

GEREG 289/2019

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2019.

À

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro –
AGENERSA
Rua 13 de maio, nº 23 – 23º andar
NESTA

A/C Cinthia Pitz P. Pinheiro
Secretária Executiva

Assunto: Minuta de Instrução Normativa AGENERSA que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas prestadoras dos serviços regulados por esta AGENERSA de disponibilizarem canal de atendimento para reclamações via aplicativo de mensagens.

Referência: Ofício AGENERSA/SECEX Nº 552/2019.

Prezada Senhora,

Ao cumprimentá-la, as Concessionárias, em relação ao Ofício, supramencionado, vêm respeitosamente, aduzir o quanto segue:

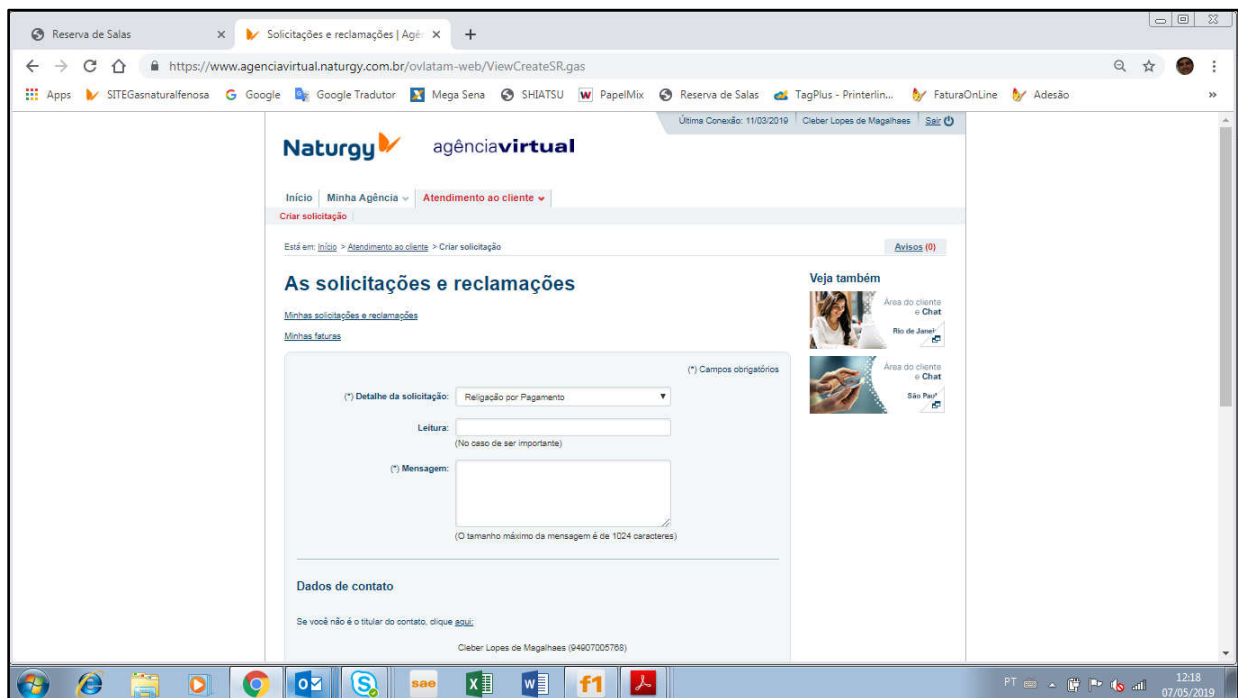
A iniciativa da AGENERSA é louvável e merece ser aplaudida.

Entendemos que já disponibilizamos aplicativo de mensagens aos usuários e gostaríamos de apresentar nossa atual forma de atendimento, para melhor esclarecer o tema com este Regulador.

