

## COMUNICAÇÃO DE OUVIDORIA

GERÊNCIA DE OUVIDORIA

0099/2016

FORM56V.6

Goiânia, 11 de fevereiro de 2016.

À Senhora  
Marcia Liz Leal F. da Silveira  
Rua 8, Qd. 13 Lt. 08 - Vila Xavier  
CEP: 74.550-380 – Goiânia - GO

Prezada Senhora,

Reportando-nos à solicitação de número 139.188/2016, esta Gerência de Ouvidoria tem a informar que, conforme dados obtidos junto a concessionária Saneamento de Goiás S/A – Saneago, em 14/01/2016 foi realizada uma vistoria para verificar anormalidade no consumo de água, constatando que o hidrômetro está normal e lacrado.

V.S.<sup>a</sup> foi orientada sobre vazamento interno e refaturamento de acordo com o Art. 105 da Resolução nº 9/2014-CG, que diz: “O PRESTADOR DE SERVIÇOS, nos casos de alto consumo de água proveniente de vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo USUÁRIO, deverá: 1 – na primeira referencia onde foi constatada a ocorrência, refaturar por até 2 (duas) vezes a média dos últimos 6 (seis) meses. § 2º O USUÁRIO, para ter direito ao refaturamento previsto neste artigo, deverá comunicar ao PRESTADOR DE SERVIÇOS, a ocorrência do vazamento oculto, informar as providências tomadas e comprovar o seu reparo.”.

Portanto, foi realizada projeção de consumo de acordo com as leituras do hidrômetro em 28/01/2016 – 2718m<sup>3</sup>e em 03/02/2016 – 2722m<sup>3</sup>, perfazendo um consumo de 20m<sup>3</sup>, confirmando a normalização do consumo, considerando a média de 19m<sup>3</sup>. Assim, a referência 01/2016 foi refaturada para 38m<sup>3</sup> na água e 18 m<sup>3</sup> no esgoto, conforme Resolução citada acima.

Certos de podermos contar com sua importante contribuição, agradecemos a confiança depositada nesta Agência, ao mesmo tempo em que nos colocamos à disposição de V.S.<sup>a</sup> para dirimir quaisquer dúvidas que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Rosemar Borges da Silva Alcântara  
Gerente de Ouvidoria

RCDO

*“A Ouvidoria da AGR poderá promover reuniões de mediação entre os usuários e os prestadores de serviços públicos nos casos em que não houver entendimento entre as partes e o tema não estiver definido claramente na regulação”.*