

SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 086/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016Y9EGP7
ASSUNTO: CONSUMO – ARAGUAÍNA- TO.**

RELATÓRIO

Usuário: Maria do Socorro **Conta:** 1574980-1

A equipe de fiscalização da ATR, em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins, foi dado o seguinte esclarecimento:

“Analisamos a reclamação da demandante a senhora ODALICE DO VALE no sistema e verificamos que o histórico de consumo do período de 10/2015 a 09/2016 (Figuras 1) possui uma média de consumo sem grandes alterações que pudessem evidenciar algum problema, seja ele interno ou externo. Por este motivo, nesse período citado acima, não foi emitido nenhuma notificação de alto consumo e nem foi preciso reter a conta, pois não houve necessidade.

Não encontramos no nosso sistema nenhuma reclamação de alto consumo e nenhum registro de protocolo nos últimos 12 meses ou ainda solicitação de vistorias para verificar possíveis vazamentos internos, ou seja, em momento algum a demandante nos procurou para reclamar do valor faturado, seja através das lojas de atendimento ou Call Center. Vale informar que nessa conta faturamos dois serviços, água e esgoto.

Caso a demandante necessite de mais esclarecimentos, orientamos a mesma a procurar o atendimento personalizado para que sejam sanadas as demais dúvidas quanto à sua solicitação ou ligue no CALL CENTER 08006440195.”



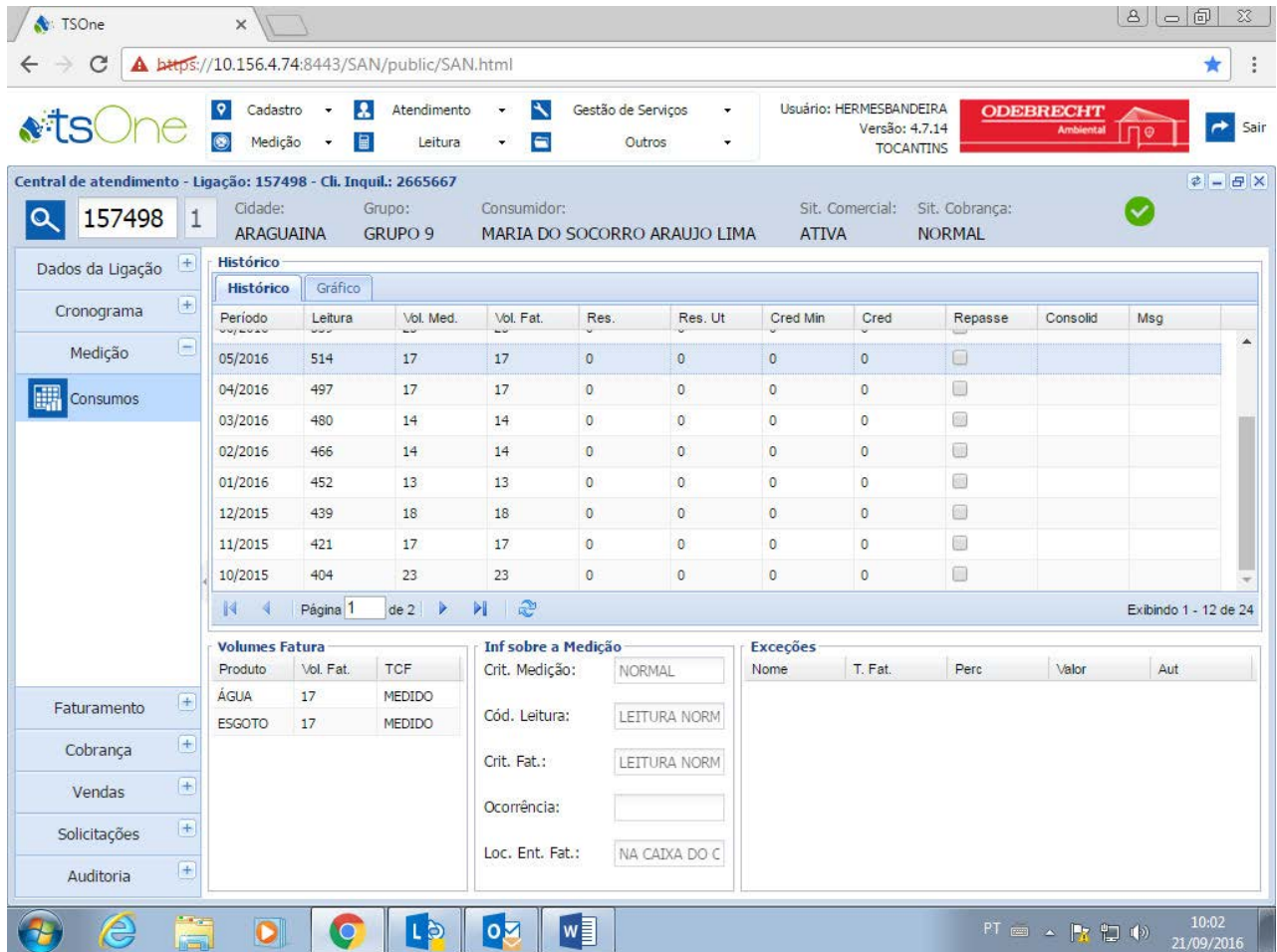


Figura 01

De toda forma, a ATR não regula ou fiscalizada serviços prestados no interior na unidade consumidora, uma vez que a execução e manutenção das 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. Podendo este serviço ser prestado também pela concessionária.

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

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.

Eng^o 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

