



PROJETO DE LEI Nº, DE 2026

(Autoria: Deputado RICARDO VALE - PT)

Dispõe sobre o dever de comunicação imediata aos usuários de eventual suspensão na prestação de serviço público essencial e dá outras providências.

A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:

Art. 1º A suspensão na prestação de serviço público essencial deve ser comunicada ao usuário:

I – de imediato, quando a suspensão decorrer de fato não programado;

II – com pelo menos 24 horas de antecedência, quando a suspensão decorrer de fato programado.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se serviço público essencial o fornecimento de água potável e de energia elétrica e a coleta de lixo.

§ 2º A suspensão programada deve ocorrer apenas durante o dia e em dias úteis.

Art. 2º A comunicação deve ser feita diretamente ao usuário por meio de mensagem em aplicativo comumente usado pela população em aparelho de telefonia celular.

§ 1º A mensagem deve conter;

I – a causa da suspensão;

II – a área atingida;

III – o tempo estimado para o restabelecimento do serviço.

§ 2º Cabe à prestadora do serviço público providenciar o cadastramento do aparelho de telefonia móvel do usuário do serviço prestado.

§ 3º A estimativa de restabelecimento do serviço deve ser atualizada sempre que houver alteração relevante em relação ao prazo inicialmente informado.

§ 4º A ausência de estimativa inicial não afasta o dever de prestação de informações posteriores aos usuários.

§ 5º A comunicação direta ao usuário não afasta outros canais regularmente empregados pela prestadora do serviço para se comunicar com o usuário do serviço público essencial.

Art. 3º A ausência de comunicação prévia nos casos de suspensão programada afasta a cobrança de preço de religação ou de qualquer valor equivalente do usuário afetado.

Art. 4º O descumprimento dos deveres de informação e comunicação previstos nesta Lei caracteriza falha na prestação do serviço público, cabendo aplicar as sanções previstas nas normas vigentes.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A legislação vigente, de certo modo, contempla em parte a finalidade principal desta proposição.

Com efeito, a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, prevê:

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

No caso de abastecimento de água e esgotamento sanitária, a Resolução nº 14 de 27 de outubro de 2011, estabelece:

Art. 120. Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderão ser interrompidos nos seguintes casos:

I – situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – em situação crítica de escassez ou contaminação de recursos hídricos que obrigue à adoção de racionamento, nos termos de resolução da Adasa;

III – pela necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias nos sistemas por meio de ações programadas;

IV – nos casos de suspensão dos serviços para usuários específicos nos termos do art. 121.

§ 1º Nos casos de interrupções programadas referidas no inciso III do caput, o prestador deverá comunicar as seguintes informações:

I – à Adasa e aos usuários, com no mínimo 2 (dois) dias úteis de antecedência:

a) localidade;

b) descrição do evento;

c) área afetada;

d) estimativa de usuários afetados;

e) data e horário do evento;

f) data e horário previstos para a regularização dos serviços;

g) formas de comunicação aos segmentos afetados;

h) medidas mitigadoras para suprir a prestação do serviço para usuários especiais, como os estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas.

Essas normas, porém, deixam em aberto o meio de comunicação a ser usado para comunicar aos usuários, exigindo que eles entrem nos *sítes* das companhias para obter informações.

A modernidade, porém, coloca à disposição de praticamente toda a população aplicativos de mensagens por celular que podem e devem ser usados para informar o usuário dos serviços.

Por isso, o presente Projeto de Lei tem como objetivo fortalecer o direito à informação dos usuários dos serviços públicos essenciais de abastecimento de água potável, coleta de lixo e distribuição de energia elétrica, assegurando que toda suspensão desses serviços — programada ou imprevista — seja comunicada de forma prévia ou imediata, clara e acessível.

Serviços essenciais não são meras comodidades. Eles estão diretamente ligados à saúde, à segurança, à dignidade e à organização da vida cotidiana da população. A suspensão inesperada ou mal comunicada desses serviços pode gerar prejuízos relevantes de diversos tipos, especialmente para famílias com crianças, idosos, pessoas com deficiência, e para pacientes que dependem de equipamentos elétricos, além de comerciantes, escolas e unidades de saúde.

A proposta reafirma e detalha deveres já consagrados na legislação federal, conferindo-lhes maior efetividade no âmbito do Distrito Federal.

A Lei nº 8.987, de 1995, que rege o regime de concessões e permissões de serviços públicos, estabelece que toda concessão pressupõe a prestação de serviço adequado, assim entendido como aquele que atende às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade tarifária. Entre os deveres expressos das concessionárias está a comunicação prévia da suspensão da prestação do serviço, justamente para evitar que o usuário seja surpreendido por falhas que impactam sua rotina e sua segurança.

