

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 011/2017**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201775RDBE  
ASSUNTO: PEDIDO DE INFORMAÇÃO – ARAGUAÍNA - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Araguaína - TO

**Usuário:** Simone Pereira de Carvalho

**Nº da conta/ endereço:** 168323-3

**Contato:** Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 201775RDBE**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária para verificação dos fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

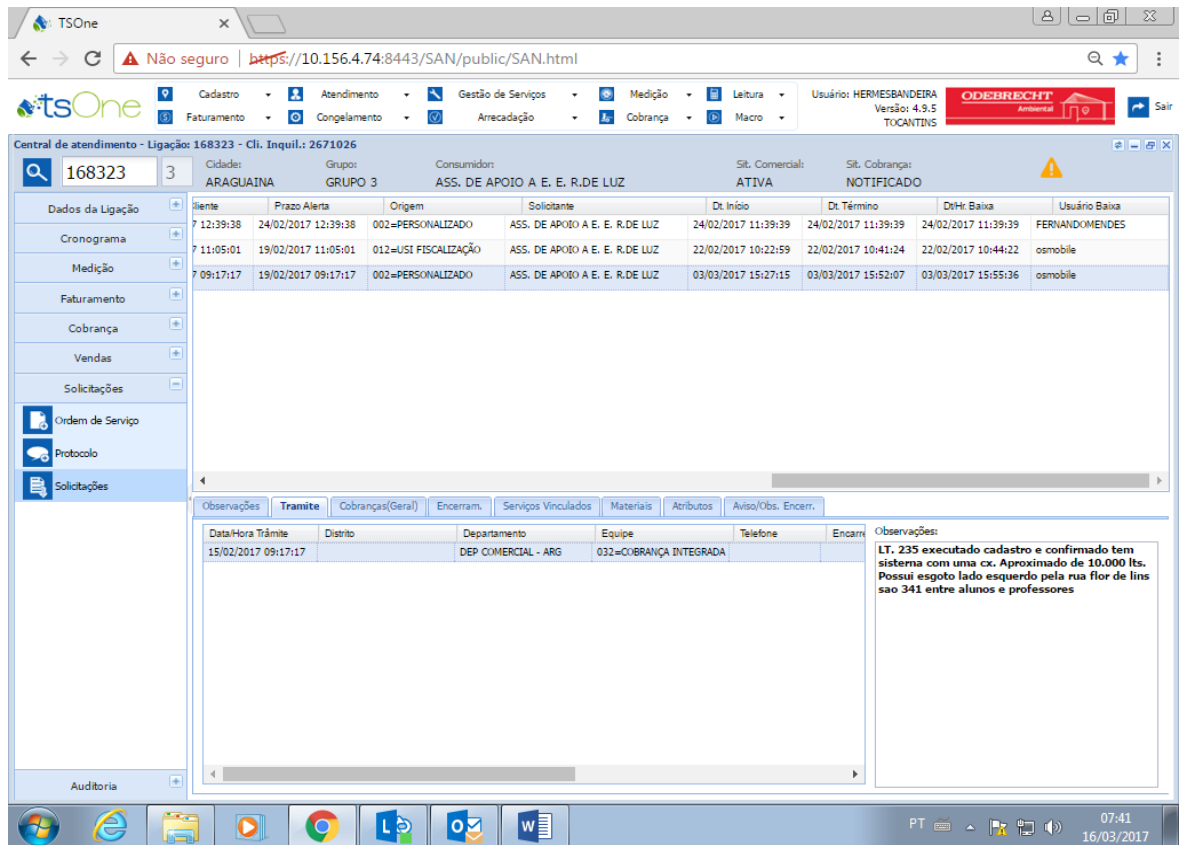
A Odebrecht Ambiental / Saneatins, em atendimento à solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que o imóvel informado encontra-se ativo de água e esgoto, mas utiliza apenas a ligação de esgoto, uma vez que possui fonte alternativa (poço) para o abastecimento de água. Portanto, o faturamento da referência citada na reclamação da demandante consta taxa mínima de água e pelo serviço de coleta e tratamento de esgoto o valor é estimado.

