

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 75 DE 09 DE JULHO DE 2019.

REVOGADA PELA INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR N.º 103 DE 23 DE JUNHO DE 2023

Publicada no DOERJ de 28.06.2023

~~DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADAS POR ESTA AGENERSA DISPONIBILIZAREM CANAL DE ATENDIMENTO PARA OS USUÁRIOS, POR MEIO DE APLICATIVO DE MENSAGENS~~

~~O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e, em atenção à dicção do inciso XIII, art. 5º, Lei nº 13.460/2017,~~

~~RESOLVE:~~

~~Art. 1º.~~ As prestadoras de serviços públicos reguladas pela AGENERSA são obrigadas a disponibilizar canal de atendimento para os usuários, por meio de aplicativo de mensagens que poderá ser baixado por qualquer cidadão que possua Smartphone que utilize o sistema operacional Android ou IOS, sem prejuízo de outros sistemas que possam advir.

~~Art. 2º.~~ O aplicativo deve viabilizar a realização de consultas (faturas) e histórico de consumo, como também possibilitar qualquer tipo de reclamação ou comentários quanto à qualidade de atendimento e melhoria nos serviços públicos em questão.

~~*Art. 3º. O sistema deverá ser interativo entre as concessionárias e usuários e remoto entre o órgão regulador.~~

~~§1º~~ As informações publicadas no aplicativo, quando correlatas a quaisquer problemas relatados pela população ou melhorias nos serviços prestados, deverão ser encaminhadas imediatamente à AGENERSA, por meio de mensagem automática que será gerada no sistema de sua Ouvidoria.

~~§2º~~ A Ouvidoria deverá manter o Conselho Diretor informado quanto às informações referidas no §1º deste artigo.

~~*(Alterada pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 77 DE 03 DE SETEMBRO DE 2019)~~

~~Art.4º.~~ Esta Instrução Normativa entra em vigor 120 (cento e vinte) dias após a data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 09 de julho de 2019

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro-Presidente Interino

LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro

TIAGO MOHAMED MONTEIRO
Conselheiro

JOSÉ CARLOS DOS SANTOS ARAÚJO
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 25.07.2019