

RESOLUÇÃO AGE Nº 004/2019

Dispõe sobre Procedimentos de Ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (AGESAN-RS).

A ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO (AGESAN-RS), no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Contrato de Consórcio e pelo Estatuto, aprova e manda à publicação a presente **RESOLUÇÃO**

Art. 1º Considerando o disposto no art. 23, *caput* da Lei Federal nº 11.445/07, segundo o qual compete ao ente regulador editar normas sobre as dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, abrangendo padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços e prazo para os prestadores de serviços comunicarem aos usuários as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços, ficam definidos, por meio desta Resolução, os Procedimentos de Ouvidoria aplicáveis no âmbito da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (AGESAN-RS).

Art. 2º O prestador dos serviços de saneamento no município consorciado e a AGESAN-RS, por meio de sua Ouvidoria, são os locais de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, de modo que a Ouvidoria poderá iniciar procedimento de mediação de conflitos ainda que o prestador de serviços não tenha sido acionado pelo usuário.

Art. 3º Os prestadores de serviços de saneamento definirão os procedimentos de acolhimento e processamento dos conflitos e insatisfações suscitadas pelos usuários, observados os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pelo ente regulador.

Art. 4º Os usuários poderão iniciar procedimentos de Ouvidoria contra o prestador dos serviços de saneamento junto à Ouvidoria, expondo as razões das insatisfações, da seguinte forma:

I - via plataforma telefônica, quando então a Ouvidoria reduzirá a termo as declarações do usuário, conferindo-as com este, dando de plano a competente tramitação ou solicitando a apresentação de documentos adicionais ao usuário no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis contados do contato telefônico;

II - via presencial, seja na sede da AGESAN-RS, seja de forma itinerante, quando então a Ouvidoria iniciará o Procedimento de Ouvidoria dando de plano a competente tramitação ou solicitando a apresentação de documentos adicionais ao usuário no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, contados do contato presencial; e

III - via plataforma eletrônica, quando então a Ouvidoria iniciará o Procedimento de Ouvidoria dando de plano a competente tramitação ou solicitando a apresentação de documentos adicionais ao usuário no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis contados do contato eletrônico.

§1º Cada solicitação feita pelo usuário gerará um número de protocolo (código de manifestação), que permitirá o acompanhamento pelas partes interessadas de toda a tramitação do processo de Ouvidoria.

§2º Todos os prestadores de serviços regulados pela AGESAN-RS, a qualquer momento, poderão acompanhar a tramitação do processo de Ouvidoria e prestação das informações requeridas por esta, a fim de satisfazer o interesse do usuário e da própria AGESAN-RS.

Art. 5º Ficam definidos os seguintes procedimentos de Ouvidoria:

I – recurso de infração: cabível no prazo de 20 (vinte) dias úteis contados a partir da comunicação de finalização dos procedimentos internos junto aos próprios prestadores diante da aplicação de penalidades ao usuário por parte do prestador dos serviços;

II - demandas gerais: cabíveis a qualquer tempo em relação a reclamações relacionadas à própria prestação dos serviços, tais como serviços relativos ao esgotamento sanitário, vazamentos de água potável, manutenção de equipamentos afins, tarifas, falta de abastecimento de água, dentre outros; e

III - comunicações prévias: cabíveis em casos de falta de abastecimento de água por parte do prestador, seja em casos programados ou não programados, quanto então o prestador deverá comunicar a situação formalmente à Ouvidoria por meio eletrônico informando os motivos causadores, soluções adotadas e a previsão do retorno de abastecimento à população atingida; nos casos programados, a comunicação prévia deverá ser feita em até 48 (quarenta e oito) horas antes do desligamento do abastecimento; nos casos não programados, a comunicação deverá ser feita em até 2 (duas) horas contadas do fato ensejador da falta de abastecimento.

Parágrafo único. Em qualquer tempo e fase de qualquer um dos procedimentos de Ouvidoria definidos no caput, poderá haver, de ofício ou por

iniciativa da própria Ouvidoria ou do Conselho Superior de Regulação, a manifestação e/ou interveniência da Fiscalização da Agência.

Art. 6º Na hipótese do inciso I do art. 5º, a Ouvidoria comunicará o prestador acerca do recurso interposto pelo usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a apresentação de todos os documentos necessários e exigidos do usuário, oportunizando ao prestador prazo para a apresentação de defesa no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do recebimento da comunicação.

Parágrafo único. Após a apresentação da defesa ou do transcurso do prazo de defesa sem que esta tenha sido apresentada à Ouvidoria, os autos serão encaminhados no prazo de até 3 (três) dias úteis para análise e julgamento por parte do Conselho Superior de Regulação, o qual será exteriorizado por meio de Decisão Administrativa.

Art. 7º Na hipótese do inciso II do art. 5º, a Ouvidoria, tão logo seja comunicada das reclamações relativas às demandas gerais, comunicará imediatamente o prestador, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, acerca de demanda encaminhada; nesses casos, o prestador deverá solucionar as reclamações nos seguintes prazos:

I - vazamento de água interno ou em via pública: 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria;

II - vazamento de esgoto interno ou em via pública: 24 (vinte e quatro) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria; e

III - demais reclamações: 48 (quarenta e oito) horas contadas da comunicação pela Ouvidoria.

§1º Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.

§2º Confirmada a solução da reclamação pelo usuário, a Ouvidoria providenciará o termo de finalização do procedimento; caso a solução não tenha sido confirmada pelo usuário, o procedimento será reiniciado tantas vezes quantas forem necessárias.

Art. 8º Julgado procedente o recurso de infração, o prestador será comunicado no prazo máximo de 10 (dez) dias sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo máximo constante na própria decisão; após o cumprimento da decisão, o prestador informará a Ouvidoria sobre o fato podendo a comunicação ser feita por meio de correio eletrônico.

Parágrafo único. Caso não haja o cumprimento, ou caso não haja a demonstração do cumprimento da decisão, o teor desta, bem como o descumprimento, serão devidamente comunicados ao órgão do Ministério Público local, bem como ao titular do serviço.

Art. 9º Em qualquer fase do Procedimento de Ouvidoria, poderá haver a interferência mediadora da Ouvidoria devidamente formalizada junto ao prestador e ao usuário visando encerrar o procedimento de forma consensual.

§1º Sendo obtida a solução consensual, esta será reduzida a termo e devidamente assinada, em sendo o caso, por todos os envolvidos; caso não seja necessária a assinatura de todos os envolvidos, será devidamente assinada pela Gestão da Ouvidoria.

§2º No caso de solução consensual, a Ouvidoria poderá orientar o usuário de que a solução do conflito deverá ser devidamente comunicada por parte dele à Ouvidoria no prazo assinalado por esta, presumindo-se solucionada a questão em caso de inércia do usuário quanto à comunicação.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – AGESAN-RS, em 24 de janeiro de 2019.

CORINHA BEATRIS ORNES MOLLING
PRESIDENTE DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINARIA

IRTON BERTOLDO FELLER
SECRETÁRIO DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINARIA

VANIR DE MATTOS
OAB/RS Nº 32.692