

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 068/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20161GHF5K  
ASSUNTO: FATURA – ARAGUAÍNA - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Araguaína - TO

**Usuário:** Terezinha

**Nº da conta/ endereço:** 150058-9

**Contato:** Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20161GHF5K**.

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 após analisar a reclamação da demandante senhora Terezinha Tavares Cardoso no sistema, foi observado que o histórico de consumo do período 01/2015 a 08/2016 possui uma média de consumo sem grandes alterações que pudessem evidenciar algum problema, seja ele interno ou externo. Por este motivo, nesse período citado acima, não foi emitida nenhuma notificação de alto consumo e nem foi preciso reter a conta.

No local são faturados água e esgoto e não foram encontradas no sistema reclamações de alto consumo. Não há também nenhum registro de protocolo ou ainda solicitação de vistorias para verificar possíveis vazamentos internos.

A equipe da Odebrecht esteve no local por mais de uma vez em horários diferentes e não foi possível falar com a demandante. No local funciona quitinete de aluguel.





# GOVERNO DO TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

## 1. Histórico de consumo 01/2015 a 06/2015:

T02003 - Acerto de leitura e Consumo (.) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

Dados do Cliente  
Conta Nome Endereço  
0150059-9 TEREZINHA TAVARES CARDOSO G RODOVIARIO 154 QD A LT14

Dados da Comercialização  
Cidade Grupo Rota Sequência Categoria Economias Atividade Quantidade  
002-ARAGUAINA 03 0113 01800 1-RESIDENCIAL 0002 69-REPUBLICAS (QUARTOS DE ALUGUEL) 004-PESSOA

Dados da Ligação de Água  
Situação da Ligação Hidômetro Data de Instalação Leitura Instalação Consumo Estimado Hidômetro Retirado Data da Retirada Leitura Retirada  
01-ATIVA Y13T361858 07/05/2014 000000 0027 m³/mês Y09S156772 07/05/2014 001651

Histórico Leitura Consumo

Mes/Ano	Data Leitura	Leitura	Ocorrência	Medido	Média	L. Superior	Informado	TCF	Motivo	CS	ECM	ALT
01/2015	06/01/2015	000189		00019	00025	00050	00000	4=MINIMO		00	0	NAC
02/2015	05/02/2015	000211		00022	00024	00048	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC
03/2015	07/03/2015	000234		00023	00021	00042	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC
04/2015	10/04/2015	000258		00024	00021	00042	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC
05/2015	08/05/2015	000281		00023	00022	00044	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC
06/2015	08/06/2015	000307		00026	00023	00046	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC

Acerto  
Mês/Ano Data da Leitura Leitura Ocorrência Criada Medido Média Lmt. Sup. TCF Inform. MCI ECM  
09/2015 10/09/2015 00000364 NÃO 00022 00021 00042 1=MEDIDO 00000 0 NÃO ✓  
10/2015 10/10/2015 00000388 NÃO 00024 00021 00042 1=MEDIDO 00000 0 NÃO ✓

Informações

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LD 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 15:35:02

## 2. Histórico de consumo 07/2015 a 8/2015:

T02003 - Acerto de leitura e Consumo (.) SICOS

Cadastro Micromedição Faturamento Arrecadação Cobrança Atendimento Gerencial Relatórios Administração Versão/Host

Dados do Cliente  
Conta Nome Endereço  
0150059-9 TEREZINHA TAVARES CARDOSO G RODOVIARIO 154 QD A LT14

Dados da Comercialização  
Cidade Grupo Rota Sequência Categoria Economias Atividade Quantidade  
002-ARAGUAINA 03 0113 01800 1-RESIDENCIAL 0002 69-REPUBLICAS (QUARTOS DE ALUGUEL) 004-PESSOA

Dados da Ligação de Água  
Situação da Ligação Hidômetro Data de Instalação Leitura Instalação Consumo Estimado Hidômetro Retirado Data da Retirada Leitura Retirada  
01-ATIVA Y13T361858 07/05/2014 000000 0027 m³/mês Y09S156772 07/05/2014 001651

