



SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 47/2015

**DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015XV4HMF
ASSUNTO: FATURA DE ÁGUA – ARRAIAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015XV4HMF**, a demandante Sr^a. Ana Rita Dionizio dos Santos, residente à Avenida Salvador Francisco de Azevedo, nº 88, centro, conta 0049737-1, Arraias – TO relata que: ***“sua fatura de água está chegando com o valor alto. A mesma ligou na reclamada que realizou uma vistoria e constatou que não há nenhum vazamento, mas mesmo assim não concorda com os valores. No mês de janeiro, pagou uma fatura no valor de R\$ 96,00; em fevereiro R\$ 100,27; em março R\$ 121,79. A demandante solicita que a ATR verifique o que está havendo e tome providências, pois não houve mudanças em seu consumo.”***

Conforme solicitado pela Sra. Ana Rita Dionizio dos Santos, a ATR verificou o histórico do consumo da demandante nos últimos 5 meses, conforme demonstrado abaixo:

Meses	Consumo em m ³
Mês 11/2014	28
Mês 12/2014	24
Mês 01/2015	24
Mês 02/2015	21
Mês 03/2015	28

Diante disso, verifica-se a ocorrência de oscilações dentro da média de consumo e que já houve consumo igual ao reclamado atualmente.

Então, a ATR **verificou** e informa que seu consumo encontra-se dentro da média, como também que a **providência** deverá partir da demandante.

Esclarecemos que caso o cliente suspeite de alguma possibilidade de vazamento interno, pode contratar uma vistoria domiciliar que conforme a própria Sr^a. Ana Rita Dionizio dos Santos já foi realizada.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Então a Sr^a poderá solicitar a aferição do hidrômetro que deverá ser sem ônus para a usuária, desde que seja a 1ª aferição

Agora, se o laudo de aferição não apontar nenhuma deficiência nos mecanismos do hidrômetro, deverá ser quitada a fatura conforme apresentado.

CONCLUSÃO

Esclarecemos que os casos de alterações de valores nas faturas, ocorre em função de alto consumo e que nesse caso, somente o usuário pode tomar as devidas providências que são:

1. Realizar vistoria nas instalações hidráulicas interna da residência, para verificar a existência de vazamentos ocultos ou não;
2. Solicitar aferição do hidrômetro com direito a acompanhamento dos procedimentos;

Após esses procedimentos e a sua negativa, só resta o usuário quitar a fatura em relação ao volume medido de 28 m³, cujo volume na faixa de 26 a 30m³ da categoria residencial, corresponde o valor de R\$ 121,79 na tabela aprovada pela ATR.

Palmas, 01 de Abril de 2015.

Robson Gabriel de Araujo
Eng^o Civil - Mat 256794 - 2

PRESIDÊNCIA DA ATR

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

PEDRO ADROALDO DA SILVA
Vice Presidente - ATR

