

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 182/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201575MJSO
ASSUNTO: FATURA DA CONTA DE ÁGUA – ARAGUAÍNA - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 201575MJSO**, demandante. Platina Com. De Prod. Medicos Hospitalares Ltda., conta: 19208-2. Araguaína – To.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS, solicitando informação referente à demanda. Foi constatada junto à concessionária que houve um aumento no consumo, ao efetuar leitura tendo como referencia o mês 06/2015, em relação à média dos meses para a unidade consumidora. Dessa forma foi emitido um aviso de alto consumo dando prazo de 48 horas para o cliente se manifestar sobre o mesmo, passado o prazo e não havendo manifestação do usuário com as devidas comprovações sobre as causas do alto consumo, foi realizado o faturamento do volume medido. Posteriormente foi realizada uma vistoria interna no imóvel no dia 07/08/2015, não sendo constatada nenhuma irregularidade.

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

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário deverá apresentar ao prestador de serviços, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 3º O prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º Por ocasião da ocorrência de quaisquer vazamentos de água ocultos devidamente comprovados, a cobrança da tarifa de esgoto deverá ocorrer com base na média de consumo de água dos últimos 4 (quatro) meses.

§ 5º O usuário perderá o direito ao desconto se for comprovada a má-fé ou negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade.

§ 6º A cobrança do volume excedente referente a vazamentos ocultos nas instalações internas dos imóveis conectadas ao Sistema Público de Abastecimento de Água, operados pela Concessionária, será parametrizado através da primeira faixa de consumo da tabela geral de tarifas vigente. *(Incluído pela Res. Nº 068/2012).*





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda esclarecemos que posteriormente o consumo dos meses seguintes seguiu e voltou ao centro da média histórica da unidade consumidora. Entretanto, caso haja comprovação conforme Resolução ATR 029, o cliente poderá pleitear desconto no 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.

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, 24 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

