

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 68/2015

**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015BF1KC7
ASSUNTO: INTERRUÇÃO NO FORNECIMENTO – GURUPI - TO.**

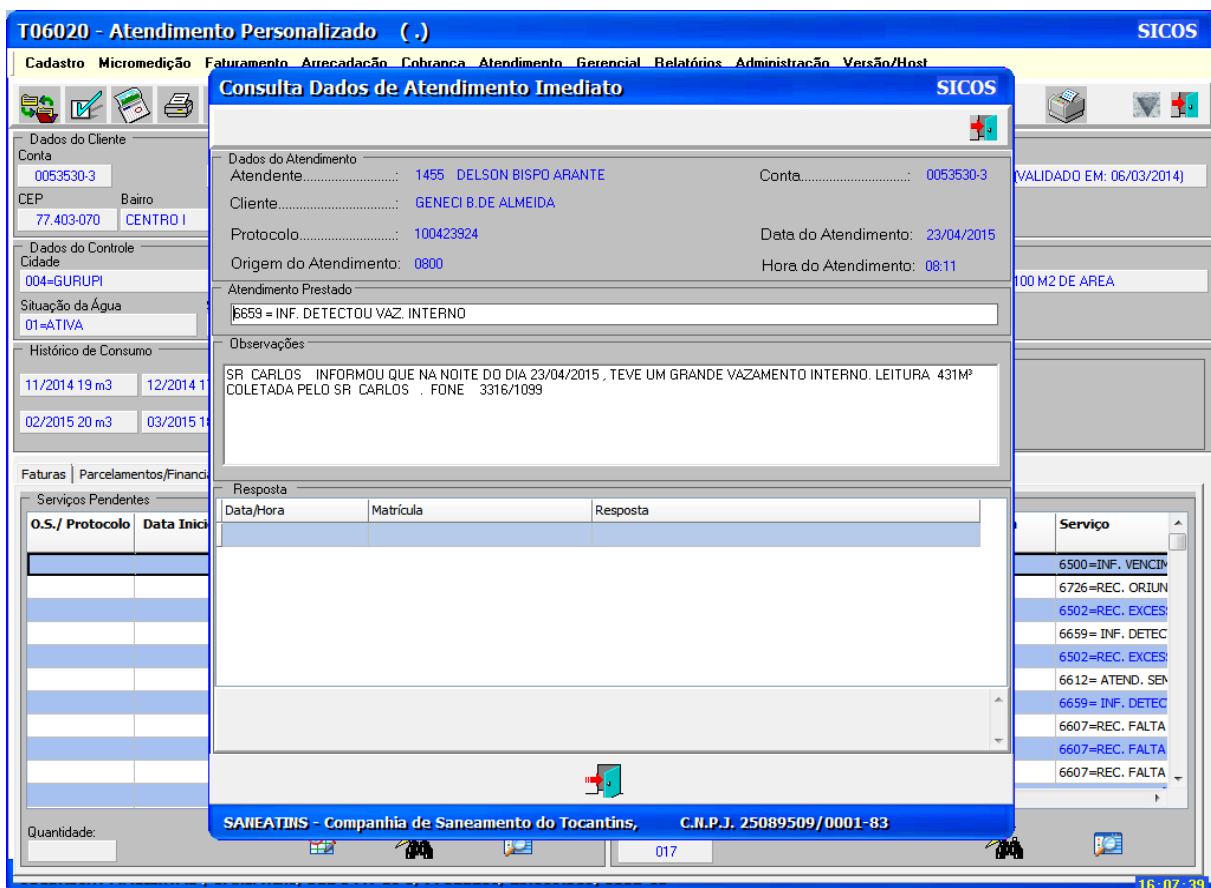
RELATÓRIO

Reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015BF1KC7**, o demandante Sr. Carlos Roberto Xavier de Carvalho, residente à Avenida Rio Grande do Sul, Nº 738, Centro, Conta 0053530-3, Gurupi – TO.

Em contato com a Concessionária, obteve-se as seguintes informações:

“Segundo a Concessionária, no dia 23/04/2015, o Sr. Carlos Roberto Xavier de Carvalho, ligou na central de atendimento da Odebrecht Ambiental / Saneatins informando que no seu imóvel houve um grande vazamento. Este atendimento foi registrado pelo atendente sob o protocolo de número 100423924, conforme Quadro 01”.

