



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

PROJETO DE LEI Nº DE 2026

Dispõe, no âmbito da proteção e defesa do consumidor, sobre a disponibilização de atendimento presencial especializado aos consumidores e usuários do serviço público de distribuição de energia elétrica, inclusive quando representados por profissionais ou empresas tecnicamente habilitados, e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO MARANHÃO, tendo em vista o que dispõe o Art. 42 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei:

Art. 1º A concessionária distribuidora de energia elétrica que preste serviço público no Estado do Maranhão deverá manter, em todas as suas unidades de atendimento presencial abertas ao público, ao menos 1 (um) guichê físico, exclusivo, permanente e devidamente identificado para atendimento técnico especializado, distinto dos guichês destinados ao atendimento comercial ordinário, durante todo o horário regular de funcionamento da unidade.

§ 1º O guichê de que trata o caput será destinado exclusivamente ao atendimento de demandas técnicas e administrativas relacionadas à microgeração e minigeração distribuída, conexão de unidades consumidoras, análise e acompanhamento de projetos, orçamentos de conexão, estudos e pareceres técnicos, vistorias, obras, reforços e adequações de rede, instalação ou substituição de medidores, faturamento, Sistema de Compensação de Energia Elétrica, créditos de energia e demais procedimentos relacionados à geração distribuída e ao sistema de distribuição de energia elétrica.

§ 2º É vedada a utilização do guichê especializado para atendimento de demandas comerciais ordinárias, devendo o espaço permanecer destinado exclusivamente às matérias previstas nesta Lei durante todo o horário regular de funcionamento da unidade.

Av. Jerônimo de Albuquerque, S/N, Sítio Rangedor – Cohafuma/CEP: 65.071-750

Fone: Geral (098) 3269-3443/3244 (fax), e-mail: netoevangelista@al.ma.gov.br

São Luís – Maranhão



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

§ 3º O guichê especializado deverá permanecer operacional durante todo o horário regular de funcionamento da unidade, com profissional devidamente capacitado disponível para o atendimento, apto a orientar, esclarecer, consultar, acompanhar, registrar e encaminhar as demandas apresentadas, assegurando ao interessado acesso às

informações disponíveis necessárias ao acompanhamento e à adequada compreensão da respectiva solicitação.

§ 4º Quando a demanda não puder ser solucionada diretamente no guichê especializado, o atendente deverá providenciar seu encaminhamento ao setor competente da distribuidora, fornecendo ao interessado número de protocolo ou outro meio que permita o acompanhamento da solicitação.

§ 5º O atendimento presencial especializado deverá ser disponibilizado independentemente de agendamento prévio, facultada à concessionária a oferta adicional de sistema eletrônico de agendamento, sem prejuízo do atendimento mediante senha ou outro mecanismo presencial equivalente.

§ 6º A existência de canais digitais, aplicativos, centrais telefônicas, atendimento remoto ou outros meios eletrônicos não substitui nem afasta a obrigatoriedade de manutenção do guichê físico especializado previsto neste artigo.

§ 7º O disposto nesta Lei não substitui, modifica ou interfere nos procedimentos técnicos, critérios de conexão, prazos regulatórios ou competências estabelecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, destinando-se o atendimento especializado à orientação, informação, acompanhamento, protocolização e encaminhamento das demandas dos consumidores e de seus representantes técnicos.

Art. 2º Poderão utilizar o atendimento especializado previsto nesta Lei:

- I – consumidores titulares de unidades consumidoras;
- II – representantes legalmente autorizados pelos consumidores;
- III – engenheiros, técnicos, tecnólogos e demais profissionais legalmente habilitados, observadas suas respectivas atribuições profissionais;
- IV – responsáveis técnicos;

Av. Jerônimo de Albuquerque, S/N, Sítio Rangedor – Cohafuma/CEP: 65.071-750

Fone: Geral (098) 3269-3443/3244 (fax), e-mail: netoevangelista@al.ma.gov.br

São Luís – Maranhão



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

V – empresas de engenharia, empresas integradoras, instaladoras e projetistas de sistemas de geração distribuída;

VI – escritórios de engenharia e demais pessoas jurídicas regularmente constituídas que atuem na elaboração, execução, acompanhamento ou regularização de projetos perante a distribuidora.

