

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 85 DE 22 DE DEZEMBRO DE 2020.

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

Publicada no DOERJ de 28.06.2023

~~CUMPRIMENTO DA LEI Nº 9.018/2020 QUE DISPÕE SOBRE O FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DAS EMPRESAS CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.~~

~~O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso das atribuições legais e regulamentares, que lhe conferem o art. 4º, inciso V, XIII, XIV e XVII e o parágrafo único do art. 6º ambos da Lei Estadual nº. 4.556, de 6 de junho de 2005, e tendo em vista o que consta do Processo Regulatório em tramitação perante a AGENERSA, SEI n.º E-12/003/200/2013,~~

CONSIDERANDO:

~~* que as concessionárias de serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro estão obrigadas a manter escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios, cabendo à AGENERSA regulamentar os horários de os dias de atendimento, nos termos do art. 1º da Lei Estadual nº 3.878/2002 e art. 2º da Lei Estadual nº 9.018/2020.~~

~~*(Alterada pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 89 DE 22 DE MARÇO DE 2021)~~

~~= as reclamações hoje existentes de consumidores e de órgãos públicos de defesa do consumidor, acerca da ausência de escritórios de atendimento aos usuários em algumas cidades do Estado do Rio de Janeiro em que há a prestação do serviço de concessionárias estaduais de serviço público;~~

~~= que a AGENERSA, pela celebração de Termo de Ajustamento de Conduta com o Ministério Público e a Defensoria Pública, em 15 de outubro de 2019, se comprometeu, em prazo não superior a 90 (noventa) dias a contar da assinatura do referido TAC, a editar nova Instrução Normativa regulamentando a Lei Estadual nº 3.878/2002, dispondo sobre a forma como as concessionárias e prestadoras de serviços públicos do Estado do Rio de Janeiro estarão obrigadas a manter escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios, exceto naqueles em que somente existam clientes cujo atendimento, em razão de características específicas, possa ser realizado de forma personalizada através das áreas comerciais das empresas;~~

~~= que pugnará a AGENERSA pela expansão dos sistemas, pelo atendimento abrangente da população, pela otimização ao uso dos bens coletivos e pela modernização e aperfeiçoamento, eficiência e economicidade dos serviços prestados, na forma do inciso VI, do artigo 3º, da Lei Estadual 4.556/2005;~~

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

~~*Art. 1º Esta Instrução Normativa regulamenta as Leis Estaduais nº 3.878/2002 e nº 9.018/2020, dispondo sobre a forma como as concessionárias e prestadoras de serviços públicos estarão obrigadas a manter escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos~~

~~municípios, exceto naqueles em que somente existam clientes cujo atendimento em razão de características específicas, possa ser realizado de forma personalizada através das áreas comerciais das empresas.~~

~~*(Alterada pela INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 89 DE 22 DE MARÇO DE 2021)~~

~~**Art. 2º** Todas as empresas submetidas à regulação da AGENERSA, bem como as que são fiscalizadas através de convênio, ficam obrigadas a manter postos de atendimento fixos ou móveis nos municípios em que prestam serviço, com o objetivo de assegurar ao consumidor, o atendimento presencial, de forma eficiente, nas unidades das concessionárias e prestadoras de serviço público, que não poderão se valer, apenas, do atendimento via telefonia ou através da rede mundial de computadores, para o recebimento das demandas de seus usuários.~~

~~**Parágrafo único** – Tem se por eficiente, o atendimento, pela via do qual, ao usuário são transmitidas todas as informações necessárias, bem como viabilizada a busca de solução para a sua demanda.~~

~~**Art. 3º** Para fins desta norma, além de manterem a estrutura de atendimento já existente, todas as empresas submetidas à regulação da AGENERSA deverão criar, para o recebimento das demandas de seus usuários de forma presencial, novos postos de atendimento, obedecidos os parâmetros estabelecidos pela presente Instrução Normativa, de modo a concretizar o disposto na Lei Estadual nº 3.878/2002, tendo se como norte os princípios da eficiência e da universalização dos serviços públicos.~~

CAPITULO II

DO RECEBIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

~~**Art. 4º** A Ouvidoria da AGENERSA, através de seus canais de atendimento, com o objetivo de garantir o efetivo cumprimento da presente norma, deverá viabilizar o recebimento das demandas dos consumidores, em tudo o que se refira à prestação dos serviços públicos concedidos.~~

