



Processo n.º: E-12/020.245/2009
Autuação: 28/07/2009
Concessionária: CEG / CEG RIO
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 n.º. 41, de 28/07/09, em razão do voto da então Conselheira Darcilia Leite, no administrativo sob o n.º. E-12/020.381/2008, em que figura a Concessionária Prolagos.

No corpo daquela peça, considera louvável a iniciativa federal através do Decreto Federal n.º 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 considerou que aquela Concessionária não está submetida às regras fixadas no Decreto Federal n.º. 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.

Expedidos Ofícios AGENERSA/MF n.º 052/10 e 053/10, às Concessionárias CEG e CEG RIO, respectivamente, 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 de n.º. DIJUR-E-2988/10 e 2989/10 e, após o relato dos procedimentos realizados, cada uma ressalta que *"(...) já adota procedimentos em consonância com a referida norma, para prestar o serviço de atendimento ao cliente - SAC de forma eficiente e satisfatória ao consumidor"*. Comenta que *"(...) o Setor da Concessionária responsável pelo Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, ganhou o prêmio de melhor contact center do ano pela Revista Cliente S.A. Inclusive, uma das metas de qualidade para atender o nível de excelência no relacionamento com os clientes, estabelecido pela própria Concessionária, é atender no mínimo 80% das ligações em até 30 segundos de espera"*.

Requer em suas missivas que *"(...) seja colhido o procedimento adotado (...) para o serviço de atendimento ao cliente - SAC utilizado atualmente, se fazendo necessário que este seja alterado, aproveitamos o ensejo para requerer que seja instituído um Grupo de Trabalho, com representantes da Agência Reguladora e da Concessionária, para que seja avaliada a questão de forma equilibrada e justa"*.



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 p. 129
Rubrica: Ruyfon ID 4345648

Autos encaminhados à Ouvidoria solicitando análise sobre o assunto, envolvendo, se necessário tecnicamente a CAENE, 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 áreas de atuação de cada uma das duas Concessionárias, além de outra linha (também gratuita) somente para os casos de emergência, bem como oito lojas de atendimento personalizado da CEG e quatro da CEG-RIO. (...) 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"*.

Ressaltam que *"(...) Contam ainda com um Centro de Controle Operacional, através do qual monitoram todo o seu sistema de abastecimento e distribuição, o que permite acompanhamento, em tempo real, de qualquer eventual ocorrência, visando providências imediatas. (...) Nesse sentido, o Serviço de Atendimento ao Consumidor das Concessionárias CEG e CEG-RIO assegura os 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 sugestões, que deverão ser devidamente tratadas e solucionadas, de forma a garantir um serviço de qualidade"*.

Por fim, propõem a Ouvidoria *"(...) uma nova visita aos SAC's da CEG e CEG-RIO, 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 CEG e CEG-RIO.

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

Às fls. 58, a Ouvidoria da AGENERSA, sugere elaboração de um grupo de trabalho para regulamentar o SAC das Concessionárias, que deverá ser constituído por servidor daquela serventia, Procuradoria e CAENE, além de representantes 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 dos representantes indicados pelas Concessionárias.

Através da Portaria AGENERSA 212/11, de 20/10/11, o Conselheiro-Presidente constituiu comissão para elaborar proposta de regulamentação do SAC, no prazo de 120 (cento e vinte) dias.



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 130
Rubrica: Ruyfon ID 4345648

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 nº. 212, 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 CEG e CEG-RIO".

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 243/12, de 18/04/12, 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 CAENE, 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. Para tal pedido foram expedidos Ofícios AGENERSA/SECEX No. 796/12, 807/12, 825/12 e 826/12 às Concessionárias.

Correspondência das Concessionárias DIJUR-E-086/13, 17/01/13, informando que "(...) foram incentivadas a apresentar proposta para a positivação dos prazos de resolução de cada demanda, dentro do contexto trazido pela parte final do art. 16 da minuta anexada ao Ofício em referência. (...) concluída a pertinente análise, emerge em relevância o fato de que o serviço prestado pelas Concessionárias distribuidoras de gás possui características peculiares, o que consubstancia a inclusão de previsões positivadas que compreendam tais idiossincrasias".



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 p. 131
Rubrica: Rui Paes ID 4345648

Procede naquela ocasião, a propositura de inclusão de prazo para resolução de reclamações ordinárias¹, como também dos casos específicos de verificação de leitura e obras de ruas.

