

RESOLUÇÃO ASPE – Nº. 005/2013, de 17 de junho de 2013.

Dispõe sobre a qualidade no atendimento às ocorrências e reclamações prestadas pelo serviço de ouvidoria da concessionária, e do tratamento dessas informações pela Petrobras Distribuidora S.A. - BR, em sua área de concessão de gás canalizado, Espírito Santo, bem como da publicidade da logomarca da Agência Reguladora.

A Diretoria da Agência de Serviços Públicos de Energia do Estado do Espírito Santo – ASPE, no uso de suas atribuições legais conferidas no inc. IV do art. 14 da Lei 7.860/04 e estabelecidas no art. 2º da Lei nº. 7.860/2004, modificado pela Lei nº. 8.121/2005:

Considerando a necessidade de que todas as informações sobre atendimento aos usuários do gás canalizado estejam disponibilizados para a ASPE, de forma organizada e sistematizada, com as soluções e encaminhamentos feitos, incluindo as ações de comunicação da concessionária, estabelecidas a partir das demandas dos consumidores, como ação preventiva e educativa, para que o sistema de distribuição de gás canalizado se torne mais eficiente, transparente e seguro no Estado do Espírito Santo;

Considerando que a ASPE tem por finalidade estudar, planejar, regular, controlar e fiscalizar o setor energético no Estado do Espírito Santo;

Considerando que também é atribuição da ASPE, nos termos da lei, velar pelo cumprimento das exigências quanto a regularidade, eficiência e segurança na prestação dos serviços, resguardando o direito do usuário do gás natural canalizado de acesso às informações de dados de atendimentos prestados pela concessionária;

Considerando que, nos termos do Art. 83, *caput*, da Resolução Nº 005/2007 ASPE, aos usuários do serviço de gás natural canalizado, para defesa de seus interesses, é facultado solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações à Concessionária ou à ASPE;

Considerando que a inclusão da logomarca da ASPE nas publicações, convites de eventos, caixas de medição, veículos próprios e de terceiros, entre outros, fazendo conhecer a Agência Reguladora atuante no setor do gás natural canalizado, bem como sua ouvidoria nos casos possíveis, auxilia o usuário desse segmento no exercício de seus direitos e na comunicação com a concessionária, fomentando o diálogo entre todos os agentes envolvidos;

Considerando a importância da existência de dados com informações relativas aos atendimentos para dar a mais ampla publicidade aos atos administrativos e de gestão, possibilitando o conhecimento e a fiscalização da legitimidade desses atos pelos administrados, a fim de atender primordialmente ao interesse público;

Considerando que a ASPE tem empreendido esforços e ações voltadas para a busca da constante melhoria, transparência, eficiência e participação social na regulação da prestação dos serviços de fornecimento e distribuição do gás natural a todos os segmentos de usuários;

DECIDE,

Art. 1º – A Concessionária, com relação aos serviços de fornecimento e distribuição do gás natural, observado o disposto na Resolução ASPE nº 004/2013, deverá disponibilizar os dados coletados mensalmente à ASPE, o registro das sugestões, denúncias e reclamações feitas pelos usuários do serviço de gás natural canalizado, implementando um banco de dados dessas informações, para fins de avaliação da qualidade do serviço prestado, e a elaboração de estatísticas e demais estudos e pesquisas, que contribuam para a implementação de dispositivos e técnicas com vistas a proporcionar o fornecimento de serviço mais seguro e eficiente aos usuários.

§ 1º. A concessionária, a fim de proporcionar condições suficientes para garantir a legitimidade e autenticidade no recebimento das solicitações da ouvidoria da ASPE, e para assegurar uma relação contínua de responsabilidade claramente definida entre a Agência Reguladora e a Concessionária, e em respeito ao princípio da publicidade dos atos administrativos, manterá funcionário específico para receber as demandas pertinentes ao setor do gás natural canalizado, disponibilizando para a autarquia, os meios para esse atendimento, de forma que os contatos diretos sejam sempre conhecidos da Agência.

