



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 149/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015XHSSQ2
ASSUNTO: FATURA – ALVORADA - TO.**

RELATÓRIO

Município: Alvorada - TO

Usuário: Palmira Martins Nogueira

Nº da conta/ endereço: 0473227-8 / Av. 01, Quadra E, Bairro Bosque

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015XHSSQ2**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 09/09/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que esteve na residência da senhora Palmira e conversou com a usuária averiguando as informações, constatando que as contas dos meses 05, 06 e 08/2015 foram pagas pelos originais e nenhuma por segunda via ou impressa pela internet, caracterizando assim o envio das faturas.

Relativo à reclamação do tratamento, a usuária afirma que ficou insatisfeita pelo integrante não ter concedido o prazo para pagamento. Entretanto foi explicado que o funcionário não tem esta autoridade para tal procedimento, havendo em seguida um pedido de desculpas da Concessionária pelo mal entendido.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos
CONCLUSÃO



Verifica-se neste caso um mal entendido, pois as contas dos meses 05 – 06 e 08/2015 foram pagas pelos originais, caracterizando a entrega das mesmas, assim como o funcionário da Concessionária não poderia conceder prazo para pagamento. Portanto, conforme os procedimentos verificados considera-se a demanda encerrada.

Palmas, 30 de Setembro de 2015.

Engº Sérgio Augusto T. Andrade
Mat 357884-1

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

