

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 148/2015**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015MSJGD6  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PORTO NACIONAL - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015MSJGD6**, demandante Sr. Pedro Barbosa Franco, conta: 1291803.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS, solicitando informação referente à conta: 1291803. Foi constatado que o usuário não possui débitos referentes às faturas do fornecimento de água, como também não foi identificada nenhuma cobrança de taxa de emissão de 2º via de fatura. Uma opção sem ônus para o usuário é a emissão da 2º via da fatura no site da concessionária, <http://www.odebrechtambiental.com>.

Quanto a dificuldade em contatar a concessionária via 0800 6440 195, esclarecemos que a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS foi multada e notificada para corrigir as irregularidades referente ao atendimento no seu serviço de Call Center.





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda do Sr. Pedro Barbosa Franco, esclarecemos que entramos em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS e não foi identificado débitos ou problemas na emissão de faturas. Quanto a dificuldade em contatar a concessionária via 0800 6440 195, a concessionária foi multada e notificada para corrigir as irregularidades referente ao atendimento no seu serviço de Call Center.

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, 29 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