~~**Art. 5º** A Ouvidoria da AGENERSA, terá a atribuição de realizar, de forma permanente, o monitoramento das atividades descritas no artigo 2º, pela via de controle e fiscalização, de modo a aferir o efetivo cumprimento da presente Instrução Normativa, inclusive podendo valer-se do auxílio das Câmaras Técnicas e demais órgãos internos da AGENERSA, notadamente no que se refira à atividade de fiscalização.~~

~~**Parágrafo Primeiro** – A cada trimestre, as empresas reguladas deverão enviar à AGENERSA, Relatório estatístico detalhado com aponte do número de usuários atendidos, número e percentual de casos solucionados e espécies de demandas recebidas, da seguinte forma:~~

~~I – Até o dia 05 de abril de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de janeiro, fevereiro e março do ano corrente;~~

~~II – Até o dia 05 de julho de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de abril, maio e junho do ano corrente;~~

~~III – Até o dia 05 de outubro de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de julho, agosto e setembro do ano corrente;~~

~~IV – Até o dia 05 de janeiro de cada ano, deverão enviar os Relatórios referentes aos meses de outubro, novembro e dezembro do ano anterior.~~

~~**Parágrafo Segundo** – Em caso de descumprimento dos prazos supra, pelas empresas reguladas, a Ouvidoria da AGENERSA deverá reiterar, no primeiro dia útil subsequente ao término do prazo definido no parágrafo primeiro do artigo 5º, desta Instrução Normativa, que ocorra o devido cumprimento, no prazo improrrogável e peremptório de 5 (cinco) dias.~~

~~**Parágrafo Terceiro** – Em caso de descumprimento, mesmo após a reiteração, deverá a Ouvidoria relatar tal fato ao CODIR para a adoção de providências que julgar necessárias.~~

~~**Parágrafo Quarto** – Pelo exame dos Relatórios recebidos das empresas reguladas, bem como pelas informações obtidas pela via das ações permanentes de fiscalização, deverá, até 31 de julho do ano corrente, a Ouvidoria, produzir Relatório, referente ao primeiro semestre do ano em curso, bem como até 31 de janeiro do ano seguinte, o Relatório referente ao segundo semestre do exercício anterior, vinculando cada Relatório ao respectivo processo regulatório, na forma do artigo 19.~~

CAPÍTULO III DOS PARÂMETROS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Seção I

DOS CRITÉRIOS MÍNIMOS PARA ESTABELECIMENTO DE LOJA FÍSICA NO QUE SE REFERE À TODAS AS EMPRESAS REGULADAS PELA AGENERSA

~~Art. 6º Todos os escritórios de atendimento deverão funcionar em local específico e permanente, no horário comercial, de 08:00 às 17:00 h ou das 09:00 às 18:00, de forma contínua, sem qualquer solução de continuidade, de segunda a sexta-feira, exceto aos feriados.~~

~~Parágrafo único — As empresas reguladas, para cumprimento do disposto no caput deste artigo, poderão firmar parcerias ou convênios para disponibilizarem os escritórios de atendimento aos clientes através de instalações compartilhadas, respeitados os horários e dias de funcionamento estabelecidos.~~

~~Art. 7º Todos os escritórios de atendimento deverão dispor de instalações adequadas, pessoal treinado, com atendimento por distribuição de senha, obedecida a ordem de chegada, bem como respeitadas as prioridades legais.~~

~~Parágrafo único — Todos os escritórios de atendimento deverão disponibilizar, através de placa ou outro meio eficiente de divulgação, o logotipo, endereço eletrônico e telefones da AGENERSA.~~

~~Art. 8º O atendimento móvel deverá ser viabilizado em localidade e dia do mês específicos, no horário comercial, de 08:00 às 17:00 ou das 09:00 às 18:00, de forma contínua e sem qualquer solução de continuidade, respeitada a periodicidade do referido atendimento.~~

~~*§1º — Nos casos de escritório de atendimento por postos móveis ou fixos, em periodicidade de 1 (uma) vez ao mês, na forma do parágrafo 3, art. 2, Lei 9018, de 21 de setembro de 2020, o atendimento se dará preferencialmente em um sábado de cada mês, na forma do artigo 12, e atendimento aos usuários se dará preferencialmente na primeira terça-feira do mês em curso, salvo recaindo em feriado, o que implicará seja o atendimento transferido para o primeiro dia útil subsequente, precedido da necessária, ampla e prévia divulgação. As empresas reguladas poderão realizar rodízio de dias de atendimento, desde que seja feito de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial, das 08 às 17 h ou das 09:00 às 18:00, sendo tal informação previamente divulgada através de seu sítio eletrônico e da AGENERSA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.~~

