

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 085/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016NU028J  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS- TO.**

**RELATÓRIO**

**Usuário: RESIDENCIAL AGUAS DA SERRA Conta: 1015289-0**

A equipe de fiscalização da ATR em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins, esclarece que:

Em atenção a reclamação da cliente junto a esta Agencia através da Ouvidoria Geral do Estado de Nº de protocolo 2016NU028J em desfavor AO | SANEATINS, através da Sindica do Condomínio Residencial Águas da Serra informamos que:

Em verificação no sistema sua solicitação já foi atendida do faturamento do consumo da área comum do Condomínio esta ocorrendo através de saldo (em uma única fatura) e não mais rateado para todas as contas individual existente no Condomínio.

Esta modalidade de faturamento já vem ocorrendo de forma automática a partir da referencia de faturamento 07/2016.

Observamos que nas referencias de faturamento 05/2016 e 06/2016 este processo também foi realizado, porem ocorreu de forma manual, ou seja, após realização do faturamento, que neste caso faturou individualmente em cada conta existente no condomínio, sendo posterior estornado os valores de cada fatura e emitido em uma única fatura o valor total do consumo da área comum.

As causas prováveis para ter ocorrido esta situação são:

1. Esta modalidade de faturamento em forma de saldo (fatura única) é uma modalidade que foi implantada recente pela empresa e colocado a disposição dos clientes. Apresentou alguns problemas na implantação sendo necessário passar por ajuste de melhoria;

2. Um dos problemas foi que houve cadastro no sistema para esta modalidade, e o sistema não processa a emissão como saldo, ou seja, valor faturado individualmente em cada fatura, sendo necessária abertura de chamado para TI para ajuste do sistema.

3. Porem, os valores foram faturados corretamente, conforme consumo medido, ou seja, diferença de consumo da área comum entre macro medido x consumo micro medido dos medidores individual;





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

4. Com a **modalidade de faturamento por rateio a diferença de consumo entre macro X micro da referencia vigente é faturado nas próximas fatura da referencia posterior**, e tem cliente que as vezes tem duvida nesta rotina, principalmente quando correm alteração na modalidade do processo do faturamento de rateio para saldo ou vice versa.

5. Verificando os valores faturados do condomínio na área comum seja em uma modalidade ou outra foram corretos, ou já, o valor cobrado estão de acordo com volume de água, no caso reclamação, de fato o que ocorreu foi o exposto no item 02.

## CONCLUSÃO

Finamente, 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, 14 de Outubro 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

