



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 25/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES - ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº B9SJGZRURO
ASSUNTO: INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA – ARAGUAÍNA - TO**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **B9SJGZRURO**, o demandante Sr. Jaime Machado relata que: *“sua fatura, referente ao mês 11/2014 foi paga no dia 15/01/2015 e que após a quitação, colocou o comprovante próximo do hidrômetro para evitar a suspensão de água. Mesmo assim ocorreu a suspensão. Solicita providências, pois a ODEBRECHT fez o corte indevidamente e ainda com a data errada”*.

A princípio, observou-se que o usuário do serviço público de abastecimento de água, assegurou o que constitui seu direito, em recorrer aos setores competentes e à Entidade Reguladora, nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador dos serviços.

Conforme relato do próprio demandante, a fatura foi quitada **muito após o vencimento**, dessa forma lembramos que a Resolução da ATR, determina a suspensão do fornecimento de água nesses casos, com fundamento na Legislação Federal.

Como também, apuramos que a Ordem de Serviço (anexa) para a realização do corte foi emitida e cumprida no dia 15/01 às 16h32min. Lembramos que a compensação do pagamento somente ocorre no outro dia, onde o sistema da empresa registra a baixa do débito.

A Concessionária ao constatar no dia 16/01 a quitação do débito, realizou a religação do fornecimento de água ao usuário.

CONCLUSÃO

Verificamos que a não quitação do débito dentro dos prazos determinados, levou à suspensão do fornecimento de água do Demandante.

A religação ocorreu imediatamente, após a confirmação pelo sistema da



Prestadora de Serviço, do pagamento do débito.

Diante do exposto, recomendamos ao usuário manter a quitação das faturas da prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos, para que não ocorra a suspensão do fornecimento. **Tudo conforme determinado na Lei Federal Nº 11.445 Art. 40.**

Portanto a Concessionária cumpriu Normatização da ATR e a Legislação vigente.

Palmas, 13 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