

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 156/2015**

**DA: DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO**  
**PARA: INTERLOCUTORES – ATR**  
**PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015W5L1OD.**  
**ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – Palmas - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015W5L1OD** onde reclama sobre a falta de água na região sul de Palmas.

A Presidência da ATR recebeu os Comunicados de Interrupção do Abastecimento de Água nº 212, 224, 225, 226, 247/2015, no informam que a falta de água ocorreu primeiramente por um vazamento em rede adutora 600mm na saída da ETA (Foto 01) que abastece os reservatórios da região Sul no dia 19/08/2015 e posteriormente a retirada de um vazamento em rede de 400mm na Av. Tocantins (Foto 02) no dia 25/08/2015.

A equipe de fiscalização se deslocou até o local para averiguar os fatos no dia 26/08/2015.



Foto 01- Adutora na saída da ETA





Foto 02- Avenida Tocantins

Assim informamos aos usuários, que a suspensão no abastecimento ocorreu por retiradas de vazamentos consecutivas e no mesmo sistema e que o **retorno da pressão** na rede de distribuição ocorre de forma gradual e demanda algum tempo.

Dessa forma, a falta de água enquadrando-se na Resolução ATR N° 029/2009.

**Art. 76º O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:**

[...]

**VI. casos fortuitos ou de força maior (incluído pela Res. 068/2012);**

[...]

Quanto a reclamação do Call Center, devido a varias reclamações e após fiscalizações, a equipe técnica da ATR informa ao usuário que concluiu que o serviço de Call Center da Odebrecht Ambiental/Saneatins está insatisfatório e não está cumprindo as disposições legais e contratuais relativas aos níveis de qualidade dos serviços, como estabelece a Resolução 029/2009.



Dessa maneira, **foi lavrado o Auto de Infração Nº 034**, com base no Art. 4º inciso IV, da Resolução ATR Nº 072/2012, com suas alterações na Resolução 092/2014. Destacamos para esse fato como uma irregularidade MEDIA.

## CONCLUSÃO

O desabastecimento nesses períodos das reclamações foi provocado pelas retiradas de vazamentos ocorridos na região sul e as manutenções foram concluídas no dia 30/08/2015, o abastecimento será retomado gradativamente. A Odebrecht Ambiental/ Saneatins informou que avisa aos usuários sobre a falta de água por mensagem de celular (SMS) e pede aos clientes que não receberam, para atualizar o seu cadastro junto à concessionária. Sobre o problema do call Center a empresa informou também que neste dia reclamado as linhas ficaram congestionadas devido a falta de água na região e a empresa já foi notificada para prestar um melhor atendimento aos clientes.

Agora caso o problema persista, lembramos aos usuários que poderá efetuar nova denúncia.

Palmas, 06 de outubro 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

