

Resolução/ARIS nº 04, de maio de 2012

Dispõe sobre Procedimentos de Consultas e Reclamações dos Usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, Coleta, Transporte e Disposição Final de Resíduos, Limpeza Urbana e Sistema de Drenagem.

Capítulo I

Dos Procedimentos de Ouvidoria

Art. 1º As consultas formuladas pelos usuários à Ouvidoria da ARIS, referentes à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, coleta, transporte e disposição final de resíduos sólidos urbanos, limpeza urbana e drenagem pluvial serão inicialmente recebidas como Solicitação de Ouvidoria.

§ 1º As Solicitações de Ouvidoria serão registradas e processadas por meio do Sistema de Ouvidoria da ARIS – SOA, através do site www.aris.sc.gov.br.

§ 2º Cada solicitação feita pelo usuário gerará um número de protocolo (código de manifestação), que permitirá o acompanhamento pela internet de toda a tramitação do processo de Ouvidoria.

§ 3º Todos os prestadores de serviços regulados e fiscalizados pela ARIS receberão, gratuitamente, um *login* e uma senha para acompanhamento da tramitação do processo de Ouvidoria e prestação das informações requeridas pela mesma, a fim de satisfazer o interesse do usuário e da própria ARIS.

§ 4º Todo o processo de Ouvidoria, até a decisão do Ouvidor, será mediante processo virtual, através do Sistema de Ouvidoria disponibilizado através do site da ARIS (www.aris.sc.gov.br).

Art. 2º As Solicitações de Ouvidoria poderão ser registradas como pedidos de informação, reclamação, sugestão, denúncia ou elogio.

§ 1º Constatando a Ouvidoria que a solicitação se refere a tema não contemplado nas competências da ARIS, comunicará o fato ao solicitante, de imediato, e fornecerá número de protocolo do contato, o qual ficará assim registrado, independente do meio de comunicação utilizado pelo solicitante.

§ 2º Se o solicitante não concordar com as razões apresentadas pela Ouvidoria poderá requerer por escrito que a questão seja submetida ao Conselho de Regulação da ARIS, em procedimento sumário, e, caso o Conselheiro Relator entenda pelo conhecimento da causa, será aberta a Solicitação de Ouvidoria respectiva, retornando o pedido para a Ouvidoria tomar as devidas providências.

Art. 3º Os pedidos de informação serão respondidos pela Ouvidoria no prazo de 15 (quinze) dias.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá solicitar informações ou providências ao solicitante, ao prestador de serviços ou às coordenadorias técnicas da ARIS, estabelecendo prazos que entender adequados.

Art. 4º. Se a consulta formulada se revestir de caráter de reclamação em face de situação concreta de prestação de serviço pela operadora de sistema local regulado pela ARIS, o solicitante deverá ser orientado a registrá-la perante aquela operadora e a solicitar o competente protocolo, o qual será indispensável ao registro de reclamação perante a Ouvidoria da ARIS.

Art. 5º Após o registro da solicitação cabe à Ouvidoria verificar:

I - se já existe solicitação idêntica anteriormente formulada pelo mesmo usuário;

II - se há necessidade de complementação de dados; ou

III – se é caso de instauração de processo de Ouvidoria, com o pedido de informações e providência ao prestador de serviços.

§ 1º No caso do inciso I, a solicitação mais recente será encerrada.

§ 2º Na situação do inciso II, a Ouvidoria requererá ao solicitante que informe os dados necessários para prosseguimento da análise pela ARIS, respeitado eventual desejo de anonimato.

§ 3º Em caso de prosseguimento da Solicitação de Ouvidoria, deverá ser instaurado processo, com autuação e tramitação *on line*, dentro do próprio sistema de gerenciador da Ouvidoria (www.aris.sc.gov.br).

Art. 6º As manifestações da Ouvidoria serão feitas através de Comunicação de Ouvidoria e suas decisões através de Decisões de Ouvidoria.

Parágrafo único. Antes de processar a Solicitação de Ouvidoria, a Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada à prestadora dos serviços regulados pela ARIS, e não houve satisfação total do usuário.

Art. 7º A Ouvidoria da ARIS enviará a solicitação à respectiva prestadora de serviços, que terá o prazo de 8 (oito) dias corridos para manifestação, solução, ainda que parcial, do problema motivador da reclamação; informação de providências tomadas, ou ainda, indeferimento da reclamação, sempre devidamente justificado.

