

SGD:

## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 23/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES - ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 1XBZBUERU1  
ASSUNTO: FATURA DA CONTA DE ÁGUA - ARAGUAÍNA- TO.**

### **RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº1XBZBUERU1**, o demandante Sr. Emivaldo Miranda Rocha relata que: **“que a fatura do mês 12/2014 foi emitida com valor acima da média, foi alertado pela Concessionária para realizar uma vistoria interna. A vistoria foi realizada e não foi encontrado nenhum vazamento interno. Dessa forma foi orientado para que solicitasse a aferição do hidrômetro.**

**Acrescenta que foi cobrado uma multa por atraso no pagamento, embora foi orientado para pagar somente depois da análise do hidrômetro. Logo não procede a multa por atraso de pagamento e solicita providências para o caso.”**

Informamos 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, não foi detectado.
  2. A deficiência provável do hidrômetro, o demandante deverá solicitar a aferição, 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.

Em relação ao atraso do pagamento da fatura a **RESOLUÇÃO ATR Nº 029 Art. 103**, é bem clara quanto ao procedimento da Concessionária: “As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% por dia de atraso, aplicação de multa de 2% e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA)”.

Portanto, entre a afirmação do funcionário e a Resolução do Órgão Regulador prevalecem os procedimentos estabelecidos pela ATR.

## **CONCLUSÃO**

A Concessionária procedeu conforme o que estabelece a Resolução do Órgão Regulador. Assim, apenas recomendamos ao demandante, que aguarde o Laudo de Aferição do Hidrômetro, pois caso aponte deficiência de operação o valor do consumo poderá ser refaturado.

Em relação a sua discordância, lembramos que o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10(dez) dias apartir da comunicação ou cobrança do respectivo valor. Conforme determina a Resolução Nº 029 ATR no Art. 95.

Palmas, 04 de Fevereiro 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