§ 2º. A fim de dar oportunidade de manifestação aos usuários e publicidade a respeito da Agência Reguladora atuante no setor do gás natural canalizado, a Concessionária providenciará, em até 120 dias a partir da publicação desta, a inclusão da logomarca da ASPE, observado modelo de layout elaborado pela Concessionária e aprovado pela Autarquia, nas caixas de medição, veículos próprios e de terceiros, dentre outros locais e possibilidades, cujos meios de contato com a ouvidoria da ASPE devem estar de maneira destacada.

Art. 2º. A Concessionária deverá classificar os dados coletados, e apurar mensalmente, as seguintes informações por tipo de reclamação:

- I – quantidade de atendimentos e outras chamadas recebidas ou abertas;
- II – quantidade de reclamações, sugestões e denúncias procedentes;
- III – quantidade de reclamações, sugestões e denúncias improcedentes; e

IV – prazo médio de solução das reclamações e da apuração das denúncias procedentes.

§ 1º. Devem ser computadas também por funcionário específico designado pela concessionária todas as chamadas relativas às reclamações, sugestões e denúncias efetuadas por todos os meios de comunicação disponibilizados pelo serviço de ouvidoria da concessionária aos usuários do gás natural canalizado, tais como central de atendimento, postos fixos de atendimento, internet e correspondências.

§ 2º. Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, deve ser levado em consideração a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres e o segmento ao qual pertence o usuário do gás natural, os contratos, a existência denexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da concessionária ou de seus contratados;

§ 3º. A reclamação deve ser computada como procedente ou improcedente quando do seu encerramento, independentemente do mês do seu recebimento.

§ 4º. Nos casos em que a reclamação do usuário do serviço de gás natural canalizado implicar na realização de um serviço por parte da concessionária, a execução do serviço, ou o atendimento à ocorrência, poderá ser considerada como a solução desses, salvo exigência diversa em regulamentação específica.

Art. 3º - Para os fins dispostos nesta resolução, considera-se prazo de solução de um atendimento decorrente de reclamação, sugestão ou denúncia, o período compreendido entre o momento do recebimento dessas pelo serviço de atendimento da concessionária e a sua solução, salvo disposição a ser observada em regulamentação específica.

Parágrafo Único. A contagem do prazo de atendimento às reclamações e demais chamadas realizadas pelos usuários do gás natural canalizado deverá ser expressa em horas e suas frações correspondentes, podendo ser suspensa sempre que houver previsão em regulamentação ou norma técnica específica, desde que devidamente fundamentada e acompanhada da devida informação ao usuário do serviço de distribuição do gás natural canalizado.

Art. 4º. Quando o usuário acionar o serviço de ouvidoria por reiteradas vezes, e esses atendimentos forem sobre o mesmo objeto, a concessionária, para fins de apuração das informações, deverá considerar apenas o primeiro acionamento.

Art. 5º. A concessionária apresentará anualmente à ASPE as informações apuradas, calculando-se os respectivos indicadores anuais em cada município de sua atuação com os setores demandados de gás natural canalizado.

Parágrafo Único. Nas informações coletadas nos atendimentos aos usuários, a concessionária, para apurar a duração média de cada ocorrência, poderá utilizar fórmulas específicas que indiquem o tempo equivalente para sanar as reclamações procedentes a cada mil unidades usuárias do gás natural canalizado, ou outros meios previstos em outros procedimentos oficiais que visem a apuração dos dados para melhoria no atendimento aos usuários.

Art. 6º – A inobservância das disposições estabelecidas nesta Resolução implicará aos infratores a imposição das multas e penalidades previstas na legislação.

Art. 7º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SEDE DA AGÊNCIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – ASPE, em Vitória, aos 17 dias do mês de junho de 2013.

LUIZ FERNANDO SCHETTINO
DIRETOR-GERAL

AYRTON DE SOUZA PORTO FILHO
DIRETOR TÉCNICO