



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 42/2015

DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20157OY3G4
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – PALMAS - TO.

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20157OY3G4L**, o demandante Sr. Deuzivam Souza Gomes, residente no Setor Vale do Sol, Avenida Perimetral Norte, Quadra 14, Lote 04, em Taquaralto, relata: ***“reclama da demora do atendimento da SANEATINS. Após o comunicado de falta de água no Setor Vale do Sol, relata que o fornecimento foi interrompido às 02 horas da manhã e às 07 horas, o demandante entrou em contato para solicitar o serviço de reparo na rede. Somente às 09 horas, a equipe chegou ao local e, até o momento, o problema não foi solucionado”.***

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:

No dia 26/02/2015 houve um vazamento na rede com previsão de normalização as 11:30hs. Logo ocorreu outro vazamento em outro endereço, e o registro foi fechado as 11:41hs para retirar o vazamento e a previsão de normalização foi no período da noite as 21:00hs, devido ser em uma rede de um diâmetro maior e que atende também outros setores.



Enquadrando-se na Resolução ATR Nº 029/2009. Deste modo, faz-se necessário citar o artigo que trata diretamente sobre o assunto em pauta, vejamos:

Art. 76º O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

[...]

VI. casos fortuitos ou de força maior (**incluído pela Res. 068/2012**);

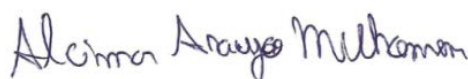
[...]

CONCLUSÃO

Conclui-se que, a concessionária adotou procedimento regular e dentro dos padrões normais de operação e atendimento. Ressaltando que o prazo para retirada de vazamento não é regulamentado por esta Agência. Entretanto, a concessionária estipula um prazo de 12h para retirada de vazamento na rede distribuição.

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, 16 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

