



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 51/2015

**DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO**  
**PARA: INTERLOCUTORES – ATR**  
**PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015JFY2DJ**  
**ASSUNTO: FATURA DA CONTA DE ÁGUA – ARAGUAÍNA - TO.**

### RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **2015JFY2DJ**, a demandante Sra. Renata de Moraes Costa, residente à Rua 03 de Maio, nº 335, Casa 02, Centro, Araguaína - TO, conta nº001165-2, relatou que: ***“no dia 04/03/2015, recebeu em sua residência uma fatura com valor muito acima de sua média de consumo, sem código de barra e escrito à caneta. No mesmo dia, solicitou uma vistoria para verificar se havia algum vazamento em sua residência. O funcionário da Odebrecht Ambiental/Saneatins realizou a vistoria no dia seguinte, 05/03, e não encontrou nenhum vazamento, orientando a cliente a procurar o atendimento personalizado “É PRA JÁ”. No dia 06/03/2015, a demandante procurou o É PRA JÁ, mas o funcionário disse que não poderia analisar o caso enquanto a fatura não tivesse chegado à residência da cliente. A demandante aguardou e, como a fatura não chegou, no dia 11/03/2015 a mesma entrou em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins pelo telefone 0800 6440 195 e a única informação foi que a conta não havia sido emitida, sem previsão de data. A demandante solicitou que a situação fosse resolvida com urgência e a fatura emitida com valor correto”.***

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.



A equipe de fiscalização da ATR apurou os fatos e ficou constatado que a Concessionária notificou o usuário, tendo em vista a confirmação de alto consumo registrado e procedeu a retenção da fatura para que o morador tomasse as providências em relação às instalações internas da sua residência.

Informamos a Sra. Renata de Moraes Costa que quanto ao alto volume medido e faturado naquele mês, lembramos que somente existem três fatos que podem levar a essa situação:

1. Vazamentos internos,
2. Hidrômetro com deficiência em seus mecanismos,
3. Consumo elevado naquele período.

**1. Assim no dia 12/03/2015, foi faturado o valor medido devido não ter sido constatado vazamento interno.**

**2. Dessa forma, recomendamos que a demandante solicite aferição do hidrômetro, que será sem ônus para a mesma, em se tratando da primeira aferição.**

**Constatada deficiência no mecanismo do hidrômetro, através do laudo emitindo, o usuário terá desconto na fatura proporcional ao volume desperdiçado.**

**3. Não constatado vazamento interno, nem deficiência nos mecanismos do hidrômetro, infelizmente a Sra. Renata de Moraes Costa deverá quitar a fatura no valor medido.**

## CONCLUSÃO

Tendo em vista que não foi detectado vazamentos nas instalações internas da residência do demandante, recomendamos a realização da aferição do hidrômetro.

Não constatada deficiência do hidrômetro, a demandante deverá quitar a fatura conforme o volume medido, tendo em vista o alto consumo apresentado no período, que é o valor correto.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



Palmas, 30 de Março 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.

**PEDRO ADROALDO DA SILVA**  
Vice Presidente - ATR