Quadro 01. Atendimento Call Center 100423924



T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

Consulta Dados de Atendimento Imediato SICOS

Dados do Atendimento
 Atendente.....: 1455 DELSON BISPO ARANTE Conta.....: 0053530-3
 Cliente.....: GENECI B. DE ALMEIDA
 Protocolo.....: 100423924 Data do Atendimento: 23/04/2015
 Origem do Atendimento: 0800 Hora do Atendimento: 08:11

Atendimento Prestado
 6659 = INF. DETECTOU VAZ. INTERNO

Observações
 SR CARLOS INFORMOU QUE NA NOITE DO DIA 23/04/2015, TEVE UM GRANDE VAZAMENTO INTERNO. LEITURA 431M³ COLETADA PELO SR CARLOS . FONE 3316/1099

Resposta

Data/Hora	Matrícula	Resposta

Quantidade:

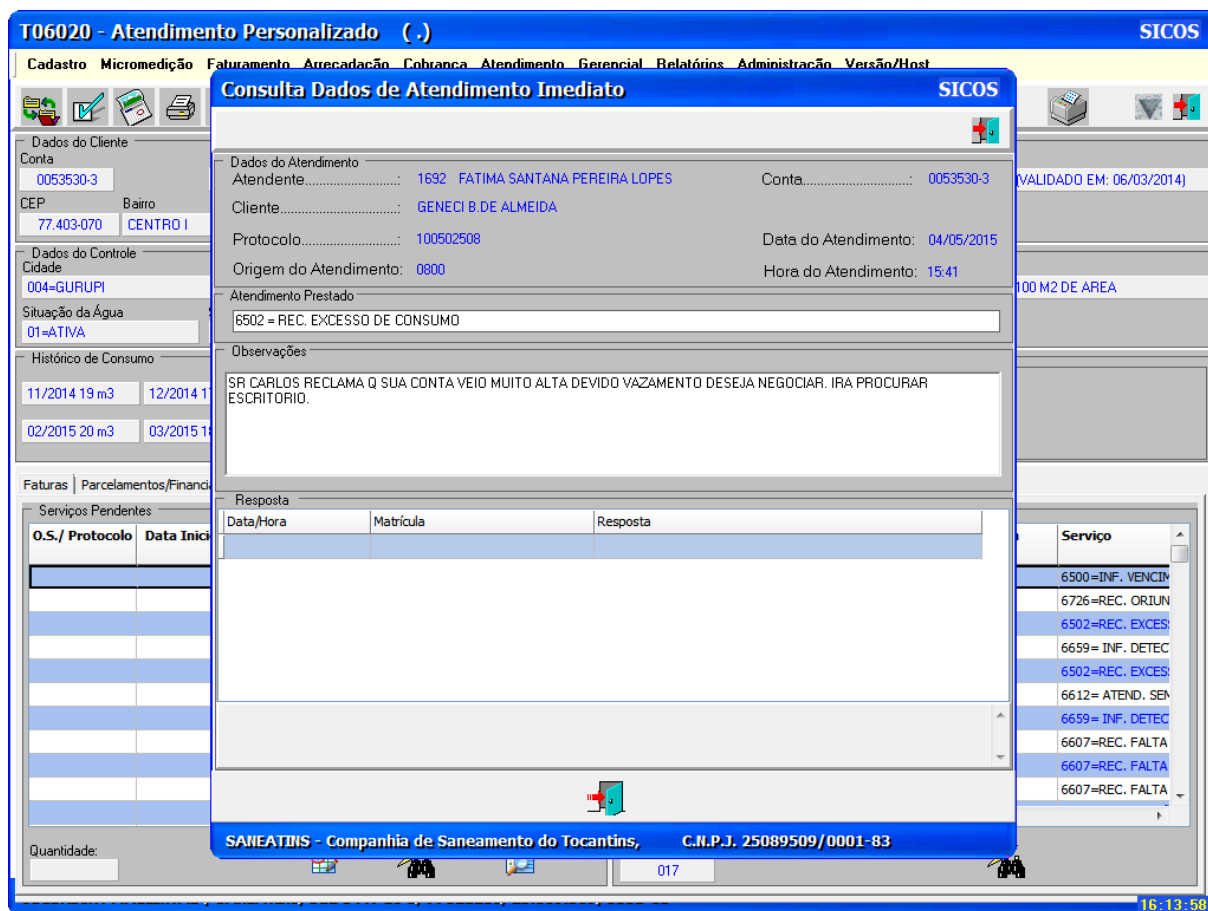
SANEATINS - Companhia de Saneamento do Tocantins, C.N.P.J. 25089509/0001-83

16:07:39



“Após a emissão da fatura do mês 05/2015, o Sr. Carlos Roberto Xavier de Carvalho observou que o vazamento identificado interferiu no valor da fatura desta referência. Assim, contatou a Odebrecht Ambiental / Saneatins e foi instruído a procurar a loja de atendimento personalizado, em Gurupi - TO, conforme Quadro 02”.

