

## **RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 49, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2014**

*Estabelece as Condições Gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora PCJ, no âmbito dos municípios associados.*

**O DIRETOR GERAL DA ARES-PCJ - AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ)**, no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 32ª, incisos I e III e a Cláusula 34ª, incisos I e II, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público e o Artigo 28, incisos I e III e Artigo 30, incisos I e II, do Estatuto Social da ARES-PCJ; e

### **CONSIDERANDO:**

A Lei federal nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto federal nº 5.903, que a regulamenta.

A Lei federal nº 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e o Decreto federal nº 7.217/2010, que a regulamenta.

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do artigo 23, inciso X, confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação.

O Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público, nos termos das Cláusulas 48 e 49, e os artigos 43 e 44 do Estatuto Social da ARES-PCJ, dispõem que a Ouvidoria é o órgão responsável pelo relacionamento entre a Agência Reguladora PCJ com os usuários, com os prestadores dos serviços de saneamento básico e com a comunidade, a fim de dirimir dúvidas e intermediar a solução de divergências.

Que, após a realização de Consultas e Audiências Públicas entre os meses novembro de 2013 e fevereiro de 2014, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 24 de fevereiro de 2014, decidiu pela emissão de resolução sobre o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora PCJ.

### **RESOLVE:**

Editar normativa sobre as condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora PCJ, no âmbito dos municípios associados.

Art. 1º As reclamações, sugestões, elogios e dúvidas (solicitações) relacionadas à prestação de serviço público de saneamento básico, no âmbito dos municípios associados à ARES-PCJ - Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (Agência Reguladora PCJ), serão formuladas pelo usuário junto à Ouvidoria da ARES-PCJ.

Parágrafo único. As solicitações recebidas pela Ouvidoria da ARES-PCJ serão processadas e registradas em Sistema de Gestão da Ouvidoria, adotado pela Agência Reguladora PCJ.

Art. 2º As solicitações de Ouvidoria da ARES-PCJ poderão ser registradas como pedidos de informações, consultas, reclamações, denúncias, críticas e elogios.

Parágrafo único. As reclamações encaminhadas à Ouvidoria da ARES-PCJ somente serão aceitas e registradas se o usuário informar o respectivo número de protocolo gerado pelo prestador dos serviços de saneamento básico de seu município.

~~Art. 3º Em caso de reclamação, o prestador dos serviços de saneamento básico será notificado pela Ouvidoria da ARES-PCJ e terá prazo de 10 (dez) dias para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso.~~

Art. 3º. Em caso de reclamação, o prestador dos serviços de saneamento básico será notificado pela Ouvidoria da ARES-PCJ e terá prazo de 10 (dez) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 372, de 08/01/2021)*

§ 1º A Ouvidoria da ARES-PCJ poderá solicitar informações, documentos ou providências adicionais aos usuários ou ao prestador de serviços, estabelecendo novos prazos.

§ 2º Diante de alegações incontroversas, poderá a Ouvidoria da ARES-PCJ orientar para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a reclamação formalizada.

§ 3º A Ouvidoria da ARES-PCJ encaminhará, à Diretoria Executiva da Agência Reguladora PCJ, os casos de reclamação que não forem solucionados pelo prestador dos serviços de saneamento básico nos prazos estabelecidos, para as providências necessárias, inclusive ações de fiscalização.

~~Art. 4º Comprovado e notificado o descumprimento das normas vigentes, o prestador dos serviços de saneamento básico terá prazo máximo de 5 (cinco) dias para normalizar e regularizar a situação que originou a reclamação.~~

Art. 4º. Comprovado e notificado o descumprimento das normas vigentes, o prestador dos serviços de saneamento básico terá prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para normalizar e regularizar a situação que originou a reclamação. *(Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 372, de 08/01/2021)*

Art. 5º Enquanto não encerrado o processo de reclamação, junto à Ouvidoria da ARES-PCJ, a prestação dos serviços de saneamento básico não poderá ser interrompida, desde que o motivo da interrupção esteja diretamente relacionado à reclamação.

Art. 6º Os processos originados por reclamações encaminhadas à Ouvidoria da ARES-PCJ serão declarados encerrados, mesmo sem conclusão final, quando:

I - após 3 (três) tentativas de contato com o reclamante, por pelo menos 2 (dois) meios diferentes de comunicação;

II - o reclamante não atender aos pedidos de apresentação de documentos e de informações nos prazos e nas formas estabelecidas pela Ouvidoria da ARES-PCJ.

Art. 7º Não serão aceitas e registradas reclamações, denúncias e pedidos de informações que estejam fora do âmbito de competência da Agência Reguladora PCJ.

Art. 8º A Ouvidoria da ARES-PCJ elaborará relatório estatístico contendo tipos de solicitação, prestador, período e avaliação qualitativa dos resultados, bem como oferecerá sugestões que visem a melhoria da qualidade dos serviços de saneamento básico.

Art. 9º Esta Resolução entrará em vigor em 1º de julho de 2014.

**DALTO FAVERO BROCHI**  
**Diretor Geral**