



Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 44/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015ZDLT4W  
ASSUNTO: LIGAÇÃO DE ÁGUA - PALMAS - TO.**

### RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº 2015ZDLT4W, o demandante de conta nº 1163505-3 relata que ***“solicitou uma ligação de água no dia 15/01 e, até a presente data, ainda não teve sua água ligada. O mesmo informa que uma equipe foi até o local, mas não executou o serviço alegando que a retroescavadeira estava com problema. O demandante solicita que sua água seja ligada e que a ATR tome providência quanto ao não cumprimento de prazos”***.

Diante disto, a equipe de fiscalização verificou junto à companhia prestadora dos serviços que no dia 23/02 tentou contato com o cliente acerca da instalação da caixa mas não obteve sucesso. Já no dia 03/02 foi realizada a vistoria de instalação da caixa de proteção e no dia 09/02 executou o serviço de ligação.

Ressaltamos que o prazo de 10 (dez) dias úteis para a execução da ligação, conforme norma da ATR passa a contar a partir da vistoria de aprovação da instalação da caixa de proteção, cujo serviço é de responsabilidade do usuário solicitante. Portanto, desde a vistoria da caixa de proteção até a execução da ligação de água, os prazos foram obedecidos.





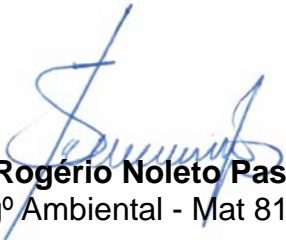
Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Conforme verificado, a concessionária executou o serviço de ligação de água no prazo estabelecido pela norma da ATR, sendo compreendido entre 10 (dez) dias úteis entre a vistoria de instalação da caixa de proteção e a execução do serviço.

Palmas, 16 de Março de 2015

  
**Rogério Noleto Passos**  
Engº 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

