

## Pesquisa de Satisfação:



Diretoria da ARSEP/RN

Rosângela Maria Fonseca de Oliveira  
Diretora Presidente

George Luiz Rocha da Câmara  
Diretor Autárquico

Maria do Socorro Ferreira  
Diretora Autárquica

Equipe da Ouvidoria da ARSEP/RN

Francisca de Fátima de Lima  
Ouvidora ARSEP/RN

José Venâncio de Souza júnior  
Assistente Administrativo

Equipe Técnica da Carta de Serviços

Atualizada em: 10/09/2024

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO



**RIO GRANDE DO NORTE**  
GOVERNO DO ESTADO

Cada vez eu gasto menos energia e as contas subindo...



Faltou gás nos canos e ficamos sem cozinhar.



O esgoto está correndo na frente da minha casa.



Faltou energia lá em casa e queimou o computador de Juninho.



## Como posso manter contato com a ARSEP?

O Cidadão/Usuário Potiguar pode manter contato com a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte – ARSEP por meio dos seguintes canais:

### ► ATENDIMENTO PRESENCIAL

SEDE DA AGÊNCIA

R. Militão Chaves 2164 | Candelária | 59064-440 | Natal/RN  
Atendimento ao Público das 08hs às 14hs

### ► ATENDIMENTO POR TELEFONE

Energia Elétrica: ARSEP:0800.999.1900 | ANEEL:0800.727.0167  
Saneamento e Gás: Ouvidoria ARSEP: 0800.999.1900  
WhatsApp: (84) 3190-0662

### ► PÁGINA ELETRÔNICA

[www.arsep.rn.gov.br](http://www.arsep.rn.gov.br)

### ► E-MAIL

[ouvidoria@arsep.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@arsep.rn.gov.br)

### ► PORTAL DO CIDADÃO

[www.cidadao.rn.gov.br](http://www.cidadao.rn.gov.br)

### ► PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO RN

[www.transparencia.rn.gov.br](http://www.transparencia.rn.gov.br)

### ► PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO PÚBLICA

[www.sic.rn.gov.br](http://www.sic.rn.gov.br)

### ► FALA.BR

[www.falabr.cgv.gov.br](http://www.falabr.cgv.gov.br)

Como faço para falar com essa tal de ARSEP?



## Ouvidoria ARSEP

A Ouvidoria – ARSEP é o órgão responsável pela defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Na Ouvidoria, o cidadão/usuário dos serviços públicos de energia elétrica, gás e saneamento (água e esgoto), pode/deve apresentar a sua manifestação (reclamação, denúncia, sugestão ou elogio) e receber o tratamento devido, em conformidade com a lei.

A ARSEP, através de sua Ouvidoria, estabelece um canal de comunicação fundamental entre a sociedade consumidora e o poder público, tendo como prioridade, buscar sempre a melhor qualidade nos serviços públicos prestados.

O Cidadão/Usuário pode solicitar que a Ouvidoria da ARSEP faça a mediação ou a conciliação em qualquer julgamento de algum processo regulatório do seu interesse, buscando um procedimento amigável para o melhor resultado. A solicitação do Cidadão/Usuário deve ser feita por escrito na sede dessa Agência, com antecedência mínima de 10 dias.





## Oi, pessoal. Vamos conhecer a ARSEP ?!

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de informação e orientação para o Cidadão/Usuário sobre todos os serviços oferecidos e/ou delegados por um órgão público.

É importante garantir a comodidade e a agilidade no atendimento às pessoas, pois sabemos que o tempo é precioso, especialmente para aqueles que têm direito ao atendimento prioritário, e por isso estabelecemos todas as medidas para tornar o seu atendimento mais ágil e confortável.

Nossas instalações físicas foram projetadas para proporcionar acessibilidade e conforto aos nossos visitantes. Temos rampas de acesso, corrimãos, sinalização tátil e outros recursos que visam facilitar a locomoção e garantir que você tenha pleno acesso a todos os espaços da ARSEP.

Garantimos o compromisso de assegurar que todas as pessoas sejam atendidas de forma rápida, eficiente e respeitosa.



## Acessibilidade e Atendimento Prioritário

A ARSEP está comprometida com a Acessibilidade, buscando sempre resolver qualquer barreira física ou comunicativa dos nossos usuários, garantindo que cada pessoa tenha acesso igualitário aos nossos serviços e ao nosso espaço físico.

