



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA/CD Nº __, DE __ DE 2018

DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DAS EMPRESAS PRESTADORAS DOS SERVIÇOS REGULADOS POR ESTA AGENERSA DE DISPONIBILIZAREM CANAL DE ATENDIMENTO PARA RECLAMAÇÕES VIA 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, atendendo a decisão Colegiada e,

RESOLVE:

Art. 1º. Ficam as empresas prestadoras dos serviços regulados por esta AGENERSA obrigadas a disponibilizarem canal de atendimento para reclamações via aplicativo de mensagens.

Art. 2º. Esta Instrução Normativa entra em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

JUSTIFICATIVA

Com o avanço da tecnologia surgiram novos meios de comunicação que estão se tornando cada vez mais usual. É o caso de aplicativos de mensagens que são eficientes na troca de informações e utilizáveis sem custo, ou com custo infinitamente inferior aos meios tradicionais de comunicação.

Com efeito, o presente ato normativo, ao criar a obrigatoriedade das delegatárias disponibilizarem canal de atendimento via aplicativo de mensagens, visa dar eficiência ao recebimento de reclamações e adequar tais serviços a nova realidade de comunicação.

Também busca a diminuição de custos com ligações telefônicas gratuitas para o 0800 das delegatárias, os quais, em última análise, são suportados pelos próprios usuários quando do pagamento das tarifas.

Assim, estamos oportunizando aos interessados falarem sobre a minuta, antes da análise e aprovação pelo Conselho Diretor.