Histórico Leitura Consumo

Mes/Ano	Data Leitura	Leitura	Ocorrência	Medido	Média	L. Superior	Informado	TCF	Motivo	CS	ECM	ALT
04/2015	10/04/2015	000258		00024	00021	00042	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC
05/2015	08/05/2015	000281		00023	00022	00044	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC
06/2015	08/06/2015	000307		00026	00023	00046	00000	1=MEDIDO		00	0	NAC
07/2015	10/07/2015	000324		00017	00024	00048	00000	4=MINIMO		00	0	NAC
08/2015	10/08/2015	000342		00018	00023	00046	00000	4=MINIMO		00	0	NAC

Acerto  
Mês/Ano Data da Leitura Leitura Ocorrência Criada Medido Média Lmt. Sup. TCF Inform. MCI ECM  
09/2015 10/09/2015 00000364 NÃO 00022 00021 00042 1=MEDIDO 00000 0 NÃO ✓  
10/2015 10/10/2015 00000388 NÃO 00024 00021 00042 1=MEDIDO 00000 0 NÃO ✓

Informações

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LD 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 15:36:31





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO

3. Histórico de consumo 09/2015 a 04/2016:

Central de atendimento - Ligação: 150058 - Cb. Inquil.: 2669754

150058 9 Cidade: ARAGUAINA Grupo: GRUPO 3 Consumidor: TEREZINHA TAVARES CARDOSO Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NORMAL

Período	Leitura	Vol. Med.	Vol. Fat.	Res.	Res. Ut	Cred Min	Cred	Repass	Consolid	Msg
09/2015	364	22	22	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
10/2015	388	24	24	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
11/2015	410	22	22	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
12/2015	432	22	22	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
01/2016	451	19	20	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
02/2016	473	22	22	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
03/2016	493	20	20	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
04/2016	517	24	24	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		

Volumes Fatura

Produto	Vol. Fat.	TCF
ÁGUA	32	MEDIDO
ESGOTO	32	MEDIDO

Inf sobre a Medição

Crit. Medição: NORMAL  
Cód. Leitura: LEITURA NORM  
Crit. Fat.: LEITURA NORM  
Ocorrência:  
Loc. Ent. Fat.: NA CADA DO C

Exceções

Nome	T. Fat.	Perc	Valor	Aut
------	---------	------	-------	-----

Exibindo 1 - 17 de 23

4. Histórico de consumo 04/2016 a 08/2016:

Central de atendimento - Ligação: 150058 - Cb. Inquil.: 2669754

150058 9 Cidade: ARAGUAINA Grupo: GRUPO 3 Consumidor: TEREZINHA TAVARES CARDOSO Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NORMAL

Período	Leitura	Vol. Med.	Vol. Fat.	Res.	Res. Ut	Cred Min	Cred	Repass	Consolid	Msg
08/2016	633	32	32	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
07/2016	601	32	32	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
06/2016	569	23	23	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
05/2016	546	29	29	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
04/2016	517	24	24	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
03/2016	493	20	20	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
02/2016	473	22	22	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
01/2016	451	19	20	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		
12/2015	410	22	22	0	0	0	0	<input type="checkbox"/>		

Volumes Fatura

Produto	Vol. Fat.	TCF
ÁGUA	32	MEDIDO
ESGOTO	32	MEDIDO

Inf sobre a Medição

Crit. Medição: NORMAL  
Cód. Leitura: LEITURA NORM  
Crit. Fat.: LEITURA NORM  
Ocorrência:  
Loc. Ent. Fat.: NA CADA DO C

Exceções

Nome	T. Fat.	Perc	Valor	Aut
------	---------	------	-------	-----

Exibindo 1 - 12 de 23



## CONCLUSÃO

Conforme se verificou pelo histórico de consumo do período de 01/2015 até 08/2016, que o aumento em relação a média foi nos 02 (dois) últimos meses. Entretanto, não é possível evidenciar o motivo do aumento, orientando-se que nesses casos, onde haja dúvidas do usuário em relação ao consumo, que o mesmo solicite uma vistoria por um profissional qualificado ou pela própria Concessionária no imóvel, para verificar possíveis vazamentos internos ou mesmo no hidrômetro. De toda forma, caso haja vazamentos ocultos no interior da edificação, **com a devida comprovação**, conforme Resolução ATR N° 029, o cliente poderá pleitear desconto.

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, 06 de Setembro 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

