

Agência Tocantinense de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 163/2015

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO PARA: INTERLOCUTORES – ATR

PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE № 2015KYXSEV

ASSUNTO: ATENDIMENTO – PARAÍSO - TO.

RELATÓRIO

Município: Paraíso - TO

Usuário: Ivoneide Rodrigues da Silva

Nº da conta/ endereço: 1290217

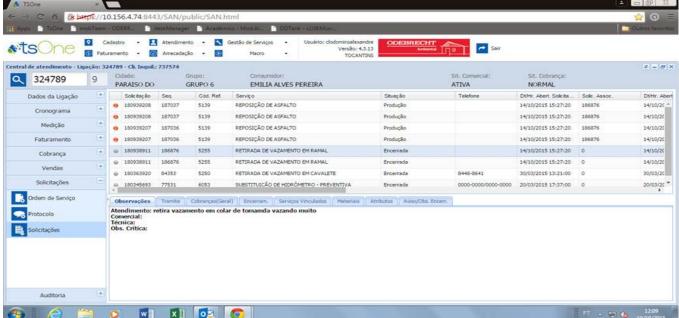
Contato: (63) 9200-0163

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

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.





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.

Eng^o 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

