



GOVERNO DO
TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 011/2016

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20161937SQ
ASSUNTO: VALOR ALTO DA FATURA DE ÁGUA – PALMAS - TO.

RELATÓRIO

Município: Palmas - TO

Usuário: José Rogério da Silva

Nº da conta/ endereço: 407 Norte Al 02 Lt 51

Contato: 84294034

O demandante efetuou a reclamação na Ouvidoria Geral do Estado, como também procurou, **pessoalmente**, esclarecimentos junto a Gerência de Saneamento da ATR, sobre a elevação repentina do valor de sua fatura de água.

Observamos que a média de consumo do usuário é de 12 m³, entretanto o seu último consumo passou para 27m³. Dessa forma, esclarecemos ao mesmo, que somente existem 03 (três) possibilidades para ocorrência desse fato:

1. Avaria no hidrômetro;
2. Vazamentos internos na residência;
3. Consumo efetivamente realizado.

Assim, para a primeira possibilidade, foi orientado que solicitasse a aferição do hidrômetro, junto a Concessionária. Cujo procedimento o usuário poderá acompanhar, bem como não acarretará nenhum custo ao solicitante.

Constatado o perfeito funcionamento dos mecanismos do hidrômetro, o usuário deverá realizar vistorias internas na sua residência, responsabilidade exclusiva do proprietário. Lembrando que a vistoria interna poderá ser feito pela Concessionária, cuja prestação desse serviço não é **regulado** nem **fiscalizado** pela ATR ou por qualquer profissional encanador.

Caso seja notificado vazamento interno, o usuário poderá obter um desconto de até 30% e parcelamento do valor faturado.



Se não houve a ocorrência dos dois primeiros casos, infelizmente, por algum motivo ocorreu um consumo excessivo de água naquele período. Restando o usuário a quitação de sua fatura.

CONCLUSÃO

O usuário foi esclarecido para tomar as providências necessárias, como também informado sobre os seus direitos e obrigações. O descumprimento dos seus direitos pela Concessionária, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para fazer cumpri-los, fiscalizando todos os serviços realizados pela concessionária, de modo a garantir a correta aplicação dos **serviços regulados**, e quando necessário, tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 15 de Junho de 2016.

Engº Robson Gabriel de Araujo
Mat 256794-2

PRESIDÊNCIA DA ATR

I - Ciente;

II - Remeta-se a resposta da demanda à CGE para as providências cabíveis.