Parágrafo único Os prazos previstos neste artigo poderão ser prorrogados, por, no máximo, igual período, a pedido da operadora mediante justificativa escrita, ficando a critério da Ouvidoria da ARIS seu deferimento, que terá em vista as circunstâncias de cada caso.

Art. 8º Não sendo a solicitação resolvida ou não apresentadas justificativas pela prestadora de serviços nos prazos estabelecidos, a Ouvidoria enviará todas as informações pertinentes à Coordenadoria de Fiscalização (CF), através de Comunicação Interna (CI), para análise e inclusão em Ações de Fiscalização, se for o caso; e cientificará a Direção Geral da ARIS para lavratura de Termo de Notificação para penalização da prestadora de serviços, nos termos das Resoluções/ARIS n. 002/2011 e n. 003/2011.

Art. 9º Se a prestadora de serviços ou o solicitante/usuário não concordarem com a decisão apresentada pela Ouvidoria, poderão requerer à Direção Geral da ARIS revisão da decisão, no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da Decisão de Ouvidoria.

Art. 10 Enquanto não encerrado 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 ARIS, bem como se houver inadimplemento de dívida não relacionada com a reclamação, ressalvada deliberação em contrário desta Agência, a pedido da prestadora de serviços.

Parágrafo único. Verificada a inobservância da vedação estabelecida no *caput* deste artigo, o Diretor Geral da ARIS poderá determinar que a prestadora restabeleça o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário ao reclamante, imediatamente.

Capítulo II

Da Audiência de Conciliação

Art. 11 No transcorrer do Processo de Ouvidoria, a critério do Ouvidor, 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 ARIS e as partes envolvidas, que podem ser representadas por terceiros com poderes para tanto.

§ 2º As partes deverão ser intimadas para comparecer à audiência.

§ 3º O representante da prestadora de 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 a conciliação.

§ 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 desta norma.

Capítulo III

Do Processo Administrativo Punitivo

Art. 12 Uma vez instaurado Termo de Notificação pelo Diretor Geral da ARIS, após solicitação da Ouvidoria, o processo seguirá o rito constante da Resolução/ARIS n. 002/2011, podendo acarretar na lavratura de Auto de Infração, em sede de Processo Administrativo Punitivo, nos termos da Resolução/ARIS n. 003/2011.

Art. 13 Das decisões do Diretor Geral da ARIS cabe recurso ao Conselho de Regulação da ARIS, no prazo de 15 (quinze) dias contados do recebimento da decisão da Direção Geral.

Parágrafo único. Os processos serão distribuídos entre os Conselheiros de Regulação para relatoria, nos termos do Regimento Interno do Conselho de Regulação, previsto no Decreto/ARIS n. 008/2011.

Art. 14 As decisões da ARIS 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.

Capítulo IV

Do Encerramento das Solicitações de Ouvidoria

Art. 15 As Solicitações e os processos de Ouvidoria serão encerrados:

I - quando solucionadas;

II - de ofício, pelo Ouvidor, quando o usuário deixar de comparecer, injustificadamente, à audiência de conciliação ou quando o solicitante não tiver fornecido meios de contato ou tiverem sido dadas informações incompletas ou erradas de endereços ou números telefônicos, e tendo a Ouvidoria realizado três tentativas de contato, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação;

III – pela celebração de acordo entre as partes, nos termos desta normativa;

IV - quando decidido pelo Ouvidor ou pelo Diretor Geral, sem que haja interposição de recurso tempestivo ao Conselho de Regulação da ARIS; e

V – quando decidido pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 16 Todos os Processos de Ouvidoria podem ensejar a realização de Ação de Fiscalização eventual, devendo ser cientificado a Direção Geral da ARIS.

Art. 17 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 18 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, 21 de junho de 2012

Afonso Veiga Filho
Presidente do Conselho de Regulação da ARIS

André Antunes Miquelante (Conselheiro da ARIS)

Gilberto Valente Canali (Conselheiro da ARIS)

Marcos Fernando Zanella (Conselheiro da ARIS)

Michele Batista (Conselheiro da ARIS)

Nádia Boff Ribeiro (Conselheiro da ARIS)

Willian Carlos Narzetti (Conselheiro da ARIS)

Marcos Fey Probst
Diretor-geral da ARIS