



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 35/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015F5FN6L
ASSUNTO: INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO – PORTO NACIONAL - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº 2015F5FN6L, o demandante Sr. Bruno Leonardo Coelho Galan, conta: 0924119-1 relata que: ***“está muito insatisfeito com o serviço prestado pelo SANEATINS. Reclama que a falta de água é constante e sempre que entra em contado com a SANEATINS, alegam que isso ocorre devido à localização do bairro que é, quanto ao relevo, muito alta. Demandante solicita que se eles já identificaram que este é o problema, que seja resolvido de forma eficaz. Solicita, também, saber o prazo que vai levar para solucionar este problema dos bairros apresentam essa característica”.***

A princípio, observou-se que o usuário do serviço público de abastecimento de água, assegurou o que constitui seu direito, em recorrer aos setores competentes e à Entidade Reguladora, nos casos de não atendimento de suas reclamações pelo prestador dos serviços, ou sempre que não estejam sendo regularmente atendidos segundo a Legislação vigente.

A equipe de fiscalização da ATR se deslocou até a residência para apuração dos fatos e inspeção local das condições de abastecimento atual, a equipe não encontrou ninguém na residência:





A ATR também entrou em contato com a FOZ/SANEATINS, e a mesma se pronunciou através do **Engenheiro Diogo** esclarecendo o seguinte:

ENGENHEIRO DIOGO

A ocorrência referente a esta reclamação foi causada devido ao rompimento de uma rede (adutora) de 300 mm que abastece o reservatório responsável por encaminhar água a toda esta área do setor Vila Nova. O acontecimento ocorreu no dia doze de fevereiro do ano vigente no período matutino, onde por volta das onze horas e trinta minutos houve o deslocamento da equipe até a rede em vazamento, porém a mesma demorou ser encontrada devido a sua localização. Assim que localizada foi reparado o problema de imediato.

Serviço executado com a O.S (ordem de serviço) – 180173536, entre o período das 12h00 as 16h00 e, com informação contida no quadro de aviso com retorno as 00h00 do dia 13/02.

Os pontos mais altos demoram mais a ser abastecidos nesse tipo de ocorrência, pois toda a malha de distribuição precisa ser abastecida, sendo que este processo ocorre de baixo para cima.



CONCLUSÃO

Observou-se que a Concessionária levou até 12(doze) horas para executar os serviços de recuperação da adutora. Em função desse rompimento e o do tempo de paralisação ocasionou o esgotamento total da rede de abastecimento de diversos setores na cidade.

Ressalta-se, todavia, que apesar das dificuldades encontradas, logo após a regularização da avaria, a Concessionária restabeleceu o fornecimento de água.

Lembramos que, o retorno da pressão na rede não é um processo imediato e principalmente para os bairros em região mais elevada da cidade. Dessa forma, a previsão para a correção não é a mesma para a normalização da pressão na rede de distribuição que ocorre de maneira lenta e gradual.

Mesmo assim, constatou-se que o fornecimento de água encontra-se restabelecido e manteremos uma fiscalização rigorosa para cumprimento dos prazos definidos em Resolução específica da ATR.

Palmas, 27 de Fevereiro de 2015.

Eng^o Alcimar Araujo Milhomem
Mat 11156066-1

PRESIDÊNCIA DA ATR

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

CARLOS JÚNIOR SPEGIORIN SILVEIRA
Presidente ATR