

**INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 41 DE 16 DE ABRIL DE 2014.**

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

**~~DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC REFERENTE ÀS CONCESSIONÁRIAS ÁGUAS DE JUTURNAÍBA E PROLAGOS.~~**

**~~O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.241/2009 e Deliberação AGENERSA nº 1956/14.~~**

**~~CONSIDERANDO~~ que o disposto na Cláusula Trigésima Oitava dos Contratos de Concessão trata das reclamações e sugestões dos usuários, determinando a obrigação de colocação à disposição dos usuários dos sistemas de água e esgoto, junto aos postes de atendimento, livros destinados aos registros de reclamações e sugestões;**

**~~CONSIDERANDO~~ as determinações da Portaria AGENERSA nº. 245, de 25 de abril de 2012;**

**RESOLVE:**

**~~CAPÍTULO I  
DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO~~**

**~~Art. 1º.~~ Aprovar procedimentos a serem adotados pelas Concessionárias ÁGUAS DE JUTURNAÍBA e PROLAGOS sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor.**

**~~Art. 2º.~~ Para os fins desta Instrução Normativa, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.**

**~~Parágrafo único.~~ Excluem-se do âmbito de aplicação desta Instrução Normativa a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.**

**~~CAPÍTULO II  
DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO~~**

**~~Art. 3º.~~ As ligações para o SAC serão gratuitas quando oriundas de telefones fixos dentro da respectiva área de concessão e o atendimento das solicitações e demandas não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor.**

**~~Art. 4º.~~ O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.**

**~~§ 1º.~~ A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.**

**~~§ 2º.~~ O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.**

**~~§ 3º.~~ O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.**

**~~§ 4º.~~ O tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada será de 03 (três) minutos.**

~~Art. 5º. O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.~~

~~Art. 6º. O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.~~

~~Art. 7º. O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.~~

~~Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.~~

### **CAPÍTULO III**

#### **DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**

~~Art. 8º. O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.~~

~~Art. 9º. O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.~~

~~Art. 10º. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.~~

~~§ 1º. A transferência dessa ligação deverá ser efetivada imediatamente para o setor responsável que resolverá em até 60 (sessenta) segundos.~~

~~§ 2º. Os casos de reclamação e cancelamento de serviço serão prontamente atendidos pelo SAC.~~

~~§ 3º. O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.~~

~~Art. 11º. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.~~

~~Art. 12º. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.~~

~~Art. 13º. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.~~

~~Art. 14º. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.~~

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS**

~~Art. 15º. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.~~

~~§ 1º. Para fins do disposto no caput, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.~~

~~§ 2º. O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.~~

~~§ 3º. É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.~~

~~§ 4º. O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.~~

~~Art. 16º. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas úteis, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.~~

### **CAPÍTULO V**

#### **DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS**

~~Art. 17º. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo classificado para cada demanda.~~

~~§ 1º. O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.~~

~~§ 2º. A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.~~

~~§ 3º~~ Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

#### **CAPÍTULO VI**

##### **DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO**

~~Art. 18º.~~ O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

~~§ 1º.~~ O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

~~§ 2º.~~ Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

~~§ 3º.~~ O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

#### **CAPÍTULO VII**

##### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

~~Art. 19º.~~ A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas nos Contratos de Concessão e Instrução Normativa CODIR nº. 007 de 10 de novembro de 2009.

~~Art. 20º.~~ Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas na aplicação desta Instrução Normativa serão resolvidos pelo Conselho Diretor.

~~Art. 21º.~~ Esta Instrução Normativa entrará em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação no Diário Oficial, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2014.

**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente

**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro

**Roosevelt Brasil Fonseca**  
Conselheiro

**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro

*Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 19.05.2014*