



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº.: E-12/020.241/2009
Autuação: 22/07/2009
Concessionária: PROLAGOS e ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
Assunto: Regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor - SAC
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 38/09, de 22/07/09, em razão do voto, da então Conselheira Darcilia Leite, no administrativo sob o nº. E-12/020.381/2008, em que figura a Concessionária Prolagos.

No corpo daquela peça, considera louvável a iniciativa federal através do **Decreto Federal nº 6523, de 31/07/2008**, que **"Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC"**, entendendo oportuna a instauração de processo no âmbito desta Agência Reguladora, a fim de elaborar a regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor - SAC aplicável as empresas prestadores de serviços públicos submetidos à regulação e fiscalização da AGENERSA.

Frise-se que, em atenção à consulta formal formulada pela PROLAGOS no referido processo, esta Agência Reguladora considerou que aquela Concessionária não está submetida às regras fixadas no Decreto Federal nº. 6.523, de 31/07/2008, eis que dirigidas, de acordo com o seu art. 1º, aos prestadores de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

Pela Resolução do Conselho-Diretor, de 06/08/2009, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Expedido Ofício AGENERSA/MF nº 54/10 e 55/10, às Concessionárias, informando da tramitação destes autos e solicitando a juntada de documentos pertinentes em relação ao serviço de atendimento ao consumidor, visando instruir adequadamente o processo.

As Concessionárias procedem a juntada das correspondências CAJ - 503/10 e Carta PR/262/2010/PROLAGOS e, após o relato dos procedimentos realizados, cada uma ressalta que: *"(...) A Concessionária Águas de Juturnaíba S.A, a fim de atender aos usuários do serviço de abastecimento de água de forma satisfatória, ampliou seu quadro de atendentes e de capacidade de recebimento de chamadas, através dos telefones (22)2665-0605 ou 08007250265 (para telefones fixos dentro da área da Concessão), disponibilizando, também, como meio de comunicação com os usuários do serviço de abastecimento de água o atendimento personalizado realizado nas suas lojas de atendimento, localizadas nos municípios de Araruama, Saquarema e Silva Jardim, além do atendimento através do site www.aguasdejuturnaiba.com.br." e "(...) utiliza software avançado que permite um maior gerenciamento dos dados das chamadas com supervisão em tempo real através do computador, gerando um maior controle das ligações em espera e das ligações perdidas, o que possibilita uma ampliação dos pontos de atendimento de acordo com a demanda. Assim, podemos administrar todas as chamadas gerando uma ação imediata objetivando prestar um melhor atendimento as nossos clientes. Além do mais, temos uma conexão direta entre a central de Atendimento e o Centro de Controle Operacional, o que permite maior agilidade no atendimento e na operação do sistema de abastecimento". Por fim acrescenta que "(...) possui ainda ouvidoria, através da opção do menu de atendimento, pelo nº 22 2665-0605".*



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 nº 153
Rubrica: Rudson ID 4345648

A Concessionária Prolagos informa que "(...) contamos com procedimentos de atendimento aos consumidores em situação de emergência, que se tornaram possíveis com a implantação do CCO - Centro de Controle Operacional."

Acrescenta que "(...) Desde 2007 a empresa conta com um Centro de Controle Operacional que fornece informações em tempo real e funciona 24 horas por dia. Há trabalhadores de plantão, igualmente em 24 horas, e que se utilizam de motos para atender aos chamados do CCO e verificar as ocorrências no local, tomando as medidas, conforme orientação do Centro de Controle. (...) Deste modo, todo o sistema é inspecionado 24 horas, seja pelo CCO, seja por funcionários especialmente destacados para este fim em cada um dos municípios, os quais utilizam-se de 5 (cinco) viaturas e uma moto em São Pedro da Aldeia, 5 (cinco) viaturas e uma moto em Cabo Frio, 1 viatura e uma moto em Arraial do Cabo, 3 viaturas e uma moto em Iguaba, 4 (quatro) viaturas e uma moto em Búzios, 2 (duas) viaturas em Tamoios-2 " Distrito de Cabo Frio; 3 (três) motos no Centro de Controle Operacional, 4 (quatro) viaturas para uso da eletromecânica, 4 viaturas para inspeção sistema de água e 2 viaturas para inspeção sistema de esgoto".

