

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 126/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20153ELRPK
ASSUNTO: ATENDIMENTO – ARAGUANÃ - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20153ELRPK**, demandante Sr. José Luís Vinhau, endereço: Av. Pará, casa 103, bairro Porto da Balsa, conta: 0207166-5.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS para verificação dos fatos referente à solicitação que consta em demanda.

Esclarecimento da concessionária:

*No dia **07/07/2015** foi gerado a ordem de serviço **180711342 (Quadro 1)** para retirada de vazamento solicitado pelo demandante, de acordo com o laudo da ordem de serviço o vazamento em ramal foi retirado no mesmo dia.*

*Analisando os débitos faturados e pagos do demandante no período de 11/2014 a 08/2015 (**Quadro 2**) não consta nenhum valor de R\$ 232,00 (Duzentos e trinta e dois reais).*

*Na referencia 07/2015 (**Quadro 3**) foi faturado o valor de R\$ 2,32 (Dois reais e trinta e dois centavos) devido cliente ter pagado referencia 06/2015 em duplicidade e o crédito ter sido concedido na referencia 07/2015.*

*No histórico de consumo do período de 02/2015 a 08/2015 (**Quadro 4**) mostra que todos os consumos estão dentro consumo mínimo, não ocorrendo no período consumo fora da média.*

Ligamos para o demandante e ele nos informou que não tinha feito nenhuma reclamação, esclarecemos para o mesmo que não consta no nosso sistema valor



faturado no valor de R\$232,00 (duzentos trinta dois reais), informamos também que não ocorreu consumo fora da média na referencia citada e que o vazamento tinha sido retirado ainda no dia 07/07/2015. Na oportunidade foi informado ao demandante que como ele tinha pagado em duplicidade a conta da referencia 06/2015 a conta da referencia 07/2015 teria vindo com o desconto do mesmo valor pago em duplicidade.

T06010 - Registra Atendimento (.)										SICOS																		
Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host																												
D.S 180711342 Atendimento registrado em 07/07/2015 às 11:07 por 2585-JOSEILTON DUALIBE SOUSA EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL																												
Conclusão Concluído por 243-JOSIMAR PEREIRA DA CUNHA em 07/07/2015 às 16:55 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL																												
Atendimento <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dados do Cliente</th> <th>Conta</th> <th>Nome</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0207166-5</td> <td>RAQUEL FERNANDES DE LUCENA</td> <td>PARA 103</td> <td>086=ARAGUANA</td> <td>0</td> <td>1=P.C.L</td> </tr> </tbody> </table>											Dados do Cliente	Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	0207166-5	RAQUEL FERNANDES DE LUCENA	PARA 103	086=ARAGUANA	0	1=P.C.L					
Dados do Cliente	Conta	Nome	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																						
0207166-5	RAQUEL FERNANDES DE LUCENA	PARA 103	086=ARAGUANA	0	1=P.C.L																							
Ponto(s) de Referência para localização do imóvel NÃO INFORMADA																												
Dados da Solicitação / Reclamação 27=VAZAM. EXTERNO/RAMAL - TERRA OS. ABERTA POR SOLICITACAO DO TACE:2585																												
Serviço solicitado no atendimento <table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço</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>5270=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - TERRA</td> <td>R\$ 0.00</td> <td>0036 Hora(s)</td> <td>0006 Hora(s)</td> <td>08/07/2015 23:07</td> <td>004=TACE</td> </tr> </tbody> </table>											Serviço	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento	5270=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - TERRA	R\$ 0.00	0036 Hora(s)	0006 Hora(s)	08/07/2015 23:07	004=TACE						
Serviço	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																							
5270=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - TERRA	R\$ 0.00	0036 Hora(s)	0006 Hora(s)	08/07/2015 23:07	004=TACE																							
Desdobramento do Atendimento/D.S <table border="1"> <thead> <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> </thead> <tbody> <tr> <td>DC651</td> <td>07/07/2015</td> <td>15:15</td> <td>041830 Km</td> <td>15:30</td> <td>041832 Km</td> <td>2 Km</td> <td>00:15</td> <td>8 Km/h</td> </tr> </tbody> </table>											Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média	DC651	07/07/2015	15:15	041830 Km	15:30	041832 Km	2 Km	00:15	8 Km/h
Veículo	Data do Percorso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																				
DC651	07/07/2015	15:15	041830 Km	15:30	041832 Km	2 Km	00:15	8 Km/h																				
Serviço Efetivamente executado <table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço</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>5270=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - TERRA</td> <td>07/07/2015</td> <td>15:30</td> <td>07/07/2015</td> <td>15:40</td> <td>00:10</td> <td>0034 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table>											Serviço	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	5270=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - TERRA	07/07/2015	15:30	07/07/2015	15:40	00:10	0034 Minuto(s)				
Serviço	Data/Hora(hhmm)	Início	Data/Hora(hhmm)	Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																						
5270=RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL - TERRA	07/07/2015	15:30	07/07/2015	15:40	00:10	0034 Minuto(s)																						
Executado Por Equipe 1=MANUTENCAO/COMERCIAL																												
Laudo FOI RETIRADO VAZAMENTO NO RAMAL TERRA VAANDO EM FORMA DE FILETE. LUYA DE UNIAO NAO ESTAVA APERTADA LEIT = 55																												
Recuperação de Pavimento Previsto Realizado																												
ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83										10:03:41																		

