

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 023/2017**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2017UJ5GAH  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – MIRACEMA - TO.**

**RELATÓRIO**

**Usuário:** Fernando Cesar Pita Guimaraes **Conta:** 473283-9

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 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).***

Com relação à solicitação do usuário para inclusão do volume medido na atual fatura a explicação ao cliente pelo atendente é procedente, conforme Resolução da ATR 029/2009, seja ela:

**Art. 89. O prestador efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente de 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário, situações especiais e cronogramas de atividades, apresentados e aprovados pela Agência Reguladora.**

Desta forma, não é possível incluir o volume de água registrado após a leitura da referência fevereiro/ 2017 na fatura em questão conforme solicitou o usuário. O volume registrado só poderia ser faturado na próxima referência, ou seja, março / 2017.

No que se refere ao descontentamento do usuário quando afirma que a empresa culpa-o pelo vazamento, é imprescindível ressaltar que não se trata de culpar e sim responsabilizar. O atendente informou corretamente ao dizer que a responsabilidade pela instalação hidráulica interna é do cliente e que mesmo assim a empresa concede desconto por vazamento, desde que comprovado.

Para a alteração do vencimento o cliente possui 05 (cinco) opções de data, que



são dias 05 (cinco), 10 (dez), 14 (quatorze), 19 (dezenove) e 30 (trinta), portanto a data solicitada pelo cliente não é uma data válida e sendo assim fica a opção para alterar para dia 19 (dezenove) ou 30 (trinta). Informamos ainda que as datas de vencimentos foram alteradas após comunicado por escrito feito a todos os usuários, em faturas de água, conforme determinação do Art. 89, § 6º da resolução 029/2009 da ATR. Estas datas de vencimentos alternativos são preestabelecidas para atender ao Art. 99, § 1º, inciso I.

## 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, 07 de Abril 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

