PROJETO DE LEI Nº _____/2026

INSTITUI O PROGRAMA MUNICIPAL DE ALERTA, ORIENTAÇÃO E MEDIAÇÃO PREVENTIVA CONTRA SUSPENSÃO INDEVIDA DO ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO.

O PREFEITO MUNICIPAL DE NATAL, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º - Fica instituído, no âmbito do Município de Natal/RN, o Programa Municipal de Alerta, Orientação e Mediação Preventiva contra Suspensão Indevida do Abastecimento de Água e dos Serviços de Esgotamento Sanitário (PM-AS), com a finalidade de prevenir cortes indevidos, reforçar a informação prévia ao usuário, e fortalecer mecanismos municipais de proteção do consumidor, com atenção especial às famílias em situação de vulnerabilidade.

Art. 2º - São objetivos do PM-AS:

I – assegurar ao cidadão acesso claro e simplificado a orientações sobre direitos e deveres relativos aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme a legislação federal e regulatória vigente;

II – promover, ao usuário cadastrado, alertas preventivos sobre eventual suspensão por inadimplência, sem prejuízo das comunicações oficiais e dos prazos mínimos previstos em lei;

III – fortalecer a atuação do PROCON Municipal na mediação preventiva entre usuário e prestadora do serviço, especialmente quando houver indícios de pagamento já realizado, divergência de valores, contestação de fatura, falha de comunicação ou risco social relevante;

IV – estabelecer fluxo de atendimento para priorização de situações de vulnerabilidade e risco, incluindo residências com crianças, idosos, pessoas com deficiência ou pessoas cuja condição de saúde exija uso contínuo de recursos essenciais;

V – reduzir judicialização e conflitos, promovendo solução administrativa célere e proteção do interesse público local.

Art. 3º - O Programa será coordenado pelo PROCON Municipal, podendo atuar de forma integrada com:

I – Secretaria Municipal de Assistência Social;

II – Secretaria Municipal de Saúde;

III – Defesa Civil Municipal, quando cabível;

IV – órgão municipal competente pela regulação/fiscalização local, quando

existente, e demais órgãos correlatos, conforme regulamento do Poder Executivo.

Art. 4º - O Município disponibilizará cadastro voluntário para recebimento de alertas preventivos por meios eletrônicos e/ou telefônicos, observada a legislação de proteção de dados pessoais.

§1º O cadastro terá prioridade para famílias inscritas no CadÚnico e para usuários em situação de vulnerabilidade identificada pelos órgãos municipais competentes.

§2º O cadastro não substitui as comunicações oficiais da prestadora, nem altera os prazos mínimos previstos na legislação federal aplicável, em especial o aviso prévio mínimo legal para suspensão por inadimplência.

§3º O usuário poderá, a qualquer tempo, solicitar alteração ou exclusão de seus dados do cadastro.

Art. 5º - Para fins do PM-AS, o Poder Executivo fica autorizado a promover, mediante instrumentos de cooperação com a prestadora do serviço e demais atores envolvidos, o Alerta Reforçado de 24 (vinte e quatro) horas, consistente no envio de comunicação adicional ao usuário cadastrado, 24 horas antes da data programada para eventual suspensão, quando houver previsão operacional de suspensão por inadimplência.

Parágrafo único. O Alerta Reforçado tem natureza informativa e preventiva, não substitui o aviso prévio mínimo legal, nem impede a execução de procedimentos regularmente adotados, respeitadas as garantias do consumidor e a boa-fé.

Art. 6º - O Poder Executivo fica autorizado a celebrar acordos de cooperação, termos de parceria ou convênios com:

I – a prestadora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – órgãos de defesa do consumidor;

III – Defensoria Pública, Ministério Público e demais instituições públicas, quando cabível;

IV – entidades sem fins lucrativos e instituições de ensino, para ações de educação e orientação ao usuário.

§1º Os instrumentos de cooperação poderão prever, dentre outras medidas:

I – canal expresso de validação de pagamento, para análise prioritária quando o usuário apresentar comprovante de quitação ou evidência de processamento bancário;

II – fluxo de encaminhamento de reclamações com indícios de cobrança indevida, contestação de fatura, falha de leitura/medição ou erro cadastral;

III – ações conjuntas de educação do consumidor e divulgação de direitos;

IV – rotinas para prevenção de cortes indevidos em situações de vulnerabilidade,

observadas as normas aplicáveis e os limites legais.

§2º O canal expresso de validação de pagamento deverá buscar solução no menor prazo possível, priorizando casos com risco social relevante, sem prejuízo do devido processo administrativo e da análise técnica necessária.

Art. 7º - O PROCON Municipal, no âmbito de sua competência, poderá:

I – instaurar procedimentos administrativos, orientar usuários, promover audiências de conciliação e mediar conflitos;

II – expedir notificações e recomendações à prestadora e/ou ao usuário;

III – encaminhar casos aos órgãos competentes quando houver indícios de prática abusiva, corte indevido, falha de informação, violação de direitos do consumidor ou risco à coletividade.

Art. 8º - O Poder Executivo poderá instituir, por regulamento, indicadores e metas do PM-AS, incluindo a publicação anual de relatório com dados agregados, tais como: número de atendimentos, mediações, validações de pagamento, casos resolvidos e estimativa de cortes evitados, resguardados sigilos legalmente protegidos.

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Natal/RN, 25 de fevereiro de 2026.

Vereador Daniell Rendall

JUSTIFICATIVA

O abastecimento de água e o esgotamento sanitário são serviços indispensáveis à saúde pública e à qualidade de vida da população. A interrupção indevida desses serviços, ou mesmo a suspensão realizada sem comunicação clara e sem análise ágil de eventuais divergências, sobretudo quando há pagamento já efetuado ou erro de cobrança, pode gerar consequências graves, especialmente para famílias em situação de vulnerabilidade e em contextos que envolvem risco sanitário.

A legislação federal já disciplina a matéria e prevê, entre outros pontos, a obrigatoriedade de aviso prévio antes da suspensão por inadimplência. A proposta apresentada não modifica essas regras nem interfere na regulação do serviço. O objetivo é estruturar, no âmbito municipal, uma política de proteção ao consumidor que fortaleça a prevenção de conflitos, incentive a solução administrativa de controvérsias e assegure maior transparência na relação entre usuário e prestadora.

Para isso, o projeto institui um Programa Municipal sob coordenação do PROCON, com atuação integrada à assistência social e à saúde. A iniciativa contempla ações de orientação ao usuário sobre seus direitos e prazos, comunicação preventiva adicional para os consumidores que optarem por cadastro, sem substituir o aviso legal, e criação de fluxo prioritário para verificação de comprovantes de pagamento ou indícios de erro, buscando evitar suspensões indevidas e reduzir a judicialização.

Cabe ao Município exercer seu papel na defesa do consumidor e na proteção das famílias mais sensíveis a esse tipo de impacto. Trata-se de medida com relevante alcance social, custo proporcionalmente reduzido e potencial concreto de diminuir conflitos, assegurar continuidade de serviços essenciais e fortalecer a confiança da população na atuação do poder público.

Natal/RN, 25 de fevereiro de 2026

Vereador Daniell Rendall