

RESOLUÇÃO AGE Nº 014/2019.

Dispõe sobre Funções, Procedimentos e Prazos Para o Funcionamento e Gestão da Ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (AGESAN RS).

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

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.

CONSIDERANDO o disposto no art. 27, inciso III da Lei Federal nº 11.445/07, que trata sobre a garantia do usuário de acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação.

CONSIDERANDO a necessidade de atualizar e disciplinar os procedimentos internos e a tramitação de processos relativos a manifestações dos usuários dos serviços públicos de saneamento regulados por esta agência.

RESOLVE:

Art. 1º Por meio desta Resolução, ficam definidas as Funções, os Prazos e os Procedimentos para o funcionamento e a gestão de Ouvidoria aplicáveis no âmbito da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (AGESAN-RS).

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

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 de manifestações suscitadas pelos usuários, de modo que este órgão poderá iniciar Procedimento de Ouvidoria ainda que o prestador de serviços não tenha sido acionado pelo usuário.

Art. 3º Os prestadores de serviços de saneamento definirão seus procedimentos de acolhimento e processamento das—manifestações suscitadas pelos usuários, observados os instrumentos normativos editados pelos respectivos titulares e pelo ente regulador, e ainda demais instrumentos legais pertinentes à delegação dos serviços.

Art.4º São funções da Ouvidoria:

I – atuar junto aos usuários, aos prestadores de serviços e aos órgãos públicos com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre eles;

II – acolher e registrar as manifestações dos usuários sobre os serviços públicos prestados e regulados;

III – registrar e encaminhar as reclamações e sugestões dos usuários dos serviços regulados aos respectivos prestadores de serviços, acompanhando e cobrando a solução do problema;

IV – organizar e manter balanço permanente das sugestões e reclamações recebidas, atendidas e resolvidas.

V – contribuir com controle social e comunicação entre usuários, prestador de serviços público, administração pública e agente regulador.

VI – executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

Art.5º São objetivos da Ouvidoria da AGESAN-RS:

I – garantir aos usuários respostas conclusivas nas solicitações realizadas;

II – garantir o direito de manifestação a todos os agentes envolvidos nos processos;

III – mediar conflitos com clareza e justiça;

IV – contribuir com a gestão institucional dos serviços regulados, zelando pela qualidade da prestação dos serviços;

V – elaborar relatórios periódicos de atuação de Ouvidoria, os quais deverão ser disponibilizados pela AGESAN-RS para acesso aos agentes envolvidos nos processos.

Parágrafo único: São agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços regulados pela AGESAN-RS os usuários dos serviços, o titular dos serviços, os prestadores dos serviços, os terceiros interessados (inclusive órgãos públicos e entidades de defesa do consumidor).

Art.6º As comunicações feitas à Ouvidoria da AGESAN-RS serão assim classificadas:

I –Atendimentos, quando o esclarecimento for prontamente prestado pela Ouvidoria por meio de seus canais de comunicação;

II – Processo de Ouvidoria, quando for necessário formular consulta ou solicitar parecer aos órgão internos da AGESAN-RS, aos prestadores de serviços ou a terceiros.

CAPÍTULO II DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

Art. 7º Os usuários, ou seus procuradores, poderão iniciar procedimentos de Ouvidoria junto à AGESAN-RS, expondo suas razões e manifestações, da seguinte forma:

I - via telefônica, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, e informará os encaminhamentos necessários;

II - via presencial na sede da AGESAN-RS, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de processo; e

III - via eletrônica, quando então a Ouvidoria reconhecerá as declarações do usuário, informará os encaminhamentos necessários e, quando viável, iniciará a competente tramitação para abertura de processo.

§1º Serão acolhidas as manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços conforme sua natureza, podendo ser: elogios, denúncias, sugestões, consultas e reclamações.

