

## RESOLUÇÃO Nº 23, de 12 de setembro de 2024

Altera a Resolução nº 107, de 04 de fevereiro de 2009, que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, nas ações de fiscalização de concessionária de energia elétrica, nas reclamações de usuários 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. 8º, inciso X, 11 e 28 da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e o art. 3º, incisos XII e XVI do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998;

**CONSIDERANDO** o Convênio e o Contrato de Metas entre a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 9.784/99 e nas Resoluções ANEEL 273/2007 e 846/2019, que regulam o processo administrativo;

**CONSIDERANDO** a alteração por parte da ANEEL dos procedimentos de tratamento das solicitações de Ouvidoria junto às Agências Estaduais; e

**CONSIDERANDO** a necessidade de se atualizar e unificar a disciplina interna de tramitação de processos relativos às ações de fiscalização da Concessionária de Energia Elétrica, às consultas e às reclamações de usuários, inclusive o processamento dos recursos à ANEEL, no âmbito da ARCE;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Ficam alterados os dispositivos da Resolução nº 107, de 4 de fevereiro de 2009, os quais passam a vigorar com a seguinte redação:

**Art. 1º** A reclamação referente à prestação do serviço público de energia elétrica, denominada Solicitação de Ouvidoria, será formulada pelo interessado diretamente à Ouvidoria da Agência Reguladora do Estado do Ceará – ARCE ou por meio da Superintendência de Mediação Administrativa da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

[...]

**§2º** As Solicitações de Ouvidoria, se necessário, a critério da Ouvidoria, também poderão ser registradas no Sistema de Ouvidoria da ARCE – SOA.

[...]

**Art. 2º** As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como informação, consultas, reclamações, denúncias, sugestão/críticas ou elogios.

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

**Art. 3º** Em regra, as solicitações serão tratadas pela Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria e Participação Pública - SMA da ANEEL, cabendo à Ouvidoria da ARCE o recebimento e o registro no SGO quando o usuário utilizar um dos canais de atendimento da Agência Estadual.

**§1º** As reclamações serão enviadas por meio do sistema SGO à distribuidora de

energia pela ANEEL.

**§2º** A Ouvidoria da ARCE poderá, caso autorizado pela ANEEL, tratar as Solicitações de Ouvidoria.

[...]

**§5º** A Ouvidoria encaminhará ao Conselho Diretor os casos em que não acatar as justificativas apresentadas pela reclamada para o não atendimento, nos prazos estabelecidos, das suas solicitações e determinações, bem como, os casos em que tenha verificado possíveis inconformidades por parte da distribuidora.

**§6º** Caso a reclamada não apresente, nos prazos estabelecidos, justificativa para o não atendimento das suas solicitações e/ou determinações, a Ouvidoria encaminhará o caso para o Conselho Diretor.

[...]

**Art. 5º** Caso a Ouvidoria entenda serem necessários, solicitará análise e parecer sobre a Solicitação de Ouvidoria questionada, às Coordenadorias da ARCE e/ou Procuradoria Jurídica, conforme o caso.

**Parágrafo único.** As manifestações das Coordenadorias da ARCE e/ou Procuradoria Jurídica, deverão ser oferecidas no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**Art. 6º** [...]

**§1º** Caso, ao ser registrada a solicitação de Ouvidoria, o fornecimento de energia já esteja suspenso e sendo a reclamação relacionada à própria suspensão do fornecimento, a distribuidora deverá restabelecer o fornecimento da energia de imediato ou apresentar justificativa.

**§2º** Verificada a inobservância da vedação estabelecida no caput deste artigo ou a inobservância da determinação constante do §1º deste artigo, determinará a Ouvidoria que a reclamada restabeleça o fornecimento de energia ao reclamante.

**§3º** A reclamada deverá atender a determinação do restabelecimento do fornecimento de energia mencionada nos parágrafos anteriores dentro de 24h a contar do pedido da Ouvidoria, ou apresentar justificativa que seja aceita pela Ouvidoria quanto ao não restabelecimento no mesmo prazo.

**Art. 7º** A Ouvidoria encaminhará para a Coordenadoria de Energia (CEE) cópias das solicitações em que, mesmo solucionadas e encerradas, tenha verificado indícios de irregularidade praticada pela reclamada, por inobservância das normas regentes, objetivando a inclusão em ações de fiscalização.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria poderá encaminhar à Coordenadoria de Energia (CEE), para abertura de ação de fiscalização, as solicitações em que tenha verificado a inobservância da legislação, de recomendações da Ouvidoria ou quando a concessionária descumpra injustificadamente ou não responda no prazo requerimentos da Ouvidoria.

**Art. 8º** As Solicitações de Ouvidoria registradas serão encerradas:

[...]

**§1º** Os incisos desse artigo se aplicam às demandas registradas no SOA ou àquelas registradas no SGO e direcionadas para ARCE pela ANEEL.

