

**RESOLUÇÃO Nº 013, DE 28 DE DEZEMBRO DE 2004.**

**Estabelece as condições gerais para a formação, funcionamento e operacionalização do Conselho de Usuários do Serviço de Saneamento do Estado de Pernambuco.**

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE PERNAMBUCO - ARPE**, no uso de suas atribuições legais, e:

CONSIDERANDO que, para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o Poder Público com o estímulo à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa dos Usuários, dentre outros instrumentos, consoante estabelece o art. 5º da do Código de Defesa e Proteção do Usuário (Lei n.º 8.078/1990);

CONSIDERANDO que, nos termos dos incisos II, IV e V, art. 7º, da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, Lei de Permissões e Concessões, são direitos e deveres dos usuários: a) receber do poder concedente e da concessionária informações para a defesa de interesses individuais e coletivos; b) levar ao conhecimento do Poder Público e da concessionária as irregularidades de que tenham conhecimento, referentes ao serviço prestado; c) comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

CONSIDERANDO que compete ao poder concedente estimular a formação de associações de usuários para a defesa de interesses relativos ao serviço, nos termos do inciso XII, art. 29, da Lei nº 8.987, de 1995;

CONSIDERANDO que, consoante estabelece o art. 43 da Lei Estadual n.º 10.904/93, a cada concessão de serviços corresponderá a criação de um conselho de defesa dos usuários;

CONSIDERANDO que, nos termos do inciso IV, parágrafo único do art. 3º da Lei Estadual nº 12.524, de 30 de dezembro de 2003, compete à **ARPE** regular e fiscalizar os serviços de saneamento;

CONSIDERANDO que constitui um dos objetivos da **ARPE** estabelecer parcerias com a sociedade para que atuem em apoio às atividades fins da agência, nos termos do inciso V, art. 2º, da Lei 12.524, de 2003;

CONSIDERANDO que compete, ainda, à **ARPE** expedir resoluções e instruções nos limites de sua competência, nos termos do inciso XIV, art. 4º, da Lei nº 12.524, de 2003;

CONSIDERANDO que o Conselho de Usuários poderá, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao concessionário, à ARPE, assim como cooperar na fiscalização do concessionário;

CONSIDERANDO que os serviços de saneamento no Estado de Pernambuco, foram outorgados à Companhia Pernambucana de Saneamento - COMPESA;

**RESOLVE:**

**CAPÍTULO I  
DO OBJETIVO**

**Art. 1º.** A presente resolução tem como objetivo estabelecer, na forma que se segue, as condições gerais de formação, funcionamento e operacionalização do Conselho de Usuários dos serviços de saneamento do Estado de Pernambuco.

**CAPÍTULO II  
DA CRIAÇÃO, FORMAÇÃO E ESTRUTURAÇÃO**

**Art. 2º.** A COMPESA deverá criar no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, no âmbito de sua área de atuação, Conselho de Usuário, voltado para a orientação, a análise e a avaliação das questões ligadas ao fornecimento e à adequação dos serviços prestados ao usuário.

§ 1º O Conselho será obrigatoriamente composto por sete membros, sendo;

I - dois representantes dos usuários;

II - dois representantes do concessionário;

III - um representante do Poder Concedente;

IV - um representante do Poder Concedente, não podendo tal indicação recair em servidor público dos quadros da Secretaria de Infra-Estrutura (SEIN), enquanto não instituído o grupo setorial de concessão, referido na Lei nº 10.904, de 04 de junho de 1993;

V - um representante do Poder Legislativo;

§ 2º A cada membro titular do Conselho corresponderá um suplente.

§ 3º Dentre os representantes a que alude o inciso I, § 1º, um deles deverá ter sua indicação realizada pela ARPE à COMPESA, obrigatoriamente, dentre as seguintes categorias de usuários: baixa renda, residencial, comercial, industrial e poder público. O segundo membro previsto no inciso I, § 1º, deverá ser representante de entidades encarregadas de proteção e defesa do consumidor, de âmbito local ou regional.

§ 4º Os representantes mencionados nos incisos II a V serão indicados pelo órgão, poder ou empresa respectivos à COMPESA para criação do Conselho.

§ 5º O conselho se reunirá mensalmente, devendo informar ao Poder Concedente, através da ARPE, toda reclamação de usuário que não tenha conseguido solucionar diretamente com o concessionário.

§ 6º O Conselho deverá ter um Presidente representante das classes de consumidores ou da entidade de proteção ao consumidor, definidas no § 3º, e um Vice-Presidente representante do concessionário, eleitos pelos seus membros, com um mandato de um ano, permitida reeleição por, no máximo, um período.

§ 7º Os membros do Conselho somente podem ser destituídos em caso de renúncia formal, impedimento legal, ausências contínuas e injustificadas ou por comportamento condenável, conforme fixado no respectivo Regimento Interno.

