

## **RESOLUÇÃO Nº 001/2024**

Dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários dos Serviços de Iluminação Pública e dá outras providências.

O DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - AGERSA, no uso das atribuições que lhe conferem as Leis nº 7.863/2020 e Decreto nº 33.967/2024, resolve:

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** – A reclamação relacionada com prestação de serviço público submetido ao controle da Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim - AGERSA será formulada pelo usuário junto a Ouvidoria da AGERSA, através do RAP - Registro de Atendimento ao Público.

PARÁGRAFO ÚNICO – Antes de instaurar processo administrativo relativo à reclamação, a Ouvidoria certificar-se-á de que as providências cabíveis foram tomadas junto à prestadora do serviço com relação ao atendimento do reclamante.

**Art. 2º** - A Ouvidoria da AGERSA funcionará como preparador dos processos administrativos relativos às reclamações apresentadas, incumbindo-lhe a numeração, organização e autuação dos mesmos.

**Art. 3º** - A Ouvidoria da AGERSA comunicará o fato à Concessionária, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data de sua apresentação pelo usuário.

**§ 1º** – A Concessionária manifestar-se-á a respeito de reclamações nos seguintes prazos:

- I. Até 05 (cinco) dias úteis – informações quanto aos procedimentos a serem tomados referente ao RAP - Registro de Atendimento ao Público, e assim, responder a qualquer tipo de solicitação feita pela AGERSA. As respostas serão via sistema informatizado disponibilizado pela AGERSA.
- II. Até 10 (dez) dias úteis – para solucionar o problema em questão.

**§ 2º** - O não cumprimento dos prazos mencionados no parágrafo anterior, acarretará a concessionária, penalidades previstas no contrato de Concessão no item 44, contrato 271/2023, sem prejuízo das demais sanções contratuais e/ou resolutivas.

**Art. 4º** - A Ouvidoria da AGERSA, juntamente com a Assessoria Jurídica da mesma, serão mediadores entre as partes interessadas, cujos procedimentos serão registrados em ATA, a qual será posteriormente encaminhada ao Diretor Presidente da AGERSA para conhecimento.

**Art. 5º** - Se necessário, a Ouvidoria realizará diligências, designando servidor competente para esse fim, fixando os quesitos a serem respondidos e o prazo para apresentação do respectivo relatório.

**Art. 6º** - Não havendo acordo entre as partes para solução do conflito, a Ouvidoria, no prazo de 30 (trinta) dias, elaborará relatório conclusivo, que será submetido ao Diretor da AGERSA para decisão.

**Art. 7º** - Das decisões do Diretor presidente, caberá recurso com efeito suspensivo no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do ofício que comunicar sobre a decisão proferida.

**§1º** - As decisões do Diretor Presidente da AGERSA, proferidas na forma do Art. 6º desta resolução, terão efeito terminativo.

**§2º** - Da interposição do recurso, será informada a parte contrária, por ofício com aviso de recebimento, que poderá oferecer contra - razões no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

**Art. 8º** - Não adotadas as providências estabelecidas na decisão final, no prazo fixado para esse fim, o Diretor Presidente aplicará as sanções previstas no Contrato de Concessão nº 271/2023, Lei nº 7.863/20, portarias e resoluções publicadas posteriormente.

**Art. 9º** - Todo e qualquer acordo com clientes, bem como contratação de serviços e obras, cujo objeto não esteja previsto no Contrato de Concessão nº 271/2023 e na Lei nº 7.863/2020, deverá ser submetido previamente a AGERSA para conhecimento.

**Art. 10** - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Cachoeiro de Itapemirim - ES, 18 de julho de 2024.

**VANDERLEY TEODORO DE SOUZA**

**Diretor Presidente - AGERSA**