

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 098/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016EG9ESU
ASSUNTO: FATURAMENTO – PARANÃ - TO.**

RELATÓRIO

Município: Paranã - TO

Usuário: Vilma Martins Costa

Nº da conta/ endereço: Não informado

Contato: 284971-2

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016EG9ESU**.

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, prestou os seguintes esclarecimentos:

Em 06/09/2016 – o nosso Ag. Comercial, registrou leitura de 304 faturando a ref. 09/2016 com consumo de 16m³. Na tarifa Comercial. A cliente Sr^a Vilma Martins Costa (locadora), esteve em nossa loja de Atendimento de Paranã, dia 13/09/2016 reclamando do valor de sua conta, alegando que a leitura esta errada.

“No mesmo dia equipe foi ao imóvel conferindo a leitura e constatado que, o consumo estava 3m³ a mais. Pois já registrava leitura de 307 no hidrômetro”.

A Cliente entrou em contato novamente com nosso Call-Center no dia 18/10/2016.



“informa que houve aumento no valor de sua conta com vencimento em 18/09/2016”. Explicado que neste período o consumo foi maior que nos meses anteriores.

Analisando o consumo do cliente identificamos em campo que o abastecimento e direcionado para duas atividades Comercial no imóvel sendo;

Casa Lotérica – com área 50m² aproximadamente,

Açougue – com área 20m² aproximadamente,

No entanto, o cliente esta sendo faturado somente com uma (01) Economia.

A cliente relata, confirmando que no imóvel não há vazamentos internos e, como o abastecimento e para duas (02) economias comerciais o consumo não esta sendo controlado.

O histórico de consumo do imóvel, claramente apresenta variações constates o qual a media de consumo é de 13m³.

Conclui-se que:

O histórico de Consumo dentro do imóvel apresenta variações constates o qual a média de consumo é de 13m³.

O abastecimento e direcionado para duas atividades Comercial no imóvel sendo;

Casa Lotérica – com área 50m² aproximadamente, e Açougue – com área 20m² aproximadamente, No entanto, o cliente foi faturado somente com uma (01) Economia. Estaremos orientando para o desmembramento do consumo, instalando uma nova ligação.

Quanto às faturas não serem entregues no local o nosso Ag. Informa que todas as faturas são entregues em mãos das funcionarias e às vezes à própria Sr^a Vilma.



☐ *A tarifação comercial até mínimo de 10m³, o valor é de R\$ 93,49 e acima deste consumo, os valores são calculados progressivamente a cada m³ a mais, e a fatura de ref. Mês 09/16 o consumo medido de 16m³ custou R\$ 160,78.*

CONCLUSÃO

Conforme se verificou, a Odebrecht Ambiental/Saneatins se baseou nas regras existentes de leitura e faturamento conforme legislação vigente. O cliente poderá solicitar a aferição do hidrômetro, onde o mesmo poderá acompanhar todo o processo de aferição, a fim de atestar a sua perfeita funcionalidade, em caso de inconsistência o cliente não pagará o excedente da média histórica da unidade consumidora, e, portanto, conforme os procedimentos realizados pela Concessionária considera-se a demanda encerrada.

A Agência Tocantinense de Regulação – ATR está à disposição para atender ao usuário, 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, 16 de Novembro 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