§ 8º A ARPE deverá indicar titular e respectivo suplente para exercer a função de membro “ad hoc” do Conselho, os quais não poderão exercer o direito de voto nas decisões do mesmo.

§ 9º A concessionária deverá comunicar à ARPE dia, hora e local da reunião do Conselho, com antecedência de, no mínimo, 3 (três) dias úteis.

§ 10º A representação no Conselho é de caráter voluntário e não remunerada.

**Art. 3º.** A concessionária deverá proceder à institucionalização do Conselho mediante reunião de constituição, na qual será elaborado e aprovado, pelos membros do Conselho, o respectivo Regimento Interno, devendo ser encaminhada à **ARPE** cópia do mesmo e da ata da reunião de sua constituição para apreciação, antes de qualquer divulgação ou publicação, contendo a relação nominal e a assinatura de seus integrantes e o cadastro completo dos membros do Conselho e Secretário-Geral.

**Parágrafo único** - A ARPE deverá aprovar os termos do Regimento Interno, sendo o ato de aprovação condição de validade e eficácia das normas deste Regimento.

### **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 4º.** Compete à concessionária, dentre outras atribuições, as seguintes providências:

- I – cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares referentes ao Conselho de Usuários;
- II – manter o Conselho informado sobre a legislação e a regulamentação do setor de saneamento;
- III – divulgar a existência do Conselho, suas decisões e atos praticados, sempre que estes afetarem as relações de consumo entre a concessionária e seus usuários;
- IV – garantir o apoio logístico para o funcionamento do Conselho;
- V – garantir que todas as suas unidades colaborem no sentido de fornecer as informações que tenham relação com as atividades do Conselho, bem como adotar as medidas cabíveis para a solução dos problemas identificados pelos mesmos ou apresentar as justificativas pertinentes;

**Art. 5º.** Compete ao Conselho de Usuários dos serviços de saneamento do Estado de Pernambuco, dentre outras, as seguintes atribuições:

- I – interagir com os usuários e/ ou com as entidades representativas, visando à indicação de representantes quando da renovação dos Conselheiros;
- II – cooperar e estimular a concessionária no desenvolvimento e na disseminação de programas educativos destinados à orientação dos usuários sobre a utilização racional dos serviços de saneamento, e quanto aos seus direitos e deveres;
- III – analisar, debater e propor soluções para os conflitos instaurados entre usuários e concessionária;
- IV – cooperar com a concessionária na formulação de propostas sobre assuntos de sua competência, encaminhando-as à **ARPE**;
- V – propor alternativas que possibilitem a melhoria e adequação dos serviços prestados às diversas categorias de usuários;
- VI – cooperar com a **ARPE** na fiscalização dos serviços prestados, visando ao cumprimento da legislação e da regulamentação pertinentes;

VII – manter à disposição da **ARPE** os documentos pertinentes às atividades do Conselho, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos;

VIII – solicitar a intervenção da **ARPE**, através de representante por ela indicado, para a solução dos impasses surgidos entre o Conselho e a concessionária;

IX – conhecer e acompanhar a evolução da legislação e da regulamentação do setor de saneamento;

X – cooperar com a concessionária na divulgação das decisões e dos atos praticados pelo Conselho;

XI – apreciar as reclamações e as queixas de usuários, dando conhecimento à **ARPE** e à concessionária;

XII – estudar e sugerir a promoção de programas especiais de apoio aos usuários mais desfavorecidos, notadamente os idosos e os deficientes e

XIII – estabelecer contatos com entidades similares e desenvolver ações comuns de defesa do usuário.

XIV – comunicar à ARPE, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, as decisões emanadas do conselho.

## **CAPÍTULO IV** **DO REGIMENTO INTERNO**

**Art. 6º.** O Regimento Interno do Conselho de Usuários dos serviços de saneamento do Estado de Pernambuco deverá conter dispositivos que indiquem, no mínimo, os seguintes aspectos:

I – natureza, objetivo e finalidade;

II – composição e organização;

III – nomeação, destituição e mandato dos Conselheiros, observado o disposto no art. 2º desta Resolução;

IV – estabelecimento de reuniões do Conselho, observado o mínimo de seis reuniões ordinárias anuais, distribuídas de modo a possibilitar eventuais realizações em outros Municípios da área de atuação da concessionária, podendo, a critério do próprio Conselho, serem convidados, como ouvintes, outros membros das respectivas categorias de usuários;

V – definição do quorum mínimo, regras de votação e procedimentos para instalação das reuniões;

VI – estabelecimento do compromisso com a elaboração do Plano Anual de Atividades e Metas;

VII – estabelecimento de condições para alteração do Regimento Interno;

VIII – atribuições de seus integrantes, que devem obedecer, no mínimo à seguinte distribuição de competências:

a) do Presidente:

