



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 127/2015

DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015SZLQWR
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – Palmas - TO.

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015SZLQWR** onde Demandante relata que a Saneatins/Odebrecht instalou um hidrômetro e religou a água de sua residência que estava cortada desde Dezembro de 2014, sem solicitação do usuário, ao entrar em contato com a Saneatins foi informado que esse sistema é automático e que ele pagaria por esse serviço sem ter solicitado. Deseja que essa fatura seja cancelada e que mantenha sua água desligada até o mesmo solicitar a religação. Acrescenta que a casa fica vazia e não justifica pagar uma taxa de consumo, tendo em vista que não está utilizando.

Em contato com a Odebrecht Ambiental/Saneatins esta esclareceu que pelo registro automático do pagamento dos débitos gerou o serviço de religação automática uma vez que os débitos estavam quitados e não havia nenhuma restrição para a execução do mesmo. O débito gerado na referência 08/2015, na qual está sendo cobrado o valor do serviço de água e esgoto, bem como o valor referente ao serviço de religação, será cancelado tendo em vista que o imóvel continua desabitado e não ouve consumo no período, entretanto as taxas referentes à cobrança de juros por atraso de pagamento das referências 10 (outubro), 11 (novembro) e 12 (dezembro)/2014 serão mantidas no valor de R\$ 13,61 e reenviada ao endereço que consta na Ordem de serviço de nº 180846919. Caso seja do interesse do sr. Wanut a SUPRESSÃO da ligação de água, solicitamos que o mesmo procure uma de nossas lojas de atendimento para a solicitação do serviço, com isso não terá cobranças de serviços e o abastecimento será retomado a partir da sua autorização/solicitação.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

O cliente irá pagar apenas pelos juros das contas vencidas e 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.

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

