

## RESOLUÇÃO Nº 126 , DE 11 DE FEVEREIRO DE 2010

**Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, nas reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário 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 confere o artigo 3º, incisos XII e XVI do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009 e nos artigos 8º, inciso X, 11 e 28 a 32 da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997; e

**CONSIDERANDO** a necessidade de atualizar e aprimorar os procedimentos de consultas e reclamações dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;

**RESOLVE:**

### **CAPÍTULO I DOS PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

#### **Seção I**

#### **Das Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 1º** As causas formuladas pelos usuários a Ouvidoria da ARCE, referentes à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário submetido ao controle da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, serão inicialmente recebidas como Solicitação de Ouvidoria.

**§ 1º** Tratando-se dos meios de atendimento pessoal ou telefone, constatando a Ouvidoria que a solicitação apresentada está fora do âmbito de atuação da ARCE, comunicará ao solicitante que não poderá efetuar o registro da reclamação.

**§ 2º** Com exceção dos meios de atendimentos citados no parágrafo anterior, a Ouvidoria fará o registro da solicitação no Sistema de Ouvidoria da ARCE - SOA mesmo que a considere fora do âmbito de atuação da ARCE, caso em que a solicitação será encerrada mediante comunicação ao usuário, preferencialmente através de aviso de recebimento (AR).

**§ 3º** Com relação aos §§ 1º e 2º deste artigo, se o solicitante não concordar com as razões colocadas pela Ouvidoria, poderá requerer por escrito que a questão seja submetida ao Conselho Diretor da ARCE, em procedimento sumário, e, caso o Conselheiro Relator entenda pelo conhecimento da causa, será aberta a Solicitação de Ouvidoria respectiva.

**§ 4º** As Solicitações de Ouvidoria serão registradas e processadas por meio do SOA.

**Art. 2º** As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como pedidos de informações (consultas), reclamações, denúncias, críticas ou elogios.

**Parágrafo único.** Se a consulta formulada referir-se à situação concreta, deverá ser recebida como reclamação.

**Art. 3º** Após o registro da solicitação cabe a Ouvidoria verificar:

I - se já existe solicitação idêntica da mesma unidade consumidora;

II - se há necessidade de complementação de dados;

§ 1º No caso do inciso I, a solicitação mais recente será encerrada e na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá aos interessados que informem os dados necessários.

§ 2º Se o solicitante não tiver fornecido os dados corretos para possibilitar a efetiva comunicação, tais como, endereço, número de inscrição da unidade consumidora, pretensão delimitada, a solicitação será encerrada por impossibilidade de continuação.

**Art. 4º** A Ouvidoria encaminhará para a Coordenadoria de Saneamento Básico da ARCE (CSB), através de Comunicação Interna (CI), cópias das solicitações em que, mesmo solucionadas e encerradas, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pelo prestador dos serviços, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria encaminhará à CSB, para abertura de Ação de Fiscalização, as solicitações em que tenha verificado a inobservância, por parte do prestador dos serviços, de entendimento reiterado do Conselho Diretor da ARCE, registrados em súmula, conforme regulamentação da ARCE, bem como de entendimento firmado em parecer normativo aprovado pelo Conselho Diretor.

**Art. 5º** As Solicitações de Ouvidoria serão encerradas:

I - quando solucionadas;

II - após análise da solicitação pela CSB e emissão de Comunicação de Ouvidoria às partes;

III - após a realização de mediação na qual se obteve solução do conflito, seguida das respectivas emissões de Comunicações de Ouvidoria a serem enviadas às partes acordantes;

IV - quando a Ouvidoria não localizar o solicitante, após três tentativas de contato com o interessado, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, quando disponíveis;

V - quando o solicitante não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos;

VI - quando o interessado não atender às solicitações de documentos e informações nos prazos e formas estabelecidos pela Ouvidoria.

