



11ª Edição
Janeiro - 2025

CARTA DE SERVIÇOS

Agência Reguladora de Energia e Saneamento
Básico do Estado do Rio de Janeiro



AGENERSA



CARTA DE SERVIÇOS

A **Carta de Serviços ao Usuário** elaborada pela Agenera é uma ferramenta de gestão pública que visa informar ao cidadão sobre os serviços prestados, bem como as formas de acessar os responsáveis por assegurá-los. Assim, com o objetivo de garantir os compromissos assumidos, manter padrões de qualidade e tornar transparentes as atividades desenvolvidas, esta instituição disponibiliza o presente instrumento com a finalidade de estreitar o relacionamento com a sociedade e estimular o controle social.

CONTATO:

CALL CENTER: 0800 024 9040

APLICATIVO WHATSAPP: (21) 2332-6457

E-MAIL: OUVIDORIA@AGENERSA.RJ.GOV.BR

PORTAL AGENERSA:

WWW.RJ.GOV.BR/AGENERSA

ATENDIMENTO À IMPRENSA:

IMPRESA@AGENERSA.RJ.GOV.BR

ATENDIMENTO REGULATÓRIO - SECEX:

SECEX@AGENERSA.RJ.GOV.BR

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: SEGUNDA À SEXTA-FEIRA,
DAS 8H00 ÀS 20H00, EXCETO FERIADOS.

ENDEREÇO: Avenida Treze de Maio, nº 23 / 23º e 24º andares
- Centro, Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20031-902



AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

A AGENERSA é responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio – prestados pelas Concessionárias CEG e CEG Rio, controladas pelo grupo Naturgy – e de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos operados pelas reguladas Águas da Condessa, Águas de Juturnaíba, Águas de Paraty, Águas da Imperatriz, Águas do Rio, Águas de Pádua, Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae), Iguá Saneamento, Prolagos e Rio+Saneamento.

Além disso, atua também no setor de resíduos sólidos, regulando os consórcios Vale do Café e Centro Sul.





A AGENERSA pode ser diretamente acionada, por meio de sua Ouvidoria, para o registro de sugestões, informações e elogios sobre os serviços prestados pelas concessionárias reguladas por esta Agência.

Já o procedimento de reclamação e/ou denúncia acerca da prestação dos serviços públicos deve seguir as seguintes etapas:

- 1 Em um primeiro momento, o usuário deve contatar a Concessionária prestadora do serviço por meio do seu Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).
- 2 Caso o problema não seja resolvido, o consumidor deverá entrar em contato com a Ouvidoria da própria Concessionária.
- 3 Na hipótese de insucesso na resolução do problema junto à Concessionária, a Ouvidoria da AGENERSA é o canal para entrar em contato com a Agência Reguladora, comunicando a insatisfação, para a adoção das providências cabíveis. Para o atendimento, exige-se que o consumidor indique o número de protocolo recebido no primeiro atendimento com a Concessionária/Regulada responsável.