Comenta que "(...) O prazo de 5 (cinco) dias úteis constante do caput do art. 16 é o mesmo entendido como razoável quando da elaboração da redação final do Decreto federal n.º 6523/2008. (...) A sugestão de inclusão de novo parágrafo², disposto acima como "1º", tem por base previsão vigente elencada no Regulamento de Instalações Prediais — RIP — aprovado pelo Decreto n.º 23.317, de 10 de julho de 1997".

Registram as Concessionárias que "(...) No que gira em torno da sugestão materializada pela inclusão do "§2º", essa tem vez ao se vislumbrar que a execução de obras reúne vultuosa quantidade de recursos, não estritamente financeiros, adstritos a fatores temporais e burocráticos, que fogem da ingerência das Concessionárias. (...) Desse modo, ao entender que as proposições acima expostas gozam de razoabilidade, posto que encontram-se debruçadas em análises prévias de origem estadual e federal, as Concessionárias CEG e CEG RIO, respeitosamente, aguardam que tal entendimento seja compartilhado por esta d. Agência Reguladora a fim de que as indicações de prazos sejam acolhidas em sua totalidade, sem ressalvas".

Autos encaminhados à Presidente do Grupo de Trabalho, para que aquela servidora analise, complemente e, se for o caso, ateste, se de acordo, a suficiência da minuta e sugestões para regulamentar aquele serviço, conforme requerimento formulado às fls. 87 v.

Após a manifestação acima requerida, solicito que estes autos sejam encaminhados diretamente ao restante dos participantes do grupo de trabalho (Ouvidoria e CASAN) para manifestação quando ao conteúdo final da minuta de regulamento.

¹ 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 máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do registro, excepcionando-se os casos previstos nos § 1º e 2º deste artigo.

§ 1º Em casos de reclamações de consumidores sobre erros no faturamento, a Concessionária deverá atender no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 2º Em casos de reclamações sobre obras de ruas, a Concessionária deverá apresentar a resolução da demanda no prazo de 20 (vinte) dias, excluindo-se os dias em que o procedimento se encontrar suspenso por força de trâmites burocráticos do poder público.

§ 3º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, será-lhe enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 4º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 5º 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.

² "II — REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE MEDIÇÃO E FATURAMENTO DOS SERVIÇOS DE GÁS CANALIZADO
(...)

27. A Concessionária deverá atender no prazo de 15 (quinze) dias as reclamações de Consumidores sobre erros no faturamento (excluído o caso de fatura estimada), devendo estar em condições nesse prazo de informar nos seus escritórios mais próximos do Consumidor a decisão a respeito da reclamação. Não obstante a disponibilidade da informação da decisão em seus escritórios, a decisão deverá ser comunicada ao consumidor no prazo de 45 (quarenta e cinco dias), contados do final do prazo de 15 (quinze) dias acima referido".



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 p. 132
Rubrica: Ruyton ID 4345648

A Procuradoria, em análise às manifestações das Delegatárias, observa que "(...) o prazo apresentado pelas mesmas considera-se excessivo. Nesse sentido, em relação as situações de elevada prioridade esta Procuradoria sugere a indicação de prazo menor, uma vez que o prazo de 5 (cinco) dias poderá, nestes casos, ser prejudicial à segurança dos usuários". Por isso, encaminha os autos à Ouvidoria sugerindo manifestação com proposta de prazo para as situações de elevada complexidade, objetivando regulamentar a presente minuta.

A Ouvidoria esclarece que "(...) o prazo de 5 (cinco) dias por elas apresentado não prejudica a segurança de seus usuários, uma vez que as reclamações de **escapamento de gás, explosão, problemas na pressão do gás ou falta de gás** (para clientes adimplentes) são imediatamente direcionadas aos setores de Emergência das Concessionárias, que deverão enviar sua equipes ao local em até 2 horas (no caso da CEG) ou 4 horas (no caso da CEG RIO)".

Às fls. 111/115, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer ressaltando que "(...) em 28/03/2011- após, portanto, à prolação do voto que deu azo à instauração deste feito - o Estado do Rio de Janeiro publicou a Lei estadual nº 5.925, de 25/03/2011³, que Dispõe sobre a aplicação dos efeitos do Decreto Federal nº 6.523/2008 no âmbito estadual, cuja inteligência de seu art. 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".

