

INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR N.º 44 DE 26 DE AGOSTO DE 2014.

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

~~**ALTERA A INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR N.º 019, DE 16 DE MAIO DE 2011, PUBLICADA NO DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – PODER EXECUTIVO DE 19 DE MAIO DE 2011.**~~

~~**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, e tendo em vista o decidido na Reunião Interna realizada em 21 de julho de 2014,~~

~~**RESOLVE:**~~

~~**Art. 1º** – Alterar os artigos 1º, 2º, 4º, 5º e 6º da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR n.º 019, de 16 de maio de 2011, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro – Poder Executivo de 19 de maio de 2011, que passam a constar com a seguinte redação:~~

~~**Art. 1º** – 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**~~

~~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 IV DA PUBLICIDADE DOS ATOS PRATICADOS PELA OUVIDORIA

~~Art. 4º – A Ouvidoria deverá enviar mensalmente à SECEX 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.~~

~~[*INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº. 68 DE 23 DE JANEIRO DE 2018 Alterar a ementa e os artigos 4º e 5º – Publicada no DOERJ de 02.02.2018](#)~~

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.~~

~~[*INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº. 68 DE 23 DE JANEIRO DE 2018 Alterar a ementa e os artigos 4º e 5º – Publicada no DOERJ de 02.02.2018](#)~~

~~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".~~

~~Art. 2º – Esta Instrução Normativa entrará em vigor na data de sua publicação.~~

Rio de Janeiro, 26 de agosto 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

Este texto não substitui o publicado no DOERJ de 04.09.2014