

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 19 DE 16 DE MAIO DE 2011.

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

~~DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, COM RELAÇÃO ÀS RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS E ATENDIMENTOS REGISTRADOS NA AGENERSA, COM O OBJETIVO DE CONTRIBUIR PARA O APERFEIÇOAMENTO E A MELHORIA DOS PADRÕES E MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA, PRESTEZA, EFICIÊNCIA E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS E DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA AGENERSA.~~

~~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 o contido no Processo nº SEI-220007/000367/2022~~

CONSIDERANDO

~~-as recomendações B/C/D/E/F, do Relatório de Inspeção do TCE/RJ, referente ao Processo TCE/RJ-108.584-8/2010 e, ainda, a instrução do processo SEI-E-12/020.490/2010.~~

RESOLVE:

~~Aprovar as rotinas a serem adotadas no tratamento das reclamações e denúncias feitas pelos usuários dos serviços públicos regulados.~~

***TÍTULO I
DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA DA AGENERSA**

**CAPÍTULO I
DAS RECLAMAÇÕES NÃO RESOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA AGENERSA**

~~Art. 1º – Até o 5º dia útil de cada mês, a Ouvidoria da AGENERSA encaminhará à SECEX, por meio de C.I., relatório contendo o histórico de todas as ocorrências registradas há mais de 30 (trinta) dias e ainda pendentes de solução ou com solução insatisfatória, objetivando apurar se é cabível ou não a abertura de processo regulatório.~~

~~§ 1º – Julgando a SECEX se cabível a abertura de processo regulatório, deverá proceder à instrução, de acordo com a legislação em vigor.~~

~~§ 2º – As ocorrências com mais de 30 dias sem resposta por parte das Concessionárias, bem como as pendentes de solução ou com solução insatisfatória, deverão ser tratadas por meio de Processo Regulatório.~~

~~§ 3º – A Ouvidoria deverá ser informada pelo Protocolo da AGENERSA sobre as ocorrências que serão tratadas em processo regulatório, com seus respectivos números.~~

~~§ 4º – Após ter ciência da abertura do processo regulatório, pelo Protocolo da AGENERSA, a Ouvidoria deverá informar ao usuário sobre o novo tratamento que será conferido à sua reclamação, bem como o número do processo.~~

~~§ 5º – Após decisão final do Conselho Diretor, a Ouvidoria deverá informar o conteúdo desta ao respectivo usuário reclamante.~~

~~CAPÍTULO II DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS~~

~~Art. 2º – As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.~~

~~I – PRIORIDADE ALTA (vazamento, ligação, religação, reincidência de agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 03 (três) dias;~~

~~II – PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;~~

~~III – PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura, entre outros definidos pelo CODIR) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.~~

~~Parágrafo Único – Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria.~~

~~CAPÍTULO III DOS PROCEDIMENTOS DA RELAÇÃO INTERSETORIAL DA OUVIDORIA~~

~~Art. 3º – As ocorrências que demandarem conhecimentos de natureza técnica, juntamente com as respostas dadas pelas Concessionárias, deverão ser encaminhadas pela Ouvidoria aos setores competentes internos, para elaboração de parecer técnico.~~

~~1. Para assuntos que demandem análise técnica, será concedido o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para emissão de parecer.~~

~~1. Para assuntos que demandem vistoria técnica, será concedido o prazo de até 15 (quinze) dias úteis para emissão de parecer.~~

~~§ 1º – De posse das manifestações mencionadas, a Ouvidoria encaminhará aos respectivos usuários a conclusão técnica.~~

~~§ 2º – Caso a solução apresentada seja considerada insatisfatória pelo usuário, será sugerida abertura de Processo Regulatório, observando-se o capítulo I da presente Instrução.~~

~~CAPÍTULO IV DA PUBLICIDADE DOS ATOS PRATICADOS PELA OUVIDORIA~~

~~Art. 4º – A Ouvidoria deverá enviar mensalmente à SEGEX relatório contendo o número de atendimentos e das ocorrências REGISTRADAS, SOLUCIONADAS e AINDA PENDENTES de resposta por parte das Concessionárias, bem como as que passaram a ser tratadas por meio de processo regulatório.~~

~~Parágrafo único. A AGENERSA deverá publicar na página eletrônica da AGENERSA, semestralmente, estatística dos atendimentos e das ocorrências REGISTRADAS, SOLUCIONADAS e PENDENTES na AGENERSA.~~

~~CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO DOS TRABALHOS DESEMPENHADOS PELA OUVIDORIA~~

~~Art. 5º – A SECEX deverá encaminhar semestralmente ao Conselho Diretor relatório de situação dos atendimentos e das ocorrências registradas na AGENERSA.~~

~~Art. 6º – Semestralmente, deverá haver avaliação qualitativa dos trabalhos desempenhados pela Ouvidoria, com base em relatório formulado pela SECEX em conjunto com as Câmaras Técnicas".~~

~~TÍTULO II DAS DISPOSIÇÕES FINAIS~~

~~Art. 7º – Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Instrução Normativa excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o de vencimento e considerar-se-ão os dias consecutivos.~~

~~Art. 8º – Quando não estiverem estipulados especificamente nesta Instrução Normativa, os prazos e os procedimentos a serem adotados para as providências aqui estabelecidas serão aqueles fixados na legislação que regulamenta a AGENERSA.~~

~~Art. 9º – Os casos omissos e eventuais dúvidas suscitadas na aplicação desta Instrução Normativa serão resolvidos pelo Conselho Diretor.~~

~~Art. 10 – Esta Instrução Normativa entrará em vigor 30 (trinta) dias após sua publicação no Diário Oficial, revogadas as disposições em contrário.~~

~~Rio de Janeiro, 16 de maio de 2011.~~

~~**Moacyr Almeida Fonseca**
Conselheiro-Presidente~~

~~**Darcília Aparecida da Silva Leite**
Conselheira~~

~~**Sérgio Burrowes Raposo**
Conselheiro~~

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 19.05.2011