Parágrafo único:

A distribuidora poderá exigir documento de representação ou autorização do titular da unidade consumidora quando o atendimento envolver acesso a informações protegidas, dados cadastrais ou alteração de procedimentos relacionados à unidade consumidora.

Art. 3º O atendimento especializado compreenderá, entre outras, demandas relacionadas a:

I – esclarecimentos sobre procedimentos técnicos e administrativos;

II – solicitação, acompanhamento e regularização de processos de microgeração e minigeração distribuída;

III – solicitação e acompanhamento de orçamento de conexão;

IV – esclarecimentos relacionados a estudos técnicos, análise de conexão e eventuais restrições para conexão de sistemas de geração distribuída;

V – pendências, exigências ou reprovações relacionadas a projetos, documentos e solicitações de conexão;

VI – obras, reforços, melhorias ou adequações da rede de distribuição indicadas para atendimento da unidade consumidora;



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

VII – vistorias, instalação ou substituição de medidores e procedimentos necessários à efetivação da conexão;

VIII – faturamento de unidades consumidoras participantes do Sistema de Compensação de Energia Elétrica;

IX – créditos de energia, alocação de excedentes e alteração de percentuais ou unidades consumidoras beneficiárias;

X – autoconsumo remoto, geração compartilhada, empreendimentos com múltiplas unidades consumidoras e demais modalidades previstas na regulamentação aplicável;

XI – alteração de titularidade quando relacionada a processos de geração distribuída;

XII – acompanhamento da situação e das etapas dos processos protocolados;

XIII – recebimento e protocolo de documentos e solicitações relacionados às matérias previstas nesta Lei;

XIV – demais assuntos técnicos ou administrativos relacionados à conexão e operação de unidades consumidoras com geração distribuída.

XV – esclarecimento e acompanhamento de pareceres técnicos, estudos de conexão, justificativas para execução de obras, reforços, melhorias ou adequações de rede, inclusive quanto à fundamentação técnica e normativa da solução indicada pela distribuidora.



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

XVI – esclarecimento de divergências relacionadas a faturamento, compensação de energia, créditos, rateio, alteração de beneficiárias e demais questões envolvendo unidades consumidoras participantes do Sistema de Compensação de Energia Elétrica.

§ 1º Nas hipóteses de pendência, exigência, impedimento, reprovação ou indeferimento, deverá ser assegurado ao consumidor ou ao seu representante acesso a informações claras, adequadas e suficientes para identificação da ocorrência, da etapa do processo, das providências necessárias à sua regularização e, quando aplicável, da respectiva fundamentação técnica, normativa ou regulatória.

§ 2º Quando a demanda envolver indicação de obra, reforço, melhoria ou adequação da rede de distribuição, deverá ser assegurado ao interessado acesso às informações disponíveis acerca da justificativa técnica da medida indicada, sua finalidade e respectiva fundamentação normativa ou regulatória.

§ 3º O atendimento previsto neste artigo não substitui a análise técnica formal realizada pelos setores competentes da distribuidora nem implica alteração dos critérios ou prazos estabelecidos pela ANEEL.

Art. 4º O tempo máximo de espera para início do atendimento presencial especializado será de 30 (trinta) minutos, contados da emissão da senha ou do registro de chegada do usuário, observado o disposto na regulamentação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

§ 1º O controle do tempo de espera deverá ser realizado por sistema eletrônico ou outro meio que permita sua comprovação.

§ 2º Em situações excepcionais devidamente justificadas, decorrentes de caso fortuito, força maior ou indisponibilidade sistêmica, o prazo poderá ser ultrapassado, devendo a ocorrência ser registrada.