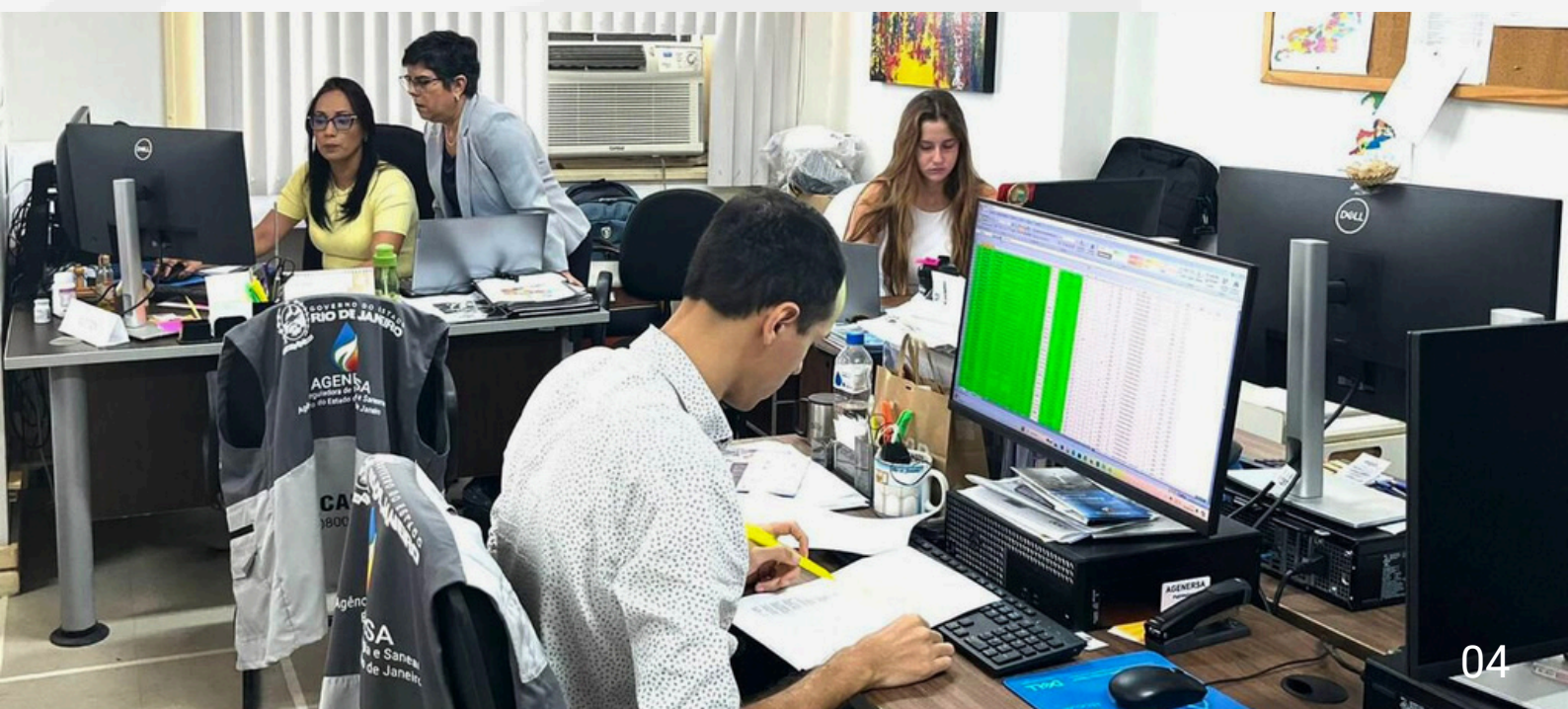
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA DA AGENERSA

No caso de denúncias ou reclamações, a Ouvidoria da Agenera atua como “segunda instância” na solução administrativa de conflitos. Assim, deve ser acionada de forma excepcional, apenas quando esgotados todos os contatos com os canais de acesso aos serviços de atendimento do usuário disponibilizados pela Concessionária.

Além disso, é o órgão responsável pelo recebimento de solicitações e informações. Sua atuação é disciplinada pela Instrução Normativa nº 122 de 15 de julho de 2024 que alterou a IN nº103/2023, que estabelece o manual de procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos dos Contratos de Concessão, aplicável a todas as reguladas e dispondo, entre outros temas, sobre tempo de espera, acessibilidade e qualidade no atendimento.



ACESSE A INSTRUÇÃO NORMATIVA AQUI





ÁGUAS DO RIO - BLOCO 1 E BLOCO 4

TELEFONE: 0800-195-0-195

WHATSAPP: 0800 195 0 195

OUVIDORIA: 0800 195 0 200

SITE: WWW.AGUASDORIO.COM.BR/

EMAIL-SAC: ATENDE.RJ@AGUASDORIO.COM.BR

O serviço de teleatendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. O serviço de atendimento pelo WhatsApp funciona 24 horas, 7 dias por semana. Ouvidoria: Horário de atendimento: segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

IGUÁ - BLOCO 2

TELEFONE: 0800-400-0511

WHATSAPP: 0800 400 0511

SITE: IGUA.COM.BR/RIO-DE-JANEIRO

RIO+SANEAMENTO - BLOCO 3

TELEFONE: 0800 772 1027 (INTERIOR); 0800 772 1025 (CAPITAL)

WHATSAPP: 0800 772 1027

SITE: WWW.RIOMAISSANEAMENTO.COM.BR/

O serviço de teleatendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. O serviço de atendimento pelo WhatsApp funciona de 06 às 24 horas, 7 dias por semana.