Por fim, Conclui a Procuradoria que "(...) a edição da citada Lei supre a necessidade de regulamentação da matéria no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, conforme outrora pretendida pelo Conselho-Diretor, acarretando, pois, a perda de objeto do presente feito. (...) Diante do exposto, sugiro seja o presente processo extinto por perda de objeto".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº.83/13, em 22/10/13, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

³ - 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

Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca -

Relatório-Processo E-12/020.245/2009

Página 5 de 8



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 nº 133
Rubrica: Rulfor ID 4345648

Às fls. 126/127, foi acostada ao processo correspondência, DIJUR-E-2139/13 de 04/11/13, da Concessionária CEG, apresentando suas considerações: "(...) *Em que pese o respeitável pronunciamento da douta Procuradoria da AGENERSA, disposto às fls.111-115, as Concessionárias CEG e CEG RIO não de reiterar seus apontamentos já constantes dos autos, em especial aos termos da correspondência DIJUR-E-086-13 (fls. 103-105), que o serviço prestado pelas Concessionárias distribuidoras de gás possui características peculiares, o que consubstanciam a edição de previsões normativas que compreendam tais idiossincrasias*".

Acrescenta que "(...) *Junto a isto, cumpre trazer foco à competência e autonomia normativa da AGENERSA, claramente definida na Lei de sua instituição, que sinaliza a expertise técnica dessa autarquia em regime especial para melhor observar os parâmetros e especificidades técnicas da matéria de regulação de distribuição de gás. (...) Desse modo, as Concessionárias CEG e CEG RIO, respeitosamente, aguardam que tal entendimento seja compartilhado por esta d. Agência Reguladora a fim de que as indicações de prazos previamente expostas sejam acolhidas em sua totalidade, sem ressalvas*".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

i MINUTA

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

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC REFERENTE ÀS CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO.

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 Cláusulade Concessão trata das.....;

CONSIDERANDO as determinações da Portaria AGENERSA nº. 243, de 18 de abril de 2012;

RESOLVE:

Aprovar procedimentos a serem adotados pelas Concessionárias CEG e CEG RIO 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 desta Instrução Normativa 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.



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 134
Rubrica: RUIZ ID 4345648

§ 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 médio de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de 30 (trinta) segundos.

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 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. 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.



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 Fl. 135
Rubrica: Reufo ID 4345648

§ 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 enquanto estiver sob análise.

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 nesta Instrução Normativa ensejará aplicação das sanções previstas nos Contratos de Concessão e Instrução Normativa CODIR nº.

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, (...)



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 E-12/020.245/2009
Data 28/07/09 136
Rubrica: Renfon ID 4345648

Processo nº.: E-12/020.245/2009
Autuação: 28/07/2009
Concessionária: CEG / CEG RIO
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, 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 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, quanto 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.



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 E-12/020.245/2009
Data 28/07/09 nº 137
Rubrica: Reitor ID 4345648

Atendendo à solicitação da Ouvidoria, a CEG e a CEG RIO recomendaram que o tempo máximo fosse de até 30 (trinta) segundos para o contato do usuário com a atendente e, mais adiante, salientaram que o serviço prestado pelas Concessionárias distribuidoras de gás possui características peculiares, o que consubstancia a edição de previsões normativas que compreendam tais idiosincrasias, por isso propuseram a inclusão de prazo para resolução de reclamações ordinárias¹, como também dos casos específicos de verificação de leitura e obras de ruas.

Referidas inclusões são relativas às reclamações de consumidores sobre erros no faturamento, na qual sugerem o prazo de 15 (quinze) dias e, em casos de reclamações sobre obras de ruas, recomendam as Concessionárias que deverá apresentar a resolução da demanda no prazo de 20 (vinte) dias, excluindo-se os dias em que o procedimento se encontrar suspenso cor força de trâmites burocráticos do poder público.

Em análise às manifestações das Delegatárias, a Procuradoria observa que "(...) o prazo apresentado pelas mesmas considera-se excessivo. Nesse sentido, em relação às situações de elevada prioridade esta Procuradoria sugere a indicação de prazo menor, uma vez que o prazo de 5 (cinco) dias poderá, nestes casos, ser prejudicial à segurança dos usuários". Por isso, encaminha os autos à Ouvidoria sugerindo manifestação com proposta de prazo para as situações de elevada complexidade, objetivando regulamentar a presente minuta.

