

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 517, DE 06 DE SETEMBRO DE 2023

Dispõe sobre alteração parcial da Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28/02/2014, com alterações, supressão e inclusão de artigos e parágrafos, e dá outras providências.

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA PCJ OU ARES-PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32^a, inciso III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público, e o Artigo 28, inciso III, do Estatuto Social da Agência Reguladora PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007 e o Decreto federal nº 7.217, de 06/06/2010, que a regulamenta, estabelecem diretrizes nacionais para o saneamento básico;

Que o artigo 23, Inciso X, da Lei federal nº 11.445/2007 confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias no intuito de garantir padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação dos usuários, nos termos da Lei federal nº 8.078/1990, que dispõe sobre a proteção ao consumidor;

Que o Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, nos termos de suas Cláusulas 48 e 49, e que Estatuto Social da ARES-PCJ, através de seus Artigos 43 e 44 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 em função da experiência adquirida a partir da emissão da Resolução ARES-PCJ nº 49 e da necessidade de adequações em seu texto, a Diretoria Executiva da ARES-PCJ, reunida em 05 de setembro de 2023;

RESOLVE:

Art. 1º - Alterar a redação do *caput* do Art. 1º e de seu Parágrafo único da Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28 de fevereiro de 2014, que passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º As manifestações (reclamações, denúncias, sugestões e elogios) 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.” (NR)

“Parágrafo único. As manifestações recebidas pela Ouvidoria da ARES-PCJ serão processadas e registradas em Sistema de Gestão da Ouvidoria, adotado pela Agência Reguladora PCJ.” (NR)

Art. 2º - Alterar a redação do *caput* do Art. 2º, suprimir seu Parágrafo único, e incluir os §§ 1º, 2º, 3º e 4º, todos da Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28 de fevereiro de 2014, que passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 2º As manifestações de Ouvidoria da ARES-PCJ poderão ser registradas como reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

§ 1º. As manifestações 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.

§ 2º. As denúncias anônimas poderão deixar de ser instruídas ou tramitadas em virtude de dificuldade ou eventual impossibilidade de apuração dos fatos.

§ 3º Caso se constate a possibilidade de apuração dos fatos, as denúncias anônimas serão tramitadas conforme rito desta Resolução.

§ 4º À critério da Ouvidoria, as denúncias poderão tramitar sem a apresentação de protocolo junto ao prestador.” (NR)

Art. 3º - Alterar a redação do *caput* do Art. 3º e de seus §§ 2º e 3º da Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28 de fevereiro de 2014, que passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 3º. As manifestações aceitas e registradas (reclamações, denúncias, sugestões e elogios) serão encaminhadas pela Ouvidoria da ARES-PCJ ao prestador de serviço de saneamento básico. O prestador será notificado pela Ouvidoria da ARES-PCJ e terá prazo de 10 (dez) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso.

[...]

§ 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 manifestação formalizada. (NR)

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

Art. 4º - Alterar a redação do *caput* do Art. 7º da Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28 de fevereiro de 2014, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 7º Não serão aceitas e registradas manifestações (reclamações, denúncias, sugestões e elogios) que estejam fora do âmbito de competência da Agência Reguladora PCJ.” (NR)

Art. 5º - Alterar a redação do *caput* do Art. 8º da Resolução ARES-PCJ nº 49, de 28 de fevereiro de 2014, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 8º A Ouvidoria da ARES-PCJ elaborará relatório estatístico contendo assunto das manifestações, prestador, período e avaliação qualitativa dos resultados, bem como oferecerá sugestões que visem a melhoria da qualidade dos serviços de saneamento básico.” (NR)

Art. 6º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor Geral