

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 165/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015GX3XPQ
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015GX3XPQ**, demandante: Samuel Dias Borges, Conta: 0096863-3. Palmas - TO.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht Ambiental | Saneatins solicitando informação quanto à demanda. Foi realizado levantamento do histórico da unidade consumidora, não sendo identificada anormalidade no procedimento de cobrança e suspensão do fornecimento de água. Com relação ao pagamento das faturas mensais, o usuário estava cadastrado no sistema de débito automático em conta corrente, procedimento que é solicitado pelo usuário. Em razão desta modalidade de cobrança, não é emitido boleto com código de barras para não haver duplicidade de cobrança, bastando apenas possuir saldo em conta corrente correspondente ao valor cobrando na fatura mensal. Entretanto, caso a fatura não seja debitada por insuficiência de saldo será gerado reaviso de débito com emissão de boleto com código de barras.

Quanto à dificuldade em contatar a concessionária via 0800 6440 195, a equipe de fiscalização da ATR notificou a Odebrecht Ambiental | Saneatins, para que a mesma corrigisse as irregularidades e com garantia de um melhor atendimento em seu sistema de Call Center. Entretanto os problemas de atendimento continuaram como também o numero de reclamações registradas na Ouvidoria Geral do Estado. Deste modo, não restou alternativa a não ser a aplicação do Auto de Infração, motivada pela má qualidade no atendimento por parte da Odebrecht Ambiental | Saneatins no seu sistema de Call Center.





Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



CONCLUSÃO

Finalmente, referente à demanda esclarecemos que a equipe de fiscalização da ATR esta atenta quanto à melhoria no atendimento ao usuário, e que estamos tomando as medidas necessárias.

De toda forma, a Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fiscalizando todo serviço realizado pela concessionária de modo a garantir a correta aplicação dos serviços regulados e quando necessário tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 21 de Outubro de 2015.

Engº Alcimar Araujo Milhomem
Mat 11156066-1

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

