



RESOLUÇÃO AGER N. 05, DE 22 DE JULHO DE 2019.

Estabelece as condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER Sinop, no âmbito dos municípios sob sua competência regulatória.

O DIRETOR PRESIDENTE DA AGER-AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SINOP, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Municipal 2.036/2014 e demais resoluções;

CONSIDERANDO:

A Lei Federal n.º 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto Federal n.º 5.903, que a regulamenta.

A Lei Federal n.º 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e o Decreto Federal n.º 7.217/2010, que a regulamenta.

Que a Lei Federal n.º 11.445/2007, nos termos do artigo 23, inciso X, confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de atendimento ao público e mecanismo de participação e informação.

Que, em face da realização de Consulta Pública sobre o tema, o Conselho Consultivo fora reunido em 09 de julho de 2019, conforme Ata nº 02/2019 de Reunião Extraordinária do Conselho Consultivo;

RESOLVE:

Editar normativa sobre condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER Sinop, no âmbito da prestação dos serviços públicos constantes no art. 2º da Lei Municipal nº 2.036/2014 que sejam objeto de concessão; estabelecendo, ainda, os prazos de atendimento de solicitações dos usuários, na ouvidoria, nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios sob sua competência regulatória.



Art. 1º As reclamações, sugestões, elogios, dúvidas e solicitações relacionadas às prestações de serviço público sob concessão, no âmbito dos municípios sob competência regulatória da AGER Sinop, serão formuladas pelo usuário junto a Ouvidoria da AGER.

Parágrafo único. Todas as demandas do caput recebidas pela Ouvidoria da AGER Sinop serão processadas e registradas em Sistema de Gestão da Ouvidoria adotado pela Agência Reguladora.

Art. 2º As solicitações de Ouvidoria da AGER Sinop serão registradas como pedidos de informações, consultas, reclamações, denúncias, críticas e elogios.

§1º As reclamações encaminhadas à Ouvidoria da AGER Sinop somente serão aceitas e registradas se o usuário informar o respectivo número de protocolo de atendimento gerado pelo prestador de serviços.

§ 2º A AGER Sinop exigirá, por meio de algum mecanismo, que o prestador de serviços armazene todos os protocolos de atendimentos, por um período mínimo de 3 (três) anos, de forma que esses protocolos sejam pesquisáveis pelo nome do usuário atendido, CPF/CNPJ do usuário atendido e número do protocolo de atendimento.

§ 3º As reclamações, denúncias e pedidos de informações que fugirem do âmbito de competência da Agência Reguladora, que estão previstos na Lei Municipal nº 2.036/2014, também serão registradas e protocoladas pela Ouvidoria, constando no sistema e na resposta formal que será fornecida ao usuário o embasamento legal que dá razão ao não prosseguimento da demanda.

Art. 3º Em caso de reclamação, o prestador dos serviços em questão será notificado pela Ouvidoria da AGER Sinop, nos termos da Resolução nº 04, de 17 de julho de 2019, de procedimento de fiscalização e controle dos serviços públicos.

1º A Ouvidoria da AGER Sinop poderá solicitar informações, documentos ou providências adicionais aos usuários ou ao prestador de serviços, estabelecendo novos prazos.

2º Diante de alegações incontroversas, poderá a Ouvidoria da AGER Sinop orientar para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a reclamações formalizada.



3º A Ouvidoria da AGER Sinop encaminhará à diretoria os casos de reclamação que não forem solucionadas pelo prestador dos serviços nos prazos estabelecidos, para as providências necessárias, inclusive ações de fiscalização.

Art. 4º Comprovado o descumprimento das normas e cláusulas contratuais vigentes quanto à prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, por meio de protocolo na concessionária, será concedido prazo conforme tabela abaixo, para a prestadora normalizar e regularizar a situação que originou a reclamação, podendo o prazo ser prorrogado por igual período, uma única vez, com justificativa fundamentada.

Serviço	Prazo
Ligação de Água	48 horas
Reparo de vazamento na rede ou ramais de água	24 horas
Falta de água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	48 horas
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação	4 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

Parágrafo Único. Nos casos de reparo de vazamento na rede ou ramais de água, falta de água local ou geral e as ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação será analisada a extensão dos danos e suas causas para estabelecimento dos prazos de regularização, e a possibilidade de prorrogação.

Art. 5º Enquanto não encerrado o processo de reclamação junto à Ouvidoria da AGER Sinop, a prestação dos serviços de saneamento básico não poderá ser interrompida, desde que o motivo da interrupção esteja diretamente relacionado à reclamação específica.

Art. 6º Os processos originados por reclamações encaminhadas a Ouvidoria da AGER Sinop serão declarados encerrados, mesmo sem conclusão final, quando:

I – Após 3 (três) tentativas de contato com reclamante, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação;



II – o reclamante não atender aos pedidos de apresentação dos documentos e de informações nos prazos e nas formas estabelecidas pela Ouvidoria da AGER Sinop.

Art. 7º Não serão aceitas e registradas reclamações, denúncias e pedidos de informações que estejam fora do âmbito de competência da Agencia Reguladora.

Art. 8º A Ouvidoria da AGER Sinop elaborará relatório estatístico a cada 6 meses contendo tipos de solicitação, se atendido ou não pelo prestador, bem como oferecerá sugestões que visem a melhoria de qualidade dos serviços de saneamento básico.

Art. 9º Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Sinop, 22 de julho de 2019.

JAIMÉ LUIZ DALASTRA
DIRETOR PRESIDENTE DA AGER