

**RESOLUÇÃO ARSAL Nº 04, DE 20 DE SETEMBRO DE 2002.**

**INSTITUI O CADASTRO DE USUÁRIO VOLUNTÁRIO E ESTABELECE AS CONDIÇÕES PARA O CADASTRAMENTO, PARTICIPAÇÃO E INTERAÇÃO COM O USUÁRIO.**

**O Diretor-geral da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas – ARSAL**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 25, III, do Decreto nº 520, de 22 de janeiro de 2002, de acordo com a deliberação da Diretoria Executiva, tendo em vista o disposto no art. 9º, incisos XIII e IV, da Lei Estadual nº 6.267, de 20 de setembro de 2001; e,

*Considerando* a conveniência e a oportunidade de consolidar e aprimorar a transparência e efetividade nas relações com a sociedade, bem como manter atualizado o sistema de informação sobre serviços regulados, visando a elaboração de estudos para assegurar a maior eficiência da Arsal e a qualidade do serviço público delegado, conforme dispõe os arts. 5º, inciso V, e 9º, inciso XVII, da Lei Estadual nº 6.267, de 20 de setembro de 2001,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir o Cadastro de Usuários Voluntários consistente em um banco de dados de usuários, que voluntariamente prestem informações sobre a qualidade dos serviços públicos delegados regulados pela Arsal.

**Art. 2º** O Cadastro de Usuário Voluntário tem por objetivo estabelecer padrões mínimos de qualidade dos serviços públicos concedidos, sob a responsabilidade de fiscalização e regulação da Arsal.

**Art. 3º** Constituem também objetivos deste cadastro, balizar e avaliar a qualidade dos serviços de natureza pública, buscando a adequação ao uso e satisfação dos consumidores, observadas as necessidades de universalização dos serviços e racionalização dos custos decorrentes, especialmente nas áreas de:

- I – Energia Elétrica;
- II – Saneamento;
- III – Gás Canalizado;
- IV – Transportes Intermunicipais de Passageiros;
- V – Outras, a serem delegadas pelo Poder Público Concedente.

**Art. 4º** A qualidade dos serviços de natureza pública será aferida por consultas científicas junto aos usuários e por indicadores de desempenho, tendo-se por objetivo:

- I – níveis crescentes de universalização dos serviços públicos;
- II – níveis crescentes de continuidade dos serviços públicos;
- III – níveis crescentes de rapidez no restabelecimento dos serviços públicos;
- IV – níveis crescentes na qualidade dos serviços públicos;
- V – redução dos níveis de perda dos produtos;
- VI – melhoria na qualidade do ambiente e de vida da população.

**Art. 5º** Os indicadores serão estabelecidos pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas e aferidos através do resultado das pesquisas junto aos Usuários Voluntários.

§1º Fará parte da aferição de que trata o *caput* do artigo 3º, consulta anual com os usuários dos serviços públicos.

§2º A Arsal deverá divulgar à população alagoana a presente Resolução, utilizando-se dos meios de comunicação e demais formas que possibilitem a criação em curto prazo do Cadastro de Usuários Voluntários que trata o artigo 5º.

**Art. 6º** É facultado a todo cidadão residente em Alagoas, maior de idade, fazer parte do Cadastro de Usuários Voluntários interessados em participar dos assuntos de serviços públicos de que trata esta Resolução. Estes voluntários receberão periodicamente informações sobre a qualidade dos serviços de que forem usuários.

**Parágrafo único.** O Cadastro de Usuários Voluntários de Serviços Públicos de que trata o *caput* deste artigo deverá ser atualizado, mantido e disponibilizado aos interessados na Arsal.

**Art. 7º** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

*Álvaro Otávio V. Machado*

Diretor Geral