



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES
Palácio 11 de Outubro

INDICAÇÃO SIGA Nº CMBG-IND-2026/00548

Autor: Vereador **Gilmar Pessutto**

INDICAÇÃO

Encaminha-se a presente indicação, na forma de anteprojeto de lei, com a finalidade de sugerir ao Poder Executivo a análise e posterior encaminhamento de Projeto de Lei oficial a esta Casa Legislativa, visando instituir a obrigatoriedade de disponibilização de canal de atendimento ao consumidor por meio do aplicativo de mensagens WhatsApp pelas concessionárias de serviços públicos de água, esgoto e energia elétrica no âmbito do Município de Bento Gonçalves. A proposta tem como objetivo modernizar e facilitar o acesso da população aos serviços essenciais, proporcionando maior agilidade, praticidade e eficiência no atendimento aos consumidores, especialmente na realização de solicitações, esclarecimentos, comunicação de problemas e acompanhamento de demandas. Ressalta-se que o anteprojeto possui caráter sugestivo e não gera efeitos legais imediatos, servindo como instrumento de iniciativa parlamentar e debate acerca de medidas de interesse público voltadas à melhoria da prestação dos serviços concedidos à população. “Institui a obrigatoriedade de disponibilização de canal de atendimento ao consumidor via aplicativo de mensagens WhatsApp pelas concessionárias de serviços públicos de água, esgoto e energia elétrica no âmbito do Município de Bento Gonçalves”.

JUSTIFICATIVA

Classif. documental

01.02.01.01



Assinado com senha por GILMAR PESSUTTO.
Documento Nº: 193251-24 - consulta à autenticidade em
<https://siga.bentogoncalves.rs.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=193251-24>



CMBGIND202600548A

Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES

Palácio 11 de Outubro

A presente proposição tem como finalidade aprimorar o atendimento prestado pelas concessionárias de serviços públicos de água, esgoto e energia elétrica no Município de Bento Gonçalves, por meio da obrigatoriedade de disponibilização de canal de atendimento via WhatsApp.

A medida busca garantir maior eficiência, agilidade, transparência e praticidade no acesso da população aos serviços essenciais, modernizando a comunicação entre consumidores e empresas prestadoras. Além disso, a iniciativa está alinhada aos princípios do Código de Defesa do Consumidor, assegurando ao cidadão acesso facilitado à informação e a canais de atendimento compatíveis com a realidade tecnológica atual.

A proposta também possui relevante caráter social e inclusivo, considerando que o WhatsApp é atualmente uma das ferramentas de comunicação mais acessíveis e amplamente utilizadas pela população, permitindo atendimento rápido e simplificado, sem necessidade de deslocamentos ou longas esperas.

Destaca-se ainda que o projeto não interfere na atividade-fim das concessionárias, apenas regulamenta a oferta de um meio adicional de atendimento já utilizado por diversas empresas do setor, demonstrando viabilidade técnica e econômica. Nesse contexto, o PROCON Municipal atuará como órgão de apoio na fiscalização e no acompanhamento do cumprimento da norma, fortalecendo a proteção dos direitos dos consumidores.

Art. 1º As concessionárias e permissionárias responsáveis pelos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e fornecimento de energia elétrica no Município de Bento Gonçalves ficam obrigadas a disponibilizar aos usuários canal de atendimento instantâneo por meio do aplicativo WhatsApp, com o objetivo de ampliar a acessibilidade, agilizar o suporte e facilitar a comunicação entre a população e as prestadoras de serviço.

I – O atendimento via WhatsApp deverá funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, para registros de ocorrências emergenciais(falta de luz /água);

II – O canal deve oferecer atendimento automatizado (chatbot) para serviços simples (emissão de 2.a via, consulta de débitos) e opção de atendimento humano, caso solicitado pelo consumidor, no horário comercial;

Art. 2º Através do canal WhatsApp, a concessionária deverá permitir, no mínimo.

I – Registro de falta de abastecimento de água e energia;



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE BENTO GONÇALVES
Palácio 11 de Outubro

II – Solicitação de religação;

III – Emissão de segunda via da fatura;

IV – Consulta de débitos e parcelamento;

V – Envio de protocolos de atendimento;

Art. 3º As concessionárias têm o prazo de 90 dias, a contar da publicação desta Lei, para adequarem seus sistemas.

Art. 4º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará a concessionária às seguintes sanções.

I – Notificação prévia para adequação no prazo de 10 dias;

II – Multa diária no valor (UFM vigente × multa diária (em UFM) × dias de descumprimento).

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

Bento Gonçalves, 06 de maio de 2026.

- assinado eletronicamente -

Vereador Gilmar Pessutto I UNIÃO
Vereador