Concessionária entrou em contato com a demandante no dia 13/03/2017 e a orientou procurar a loja de atendimento. Conforme acordado, a cliente esteve no atendimento no dia 15/03/2017, onde foi orientada quanto ao procedimento de cobrança e ao valor cobrado.

A demandante já tinha solicitado recadastramento, segundo mostra a ordem de serviço 182776021, que foi executada no dia 03/03/2017, conforme laudo: “Leitura 235, executado cadastro e confirmado uma cisterna com uma caixa de aproximadamente de 10.000 litros. Possui esgoto lado esquerdo pela rua flor de Lins, sendo 341 usuários entre alunos e professores”.

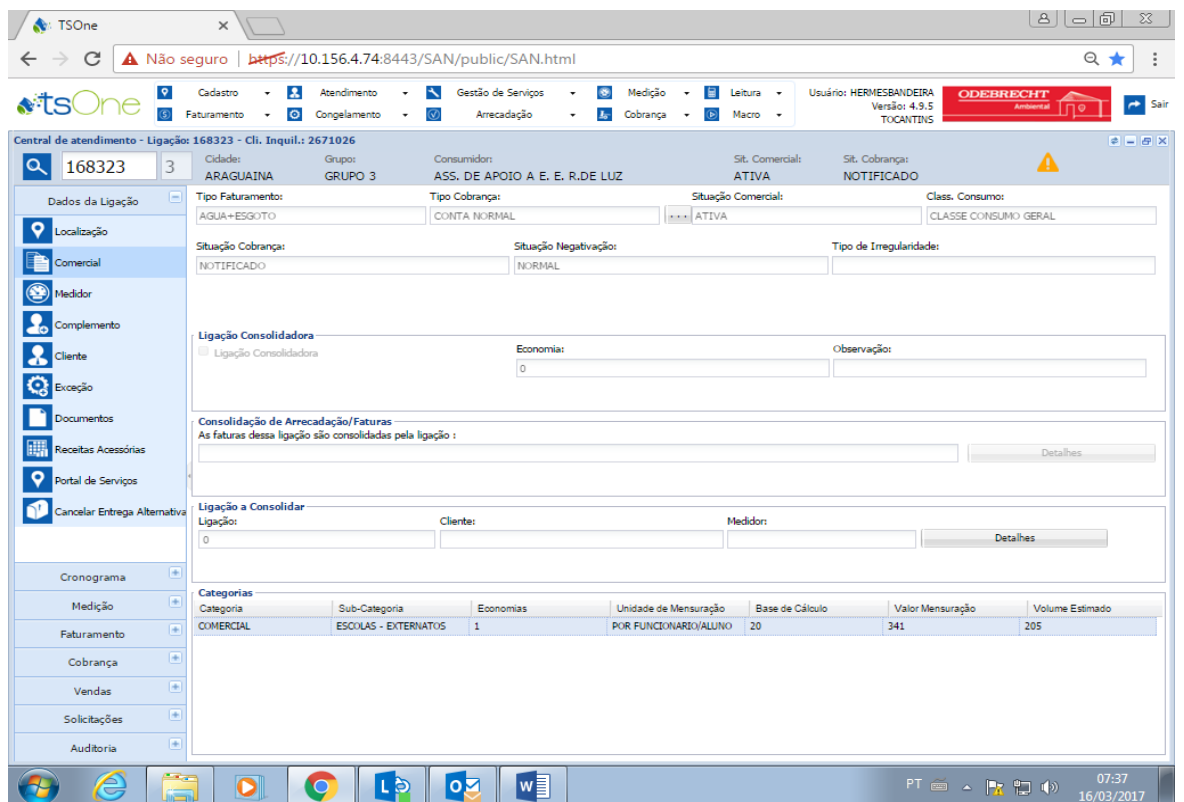


1. Ordem de serviço de recadastramento – 182776021 executado em 03/03/2017;



The screenshot shows the 'Central de atendimento' interface for connection 168323. The header includes the city 'ARAGUAINA', group 'GRUPO 3', and consumer 'ASS. DE APOIO A E. E. R.DE LUZ'. The status is 'SIT. Comercial: ATIVA' and 'SIT. Cobrança: NOTIFICADO'. A table lists service orders with columns for 'Cliente', 'Prazo Alerta', 'Origem', 'Solotante', 'Dt. Início', 'Dt. Término', 'DtH: Baixa', and 'Usuário Baixa'. The 'Observações' section contains the text: 'LT. 235 executado cadastro e confirmado tem sistema com uma cx. Aproximado de 10.000 lts. Possui esgoto lado esquerdo pela rua flor de lins sao 341 entre alunos e professores'.

2. Tela cadastro do usuário, informando código de atividade – quantidade alunos e funcionários



The screenshot shows the 'Cadastro' screen for connection 168323. It displays various registration fields such as 'Tipo Faturamento', 'Tipo Cobrança', 'Situação Comercial', and 'Class. Consumo'. The 'Categorias' table at the bottom is as follows:

Categoria	Sub-Categoria	Economias	Unidade de Mensuração	Base de Cálculo	Valor Mensuração	Volume Estimado
COMERCIAL	ESCOLAS - EXTERNATOS	1	POR FUNCIONARIO(ALLINO	20	341	205



***Base Legal: Decreto Estadual 9.725:***

Art. 46º. – “A conta será alterada no cadastro comercial, a pedido do usuário ou por iniciativa da empresa, quando ocorrerem os seguintes casos”:

- a) Fusão ou acréscimo de economia;
- b) Alteração de categoria;
- c) Outras definidas em normas especificam;

***Base Legal: Decreto nº. 82.587/78 que regulamenta a Lei Federal nº. 6.528/78:***

Art.19º - “O volume de água residual ou servido será avaliado com base no consumo de água, pelo mesmo usuário”.

