

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 042/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016VO1EN1  
ASSUNTO: SERVIÇO INACABADO – GURUPI - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Gurupi - TO

**Usuário:** José Borges da Silva

**Nº da conta/ endereço:** 7576445

**Contato:** (062) 99978-2000

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016VO1EN1**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária para verificação dos fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento à solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que esteve na residência da senhora Kamilla Fernanda da Silva Borges, onde foram apresentados os dois tipos de serviços prestados em caso de suspeita de vazamento interno. A vistoria domiciliar interna que consiste em testes físicos para identificar a ocorrência de vazamento e a vistoria domiciliar com uso de geofone, um equipamento de identificação e localização de vazamentos ocultos. A cliente optou pela vistoria com a utilização do aparelho geofone, sendo atendida dentro do prazo determinado de cinco dias uteis (serviço solicitado no dia 14/04/2016 – quinta e realizado no dia 20/04/2016 quarta). A cliente afirma que encontrou outro vazamento além do que fora identificado pela visita através de um encanador particular.

Após a usuária procurar o atendimento, foi recalculada a fatura 042016 do mês, sendo a cobrança da vistoria cancelada já que mesmo após os serviços prestados ainda foram identificados novos vazamentos.



A equipe de fiscalização esclarece que, nos casos de vazamentos ocultos no interior da unidade consumidora, a ATR não regula ou fiscalizada esses serviços, 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 N° 029, o cliente poderá pleitear desconto. Quanto ao que estabelece a Resolução ATR N° 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

A fatura da usuária foi recalculada e a cobrança da vistoria cancelada. Portanto, conforme os procedimentos realizados pela Concessionária considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 22 de Junho de 2016.

Engº Sérgio Augusto T. Andrade  
Mat 357884-1

### 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

