

Resolução AGER/MT N° 007/2020

17 de novembro de 2020.

Dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas concessionárias de serviços públicos delegados do Estado de Mato Grosso de disponibilizarem Serviço de Atendimento ao Usuário por meio de ligações telefônicas gratuitas.

A Diretoria Executiva Colegiada da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT, no uso das atribuições que lhe confere o art. 9º da Lei Complementar nº 429/2011 e art. 5º, inciso V, do Regimento Interno aprovado pelo Decreto nº 1.017/17, e;

Considerando os princípios norteadores dos processos administrativos, em especial o princípio da eficiência;

Considerando a necessidade de consolidar em um único procedimento a verificação do cumprimento das obrigações relativas à proteção de defesa dos direitos dos consumidores dos serviços públicos delegados do Estado de Mato Grosso, regulados e fiscalizados pela AGER/MT, e especialmente quanto às Solicitações de Ouvidoria;

Considerando a necessidade de orientar a fiscalização dos serviços públicos delegados regulados e fiscalizados pela AGER/MT, no desempenho de suas funções na verificação do cumprimento das obrigações relativas aos contratos de concessão, permissão ou autorização;

Considerando o estabelecido pela Lei Complementar nº 429, de 21 de julho de 2011, que dispõe sobre a organização, estrutura e competências da AGER/MT, que em seu art.2º, inciso II, determina que a AGER/MT tem como objetivo, entre outros, “...garantir a harmonia entre os interesses dos Usuários do Poder Concedente e dos Delegatários de serviços públicos”;

Considerando determinação contida em todos os contratos de concessão atualmente vigentes, que define como direito do usuário receber informações sobre a prestação dos serviços, assim como informações para a defesa de interesses individuais e coletivo.

Considerando as disposições da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 (Código de Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário de Serviço Público) e a Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 (Lei de Inclusão da Pessoa com Deficiência),

Considerando decisão da Diretoria Executiva na 484º Reunião deliberativa realizada em 17 de novembro de 2020.

RESOLVE:

Art. 1º As empresas operadoras dos serviços públicos delegados pelo Estado de Mato Grosso, reguladas e fiscalizadas pela AGER/MT, deverão possuir Serviço de Atendimento ao Usuário através de ligações telefônicas gratuitas.

I - O número telefônico do Serviços de Atendimento ao Usuário deverá ser amplamente divulgado pelas empresas operadoras dos serviços públicos, especialmente em locais visíveis no interior dos veículos de transporte, nas praças de pedágio, nos terminais rodoviários, sites e demais locais de acesso aos referidos serviços públicos.

II - O Serviço de Atendimento ao Usuário deverá estar à disposição do usuário e em funcionamento por todo o tempo que o serviço delegado estiver sendo prestado, sendo que tal informação também deverá constar junto na divulgação do número telefônico disponibilizado, conforme determinação do parágrafo anterior.

III - O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido ao Serviço de Atendimento ao Usuário por número telefônico específico para esse fim.

Art. 2º Será garantido ao usuário o acompanhamento de todas as suas demandas, por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

I - para fins do disposto no **caput**, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

II - o registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao usuário e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.

III - é obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o Serviço de Atendimento ao Usuário, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o usuário poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

IV - o registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do usuário e da AGER/MT por um período mínimo de um ano após a solução da demanda.

Art. 3º Quando o Serviço de Atendimento ao Usuário se utilizar do atendimento eletrônico, será garantido ao usuário, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato pessoal com um atendente.

Art. 4º Os procedimentos do Serviço de Atendimento ao Usuário deverão observar o princípio da eficiência e da celeridade, visando a efetiva resposta à manifestação do usuário, garantindo a este:

I - que seja informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério;

II - a resposta da empresa delegatária deverá ser clara e objetiva, e deverá abordar todos os pontos da demanda do usuário;

III - ao final do tratamento da solicitação, a delegatária deverá atribuir um status para a reclamação, classificando-a como **PROCEDENTE** ou **IMPROCEDENTE**.

Art. 5º A concessionária terá até 05 (cinco) dias úteis para resposta ao usuário, quando a manifestação não puder ser resolvida no mesmo momento da ligação.

Parágrafo único. Será garantido ao usuário o acompanhamento de sua demanda, por meio do respectivo número de registro recebido no momento do primeiro atendimento.

Art. 6º A inobservância das condutas descritas nesta Resolução, implicará nas sanções descritas nas leis específicas, referente ao não atendimento de legislação, normas e procedimentos estabelecidas ao setor regulado, sem prejuízo das sanções previstas contratualmente.

Art. 7º Os direitos previstos nesta resolução não excluem outros decorrentes de outras normas, legais, administrativas ou contratuais, desde que mais benéficas aos usuários de serviços públicos delegados.

Art. 8º Sem prejuízo do que dispõe os artigos anteriores, é facultado ao usuário o direito de reclamar diretamente ao Poder Concedente, à AGER/MT, ou ao Juízo competente, sobre qualquer ato ou prestação de serviço que não esteja condizente com o contrato de concessão, permissão ou autorização, delegado pelo Estado de Mato Grosso.

I - A AGER/MT recomendará ao usuário que faça a primeira reclamação sempre na empresa prestadora do serviço, uma vez que se trata de obrigação legal a empresa possuir atendimento ao usuário do serviço público prestado por ela.

II - Segundo. Quando da ligação à Ouvidoria da AGER/MT, será solicitado ao usuário o número de registro da reclamação na delegatária, e a razão pela qual a resposta da empresa não atendeu à solicitação do usuário.

Art. 9º O custo decorrente da implementação das obrigações dispostas nesta Resolução não poderá ser usado como fundamento de eventual pedido de reequilíbrio econômico contratual, uma vez que se trata de despesa necessária à execução do contrato.

Art. 10. As empresas delegatárias prestadoras de serviço público delegado pelo Estado de Mato Grosso, fiscalizadas e reguladas pela AGER/MT, terão o prazo de 90 (noventa) dias para apresentar à AGER/MT o Serviço de Atendimento ao Usuário em pleno funcionamento.

Art. 11. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas demais disposições em contrário.

Cuiabá-MT, 17 de novembro de 2020.

Luis Alberto Nespolo
Presidente Regulador

José Rodrigues Rocha Júnior
Diretor Regulador de Ouvidoria

Paulo Henrique Monteiro Guimarães
Diretor Regulador de Transportes e Rodovias

Wilber Norio Ohara
Diretor Regulador de Energia e Saneamento