~~*(Alterada pela [INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 89 DE 22 DE MARÇO DE 2021](#))~~

~~§2º — Nos casos de escritório de atendimento móvel, em periodicidade de 2 (duas) vezes ao mês, na forma do artigo 11, o atendimento aos usuários se dará sempre na primeira terça-feira e na segunda quinta-feira, do mês em curso, salvo recaindo em feriado, o que implicará seja o atendimento transferido para o primeiro dia útil subsequente, precedido da necessária, ampla e prévia divulgação. As empresas reguladas poderão realizar rodízio de dias de atendimento, desde que seja feito de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial, das 08 às 17 h ou das 09:00 às 18:00, sendo tal informação previamente divulgada através de seu sítio eletrônico e da AGENERSA, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.~~

~~Art. 9º A AGENERSA e as empresas reguladas deverão disponibilizar, de forma pública e ampla, em seus respectivos sítios eletrônicos e mídias sociais, todas as informações acerca da localização, horários e periodicidade dos meios de atendimento presencial aos usuários.~~

~~Parágrafo Único — As concessionárias e prestadoras de serviços públicos deverão veicular nas contas mensais de serviço o caminho de endereço eletrônico (link), para a consulta das informações acerca de todos os meios de atendimento presencial e móvel disponíveis aos usuários dos serviços delegados.~~

~~Art. 10 Para os fins da presente norma, estabelecendo-se, a princípio, critério objetivo de que, excetuando-se a região metropolitana do Rio de Janeiro, existindo, pelo menos, 4.500 (quatro mil e quinhentas) ligações, em município atendido pelas empresas reguladas pela AGENERSA,~~

~~deverá ser disponibilizado, prioritariamente, escritório de atendimento aos usuários dos serviços delegados, na forma dos artigos 6 e 7 da presente Instrução Normativa.~~

~~**Parágrafo único** — Poderá ser determinada, a critério da AGENERSA, a abertura de nove escritório de atendimento, por parte da empresa regulada, quando houver atingimento de número de ligações estabelecidos nos critérios objetivos definidos nos artigos 11 e 12 desta Instrução Normativa, considerando-se as peculiaridades, características e extensão territorial do município que não esteja corretamente atendido, ainda que localizado na região metropolitana do Rio de Janeiro, mirando-se o permanente aperfeiçoamento e eficiência do sistema de atendimento ao usuário.~~

~~**Art. 11** Para os fins da presente norma, estabelecendo-se, a princípio, critério objetivo de que, excetuando-se a região metropolitana do Rio de Janeiro, existindo, de 2.000 (duas mil) a 4.499 (quatro mil quatrocentos e noventa e nove) ligações, em município atendido pelas empresas reguladas pela AGENERSA, deverá ser estabelecido atendimento móvel, na periodicidade de 2 (duas) vezes ao mês, aos usuários dos serviços delegados.~~

~~**Art. 12** Para os fins da presente norma, estabelecendo-se, a princípio, critério objetivo de que, excetuando-se a região metropolitana do Rio de Janeiro, existindo, de 500 (quinhentas) até 2.000 (duas mil) ligações, em município atendido pelas empresas reguladas pela AGENERSA, deverá ser estabelecido atendimento móvel, na periodicidade de 1 (uma) vez ao mês, aos usuários dos serviços delegados.~~

~~Seção II~~

~~DO ESTABELECIMENTO DE NOVOS ESCRITÓRIOS DE ATENDIMENTO NO QUE SE REFERE ÀS CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO~~

~~**Art.13** Na forma do parágrafo único) do artigo 10, deverá a CEG viabilizar 1 (um) escritório de atendimento no município de São Gonçalo, 1 (um) escritório de atendimento no município de Duque de Caxias e 1 (um) escritório de atendimento no município de Belford Roxo.~~

~~**Art. 14** Na forma do artigo 10, deverá a CEG RIO viabilizar 1 (um) escritório de atendimento no município de Cabo Frio e 1 (um) escritório de atendimento no município de Rio das Ostras.~~