No mesmo sentido, a Lei nº 13.460, de 2017, que trata dos direitos do usuário de serviços públicos, reforça que o atendimento deve observar diretrizes como urbanidade, respeito, acessibilidade, transparência, presunção de boa-fé do usuário e utilização de linguagem simples e compreensível. Essa Lei também estimula o uso de soluções tecnológicas para melhorar o compartilhamento de informações e facilitar a comunicação entre prestadores e usuários, princípios que inspiram diretamente a presente iniciativa.

No setor elétrico, a Resolução Normativa ANEEL nº 1.000, de 2021, já reconhece expressamente o direito do consumidor de ser avisado sobre data, horário de início e término das interrupções programadas, prevendo prazos diferenciados conforme o perfil da unidade consumidora e admitindo a utilização de documento escrito, comunicação personalizada, página da distribuidora na internet e outros meios que permitam adequada divulgação. A própria norma federal, portanto, reconhece que a informação prévia é parte indissociável da prestação adequada do serviço.

O Projeto de Lei ora apresentado harmoniza-se com essas normas, organizando e sistematizando, no plano distrital, regras mínimas de comunicação que já são reconhecidas como direitos do consumidor e deveres do prestador.

A previsão expressa de comunicação por mensagem em aplicativo comumente usado pela população em aparelho de telefonia celular reflete a realidade atual da prestação de serviços e amplia o alcance da comunicação, sem excluir outros meios regularmente utilizados pelas prestadoras.

Outro ponto relevante da proposta é a vedação da cobrança de preço de religação ou de qualquer valor equivalente quando não houver comunicação prévia nas interrupções programadas. Essa medida encontra respaldo no próprio ordenamento jurídico, que já afasta a cobrança quando há falha no dever de notificação em outras hipóteses, como no desligamento por inadimplemento. Trata-se de aplicação do princípio da boa-fé objetiva e da responsabilidade pela falha na prestação do serviço, evitando que o consumidor seja duplamente penalizado.

Diante do exposto, a proposta se revela oportuna, justa e necessária, merecendo o apoio dos Nobres Parlamentares, em benefício da população do Distrito Federal.

DEPUTADO RICARDO VALE

1º Vice-Presidente

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 3º Andar, Gab 13 - CEP: 70094902 - Brasília - DF - Tel.: 6133488132
www.cl.df.gov.br - dep.ricardovale@cl.df.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO VALE DA SILVA - Matr. Nº 00132, Deputado(a) Distrital**, em 27/05/2026, às 08:16:44 , conforme Ato do Vice-Presidente e da Terceira Secretária nº 02, de 2020, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 284, de 27 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

<https://ple.cl.df.gov.br/#/autenticidade>

Código Verificador: **333843** , Código CRC: **0378a1f8**



DESPACHO

Ao Setor de Apoio às Comissões Permanentes - SACP,

Em atenção ao Memorando nº 126/2026-SACP (SEI 2798680) e ao Ato do Presidente nº 459, de 2026, publicado no DCL nº 171 de 14 de agosto de 2026, o qual determina a tramitação conjunta de proposições de matéria análoga ou correlata, encaminho o Projeto para que seja processada a tramitação conjunta e adoção das providências cabíveis..

Brasília, 14 de agosto de 2026.

MANOEL ÁLVARO DA COSTA
Secretário Legislativo

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 5º Andar, Sala 5.10 - CEP: 70094902 - Brasília - DF - Tel.: (61)3348-8275
www.cl.df.gov.br - seleg@cl.df.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MANOEL ALVARO DA COSTA - Matr. Nº 15030, Secretário(a) Legislativo**, em 14/08/2026, às 11:47:09, conforme Ato do Vice-Presidente e da Terceira Secretária nº 02, de 2020, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 284, de 27 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

<https://ple.cl.df.gov.br/#!/autenticidade>

Código Verificador: **341022**, Código CRC: **0307bf42**



DESPACHO

A Mesa Diretora para publicação (RICL, art. 295) em seguida ao **SACP**, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, em análise de mérito, na **CDC** (RICL, art. 67, I, III, V) e na **CDESCTMAT** (RICL, art. 72, IX), e, em análise de admissibilidade na **CEOF** (RICL, 65, I) e **CCJ** (RICL, art. 63, I).

MARCELO FREDERICO M. BASTOS

Matrícula 23.141

Assessor Especial

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 5º Andar, Sala 5.10 - CEP: 70094902 - Brasília - DF - Tel.: (61)3348-8275
www.cl.df.gov.br - seleg@cl.df.gov.br



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO FREDERICO MEDEIROS BASTOS - Matr. Nº 23141, Assessor(a) da Secretaria Legislativa**, em 17/08/2026, às 12:16:32, conforme Ato do Vice-Presidente e da Terceira Secretária nº 02, de 2020, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 284, de 27 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
<https://ple.cl.df.gov.br/#!/autenticidade>
Código Verificador: **341161**, Código CRC: **e5806ae2**