Por fim, assevera que "(...) Atendendo-se a dimensão da concessão, à necessidade de submissão aos princípios da "modicidade tarifária" e do equilíbrio econômico e financeiro do Contrato de Concessão e, ainda, em consideração aos custos gerados atualmente no atendimento ao cliente, entende a empresa que emprega os melhores esforços e vem obtendo resultados satisfatórios na disponibilização de canais de comunicação e resolução das demandas do consumidor, estando garantidos os direitos dos seus clientes, conforme preceitua o CODECON, também no que se refere ao atendimento por meio digital, pelo que esperamos ver os atuais procedimentos do SAC Prolagos validados por esta Agência Reguladora".

Autos encaminhados à Ouvidoria solicitando análise sobre o assunto, envolvendo, se necessário tecnicamente a CASAN, quanto aos procedimentos informados pelas Concessionárias.

Despacho da Ouvidoria informando que nas correspondências das Concessionárias pode verificar que "(...) é disponibilizada aos seus usuários, além do site e dos emails (SAC e Ouvidoria), uma linha telefônica gratuita (0800) para as respectivas áreas de concessão e outra linha convencional (paga) para ligações interurbanas, bem como lojas de atendimento personalizado em cada um de seus municípios. (...) As Concessionárias utilizam também softwares específicos, que permitem um adequado gerenciamento dos dados das chamadas, objetivando um atendimento mais rápido e eficiente aos seus usuários".

Ressalta, ainda, que "(...) Contam ainda com um Centro de Controle Operacional, através do qual monitoram todo o seu sistema de abastecimento e distribuição. O CCO é devidamente interligado à Central de Atendimento, o que permite acompanhamento, em tempo real, de qualquer eventual ocorrência. (...) Nesse sentido, o Serviço de Atendimento ao Consumidor das Concessionárias Prolagos e Águas de Juturnaíba assegura aos seus usuários um canal de comunicação apto a fornecer informação adequada e clara dos serviços por eles contratados, bem como possibilita o registro de suas solicitações, reclamações e denúncias, que deverão ser devidamente tratadas e solucionadas, de forma a garantir um serviço de qualidade".



Gov^o do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 154
Rubrica: Rmbr ID 4345648

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) os Contratos de Concessão das referidas empresas estabelecem também, em sua Cláusula Trigésima Oitava ("Das reclamações e sugestões dos usuários"), a obrigação de que coloquem à disposição dos clientes, nos postos de atendimento, livros destinados aos registros de reclamações e sugestões, e ainda que enviem mensalmente ao órgão regulador um relatório sobre as reclamações apresentadas e suas respectivas respostas e providências adotadas" e que "(...) em contato com as Ouvidorias das Concessionárias, confirmei que estão disponíveis em todas as suas agências de atendimento".

Assevera que "(...) Por este motivo, proponho que sejam tomadas as devidas providências para que ambas as Concessionárias passem a nos enviar, mensalmente, os referidos relatórios, a fim de atender a esta obrigação".

Por fim, propõem a Ouvidoria "(...) uma nova visita aos SAC's das mesmas, já que a maioria dos Assessores dos Gabinetes da AGENERSA não participou do programa de visita às Concessionárias, pois sua nomeação ocorreu após o fim deste período".

Autos devolvidos à Ouvidoria para que aquela serventia certifique manifestadamente que todas as informações prestadas pelas Concessionárias efetivamente procedem. Quanto à proposta de visitar aos SAC's das Concessionárias, foi comunicado que referida moção é pertinente, solicitando que a mesma proponha e organize o evento junto à Prolagos e Águas de Juturnaíba. Em relação à remessa de relatório, foi sugerido à Ouvidoria que enfatize junto às Concessionárias da necessidade do referido documento e, no caso de eventual descumprimento comunicar imediatamente a este Gabinete.

Por fim, foi solicitado que a Ouvidoria apresentasse uma minuta de regulamentação para o SAC, envolvendo, se necessário tecnicamente a CASAN.

Às fls. 67, a Ouvidoria da AGENERSA, sugere elaboração de um grupo de trabalho para regulamentar o SAC das Concessionárias, que deverá ser constituído por servidores dos setores daquela serventia, Procuradoria e CASAN, além de representante das Concessionárias.

Autos remetidos à SECEX, para que a formalização, mediante Portaria do Conselheiro-Presidente, do grupo de trabalho para regulamentar o SAC das Concessionárias, com a participação de integrantes dos setores técnicos desta Agência, além do representante indicado pelas Concessionárias.

