



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 09/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES - ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº SRE3HL5G4P
ASSUNTO: VISTORIA RESIDENCIAL - GURUPI - TO.**

RELATÓRIO

Em função da reclamação recebida através da Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **SRE3HL5G4P**, o demandante Farlei Meyer, conta: 0215211-8, residente na Rua 77, quadra 154, lote 14, nº 81, relata que **“no dia 10/12/2014 solicitou vistoria no seu hidrômetro, mas ninguém apareceu. Retornou a ligação no dia 23/12/2014, solicitando novamente a vistoria, porém mais uma vez seu pedido não foi atendido. No dia 05/01/2015, pela terceira vez, entrou em contato com a Saneatins e obteve a informação de que o fiscal tinha ido até a sua residência e não havia ninguém. Afirma o demandante, que essa informação está equivocada pois se encontra de licença do serviço e por essa razão não sai de casa. Relata ainda que foi informado que seria cobrada uma taxa se quisesse solicitar nova vistoria. No entanto, considera que, como nenhum de seus pedidos foram atendidos, não seria o caso de solicitar uma nova vistoria e, muito menos, pagar a referida taxa.”**

Lembramos que a responsabilidade por eventuais vazamentos **internos** e seus respectivos reparos, são de responsabilidade do usuário, pois a responsabilidade da empresa concessionária encerra-se no hidrômetro. O usuário poderá contratar livremente qualquer técnico habilitado para a solução do eventual problema. Já para vistorias no hidrômetro, é pleno direito do usuário solicitar a **1ª aferição do hidrômetro sem custos** caso haja dúvidas de medição do equipamento.

Outra opção seria a solicitação de vistoria com a utilização de equipamentos de precisão, como o geofone, sendo que **a concessionária poderá cobrar do usuário pela execução do serviço**. Ou ainda, o demandante poderá contratar outro serviço especializado em vazamentos ocultos livremente.



Em contato com a Concessionária, recebemos o seguinte esclarecimento:

“A Odebrecht Ambiental | Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclarece que a solicitação original do usuário foi o serviço de Vistoria Domiciliar – Água, sendo datado do dia 10/12/2014, via Central de Atendimento ao Cliente 0800 (Call Center), sob protocolo 171245406. A equipe técnica da Odebrecht Ambiental | Saneatins esteve no imóvel no dia 05/01/2015 as 08h40 para execução do serviço, porém, o domicílio encontrava-se ausente. A Ordem de Serviço foi concluída como não executada, conseqüentemente, não acarretando nenhum custo para o cliente.

A Odebrecht Ambiental | Saneatins, de posse desta reclamação da Ouvidoria, encaminhou novamente integrante ao imóvel no dia 12/01/2015, Ordem de Serviço n. 180121916, conforme anexo. Os serviços de vistoria foram acompanhados da Sra. Ursula Moreira Milhomem, onde foram verificadas as instalações internas e externas do imóvel, não constatando vazamentos, conforme Laudo da Ordem de Serviço em anexo. A Sra. Ursula Moreira Milhomem foi esclarecida quanto a cobrança da taxa de R\$ 31,00, em referência a apenas ao serviço executado no dia 12/01/2015.”

A imagem 01 abaixo relaciona a ordem de serviço do dia 10/12/2014.

T06010 - Registra Atendimento (0A) TOCANTINS. SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

D.S. 1712454016 Atendimento registrado em 21/12/2014 às 13:43 por 7433YANDA LUCIA MORAIS EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL

Conclusão Concluído por 2021-ADEMAR LOPES DE SOUSA em 05/01/2015 às 16:33 CONCLUIDA POR SIPSAP CONVENCIONAL

Atendimento

Dados do Cliente		Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão
Conta	Nome				
0215211-8	URSULA MOREIRA MILHOMEM	77 - NOVA FRENTEIRA 65 Q154 L14	004-GURUPI	5113268	1-P.C.L

Período(s) de Referência para localização do imóvel
 DSD550SD50

Dados da Solicitação / Reclamação
 SR FARLEY AMSTORIA DOMICILIAR PARA SABER SE TEM VAZAMENTO INTERNO HID ESTAGIRANDO SEM FARA

Serviço solicitado no atendimento

	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento
1106-AMSTORIA DOMICILIAR - ÁGUA	R\$ 31,00	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)	25/12/2014 13:43	001-0600

Deslocamento do Atendimento/D.S.

Percurso/Deslocamento		Início (h:mm)		Fim (h:mm)		Distância	Tempo	Velocidade média
Veículo	Data do Percurso							

Serviço Efetivamente executado

	Data/Hora(h:mm)	Início	Data/Hora(h:mm)	Fim	Execução(h:mm)	Tempo Padrão
5000-SERVIÇO NÃO EXECUTADO	05/01/2015	08:40	05/01/2015	08:51	00:11	0009 Minuto(s)

Executado Por
 Equipe 6-C.C.C. (UNO DOV4897)

Lauda
 SERVIÇO NÃO EXECUTADO, IMÓVEL FECHADO INSPECIONADO CAVALETE E NÃO TEM VAZAMENTO
 LEIT.552

Recuperação de Pavimento
 Previsto Realizado

ODEBRECHT AMBIENTAL | TOCANTINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 17:36:46

Imagem 01 - Ordem de Serviço solicitada dia 10/12/2014



CONCLUSÃO

Conclui-se que a Odebrecht Ambiental | Saneatins, encaminhou integrante ao imóvel no dia 12/01/2015, Ordem de Serviço n. 180121916. Os serviços de vistoria foram acompanhados da Sra. Ursula Moreira Milhomem, onde foram verificadas as instalações internas e externas do imóvel, **não constatando vazamentos**. A Sra. Ursula Moreira Milhomem foi esclarecida quanto à cobrança da taxa de R\$ 31,00, em referência a apenas ao serviço executado no dia 12/01/2015.

Palmas, 22 de Janeiro de 2015.

Gabriella Costa Araújo
Eng^a Gabriella Costa Araújo
Eng^a Sanitarista - Mat 1279947 – 1

PRESIDÊNCIA DA ATR

- I - Ciente;
- II - Remeta-se a resposta da demanda à CGE para as providências cabíveis.

CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA
Presidente ATR