Acreditamos que a inclusão é um princípio fundamental para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária, onde os órgãos públicos desempenham um papel importante ao se tornarem exemplos dessas práticas acessíveis e inclusivas.



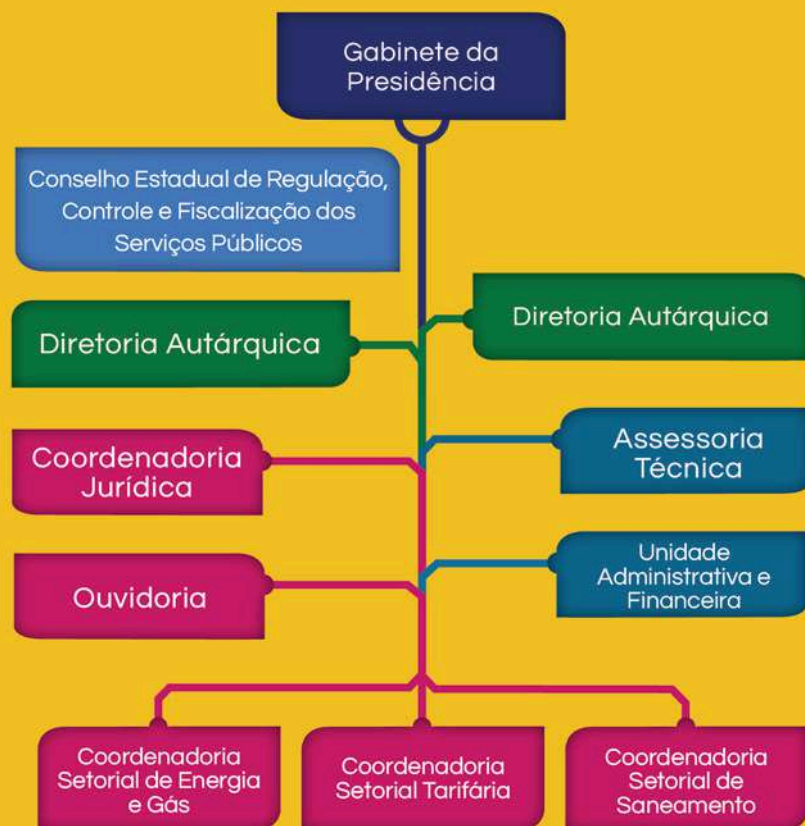
## QUEM SOMOS?

Somos a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Rio Grande do Norte (ARSEP).

A ARSEP é uma Instituição autárquica sob regime especial, com personalidade jurídica de Direito Público, reestruturada nos termos da Lei Complementar 584 em 28/12/2016.

Dotada de autonomia administrativa, técnica e financeira, com atuação em todo o território do Estado do Rio Grande do Norte, regulando, controlando e fiscalizando os serviços públicos de Energia, Saneamento e Gás.

# COMO É A ARSEP?



## A POTIGÁS tem reajuste de tarifa?

Sim. A Coordenadoria Tarifária realiza um reajuste a cada três meses e uma revisão de tarifa a cada ano, para garantir uma tarifa justa ao consumidor.

## E a CAERN também tem reajuste de tarifa?

Sim. A Coordenadoria Tarifária realiza três reajustes anuais e uma revisão de tarifa, a cada quatro anos, objetivando a melhor tarifa para o bolso do cidadão. Qualquer cidadão, que encontre alguma irregularidade na sua conta, de água ou gás, pode e deve procurar a Ouvidoria – ARSEP.





## E AS TARIFAS?

Para que as tarifas aplicadas pelos prestadores de serviços reflitam os custos reais dos serviços, garantam os investimentos necessários e permitam valores mais justos para o bolso do cidadão, a ARSEP, através da sua Coordenadoria Tarifária, regula e controla economicamente os serviços públicos referentes ao saneamento básico e ao gás canalizado.

### O que é reajuste de TARIFA?

É a atualização monetária da Tarifa, que teve seus valores corroídos, por processo inflacionário.

Vai sobrar para o meu bolso!!!

A cartoon character with curly hair, wearing a yellow shirt and grey pants, is shown in a thinking pose with his hand to his chin. A speech bubble above him contains the text 'Vai sobrar para o meu bolso!!!'. A red arrow points from the bottom of the text box to the right.

Vije... É isso tudo?! Danou-se.

