



**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 163/2015**

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

**RELATÓRIO**

**Município:** Paraíso - TO

**Usuário:** Ivoneide Rodrigues da Silva

**Nº da conta/ endereço:** 1290217

**Contato:** (63) 9200-0163

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

A ATR entrou em contato com a Concessionária no dia 02/10/2015, 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 no tocante ao vazamento informado pela reclamante e após contato realizado pela ATR junto a esta concessionária, foi aberto a Ordem de Serviços de Nº 180938911 (telas abaixo) para retirada de vazamento em ramal no asfalto, o qual foi concluído em 14/10/2015.

**Tela01: Abertura e Conclusão de Ordem de Serviço.**

Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	Dt/Hr. Abert.	Solk. Ita...	Solk. Assoc.	Dt/Hr. Fech.
180939208	187037	5139	REPOSIÇÃO DE ASFALTO	Produção		14/10/2015 15:27:20	186876		14/10/2015
180939208	187037	5139	REPOSIÇÃO DE ASFALTO	Produção		14/10/2015 15:27:20	186876		14/10/2015
180939207	187036	5139	REPOSIÇÃO DE ASFALTO	Produção		14/10/2015 15:27:20	186876		14/10/2015
180939207	187036	5139	REPOSIÇÃO DE ASFALTO	Produção		14/10/2015 15:27:20	186876		14/10/2015
180938911	186876	5255	RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL	Encerrada		14/10/2015 15:27:20	0		14/10/2015
180938911	186876	5255	RETIRADA DE VAZAMENTO EM RAMAL	Encerrada		14/10/2015 15:27:20	0		14/10/2015
180363920	84353	5250	RETIRADA DE VAZAMENTO EM CAVALETE	Encerrada	8448-8841	30/03/2015 13:21:00	0		30/03/2015
180345693	77531	6053	SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO - PREVENTIVA	Encerrada	0000-0000/0000-0000	20/03/2015 17:37:00	0		20/03/2015





Agência Tocantinense de Regulação,  
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



## CONCLUSÃO

Apesar de realizar o reparo no vazamento com reposição de asfalto, houve atraso ao atendimento da demanda devido a péssima qualidade dos serviços de Call Center da Concessionária, motivo da emissão do **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 esse fato como uma irregularidade MEDIA.

Desta forma, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fiscalizando todos os serviços realizados pela Concessionária, de modo a garantir a correta aplicação dos serviços regulados, e quando necessário, tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 19 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

