

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 125/2015

**DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015EHCYCM, 2015DXIQTP,
2015718ZTH e 2015ZUQKGL.
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – Palmas - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015EHCYCM, 2015DXIQTP, 2015718ZTH e 2015ZUQKGL onde** reclamam sobre a falta de água na região sul de Palmas.

A Presidência da ATR recebeu os Comunicados de Interrupção do Abastecimento de Água nº 212, 224, 225, 226, 247/2015 (anexo), no informam que a falta de água ocorreu primeiramente por um vazamento em rede adutora 600mm na saída da ETA (Foto 01) que abastece os reservatórios da região Sul no dia 19/08/2015 e posteriormente a retirada de um vazamento em rede de 400mm na Av. Tocantins (Foto 02) no dia 25/08/2015.

A equipe de fiscalização se deslocou até o local para averiguar os fatos no dia 26/08/2015.



Foto 01- Adutora na saída da ETA





Foto 02- Avenida Tocantins

Assim informamos aos usuários, que a suspensão no abastecimento ocorreu por retiradas de vazamentos consecutivas e no mesmo sistema e que o **retorno da pressão** na rede de distribuição ocorre de forma gradual e demanda algum tempo.

Dessa forma, a falta de água enquadrando-se na Resolução ATR N° 029/2009.

Art. 76º O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

[...]

VI. casos fortuitos ou de força maior (incluído pela Res. 068/2012);

[...]

CONCLUSÃO

O desabastecimento nesses períodos das reclamações foi provocado pelas retiradas de vazamentos ocorridos na região sul e as manutenções foram concluídas





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



no dia 30/08/2015, o abastecimento será retomado gradativamente. A Odebrecht Ambiental/ Saneatins informou que avisa aos usuários sobre a falta de água por mensagem de celular (SMS) e pede aos clientes que não receberam, para atualizar o seu cadastro junto à concessionária. Sobre o problema do call Center a empresa informou também que neste dia reclamado as linhas ficaram congestionadas devido a falta de água na região e a empresa já foi notificada para prestar um melhor atendimento aos clientes.

Agora caso o problema persista, lembramos aos usuários que poderá efetuar nova denúncia.

Palmas, 01 de setembro 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

