

## RESOLUÇÃO Nº 03, DE 20 DE NOVEMBRO DE 1998

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

**O 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 entenda pela incompetência da ARCE para o conhecimento da reclamação, dará conhecimento ao reclamante e somente se este insistir na reclamação será o caso submetido ao Conselho Diretor.

**§ 1º** - Decidindo o Conselho Diretor pelo conhecimento da reclamação, o respectivo processo administrativo retornará à Ouvidoria para que dê continuidade ao procedimento.

**§ 2º** - 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 10 (dez) 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 total ou parcial 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 10 (dez) 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** – Se o Conselheiro a quem for distribuído processo administrativo relativo à reclamação de usuário, entender que se trata de assunto repetitivo, sendo portanto conveniente evitar divergências entre os membros do Conselho, poderá abster-se de proferir decisão monocrática, submetendo o caso à decisão do colegiado.

**§ 1º** - A decisão do Conselho Diretor no caso previsto no caput deste artigo será proferida como Resolução e terá efeito vinculante para os demais casos idênticos que forem submetidos à ARCE.

**§ 2º** - O Conselho Diretor, caso entenda conveniente, poderá, em grau de recurso, proferir decisão como Resolução, com os efeitos previstos no § 1º deste artigo.

**Art. 12** – Qualquer pessoa que demonstrar legítimo interesse poderá formular consulta a respeito da prestação de serviços públicos submetidos ao controle da ARCE junto à sua Ouvidoria.

**§ 1º** - Aplicar-se-ão ao procedimento relativo a consultas os arts. 2º, 3º e 7º desta Resolução.

**§ 2º** - A prestadora do serviço a que se refere a consulta poderá ser notificada para prestar esclarecimentos no prazo de 10 (dez) dias, contados da data constante no aviso de recebimento do ofício correspondente.

**§ 3º** - O processo relativo a consulta será distribuído a Conselheiro Diretor que poderá respondê-la quando se trate de matéria já decidida pelo Conselho Diretor, e não sendo o caso, servirá como relator e terá o prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento da mesma, para o preparo do processo que será submetido ao Conselho Diretor na primeira reunião desimpedida seguinte.

**Art. 13** - Os prazos relativos às partes começarão a contar a partir da data constante no aviso de recebimento do ofício correspondente.

**Art. 14** – A Ouvidoria da ARCE funcionará como preparador dos processos

administrativos relativos às reclamações e consultas apresentadas, incumbindo-lhe a numeração, organização e autuação dos mesmos.

**Art. 15** - Fica revogada a Resolução nº 01, de 30 de julho de 1998.

**Art. 16** - 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 20 de novembro de 1998.

**HUGO DE BRITO MACHADO**

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

**JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR**

Conselheiro Diretor da Agência Reguladora de Serviços  
Públicos do Estado do Ceará - ARCE

**JOSÉ BONIFÁCIO DE SOUSA FILHO**

Conselheiro Diretor da Agência Reguladora de Serviços  
Públicos do Estado do Ceará - ARCE

\* Publicado no Diário Oficial do Estado de 25/11/1998.