



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE NATAL - ARSBAN

Resolução Nº 003/2014 - Natal de 22 de novembro de 2014

Dispõe sobre o atendimento e comunicação aos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário operados pela Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte . CAERN no Município do Natal e dá outras providências.

O DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DO NATAL É ARSBAN,

Considerando as atribuições legais previstas na Lei Municipal Nº 5.346, de 28 de dezembro de 2001, na Lei Complementar Municipal Nº 141, de 29 de agosto de 2014, e em conformidade com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal Nº 11.445, de cinco de janeiro de 2007;

Considerando a necessidade de normatizar a execução dos serviços regulados, assim como o atendimento ao usuário, conforme dispõem o Contrato de Concessão entre o Município do Natal e a Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte . CAERN, as Resoluções Nº 03 e 04 de 2008 da ARSBAN, e demais instrumentos vigentes;

Considerando a homologação da presente resolução pelo Conselho Municipal de Saneamento Básico . COMSAB, ocorrida na 44ª Reunião Extraordinária, realizada no dia 12 de novembro de 2014.

RESOLVE:

CAPÍTULO I DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 1º - Esta resolução visa fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário da Companhia de Água e Esgoto do Rio Grande do Norte . CAERN, bem como as comunicações referentes à interrupção e execução de serviços.

Art. 2º - A Companhia de Água e Esgoto do Rio Grande do Norte . CAERN deverá oferecer um atendimento que obedeça aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 3º - Compreende-se por Serviço de Atendimento ao Usuário o serviço de atendimento telefônico, presencial e via internet, com fins de recepcionar, registrar e encaminhar a solicitação das demandas dos usuários sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contrato e de serviço.

Art. 4º - Todos os serviços de atendimento deverão garantir o acesso a pessoas portadoras de necessidades especiais.

Art. 5º - O sistema de atendimento deverá garantir ao atendente o acesso ao histórico de demandas do usuário, evitando a repetição desnecessária da mesma demanda, Registrada em atendimento prévio

Art. 6º - O sistema deverá ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao usuário.

Art. 7º - O (a) atendente, para exercer suas funções no serviço de atendimento, deverá ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao usuário, em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º - Os dados pessoais do usuário serão preservados e utilizados exclusivamente para fins da prestação dos serviços da CAERN.

Art. 9º - As informações solicitadas pelo usuário referentes a imóvel sob sua responsabilidade serão prestadas imediatamente, e suas demandas resolvidas nos prazos estabelecidos no Anexo desta Resolução, a contar da data do registro.

§ 1º - É obrigatória a informação do prazo para atendimento à solicitação, como também seu protocolo de atendimento.

§ 2º - Sempre que solicitado o usuário será informado sobre a resolução de sua demanda podendo requerer o envio da comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 3º - A resposta do prestador de serviço será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do usuário.

§ 4º - Quando a demanda versar sobre cobrança indevida de serviço não solicitado ou não realizado, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se a CAERN indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido

§ 5º - Em casos excepcionais de ordem técnica o prazo do anexo poderá ser estendido mediante justificativa da CAERN.

§ 6º - A extrapolação do prazo, por tratar-se de uma excepcionalidade, deverá ser informada ao solicitante da demanda.

Art. 10 - O serviço de atendimento receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento da prestação do serviço feito pelo usuário, obedecendo as condições previstas no Contrato de Adesão.

§ 1º - O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao usuário por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º - Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do usuário, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual. Podendo requerer o envio do comprovante do pedido de cancelamento por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do usuário.

§ 3º - Ao ser solicitado cancelamento no fornecimento de água, deverá ser verificado a situação relativa ao esgotamento sanitário, e informado ao usuário a necessidade, ou não, do seu cancelamento.

Art. 11 - A CAERN deverá disponibilizar uma pesquisa de satisfação a ser preenchida automaticamente pelo usuário ao final de cada atendimento.

Art. 12 - A CAERN deverá realizar pesquisa de satisfação com usuário para obter grau de satisfação do serviço executado, por meio de amostragem.

Art. 13 - O relatório de satisfação dos usuários deverá ser enviado a cada quatro meses à ARSBAN, a contar da data de publicação desta Resolução.

Art. 14 - Deverá ser estabelecido e encaminhado para apreciação da ARSBAN o Procedimento Operacional Padrão . POP . para todos os atendimentos, sejam eles comerciais ou operacionais, no prazo de 90 dias a partir da data de publicação desta resolução.

Art. 15 - Será permitido o acompanhamento pelo usuário de todas as suas demandas por meio de registro numérico único, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º - 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 seu critério.