**Parágrafo único.** Todas as Solicitações deverão ser encerradas no SOA pela Ouvidoria.

## **Seção II**

### **Das Consultas e Reclamações nas Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 6º** Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada ao prestador dos serviços e não houve satisfação total do usuário.

§ 1º A Ouvidoria da ARCE poderá, a seu critério, enviar as solicitações à Ouvidoria do prestador dos serviços, que terá o prazo de 10 (dez) dias úteis (interior) e 10 (dez) dias corridos (Região Metropolitana de Fortaleza) para solucionar o problema ou justificar o indeferimento da reclamação.

**§ 2º** Os prazos previstos no § 1º deste artigo poderão ser prorrogados, por no máximo, 10 (dez) dias, a pedido do prestador dos serviços mediante justificativa escrita, ficando a critério da Ouvidoria da ARCE seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

**§ 3º** A solicitação será encerrada se for solucionada após o envio à Ouvidoria do prestador dos serviços, devendo haver o registro de todos os procedimentos no SOA.

**§ 4º** Não sendo a solicitação resolvida, a Ouvidoria da ARCE enviará através de CI toda documentação relativa à solicitação à CSB para análise e pronunciamento.

**§ 5º** A Ouvidoria poderá solicitar informações ou determinar providências ao solicitante ou ao prestador dos serviços, estabelecendo prazos que entender adequados.

**§ 6º** Diante de alegações incontroversas, assim entendidas as afirmações do solicitante admitidas pelo prestador dos serviços, poderá a Ouvidoria determinar o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a pretensão.

**§ 7º** A Ouvidoria encaminhará ao Conselho Diretor os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pelo prestador dos serviços para o não atendimento, nos prazos estabelecidos, das suas solicitações e determinações.

**§ 8º** Caso o prestador dos serviços não apresente, nos prazos estabelecidos, justificativas para o não atendimento das suas solicitações e determinações, a Ouvidoria poderá encaminhar para a CSB, através de CI, cópias das solicitações respectivas, objetivando a inclusão em Ações de Fiscalização.

**Art. 7º** A CSB, ao receber a solicitação não solucionada na Ouvidoria, na forma do art. 6º, § 4º, deverá registrar o recebimento no SOA, distribuir ao técnico responsável pela análise que deverá considerar os seguintes aspectos:

- I** - concessão do prazo de 10 (dez) dias para o prestador dos serviços responder, prestando esclarecimentos;
- II** - necessidade de pronunciamento de um órgão externo;
- III** - contato direto com o solicitante e/ou com o prestador dos serviços visando ao esclarecimento ou encerramento da questão;
- IV** - necessidade de pronunciamento jurídico ou da Coordenadoria Econômico-tarifária (CET);
- V** - análise da solicitação e emissão de um posicionamento definindo a solução a ser adotada;

**§ 1º** No caso do inciso I do presente artigo, a CSB poderá aproveitar o prazo concedido no art. 6º, § 1º, se o contraditório já houver sido estabelecido ou conceder novo prazo para complementação da solicitação.

**§ 2º** No caso do inciso III do presente artigo, se a solicitação for solucionada, a CSB deverá comunicar à Ouvidoria os motivos, registrando no SOA todos os procedimentos adotados.

**§ 3º** No caso do inciso IV do presente artigo, a CSB enviará através de registro no SOA a solicitação de Ouvidoria à Procuradoria Jurídica (PRJ) ou à CET que, após análise, devolverá à CSB com o respectivo parecer.

§ 4º As Coordenadorias da ARCE e a Procuradoria Jurídica deverão concluir a análise dentro de um prazo médio de 15 dias. Não sendo possível o cumprimento do prazo, os referidos órgãos poderão apresentar justificativas.

**Art. 8º** Após análise da solicitação e emissão de posicionamento, a CSB formulará Comunicação de Ouvidoria a ser direcionada ao solicitante, com a assinatura do técnico, e, após registro no SOA, encaminhará para a Ouvidoria.

