PROJETO DE LEI Nº _____/2026

INSTITUI O PROGRAMA MUNICIPAL DE ALERTA, ORIENTAÇÃO E MEDIAÇÃO PREVENTIVA CONTRA SUSPENSÃO INDEVIDA DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE NATAL/RN, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

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 Fornecimento de Energia Elétrica (PM-AE), com a finalidade de reduzir cortes indevidos, ampliar a informação prévia ao consumidor, e fortalecer mecanismos de proteção especialmente a famílias em situação de vulnerabilidade.

Art. 2º - São objetivos do PM-AE:

I – assegurar ao cidadão o acesso simples e rápido a orientações sobre seus direitos e deveres relativos ao fornecimento de energia elétrica, conforme normas federais e regulatórias vigentes;

II – promover alertas preventivos ao consumidor cadastrado, sempre que houver informação disponível sobre suspensão por inadimplência ou interrupção programada;

III – fortalecer a atuação do PROCON Municipal na mediação entre consumidor e distribuidora, priorizando casos com indícios de pagamento já realizado, divergência de valores, contestação de fatura ou vulnerabilidade social;

IV – estabelecer fluxo de atendimento para priorização de unidades com moradores que dependam de equipamentos elétricos indispensáveis à saúde, quando formalmente cadastrado e comprovado;

V – prevenir danos sociais relevantes decorrentes da descontinuidade do serviço, inclusive em residências com crianças, idosos e pessoas com deficiência.

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;

IV – outros órgãos municipais correlatos, conforme regulamento do Poder Executivo.

Art. 4º - O Município disponibilizará cadastro voluntário do consumidor para recebimento de alertas, por meios digitais e/ou telefônicos, observado o disposto na legislação de proteção de dados pessoais.

§1º O cadastro terá prioridade para famílias inscritas no CadÚnico e para situações de vulnerabilidade devidamente registradas pelos órgãos municipais competentes.

§2º O cadastro não substitui comunicações oficiais da distribuidora, nem altera prazos e formas definidos por normas federais e regulatórias.

Art. 5º Para viabilização dos alertas e da mediação preventiva, o Poder Executivo fica autorizado a celebrar acordos de cooperação, termos de parceria ou convênios com:

I – a distribuidora de energia elétrica responsável pela área de concessão;

II – órgãos de defesa do consumidor;

III – instituições públicas e privadas sem fins lucrativos;

IV – entidades regulatórias e de fiscalização, quando cabível.

Parágrafo único. Os instrumentos de cooperação deverão prever, no mínimo:

I – canais de comunicação institucional para confirmação de pagamento e prevenção de corte indevido, quando acionado pelo consumidor;

II – fluxo de encaminhamento prioritário de reclamações com comprovante de quitação;

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

Art. 6º - O PROCON Municipal poderá expedir notificações e recomendações administrativas no âmbito de sua competência, bem como instaurar procedimentos e aplicar medidas previstas na legislação consumerista municipal e federal, quando houver indícios de prática abusiva, corte indevido ou falha de informação.

Art. 7º - O Poder Executivo poderá criar, por regulamento, o Selo "Energia com Respeito ao Consumidor", de caráter informativo e sem natureza sancionatória, para reconhecer boas práticas de atendimento e resolução célere de demandas, observados critérios objetivos e transparência.

Art. 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Natal/RN, 25 de fevereiro de 2026.



JUSTIFICATIVA

De início, cumpre esclarecer que embora implique incremento de demandas operacionais ao PROCON, a medida insere-se no âmbito de suas **atribuições institucionais ordinárias**, não havendo criação de novas competências ou funções, mas apenas o exercício das prerrogativas já previstas em sua esfera de atuação.

O fornecimento de energia elétrica é um serviço essencial e indispensável à vida cotidiana. Quando há falhas na comunicação, cobranças questionáveis ou interrupções indevidas, os prejuízos são imediatos, atingindo sobretudo as famílias em situação de maior vulnerabilidade. A falta de energia compromete a conservação de alimentos, o funcionamento de equipamentos de saúde, a segurança doméstica e, em muitos casos, a própria dignidade das pessoas.

A regulamentação federal já estabelece regras claras para evitar abusos. A Agência Nacional de Energia Elétrica determina que o consumidor seja previamente notificado, com antecedência mínima, antes da suspensão por inadimplência, além de resguardar o direito de apresentar comprovante de pagamento no momento da eventual interrupção. O Superior Tribunal de Justiça também já consolidou entendimento quanto à necessidade de observância dessas formalidades, reforçando a segurança jurídica e a proteção do usuário.

Dentro de suas competências, o Município tem papel relevante na defesa do consumidor e na proteção social. A proposta não altera normas da concessão nem interfere na regulação federal do serviço. O que se pretende é estruturar um mecanismo local de apoio, envolvendo o PROCON e a rede socioassistencial, para ampliar a prevenção de conflitos, agilizar a mediação em casos de erro ou pagamento já efetuado e dar atenção prioritária a situações mais sensíveis, como as que envolvem idosos, pessoas com deficiência ou dependentes de equipamentos essenciais.

É uma medida de alcance social significativo, com custo relativamente baixo para o poder público e potencial de evitar transtornos graves e judicializações desnecessárias. Ao fortalecer a política municipal de proteção ao consumidor, o projeto contribui para reduzir danos e assegurar que interrupções evitáveis não agravem a situação de quem já enfrenta dificuldades.

Natal/RN, 25 de fevereiro de 2026

Vereador Daniell Rendall