

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 007/2017

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20167QV8S8
ASSUNTO: LIGAÇÃO DE ÁGUA – PORTO NACIONAL - TO.**

RELATÓRIO

Município: Porto Nacional - TO

Usuário: Waderson Tiago da Costa

Nº da conta/ endereço: Não informado

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20167QV8S8**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária para verificação dos fatos referentes à solicitação relatada na Ouvidoria Geral do Estado.

A Odebrecht Ambiental / Saneatins, em atendimento à solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que houve atraso em função da alta demanda de ligações que ocorreram durante o mês de dezembro/16, devido à liberação de 02 (dois) novos loteamentos: Jardim Aeroporto e Loteamento Jardins, ultrapassando em 62,5 % a média mensal, sendo os serviços finalizados em 22/12/2016.

Central de atendimento - Ligação: 3022369 - Cl. Inquil.: 2834705

3022369	5	Cidade:	Grupo:	Consumidor:	Sit. Comercial:
		PORTO NACIONAL	GRUPO 6	WANDERSON TIAGO DA COSTA	ATIVA

Dados da Ligação	Solitação	Seq.	Cod. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	Dt/Hr. Abert. Soliçatã...
	182569245	1800959	5139	REPOSIÇÃO DE ASFALTO	Encerrada		06/12/2016 15:35:44
Cronograma	182569081	1800827	1150	LIGACAO DE AGUA - HIDROMETRO 1.5 M³/H	Encerrada		06/12/2016 15:35:44
Medição	182559773	1792428	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada	(063) 35471000	22/12/2016 11:11:22
Faturamento	182543826	1777922	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Encerrada		19/12/2016 11:49:09
Cobrança	182498922	1735911	6750	INSTALAÇÃO DE CX METALICA NO MURO P/ 1 LIG	Encerrada		06/12/2016 15:35:44
Vendas							
Solicitações							

Observações	Tramite	Cobranças(Geral)	Encerram.	Serviços Vinculados	Materiais	Atributos	Aviso/Obs. Encerr.
Serviço Original:							Tipo Baixa:
LIGACAO DE AGUA - HIDROMETRO 1.5 M³/H							Execução
Dt/Hr Ini. Desc.:							
22/12/2016 15:10:00							
Serviço Executado:							Dimensões:
LIGACAO DE AGUA - HIDROMETRO 1.5 M³/H							Comprimento: 0,00
Dt/Hr Ini. Exec.:							
22/12/2016 15:10:00							



CONCLUSÃO

Conforme se verificou, houve atraso em função da alta demanda de ligações em dois novos loteamentos, e apesar da Concessionária finalizar posteriormente os serviços, a mesma foi chamada e advertida pela Agência Tocantinense de Regulação – ATR.

A Agência Tocantinense de Regulação – ATR está à disposição para atender ao usuário, 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 Março de 2017.

Engº Sérgio Augusto T. Andrade
Mat 357884-1

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