CAPÍTULO III DA ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

Art. 8º Observado o disposto no manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador, com seus respectivos prazos e demais instrumentos legais pertinentes a delegação dos serviços e o disposto na Carta de Serviços ao Usuário, conforme art.7º, caput da Lei Federal nº 13.460/17, são passíveis de abertura de processo os seguintes casos:

- I – recurso de infração;
- II – contestações de faturamentos;
- III - demandas gerais, tais como serviços relativos ao esgotamento sanitário, vazamentos de água potável, manutenção de equipamentos afins, falta de abastecimento de água, dentre outros; e
- IV-Ressarcimento a danos materiais decorrentes dos serviços de saneamento prestados.

Art. 9º. Para abertura de Processo de Ouvidoria, o usuário deverá apresentar, no mínimo, os seguintes documentos:

- I – cópia do documento de identificação
- II- cópia da fatura relativa a demanda e/ou atualizada.
- III- número de protocolo junto ao prestador de serviços referente a insatisfação
- IV – descrição detalhada dos fatos, podendo ser redigida de próprio punho ou via email, conforme modelo padrão. (Anexo I)

§1º O processo iniciará com o atendimento aos requisitos constantes no caput deste artigo, bem como a contagem de prazo para seu encerramento.

§2º Cada Processo de Ouvidoria instaurado gerará um número de protocolo, que permitirá o acompanhamento a qualquer momento pelas partes interessadas de toda sua tramitação.

§4º Caso julgue necessário, dentro do prazo de 5 (cinco) dias contados da abertura do processo, a Ouvidoria poderá solicitar e receber documentos adicionais do usuário.

§ 5º. O processo será arquivado quando o usuário não atender, no prazo fixado pela AGESAN-RS, a apresentação dos documentos e/ou os esclarecimentos necessário ao exame do pedido.

Art. 10. Todos os Processos de Ouvidoria da AGESAN-RS serão identificados por meio de numeração própria e formulário de apresentação (Anexo II).

Art. 11. O Processo de Ouvidoria da AGESAN-RS será composto por:

- I – termo de abertura de processo (Anexo III)
- II- anexos

III- manifestações do prestador de serviços.

IV – parecer da Ouvidoria (Anexo IV)

V – termo de encerramento (Anexo V)

Art.12. Após aberto o Processo de Ouvidoria, compete à Ouvidoria da AGESAN-RS adotar os seguintes procedimentos:

I – notificar o prestador de serviços, remetendo os autos do processo para sua manifestação nos prazos respectivos de cada caso;

II- determinar a suspensão da cobrança, quando esta-for o objeto do Processo, até decisão final da AGESAN-RS; os casos de recurso de infração, caso seja necessário, deverá ser emitida nova fatura sem a cobrança do objeto do processo.

III- requisitar junto ao prestador de serviços a documentação integral, bem como cópia do processo administrativo que ensejou a demanda do usuário, quando assim for cabível.

IV – requisitar ao prestador de serviço, no prazo respectivo de cada demanda, a apresentação expressa de defesa do referido processo.

Parágrafo único: O prestador dos serviços de saneamento regulado deverá informar a AGESAN-RS um endereço de e-mail, através do qual serão feitas as notificações previstas nesta resolução normativa.

Art. 13 O Ouvidor será responsável pela correta tramitação dos Processos de Ouvidoria instaurados, ainda que estes sejam abertos por outro servidor da AGESAN-RS.

CAPÍTULO VI DOS PRAZOS DE OUVIDORIA

Art. 14 Após aberto o Processo de Ouvidoria, a AGESAN-RS terá o prazo de até 30 (trinta) dias, a contar da abertura do processo, para concluir a apuração dos fatos e retornar ao usuário; caso entenda ser necessário, a Ouvidoria poderá prorrogar o prazo de averiguação do processo por mais 30 (trinta) dias.

Art. 15 Na hipótese dos incisos I e II do art. 8º, a Ouvidoria encaminhará ao prestador o processo protocolado pelo usuário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias após a apresentação de todos os documentos necessários e exigidos ao usuário, oportunizando ao prestador prazo para a apresentação de defesa no prazo máximo de 10 (dez) dias contados do envio do processo via e-mail.

§1º Transcorrido o prazo sem que o prestador tenha apresentado contrarrazões ao recurso do usuário, o fato ensejará a análise e deliberação por parte da Ouvidoria da AGESAN-RS, o qual será exteriorizado por meio de Decisão Administrativa, com possibilidade de recurso.

