

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 99/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015QWIZ2D
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015QWIZ2D**, a demandante Sr. Renato da Silva Almeida.

Quanto à Legislação, Resolução Nº 029/2009:

Art. 97. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas para pagamento.

§ 3º O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

Art. 111. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

...

VI - emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário;

Art. 125. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações.

§ 1º. Por estrutura adequada entende-se aquela que, inclusive, possibilite ao usuário ser atendido ou obter respostas em todas suas solicitações e reclamações e ter acesso a todos os serviços disponíveis, sem se deslocar do município onde reside, ressalvado os casos de aferição de equipamentos de medição. *(Incluído pela Res. Nº 068/2012).*





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda do Sr. Renato ao atendimento, em esclarecimento a Agência Tocantinense de Regulação – ATR não regulamenta a emissão de segunda via no Portal Virtual e outros serviços disponibilizados no mesmo. É regulamentado que o prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, entretanto o tempo de atendimento não é regulamentado. Cabe a esta Agência aplicar a legislação vigente, coibir abusos da concessionária e a edição de novas resoluções de acordo a competência desta.

De toda forma, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fiscalizando todo serviço realizado pela concessionária de modo a garantir a correta aplicação dos serviços regulados e quando necessário tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 21 de Julho de 2015.

Engº Alcimar Araujo Milhomem
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

