



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																																																																		
<p>Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host</p>																																																																												
<p>D.S 180540812 Atendimento registrado em 22/05/2015 às 10:01 por 7090-ISABEL ALVES AMARAL EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP-MÓVEL</p>																																																																												
<p>Conclusão Concluído por 1925-LUCIANO LUSTOSA BARRROS em 22/05/2015 às 15:17 CONCLUÍDA POR: SIPSAP-MÓVEL</p>																																																																												
<p>Atendimento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Dados do Cliente</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conta</td> <td>Nome</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </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> </tbody> </table> <p>Ponto(s) de Referência para localização do imóvel AV. ALAGOAS ENTRE RUAS 14 E 15</p> <p>Dados da Solicitação / Reclamação CLIENTE CIENTE DO PRAZO E VALOR DO SERVIÇO SR. ANTONIO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço solicitado no atendimento</th> <th>Valor Atual</th> <th>Tempo Atendimento</th> <th>Tempo Execução</th> <th>Previsão para o cliente</th> <th>Origem do Atendimento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1101=RELIGACAO NO CAVALETE - URGENTE</td> <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> </tbody> </table> <p>Desdobramento do Atendimento/O.S</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Percurso/Deslocamento</th> <th>Data do Percurso</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> </thead> <tbody> <tr> <td>Veículo</td> <td></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> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Serviço Efetivamente executado</th> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>6003=ORDEM DE SERVIÇO REPETIDA</td> <td></td> <td>22/05/2015</td> <td>14:40</td> <td>22/05/2015</td> <td>14:41</td> <td>00:01</td> <td>0006 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Executado Por</p> <p>Equipe 4=MANUTENÇÃO ÁGUA</p> <p>Laudo OS REPETIDA</p> <p>Recuperação de Pavimento Previsto Realizado</p>											Dados do Cliente		Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	Conta	Nome					0348239-1	IVONETE SILVA CARDOSO	AV. ALAGOAS - CENTRO 1114 AP-3	004-GURUPI	33121690	1-P.C.L	Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento	1101=RELIGACAO NO CAVALETE - URGENTE	R\$ 43,00	0006 Hora(s)	0003 Hora(s)	22/05/2015 16:01	002=PERSONALIZADO	Percurso/Deslocamento		Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média	Veículo		22/05/2015	14:39	078698 Km	14:40	078698 Km	0	0	0	Serviço Efetivamente executado		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	00:01	0006 Minuto(s)
Dados do Cliente		Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																																																																							
Conta	Nome																																																																											
0348239-1	IVONETE SILVA CARDOSO	AV. ALAGOAS - CENTRO 1114 AP-3	004-GURUPI	33121690	1-P.C.L																																																																							
Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																																																																							
1101=RELIGACAO NO CAVALETE - URGENTE	R\$ 43,00	0006 Hora(s)	0003 Hora(s)	22/05/2015 16:01	002=PERSONALIZADO																																																																							
Percurso/Deslocamento		Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																																																																			
Veículo		22/05/2015	14:39	078698 Km	14:40	078698 Km	0	0	0																																																																			
Serviço Efetivamente executado		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	00:01	0006 Minuto(s)																																																																					
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).





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## 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

