

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 171/2015**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20157UA1Z3  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20157UA1Z3**, demandante Sra. Miracema Piscinas, endereço: Quadra 604 Sul, AV-NS-02, LT-09, Sala 05, Palmas – To.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS, solicitando informação referente à demanda. Foi realizado levantamento do histórico da unidade consumidora, não sendo identificada anormalidade no procedimento de cobrança do fornecimento de água. Com relação ao faturamento mensal, foi identificado que no período da reclamação o consumo foi de 17 m<sup>3</sup>, entretanto a média mensal da unidade consumidora é de 19 m<sup>3</sup>. Dessa forma não é possível identificar anormalidade no consumo. Esclarecemos que, não foi constatado no sistema de informações da concessionária nenhum pedido de vistoria interna no imóvel, entretanto o usuário poderá solicitar uma vistoria no seu imóvel junto a concessionária, caso identifique a necessidade ou suspeita de vazamento.

Vejamos o que estabelece a Resolução ATR Nº 029, nesse caso:

**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**





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



**faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.**

## **CONCLUSÃO**

Finalmente, referente à demanda esclarecemos que a equipe de fiscalização da ATR esta atenta quanto à melhoria no atendimento ao usuário, e que estamos à disposição para novos esclarecimentos.

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, 10 de Novembro 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