CEDAE

TELEFONE: 0800 28 21 195

OUVIDORIA: 0800 031 6032 (DAS 08H ÀS 17H)

E-MAIL: OUVIDORIAGERAL@CEDAE.COM.BR

SITE: WWW.CEDAE.COM.BR

DEFICIENTES AUDITIVOS E DE FALA: 0800 282 3059

ÁGUAS DE JUTURNAÍBA

TELEFONE: 0800 - 725 - 0265

WHATSAPP: (21) 97211-8064

SITE: WWW.GRUPOAGUASDOBRASIL.COM.BR/AGUAS-JUTURNAIBA/

O serviço de teleatendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. O serviço de atendimento pelo WhatsApp funciona de 06 às 24 horas, 7 dias por semana.

ÁGUAS DE PÁDUA

TELEFONE: 0800 021 0195

WHATSAPP: (22) 99700- 7210

EMAIL: ATENDIMENTO.PADUA@FORTALEZAAMBIENTAL.COM.BR

SITE: WWW.FORTALEZAAMBIENTAL.COM.BR/AGUAS-DE-PADUA



ÁGUAS DA IMPERATRIZ

TELEFONE: 0800 - 773 - 1056

WHATSAPP: (21) 97211-8064

SITE: WWW.AGUASDAIMPERATRIZ.COM.BR

O serviço de atendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana.

ÁGUAS DA CONDESSA

TELEFONE: 0800 - 721 - 7067

WHATSAPP: (21) 97211 - 8064

SITE: WWW.GRUPOAGUASDOBASIL.COM.BR/AGUAS-DA-CONDESSA/

O serviço de teleatendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. O serviço de atendimento pelo WhatsApp funciona de 06 às 24 horas, 7 dias por semana.

ÁGUAS DE PARATY

TELEFONE: 0800 - 767 - 0422

WHATSAPP: (21) 97211 - 8064

SITE: WWW.GRUPOAGUASDOBASIL.COM.BR/PARATY

O serviço de teleatendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. O serviço de atendimento pelo WhatsApp funciona de 06 às 24 horas, 7 dias por semana.



PROLAGOS

TELEFONE: 0800-7020-195

WHATSAPP: 0800 7020 195

EMAIL-SAC: ATENDE@PROLAGOS.COM.BR

SITE: WWW.PROLAGOS.COM.BR/

O serviço de teleatendimento da concessionária funciona 24 horas por dia, sete dias por semana. O serviço de atendimento pelo WhatsApp funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

NATURGY - CEG

TELEFONE CAPITAL E REGIÃO METROPOLITANA: 0800 - 0247766

TELEFONE INTERIOR: 0800-2820205

EMERGÊNCIA: 08000240197

WHATSAPP: (21) 99991-0000

SITE: WWW.NATURGY.COM.BR/

NATURGY - CEG RIO

TELEFONE CAPITAL E REGIÃO METROPOLITANA: 0800 - 0247766

TELEFONE INTERIOR: 0800-2820205

EMERGÊNCIA: 08000 - 240197

WHATSAPP: (21) 99991 - 0000

SITE: WWW.NATURGY.COM.BR/



VALE DO CAFÉ

TELEFONE: (24) 2230 - 1270

TELEFONE: (24) 2491-9000 R.9011

EMAIL: CONVALERJ@GMAIL.COM

SITE: WWW.CONVALERJ.COM.BR/

CENTRO SUL

TELEFONE: (24) 2230 - 1270

TELEFONE: (24) 2491-9000 R.9011

EMAIL: ADMINISTRATIVO@CONSORCIOCENTROSUL.RJ.GOV.BR

SITE: WWW.CONSORCIOCENTROSUL.RJ.GOV.BR/

CANAIS DE ATENDIMENTO AGENERSA

TELEFONE: 0800 024 9040

WHATSAPP: (21) 2332-6457

EMAIL: OUVIDORIA@AGENERSA.RJ.GOV.BR

SITE: WWW.RJ.GOV.BR/AGENERSA/ATENDIMENTO



CANAIS DE ATENDIMENTO AGENERSA

A Ouvidoria dispõe de diversos canais de atendimento ao consumidor, sendo eles:

- Presencial, realizado na sede da agência;
- Call Center;
- Instagram;
- Facebook;
- LinkedIn;
- E-mail;
- Whatsapp;
- Formulário no site, que possui ferramentas de acessibilidade;
- Atendimento itinerante;
- Canais de comunicação de órgãos parceiros, como MPRJ, OuveRJ, Alerj e Reclame Aqui.

