

SGD:

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 45/2015**

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015BJLY1K  
ASSUNTO: DEMORA NA EXECUÇÃO – PALMAS - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº 2015BJLY1K, o demandante Sr. João Batista, residente na Avenida I, Quadra 122, Lote 122, Aurenny III, conta 0411718-2 relata que: ***“por três vezes solicitou uma vistoria em sua residência, por cobrarem uma tarifa de água comercial, considerando que o local já deixou de ser um escritório há mais de 7 meses. A ultima solicitação junto a empresa Odebrecht-Ambiental, para uma vistoria dia 13/02: a equipe técnica esteve no local, mas não havia ninguém. O demandante alega que não tem como ficar aguardando a reclamada 48 horas. O demandante solicita a isenção das três ultimas taxas cobradas no valor de 133,88 e que seja alterada a sua fatura para categoria residencial ”.***

A equipe de fiscalização da ATR foi até o local para melhores esclarecimentos, foi verificado que se trata de uma rua estritamente comercial (Foto 01).



Foto 01- Imóvel do Demandante (Portão Azul)



Segundo a resolução ATR 029/2009 alterada pela 068/2012:

**Art. 72.** A fim de permitir a correta classificação da unidade usuária, caberá ao interessado informar ao prestador de serviços a natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo o usuário, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações.

**§ 1º** Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

**§ 2º** Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, sendo vedado ao prestador cobrar-lhe a diferença referente a pagamentos a menor.

A ATR entrou em contato com a ODEBRECHT AMBIENTAL/Saneatins, e a mesma se pronunciou esclarecendo que por três vezes foi ao local para poder realizar a vistoria para a troca de categoria, mas o imóvel estava fechado (vide ordens de serviços em anexo), que somente na quarta visita no dia 03/03/2015 foi realizada a troca de categoria de comercial para residencial.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Conforme resolução ATR, para haver a troca de categoria é necessária que haja uma constatação/vistoria da concessionária, que só ocorreu em março, devido ao imóvel se encontrar fechado e para o usuário poder ser ressarcido, a culpa deste atraso no recadastramento teria que ser exclusiva da concessionária. Porém a prestadora de serviços não poderia realizar a vistoria com o imóvel fechado.

## CONCLUSÃO

Conforme verificado, a mudança da categoria comercial para a residencial já foi realizada e a prestadora de serviços não foi negligente quanto a demora na execução deste, já que o local se trata de uma avenida comercial e o imóvel estava fechado nas visitas anteriores, impossibilitando assim qualquer reclassificação correta sem a devida vistoria, o que não caracteriza o ressarcimento no período solicitado.

Palmas, 23 de Março de 2015.

Isabela Martins Raposo  
**Bióloga**  
**Mat. 67687-3**

### PRESIDÊNCIA DA ATR

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

**CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA**  
Presidente ATR