§1º Sempre que o volume de água residuária ou servida for superior ao de água fornecida, as instalações de esgoto poderão ser dotados de medidor.

§2º despejo industrial, sempre que possível, será coletado pelos sistemas das companhias estaduais de saneamento básico, devendo-se estabelecer preços que levem em consideração, além do volume, a qualidade do efluente.”

***Decreto Estadual 9.725/94:***

Art. 47º - “As fonte do abastecimento dos prédios que possuem ligação predial de esgotos, sem medidor, devem possuir medição de água, cuja apuração de consumo servirá para fins de faturamento e cobrança do volume de esgoto”.

Parágrafo único – Enquanto não ocorrer à instalação do medidor de água, o volume para efeito de faturamento e cobrança será estimado, conforme critérios adotados pela SANEATINS.



A Empresa informou que mensalmente é executado faturamento e cobrança pelos serviços de coleta e tratamento do esgotamento sanitário, sendo cobrado atualmente o consumo estimado de 205 m<sup>3</sup>/mês, pelos serviços, pois a reclamante utiliza fonte alternativa de abastecimento, e de acordo atualização cadastral este é o consumo estimado de esgoto do seu imóvel.

Diante do exposto, a Odebrecht AMBIENTAL/SANEATINS esclarece ainda que com relação à reclamação da demandante foram tomadas as providencias para resolver, que executamos o recadastramento no imóvel, posteriormente ligamos para a demandante, a mesma procurou a loja de atendimento, orientamos dos procedimentos, a mesma ficou ciente que o valor será corrigido de acordo recadastramento, e que caso a mesma não concorde com a cobrança do esgoto pelo valor estimado poderemos optar por instalar um hidrômetro para fazer a medição do volume utilizado na fonte alternativa.



## CONCLUSÃO

Conforme se verificou, houve atraso em função da alta demanda de ligações em dois novos loteamentos, e apesar da Concessionária finalizar posteriormente os serviços, a mesma foi chamada e advertida pela Agência Tocantinense de Regulação – ATR.

A Agência Tocantinense de Regulação – ATR está à disposição para atender ao usuário, 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 Março de 2017.

Engº Sérgio Augusto T. Andrade  
Mat 357884-1

### **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

