

## RESOLUÇÃO Nº 01, DE 30 DE JULHO DE 1998

**\* Revogada pela Resolução nº 03, de 20/11/1998, a partir de 25/11/1998.**

**Dispõe sobre o procedimento nas reclamações de usuários de serviços públicos e dá outras providências.**

**O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, no uso das atribuições que lhe conferem os arts. 7º, III, 8º, XV e 11 da Lei nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, promulga a seguinte Resolução:

**Art. 1º** – A reclamação relacionada com prestação de serviço público submetido ao controle da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE será formulada pelo usuário junto à Ouvidoria da ARCE.

**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 ARCE manifestar-se-á sobre o conhecimento da reclamação no prazo de 05 (cinco) dias, contados da data de sua apresentação pelo usuário.

**Art. 3º** - Caso a Ouvidoria decida pela incompetência da ARCE para o conhecimento da reclamação, o processo administrativo relativo à mesma será submetido, de ofício, ao Conselho Diretor para que se manifeste sobre a decisão.

**§ 2º** - Decidindo o Conselho Diretor pelo conhecimento da reclamação, o respectivo processo administrativo retornará à Ouvidoria para que dê continuidade ao procedimento.

**§ 3º** - Decidindo o Conselho Diretor pelo não conhecimento da reclamação, o processo administrativo será arquivado.

**Art. 4º** - Estabelecida a competência da ARCE para o conhecimento da reclamação apresentada, a respectiva prestadora do serviço será notificada pela Ouvidoria, por ofício com aviso de recebimento, para apresentar informações no prazo de 05 (cinco) dias.

**Art. 5º** - Na hipótese de aceitação pelo usuário reclamante de submissão do caso a juízo arbitral, a prestadora de serviço receberá, junto com a notificação para apresentar informações, o respectivo compromisso, nos termos da Lei Federal nº 9.307, de 23.06.96.

**§ 1º** - A prestadora do serviço manifestará sua aceitação ou recusa com relação a proposta de compromisso arbitral, no mesmo prazo fornecido para apresentação das informações.

**§ 2º** - Caso a prestadora do serviço aceite a proposta de compromisso arbitral apresentada, a reclamação passa a ser discutida em sede de arbitragem, nos termos da legislação vigente.

**Art. 6º** - Caso a Ouvidoria da ARCE não alcance resultado como mediadora entre as partes, distribuirá o respectivo processo administrativo a Conselheiro Diretor para que decida sobre o mesmo.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - As reclamações serão distribuídas alternadamente entre os Conselheiros, sendo mantido controle da distribuição pela Ouvidoria.

**Art. 7º** – Caso o Conselheiro entenda ser necessária a realização de diligências,

designará servidor competente para esse fim, fixando os quesitos a serem respondidos e o prazo para apresentação do respectivo relatório.

**Art. 8º** - O Conselheiro proferirá decisão fundamentada no prazo de 30 (trinta) dias, contados da recebimento dos autos por esse, da qual serão comunicadas as partes por ofício com aviso de recebimento.

**§ 1º** - Decidindo pela improcedência da reclamação, o Conselheiro, de ofício, submeterá o caso à apreciação do Conselho Diretor.

**§ 2º** - Decidindo pela procedência da reclamação, o Conselheiro determinará providências a serem adotadas pela prestadora do serviço no prazo que, em cada caso, fixar.

**Art. 9º** - Das decisões de Conselheiro, caberá recurso com efeito suspensivo, para o Conselho Diretor, no prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir do recebimento do ofício que comunicar sobre a decisão proferida.

**§ 1º** - Da interposição do recurso, será informada a parte contrária, por ofício com aviso de recebimento, que poderá oferecer contra-razões no prazo de 5 (cinco) dias.

**§ 2º** - O Conselheiro que houver decidido em primeira instância funcionará como relator e terá o prazo de dez (10) dias, contados do fim dos prazos a que se referem o caput e o § 1º deste artigo, para o preparo do processo que será submetido ao Conselho Diretor na primeira sessão desimpedida seguinte.

**Art. 10** – Não adotadas as providências estabelecidas na decisão final, no prazo fixado para esse fim, o Conselho Diretor aplicará a sanção que entender cabível.

**Art. 11** - Os prazos relativos às partes começarão a contar a partir da data constante no aviso de recebimento do ofício correspondente.

**Art. 12** – A Ouvidoria da ARCE funcionará como preparador dos processos administrativos relativos às reclamações apresentadas, incumbindo-lhe a numeração, organização e autuação dos mesmos.

**Art. 13** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, em Fortaleza, aos 30 de julho de 1998.

**HUGO DE BRITO MACHADO**

Presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos  
Delegados do Estado do Ceará – ARCE

**\* Texto não publicado no Diário Oficial do Estado.**