

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 054/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016HMOHWY  
ASSUNTO: FATURA – ARAGUAÍNA - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Araguaína - TO

**Usuário:** Adelfran Martins

**Nº da conta/ endereço:** Não informado

**Contato:** Não informado

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

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 no dia 28/11/2014 atendendo solicitação do demandante e pelo o mesmo não concordar com o faturamento da referência 11/2014, foi gerada a ordem de serviço nº 171165305 para execução de vistoria interna no seu imóvel. De acordo com laudo (Figura 01) do serviço de vistoria executado dia 01/12/2014 e acompanhada pela senhora Marileide, foi realizado testes e percebeu-se que havia vazamento interno não visível, mas não foi localizado o ponto certo do vazamento no momento da vistoria.

Dia 20/05/2016 foi gerada a ordem de serviço nº 1817009361 a pedido do cliente para substituição do hidrômetro. Posteriormente, foi gerada a ordem de serviço nº 181709171 para executar a verificação do hidrômetro.

Após a troca do hidrômetro o consumo não sofreu alterações significativas, ou seja, a média de consumo após a troca continuou a mesma.



Houve a tentativa de contato da Concessionária com o demandante por várias vezes no telefone cadastrado no sistema, mas não foi possível falar com o mesmo.

A equipe de fiscalização da ATR solicitou da Odebrecht Ambiental/Saneatins, um relatório do período de 10/2014 até 07/2016 (anexo), onde pela pequena variação na média de consumo (entre 14 e 24 m<sup>3</sup>) do período analisado, não foi possível evidenciar problemas internos ou externos na residência do demandante, ou ainda avarias no hidrômetro.

## CONCLUSÃO

Conforme se verificou, não foi possível a constatação de problemas na Unidade Consumidora em questão e, portanto, conforme os procedimentos realizados pela Concessionária considera-se a demanda encerrada.

A Agência Tocantinense de Regulação - ATR está à 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, 03 de Agosto 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