Quadro 01



T03004 - Débito do Imóvel (.) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

Identificação do Débito
Número da Conta: 0207166-5 Referência: 07/2015 Origem: 18

Dados de Controle
Cliente: RAQUEL FERNANDES DE LUCENA Cidade: 086=ARAGUANA Grupo Rota: 01 0001 Sequência: 00750 Situação: 01=ATIVA Faturado por: SIFEC Dados Originais do Faturamento: CPF 389.212.271-72 Consumo Estimado: CPF

Dados do Faturamento
Tipo de Consumo Faturado: 4=MINIMO Consumo: 10 Categoria: 1=RESIDENCIAL Economias: 1 Vencimento Atual: 20/07/2015 Onde foi faturado: Cidade 086 Grupo 01

Dados da Baixa
Lote: 104=CEF Agência: 0610=AG. ARAGUAINA Data/Lote: 09/07/2015 Sequencial: 001 Tipo de Baixa: 1=PAGAMENTO Pagamento: 08/07/2015

DESCRÇÃO DO LANÇAMENTO	VALOR
1001=TARIFA FORNECIMENTO DE AGUA	31,10
3006=MULTA POR ATRASO PAGAMENTO (REFERENTE À: 05/2015)	0,62
1762=AVISO DE VENCIMENTO DE CONTA (REFERENTE À: 05/2015)	1,56
3039=JURO POR ATRASO PAGAMENTO (REFERENTE À: 05/2015)	0,14
8055=RECEBIMENTO EM DUPLICIDADE	31,10
TOTAL >	2,32

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 10:04:19

Quadro 03



T02003 - Acerto de leitura e Consumo (..) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

Dados do Cliente

Conta: 0207166-5 Nome: RAQUEL FERNANDES DE LUCENA Endereço: PARA 103

Dados da Comercialização

Cidade	Grupo	Rota	Seqüência	Categoria	Economia(s)	Atividade	Quantidade
086=ARAGUANA	01	0001	00750	1=RESIDENCIAL	0001	10=CASAS E APART. RESIDENCIA DE ATE 100 M2 DE AREA	001=PESSOA

Dados da Ligação de Água

Situação da Ligação	Hidrômetro	Data de Instalação	Leitura Instalação	Consumo Estimado	Hidrômetro Retirado	Data da Retirada	Leitura Retirada
01=ATIVA	A125472129	20/08/2013	000000	0004 m³/mês	A035152038	20/08/2013	000503

Histórico Leitura Consumo

Mes Ano	Data Leitura	Leitura	Ocorrência	Medido	Media	L. Superior	Informado	TCF	Motivo	CS	ECM	ALT
02/2015	02/02/2015	000048	74=HIDROMETRO SEM BASE	00001	00003	00006	00000	4=MINIMO		00	0	NAC
03/2015	03/03/2015	000049	74=HIDROMETRO SEM BASE	00001	00001	00002	00000	4=MINIMO		00	0	NAC
04/2015	01/04/2015	000049	13=IMOVEL DESABITADO	00000	00001	00002	00000	4=MINIMO		00	0	NAC
05/2015	04/05/2015	000051	74=HIDROMETRO SEM BASE	00002	00001	00002	00000	4=MINIMO		00	0	NAC
06/2015	05/06/2015	000053		00002	00001	00002	00000	4=MINIMO		00	0	NAC

Acerto

Mês/Ano	Data da Leitura	Leitura	Ocorrência	Criada	Medido	Média	Lmt. Sup.	TCF	Inform.	MCI	ECM
07/2015	07/07/2015	00000055	27=VAZAM. EXTERNO/RAMAL - TERRA	NÃO	00002	00002	00004	4=MINIMO	00000	0	NÃO
08/2015	07/08/2015	00000061		NÃO	00006	00002	00004	4=MINIMO	00000	0	NÃO

Informações

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 10:05:29

Quadro 04





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda do Sr. José Luís Vinhou esclarecemos que, foi identificado que houve um equívoco do usuário quanto a leitura e identificação do valor da fatura, uma vez que foi faturado o valor de R\$ 2,32 (Dois reais e trinta e dois centavos) devido cliente ter pagado referencia 06/2015 em duplicidade e o crédito ter sido concedido na referencia 07/2015. Quanto ao vazamento do ramal, acordo com o laudo da ordem de serviço o vazamento em ramal foi retirado no mesmo dia, **07/07/2015**.

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, 01 de Setembro de 2015.

Engº Alcimar Araujo Milhomem
Mat 11156066-1

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

