

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 011/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016IVHE9I
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016IVHE9I**, demandante SESI-DR/TO. Palmas–To.

A equipe de fiscalização esclarece que, o cliente poderá pedir a aferição do hidrômetro, onde o usuário acompanhará o processo de aferição, a fim de atestar a sua perfeita funcionalidade. Se não houver anormalidade no hidrômetro o cliente deverá realizar a quitação da fatura, salvo nos casos de vazamentos ocultos devidamente comprovado conforme Resolução ATR Nº 029.

De toda forma, com relação a vazamentos ocultos no interior da edificação, a ATR não regula ou fiscalizada serviços prestados no interior na unidade consumidora, uma vez que a execução e manutenção as 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.

Todavia, **caso haja 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).*



CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda esclarecemos que, caso haja comprovação conforme, Resolução ATR 029, o cliente poderá pleitear 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. E ainda, 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. De toda forma, o cliente poderá pedir a aferição do hidrômetro, onde o usuário acompanhará o processo de aferição, a fim de atestar a sua perfeita funcionalidade.

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, 05 de Fevereiro de 2016.

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

