

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 043/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016G83UKU  
ASSUNTO: ATENDIMENTO INADEQUADO – ARAGUANÃ - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Araguaã - TO

**Usuário:** Alcides Belchior Bron Aki

**Nº da conta/ endereço:** 0238839-1

**Contato:** Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016G83UKU**.

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 analisou no sistema a reclamação do demandante, senhor ALCIDES BELCHIOR BRON AKI, e verificou que no dia 07/05/2016, na execução da leitura de referência 05/2016, foi emitida a fatura de água contendo as informações da Declaração de Quitação Anual de débitos referente ao ano de 2015. Cabe ressaltar que nos anos anteriores essa declaração era entregue em documento separado da conta, mas, a partir deste ano, as informações referentes à quitação estão sendo emitidas no mesmo documento da conta de água.

A Concessionária Informou ainda que todos os anos entre os meses de Abril a Maio, a Odebrecht Ambiental/Saneatins, atendendo a lei Federal Nº 12.007 de 29/07/2009, emite a declaração de quitação anual de débitos para todos os seus usuários.

Devido à cidade que o demandante reside não ser informatizada, o mesmo foi orientado pelo CALL CENTER (0800) a procurar a loja de atendimento mais



próxima, no caso, em Xambioá. Ainda assim, o cliente poderia obter informações e sanar dúvidas com o integrante locado em Araguañã, que trabalha diariamente das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.

Após conhecimento do caso, o integrante da Odebrecht Ambiental/Saneatins entrou em contato com o cliente e o orientou quanto à mudança no envio da informação solicitada, a qual o Sr. Alcides não havia notado.

Diante do exposto, a Odebrecht AMBIENTAL/SANEATINS esclarece que a reclamação do demandante foi atendida no prazo previsto, junto à fatura de referência 05/2016.

## CONCLUSÃO

A solicitação do usuário foi atendida na fatura de referência do mês 05/2016, sendo esclarecido pela Odebrecht AMBIENTAL/SANEATINS que a partir deste ano, as informações referentes à quitação anual estão sendo emitidas no mesmo documento da conta de água dos usuários. Apesar da justificativa da Empresa, a Agência Tocantinense de Regulação (ATR) solicitou que a mesma realize uma melhor divulgação tanto ao público quanto aos próprios funcionários, evitando maiores transtornos ou futuras medidas punitivas cabíveis conforme legislação vigente.

Palmas, 22 de Junho 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