~~**Art. 15** Para os fins da presente norma, no que se refere ao município do Rio de Janeiro, consideradas as peculiaridades da abrangência territorial da cidade, bem como o critério objetivo do número de ligações da região, conforme o disposto no parágrafo único do artigo 10 da presente Instrução Normativa, mirando-se o aperfeiçoamento do atendimento presencial aos usuários, além das lojas físicas já existentes, deverão ser estabelecidos os seguintes escritórios de atendimento:~~

- ~~I — Jacarepaguá;~~
- ~~II — Campo Grande;~~
- ~~III — Madureira;~~
- ~~IV — Centro;~~
- ~~V — Bangu;~~
- ~~VI — Ilha do Governador.~~
- ~~VII — Pavuna~~

~~Seção III~~

~~DO ATENDIMENTO NO QUE SE REFERE À CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA~~

~~**Art. 16** Para os fins da presente norma, deverá a concessionária Águas de Juturnaíba, manter a atual estrutura de atendimento presencial, sem prejuízo de permanente monitoramento, para, se necessário, considerando-se os critérios objetivos dos artigos 10, 11 e 12, da presente Instrução Normativa, ocorrer eventual revisão do disposto no presente artigo.~~

~~Seção IV~~

~~DO ESTABELECIMENTO DE NOVA LOJA FÍSICA NO QUE SE REFERE À CONCESSIONÁRIA PROLAGOS~~

~~**Art. 17** Para os fins da presente norma, além da manutenção dos escritórios de atendimento já existentes, consideradas as peculiaridades da abrangência territorial do serviço prestado, bem como o número de ligações, deverá a concessionária instituir escritório de atendimento, no~~

~~distrito de Figueira, no município de Arraial do Cabo, na forma do artigo 11 da presente Instrução Normativa.~~

Seção V

DOS ESCRITÓRIOS DE ATENDIMENTO DA REGULADA CEDAE

~~Art. 18 Deverá a regulada CEDAE manter toda a sua atual estrutura de atendimento presencial, na forma dos artigos 6, 7 e 9 da presente Instrução Normativa, de modo a atender as condições adequadas estabelecidas na presente Instrução Normativa, inclusive no que se refere às informações aos usuários e identificação do logotipo da empresa, haja vista ter sido detectada necessidade de ajustes nos escritórios de atendimento da região AP 5, notadamente, Bangu, Campo Grande e Santa Cruz.~~

CAPITULO IV

DA TRAMITAÇÃO DO PROCESSO REGULATÓRIO REFERENTE AO CUMPRIMENTO DA PRESENTE INSTRUÇÃO NORMATIVA, DE MODO A FAZER CUMPRIR O ESTABELECIDO NO PARÁGRAFO QUARTO DA CLÁUSULA PRIMEIRA DO TAC FIRMADO

~~Art. 19 Deverá a SECEX instaurar processo regulatório referente ao cumprimento da presente IN, cujo assunto deverá ser Cumprimento da IN 85, fazendo constar, igualmente, o ano a que se refere, bem como a expressão Tramitação Especial TAC.~~

~~Parágrafo único – A SECEX deverá instaurar processo regulatório para cada empresa regulada, no que se refere ao cumprimento da presente Instrução Normativa.~~

~~Art. 20 As decisões decorrentes da tramitação do processo regulatório, assim como os respectivos Relatórios Semestrais, deverão ser imediatamente enviados pela SECEX ao Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, subscribers do Termo de Ajustamento de Conduta.~~

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

~~Art. 21 As determinações contidas na presente Instrução Normativa deverão estar devidamente implantadas, por todas as empresas reguladas pela AGENERSA, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias.~~

~~Parágrafo único – Em caso de qualquer revisão futura das disposições contidas na presente Instrução Normativa, deverão ser informados os órgãos de atuação do Ministério Público e Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.~~

~~Art. 22 Os casos omissos nesta norma serão resolvidos pelo Conselho Diretor, observadas as disposições da Lei Estadual n.º 4.556 de 6 de junho de 2005 e seu Regulamento, e demais normas pertinentes à matéria.~~

~~Art. 23 Esta norma entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.~~

Rio de Janeiro, 22 de dezembro de 2020

Tiago Mohamed Monteiro
Conselheiro-Presidente

Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 29.12.2020