

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 186/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015LKEMO6
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015LKEMO6**, demandante: Sr. Marcos Brito, Palmas - TO.

Devido à falta de informações necessárias para identificação do usuário na referida demanda, não foi possível para a equipe de fiscalização da ATR solicitar informações junto a Odebrecht Ambiental | Saneatins.

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.

Quanto a Legislação, Resolução ATR 029:

Art. 102. O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.





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, 02 de Dezembro 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

