

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 40/2015

DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015L4HO6L
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – PALMAS - TO.

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015L4HO6L**, a demandante Sra. Érica Barbosa Nere, residente na Quadra 1206 Sul, Alameda 03, Lote 09, conta: 0268567-1 relata que: ***“há vinte dias começou um vazamento em sua residência e já contactou, por inúmeras vezes, a SANEATINS, no entanto, até a presente data, não mandaram ninguém para averiguar a situação. Pior é que o relógio mesmo quando desligado, continua rodando. Acrescenta que o volume de água é fraco, há mais de quinze dias e, hoje, dia 20/02/2015, acabou. Solicita providências urgentes para que esses problemas sejam resolvidos”.***

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, ou sempre que não estejam sendo regularmente atendidos segundo a Legislação vigente.

A ATR entrou em contato com a FOZ/SANEATINS, e a mesma se pronunciou através do seu setor comercial, Karini Pereira, esclarecendo o seguinte:

Conforme ordem de serviço O.S. 180240655 solicitada pela Sra. Erica, não há vazamento no ramal externo, onde é de responsabilidade da Companhia à correção. Caso a cliente suspeita de algum vazamento interno “pois se o hidrômetro esta girando é sinal de vazamento interno” deve solicitar uma vistoria domiciliar através do telefone 0800-6440195 ou contratar encanador particular para solução.

Lembramos que a responsabilidade por eventuais vazamentos **internos** e seus respectivos reparos são de responsabilidade do usuário, pois a responsabilidade da



empresa concessionária encerra-se no hidrômetro. O usuário poderá contratar livremente qualquer técnico habilitado para a solução do eventual problema. Já para vistorias no hidrômetro, é pleno direito do usuário solicitar a **1ª aferição do hidrômetro sem custos** caso haja dúvidas de medição do equipamento.

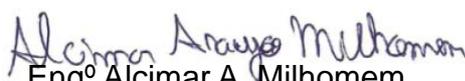
Outra opção seria a solicitação de vistoria com a utilização de equipamentos de precisão, como o geofone, sendo que **a concessionária poderá cobrar do usuário pela execução do serviço**. Ou ainda, o demandante poderá contratar outro serviço especializado em vazamentos ocultos livremente.

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.

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, 11 de Março de 2015.


Engº Alcimar A. Milhomem
Mat 11156066-1

PRESIDÊNCIA DA ATR

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

CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA
Presidente ATR

