de recebimento pelo consumidor do documento que solicita as informações, comprovada por meio documental;

II – as informações requisitadas após a resposta não podem ser utilizadas para retificá-la; e

III – o consumidor deve ser cientificado, sempre que houver pendência de sua responsabilidade, que a solicitação pode ser indeferida caso esta pendência dure mais que 40 (quarenta) dias consecutivos;

§ 2º O documento a que se refere o caput deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

I – identificação da unidade consumidora e de seu titular;

II – data do requerimento, do seu número ou do processo específico;

III – informação sobre o direito do consumidor em formular reclamação à ouvidoria da concessionária com o respectivo telefone, endereço e demais canais de atendimento disponibilizados para contato.

IV – no caso de indeferimento; os motivos e a transcrição do dispositivo normativo que embasou o indeferimento; e

V – no caso de deferimento; a forma e as informações necessárias ao ressarcimento.

Art. 6º No caso de deferimento, a concessionária deve efetuar o ressarcimento, em até 20 (vinte) dias, contados do vencimento do prazo disposto no art. 5º.

§ 1º Para o ressarcimento o consumidor pode optar por depósito em conta bancária, cheque nominal, ordem bancária ou crédito na próxima fatura.

§ 2º Somente podem ser deduzidos do ressarcimento os débitos vencidos do consumidor a favor da concessionária que não sejam objeto de contestação administrativa ou judicial, ficando vedada a redução do valor do ressarcimento por outro qualquer motivo.

Setor de Protocolo Legislativo
PL 1499/2017
Folha Nº 03



Art. 7º Quando solicitado pelo consumidor, a concessionária deve fornecer cópia do processo específico do pedido de requerimento de ressarcimento de dano hidráulico em até 05 (cinco) dias corridos.

Parágrafo único. O consumidor pode escolher se deseja receber o processo em meio físico ou digital.

Art. 8º A concessionária responde, independentemente da existência de culpa, pelos danos hidráulicos causados a equipamentos hidráulicos instalados em unidades consumidoras.

Parágrafo único. A concessionária só pode eximir-se do dever de ressarcir, quando:

I – comprovar a inexistência de nexo causal;

II – comprovar que o dano foi ocasionado pelo uso incorreto do equipamento ou por defeitos gerados a partir da unidade consumidora;

III – o prazo ficar suspenso por mais de 40 (quarenta) dias consecutivos devido a pendências injustificadas do consumidor, nos termos do III do art. 5º;

IV – comprovar a ocorrência de qualquer procedimento irregular, que tenha causado o dano reclamado.

Art. 9º A contagem dos prazos dispostos nesta Lei é feita de forma contínua, não se suspendendo nos feriados e fins de semana, salvo previsão em contrário.

§ 1º Os prazos começam a ser computados após a devida cientificação, efetuada no ato do atendimento ao consumidor com o fornecimento do número do protocolo, mediante notificação por escrito.

§ 2º Os prazos serão computados, excluindo o dia da cientificação e incluindo o do vencimento.

§ 3º Considera-se prorrogado o prazo disposto em dias até o primeiro dia útil subsequente, se o vencimento cair em fim de semana ou feriado.

Art. 10 O não cumprimento do disposto nesta lei acarretará em multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), devendo ser atualizado anualmente, nos termos da Lei Complementar nº 435 de 27.12.2001.

Art. 11 A concessionária do serviço público de abastecimento de água e esgotamento a que se refere o art. 1º terá o prazo de 90 (noventa) dias para se adequar ao disposto nesta Lei.

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 13 Revogam-se as disposições em contrário.

JUSTIFICAÇÃO

Embora louváveis esforços da concessionária no sentido de racionar o abastecimento de água no Distrito Federal, é comum encontrarmos casos em

Selo de Protocolo Legislativo
PL Nº 1499 2017
Foma Nº 04



que tais esforços provocaram danos ao consumidor, não apenas pela oferta reduzida de água, mas, também, em decorrência de ruptura das instalações hidráulicas nas residências.

Segundo, Antonio Carlos Parlatore, Engenheiro Civil e Sanitarista pela USP Engenheiro de Saúde Pública pela Universidade de Londres Consultor da FESPSP em Saneamento, *“O rodízio implica o esvaziamento seguido do reenchimento das redes de distribuição de água potável. O funcionamento adequado das redes de distribuição pressupõe que as mesmas estejam sempre “em carga”, ou seja, cheias de água, a uma pressão hidráulica superior a determinado valor, de modo a alcançar os pontos de alimentação dos usuários. Além disso, essa pressão não deve ultrapassar um limite superior, para não causar rompimentos(...). Assim, o rodízio configura situação anômala, para a qual não há um protocolo operacional e comercial seguro. As redes de água não foram concebidas para operarem em regime enche-esvazia. Elas foram projetadas e construídas para operarem em regime hidráulico normal, ou seja, com pressão hidráulica positiva.(....). Portanto, operações de rodízio, com eventos de esvaziamento, seguido de reenchimento, são totalmente indesejáveis sob o ponto de vista da segurança quanto à preservação da qualidade da água, não apenas porque a pressão hidráulica se tornará igual a zero, como especialmente porque inexoravelmente haverá eventos importantes em que a mesma será negativa, configurando uma sucção.(.....). A sucção fará com que o ar penetre nas redes pelos pontos já mencionados, assim como fará com que o material circundante de qualquer abertura nas tubulações enterradas (como aquelas pelas quais os vazamentos ocorrem em regime normal de funcionamento) seja submetido à pressão negativa, tendendo a arrastar para dentro o que estiver no seu entorno. (.....). Finalmente, é importante que se mencione a elevação da probabilidade de ocorrência de rompimentos das tubulações das redes quando de operações de rodízio, em virtude do regime anômalo de pressões. Tais operações requerem muito cuidado por parte dos operadores, de modo a atenuar as consequências danosas possíveis. (CRISE HÍDRICA NA REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO ANÁLISE CRÍTICA, REFLEXÕES E SOLUÇÕES)*

Recentemente, foi noticiado pela imprensa local, em especial, na edição do Correio Braziliense do dia 16.03.2017, que os consumidores estão arcando com os prejuízos advindos do ‘estouro’ das instalações hidráulicas em suas casas, por desconhecerem os seus direitos, tendo como consequência, a não adoção dos procedimentos para ressarcimento.

