

SGD:

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 029/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20165L7GZM  
ASSUNTO: ATENDIMENTO – PALMAS- TO.**

**RELATÓRIO**

Conforme reclamação registrada através na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20165L7GZM**, demandante Sr. Teodoro Mascarenhas Benicio.

A equipe de fiscalização da ATR entrou em contato com a Odebrecht AMBIENTAL|SANEATINS, solicitando informação referente à demanda. Esclarecemos que, o usuário tem pagado algumas faturas em atraso, entretanto, a ATR não regulamenta o serviço prestado no site da concessionária. Dessa forma, solicitamos que o usuário se apresente a um posto de atendimento físico, a fim de regularizar eventual pendência. Caso o atendimento não seja satisfatório, o mesmo poderá apresentar nova reclamação na ATR, para que façamos uma fiscalização no atendimento físico. Quanto atendimento ao 0800, a concessionária já esta respondendo a um processo de multa, onde estamos monitorando a qualidade dos serviços prestados.

**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, 07 de abril de 2016.

**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