- dirigir e coordenar os trabalhos do Conselho;
- convocar os membros do Conselho para as reuniões;
- presidir as reuniões;
- representar o Conselho;

b) do Vice-Presidente:

- além das atribuições inerentes à condição de membro, substituir o Presidente nos seus impedimentos legais e formais;

c) dos Conselheiros:

- participar das reuniões, atendendo convocação do Presidente, discutindo e votando as matérias submetidas às suas análises;
- apresentar sugestões para a atuação eficiente do Conselho e expor os assuntos que julgarem pertinentes;
- zelar pelo crescimento do prestígio e pela elevação do conceito do Conselho e de seus Conselheiros;
- identificar e divulgar, junto à(s) entidade(s) de sua respectiva classe de representação, os temas a serem submetidos à apreciação do Conselho;
- levar ao Conselho recomendações e notícias a ele vinculadas;
- propor eventuais alterações ao Regimento Interno, observadas as disposições desta Resolução.

d) do Secretário do Conselho:

- responder, de forma contínua, pelos encargos da Secretaria do Conselho;
- expedir convocações para as reuniões, indicando local, horário e a ordem do dia;
- prestar apoio necessário nas reuniões do Conselho;
- encaminhar, aos membros do Conselho e à **ARPE** para apreciação, cópia do Regimento Interno e suas eventuais alterações, do Plano Anual de Atividades e Metas, do calendário anual de reuniões e das respectivas atas;
- manter organizado o arquivo das atas das reuniões;
- receber e expedir correspondências de interesse do Conselho;
- acompanhar o encaminhamento dos assuntos submetidos ao Conselho.

## **CAPÍTULO V DAS ATIVIDADES DO CONSELHO**

**Art. 7º.** O Conselho de Usuários deverá desenvolver suas atividades em estrita consonância com o seu Regimento Interno e consubstanciadas em um Plano Anual de Atividades e Metas, que conterà, no mínimo, os seguintes aspectos:

I - especificação das atividades e metas a serem alcançadas, com seus respectivos planos de ação, onde deverão estar descritos os objetivos a serem atingidos, os resultados a serem obtidos, o cronograma e

II – a forma e o período da prestação de contas das atividades do conselho.

## **CAPÍTULO VI DAS INSTALAÇÕES FÍSICAS**

**Art. 8º.** As instalações para o funcionamento e execução das atividades do Conselho serão disponibilizadas pela concessionária e deverá contar com a estrutura mínima a seguir descrita:

I – espaço físico com ambiente adequado para serviços administrativos e reuniões, preferencialmente em instalações da concessionária, de uso do Conselho e

II – mobiliário, equipamentos e materiais, tais como: mesas, cadeiras, material de escritório, telefone, microcomputador acessando à rede mundial de telecomunicações (Internet), impressora, fax, arquivos e outros.

## **CAPÍTULO VII DOS PROJETOS ESPECIAIS E SUA EXECUÇÃO**

**Art. 9º.** O Conselho poderá encaminhar à Concessionária projetos voltados ao atendimento das necessidades dos usuários, contendo as seguintes informações obrigatórias:

- I- objetivo do projeto;
- II- justificativas da sua implementação;
- III- alcance (número e classe(s) de usuários afetados);
- IV- resultados a serem auferidos;
- V- orçamento, cronograma de desembolso e prazo de execução; e,
- VI- parcerias ou outras contribuições associadas ao projeto.
- VII- Estudo demonstrando a viabilidade econômica e financeira do projeto.

Parágrafo Único - Deverá a Concessionária após a avaliação da implementação dos projetos especiais, quanto aos seus aspectos técnicos, econômicos e financeiros, encaminhá-los à ARPE para apreciação e informar a este Órgão Regulador, a previsão de implementação e início de execução.

## **CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 10.** A concessionária deverá permitir o livre acesso dos Conselheiros às instalações da mesma, desde que devidamente acompanhados por técnicos representantes da Concessionária e cumpridas todas as exigências de segurança, inclusive o uso de EPIs, bem como deverá disponibilizar as informações necessárias ao desempenho das atividades do Conselho.

Parágrafo único - É vedada a divulgação a terceiros, pelos Conselheiros, sem a prévia e formal concordância dos agentes envolvidos, das informações consideradas de caráter reservado e / ou confidencial.



## **CAPÍTULO IX DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Art. 11.** A concessionária deverá instalar seu respectivo Conselho no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data de publicação desta Resolução.

**Art. 12.** Para o exercício de 2005, o Conselho deverá atender às disposições contidas no art. 11, no prazo de sessenta dias, a contar da data de sua constituição, podendo tal prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa prévia formulada pelo Presidente e Secretário-Executivo, em conjunto, com exposição dos fatos que fundamentam o pedido.

**Art. 13.** Esta Resolução entra em vigor na data de 21 de janeiro de 2005.

**Jayme Jemil Asfora Filho**  
**Diretor Presidente da ARPE**

(Republicada por incorreção.)