Atualmente, o atendimento aos clientes pode ocorrer pelos seguintes canais:

- 1) Agências de Atendimento Presenciais distribuídas nas áreas de concessão;
- 2) Central de Atendimento Telefônico;
- 3) Ouvidoria (via correio eletrônico);
- 4) Agência Virtual – pelo sítio eletrônico das Concessionárias, conforme demonstraremos a seguir:
 - 4.1. Agência Virtual – Pelo próprio sítio eletrônico, o cliente pode não só fazer sua reclamação ou solicitação ou pedido de informação, como tem a garantia de que seus dados de contato foram registrados, assim como os serviços pleiteados em cada caso. Ou seja, há um registro do atendimento, que pode ser rastreado e é seguro.

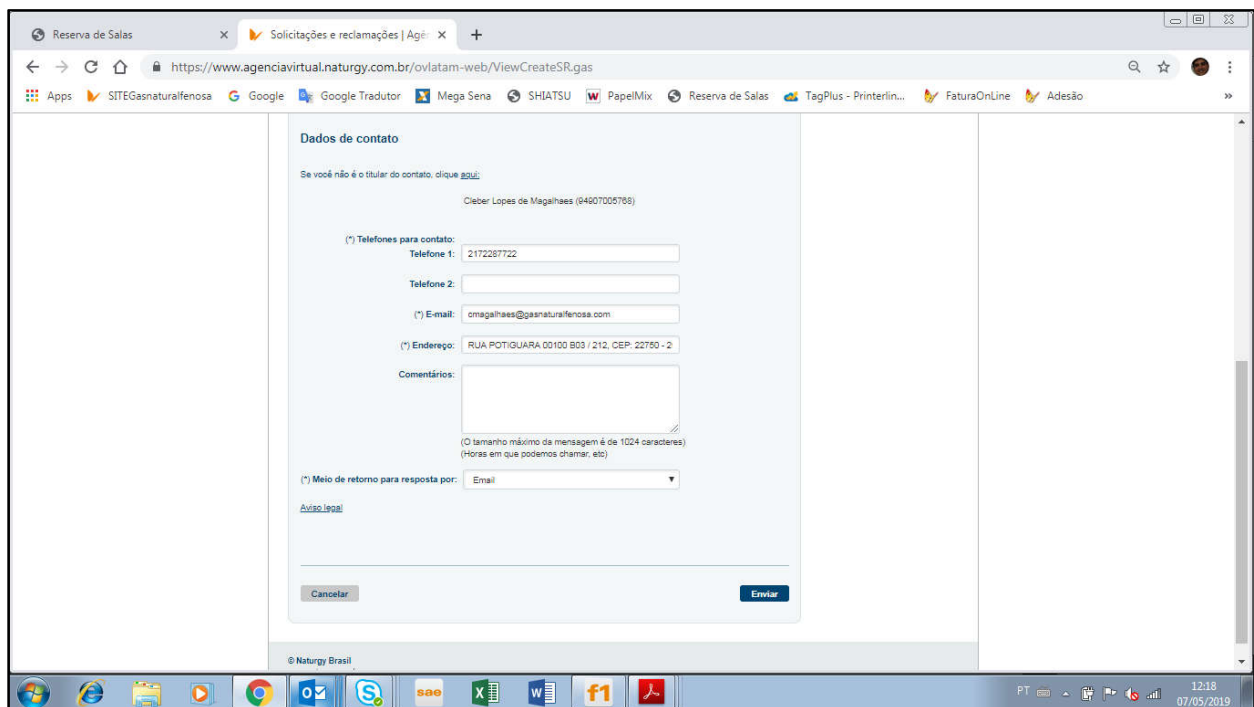
Conforme se verifica do “print” abaixo, o cliente pode inclusive, acompanhar suas demandas:



The screenshot shows the 'As solicitações e reclamações' page on the Naturgy virtual agency website. The page includes a navigation menu with 'Início', 'Minha Agência', and 'Atendimento ao cliente'. The main content area features a form for creating a request or complaint. The form has the following fields:

- (*) Detalhe da solicitação:** A dropdown menu with 'Religação por Pagamento' selected.
- Leitura:** A text input field with the placeholder '(No caso de ser importante)'. Below it, a note states '(O tamanho máximo da mensagem é de 1024 caracteres)'. There is also a note: '(*) Campos obrigatórios'.
- (*) Mensagem:** A larger text input field for the message.
- Dados de contato:** A section with the text 'Se você não é o titular do contato, clique aqui:' and the contact name 'Cieber Lopes de Magalhães (94607005768)'.