**§2º** O encerramento das solicitações de Ouvidoria registradas no SGO será tratado conforme procedimentos internos da ANEEL.

**§3º** As Comunicações de Ouvidoria devem ser enviadas às partes preferencialmente por meio de correio eletrônico (e-mail), com endereço eletrônico previamente cadastrado na Ouvidoria da ARCE ou por qualquer outro meio que garanta a efetiva ciência dos interessados, na forma da lei.

**§4º** Quando utilizado o modo eletrônico de comunicação, as partes deverão confirmar o seu recebimento, como condição que assegura a certeza da ciência do interessado.

**§5º** Caso a parte não confirme o recebimento da comunicação eletrônica, a

intimação ou notificação poderá ser efetuada por ciência no processo, por via postal com aviso de recebimento, por telegrama ou outro meio que assegure a certeza da ciência do interessado e, no caso de interessados indeterminados, desconhecidos ou com domicílio indefinido, a intimação ou a notificação deverá ser efetuada por meio de publicação oficial.

[...]

**Art. 11 [...]**

§3º Para uma melhor elucidação da demanda e mediante convocação do mediador, deverão participar das reuniões de mediações representantes das áreas reguladas, bem como, representantes dos outros setores da ARCE.

[...]

**Art. 12 [...]**

I - por solicitação escrita do reclamante ou seu representante regularmente constituído, quando insatisfeito com as providências ou posicionamentos manifestados pela SMA ou Ouvidoria da ARCE ou na comunicação de que trata o artigo 23, parágrafo único;

II – nos casos dispostos nos §§ 5º e 6º do art. 3º, bem como, no caso em que a Ouvidoria entender necessária a abertura do processo;

III – por recomendação da ANEEL;

IV – por deliberação do CDR da ARCE.

§1º A Ouvidoria deverá apresentar relatório contendo a controvérsia subsistente, a pretensão do reclamante com as razões alegadas e posicionamento da Ouvidoria com relação ao caso, devendo, ainda, constar dos autos todas as manifestações, informações e documentos colhidos por meio do SGO.

[...]

**Art. 13. [...]**

§1º Caso o Conselheiro Relator entenda necessário para o adequado julgamento da causa, poderá solicitar análise e prolação de parecer às Coordenadorias da ARCE e/ou Procuradoria Jurídica, bem como diligências complementares, inclusive novas manifestações das partes, a serem oferecidas no prazo que fixar.

§2º Se uma das partes do processo apresentar documento após abertura do processo e este já estiver distribuído para o Relator, a Ouvidoria enviará para o Conselheiro Relator apreciar o novo documento e/ou pedido.

[...]

**Art. 15.** Da decisão do Conselho Diretor que julgar os Processos de Ouvidoria, as partes serão intimadas preferencialmente com a utilização do modo eletrônico de comunicação, observadas as disposições do art. 8º, parágrafos 3º, 4º e 5º.

[...]

**Art. 23. [...]**

§1º O resultado final da Ação de Fiscalização, quando derivada de Solicitação de Ouvidoria não solucionada, na forma do artigo 7º, parágrafo único, deverá ser comunicado ao reclamante, por meio da Ouvidoria, para fim do que dispõe o artigo 12, inc. I.

§2º A Coordenadoria de Energia poderá verificar no Relatório Mensal de Ouvidoria publicado mensalmente no “site” da ARCE se existem demandas reincidentes que possam subsidiar ação de fiscalização.

[...]

**Art. 38. [...]**

I - nos Processos de Ouvidoria, ainda que verificada a intempestividade do recurso, a Ouvidoria intimará a parte adversa para apresentar contrarrazões no prazo de 5 (cinco) dias úteis, ao que, findo o prazo, apresentadas ou não contrarrazões ao

Recurso interposto, os autos serão conclusos ao Conselheiro Relator, que poderá solicitar parecer da área técnica.

[...]

**Art. 41.** [...]

Parágrafo único. Para os casos de processo exclusivamente digital, o recurso à ANEEL deverá ser enviado por meio digital.

**Art. 2º** Ficam revogados os arts. 4º, 9º e 10 da Resolução nº 107, de 4 de fevereiro de 2009.

**Art. 3º** As dúvidas e os casos omissos ou específicos suscitados na aplicação desta Resolução serão resolvidos pelo Conselho Diretor da ARCE.

**Art. 4º** Esta resolução entra vigor na data de sua publicação.

**SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ**, em Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

**JOÃO GABRIEL LAPROVÍTERA ROCHA**

Presidente do Conselho Diretor

**JARDSON SARAIVA CRUZ**

Conselheiro Diretor

**FRANCISCO RAFAEL DUARTE SÁ**

Conselheiro Diretor

**KAMILE MOREIRA CASTRO**

Conselheira Diretora