

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº. 42 DE 16 DE ABRIL DE 2014.

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

~~DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC REFERENTE ÀS CONCESSIONÁRIAS 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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/020.245/2009 e Deliberação AGENERSA nº 1977/14.

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

~~RESOLVE:~~

~~CAPÍTULO I~~

~~DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO~~

~~**Art. 1º** – 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.~~

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

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

~~CAPÍTULO II~~

~~DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO~~

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

~~§ 1º – A gratuidade de que trata o caput inclui, no âmbito das Concessionárias CEG e CEG RIO, as ligações oriundas de telefones móveis".~~

~~**Nova Redação: Instrução Normativa AGENERSA nº 61/2016, publicada no Diário oficial de 27/04/2016 e Instrução Normativa AGENERSA nº 62/2016, publicada no Diário oficial de 06/07/2016*~~

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

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

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

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

~~§ 4º – O tempo médio de espera para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada, será de 60 (sessenta) segundos.~~

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

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

~~Art. 7º – 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, em conjunto com as Concessionárias CEG e CEG RIO, serviços de distribuição de gás canalizado, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.~~

~~CAPÍTULO III DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO~~

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

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

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

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

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

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

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

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

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

~~Art. 14 – 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. 15 – 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 90 (noventa) dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.~~

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

~~Art. 16 — 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. 17 — 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. 18 — 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. 19 — A inobservância das condutas descritas nesta Instrução Normativa ensejará aplicação das sanções previstas nos Contratos de Concessão e Instrução Normativa CODIR-001/2007.~~

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

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

~~Rio de Janeiro, 16 de abril de 2014.~~

~~José Bismarck Vianna de Souza~~

~~Conselheiro-Presidente~~

~~Silvio Carlos Santos Ferreira~~

~~Conselheiro~~

~~Luigi Eduardo Troisi~~

~~Conselheiro~~

~~Moacyr Almeida Fonseca~~

~~Conselheiro~~

~~Roosevelt Brasil Fonseca~~

~~Conselheiro~~

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 19.05.2014