



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 150/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015JSF6JH
ASSUNTO: FATURA – GURUPI - TO.**

RELATÓRIO

Município: Gurupi - TO

Usuário: Carlos Roberto Xavier de Carvalho

Nº da conta/ endereço: 0053530-3 / Av. Rio Grande do Sul nº 738

Contato: (63) 3216-1099

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015JSF6JH**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 10/09/2015, verificando os fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento a Solicitação da Ouvidoria em questão, informou que esteve na residência do Sr Carlos Roberto Xavier de Carvalho no dia 11/09/2015 onde ele mesmo atendeu e acompanhou a vistoria do encanador, onde não foi apresentado nenhum vazamento, conforme a ordem de serviço apresentada no Quadro 01. Após a visita por liberalidade da Odebrecht Ambiental/Saneatins foi oferecido um desconto de 30% sobre o excedente, onde a fatura do mês de Agosto ficaria R\$ 157,84 (cento e cinquenta e sete reais e oitenta e quatro centavos). Devido o não aceite do cliente, foi aberta uma ordem de serviço para verificação do hidrômetro.

Segundo a Concessionária, o hidrômetro foi retirado dia 25/09/2015 e com previsão de resposta para 25/10/2015.



Quadro 01. Ordem de Serviço 180920086 – Vistoria domiciliar.

T06010 - Registra Atendimento (.)							SICOS																																																		
<p>Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host</p>																																																									
<p>D.S 180920086 Atendimento registrado em 09/09/2015 às 14:41 por 3416-LEANDRO RAMOS BARROS EM ATENDIMENTO POR: SIPSAP CONVENCIONAL</p>																																																									
<p>Conclusão Concluído por 7799-MEIRIVALDO BONFIM BARROS VIANA em 14/09/2015 às 13:46 CONCLUÍDA POR SIPSAP CONVENCIONAL</p>																																																									
<p>Atendimento</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dados do Cliente</th> <th>Endereço</th> <th>Cidade</th> <th>Fone</th> <th>Tipo do Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conta Nome 0053530-3 GENECI B.DE ALMEIDA</td> <td>AV. RIO G. DO SUL- CENTRO 738 290 L.13</td> <td>004-GURUPI</td> <td>0</td> <td>1-P.C.L</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ponto(s) de Referência para localização do imóvel CENTRO</p> <p>Dados da Solicitação / Reclamação VERIFICAR AUTO CONSUMO LIGAR ANTES TELEFONE 9247-5013 OU 8431-9141 - 3316-1099</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço solicitado no atendimento</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>1106=VISTORIA DOMICILIAR - ÁGUA</td> <td>R\$ 62,00</td> <td>0004 Dia(s)</td> <td>0003 Dia(s)</td> <td>13/09/2015 14:41</td> <td>002=PERSONALIZADO</td> </tr> </tbody> </table> <p>Desdobramento do Atendimento/D.S</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Veículo</th> <th>Data do Percurso</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></td> <td>23/09/2015</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Serviço Efetivamente executado</th> <th>Data/Hora(hhmm) Início</th> <th>Data/Hora(hhmm) Fim</th> <th>Execução(hh:mm)</th> <th>Tempo Padrão</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1106=VISTORIA DOMICILIAR - ÁGUA</td> <td>11/09/2015 12:58</td> <td>11/09/2015 13:50</td> <td>00:52</td> <td>0056 Minuto(s)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Executado Por Equipe 13=PESQUISA SIST.GEODNE UNO DOV4897</p> <p>Laudo FOI FEITO A VIST. ACOMP. SR. CARLOS ROBERTO NO ATO NAO FOI ENCONTRADO NENHUM VAZ NAS INST. HIDRAULI DO IMOVEL CLIENTE AFIRMA QUE NAO OCORREU VAZ. ANTES. MORA SO 1 PESSOA DISSE QUE NAO RECEBEU VISITA TEM ALGUMAS PLNATAS NAO TEM PISCINA NEM CISTERNA O HID. ESTAVA PARADO. LEIT. 547</p> <p>Recuperação de Pavimento Previsto Realizado</p>								Dados do Cliente	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão	Conta Nome 0053530-3 GENECI B.DE ALMEIDA	AV. RIO G. DO SUL- CENTRO 738 290 L.13	004-GURUPI	0	1-P.C.L	Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento	1106=VISTORIA DOMICILIAR - ÁGUA	R\$ 62,00	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)	13/09/2015 14:41	002=PERSONALIZADO	Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média		23/09/2015								Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hhmm) Início	Data/Hora(hhmm) Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão	1106=VISTORIA DOMICILIAR - ÁGUA	11/09/2015 12:58	11/09/2015 13:50	00:52	0056 Minuto(s)
Dados do Cliente	Endereço	Cidade	Fone	Tipo do Padrão																																																					
Conta Nome 0053530-3 GENECI B.DE ALMEIDA	AV. RIO G. DO SUL- CENTRO 738 290 L.13	004-GURUPI	0	1-P.C.L																																																					
Serviço solicitado no atendimento	Valor Atual	Tempo Atendimento	Tempo Execução	Previsão para o cliente	Origem do Atendimento																																																				
1106=VISTORIA DOMICILIAR - ÁGUA	R\$ 62,00	0004 Dia(s)	0003 Dia(s)	13/09/2015 14:41	002=PERSONALIZADO																																																				
Veículo	Data do Percurso	Início (hh:mm)	Hodômetro	Fim (hh:mm)	Hodômetro	Distância	Tempo	Velocidade média																																																	
	23/09/2015																																																								
Serviço Efetivamente executado	Data/Hora(hhmm) Início	Data/Hora(hhmm) Fim	Execução(hh:mm)	Tempo Padrão																																																					
1106=VISTORIA DOMICILIAR - ÁGUA	11/09/2015 12:58	11/09/2015 13:50	00:52	0056 Minuto(s)																																																					
ODEBRECHT AMBIENTAL SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83							11:29:04																																																		



CONCLUSÃO

Conforme verificado, não havia vazamento na residência e o usuário não aceitou o desconto proposto pela Concessionária. Posteriormente, optou-se pela retirada do hidrômetro para averiguações, com previsão de resposta para 25/10/2015.

A ATR solicitou o resultado das aferições e aguarda a resposta para realização de procedimentos cabíveis conforme constam nas Resoluções da ATR.

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

