



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 17/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº ML2WQ4G4VB
ASSUNTO: SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº **ML2WQ4G4VB**, o demandante de conta nº 0114241-0, relata que ***“havia vazamento no hidrômetro de sua residência. Com isso, entrou em contato com a Saneatins para que o problema fosse resolvido. Afirma que por três vezes, técnicos da concessionária estiveram no seu endereço a fim de solucionar o problema, sem sucesso. Por fim, na última noite, do dia 13/01/2015 para 14/01/2015, sem aviso nenhum, o cidadão surpreendeu a equipe da Saneatins fazendo a substituição do seu hidrômetro.***

Dia 14/01, o cidadão entrou em contato com a Saneatins solicitando um laudo descrevendo as falhas do hidrômetro em uso, bem como um relatório justificando as razões para a substituição. Assim, solicitaria o ressarcimento dos valores que foram cobrados em razão do vazamento, que não era de sua responsabilidade, mas a concessionária lhe garantiu que não emite laudo de hidrômetros que foram substituídos.

Demandante se sente lesado diante desta situação e solicita que a ATR tome as providências cabíveis”.

Esta equipe de fiscalização tentou contato 02 vezes com deslocamento até o endereço indicado, sem sucesso.

Em contato com a empresa prestadora dos serviços, verificamos que não há reclamações registradas em seus sistemas de atendimento e ordens de serviço acerca de vazamentos em seu hidrômetro, conforme citação da conta nº 0114241-0.

Fomos informados ainda que a substituição do hidrômetro se deu de forma preventiva no dia 13/01/2015 as 20h24min, visto que o hidrômetro anterior já possuía 05 anos de uso, e o mesmo possuía vazão de 3m³/h, onde foi instalado um equipamento com vazão de 1,5m³/h, sendo mais adequado ao uso residencial e seu histórico de consumo.



CONCLUSÃO

Conforme verificado, segundo dados da empresa prestadora dos serviços, não existem registros de reclamação por vazamento no hidrômetro na conta indicada na demanda.

A substituição do hidrômetro se deu de forma preventiva no dia 13/01/2015 as 20h24min, visto que o hidrômetro anterior já possuía 05 anos de uso, e o mesmo possuía vazão de 3m³/h, onde foi instalado um equipamento com vazão de 1,5m³/h, sendo mais adequado ao uso residencial e seu histórico de consumo.

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