

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 170/2015**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015S5OFO7  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015S5OFO7**, demandante Sra. Ianaci Pontes de Miranda, endereço: Quadra 1006 Sul, Al. 17, lote 17, Palmas – To.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS, solicitando informação referente 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 está cadastrado no sistema de débito automático em conta corrente, procedimento que é solicitado pelo usuário perante sua instituição financeira, neste caso o Banco Real, segundo foi apurado perante a concessionária. 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. A baixa do cadastro de cobrança em débito em conta corrente deverá ser realizada na instituição financeira.

Quanto à dificuldade em contatar a concessionária via 0800 6440 195, esclarecemos que a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS foi multada e notificada para corrigir as irregularidades referentes ao atendimento no seu serviço 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, 09 de Novembro 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

