

São Pedro da Aldeia, 13 de maio de 2019.

Carta Prolagos PRO-2019-002237-CTE.

Protocolo Prolagos n.º PRT-PRO-2019/001180.

Resposta ao Aoffício AGENERSA/SECEX n.º 553/2019.

Para: AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Ilmo. Sr.

Dr. José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro Presidente da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

AGENERSA Protocolo	
ID	3207
Data	17/05/2019
Horário	14:57
Rubrica	

Fernanda da Silva
ID Funcional 443 1027-7
Assistente - SECEX
AGENERSA

Ref.: 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.

Prezado Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente, servimo-nos da presente para, em atenção ao Ofício AGENERSA/SECEX n.º 553/2019, meio pelo qual nos foi solicitado se manifestar sobre a minuta de Instrução Normativa apresentada, informar que esta Concessionária já possui canal de comunicação com os usuários através do número (022) 99722-8242, meio pelo qual recebe e atende, além de reclamações e denúncias, solicitações de serviços.

A experiência adquirida por esta Concessionária na utilização da ferramenta de comunicação permite apontar que a regulamentação deve estabelecer requisitos mínimos, tais como: **i)** Delimitação mínima de horário de atendimento; **ii)** Apresentação de número de protocolo ao usuário; **iii)** Possibilidade de acesso ao atendente nos primeiros contatos e, **iv)** Listagem mais ampla dos serviços a serem oferecidos e não só reclamações.

Entendemos ainda que o canal de serviços disponibilizado aos usuários dos serviços deverá ser regulamentado de modo a considerar os termos do Contrato de Concessão, resguardando, principalmente, as normas de cunho financeiro (Equilíbrio Econômico da Concessão).


Vianna

2019 - AGENERSA 17/MAI/2019 14:57 022725

Para tanto, através de sugestão de minuta de Instrução Normativa anexa, enviamos nossas contribuições para análise, bem como aproveitamos a oportunidade para renovar protestos da mais alta estima e distinta consideração.

Atenciosamente,


Sérgio Antônio Rodrigues da Silva Braga
Diretor Presidente


Marcos Valério de Araújo
Diretor Executivo

Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º _____ de ____ de _____ de 2019.

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS CONCESSIONÁRIAS PRESTADORAS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS FISCALIZADOS E REGULADOS PELA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA – DE DISPONIBILIZA CANAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO VIA APLICATIVOS DE MENSAGENS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O CONSELHO DIRETOR DESTA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA - NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS E REGIMENTAIS,

Resolve:

Artigo 1º - Determinar que as Concessionárias/Empresas prestadoras de serviços públicos fiscalizados e regulados pela AGENERSA implementem canal de atendimento aos usuários dos serviços via aplicativo de mensagem.

Artigo 2º - O canal deverá, cumulativamente, fornecer ao usuário:

- I- Número de protocolo de atendimento;
- II – Possibilidade de acesso ao atendente nos primeiros contatos;

Artigo 3º - Através do Canal de atendimento via aplicativo de mensagens, o usuário poderá realizar:

- I- Solicitação de 2ª Via de Conta
- II- Solicitar religação por pagamento de conta;
- III- Consultar contas em aberto no sistema;
- IV- Informar sobre vazamento de esgoto sanitário;
- V- Informar sobre vazamento de água;
- VI- Informar sobre falta de abastecimento;
- VII- Efetuar reclamação;
- VIII- Efetuar denúncia;
- IX- Realizar negociação de débitos;
- X- Outras informações.

Artigo 4º - Ficam, as Concessionárias/Empresas prestadoras dos serviços públicos fiscalizados e regulados pela AGENERSA obrigadas a manter a prestação dos serviços através do canal de comunicação via aplicativo de mensagens com atendentes pelo horário comercial, sendo facultativo a sua extensão por maior período.

Artigo 5º - Esta Instrução Normativa entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 2019.