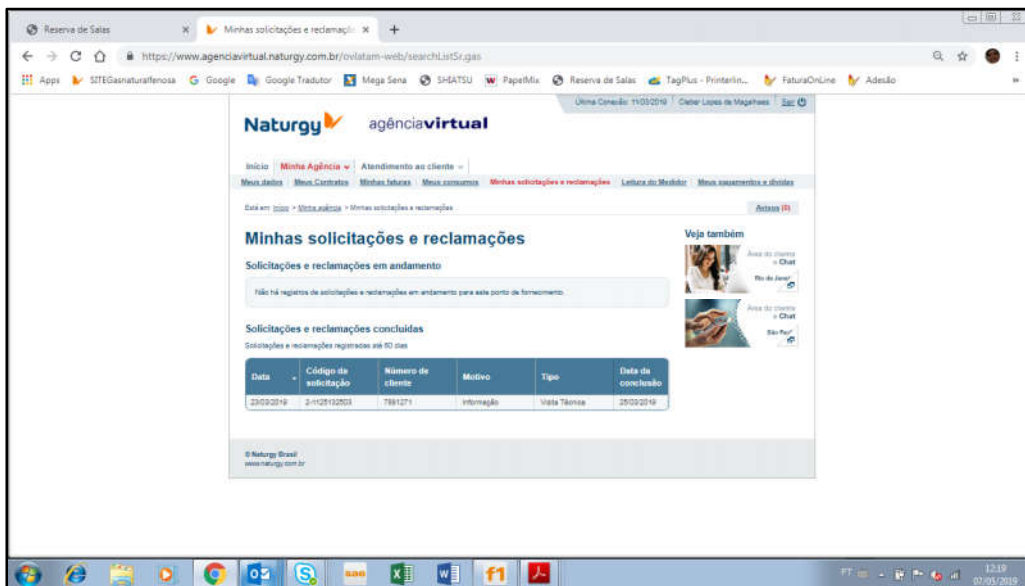
On the right side, there is a 'Veja também' section with 'Área do cliente Chat' for 'Rio de Janeiro' and 'São Paulo'.



The screenshot shows the 'Dados de contato' page on the Naturgy virtual agency website. The page includes a navigation menu with 'Reserva de Salas', 'Solicitações e reclamações | Agência', and '+'. The main content area features a form for providing contact details. The form has the following fields:

- Dados de contato:** A section with the text 'Se você não é o titular do contato, clique aqui:' and the contact name 'Cieber Lopes de Magalhães (94607005768)'.
- (*) Telefones para contato:** Two text input fields for 'Telefone 1' (2172267722) and 'Telefone 2'.
- (*) E-mail:** A text input field with 'omagalhaes@gasnaturaifenosa.com'.
- (*) Endereço:** A text input field with 'RUA POTIGUARA 00100 B03 / 212, CEP. 22750 - 2'.
- Comentários:** A larger text input field for comments. Below it, a note states '(O tamanho máximo da mensagem é de 1024 caracteres) (Horas em que podemos chamar, etc)'.
- (*) Meio de retorno para resposta por:** A dropdown menu with 'Email' selected.

At the bottom of the form, there are 'Cancelar' and 'Enviar' buttons. The footer of the page shows '© Naturgy Brasil'.



