

SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 14/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES - ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº VAWCWQY7R6
ASSUNTO: FATURA DA CONTA DE ÁGUA - ARAGUAÍNA- TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **VAWCWQY7R6**, a demandante Sra. Neuza Rosa Ribeiro relata que: **“em razão do alto valor da sua fatura de água, no valor de R\$ 1.395,40, solicitou uma vistoria em regime de urgência e até o momento o procedimento não fora realizado.”**

Assim, solicita providências quanto ao não cumprimento dos prazos por parte da Concessionária.

Antecipadamente, esclarecemos que as vistorias internas nas residências não é uma prestação de serviço regulamentada pelas Agências Reguladoras e Fiscalizadoras. Pois qualquer Técnico especializado em saneamento poderá executar essa vistoria, não sendo necessariamente executada pela Concessionária.

Dessa forma, os prazos para atendimento com vistorias internas não são fiscalizados pelo ATR, tendo em vista não se tratar de prestação de serviço público.

Informamos ainda, que quando houver alto consumo, o prestador de serviço deverá emitir a fatura no valor exato a ser cobrado e alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária, tudo conforme estabelece a **RESOLUÇÃO ATR Nº 029 Art. 98**.

Quanto ao alto volume medido e faturado naquele mês, lembramos que somente existem três fatos que podem levar a essa situação:

1. Vazamentos internos,
2. Hidrômetro com deficiência em seus mecanismos,
3. Consumo elevado naquele período.

1. Vazamento interno, recomendamos o usuário proceder à vistoria interna na sua residência. Se confirmado e detectado o vazamento, a Concessionária concederá um desconto na fatura e parcelamento do saldo.

2. Caso não seja confirmado vazamento interno, o demandante deverá solicitar a aferição do hidrômetro, sem nenhum ônus para o usuário. Se o hidrômetro apresentar deficiência **de seus mecanismos**, a Concessionária deverá faturar com

base na média de consumo dos últimos meses anterior a constatação do ao alto volume medido.

3. Se o laudo apontar o perfeito funcionamento dos mecanismos do hidrômetro, houve um elevado consumo no período, só resta o usuário quitar sua fatura e evitar o desperdício.

CONCLUSÃO

As vistorias internas nas residências dos usuários dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, não são regulamentadas e fiscalizadas pela ATR. Pois qualquer Técnico particular pode realizar essa inspeção, embora a Concessionária disponibilize essa prestação de serviço, o prazo para atendimento depende da disponibilidade e conveniência operacional da mesma.

Assim, apenas recomendamos os procedimentos a serem adotados pela demandante, em relação ao alto valor da fatura, que consideramos excessivamente elevado.

Agora, caso a Concessionária não adote os procedimentos regulamentados pela ATR, a fiscalização deverá autuar e multa a Concessionária conforme o estabelecido em normatização da Agência.

Palmas, 29 de Janeiro de 2015.

Robson Gabriel de Araujo
Engº Civil - Mat 256794 - 2

PRESIDÊNCIA DA ATR

I - Ciente;
II - Remeta-se a resposta da demanda à
CGE para as providências cabíveis.

CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA
Presidente ATR