



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 58/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015BT6GZ5
ASSUNTO: INEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO- ARAGUAÍNA.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº 2015BT6GZ5, o demandante Sr. José Inacio di Arcangela Avelino, residente na cidade de Araguaína, Conta 0019838-2 relata que: ***“Mais ou menos, há vinte anos, foi suspenso o abastecimento de água da Saneatins no endereço acima, porque eu não estava conseguindo pagar. Nos meses de outubro e novembro de 2014, fui procurado por um agente da nova administradora de Saneamento: ODEBRECHT AMBIENTAL /SANEATINS, alegando que a nova Empresa (Odebrecht Ambiental/Saneatins) estava oferecendo a seguinte promoção: quem estivesse com um registro de água cancelado por motivo de dívidas, a Empresa estaria religando sem a necessidade de pagar o hidrômetro e isentaria todas as pendências. Duvidei, porém o agente fez uma ligação para a Direção informando meus dados e a mesma disse que não haveria nenhuma pendência; então lhe disse que se fosse para começar do zero, concordaria em religar a água. Religaram a conta 0019838-2, pertencente a mim. Mas, na primeira conta a pagar, veio contando a 8/36 parcelamento de débito não corrente, código 3027 com vencimento em 27/01/2015. Imediatamente, procurei o escritório da Empresa, que me mandaram para o É PRA JÁ; isto na primeira quinzena de janeiro de 2015. No guichê da Odebrecht Ambiental/Saneatins, passei todo o conteúdo acima para o atendente, e informei que não aceitaria a cobrança daquele débito e que se fosse para continuar, que cancelasse o registro religado e que fossem retirar o hidrômetro de minha residência. Pediram um prazo de 48 horas para entrar em contato comigo; isso nunca aconteceu. No dia 02/02/2015, procurei mais uma vez o Setor de Atendimento a cliente da Odebrecht Ambiental/Saneatins na É PRÁ JÁ; havia uma resposta de um determinado Gerente sobre o meu*”**



problema: — "Que o débito era de um parcelamento, portanto era legal a cobrança."; informei ao atendente que não aceitaria e que providenciassem a retirada do hidrômetro; de lá mesmo, ela ligou pra um outro Gerente, que informou resolver o problema dentro de 48 horas. Até a presente data, não recebi uma ligação. No dia 04/02/2015, liguei para o 08006440195 e denunciei um vazamento que tem no hidrômetro da conta 0019838-2; a principio, recusaram em atender porque eu estava com a conta vencida, foi quando aleguei que estava esperando a resposta do Gerente (contei-lhe toda a história acima). O mesmo me disse que dentro de 12 horas o vazamento seria arrumado; até a presente data, nada foi resolvido; o vazamento continua, o valor da conta com certeza, vai dobrar".

Quanto à Legislação, Resolução Nº 029/2009:

DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E DE ESGOTO

Art. 4º O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita o fornecimento de água e/ou coleta de esgoto ao prestador de serviços, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das faturas do serviço prestado pelo prestador de serviços.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à:

I - obrigatoriedade de:

c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 78 desta Resolução.

d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do



prestador de serviços, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos do artigo 78 desta Resolução.

DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 78. O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação de serviços por parte do prestador de serviços, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e ser executado judicialmente, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança.

Art. 79. O usuário beneficiado com o parcelamento dos débitos poderá ter seus serviços restabelecidos.

DA RELIGAÇÃO

Art. 85. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO

Art. 96. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, haverá o desconto de valor correspondente a até 30% (trinta por cento) do volume medido acima da média de consumo limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.



CONCLUSÃO

Foi constatado perante a concessionária que existem débitos pendentes de pagamentos, motivando a interrupção no fornecimento de água por parte do prestador de serviço.

Informamos a Sr. José Inacio di Arcangela Avelino, que segundo a determinação da ATR, conforme a **Resolução Nº 029 no seu Art. 85** estabelece: Cessado o motivo da interrupção e/ ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água no prazo de **48(quarenta e oito) horas.**

Quanto à solicitação de retirada de vazamento constatamos que a solicitação ocorreu no dia 04/02, foi aberta O.S. nº 180206644, com previsão de execução para o dia 05/02, e a execução no mesmo dia. Confirmado e detectado o vazamento, a Concessionária concederá um desconto na fatura e parcelamento do saldo. Lembramos que as instalações internas são de responsabilidade do cliente quanto a sua correta execução e manutenção.

Palmas, 16 de Abril de 2015.

Alcimar Araujo Milhomem
Eng. Civil
Mat. 11156066-1

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