COMPROMISSO E PADRÃO DE QUALIDADE

O compromisso da Agenera com padrão de qualidade no desempenho das suas funções institucionais se manifesta das seguintes formas:

Independência funcional dos conselheiros: os membros do Conselho-Diretor, instância administrativa definitiva na resolução de conflitos, cumprem mandato de quatro anos e somente perdem o cargo nas hipóteses previstas em lei, prerrogativa funcional para garantir decisões técnicas sem interferência externa.

Câmaras técnicas especializadas e autônomas: composta por servidores com conhecimento técnico específico, o que garante manifestações imparciais e livres de possíveis ingerências dos superiores.



Autonomia institucional: a Agenesra possui autonomia financeira, administrativa e funcional assegurada por Lei. A sua autonomia financeira decorre, dentre outros fatores, dos recursos oriundos da cobrança da Taxa de Regulação, recolhida diretamente pelo Concessionário ou Permissionário, na forma do artigo 19 da Lei Estadual nº 4.556/2005.

Transparência: constam no sítio eletrônico da agência diversos documentos, tais como o plano anual de atividades, a agenda regulatória, o calendário das sessões, as pautas e os relatórios do Conselho Diretor, os relatórios de fiscalização, os atos normativos editados e demais informações necessárias sobre a estrutura e funcionamento da agência, sendo sempre atualizada por uma equipe responsável e independente.

UTILIZAÇÃO ADEQUADA DOS SERVIÇOS PRESTADOS

OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO:

Para que a relação entre Estado, prestadora de serviço e cidadão ocorra de forma harmoniosa, todos devem cumprir suas obrigações. Nesse sentido, cabe ao cidadão, titular de direitos e obrigações, adotar as seguintes condutas quanto à utilização dos serviços de saneamento, gás e resíduos sólidos:

- Utilizar os serviços de forma racional, evitando os desperdícios e colaborando com a preservação dos recursos naturais;
- Quando solicitado, prestar as informações necessárias para que os serviços possam ser oferecidos de forma adequada e racional;
- Pagar pontualmente as tarifas e eventuais multas cobradas pelas Concessionárias.



Além disso, alguns serviços trazem deveres específicos aos usuários, destacados a seguir:

QUANTO AO SANEAMENTO:

- Utilizar a água de maneira racional e sem desperdícios;
- Não direcionar as águas pluviais para a rede coletora de esgoto;
- Permitir que a concessionária instale hidrômetros e demais dispositivos afetos à prestação dos serviços, inclusive de novas tecnologias, mesmo que seja no interior do imóvel;
- Zelar pela conservação e não alterar, danificar ou suprimir bens afetados aos serviços, principalmente aqueles que são confiados à sua guarda, como o hidrômetro, cavalete, lacres, registradores de dados para medição de pressão, e demais dispositivos necessários à operação e manutenção dos serviços prestados pela concessionária;
- Permitir que a concessionária faça a leitura dos hidrômetros, se estes estiverem no interior do imóvel, bem como realize outros serviços e atividades, como inspeções, reparos ou suspensão do fornecimento de água, até que o cavalete possa ser remanejado para fora do imóvel ou outra solução seja implementada;
- Consertar vazamentos hidráulicos em suas instalações tão logo detectados;
- Não obstruir terminal de inspeção e limpeza da rede coletora de esgoto.



QUANTO AO GÁS:

- Manter em perfeito estado de conservação as ramificações internas, que são de responsabilidade do proprietário;
- Consulta à Concessionária sobre modificações das ramificações de gás.

COMUNICAR A CONCESSIONÁRIA: SANEAMENTO BÁSICO E GÁS CANALIZADO

- Alteração do endereço para envio da fatura;
- Alteração do proprietário da matrícula e do usuário;
- Alteração nos dados cadastrais, incluindo e-mail, telefone e WhatsApp, dentre informações cadastrais solicitadas pela concessionárias;
- Alteração na categoria de consumo ou número de economias (residências), sob pena de ser cobrada a tarifa da categoria de consumo mais elevada;
- Reformas e modificações substanciais nas instalações internas.

QUANTO AOS RESÍDUOS SÓLIDOS:

- Responsabilizar-se pelo adequado acondicionamento e transporte dos resíduos sólidos a serem tratados e destinados, quando for o caso;
- Levar ao conhecimento da Agenera, na função de representante do poder concedente, as irregularidades que venha a ter conhecimento.