§ 1º Antes do envio à Ouvidoria da Comunicação, se o posicionamento a que se refere o *caput* deste artigo for parcial ou totalmente favorável ao reclamante, a CSB deverá comunicar ao prestador dos serviços as recomendações necessárias à elucidação da solicitação, para manifestação no prazo de 5 (cinco) dias, podendo solicitar prorrogação de prazo à CSB, que avaliará se concederá ou não.

§ 2º A manifestação do prestador dos serviços referida no parágrafo anterior deverá fazer referência a todos os pontos aludidos pela CSB, inclusive informando o dia/período exato para o cumprimento da solução da reclamação, sob pena de ferimento aos dispositivos da presente Resolução.

§ 3º Se o prestador dos serviços não concordar justificadamente com o posicionamento da CSB, poderá solicitar por escrito a abertura de processo administrativo, cabendo à CSB enviar a solicitação e todos os documentos inerentes para a Ouvidoria proceder a abertura do processo administrativo.

§ 4º Diante dos posicionamentos contrários do prestador dos serviços ou do reclamante, a CSB poderá promover reuniões com as partes interessadas antes da abertura de processo administrativo.

§ 5º Ao receber a solicitação com a Comunicação emitida pela CSB, a Ouvidoria encerrará a solicitação e informará ao reclamante, ao prestador dos serviços ou a outro órgão/instituição que a CSB indicar.

§ 6º Cabe a Ouvidoria fazer o controle de envio ao reclamante e recebimento das Comunicações de Ouvidoria encaminhadas pela CSB.

§ 7º Se o reclamante não concordar com o posicionamento da ARCE, poderá solicitar a abertura de processo administrativo.

**Art. 9º** Enquanto não encerrada a Solicitação de Ouvidoria ou o Processo de Ouvidoria, a unidade do reclamante só poderá ter o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário interrompido se o motivo da suspensão não tiver relação com a reclamação aberta na ARCE, bem como, se houver inadimplemento de dívidas não relacionadas com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário desta Agência Reguladora, a pedido do prestador dos serviços.

§ 1º Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, o Conselheiro Diretor, a Ouvidoria ou a CSB poderão determinar que o prestador dos serviços restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao reclamante.

§ 2º O prestador dos serviços deverá atender à determinação mencionada no parágrafo anterior dentro dos prazos estabelecidos para os casos de religação de urgência, conforme regulamentação da ARCE, ou apresentar, no mesmo prazo, justificativa que seja aceita pelo Conselheiro Diretor, pela Ouvidoria ou CSB quanto ao não restabelecimento.

### Seção III

## **Das Mediações nas Solicitações de Ouvidoria**

**Art. 10.** Constatada a conveniência de realização de mediação, a Ouvidoria ou a CSB poderão requerer ao solicitante ou seu representante e ao representante do prestador dos serviços, com plenos poderes para transigir, que compareçam a reuniões na ARCE ou em outro local por ela designado.

§ 1º Poderá haver realização de mediação nas questões e solicitações que não obtiverem solução técnico-administrativa.

§ 2º Funcionará como mediador o Ouvidor-Chefe da ARCE, o Coordenador de Saneamento ou servidor por estes designado.

§ 3º Poderão participar das reuniões de mediação servidores da ARCE cuja presença seja admitida pelo mediador.

§ 4º O representante do prestador dos serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados nas reuniões, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 5º Havendo êxito na mediação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo.

## **Seção IV**

### **Dos Processos de Ouvidoria**

**Art. 11.** O Processo de Ouvidoria será instaurado nos seguintes casos:

I - pelo inconformismo de qualquer das partes envolvidas, quando insatisfeitas com as providências ou posicionamento manifestados pela ARCE nas Solicitações de Ouvidoria;

II - quando verificada a situação prevista no art. 19;

III - quando o Conselho Diretor, a Ouvidoria, a Procuradoria Jurídica ou as Coordenadorias da ARCE envolvidas entenderem adequado.

