



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 12/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES - ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº RR7WAW33NR
ASSUNTO: VISTORIA RESIDENCIAL - PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Em função da reclamação recebida através da Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **RR7WAW33NR**, a demandante Maria da Conceição Brito de Amorim, conta: 99372-7, residente na Quadra 106 sul, alameda 24, lote 14, relata que **“em razão do alto valor da sua conta de água, no dia 08/01/2015, entrou em contato com a Saneatins, por meio do 0800 6440 195, protocolo n. 180114461 solicitando uma vistoria em sua residência. Estipularam um prazo de 05 (cinco) dias úteis para atendimento da solicitação, mas até o momento não cumpriram o prometido. Novamente, em 15/01/2015, entrou em contato com a prestadora dos serviços e foi informada que o prazo vencera, porém não recebeu nenhuma informação contundente sobre quando o procedimento será realizado. Diante do exposto, solicita providências urgentes.”**

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 Odebrecht Ambiental, fomos informados de que o serviço de vistoria foi executado no dia 17/01/2015, acompanhado pela Srª Maria, sendo localizado vazamento não visível no ramal interno.



CONCLUSÃO

Os serviços de vistoria foram acompanhados pela Sra. Maria da Conceição Brito de Amorim, onde foram verificadas as instalações internas e externas do imóvel, **constatando vazamentos no ramal interno.**

Palmas, 29 de Janeiro de 2015.

Gabriella Costa Araujo
Eng^a Gabriella Costa Araujo
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