



Resolução 014/18 de 25 de junho de 2018

**REVOGA A RESOLUÇÃO 007/15 DA AGER-
ERECHIM E DISPÕE SOBRE OS
PROCEDIMENTOS DE PROVIDENCIA E
NOTIFICAÇÕES E RECURSOS.**

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGENCIA REGULADORA DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM**, no uso de suas atribuições legais,
resolve:

Art. 1º Esta Resolução define normas para atendimento aos usuários no tocante aos serviços públicos delegados e fiscalizados pela AGER, bem como, o recursos apresentados.

Art. 2º A AGER manterá formulário padrão que deverá ser preenchido pelos usuários, o documento pode ser acessado diretamente na sede da AGER, podendo, ser enviada a reclamação pelo site www.agererechim.rs.gov.br.

Parágrafo único. O usuário poderá juntar cópia dos documentos ensejadores da discussão e documentos pessoais, bem como, demais documentos que entenda necessário para a melhor compreensão dos fatos.

Art. 3º Após anotada a reclamação do usuário, o formulário será enviado pela AGER a prestadora de serviço público que terá o prazo de 10 (dez) dias para prestar Informações, devendo expor de forma clara e devidamente fundamentada, inclusive com dispositivos legais.

Art. 4º Ao receber as alegações do prestador dos serviços, a AGER fará a análise das informações prestadas, repassando ao usuário. Caso os fundamentos do usuário do serviço sejam acatados pela Concessionária e estejam de acordo com as normas, será informado ao usuário reclamante no prazo máximo de 5 (cinco) dias.

Parágrafo único. Sendo mantida a penalidade ou não se conformando o Usuário com a decisão da concessionária, poderá ingressar com Recurso junto a AGER, no prazo de 10 (dez) dias da notificação.

Art. 5º Junto com a defesa, o usuário, poderá anexar documentos, sendo facultado solicitar a inspeção in loco, se for o caso, bem como todos os meios de provas legalmente permitidas.

Art. 6º Com a defesa apresentada, essa será encaminhada à Concessionária para que se manifeste, no prazo de 10 (dez) dias, podendo apresentar documentos e provas que entenda necessário.

Art. 7º A AGER, após a defesa da Concessionária, através da Diretoria Colegiada, fará análise do

processo e emitirá decisão, informando as partes.

Art. 8º Não se conformando, as partes poderão ingressar com Recurso, no prazo de 10 (dez) dias, endereçado ao Conselho Participativo, que na primeira reunião ordinária designará um Relator, que deverá apresentar seu relatório e voto na reunião seguinte, onde será colocado em votação, não cabem contrarrazões dos Recursos, a decisão se dará pela maioria simples dos presentes.

Parágrafo único. O prazo máximo de julgamento do Recurso será de duas reuniões do conselho, incluindo aquela que indicar o Relator.

Art. 9º Relator designado não poderá ser representante da prestadora de serviço envolvida no fato. Com a decisão final do Conselho Participativo, a AGER, notificará as partes, expondo o resultado da demanda.

Art. 10 Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente a Resolução Ager nº 007/2015

Erechim, 25 de junho de 2018

Joarez Luis Sandri
Diretor Presidente

Registre-se
Publique-se
Erechim, 25 de junho de 2018

Luis Acorsi
Diretor Administrativo e Financeiro.