

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 012/2017

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2017XB7IRG
ASSUNTO: FATURA DE CONTA – ARAGUAÍNA - TO.**

RELATÓRIO

Município: Araguaína - TO

Usuário: Darlei Oliveira Sousa

Nº da conta/ endereço: 315645-1

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins e protocolada sob o **Nº 2017XB7IRG**.

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 entrou em contato com o usuário, resolvendo o problema, conforme **protocolo 182839229**.

Segundo a Concessionária, o motivo do transtorno foi que embora a conta do usuário seja em débito automático, a data de vencimento estava errada para o grupo de faturamento da sua conta. O mesmo estava muito próximo à data de faturamento e quando gerava o grupo de faturamento, muitas vezes o banco ainda não havia enviado a baixa do débito.

A Empresa, portanto, devolveu em dobro o valor de juros pago pelo usuário, e alterou a data de vencimento de acordo escolha do próprio usuário, sendo ainda solicitado concessão de crédito no valor de R\$ 4,58 por cobrança indevida de juros e aviso de débito nos meses 12/16 e 01/17.





GOVERNO DO TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

1. Protocolo – 182839229 de 03/03/2017 – Atendimento por telefone

tsOne Cadastro Atendimento Gestão de Serviços Medição Leitura Usuário: HERMESBANDEIRA
Faturamento Congelamento Arrecadação Cobrança Macro Versão: 4.9.4 TOCANTINS

Central de atendimento - Ligação: 315645 - Cli. Inquil.: 2681891

315645 1 Cidade: ARAGUAINA Grupo: GRUPO 7 Consumidor: DARLEI OLIVEIRA SOUSA Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NOTIFICADO

Dados da Ligação	Protocolo	DtHr Chegada	DtHr Início Atend.	DtHr Término Atend.	Tipo	Tempo Cheg. x Atend.	Tempo Atend. x Term.	Atendente
	182839229	03/03/2017 10:16:43	03/03/2017 10:16:43	03/03/2017 10:20:35	CONSULTA	0	3	HELIVANDUARTE
Cronograma	182537071	16/12/2016 11:09:02	16/12/2016 11:09:02			0	0	TMKT860927
Medição	181490894	22/03/2016 14:56:09	22/03/2016 14:56:09			0	0	TMKT839264
Faturamento	181490816	22/03/2016 14:47:02	22/03/2016 14:47:02			0	0	TMKT863545

Ordem de Serviço
Protocolo
Solicitações

Observação
Reclamação feita pelo sro Darlei junto a ouvidoria, já foi resolvida direto com usuário. Entramos em contato com o mesmo e explicamos o motivo do transtorno. Ocorre que sua ligação é debito automático e a data de vencimento estava errada para o grupo de faturamento da sua conta. O mesmo estava muito próximo a data de faturamento e quando gerava o grupo de faturamento muitas vezes o banco ainda não havia mandado a baixa do debito. Foi devolvido em dobro o valor de juros pago pelo usuário, mais alteração na data de vencimento de acordo escolha do próprio usuário.

Uso Interno

Auditoria

2. Protocolo – 182835564 de 03/03/2017 – solicitação de crédito

tsOne Cadastro Atendimento Gestão de Serviços Medição Leitura Usuário: HERMESBANDEIRA
Faturamento Congelamento Arrecadação Cobrança Macro Versão: 4.9.4 TOCANTINS

Central de atendimento - Ligação: 315645 - Cli. Inquil.: 2681891

315645 1 Cidade: ARAGUAINA Grupo: GRUPO 7 Consumidor: DARLEI OLIVEIRA SOUSA Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NOTIFICADO

Dados da Ligação	Solicitação	Seq.	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	DtHr. Abert. Solicitação	Solic. Assoc.
	182835564	2058405	7343	USI - SOLICITAÇÃO DE CRÉDITO NA FATURA	Encerrada		02/03/2017 16:47:31	0
Cronograma	182537071	1771692	7338	COMPROMISSO DE QUALIDADE NÃO CUMPRIDO	Produção	992177962	16/12/2016 10:08:02	0
Medição	181490894	820226	6873	RECLAMAÇÃO DE VALOR DA CONTA	Encerrada	92814962	22/03/2016 14:56:56	0
Faturamento	181490816	820182	6873	RECLAMAÇÃO DE VALOR DA CONTA	Encerrada	(063) 34117303	22/03/2016 14:46:08	0

Ordem de Serviço
Protocolo
Solicitações

Observações Tramite Cobranças(Geral) Encerram. Serviços Vinculados Materiais Atributos Aviso/Obs. Encerr.

Atendimento: Conceder crédito no valor de R\$ 4,58 - Por cobrança indevida de juros e aviso de debito nos meses 12/16 e 01/17 - Fatura do usuário é debito automático e devido vencimento está muito próximo ao faturamento ocorre de do banco ainda não ter mandado a baixa para o sistema.
Comercial:
Técnica:
Obs. Crítica:

Auditoria



CONCLUSÃO

Conforme se verificou, a Concessionária tomou as medidas pertinentes para solucionar a reclamação do demandante, onde, conforme negociação diretamente com o mesmo, sua solicitação foi atendida. O cliente foi orientado ainda quanto ao procedimento de vencimento alternativo e na oportunidade foi alterado o vencimento para uma nova data, resolvendo definitivamente o problema.

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, 24 de Março de 2017.

Eng^o 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

