

## RESOLUÇÃO Nº 13, DE 22 DE MARÇO DE 2000

**\* Revogada pela Resolução nº 35, de 13/03/2003, a partir de 02/04/2003.**

**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** - 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. 3º** - 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. 1

**Art. 4º** - 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. 5º** - A Ouvidoria da ARCE distribuirá, alternadamente, a Conselheiro o processo administrativo para que este funcione como Relator.

**Art. 6º** – Caso o Conselheiro Relator 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. 7º** - O Conselheiro Relator apresentará o processo para decisão do Conselho Diretor, acompanhado de seu voto.

**Art. 8º** - Das decisões do Conselho Diretor, caberá pedido de reconsideração, com efeito suspensivo, no prazo de 20 (vinte) dias, contados a partir do recebimento do ofício que

comunicar a decisão proferida, nos termos da Lei 12.786, de 30 de dezembro de 1997.

**§ 1º** - Da interposição do pedido de reconsideração, será notificada a parte contrária, por ofício com aviso de recebimento, que poderá oferecer contra-razões no prazo de 10 (dez) dias.

**§ 2º** - O Conselheiro Relator fará o preparo do processo que será submetido ao Conselho Diretor, ficando suprida a ausência da notificação de que trata o parágrafo anterior na hipótese de improvimento do recurso.

**Art. 9º** – 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. Parágrafo Único - Aplicar-se-á, no que for cabível, ao procedimento relativo a consultas o disposto nesta Resolução.

**Art. 10** - Os prazos relativos às partes começarão a contar a partir da data constante no aviso de recebimento do ofício correspondente.

**Art. 11** – 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. 12** - Todos os processos administrativos uma vez definitivamente julgados, antes do respectivo arquivamento, serão encaminhados à Coordenadoria correspondente para que, se for o caso, emita o competente Termo de Notificação ou Auto de Infração.

**Art. 13** - Fica revogada a Resolução nº 03, de 20 de novembro de 1998.

**Art. 14** - 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 22 de março de 2000.

**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