§ 2º - O registro numérico deverá ser o mesmo desde sua geração até a plena conclusão do serviço.

CAPÍTULO II

DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 16 - A CAERN deverá disponibilizar canais de acesso gratuitos para o Serviço de Atendimento ao Usuário.

Art. 17 - O número do Serviço de Atendimento ao Usuário, da ouvidoria e da agência reguladora constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao usuário, no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa.

Art. 18 - O tempo de espera para o início do atendimento direto com o atendente deve ser de no máximo 120 segundos ficando estendido para 180 segundos nos horários de maior demanda.

§ 1º - A CAERN deverá apresentar a ARSBAN para apreciação e aprovação no prazo de 10 (dez) dias após a publicação desta resolução, Plano de Ação para melhoria do nível de qualidade do atendimento telefônico atual.

§ 2º - O plano de ação previsto no §1º deste artigo deverá ser implementado no prazo máximo de 90 dias a partir da aprovação da ARSBAN.

§ 3º - Em situações excepcionais de casos fortuitos ou força maior, o prazo estabelecido no caput poderá ser estendido desde que devidamente justificadas.

Art. 19 - Em caso de menus eletrônicos, o serviço de atendimento garantirá ao usuário, no primeiro menu, a opção de contato com o atendente.

§ 1º - A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º - O tempo máximo para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada pelo usuário, será de até 60 segundos.

§ 3º - O usuário não terá a sua ligação finalizada pela CAERN antes da conclusão do atendimento.

Art. 20 - O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

Parágrafo único - A CAERN deverá centralizar todos os seus atendimentos através dos mesmos canais de acesso para todos os municípios da cidade de Natal/RN.

Art. 21 - O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo Serviço de Atendimento ao Usuário, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 22 - É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o serviço de atendimento pelo prazo mínimo de 90 dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

Parágrafo único - O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do usuário e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 23 - O usuário terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas (gravação), que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de 72 horas, por correspondência ou por meio eletrônico.

Art. 24 - Em caso de terceirização na central de atendimento telefônica, é obrigatória a supervisão técnica por parte da contratante sobre a contratada, sendo da primeira toda responsabilidade sobre o atendimento.

Art. 25 - A CAERN deverá oferecer um serviço de mensagem de espera que não ultrapasse 120 segundos, ficando estendido para 180 segundos nos horários de maior demanda. Durante o tempo de espera informações como o telefone da ouvidoria deve ser disponibilizado.

CAPÍTULO III

DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 26 - A CAERN deverá oferecer, no mínimo, um escritório de atendimento por cada região administrativa (Norte, Sul, Leste e Oeste) do Município, observando a mobilidade urbana.

Art. 27 - Os escritórios de atendimento presencial deverão garantir condições de saúde e segurança para os usuários.

Art. 28 - O tempo de atendimento após a chegada do usuário deverá obedecer a um prazo não superior a 30 minutos.

Parágrafo único - A CAERN deverá desenvolver mecanismos de comprovação de chegada e atendimento.

Art. 29 - O serviço de atendimento presencial deverá estar disponível ininterruptamente no horário das 7h30min às 17h30min, no mínimo.

CAPÍTULO IV

DO ATENDIMENTO VIA INTERNET

Art. 30 - O acesso ao atendimento via internet deverá ser de fácil usabilidade.

Art. 31 - O serviço de atendimento via internet deverá estar disponível ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana.

Art. 32 - As demandas oriundas da internet deverão apresentar retorno em até 24 horas, informando os dados necessários para o acompanhamento do usuário, contendo, a título de ratificação, o número de registro de atendimento que foi gerado.

Parágrafo único - Na necessidade de informações complementares, caberá à CAERN entrar em contato com o usuário, solicitando os dados faltantes para resolução da demanda.

Art. 33 - O formulário de atendimento deverá ser de fácil acesso, compreensão e preenchimento.

Art. 34 - O atendimento via internet deverá conter, no mínimo, a saber:

- I. Informações
 - a) Orientações ao cliente;
 - b) Onde pagar;
 - c) Estrutura tarifária;
 - d) Tarifa social;
 - e) Resoluções/Normas;
 - f) Contrato de adesão;
 - g) Tabela de serviços;
 - h) Episódios de falta de água.
- I. Serviços
 - a) Segunda via da fatura;
 - b) Declaração anual de quitação de débito;
 - c) Solicitações de demanda (com possibilidade de anexar arquivo);
 - d) Acompanhamento de demanda;
 - e) Consultar pagamento;
 - f) Consultar histórico de consumo;
 - g) Alterar vencimento de conta;
 - h) Alteração de dados cadastrais (mediante comprovação anexada);
 - i) Certidão negativa de débitos.