Através da Portaria AGENERSA 211/11, de 20/10/11, o Conselheiro-Presidente constituiu comissão para elaborar proposta de regulamentação do SAC, no prazo de 120 (cento e vinte) dias.

Autos encaminhados à Ouvidoria para o devido prosseguimento da instrução, em razão da portaria que constituiu formalmente o grupo de trabalho.

Despacho da Ouvidoria desta Agência, em 29/03/12, informando que "(...) considerando que o prazo de 120 dias, estabelecido pela Portaria n.º 211, de 20 de outubro de 2011, já expirou, considerando ainda a elevada demanda de feitos tratados nesta Ouvidoria, sugiro que nova Portaria seja constituída, mantendo-se o prazo de 120 dias para ela da referida proposta de regulamentação do SAC das Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos".



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Devolvidos os autos à Ouvidoria, pela minha assessoria, não se opondo ao prazo solicitado. Entretanto, entendendo que a prorrogação solicitada por aquela serventia refere-se ao Grupo de Trabalho e, por conseguinte, deve ser encaminhada à instância adequada para eventual revisão de prazo.

Despacho da Ouvidoria à SECEX, solicitando a edição de nova Portaria, estabelecendo prazo de 30 dias para elaboração da proposta, tendo em vista a complexidade técnica de entendimentos para elaboração da Proposta de SAC, considerando o término do prazo estabelecido na Portaria, a elevada demanda de feitos tratados naquela serventia.

Através da Portaria AGENERSA 245/12, de 25/04/12, o Conselheiro-Presidente prorrogou o prazo para elaboração da proposta de regulamentação do SAC.

Reunião realizada nesta Agência, com a presença dos representantes do grupo de trabalho, na qual anexa a proposta de minuta¹ de Instrução Normativa aprovada que regulamentará o SAC.

Autos encaminhados à Procuradoria, com posterior remessa à Ouvidoria e CASAN, requerendo que aqueles órgãos atestem a suficiência daquela minuta para regulamentar aquele serviço, observando, se necessário, a fixação de prazos nos dispositivos daquele documento.

Despacho da Procuradoria, observando inexistência de óbices legais e administrativos que possam impedir a continuidade da minuta de SAC, quanto à solicitação de prazo, sugere que a própria comissão se manifeste, por estar inteirada no assunto.

Atendendo à solicitação de minha assessoria, a Presidente do Grupo de Trabalho remete os autos à Ouvidoria objetivando-se a completa instrução da matéria, no sentido de diligenciar junto às Concessionárias a complementação aos termos da redação do art. 16 da minuta, de forma que as Concessionárias apresentem proposta quanto à indicação/relação de prazos mencionados no artigo 16º da referida minuta. Para tal pedido foram expedidos Ofícios AGENERSA/SECEX Nº. 794/12, 795/12, 827/12 e 828/12 às Concessionárias.

Correspondência das Concessionárias CAJ - 680/12 e Carta nº 0025/2013, considerando o disposto no art. 3º, §4º da minuta, as Concessionárias sugerem que o tempo máximo de até 3 minutos para o contato do usuário com a atendente. Acrescenta que quanto aos prazos para atendimento das demandas, entendem que as Concessionárias devem praticar independente de se tratar de SAC, pois já estabelecidos no Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico aprovado por essa Agência Reguladora, aprovado pela Deliberação AGENERSA nº 115, de 26/06/2007.

Autos encaminhados à Presidente do Grupo de Trabalho, para que aquela servidora analise, complemente, se for o caso e, ateste, se de acordo, a suficiência da minuta e sugestões para regulamentar aquele serviço, conforme requerimento formulado às fls. 100 v.

Após a manifestação acima requerida, foi solicitado que os autos fossem encaminhados diretamente ao restante dos participantes do grupo de trabalho (Ouvidoria e CASAN) para pronunciamento quando ao conteúdo final da minuta de regulamento.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 nº 156
Rubrica: Rube ID 4345648

A Procuradoria, em análise às manifestações das Delegatárias, observa que "(...) a indicação dos prazos apresentados pelas mesmas atendem a legislação em vigor, especialmente aos termos do **MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO**, aprovado pela Deliberação AGENERSA nº 115/2007". Por isso, encaminha os autos à Ouvidoria solicitando pronunciamento a respeito das propostas apresentadas pelas delegatárias.

A Ouvidoria informa que "(...) os prazos apresentados pelas delegatárias atendem às necessidades desta Ouvidoria".