4.2. Formulário Fale Conosco - Ainda, pela Agência Virtual, é possível ao usuário preencher o formulário Fale Conosco: (<https://www.naturgy.com.br/br/servicos+de+gas+rio+de+janeiro/para+a+sua+casa/area+do+cliente/atendimento/1297092037898/fale+conosco.html>).



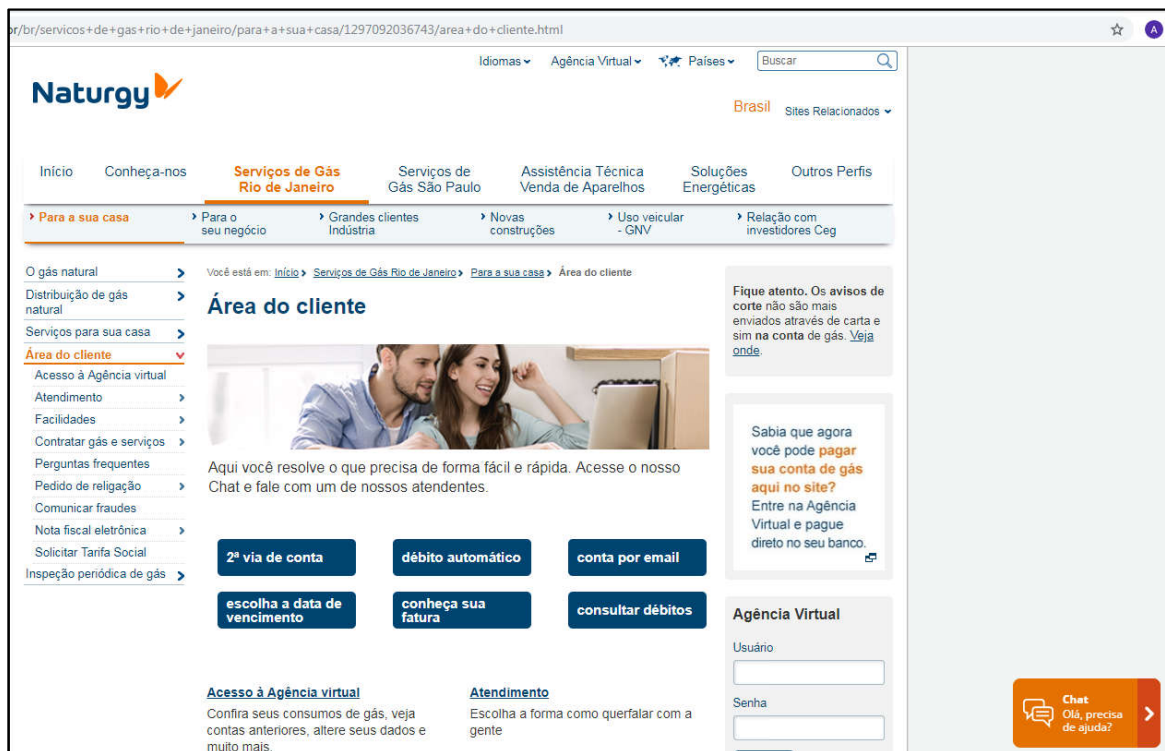
The screenshot shows the 'Fale Conosco' form on the Naturgy website. The form is titled 'Informe os seguintes dados' and includes several input fields. The fields are:

- Nome completo:*
- Número cliente:*
- E-mail:*
- CPF / CNPJ:*
- Rua:*
- Número:*
- Complemento:*
- Bairro:*
- Município:*
- CEP:*
- Telefone:*

 The form also includes a 'Município' dropdown menu and a 'Telefone' field with a note 'Incluir DDD'. On the right side, there are two call-to-action buttons: 'Solicitar gás natural' and 'Chat. Dia, precisa de ajuda?'. The page also features a navigation menu on the left and a breadcrumb trail at the top: 'Você está em: Início > Serviços de Gás Rio de Janeiro > Para a sua casa > Área do cliente > Atendimento > Fale conosco'.