CAPÍTULO V

DA COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Art. 35 - A CAERN deverá informar com antecedência aos usuários qualquer intervenção ou execução de serviço, que por ventura venha causar qualquer transtorno a comunidade, através de sua página na internet, *release* para jornais de grande circulação (televisivo e impresso), ou outros meios adequados.

§ 1º - A CAERN deverá fornecer previamente informações comerciais pertinentes a cada unidade usuária, bem como outras orientações que entender necessárias.

§2º - As interrupções programadas deverão ser informadas com antecedência mínima de 72 horas, salvo, quando se tratar de serviços de urgência.

Art. 36 - A CAERN deverá disponibilizar, para fins de consulta, nos escritórios de atendimento e, especialmente, em sua página na internet, documentos que possam ser úteis à informação do cliente sobre os serviços prestados, destacando-se suas normas internas comerciais.

CAPÍTULO VI
DAS INFORMAÇÕES REMETIDAS À ARSBAN

Art. 37 - A CAERN deverá informar oficialmente à ARSBAN qualquer intervenção ou execução de serviço que porventura venha causar qualquer transtorno à comunidade.

Art. 38 - A CAERN deverá remeter à Agência Reguladora, a cada quatro meses, em meio digital, sendo planilhas eletrônicas (de forma cumulativa) e em formato PDF (dados mensais), informações sobre atendimento ao público, contendo as seguintes informações:

- I. Da solicitação
 - a) Registro de atendimento;
 - b) Ordem de serviço;
 - c) Tipo de serviço (sendo estes: água, esgoto, obra, manutenção, hidromederação, etc.);
 - d) Solicitação.
- II. Do munícipe
 - a) Nome completo;
 - b) Logradouro, número, complemento;
 - c) Bairro;
 - d) Telefone.
- III. Do atendimento:
 - a) Atendente;
 - b) Regional responsável;
 - c) Data da solicitação;
 - d) Data de programação;
 - e) Prazo máximo;
 - f) Data de encerramento;
 - g) Total de dias do atendimento;
 - h) Situação do atendimento (sendo estes: aberto, atendido, em serviço);
 - i) Tempo de atendimento (por telefone);
 - j) Pesquisa de satisfação;
 - k) Equipe de atendimento em campo;
 - l) Pesquisa de satisfação (atendimento do serviço).

Art. 39 - A ARSBAN deverá ter acesso ao sistema de atendimento ao usuário para fins de consulta *online*.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40 - A CAERN deverá atender e registrar demandas advindas de usuários, dispensando a respectiva matrícula caso a solicitação não esteja relacionada com essa. Deverá ainda manter o sigilo, caso esse seja solicitado, na identificação dos dados pessoais.

Art. 41 - Os direitos previstos nesta resolução não excluem outros, desde que mais benéficos para o usuário.

Art. 42 - O não cumprimento de qualquer das determinações elencadas nesta resolução sujeitará a prestadora de serviços sanções e penalidades aplicadas por esta agência reguladora.

Art. 43 **É** A CAERN deverá dar publicidade, na íntegra, ao teor da presente resolução em pelo menos dois jornais de grande circulação da cidade de Natal, em até 10 dias após a publicação em Diário Oficial do Município

Art. 44 - Salvo prazos específicos de outros dispositivos estabelecidos nesta resolução, o prazo para o cumprimento desta é de 180 dias, a contar da data de publicação, podendo ser prorrogável mediante justificativa da prestadora e apreciação da ARSBAN.

§ 1º - A ARSBAN determinará o prazo a ser prorrogado não excedendo o prazo máximo de 90 dias.

§ 2º - O pedido de prorrogação de prazo deverá ser enviado à ARSBAN com antecedência de até 30 dias antes do fim do mesmo.

