

SGD:

## DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 076/2016

DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO PARA: INTERLOCUTORES – ATR

PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE № 20169R3X4O

ASSUNTO: FATURA - GUARAÍ - TO.

## **RELATÓRIO**

Município: Guaraí - TO

Usuário: Antônio Luiz Pereira da Silva

Nº da conta/ endereço: 40644-9 / Av. Paraíba 2715, Centro

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o Nº 20169R3X4O.

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 do demandante, o senhor Antônio Luiz Pereira da Silva, cuja titular da conta é a Senhora Lenir Pereira da Silva, foi verificado no sistema que de fato houve problemas com alguns casos de cobrança da tarifa de esgoto, onde os valores estavam em desconformidades com a tabela, porém os agentes foram orientados para essas ocorrências, e nesta em particular, o cliente foi orientado que a Concessionária iria recalcular a conta, ou seja, refazer a fatura para o valor normal (esgoto 80% do valor da água) e que em seguida a fatura seria entregue, como de fato ocorreu diretamente às mãos do Sr. Antonio Luiz. Porém, devido algumas outras demandas houve o atraso na entrega, o que resultou na cobrança de multas, as quais foram pagas pelo cliente, mas que serão creditadas em sua próxima fatura, cujo valor é de R\$6,57.





Figura 1 - Histórico de valores do cliente

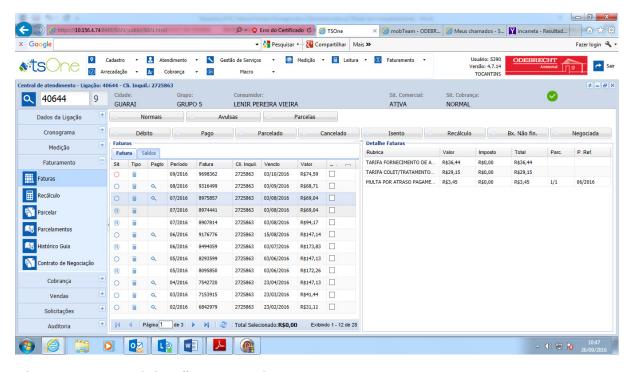
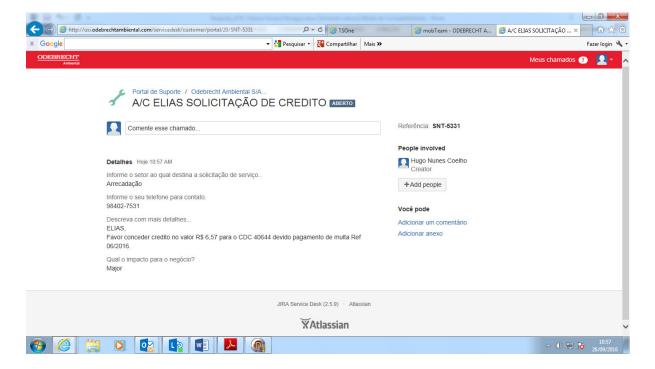


Figura 2 - Da solicitação do credito







## **CONCLUSÃO**

Apesar dos problemas no Sistema da Concessionária, a mesma regularizou o valor da fatura do usuário, e ainda serão creditados na próxima fatura do mesmo os valores pagos a mais devido as multas erroneamente aplicadas pela Empresa no valor de R\$6,57. Portanto, conforme os procedimentos realizados 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, 28 de Setembro de 2016.

Eng<sup>o</sup> 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

