

## RESOLUÇÃO Nº 29, DE 31 DE JANEIRO DE 2002

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

Altera a Resolução nº 28, 27 de dezembro de 2001.

**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:

**CONSIDERANDO** que as reclamações de usuários de energia elétrica perante esta Agência podem ter início em procedimento padronizado instituído pela ANEEL;

**CONSIDERANDO** que o processo administrativo de reclamação perante esta Agência só deve ser instaurado quando subsistir pendência entre o usuário e a concessionária prestadora do serviço;

**CONSIDERANDO** que os documentos impressos a partir dos dados constantes do meio eletrônico, correspondentes ao processo de solicitação, nem sempre registram de forma clara o ponto em que perdurou a controvérsia e que consubstancia a insatisfação da parte reclamante a ser apreciada pelo Conselho Diretor;

**CONSIDERANDO** a necessidade de definição clara da pretensão da parte reclamante no processo administrativo,

### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** O art. 4º, da Resolução nº 28, de 27 de dezembro de 2001, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 4º - As Solicitações de Ouvidoria serão:

I – encerradas, quando solucionada a questão suscitada pelo interessado;

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.

§ 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.

§ 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.

§ 3º. O Conselheiro Relator poderá:

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.

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.

**Art. 2º.** 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, 31 de janeiro de 2002.

**JURANDIR MARÃES PICANÇO JÚNIOR**

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

**JOSÉ BONIFACIO 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 do Estado de 07/02/2002.