Este projeto de lei tem como objetivo a reparação de todo e qualquer dano que o consumidor venha a experimentar em decorrência na falha de prestação de serviço da concessionária de água, no caso de racionamento e/ou interrupção dos serviços

O direito do consumidor, nestes casos, está amparado em diversos dispositivos legais.

Setor de Protocolo Legislativo
PL Nº 1499/2017
Folha Nº 05



A Constituição Federal, art. 5º, XXXII, determina ao Estado promover, na forma da lei, a defesa do consumidor. Ainda, na Lei Maior, encontramos no art. 170, V, a inclusão da defesa do consumidor como um dos princípios gerais da atividade econômica.

É certo afirmar, também, que os artigos 1º, 3º e 170, da Constituição Federal, buscam um modelo econômico de bem-estar. Este modelo vincula as funções de Poder do Estado, assumindo um caráter conformador e impositivo. Trata-se de princípios que o Brasil possui uma Constituição, na medida em que o conjunto de diretrizes, programas e fins enunciados num plano normativo apresentam a obrigatoriedade de sua realização tanto pelo Estado quanto pela sociedade brasileira.

Quando falamos em órgãos públicos sobre a chancela da relação de consumo, devemos observar o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), onde define quais seriam as pessoas jurídicas de direito público que se enquadrariam, assim destacamos que, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista na mencionada lei.

O CDC faz inúmeras referências à prestação de serviços públicos, o seu art. 4º, inc. VIII, estabelece com princípio da Política Nacional de Relações de Consumo a racionalização e melhoria dos serviços públicos. O art. 6º, inc. X, alinha como direito básico do consumidor a eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

O artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor (CDC) reflete a normas de princípio programático que há no inciso XXXII, do art. 5º da Lei Maior, pois implementa política de governo a ser seguido pelo legislador ordinário, ou seja, traçam diretrizes e fins colimados pelo Estado na consecução dos fins sociais priorizados pelo Constituinte.

Ainda, com relação ao CDC, o art. 6º, VI nos ensina que é direito básico do consumidor "*a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos*".

A Resolução nº 14 , de 27 de outubro de 2011, da ADASA, que estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal, assevera em seus art. 3º e 7º que "*É de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário: I – a prestação do serviço adequado conforme estabelecido nesta e demais Resoluções da ADASA, e no respectivo contrato de concessão*" e, "*O prestador de serviços assegurará aos usuários, sem prejuízo de outros direitos, o de receber o ressarcimento dos*

3
Setor de Protocolo Legislativo
PL Nº 1499/2017
Folha Nº 06



danos que porventura lhe forem causados em função de inadequação do serviço prestado.”

Em vista do que aqui relatado, está sendo noticiado nos órgãos de imprensa, decisão do e. Tribunal de Justiça do Distrito Federal, mandando que sejam planejadas e implementadas políticas verdadeiras sobre a crise hídrica, com o objetivo de evitar os danos hoje sofridos pela população.

Sobre a competência para legislar no assunto por esta casa do povo, a mesma se encontra estampada no art. 24, V e VII, da Constituição Federal, *verbis*:

“Art. 24. Compete à união, aos estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

(...)

V – produção e consumo;

(...)

VIII – responsabilidade por danos ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

(...)

A Lei Orgânica do Distrito Federal em seu art. 17, V e VII, reproduz o dispositivo constitucional, *verbis*:

Art. 17. Compete ao Distrito Federal, concorrentemente com a União, legislar sobre:

(...)

V – produção e consumo;

(...)

VIII – responsabilidade por danos ao meio ambiente, ao consumidor e a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, espeleológico, turístico e paisagístico;

(...)

Assim, a presente proposição mostra-se oportuna, pois, beneficiará os consumidores com as informações necessárias a exercerem sua cidadania, exigindo da concessionária a total reparação dos danos advindas da falha na prestação do serviço.

Sala das Sessões, em.....



LILIANE RORIZ
DEPUTADA DISTRITAL


Selador de Protocolo Legislativo
PL Nº 1499 2017
Folha Nº 07

Assunto: Distribuição do Projeto de Lei nº 1.499/17 que “Dispõe sobre o ressarcimento dos consumidores em casos de rodizio e/ou interrupção dos serviços de abastecimento de água na forma que menciona”.

Autoria: Deputado(a) Liliane Roriz (PTB)

Ao SPL para indexações, em seguida ao SACP, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na CDC (RICL, art. 66, I, “a”), e, em análise de admissibilidade na CEOF (RICL, art. 64, II, “a”), e CCJ (RICL, art. 63, I).

Em 22/03/17



MARCELO FREDERICO M. BASTOS
Matrícula 13.821
Assessor Especial

Setor de Protocolo Legislativo
PL Nº 1499 2017
Folha Nº 08 P

Setor de Protocolo Legislativo
PL Nº 08 2017
Folha Nº