SGD:

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 010/2017**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO PARA: INTERLOCUTORES – ATR**
**PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20172JQBJU**
**ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS- TO.**

**RELATÓRIO**

**Usuário:** Gabriella Costa Araujo **Conta:** Não informado

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 que não realiza o serviço de busca a vazamento oculto nos imóveis dos usuários, pois entende que, de acordo com a regulamentação ATR, sua obrigatoriedade de prestação de serviço finda no ponto de entrega de água. Desta forma, os usuários poderão contratar este serviço, no mercado local, a seu livre critério. Informamos ainda que embora tenha havido um leve aumento do consumo, sem comprovação de vazamento oculto, foram contabilizados descontos de 735 m³ e 146 m³ nas referências 12/2016 e 02/2017, respectivamente."*

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 N° 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 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. Finamente, 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, 23 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**