Av. Jerônimo de Albuquerque, S/N, Sítio Rangedor – Cohafuma/CEP: 65.071-750
Fone: Geral (098) 3269-3443/3244 (fax), e-mail: netoevangelista@al.ma.gov.br
São Luís – Maranhão



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

Art. 5º O atendimento especializado deverá ser realizado por profissional devidamente capacitado para prestar esclarecimentos relacionados às normas da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, às normas técnicas aplicáveis e aos procedimentos da distribuidora.

§ 1º O profissional responsável pelo atendimento deverá possuir acesso aos sistemas necessários à consulta da situação dos processos apresentados pelo consumidor ou por seu representante.

§ 2º Quando a demanda não puder ser solucionada durante o atendimento presencial, deverá ser realizado seu encaminhamento ao setor competente da distribuidora.

§ 3º O consumidor ou seu representante deverá receber número de protocolo ou outro meio que permita acompanhar o encaminhamento realizado.

§ 4º O atendimento especializado não implicará atribuição ao atendente de competência para emissão, revisão ou alteração de parecer técnico que seja de responsabilidade de setor específico da distribuidora.

Art. 6º Toda solicitação, reclamação, pedido de esclarecimento ou demanda apresentada por meio do atendimento especializado deverá ser registrada e receber número de protocolo ou outro identificador que permita seu acompanhamento, contendo, no mínimo:

- I – data do atendimento;
- II – identificação da unidade consumidora ou processo relacionado, quando aplicável;
- III – objeto da solicitação;
- IV – registro do encaminhamento realizado, quando houver;
- V – meio de acompanhamento da demanda.



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

Parágrafo único. O disposto neste artigo observará as normas relativas à proteção de dados pessoais e ao sigilo das informações dos consumidores.

Art. 7º O descumprimento das disposições desta Lei sujeitará a concessionária distribuidora às medidas e sanções cabíveis no âmbito da legislação de proteção e defesa do consumidor, a serem apuradas pelos órgãos competentes, sem prejuízo das competências regulatórias e fiscalizatórias da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Art. 8º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei no que couber.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor após decorridos 180 (cento e oitenta) dias de sua publicação oficial.

Plenário Deputado “Nagib Haickel” do Palácio “Manoel Bequimão”, em 10 de setembro de 2026.

NETO EVANGELISTA
DEPUTADO ESTADUAL



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

JUSTIFICATIVA

O setor de geração distribuída apresenta crescimento expressivo no Estado do Maranhão, movimentando investimentos privados, gerando milhares de empregos diretos e indiretos e contribuindo para a diversificação da matriz energética, sustentabilidade ambiental e desenvolvimento econômico estadual.

As empresas integradoras, engenheiros, projetistas e demais profissionais legalmente habilitados atuam como representantes técnicos dos consumidores de energia elétrica, sejam eles pessoas físicas, empresas privadas, produtores rurais ou órgãos públicos, perante a concessionária distribuidora de energia elétrica.

No exercício de suas atividades, esses profissionais mantêm relacionamento permanente com a distribuidora para a protocolização de projetos, esclarecimento de pendências técnicas, regularização de unidades consumidoras, solicitações de conexão de novos empreendimentos, ampliações de carga, obras de adequação e demais procedimentos indispensáveis ao atendimento de seus clientes.

A celeridade no atendimento dessas demandas é essencial, pois eventuais atrasos repercutem diretamente sobre centenas de consumidores representados por esses profissionais, comprometendo cronogramas de obras, investimentos, geração de empregos, entrada em operação de empreendimentos e a expansão da geração

Av. Jerônimo de Albuquerque, S/N, Sítio Rangedor – Cohafuma/CEP: 65.071-750

Fone: Geral (098) 3269-3443/3244 (fax), e-mail: netoevangelista@al.ma.gov.br

São Luís – Maranhão



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Neto Evangelista

distribuída e da infraestrutura elétrica no Estado. Dessa forma, a morosidade no atendimento transcende a relação entre a concessionária e o profissional, impactando o desenvolvimento econômico, a competitividade das empresas, a prestação de serviços à sociedade e o próprio interesse público.

