

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 030/2017**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2017KRSCNQ  
ASSUNTO: LIGAÇÃO – ARAGUAÍNA – TO**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2017KRSCNQ**, demandante Narciso Ferreira Soares Junior.

A equipe de fiscalização da ATR mediante apuração perante a concessionária BRK AMBIENTAL|SANEATINS, constatou-se que para a execução de nova ligação de água, em alguns casos têm-se a necessidade de realizar corte no asfalto para interligação do ramal de ligação à rede de distribuição. No município de Araguaína-TO, este tipo de intervenção na pavimentação requer uma autorização junto à Prefeitura, que emite documento autorizando ou não os serviços. Tal solicitação deve ser feita pelo cliente ou proprietário do imóvel.

Nesse caso, após a solicitação das ligações de água pelo demandante no dia 01/04/2017, foi direcionada uma equipe até o local, onde verificou-se que, para execução das ligações solicitadas seria necessário o corte no asfalto. No dia da visita, o cliente não estava no local para ser de imediato informado sobre os procedimentos perante a prefeitura.

A concessionário tentou contato por três semanas com o cliente, tanto por telefone quanto in loco, sem êxito. Após as diversas tentativas, a concessionária decidiu “desmembrar” o ramal mais próximo que estava cerca de quinze metros de distancia para atender o demandante, serviço este que foi executado no dia 08/05/2017.



## CONCLUSÃO

Finalmente, 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 maio de 2017.

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

