



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 152/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20154318AS
ASSUNTO: ATENDIMENTO – GURUPI - TO.**

RELATÓRIO

Município: Gurupi - TO

Usuário: Manoel Benedito da Silva

Nº da conta/ endereço: Não informado

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20154318AS**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 01/10/2015, 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 não encontrou em seu sistema as informações relativas ao nome do usuário acima citado, pois na demanda não havia o número da conta ou contato telefônico.

A princípio, lembramos que as reclamações, solicitações e pedidos dos usuários dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios formalizados e encaminhados à Gerência de Saneamento da ATR, serão passíveis de **ação de fiscalização** através da Equipe de técnicos desta Agência.

Portanto, torna-se imprescindível a definição **exata** do **local da ocorrência**, ou seja, **endereço completo do denunciante**, **número da conta** e/ou **telefone** para contato. Somente assim será possível desenvolver tais atividades.



CONCLUSÃO

Os dados fornecidos nesta demanda em questão não possuem qualificação suficiente para avaliação da Equipe Técnica. Dessa forma, a denúncia protocolada sob o Nº **20154318AS** na Ouvidoria Geral do Estado fica impossibilitada de apuração através de fiscalização, tendo em vista a ausência de detalhamento do local, número da conta ou contato do usuário.

Entretanto, esta Agência informa que os prazos e tarifas praticados pela Concessionária, são baseados em Artigos de Resoluções da ATR, conforme segue abaixo:

PRAZOS – RESOLUÇÃO ATR 029/2009

Art. 85. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 86. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 04 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento. *(Incluído pela Res. Nº 068/2012).*

TARIFAS – RESOLUÇÃO ATR 101/2014

Publicado no Diário Oficial de 15/12/2014

Palmas, 06 de Outubro 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

