

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 056/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016H157L7
ASSUNTO: FATURA – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Município: Palmas - TO

Usuário: Maria Valdeci M. Ribeiro

Nº da conta/ endereço: 119375-9

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins e protocolada sob o **Nº 2016H157L7**.

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 fez uma vistoria e não detectou possíveis vazamentos.

A ATR solicitou da Concessionária o histórico de consumo de novembro/2015 até julho/2016 (anexo), onde foi verificado que o consumo do mês junho/2016 excedeu a média em relação aos meses anteriores, entretanto no mês subsequente o consumo voltou ao normal.

A equipe de fiscalização da ATR esclarece que, a ATR não regula ou fiscaliza os serviços prestados no interior de unidades consumidoras, uma vez que execuções e manutenções de instalações prediais internas são de inteira responsabilidade de cada usuário, podendo este contratar qualquer profissional especializado para verificação e correção de alguma eventualidade na rede de distribuição interna, podendo este serviço ser prestado pela concessionária, inclusive com a utilização de equipamentos detectores de vazamentos como o Geofone,



entretanto, como citado acima, estes serviços internos são cobrados por não serem regulados ou fiscalizados por esta Agência.

De toda forma, caso haja vazamentos ocultos no interior da edificação, **com a devida 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

Conforme se verificou, a Concessionária não encontrou vazamentos e o consumo, segundo o histórico (anexo), voltou ao normal no mês subsequente, e, portanto, não é possível afirmar o motivo exato do alto consumo em junho/2016, sendo o usuário orientado a realizar os procedimentos conforme a Resolução da ATR.

A Agência Tocantinense de Regulação - ATR está à 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, 19 de Agosto 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