Às fls. 133/134, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer considerando que "(...) a indicação dos prazos guarda consonância com o disposto no Manual de Procedimentos citado, não se vê, portanto, controvérsia a respeito de tal regulamentação, não se justificando edição de nova Portaria para estudo da matéria, razão pela qual esta Procuradoria sugere apreciação do feito em sessão regulatória".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foram expedidos ofícios AGENERSA/MF nº.94 e nº 95, em 01/11/13, para as Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos apresentarem suas considerações finais.

Às fls. 143/145, foram acostadas ao processo correspondências, CAJ-537/13 e Carta nº 1424/2013, das Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, respectivamente, considerando que a indicação dos prazos atendem a legislação em vigor e são os já previstos no Manual de Procedimentos vigente. Por fim, requer a aprovação da minuta de regulamentação do serviço de atendimento a ser prestado ao consumidor.

Por fim, conclui a Procuradoria que "(...) Em atenção aos termos da Lei estadual nº 5.925, de 25/03/2011ⁱⁱ, cuja inteligência de seu artigo 1º estabelece que **"Os efeitos do Decreto Federal nº. 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, aplicam-se na íntegra e no que couber no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro"** esta Procuradoria conclui que a edição da citada Lei supre a necessidade de regulamentação da matéria no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, acarretando assim a perda de objeto dos Processos Regulatórios E-12/020.245/2009 e E-12/020.241/2009".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foram expedidos os ofícios AGENERSA/MF nº.104 e nº 105, em 03/12/13, para as Concessionárias apresentarem suas considerações finais.

Às fls. 149/151, foram acostadas ao processo correspondências, CAJ -557/12, Carta 1546/2013, das Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, concordando com o parecer da Procuradoria, por concluir que a edição da Lei Estadual nº 5.925/2011 supre a necessidade de regulamentação da matéria no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, acarretando a perda de objeto dos Processos Regulatórios E-12/020.245/2009 e E-12/020.241/2009.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 nº 157
Publica: Ruyton ID 4345648

i
MINUTA

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. (...) (...)

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,

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 postos 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:

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.

CAPÍTULO I
DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º 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 deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

CAPÍTULO II
DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 2º As ligações para o SAC serão gratuitas para 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. 3º 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 Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 4º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 5º 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. 6º 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 ofereça 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.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 nº 158
Rubrica: Ruyton ID 4345648

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

CAPÍTULO III
DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 7º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 8º 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. 9º. 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 será efetivada imediatamente para setor responsável.

§ 2º Nos 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. 10. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 11. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 12. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 13. 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. 14. 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 sequência 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 noventa dias.

§ 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. 15. 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. 16. 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.



Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 p. 159
Rubrica: Renzo ID 4345648

Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

CAPÍTULO VI
DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 17. 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. 18. 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. 19. Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas na aplicação desta Instrução Normativa serão resolvidos pelo Conselho-Diretor.

Art. 20. Esta Instrução Normativa entrará em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação no Diário Oficial, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, (...)

ii
LEI Nº 5925, DE 25 DE MARÇO DE 2011

DISPÕE SOBRE A APLICAÇÃO DOS EFEITOS DO DECRETO FEDERAL Nº. 6523/2008 NO ÂMBITO ESTADUAL O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Faço saber que a Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os efeitos do Decreto Federal n. 6523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, aplicam-se na íntegra e no que couber no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro.

Art. 2º Os órgãos responsáveis pela fiscalização da aplicação da presente norma a exemplo do Procon, agências reguladoras e outros órgãos de promoção e defesa do consumidor vinculados a administração pública estadual também a ela se sujeitam.

Parágrafo único. O administrador público responsável pelo órgão que descumprir a norma estará sujeito às sanções previstas no Estatuto do Servidor Público do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 3º Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias da data de sua publicação, prazo necessário para adequação das empresas à norma, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, em 25 de março de 2011.

SÉRGIO CABRAL
GOVERNADOR



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 160
Rubrica: Eugênio ID 4345648

Processo nº.: E-12/020.241/2009
Autuação: 22/07/2009
Concessionárias: PROLAGOS e ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
Assunto: Regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor - SAC
Sessão Regulatória: 25 de fevereiro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão do voto da então Conselheira Darcilia Leite, no administrativo sob o nº. E-12/020.381/2008, em que figura a Concessionária Prolagos.

