

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 078/2016**

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

**RELATÓRIO**

**Usuário:** Nilson Martins Pereira

A equipe de fiscalização da ATR esclarece que, segundo Resolução ATR 029, “Art. 125. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de suas contas e de suas solicitações e reclamações”. Dessa forma, será implementada uma ação de fiscalização, com o objetivo medir a qualidade no atendimento ao usuário nas lojas físicas da concessionária e prontamente serão tomadas as medidas necessárias para um atendimento satisfatório.

**CONCLUSÃO**

Finalmente, 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, 30 de Setembro de 2016.

Engº 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

