



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos

SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 73/2015



**DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201545V2SH, 2015EGG7BZ,
20159BT515, 20154ASWQ8, 2015Y1TYQ7, 2015ODQZ54, 20155LUZBN,
20154GIMSX e 2015ZUGGXH.
ASSUNTO: DIFICULDADE DE ATENDIMENTO.**

RELATÓRIO

Conforme o alto numero de demandas registradas através da Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocoladas sob os **Números 201545V2SH (conta nº 0192384-6), 2015EGG7BZ (conta nº 0098369-1), 20159BT515 (conta nº 0210165-3) e 20154ASWQ8 (conta nº 0272741-2), 2015Y1TYQ7 (conta não informada), 2015ODQZ54 (conta não informada), 20155LUZBN (conta nº 0195942-5), 20154GIMSX (conta nº 4228-5) e 2015ZUGGXH (conta não informada)** relatam que em datas distintas tentaram contato com o *Call Center* da Odebrecht Ambiental/ Saneatins e não obtiveram êxito.

A princípio, observou-se que os usuários do serviço público de abastecimento de água, asseguraram 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.

Segundo resolução ATR 029/2009 com suas alterações na 068/2012:

Art. 126. O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Diante do exposto foi emitido o **Termo de Notificação Nº 005/2015** dando um prazo de 15 (quinze) dias pedindo explicações acerca do fato, à concessionária justificou que está em processo de migração da Operadora Oi para EMBRATEL. E que estará tomando todas as medidas cabíveis para que não ocorra paralisações no atendimento do Call Center novamente.

Palmas, 01 de julho de 2015.

Isabela Martins Raposo
Mat. 67687-3

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

