

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 210/2015

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2015KPUM38
ASSUNTO: ATENDIMENTO – CAMPOS LINDOS - TO.**

RELATÓRIO

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2015KPUM38**, demandante: Sra. Joselene, Campos Lindos - TO.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht Ambiental | Saneatins, solicitando informação referente aos procedimentos adotados na referida demanda. Entretanto, não foi possível localizar o usuário pelo número de conta informado na demanda. Entretanto, foi possível apenas realizar verificação quanto à falta de água, onde foi apurado que não houve uma falta de água prolongada, sendo apenas pontual para manutenção na rede.

Ressaltamos que, para localização do cliente perante a concessionária, se faz necessário uma das seguintes informações: Código do Cliente, ou Nome do titular, ou Endereço completo, ou CPF do titular. Segue em anexo indicativo em fatura.

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 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, 29 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