No corpo daquela peça, a então Conselheira considera louvável a iniciativa federal através do Decreto Federal nº 6.523, de 31/07/2008, que "*Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC*", entendendo oportuna a instauração de processo no âmbito desta Agência Reguladora, a fim de elaborar a regulamentação do serviço de atendimento ao consumidor - SAC aplicável as empresas prestadores de serviços públicos submetidos à regulação e fiscalização da AGENERSA.

Frise-se que, em atenção à consulta formal formulada pela PROLAGOS no referido processo, esta Agência Reguladora considerou que aquela Concessionária não está submetida às regras fixadas no Decreto Federal nº. 6.523, de 31/07/2008, eis que dirigidas, de acordo com o seu art. 1º, aos prestadores de serviços regulados pelo Poder Público Federal.

No entanto, considerando a posição da então Conselheira, decidiu-se pela instauração do presente processo. Para instrução destes autos, as Concessionárias prestaram informações à AGENERSA e, após foi recomendado à Ouvidoria a apresentação de uma minuta de regulamentação do SAC, envolvendo, se necessário tecnicamente, outros setores desta Agência, quando aos procedimentos esclarecidos pelas Concessionárias.

Em razão da recomendação acima, foi sugerido pela Ouvidoria, e devidamente acatado, a formação de grupo de trabalho para elaboração do Regulamento. Após tratativas, foi formado o grupo de trabalho, com a participação de integrantes dos setores técnicos desta Agência, além de representantes indicados pelas Concessionárias, mediante Portaria do Conselheiro-Presidente.

Em prosseguimento e, mediante a elaboração da minuta de SAC, tomando por base o regulamento da Lei Federal, os autos foram remetidos à Ouvidoria objetivando-se a completa instrução da matéria, no sentido de diligenciar junto às Concessionárias a complementação aos termos da redação, quanto à indicação/relação de prazos.

Atendendo à solicitação da Ouvidoria, as Concessionárias sugeriram que o tempo máximo fosse de até 3 (três) minutos para o contato do usuário com a atendente. Acrescenta que, quanto aos prazos para atendimento das demandas, entendem as Concessionárias que devem praticar os prazos, independentemente de se tratar de SAC, já estabelecidos no Manual de Procedimentos para a Prestação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico aprovado por essa Agência Reguladora, aprovado pela Deliberação AGENERSA nº 115, de 26/06/2007.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.241/2009
Data 22/07/09
Folha 161
Rubrica: Reufoan ID 4345648

Autos encaminhados aos participantes do Grupo de Trabalho, formado por representantes da Procuradoria, CASAN e Ouvidoria, para análise, complementação, se for o caso e, por fim, atestar, se de acordo, a suficiência da minuta e sugestões para regulamentar aquele serviço.

Em suma, foi observado por aqueles setores que a indicação dos prazos constantes na minuta atendem a legislação em vigor, especialmente aos termos do MANUAL DE PROCEDIMENTOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO, aprovado pela Deliberação AGENERSA nº 115/2007.

Em atenção aos termos da Lei Estadual nº 5.925, de 25/03/2011ⁱ, cuja inteligência de seu artigo 1º estabelece que **"Os efeitos do Decreto Federal nº. 6.523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, aplicam-se na íntegra e no que couber no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro"**, a Procuradoria, em 02/12/13, se posicionou que a edição da citada Lei supre a necessidade de regulamentação da matéria no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, acarretando assim a perda de objeto dos Processos Regulatórios E -12/020.245/2009 e E-12/020.241/2009.

Observo o esforço de todos os participantes do grupo de trabalho para apresentação da minuta do regulamento de SAC, tendo em vista que o Decreto Federal não abrangia às Concessionárias de serviço público estadual.

Porém, a referida Lei Estadual absorveu, conforme artigo 1º, o contido naquele Decreto, se tornando, em um primeiro momento, o Regulamento aqui confeccionado desnecessário.

Entretanto, dois dispositivos do Decreto Federal merecem ser observados, quais sejam, §4º do artigo 4º, que recomenda regulamentação específica do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente e o artigo 17º, no qual dispõe que *"As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvida no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro"*.

Para estes dois artigos, a minuta tratou de adequar a realidade dos serviços prestados pelas Concessionárias. Nestes autos, o grupo de trabalho, após discussões, entendeu que o tempo máximo de espera para atendimento direto com o atendente será de 03 (três) minutos (§4 do artigo 3º da minuta) e, quanto ao segundo ponto no que se refere à informação e resolução da reclamação, constará que as informações solicitadas serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo classificado para cada demanda, considerando para tanto a Deliberação AGENERSA nº. 115/07ⁱⁱ.

