

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 181/2015**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20152VCTIB  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20152VCTIB**, demandante Sra. Tatiana Raquel de Oliveira Mota, conta: 1138772-6. Palmas – To.

Quanto ao que estabelece a Resolução ATR Nº 029, nesse caso:

**Art. 85. Cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.**

**Art. 86. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 04 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento. (Incluído pela Res. Nº 068/2012).**

**Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá:**

**I - informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e as de urgência;**

**II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.**

Dessa forma, o procedimento de religação de urgência é facultado à concessionária a sua implantação e cobrança. Toda via, caso o serviço não seja efetivado a concessionária deverá emitir cobrança no valor da ligação normal, respeitando o limite de até 48 horas.





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 à disposição para novos esclarecimentos.

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, 16 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

