

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 030/2016

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

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº2016BBTCKD**, demandante Sr. Sandalos Brehner Assis Lino. Palmas–To.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS, solicitando informação referente à demanda. Foi identificada que a unidade consumidora foi religada após a quitação dos débitos, motivo pela qual o fornecimento de água foi anteriormente suspenso. Quanto à legislação, *RESOLUÇÃO ATR 029*:

Art. 77. O prestador de serviços, mediante aviso prévio ao usuário, poderá interromper a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas;

Art. 81. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas respectivas:

I - por interesse do usuário, mediante pedido, observado o cumprimento das obrigações previstas em contratos e a legislação pertinente.

Art. 85. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Por força de normativa, a concessionária é obrigada realizar o restabelecimento do fornecimento de água posteriormente ao pagamento dos débitos que motivou o corte. A Supressão só pode ser realizada mediante pedido do usuário, o que deveria ocorrer ao mesmo instante da quitação dos débitos.

Dessa forma, caso queira, o usuário deverá comparecer ao atendimento físico da concessionária, efetuar o pagamento dos débitos em aberto e posteriormente solicitar o





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



corde no fornecimento de água, conforme Resolução.

Esclarecemos ainda que, no período em que a unidade consumidora estava com o fornecimento de água cortada, houve a incidência de débitos referente à ligação de esgoto e multas para o período.

CONCLUSÃO

Finalmente, 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, 11 de Abril 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