Cláudio Henrique Pessoa Porpino

Diretor Presidente

ANEXO**Prazos para atendimento de demandas**

ITEM	TIPO DE SOLICITAÇÃO	ESPECIFICAÇÃO	PRAZO (dias)
1	ALTERAÇÃO CADASTRAL	ADESÃO/EXCLUSÃO DE DOAÇÕES	1
2		CADASTRO DE MEDICAO INDIVIDUALIZADA	10
3		REVISAO DE DADOS CADASTRAIS	10
4		TRANSFERENCIA DE RESPONSABILIDADE	1
5	ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO	INFORMAR VENCIMENTO ALTERNATIVO	1
6	REVISÃO DE CONTAS	COBRANÇA INDEVIDA	10
7		CONFIRMAÇÃO DE LEITURA	3
8		REVISÃO DE CONSUMO	10
9	DEVOLUÇÃO DE VALORES	DEVOLUCAO DE PAGAMENTOS EM DUPLICIDADE	3
10		RESTITUICAO DE VALORES PAGOS INDEVIDAMENTE	20
11	FALTA DE ÁGUA	RECLAMACAO DE FALTA DAGUA	3
12	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITO	PARCELAMENTO DE DEBITO	1
13		PEDIDO DE EXCLUSAO DE FINANCIAMENTO	1
14	OUTROS SERVIÇOS COMERCIAIS	ABASTECIMENTO DE CARRO PIPA	3
15		CERTIDAO NEGATIVA DE DEBITO	1
16		CONTAS NAO ENTREGUES	1
17		EMISSAO DE 2º VIA DE CONTA DE AGUA	1
18		EMISSAO DE CONTA ANTECIPADA	1
19		TRANSFERÊNCIA DE DÉBITO P/ OUTRA INSCRIÇÃO	1
20	OUTROS SERVIÇOS OPERACIONAIS	REMOÇÃO DE ENTULHOS DE OBRA DA CAERN	5
21		REPOSICAO DE PAVIMENTACAO EM ASFALTO	3
22		REPOSICAO DE PAVIMENTACAO EM PARALELO	3
23		RESTAURAÇÃO DE CALÇADA	3
24		VERIFICACAO DE ODORES	3

25	SERVIÇOS DE HIDRÔMETROS	AFERICAÇÃO DE HIDROMETRO	10
26		DESLOCAMENTO DE CAVALETES DOS HIDROMETROS	3
27		INSTALAÇÃO DE CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO	10
28		INSTALACAO DE HIDROMETRO NO RAMAL	15
29		INSTALAÇÃO DE REGISTRO DE HIDRÔMETRO	10
30		MANUTENÇÃO DA CAIXA DE PROTEÇÃO	10
31		REMANEJAMENTO DE HIDROMETRO	10
32		RETIRADA DE VAZAMENTO NO HIDROMETRO	3
33	SERVIÇOS DE RAMAL DE ÁGUA	CORTE DE RAMAL DE AGUA A PEDIDO/CONSUMIDO	5
34		INSTALAÇÃO DE RAMAL DE AGUA	15
35		INSTALACAO DE RAMAL DE AGUA - PROVISORIA	15
36		REESTABELECIMENTO DE RAMAL DE ÁGUA	15
37		RELIGACAO DO RAMAL DE AGUA	3
38		RETIRADA DE VAZAMENTO DO RAMAL DE AGUA	3
39		RETIRADA DE VAZAMENTO NO REGISTRO	5
40		TRANSPOSICAO/REMANEJAMENTO DE RAMAL DE AGUA	15
41	VERIFICAÇÃO DE AR EM RAMAL DE ÁGUA	15	
42	SERVIÇOS DE RAMAL DE ESGOTO	CONCERTO DE CAIXA DE INSPEÇÃO	10
43		CORTE DO RAMAL DE ESGOTO	5
44		DESOBSTRUÇÃO DO RAMAL DE ESGOTO A PEDIDO DO CONSUMIDOR	3
45		INSTALACAO DE RAMAL DE ESGOTO A PEDIDO DO CONSUMIDOR	15
46		RELIGACAO DE RAMAL DE ESGOTO	3
47		SUBSTITUIÇÃO DE TAMPA DE CAIXA DE INSPEÇÃO	10
48		TRANSPOSICAO DE RAMAL DE ESGOTO A PEDIDO DO CONSUMIDOR	15
49	SERVIÇOS DE REDE DE ÁGUA	EXTENSAO DE REDES DE AGUA - ORÇAMENTO	15
50		RETIRADA DE VAZAMENTO DA REDE DE AGUA	3
51		SUBSTITUIÇÃO DE TAMPA EM CAIXA DE REGISTRO	15

52	SERVIÇOS DE REDE DE ESGOTO	DESOBSTRUCAO DE REDE DE ESGOTO	3
53		EXTENSAO DE REDE DE ESGOTO - ORÇAMENTO	15
54		REPOSIÇÃO/MANUTENÇÃO DE TAMPA/TAMPÃO EM POCO DE VISITA	5
55	SERVIÇOS DIVERSOS	ANALISE DE AGUA	15
56		ANALISE DE ESGOTO	15
57		DENÚNCIA	5
58		EMISSÃO DE DOCUMENTOS DIVERSOS	5
59		ENCERRAMENTO DE CONTRATO	5
60		VIABILIDADE TÉCNICA	20
61		VISTORIA DE INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS PREDIAIS	5