Entretanto, atualmente esses profissionais são atendidos nas mesmas filas destinadas ao público em geral, onde predominam demandas comerciais rotineiras, como emissão de segunda via de faturas, alteração cadastral, negociação de débitos e demais serviços comuns, ocasionando elevado tempo de espera e prejuízos à produtividade das empresas e à eficiência dos serviços.

A criação de um atendimento presencial especializado permitirá maior eficiência operacional, redução do tempo de espera, melhoria na qualidade das informações técnicas prestadas e maior agilidade nos processos de conexão de sistemas de geração distribuída, beneficiando tanto os profissionais quanto os consumidores finais.

A fixação do prazo máximo de 30 minutos para atendimento observa o princípio da eficiência e encontra respaldo no art. 380 da Resolução Normativa ANEEL nº 1.000/2021, que estabelece o tempo máximo de espera de até 30 minutos para atendimento presencial nos postos das distribuidoras de energia elétrica.

Importante destacar que a presente proposta não interfere na prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica nem em matérias de competência privativa da União, previstas no art. 22, inciso IV, da Constituição Federal. A iniciativa limita-se à proteção dos consumidores e usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Maranhão, estabelecendo padrões mínimos de qualidade e eficiência no atendimento presencial, matéria inserida na competência concorrente dos Estados para legislar sobre consumo (art. 24, V e VIII, da Constituição Federal).

A exigência de guichê presencial especializado, físico, exclusivo, permanente e devidamente identificado não tem por finalidade interferir na gestão técnica da concessão,
Av. Jerônimo de Albuquerque, S/N, Sítio Rangedor – Cohafuma/CEP: 65.071-750
Fone: Geral (098) 3269-3443/3244 (fax), e-mail: netoevangelista@al.ma.gov.br
São Luís – Maranhão



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO
Gabinete do Deputado Neto Evangelista

nos critérios de conexão ou nas competências regulatórias da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Trata-se de medida voltada à proteção do consumidor e à qualificação do atendimento presencial, possibilitando que demandas de natureza técnica sejam tratadas em fluxo próprio, distinto daquele destinado aos serviços comerciais ordinários.

A especialização do atendimento mostra-se necessária diante da complexidade das demandas relacionadas à geração distribuída, que frequentemente envolvem projetos de engenharia, estudos e orçamentos de conexão, obras e reforços de rede, vistorias, sistemas de medição, faturamento, compensação e créditos de energia, exigindo atendimento por profissional capacitado para consultar, esclarecer, registrar e encaminhar adequadamente essas solicitações.

Os engenheiros, técnicos, responsáveis técnicos e empresas legalmente habilitadas abrangidos pela proposição atuam, nesses casos, como representantes técnicos dos consumidores, de modo que a melhoria do atendimento a esses profissionais repercute diretamente na proteção do usuário final, na redução de atrasos e na eficiência da prestação do serviço público.

O atendimento especializado não confere ao profissional responsável pelo guichê competência para substituir as áreas técnicas da distribuidora, revisar pareceres ou modificar decisões técnicas ou regulatórias, preservando-se integralmente os procedimentos, critérios e prazos definidos pela ANEEL.

Dessa forma, o presente Projeto de Lei busca fortalecer a eficiência do atendimento, reduzir custos indiretos suportados pelas empresas e profissionais do setor elétrico e contribuir para o desenvolvimento da geração distribuída no Estado do Maranhão.



ESTADO DO MARANHÃO
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO MARANHÃO

Gabinete do Deputado Neto Evangelista

Plenário Deputado “Nagib Haickel” do Palácio “Manoel Bequimão”, em 10 de setembro de 2026.

NETO EVANGELISTA
DEPUTADO ESTADUAL