A Ouvidoria esclarece que "(...) o prazo de 5 (cinco) dias por elas apresentado não prejudica a segurança de seus usuários, uma vez que as reclamações de **escapamento de gás, explosão, problemas na pressão do gás ou falta de gás** (para clientes adimplentes) são imediatamente direcionadas aos setores de Emergência das Concessionárias, que deverão enviar sua equipes ao local em até 2 horas (no caso da CEG) ou 4 horas (no caso da CEG RIO)".

Mais adiante, 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 19/03/13, 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.

Observe 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.

¹ 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 máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do registro, excepcionando-se os casos previstos nos § 1º e 2º deste artigo.

§ 1º Em casos de reclamações de consumidores sobre erros no faturamento, a Concessionária deverá atender no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 2º Em casos de reclamações sobre obras de ruas, a Concessionária deverá apresentar a resolução da demanda no prazo de 20 (vinte) dias, excluindo-se os dias em que o procedimento se encontrar suspenso cor força de trâmites burocráticos do poder público.

§ 3º 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.

§ 4º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 5º 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.



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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 nº 138
Rubrica: Ruyfon ID 4345648

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 sua 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 30 (trinta) segundos (§4 do artigo 3º da minuta) e, quanto ao segundo ponto no que se refere à informação e resolução da reclamação, entendo conveniente constar que as informações solicitadas serão prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo classificado para cada demanda, tendo em vista os diversos prazos já existentes contratualmente e em outros instrumentos.

Em relação ao parágrafo único do artigo 6º da minuta, na qual possibilita que 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, entendo oportuno comentar que encontra-se em andamento nesta Agência, através do regulatório E-12/020.327/2012, processo que analisará a relação existente entre as Concessionárias e a empresa Gás Natural Serviços – GNS, na qual as Delegatárias afirmaram em diversos autos a parceria existente.

Assim, visando evitar interpretações diversas, entendo, por bem, explicitar, em sua redação, tal qual segue:

" Art. 6º (...)

*Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços **de distribuição de gás canalizado** 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.*"

Considerando os apontamentos acima, a minuta confeccionada 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-12/020.245/2009
Data 28/07/09 Fl. 139
Rubrica: Ruyfer 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



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 E-12/020.245/2009
Data 28/07/09 P. 140
Rubrica: Renfer ID 4345648

MINUTA

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº.. (....)

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC REFERENTE ÀS CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO.

O CONSELHO- DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO as determinações da Portaria AGENERSA nº. 243, de 18 de abril de 2012;

RESOLVE:

Aprovar procedimentos a serem adotados pelas Concessionárias CEG e CEG RIO 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 desta Instrução Normativa 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 médio de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de 30 (trinta) segundos.

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.



serviço Público Estadual
Processo E-12/020.245/2009
Data 28/07/09 Nº 141
Rubrica: Rubrica 1D4345648

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

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços de distribuição de gás canalizado 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

Serviço Público Estadual
Processo n.º E-12/020.245/2009
Data 28/07/09 P. 142
Rubrica: Reunido ID 4345648

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 enquanto estiver sob análise.

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 nesta Instrução Normativa ensejará aplicação das sanções previstas nos Contratos de Concessão e Instrução Normativa CODIR 001/2007.

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

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro

Moacyr Almeida 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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.245/2009
Data 28/07/09 p. 143
Rubrica: Reunção ID 4345648

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

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1977
DE 25 DE FEVEREIRO DE 2014.**

**CONCESSIONÁRIA CEG/ CEG RIO – REGULAMENTAÇÃO
DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC.**

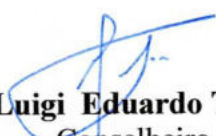
O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.245/2009, por unanimidade,

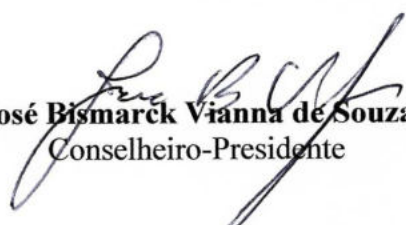
DELIBERA:

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.

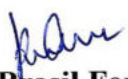
Art.2º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 25 de fevereiro de 2014.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro