

Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 103/2015

DA: COORDENADORIA DE SANEAMENTO

PARA: INTERLOCUTORES - ATR

PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE № 20154X4YZB

ASSUNTO: ATENDIMENTO- GURUPI - TO.

RELATÓRIO

Município: GURUPI - TO

Usuário: Laudeci R V Lopes

Nº da conta/ endereço: - /Guanabara, Setor Central, nº1150

Contato: 84853012

"Venho por meio desta, denunciar / reclamar sobre o atendimento da empresa companhia de Saneamentodo Tocantins (Saneatins- ODEBRECHT Ambiental) Dos Fatos: A empresa veio ao meu apartamento e efetuou o desligamento conforme previsto mas danificou as instalações ocasionando um vazamento continuo de água. Efetuei o pagamento as 12:23 liguei solicitei o e religamento e o conserto do equipamento danificado e até o presente momento não obtive a solução do meu problema além de ter sido mal atendido pelo SAC. Grato"

Em contato com a Odebrecht Ambiental/ Saneatins, esclareceu que em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, que o Sr. Laudeci Rodrigues Valadares Lopes solicitou os serviços de religação e retirada de vazamento no dia 23/06/2015 ás 16h42min após a quitação das faturas em aberto. No mesmo dia, ás 20h20mim a equipe da empresa esteve no local efetuando a religação bem com a retirada do vazamento conforme a ordem de serviço apresentada no Quadro 01.

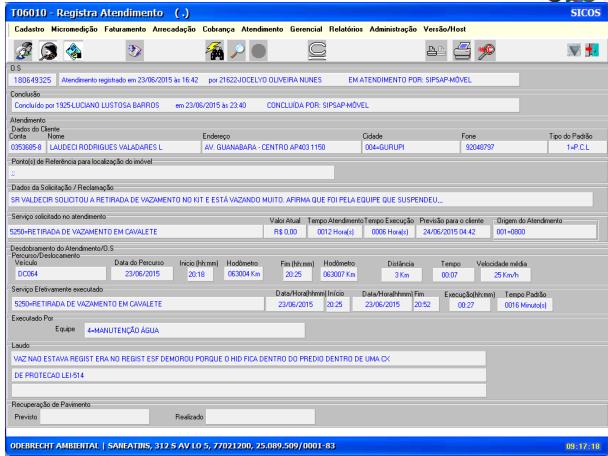
Quadro 01. Ordem de Serviço 180549325 – Retirada de Vazamento.





Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos





Como a reclamação a ouvidoria foi no dia 03/07/15, no dia 13/07/2015 uma equipe da Odebrecht Ambiental | Saneatins esteve novamente com o Sr. Laudeci Rodrigues Valadares Lopes para conferencia do serviço executado (após reclamação à ouvidoria), não identificando qualquer outra anormalidade.

Sobre o tratamento recebido no Atendimento no Call Center, a Odebrecht Ambiental | Saneatins foi alertada para que não ocorra novamente.







Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Sobre a demanda em questão o serviço já se encontra concluído.

De toda forma, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fiscalizando todo serviço realizado pela concessionária de modo a garantir a correta aplicação dos serviços regulados e quando necessário tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 27 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