§ 1º Quando houver identidade ou similitude, entre duas ou mais reclamações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo de Ouvidoria para todas elas.

§ 2º À Ouvidoria da ARCE caberá a abertura dos Processos de Ouvidoria, incumbindo-lhe a numeração, organização, controle e autuação.

**Art. 12.** Os Processos de Ouvidoria serão distribuídos alternadamente entre os Conselheiros para relatoria.

§ 1º O Conselheiro Relator poderá solicitar análise e prolação de parecer às Coordenadorias da ARCE e à Procuradoria Jurídica, bem como diligências complementares, inclusive novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar.

§ 2º Não se manifestando as partes nos termos do requerimento do Conselheiro Relator, no caso do parágrafo anterior:

I - sendo o reclamante, restará extinto o Processo de Ouvidoria;

II - sendo o prestador dos serviços, poderá haver presunção favorável ao reclamante quanto aos fatos objetos do requerimento do Conselheiro Relator, salvo aqueles cuja prova seja indispensável.

**Art. 13.** O Conselheiro Relator do Processo de Ouvidoria deverá submeter o caso a apreciação do Conselho Diretor, em face dos elementos constantes nos autos.

**§ 1º** Os fatos afirmados pelo reclamante e não impugnados pelo prestador dos serviços poderão ser admitidos como verdadeiros, salvo aqueles que se mostrem inverossímeis ou cuja prova seja indispensável.

**§ 2º** Nos casos em que o prestador dos serviços, mesmo tendo contestado, deixar de prestar informações ou quaisquer esclarecimentos quanto à matéria de fato a ser apreciada pelo Conselho Diretor, as alegações do reclamante poderão ser admitidas como verdadeiras, conforme o caso.

**§ 3º** O Conselheiro Relator apresentará o processo para decisão do Conselho Diretor, acompanhado do seu voto.

**Art. 14.** Da decisão do Conselho Diretor que julgar os Processos de Ouvidoria, as partes serão intimadas através de carta com Aviso de Recebimento – AR, ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados.

**Art. 15.** Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, do qual, sendo este o caso, a critério do Conselho Diretor, serão científicadas as Coordenadorias competentes para que procedam à abertura da Ação de Fiscalização pertinente.

**Parágrafo único.** Dos Processos de Ouvidoria, ainda que tenha ocorrido o trânsito em julgado da decisão administrativa, serão extraídos autos suplementares para instrução da Ação de Fiscalização, se for o caso.

**Art. 16.** Os Processos de Ouvidoria serão arquivados:

I - de ofício, pelo Conselheiro Relator ou pela Ouvidoria, depois de esgotada a via recursal ou quando o reclamante deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de conciliação a que se refere à Seção V deste Capítulo;

II - por determinação fundamentada do Conselheiro Relator do processo, quando este entender ser o caso;

III - quando verificada a situação prevista art. 12, § 2º, I;

IV - quando gerar Ação de Fiscalização eventual, sendo considerada ineficaz a continuidade do processo originário.

**Art. 17.** As decisões da ARCE nos Processos de Ouvidoria deverão ser cumpridas imediatamente, salvo disposição em contrário na própria decisão.

**Parágrafo único.** Havendo incidente quanto ao cumprimento da decisão, o processo que já houver sido arquivado poderá ser desarquivado pela Ouvidoria para averiguações.

## **Seção V**

### **Das Audiências de Conciliação**

**Art. 18.** A critério do Conselheiro Relator, poderão ser realizadas audiências incidentais de conciliação, cuja presidência será por ele exercida, ou, na sua ausência, por servidor por ele designado, desde que evidenciada a possibilidade de solução amigável entre as partes.

**§ 1º** Poderão participar da audiência de conciliação, servidores da ARCE e/ou do Poder Concedente cuja presença seja admitida pelo Presidente da audiência.

