

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 002/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016YXI9OS e 20169XURRV  
ASSUNTO: MUDANÇA DE DATA DE FATURAMENTO – PALMAS - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Palmas - TO

**Usuário:** Sandalus Brehner Assis Lino

**Nº da conta/ endereço:** 114241-0

**Contato:** Não Informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016YXI9OS**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que de fato o demandante recebeu duas faturas com o mesmo vencimento, porém a cobrança para as referidas leituras ocorreu num prazo de 30(trinta) dias de uma leitura para outra, trata-se de consumos distintos.

Ocorre que houve um ajuste no prazo de carência para vencimento da fatura, foi constatado que, para esta unidade consumidora havia um prazo superior a 30 dias entre leitura e vencimento, sendo que a legislação vigente permite a cobrança em um prazo mínimo de 5 (cinco) dias úteis.

Dessa forma, a data de faturamento enquadra - se na Resolução ATR Nº 029/2009.

**Art. 99. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação, prioritariamente no endereço da unidade usuária.**

**§ 1º Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:**

**I - 5 (cinco) dias úteis para as unidades usuárias de todas as categorias, ressalvada a mencionada no inciso II;**

**II - 10 (dez) dias úteis para a categoria Pública;**



**III - 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.**

Vale ressaltar que a Concessionária disponibiliza aos clientes a opção do vencimento alternativo, bem como os serviços de parcelamento de débitos sem a incidência de multas e juros, caso a mudança tenha trazido desconfortos referentes ao vencimento de mais de uma fatura (períodos de consumos diferentes) no mesmo mês.

## CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda do Sr. Sandalus Brehner Assis Lino, esclarecemos que, o usuário poderá entrar em contato com a concessionária e pedir alteração da data de vencimento da sua fatura. Caso a mesma não mude, poderá o demandante entrar em contato novamente com esta Agência.

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, 12 de fevereiro de 2016.

Téc. Marinalva Marques de Oliveira  
Mat 576314-1

### 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