§2º Pedidos de dilação de prazo por parte do prestador poderão ser analisados pela Ouvidoria da AGESAN-RS, desde que devidamente justificados dentro do período original para apresentação de defesa.

§3º A Ouvidoria se manifestará em 10 (dez) dias quanto ao mérito do processo, emitindo Parecer por meio de Decisão Administrativa, caso encaminhada a defesa tempestivamente pelo prestador; a qualquer momento, a Ouvidoria poderá solicitar manifestação técnica do Grupo Técnico de Regulação da AGESAN-RS.

§4º O prestador de serviço será oficializado da decisão administrativa via e-mail, facultando a apresentação de recurso ao Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS no prazo de 10 (dez) dias contados do envio do respectivo e-mail.

§5º O Recurso Administrativo Superior acarretará encaminhamento dos autos pela Ouvidoria, no prazo de até 5 (cinco) dias, para análise e julgamento por parte do Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS, o qual decidirá no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados do recebimento do processo, por meio de Decisão Administrativa Final.

§6º A decisão proferida pelo Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS encerrará as possibilidades de recurso na instância administrativa.

§7º Julgado procedente o Recurso Administrativo Superior, o prestador será comunicado por meio de Parecer Final de Ouvidoria, via e-mail no prazo de 5 (cinco) dias, sobre a decisão, devendo cumpri-la no prazo constante no próprio parecer; após o cumprimento, o prestador informará a Ouvidoria sobre o fato, devendo a comunicação também ser feita por correio eletrônico.

§8º Encerrado o processo, a Ouvidoria comunicará o usuário, por meio dos contatos por ele informados na abertura do processo, quanto a deliberação final do regulador, bem como do prazo dado ao prestador para atendimento; ainda, caberá a Ouvidoria informar o usuário quanto à possibilidade de reabertura de processo caso a deliberação não seja atendida pelo prestador.

Art. 16 Na hipótese do inciso III do art. 8º, a Ouvidoria, tão logo seja aberto o processo, notificará o prestador de serviços, via e-mail, no prazo máximo de doze horas, acerca de demanda encaminhada; nesse caso, 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;

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

§1º Será admitida dilação dos prazos caso sejam observados fatores impeditivos não atribuíveis ao prestador de serviços, gerados por força maior, impedimento de acesso, questões operacionais tecnicamente justificadas, impedimentos judiciais e/ou qualquer outra situação que não dependa de ação direta da Companhia. O pedido de dilação deverá ser formalmente encaminhado a Ouvidoria da AGESAN-RS antes do término do prazo, devidamente justificado e comprovado.

§2º Após a solução da reclamação, o prestador deverá comunicar a Ouvidoria da AGESAN-RS no prazo de 48 (quarenta e oito) horas sobre as providências adotadas, de modo que a Ouvidoria possa confrontar a informação junto ao usuário.

§3º Confirmada a solução da reclamação pelo usuário, a Ouvidoria emitirá o Parecer Final e o Termo de Encerramento do processo; caso a solução não tenha sido confirmada pelo usuário, o processo será reaberto.

Art. 17 Na hipótese do inciso IV do art. 8º, além dos documentos obrigatórios, o pedido de ressarcimento deverá ser instruído com os seguintes documentos:

I – descrição detalhada dos fatos referindo o local, data e horário da ocorrência do dano;

II- descrição detalhada do bem danificado, bem como dos danos verificados

III – provas da existência do bem informado

IV – 3 (três) orçamentos distintos para reparação do dano ou, na impossibilidade de obtenção prévia de tais documentos sem agravamento dos prejuízos ao usuário, nota fiscal com a discriminação completa dos serviços realizados;

V - demais informações e documentos que se entender pertinentes, tais como fotografias e ocorrência policial;

§1º Após abertura de processo, os procedimentos realizados dar-se-ão nos mesmos moldes do artigo 15.

Parágrafo único. Outras indenizações patrimoniais ou morais não serão objetos de Ouvidoria, cabendo a ela apenas temas relacionados diretamente à prestação dos serviços regulados.

