



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD: 2015.38999.002788

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 86/2015

DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015H5Y5JN
ASSUNTO: FATURA – GURUPI - TO.

RELATÓRIO

Município: Gurupi - TO

Usuário: Antônio Carlos Costa Ramos

Nº da conta/ endereço: 0348239-1/ Av. Alagoas entre 14 e 15, nº 1114

Contato: (063) 9655-4659

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015H5Y5JN**, através do demandante Sr. Antônio Carlos Costa Ramos.

A Odebrecht Ambiental / Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que o usuário da conta 00348239-1 teve seu fornecimento de água suspenso no dia 19/05/2015 em decorrência de um débito em aberto referente ao mês 03/2015, após serem cumpridos todos os procedimentos de notificação prévia de débitos em aberto.

No dia 22/09/2015 o Sr. Antônio Carlos Costa Ramos efetuou o pagamento da fatura da referência 03/2015 solicitando a religação de água, sendo-lhe informado dos prazos e custos da religação, conforme Quadro 01.



Quadro 01. Ordem de Serviço 180541812 – Pedido de Religação Urgente.

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS																		
Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host																												
D.S 180540812 Atendimento registrado em 22/05/2015 às 10:01 por 7090-ISABEL ALVES AMARAL EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL																												
Conclusão Concluído por 1925-LUCIANO LUSTOSA BARRROS em 22/05/2015 às 15:17 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL																												
Atendimento Dados do Cliente <table border="1"> <tr> <th>Conta</th> <th>Nome</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> <tr> <td>0348239-1</td> <td>IVONETE SILVA CARDOSO</td> <td>AV. ALAGOAS - CENTRO 1114 AP-3</td> <td>004-GURUPI</td> <td>33121690</td> <td>1-P.C.L</td> </tr> </table>											Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	0348239-1	IVONETE SILVA CARDOSO	AV. ALAGOAS - CENTRO 1114 AP-3	004-GURUPI	33121690	1-P.C.L						
Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																							
0348239-1	IVONETE SILVA CARDOSO	AV. ALAGOAS - CENTRO 1114 AP-3	004-GURUPI	33121690	1-P.C.L																							
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel AV. ALAGOAS ENTRE RUAS 14 E 15																												
Dados da Solicitação / Reclamação CLIENTE CIENTE DO PRAZO E VALOR DO SERVIÇO SR. ANTONIO																												
Serviço solicitado no atendimento <table border="1"> <tr> <th>Valor Atual</th> <th>Tempo Atendimento</th> <th>Tempo Execução</th> <th>Previsão para o cliente</th> <th>Origem do Atendimento</th> </tr> <tr> <td>R\$ 43,00</td> <td>0006 Hora(s)</td> <td>0003 Hora(s)</td> <td>22/05/2015 16:01</td> <td>002=PERSONALIZADO</td> </tr> </table>											Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento	R\$ 43,00	0006 Hora(s)	0003 Hora(s)	22/05/2015 16:01	002=PERSONALIZADO								
Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																								
R\$ 43,00	0006 Hora(s)	0003 Hora(s)	22/05/2015 16:01	002=PERSONALIZADO																								
Desdobramento do Atendimento/D.S Percorso/Deslocamento <table border="1"> <tr> <th>Veículo</th> <th>Data do Percorso</th> <th>Início (hh:mm)</th> <th>Hodômetro</th> <th>Fim (hh:mm)</th> <th>Hodômetro</th> <th>Distância</th> <th>Tempo</th> <th>Velocidade média</th> </tr> <tr> <td>DC064</td> <td>22/05/2015</td> <td>14:39</td> <td>078698 Km</td> <td>14:40</td> <td>078698 Km</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table>											Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média	DC064	22/05/2015	14:39	078698 Km	14:40	078698 Km	0	0	0
Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																				
DC064	22/05/2015	14:39	078698 Km	14:40	078698 Km	0	0	0																				
Serviço Efetivamente executado <table border="1"> <tr> <th>Data/Hora(hhmm)</th> <th>Início</th> <th>Data/Hora(hhmm)</th> <th>Fim</th> <th>Execução(hh:mm)</th> <th>Tempo Padrão</th> </tr> <tr> <td>6003=ORDEM DE SERVIÇO REPETIDA</td> <td>22/05/2015 14:40</td> <td>22/05/2015 14:41</td> <td>14:41</td> <td>00:01</td> <td>0006 Minuto(s)</td> </tr> </table>											Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	6003=ORDEM DE SERVIÇO REPETIDA	22/05/2015 14:40	22/05/2015 14:41	14:41	00:01	0006 Minuto(s)						
Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																							
6003=ORDEM DE SERVIÇO REPETIDA	22/05/2015 14:40	22/05/2015 14:41	14:41	00:01	0006 Minuto(s)																							
Executado Por Equipe 4=MANUTENÇÃO ÁGUA																												
Laudo OS REPETIDA																												
Recuperação de Pavimento Previsto Realizado																												
ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										10:19:51																		

