



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 16/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº POVSN5TR8V
ASSUNTO: DEMORA NA EXECUÇÃO DE SERVIÇO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **POVSN5TR8V**, a demandante de conta nº 127393-0, relata que *“solicitou à Saneatins, ainda , em outubro/2014, o desligamento da conta nº 127393-0, que estava em seu nome no endereço: Quadra 504 Sul, alameda 13, lote 68, Palmas-TO e, até o momento, não foi atendido. Em contato com a Saneatins, foi informado que nem mesmo sua solicitação foi registrada. Além disso, há outra pessoa residindo no citado endereço e de acordo com a Saneatins há suspeita de fraude no hidrômetro, de modo que novamente sua solicitação de DESLIGAMENTO não foi registrada tendo em vista que há esta pendência (fraude).*

Diante do exposto, demandante solicita um laudo que apresente a verdadeira situação dessa conta, uma vez que não reside neste endereço há muito tempo, mas ainda está como titular da mesma, fato ocasionado por falha da própria concessionária que não registrou sua solicitação e tampouco fez o serviço”.

Esta reclamação possui referência em outra demanda da OGE de registro nº **8KNWMXHB7U** e relatório de fiscalização **DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 203/2014**, a qual resultou na emissão dos Termos de Notificação nº 027 e 031/2014, onde a ATR determinou o desligamento da unidade usuária em questão, sendo que **o serviço foi executado em 14/10/2014**, conforme documentação apresentada pela Concessionária (**OS 171031323**), dando por encerrado este caso.

Em contato com a empresa prestadora dos serviços, em vistoria de rotina na unidade usuária, no dia 15/12/2014 foi detectado uma ligação irregular na tubulação do cavalete onde se encontrava instalado o hidrômetro, ocasionando na notificação e demais procedimentos previstos neste caso, como multas e faturamento baseado no historio de consumo.

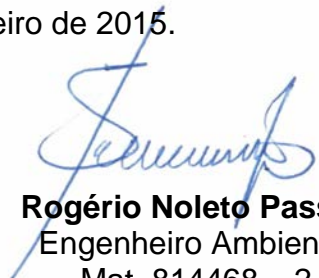


CONCLUSÃO

Informamos que a determinação para efetuar a supressão da ligação de água no endereço da conta nº 127393-0, conforme previsto no TN 027/2014, foi executado pela empresa prestadora dos serviços em 14/10/2014, conforme documentos em anexo.

Segundo a Concessionária, com a detecção da fraude caracterizada pela ligação direta irregular no kit cavalete, foram adotados os procedimentos usuais como multa e faturamento baseado no histórico de consumo. Lembramos que a detecção da fraude ocorreu após o desligamento com a remoção do hidrômetro.

Palmas, 02 de Fevereiro de 2015.



Rogério Noletto Passos
Engenheiro Ambiental
Mat. 814468 – 2

PRESIDÊNCIA DA ATR

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

CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA
Presidente ATR



Governo do Estado do
TOCANTINS

Agência Tocantinense de
Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

www.atr.to.gov.br