Art. 18 Não tendo o prestador de serviço atendido a deliberação final da AGESAN-RS quanto ao disposto nos artigos. 15, 16 e 17 a Ouvidoria reabrirá o processo e este deverá ser remetido à Diretoria de Regulação, a qual o conduzirá conforme seus procedimentos técnico-administrativos.

CAPÍTULO V DO ENCERRAMENTO DO PROCESSO

Art.19 Os procedimentos de Ouvidoria serão encerrados, e o processo administrativo arquivado com manifestação conclusiva junto à AGESAN-RS, quando:

I – Houver resposta definitiva ao requerente;

II – Após 3 (três) tentativas de contato, o usuário não for localizado;

III – O requerente não atender, nos prazos estipulados pela Ouvidoria, aos pedidos de documentos e informações.

Art. 20 A propositura de ação judicial com o mesmo objeto do recurso ensejará o arquivamento do processo administrativo junto à AGESAN-RS.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 Em qualquer tempo e fase de qualquer um dos procedimentos de Ouvidoria poderá haver, por iniciativa da própria Ouvidoria ou do Conselho Superior de Regulação da AGESAN-RS, a manifestação e/ou interveniência da Fiscalização da Agência.

Art. 22 Em qualquer fase do Processo 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. 23 Enquanto não encerrado o Processo de Ouvidoria, a unidade do requerente só poderá suspender o serviço se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta no ente regulador, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com o motivo do processo, ressalvada deliberação em contrário desta agência, a pedido do prestador de serviços.

Parágrafo único: Verificada a inobservância da vedação estabelecida no caput deste artigo, a AGESAN-RS poderá determinar que o prestador reestabeleça o serviço ao usuário, imediatamente.

Art. 24 O prestador de serviços disponibilizará em todas as suas unidades, em local visível, cópia desta norma bem como os canais de contato do regulador.

Art. 25 Fica revogada a Resolução AGE 004/2019.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Canoas, 13 de agosto de 2019.

CORINHA BEATRIS ORNES MOLLING
PRESIDENTE

JOÃO FLAVIO ROSA
SECRETÁRIO DA ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINARIA

VANIR DE MATTOS
OAB/RS Nº32.692

ANEXO II

| | | | | | |
|--|---------|------------------------------|--|-------------------|--|
| PROCESSO Nº | | Data de abertura: | | | |
| Nº DE PROTOCOLO | | Data de encerramento: | | | |
| Atendente | | | | | |
| IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE | | | | | |
| Nome do Proprietário | | | | | |
| Nome do Reclamante | | | | | |
| Município | | | | | |
| Telefone | | email | | | |
| NATUREZA DA MANIFESTAÇÃO | | | | | |
| Reclamação | Crítica | Sugestão | | | |
| IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA | | | | | |
| Valor de fatura | | Erro de Leitura | | Falta de água | |
| Troca de Hidrômetro | | Vazamento | | Qualidade da água | |
| Corte indevido | | Religação | | Conserto de rede | |
| Outros | | | | | |
| PRESTADOR DO SERVIÇO | | | | | |
| Assinatura do Requerente | | | | | |
| Assinatura do Atendente | | | | | |

Anexo III

TERMO DE ABERTURA DE PROCESSO DE OUVIDORIA

Processo nº.: 0xx/20xx

Data: xx/xx/xxxx

Nome do Usuário:

Contato:

Endereço:

Objeto:

Relato:

Foi relatado (canal de atendimento) pelo usuário, que o (prestador) está (objeto do processo). o usuário relata o que segue:

“RELATO DO USUÁRIO”.

Assinatura do Ouvidor

Anexo IV

PARECER DE OUVIDORIA

- 1. Preliminar**
- 2. Contextualização**
- 3. Encaminhamentos**
- 4. Considerações Finais**

Anexo V

TERMO DE ENCERRAMENTO DE PROCESSO DE OUVIDORIA

Processo nº.: 0xx/20xx

Data de encerramento: xx/xx/xxxx

Relato dos Encaminhamentos:

(Resumo dos encaminhamentos do processo e confirmação da conclusão)

Assinatura do Ouvidor