A cartoon character with spiky brown hair, wearing a purple tank top and blue pants, is shown in a shocked or shouting pose with his mouth wide open. A speech bubble above him contains the text 'Vije... É isso tudo?! Danou-se.'.

## COMO ATUA A ARSEP?

A ARSEP atua por meio de convênio, contrato de metas ou por ato administrativo do poder concedente.

Regulando, controlando e fiscalizando, através de resoluções normativas, vários serviços públicos, e ainda realizando consultas e audiências públicas, com o objetivo de conferir a qualidade desses serviços pela opinião das comunidades.

Atualmente, os serviços prestados, sob a responsabilidade regulatória, são a fiscalização, o monitoramento e o controle na distribuição da Energia Elétrica, do Gás Canalizado e do Saneamento.

Quer sabe como funciona esse trabalho?  
Confira nas próximas páginas!



AS FISCALIZAÇÕES SÃO DIVIDIDAS EM DOIS TIPOS:

→ **Programadas/Periódicas:**

- São estabelecidas pela ARSEP.

→ **Eventuais/Emergenciais:**

- São provocadas pelo USUÁRIO, pela imprensa, pelo ministério público e pelo poder legislativo.

**TODO CIDADÃO É UM FISCAL** dos serviços de abastecimento de água e do esgotamento sanitário, devendo encaminhar todos os problemas encontrados (em vazamentos de água e/ou esgoto, na qualidade, no desabastecimento, no descumprimento de prazo, na fatura e na leitura de medidor da sua rua, do seu bairro, e/ou da sua cidade) para a Ouvidoria-ARSEP.



## GÁS CANALIZADO

Com atuação em todo o Estado do RN, a ARSEP, através da sua Coordenadoria de Gás, regula, controla e fiscaliza os serviços de Distribuição de Gás Canalizado prestados pela Companhia de Gás do Rio Grande do Norte, a POTIGÁS.

Todo problema encontrado na prestação desse serviço deve ser encaminhado, por qualquer cidadão, para a Ouvidoria da ARSEP.



## ENERGIA ELÉTRICA

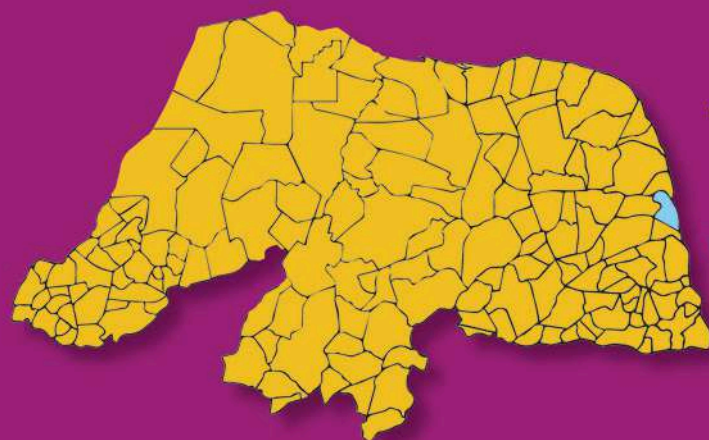
A ARSEP, através da sua Coordenadoria de Energia, monitora e fiscaliza o Parque de Geração de Energia Elétrica do Rio Grande do Norte. Essa fiscalização e monitoramento acontece nas Usinas de Geração Eólica, Fotovoltaica, Termoelétrica e Bio Massa, exclusivamente em conformidade, com a solicitação e orientação da ANEEL.

Qualquer cidadão e/ou usuário dos serviços da COSERN que encontre algum problema de ligação, de corte, na titularidade, nos prazos, no ressarcimento de danos, na fatura, de interrupção do fornecimento, de oscilação de tensão, de aferição e/ou de substituição de medidor, e na classificação da unidade consumidora, poderá encaminhá-lo para a Ouvidoria da ARSEP.



## SANEAMENTO

A Coordenadoria de Saneamento da ARSEP supervisiona, controla, regula e fiscaliza os serviços oferecidos pela CAERN no tratamento e distribuição de água (qualidade, ligação, corte, fatura e prazos), assim como a coleta, o transporte e o tratamento de esgoto em todos os municípios do RN, exceto em Natal. Veja abaixo o mapa dos municípios atendidos pela ARSEP/RN.



■ 166 Municípios atendidos pela ARSEP

■ 1 Município não atendido pela ARSEP (NATAL)

Vixe, que catinga!



Vixe, faltou água de novo...