§ 2º As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência, trazendo propostas de acordo a serem discutidas.

§ 3º O representante do prestador dos serviços deverá ter poderes suficientes para, diante de fatos novos apresentados em audiência, decidir quanto à execução de serviços, mudança de titularidade, alteração de valores ou datas de pagamento, ou qualquer outra decisão que viabilize o acordo.

§ 4º Havendo necessidade, a critério do Presidente da audiência, esta poderá ser suspensa, dando-se continuidade à mesma em data fixada em comum acordo com as partes.

§ 5º Havendo êxito na conciliação, o acordo formulado pelas partes será reduzido a termo, ficando extinto, em definitivo, o Processo de Ouvidoria.

§ 6º Não obtido acordo, dar-se-á seguimento ao Processo de Ouvidoria, na forma deste Capítulo.

## **Seção VI**

### **Dos Processos de Consulta**

**Art. 19.** Proceder-se-á à abertura de Processo de Consulta quando o consulente não se conformar com a resposta apresentada na Comunicação de Ouvidoria da solicitação registrada como pedido de informações e requerer a abertura de um processo administrativo.

§ 1º A consulta poderá ser formulada por entidades ou órgãos representativos de grupos, de classes ou da sociedade em geral, a respeito da prestação dos serviços públicos submetidos ao controle da ARCE, de interesse coletivo ou difuso, desde que demonstrem legítimo interesse.

§ 2º Qualquer pessoa que demonstre legítimo interesse poderá intervir no processo de consulta, que poderá ser submetido à audiência pública sob a forma documental.

§ 3º A decisão da consulta terá força normativa e efeito vinculante em relação às ações da ARCE.

§ 4º Aplicar-se-á, no que for cabível, o disposto na Seção IV deste Capítulo ao procedimento relativo às consultas.

## **CAPÍTULO II**

### **DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO**

#### **Seção I**

##### **Dos Prazos e Procedimentos**

**Art. 20.** Das decisões do Conselho Diretor da ARCE, os interessados poderão formular, de forma escrita e fundamentada, pedido de reconsideração, no prazo de 20 (vinte) dias, contados da ciência da decisão.

**Art. 21.** Ainda que verificada a intempestividade do pedido de reconsideração, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contrarrazões no prazo de 10 (dez) dias, ao que, findo o prazo, apresentadas ou não, os autos serão conclusos ao Conselheiro Relator, após Parecer da área técnica.

**Art. 22.** O Conselho Diretor da ARCE poderá, após tomar conhecimento do pedido de reconsideração e das contrarrazões eventualmente apresentadas, reconsiderar sua decisão.

§ 1º O Conselheiro Relator deverá elaborar relatório e voto, e encaminhar o pedido de reconsideração para decisão do Conselho Diretor.

§ 2º Reconsiderada a decisão, os interessados serão intimados na forma do artigo 14, abrindo-se prazo para interposição de novo pedido de reconsideração pelo eventual prejudicado.

§ 3º Das decisões denegatórias de pedido de reconsideração não caberá recurso.

## **Seção II**

### **Dos Efeitos**

**Art. 23.** O pedido de reconsideração será recebido somente em seu efeito devolutivo.

**Art. 24.** O Conselheiro Relator poderá, nos casos dos quais possa resultar lesão grave e de difícil reparação, sendo relevante a fundamentação, suspender a execução da decisão recorrida.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 25.** As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho Diretor desta Agência.

**Art. 26.** Ficam revogadas as disposições em contrário.

**Art. 27.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, em Fortaleza, aos 11 de fevereiro de 2010.

**MARFISA MARIA DE AGUIAR FERREIRA XIMENES**

Presidente do Conselho Diretor

**LÚCIO CORREIA LIMA**

Conselheiro Diretor

**JOSÉ LUIZ LINS DOS SANTOS**

Conselheiro Diretor

\* Publicado no Diário Oficial do Estado de 19/02/2010.