Vejamos o que estabelece a Resolução 029/2009 da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR, em seu Artigo 85:

Art. 85. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Para os serviços de religação de urgência, a Resolução 068/2012 da Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR em seu Artigo 86 estabelece que:

Art. 86. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 04 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.



No caso em pauta o restabelecimento do fornecimento ocorreu cinco horas após o pedido, através da OS nº 180540763 gerada de forma automatizada após a baixa do debito e de custo de R\$ 21,50 (vinte e um reais e cinquenta centavos), conforme Quadro 02.

Quadro 02. Ordem de Serviço 180540763 – Pedido de Religação Cavalete.

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS
Cadastro										Micromedição
Faturamento										Arrecadação
Cobrança										Atendimento
Gerencial										Relatórios
Administração										Versão/Host
D.S										
180540763 Atendimento registrado em 22/05/2015 às 09:35 por 88888-Sistema de gestão comercial - SICOS EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL										
Conclusão										
Concluído por 1925-LUCIANO LUSTOSA BARROS em 22/05/2015 às 15:17 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL										
Atendimento										
Dados do Cliente										
Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão					
0348239-1	MONETE SILVA CARDOSO	AV. ALAGOAS - CENTRO 1114 AP-3	004=GURUPI		1=P.C.L					
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel										
Dados da Solicitação / Reclamação										
RELIGAÇÃO AUTOMÁTICA POR PAGAMENTO DO DÉBITO DA REFERENCIA 03/2015(Lote: 001999320150522001)										
Serviço solicitado no atendimento										
1100=RELIGACAO NO CAVALETE	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento					
	R\$ 21,50	0012 Hora(s)	0008 Hora(s)	22/05/2015 21:35	005=COMERCIALIZAÇÃO					
Desdobramento do Atendimento/O.S										
Percurso/Deslocamento										
Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média		
DC064	22/05/2015	14:32	078697 Km	14:35	078698 Km	1 Km	00:03	20 Km/h		
Serviço Efetivamente executado										
1100=RELIGACAO NO CAVALETE	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão				
	22/05/2015	14:35	22/05/2015	14:39	00:04	0004 Minuto(s)				
Executado Por										
Equipe 4=MANUTENÇÃO ÁGUA										
Laudo										
FOI RELIGADA										
Recuperação de Pavimento										
Previsto Realizado										

Desta forma, **não** deverá haver a cobrança da religação urgente no valor de R\$ 43,00 (quarenta e três reais) e **sim** somente a taxa de religação normal, de R\$ 21,50 (vinte e um reais e cinquenta centavos).



CONCLUSÃO

Conforme verificado acima, o restabelecimento do abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário deverá ser realizado em até 48 (quarenta e oito) horas, desde que cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes.

Em relação à religação de urgência, a Concessionária não poderá cobrar o valor da taxa citada de urgência, e sim somente a taxa de religação normal, pois a mesma restabeleceu o abastecimento em 05 (cinco) horas.

Palmas, 15 de Junho de 2015.

Engº 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

