

Assegura a ampla defesa e o contraditório, em processo administrativo, ao consumidor de serviços públicos.

O CONGRESSO NACIONAL decreta:

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o exercício do direito à ampla defesa e ao contraditório pelo consumidor nos processos administrativos de contestação dos valores de faturamento apresentados pelos prestadores de serviços públicos.

Art. 2º Nos processos administrativos a que se refere o *caput*, serão observados os seguintes procedimentos:

I - as faturas emitidas pelas concessionárias deverão ser entregues ao consumidor com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data de vencimento prevista e informada ao consumidor, previamente, por meio de contrato ou aditivo contratual;

II - as faturas deverão informar, com clareza, a quantidade de consumo relativo ao período corrente de apuração, indicadas as datas de início de contagem e a data da realização da leitura com a média de consumo diário, assim como a média de consumo dos últimos 11 (onze) períodos ou faturas imediatamente anteriores ou a partir da data em que o usuário assumiu a responsabilidade pelo respectivo serviço, excluindo-se o mês da cobrança;

III - as faturas deverão também informar os meios para acesso do consumidor à ouvidoria ou ao setor de reclamações da concessionária (telefone de acesso gratuito, fax, endereço para correspondência postada com registro, endereço eletrônico ou endereço comercial para contato pessoal), pelos quais ele poderá exercer seu direito de

contestar a medição apresentada ou o valor faturado, assim como o prazo para fazê-lo, querendo, até o 3º (terceiro) dia útil antes do vencimento da conta;

IV - recebida a contestação, a concessionária providenciará a retirada da cobrança bancária ou do débito em conta direta (débito em conta) ou comunicará ao consumidor o protocolo do pedido, a suspensão da multa e dos juros por atraso de pagamento, até a conclusão do processo administrativo de apuração da reclamação, e os procedimentos e prazos para realização da competente perícia;

V - o recebimento da contestação ficará condicionado ao pagamento ou ao depósito do valor equivalente à média dos períodos ou faturas imediatamente anteriores, excluindo-se o mês da cobrança, nos termos do inciso II do caput deste artigo;

VI - realizada a perícia, a concessionária comunicará ao consumidor, pelos meios convencionados na protocolização da reclamação, os resultados apurados, assinalando-lhe o prazo de 10 (dez) dias para apresentação de contrarrazões, facultada a prorrogação por igual período, a pedido, quando o consumidor pretender apresentar relatório de perícia por ele contratada;

VII - analisadas as contrarrazões e constatada a necessidade de retificação dos valores faturados ou não, a concessionária emitirá nova fatura e assinará novo prazo para pagamento do débito remanescente ou para devolução de valores cobrados a maior, nunca inferior a 10 (dez) dias do vencimento.

Art. 3º É proibida a cumulação do faturamento regular de consumo com o faturamento retificado em razão do disposto no art. 2º.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor após decorridos 90 (noventa) dias de sua publicação oficial.

CÂMARA DOS DEPUTADOS, de novembro de 2013.

HENRIQUE EDUARDO ALVES
Presidente