



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ENERGIA,
TRANSPORTES E COMUNICAÇÕES DA BAHIA



RESOLUÇÃO Nº 13/01

Determina que as concessionárias e/ou permissionárias do serviço público de transporte intermunicipal de passageiros afixem, em seus veículos, número de telefone para reclamações dos usuários.

O Diretor Executivo da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – AGERBA, no uso de suas atribuições regimentais e de acordo com deliberação da Diretoria em regime de colegiado, com fundamento no Art. 1º, da Lei nº 7.314, de 19 de maio de 1998, e

Considerando que compete à AGERBA promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados submetidos à sua competência regulatória, propiciando condições de qualidade, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade de tarifas;

Considerando que o índice de satisfação do usuário de serviço público é um dos métodos de aferimento da qualidade do serviço prestado;

RESOLVE

Art. 1º. As concessionárias e/ou permissionárias do serviço público de transporte intermunicipal de passageiros ficam obrigadas a disponibilizar, no mínimo, 1 (um) número de telefone da empresa, destinado para reclamações e/ou sugestões dos usuários, afixando-o em cada veículo componente da frota utilizada nas linhas intermunicipais, de maneira legível e em local de fácil visualização;

Art. 2º. O número do telefone deverá ser afixado, no mínimo, em 1(um) local no interior de cada veículo.

Art. 3º. O número disponibilizado deve ser exclusivo para as reclamações e/ou sugestões dos usuários, contando com atendimento personalizado, através de funcionário habilitado, e deverá funcionar diariamente, em horário a ser estabelecido pela concessionária e/ou permissionária, respeitado o horário comercial.

Art 4º. As concessionárias e/ou permissionárias ficam obrigadas a apresentar à Ouvidoria da AGERBA, até o 10º dia de cada mês, relatório contendo as reclamações e/ou sugestões dos usuários relativo ao mês anterior.

Art. 5º. A partir da publicação desta Resolução, as concessionárias e/ou permissionárias têm o prazo máximo de 90(noventa) dias para o cumprimento do disposto nos artigos anteriores.

Art. 6º. Os casos omissos serão resolvidos e decididos pela Diretoria da AGERBA.

Art. 7º. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º. Revogam-se as disposições em contrário.

Salvador, 09 de maio de 2001.

JOSÉ LUIZ LIMA DE OLIVEIRA

Diretor Executivo

AGERBA - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e
Comunicações da Bahia

SEINFRA - Secretaria de Infra-Estrutura do Estado da Bahia