Quadro 02. Atendimento Call Center protocolo 100502508



T06020 - Atendimento Personalizado (.) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

Dados do Cliente

Conta: 0053530-3

CEP: 77.403-070 Bairro: CENTRO I

Dados do Controle

Cidade: 004=GURUPI

Situação da Água: 01=ATIVA

Histórico de Consumo

11/2014 19 m3 12/2014 11

02/2015 20 m3 03/2015 11

Faturas | Parcelamentos/Financi

Serviços Pendentes

O.S./ Protocolo	Data Inicial

Quantidade:

Consulta Dados de Atendimento Imediato SICOS

Dados do Atendimento

Atendente: 1692 FATIMA SANTANA PEREIRA LOPES Conta: 0053530-3 VALIDADO EM: 06/03/2014)

Cliente: GENECI B. DE ALMEIDA

Protocolo: 100502508 Data do Atendimento: 04/05/2015

Origem do Atendimento: 0800 Hora do Atendimento: 15:41

Atendimento Prestado

6502 = REC. EXCESSO DE CONSUMO

Observações

SR CARLOS RECLAMA Q SUA CONTA VEIO MUITO ALTA DEVIDO VAZAMENTO DESEJA NEGOCIAR. IRA PROCURAR ESCRITORIO.

Resposta

Data/Hora	Matrícula	Resposta

Serviço

- 6500=INF. VENCIM
- 6726=REC. ORIUN
- 6502=REC. EXCES
- 6659= INF. DETEC
- 6502=REC. EXCES
- 6612= ATEND. SEN
- 6659= INF. DETEC
- 6607=REC. FALTA
- 6607=REC. FALTA
- 6607=REC. FALTA

SANEATINS - Companhia de Saneamento do Tocantins, C.N.P.J. 25089509/0001-83

017

16 - 13 - 58



Quadro 03. Consumo anual com média Fonte: Sicos TO2003



Vejamos o que determina a Resolução ATR Nº 029 em seu Art. 96 e seus parágrafos:

Art. 96. Nos casos de alto consumo devido a vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada da irregularidade pelo usuário, o prestador de serviços aplicará desconto sobre o consumo excedente.

§ 1º No caso de vazamentos ocultos devidamente constatados pelo prestador de serviços, haverá o desconto de valor correspondente a até 30% (trinta por cento) do volume medido acima da média de consumo limitado ao faturamento em que o prestador de serviços alertou o usuário sobre a ocorrência de alto consumo.

§ 2º Para obter o desconto referido no § 1º, o usuário deverá apresentar ao prestador de serviços, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados.

§ 3º O prestador de serviços deverá realizar vistoria no imóvel para comprovação da ocorrência de vazamento oculto e do respectivo reparo.



Conforme o registro gráfico de consumo anual, a média de consumo até o mês maio/2015 foi de 18 m³ e o consumo do mês de 21 m³, com um volume excedente de 3 m³, e, portanto, o desconto seria de até 30% sobre este volume excedente.

Entretanto, para tal direito e conforme a mesma Resolução, o usuário deveria apresentar ao prestador de serviços, declaração de ocorrência do vazamento oculto e as providências tomadas para o reparo, junto aos documentos que comprovem sua realização, tais como nota fiscal de serviço ou materiais utilizados, para posteriormente o prestador de serviços realizar vistoria no imóvel, para comprovação da ocorrência de vazamento interno e do respectivo reparo.

CONCLUSÃO

Conforme verificado, o Sr. Carlos Roberto Xavier de Carvalho não procedeu conforme determina a Resolução, e, portanto, sem direito ao desconto solicitado.

Palmas, 19 de Maio de 2015.

Eng^o Sérgio Augusto T. Andrade
Mat 357884-1

PRESIDÊNCIA DA ATR

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

PEDRO ADROALDO DA SILVA
Vice Presidente - ATR

