

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 004/2017

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201621IEYH
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS- TO.**

RELATÓRIO

Usuário: Thais Jacques Possapp **Conta:** 97181-2

A equipe de fiscalização da ATR em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins, a mesma prestou o seguinte esclarecimento:

“A Odebrecht Ambiental | Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, informa atende os requisitos previstos no Regulamento da ATR, quanto aos procedimentos de descontos para clientes que comprovem a eliminação de vazamentos ocultos. Esclarece ainda que não presta o serviço de busca pelo suposto vazamento oculto, uma vez que as instalações hidráulicas internas são de responsabilidade exclusiva do cliente.

As faturas nos valores em que o demandante reclama, se referem aos meses 10 e 11 de 2016, e não 09 e 10 de 2016 como informado.

Reforça ainda que no dia 08/09/2016, realizou a substituição do hidrômetro deste cliente, podendo assim ter reduzido possível submedição, refletindo no aumento do consumo deste cliente.

A empresa ainda alerta que de acordo com Art. 45 da Lei nº 11.445/2007 e a Portaria 2914/11 do Ministério da Saúde, este cliente não poderia estar fazendo uso de fontes alternativas para consumo humano.”

A equipe de fiscalização da ATR esclarece que, a ATR não regula ou fiscalizada serviços prestados no interior na unidade consumidora, uma vez que a execução e manutenção das instalações prediais é de inteira responsabilidade de cada usuário, podendo este contratar qualquer profissional especializado para verificação e correção de alguma eventualidade na rede de distribuição interna. Podendo este serviço ser prestado também pela concessionária.

Caso haja vazamentos ocultos no interior da edificação, **com a devida comprovação**, conforme Resolução ATR Nº 029, o cliente poderá pleitear desconto. 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





GOVERNO DO
TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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).*



CONCLUSÃO

O cliente poderá solicitar a aferição do hidrômetro, onde o mesmo poderá acompanhar todo o processo de aferição, a fim de atestar a sua perfeita funcionalidade, em caso de inconsistência o cliente não pagará o excedente da média histórica da unidade consumidora. Finalmente, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR está à 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, 02 de Março de 2017.

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