O prazo de atendimento para os itens 4.1 e 4.2 é de até 5 (cinco) dias úteis.

4.3. Agência Virtual “Chat” –O cliente pode fazer sua reclamação “online”, de 2ª até 6ª feira, das 9 até às 21 horas e, aos sábados, das 10 até às 16 horas.



The screenshot shows the 'Área do cliente' (Customer Area) of the Naturgy website. The page features a navigation menu with options like 'Início', 'Conheça-nos', 'Serviços de Gás Rio de Janeiro', 'Serviços de Gás São Paulo', 'Assistência Técnica', 'Soluções Energéticas', and 'Outros Perfis'. A breadcrumb trail indicates the user is in 'Início > Serviços de Gás Rio de Janeiro > Para a sua casa > Área do cliente'. The main content area includes a header for 'Área do cliente' with a sub-header 'Você está em: Início > Serviços de Gás Rio de Janeiro > Para a sua casa > Área do cliente'. Below this is a banner image of a man and a woman looking at a laptop. The text below the banner reads: 'Aqui você resolve o que precisa de forma fácil e rápida. Acesse o nosso Chat e fale com um de nossos atendentes.' There are six buttons for different payment methods: '2ª via de conta', 'débito automático', 'conta por email', 'escolha a data de vencimento', 'conheça sua fatura', and 'consultar débitos'. On the right side, there is a 'Fique atento' section with a warning about bill cuts and a 'Sabia que agora' section promoting online bill payment. At the bottom right, there is a login section for 'Agência Virtual' with fields for 'Usuário' and 'Senha', and a 'Chat' button with the text 'Olá, precisa de ajuda?'. The footer contains the company's address and contact information.

Entendemos que o “Chat” nada mais é do que uma forma de Aplicativo de Mensagem “online”, pelo qual o cliente elucida suas dúvidas de forma rápida e tem informações do registro da reclamação/solicitação/pedido de informação e o prazo estimado para resposta.

4.4. Redes Sociais – Facebook e outras redes sociais, quando uma resposta é dada até no mesmo dia:

(<https://www.naturgy.com.br/br/servicos+de+gas+rio+de+janeiro/para+a+sua+casa/area+do+cliente/atendimento/1297276579453/facebook+e+outras+redes+sociais.html>).



The screenshot shows the Facebook page for Naturgy Brasil. The page header includes a navigation menu with options like 'O gás natural', 'Distribuição de gás natural', and 'Serviços para sua casa'. The main content area features a post with the text: 'Aproveite para curtir nossas dicas!' followed by a large image with the text 'A Gas Natural Fenosa mudou de nome. Agora somos Naturgy.' Below the image, there are interaction buttons for 'Curtir', 'Compartilhar', and 'Sugerir edições', along with an 'Enviar mensagem' button. The post text continues: 'Acessando o nosso Facebook você tem um outro canal de comunicação, rápido e ágil. As respostas chegam no mesmo dia. E você ainda pode curtir receitas e boas dicas. Além do Facebook, respondemos também através do nosso Twitter. Veja ainda nossas fotos de pratos e delícias da culinária no Instagram, nossos vídeos no YouTube e nossa página no LinkedIn. A gente está onde você gosta de estar.'

Sobre este tópico, também entendemos que a forma de atendimento pelas Mídias Sociais (Facebook, Twitter) se enquadram como formas de Aplicativos de Mensagem “online”, pelos quais o cliente elucida suas dúvidas de forma rápida e tem informações do registro da reclamação/solicitação/pedido de informação e o prazo estimado para resposta.

Como se pode deprender dos Canais de Atendimento disponibilizados pelas Concessionárias, é seguro afirmar que já ofertamos aos clientes formas de comunicação diversas e com tecnologia moderna.

Algumas dessas formas de atendimento (itens 4.3 e 4.4 supramencionados) caracterizam-se como aplicativos de mensagens.

