RESOLUÇÃO AGER N. 00\_\_, DE \_\_\_ DE \_\_\_\_\_\_\_\_ DE 2019.

 Estabelece as condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agencia 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.

RESOLVE:

Editar normativa sobre condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agencia Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER Sinop, no âmbito da prestação dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios sob sua competência regulatória.

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

Parágrafo único. As solicitações 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 poderão ser registradas como pedidos de informações, consultas, reclamações, denuncias, criticas e elogios.

Paragrafo único. 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 dos serviços de saneamento básico de seu município.

Art. 3º Em caso de reclamação, o prestador dos serviços de saneamento básico será notificado pela Ouvidoria da AGER Sinop, nos termos da Resolução nº xx, de procedimento de fiscalização e controle dos serviços públicos.

1º A Ouvidoria da AGER Sinop poderá solicitar informações, documentos ou providencias 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 de saneamento básico nos prazos estabelecidos, para as providencias necessárias, inclusive ações de fiscalização.

Art. 4º Comprovado o descumprimento das normas vigentes, 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 ser concedido prazo diverso a depender do caso concreto.

|  |  |
| --- | --- |
| Serviço | Prazo |
| Ligação de Água | 24 horas |
| Reparo de vazamento na rede ou ramais de águas | 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 águas | 24 horas |
| Ocorrências de caráter comercial | 24 horas |

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 especifica.

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 contrato 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 em \_\_\_de\_\_\_\_\_\_\_2019.

JAIME LUIZ DALASTRA

Diretor Presidente – AGER