Conforme apontamentos acima, a minuta confeccionado pelo grupo de trabalho e os ajustes aqui apresentados, entendo que a mesma deva ser aprovada e normatizada por esta Agência.

Ademais, a Lei Estadual 5.925/11, em seu artigo 1º, estabelece que as normas gerais do Decreto Federal aplicar-se-ão, **no que couber**, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público estadual, não havendo, portanto, óbice para o aprimoramento no âmbito dos órgãos responsáveis pela fiscalização da aplicação daquele regulamento.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 p. 162
Rubrica: Rubrica ID 4345648

Pelo aqui exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

- Aprovar a minuta de Regulamento do Serviço de Atendimento do Cliente - SAC, anexa, com a consequente normatização daquele documento pela AGENERSA.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

ⁱ **LEI Nº 5925, DE 25 DE MARÇO DE 2011**

DISPÕE SOBRE A APLICAÇÃO DOS EFEITOS DO DECRETO FEDERAL Nº. 6523/2008 NO ÂMBITO ESTADUAL O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Faço saber que a Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Os efeitos do Decreto Federal n. 6523, de 31 de julho de 2008, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC por telefone, aplicam-se na íntegra e no que couber no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo poder público estadual do Rio de Janeiro.

Art. 2º Os órgãos responsáveis pela fiscalização da aplicação da presente norma a exemplo do Procon, agências reguladoras e outros órgãos de promoção e defesa do consumidor vinculados a administração pública estadual também a ela se sujeitam.

Parágrafo único. O administrador público responsável pelo órgão que descumprir a norma estará sujeito às sanções previstas no Estatuto do Servidor Público do Estado do Rio de Janeiro.

Art. 3º Esta lei entrará em vigor 60 (sessenta) dias da data de sua publicação, prazo necessário para adequação das empresas à norma, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, em 25 de março de 2011.

SÉRGIO CABRAL
GOVERNADOR

ⁱⁱ **DELIBERAÇÃO AGENERSA nº.115**

26 de junho de 2007.

Concessionária ÁGUAS DE JUTURNÁIBA E PROLAGOS. Manual de Procedimentos para a Prestação de Serviços de Saneamento Básico.

O Conselho Diretor da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do estado do Rio de Janeiro – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o que consta no processo regulatório E-04/077.443/2002, POR MAIORIA,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprida a revisão do Manual de Procedimentos para a Prestação de Serviços de Saneamento Básico determinada no Artigo 7º da Deliberação AGENERSA nº. 017/2006.

(...)

Art. 3º - Aprovar a redação do Manual de Procedimentos Gerais da Prestação dos Serviços de Saneamento Básico conforme Anexo 3, constante dos autos do processo regulatório E-04/077.443/2002, às folhas 559 a 586.

(...)

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de junho de 2007.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.241/2009
Data 22/07/09
Folha 163
Rubrica: Rmpea ID 4345648

MINUTA

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. , DE DE 2014

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,

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 postos 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:

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.

CAPÍTULO I DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º 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 deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

CAPÍTULO II DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 2º As ligações para o SAC serão gratuitas para 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. 3º 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. 4º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 5º 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. 6º 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 ofereça 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. 7º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 8º 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. 9º. 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 será efetivada imediatamente para setor responsável.

§ 2º Nos 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. 10. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 11. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 12. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 13. 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. 14. 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 sequência 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 noventa dias.

§ 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. 15. 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.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Público Estadual
Processo E-12/020.241/2009
Data 22/07/09 P. 165
Rubrica: Rmfon ID 4348648

CAPÍTULO V DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 16. 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. 17. 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. 18. 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. 19. Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas na aplicação desta Instrução Normativa serão resolvidos pelo Conselho-Diretor.

Art. 20. Esta Instrução Normativa entrará em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação no Diário Oficial, revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, de 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



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1956
DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIAS PROLAGOS/ ÁGUAS DE JUTURNAÍBA
– REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO
AO CONSUMIDOR - SAC.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.241/2009, por unanimidade,

DELIBERA:

Art.1º - Aprovar a minuta de Regulamento do Serviço de Atendimento do Cliente - SAC, com a consequente homologação daquele documento e a posterior emissão de Instrução Normativa pelo CODIR em Reunião Interna.

Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro

Mário Flávio Moreira
Vogal