



Agência Tocantinense de Regulação,
Controle e Fiscalização de Serviços Públicos



DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 010/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016EB3JIW
ASSUNTO: CALL CENTER E RELIGAÇÃO – PARAÍSO - TO.**

RELATÓRIO

Município: Paraíso - TO

Usuário: Isabel Mendes

Nº da conta/ endereço: 0048541-1

Contato: Não fornecido

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016EB3JIW**.

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 a Solicitação da Ouvidoria em questão, informou que os protocolos de atendimento para a conta 48541- 1 foram realizados:

- No dia 05/01/2016, duas ligações, às 12:08:21 e 16:03:36, sendo que a última a ligação caiu antes do termino do atendimento.

- No dia 07/01/2015, outra ligação e solicitado o serviço às 07:35:49, sendo religada às 09:35:38 do mesmo dia.

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, assim como o número 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

A Concessionária informou as datas das ligações da solicitante Sra. Isabel Mendes no CALL CENTER, e, posteriormente, realizou a religação da rede. De qualquer forma, a Concessionária foi autuada pela ATR por constantes reclamações.

Sugere-se que sempre sejam informados pela OUVIDORIA os contatos telefônicos dos usuários, assim como, neste caso, a data exata da tentativa de contato com o CALL CENTER da Concessionária.

A Agência Tocantinense de Regulação - ATR esta a disposição para atender ao usuário do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, fiscalizando todos os serviços realizados pela concessionária, de modo a garantir a correta aplicação dos serviços regulados, e quando necessário, tomar as medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 04 de Fevereiro de 2016.

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

