

RESOLUÇÃO Nº 28, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2001

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

Dispõe sobre a adaptação do procedimento adotado pela Ouvidoria desta Agência para a solução das reclamações de usuários do serviço de distribuição de energia elétrica, ao Sistema Governamental – SGO, instituído pela ANEEL.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem os arts. 70, III, 80, XV, e 11 da Lei nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º - As reclamações dos usuários contra a empresa prestadora do serviço de distribuição de energia elétrica, submetida à atividade reguladora desta Agência, deverão ser processadas através do Sistema Governamental – SGO, para esse fim instituído pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

Art. 2º - As reclamações serão enviadas por meio do sistema à prestadora do serviço público, que terá o prazo de 10 (dez) dias para responder.

§ 1º - O prazo previsto no caput deste artigo poderá ser prorrogado em até 5 (cinco) dias, a pedido da prestadora do serviço, ou de ofício, sempre a critério da Ouvidoria que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

§ 2º - A prestadora do serviço poderá solicitar informações ou documentos ao reclamante, e se a Ouvidoria considerar procedente o pedido o encaminhará ao reclamante, que terá o prazo de 10 (dez) dias para atendê-lo.

§ 3º - Na hipótese prevista no § 2º, o prazo para a resposta:

a) não será interrompido pelo pedido de informação ou documentos que a Ouvidoria considerar improcedente.

b) será interrompido com o pedido e recomeçará na data em que a prestadora do serviço receber as informações ou documentos solicitados.

Art. 3º - Enquanto não encerradas as Solicitações de Ouvidoria, o fornecimento de energia elétrica ao reclamante não poderá ser suspenso, salvo deliberação em contrário desta Agência Reguladora, a pedido da prestadora do serviço.

§ 1º A norma do caput deste artigo não se aplica aos casos nos quais a reclamação não esteja relacionada com a cobrança de contas; (Acrescido pela Resolução nº 31, de 18 de julho de 2002)

§ 2º Em qualquer caso, ultrapassando o prazo de 90 (noventa) dias estabelecido pela Resolução ANEEL nº 233, de 14/ 07/ 92, a COELCE poderá pedir a esta

Agência autorização para suspender o fornecimento de energia elétrica ao reclamante nos termos da legislação aplicável. (Acrescido pela Resolução Nº 31, de 18 de julho de 2002)

Art. 4º - As Solicitações de Ouvidoria serão: (Redação dada pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

* Redação anterior: Art. 4º - As Solicitações de Ouvidoria serão:

I - encerradas, quando solucionada a questão suscitada pelo interessado; (Acrescido pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

II - suspensas, quando instaurado processo administrativo para solução de pendência subsistente entre o usuário e a prestadora do serviço público, devendo constar dos autos respectivos todas as manifestações, informações e documentos colhidos até então através do sistema. (Acrescido pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

* Alíneas a e b revogadas pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002. Redação anterior: a) encerradas, quando solucionada a reclamação respectiva;

b) suspensas, quando instaurado processo administrativo para a solução de pendências subsistente entre o reclamante e a prestadora de serviço público, devendo constar dos autos respectivos todas as manifestações, informações e documentos colhidos até então através do sistema.

§ 1º. Ao decidir pela instauração do processo administrativo a que se refere o inciso II deste artigo, a Ouvidoria deve motivar essa decisão em termo do qual constará a controvérsia subsistente, indicando-se, de forma resumida, clara e objetiva, a pretensão do reclamante, com as razões por este alegadas para justificá-la, e as razões alegadas pela reclamada para não atendê-la. (Redação dada pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

* Redação anterior: Parágrafo único - O Conselheiro Relator do processo administrativo poderá submeter o caso à apreciação do Conselho Diretor, em face dos elementos que vieram para os autos através do Sistema Governamental – SGO, ou determinar as providências que considerar necessárias para o seu adequado julgamento, inclusive solicitar novas manifestações do reclamante e da reclamada, a serem oferecidas no prazo que fixar, não superior a 10 (dez) dias.

§ 2º. Havendo dúvida que impeça a lavratura do termo a que se refere o § 1º, a Ouvidoria deve consultar as partes, indicando no termo a realização dessa providência e as respostas então obtidas. (Acrescido pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

§ 3º. O Conselheiro Relator poderá: (Acrescido pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

I - Submeter o caso à apreciação do Conselho Diretor, apenas com os elementos que a Ouvidoria fez constar dos autos, ou determinar as providências que considerar necessárias para o seu adequado julgamento, inclusive solicitar novas manifestações do reclamante e da reclamada, a serem oferecidas no prazo que

fixar, não superior a 10 (dez) dias. (Acrescido pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

II - Indeferir desde logo a reclamação, em despacho fundamentado, quando a mesma versar questão sobre a qual o Conselho Diretor já tiver firmado o seu entendimento. (Acrescido pela Resolução nº 29, de 31 de janeiro de 2002)

Art. 5º - Os fatos afirmados pelo reclamante e não contestados pela reclamada serão tidos como comprovados.

Art. 6º - 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 27 de dezembro de 2001.

JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR

Presidente do Conselho 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

HUGO DE BRITO MACHADO

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

* Publicado no Diário Oficial de 10/01/2002.