É certo que as Concessionárias estão na constante busca de ofertar novas tecnologias, e no momento, já atuam de forma moderna e adequada. O avanço da tecnologia ocorre, entretanto, muitas vezes, de forma mais rápida do que a atuação das empresas.

Tanto é assim que, na própria exposição de motivos da Instrução Normativa proposta pela AGENERSA, uma das principais razões para a que se pretende publicar é o avanço da tecnologia. Esse é um fato incontrovertido. A tecnologia vem de fato caminhando a passos largos e usualmente mais rápidos que o avanço da legislação e as companhias que se utilizam dela.

Por essa razão, entendemos que a Minuta de Instrução Normativa deve refletir de alguma forma, esse progresso.

É necessário no nosso entendimento, que seja definido Canais de Atendimento por Aplicativo de Mensagens.

Isso porque, pelas Mídias Sociais, pelo Chat da nossa Agência Virtual e de uma forma geral, por toda a Agência Virtual, já existem Aplicativos de Mensagens ofertados aos clientes.

Nesse sentido, como já ocorre, por exemplo, na legislação regulatória no Estado de São Paulo, entendemos que uma redação mais ampla pode abarcar o citado avanço.

Com efeito, ao tratar do tema de contas de gás, a legislação regulatória em São Paulo, na Deliberação 732/17 da ARSESP, para a entrega das mencionadas contas faz referência à demais formas de comunicação disponíveis.

Com o devido respeito a esta AGENERSA e considerando a visão desenvolvimentista que a Agência já detém - como sói acontecer nas decisões sobre processos de revisão tarifária por exemplo, nos quais este Regulador faz referência a processos de São Paulo - entendemos que caberia a referência também no tema de canais de atendimento.

Seria interessante e hodierno (ressalve-se que o serviço público deve ser hodierno), que a AGENERSA fizesse referência aos canais que as Concessionárias já possuem como modalidades de atendimento, podendo incluir outras formas de aplicativo de mensagens que venham a ser desenvolvidos, mas sem fazer restrição a uma forma única, fechada.

Como não se pode dimensionar ao certo, o contínuo avanço da tecnologia, entendemos que a Instrução Normativa poderia ter sua redação ampliada, para que seu artigo 1º pudesse vigorar com termos ainda mais abrangentes, como sugerimos a seguir:

“Artigo 1º - Ficam as empresas prestadoras dos serviços regulados por esta AGENERSA obrigadas a disponibilizarem canal de atendimento para reclamações, informações e solicitações de usuários por uma ou mais das seguintes formas (*grifo nosso*):

- (i) Central de Atendimento Telefônico;
- (ii) Postos ou Agências de Atendimento Presencial;
- (iii) Endereço Eletrônico da Internet;
- (iv) Ouvidoria;
- (v) Aplicativos de Mensagens por meio de mídias sociais ou salas de bate-papo em sítios eletrônicos ou ainda outras formas de comunicação que venham a ser desenvolvidas.



Parágrafo único: As Prestadoras de Serviços regulados pela AGENERSA poderão disponibilizar um ou mais dos canais de atendimento elencados no rol do caput desta cláusula, desde que fique garantida a indicação dos respectivos dados para contato e serviços oferecidos em cada caso, inclusive o registro dos atendimentos.”

Entendemos que, ao promover a ampliação na redação original do artigo primeiro da minuta da Instrução Normativa, para a redação proposta, a AGENERSA contribui para que a regulação possa acompanhar o avanço da tecnologia e ao mesmo tempo, zela pela modicidade tarifária, sem impor custos imediatos às prestadoras de serviço para implantação de novos sistemas.

Estamos à disposição sobre o tema, inclusive caso a AGENERSA determine a realização de reuniões, considerando que a iniciativa é muito pertinente e pode abarcar várias interpretações.

Por derradeiro, apresentamos votos de estima e consideração e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

Mônica Pinto Toscano De Britto
Gerência de Regulação