

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 079/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016D1M25U
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – CAMPOS LINDOS - TO.**

RELATÓRIO

Município: Campos Lindos - TO

Usuário: Jovana Ferreira Bueno

Nº da conta/ endereço: 271527 - 9

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016D1M25U**.

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 analisando a reclamação da demandante, a senhora Jovana Ferreira Bueno e consultando o cadastro da conta no sistema, verificou-se que nos últimos 06 meses somente 01 (um) protocolo foi gerado na conta, onde a usuária reclama do valor, alegando ser consequência da falta de água, e que quando retorna o abastecimento, a pressão aumenta muito.

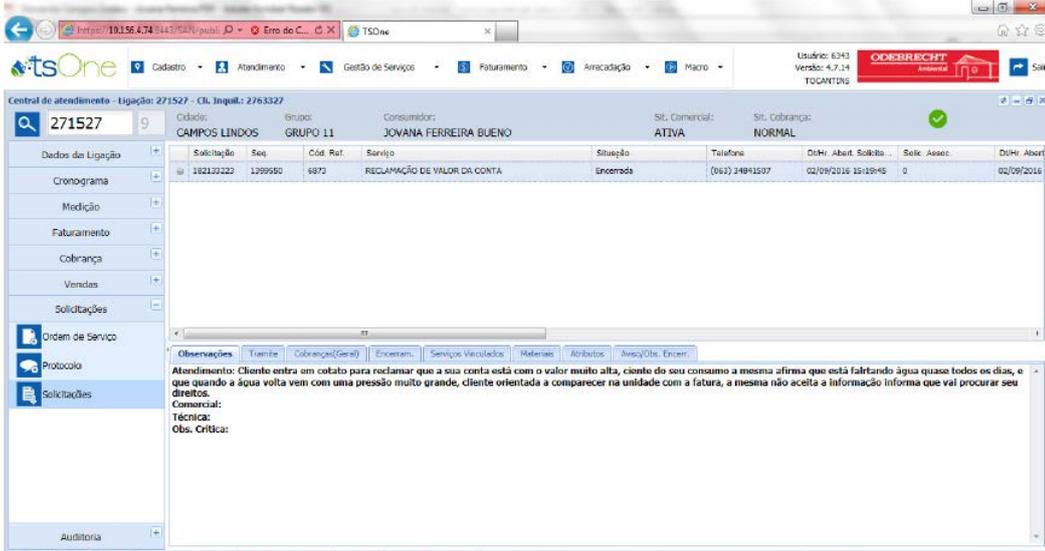
A Concessionária ainda salienta que realmente houve ocorrências de faltas de água emergenciais no referido município em função de divergentes fatores, porém, essa situação, segundo a Empresa, não aumentou o volume medido, pois na Figura 2 é apresentada a média de consumo dos últimos 06 meses, e quando iniciou o período de estiagem (meados de junho) o consumo foi de 30 m³, em julho reduziu para 21m³, possivelmente em função das férias, entretanto nos meses de agosto e setembro os consumos foram de 31 e 29 m³.

A Empresa avalia que no período de estiagem é natural que haja aumento de consumo da água por parte da população em geral, e neste caso, pode-se



observar na Figura 3 que no mesmo período do ano passado, o volume médio foi de 31 m³.

FIGURA 1 - Histórico de Solicitações de Serviços da Reclamante



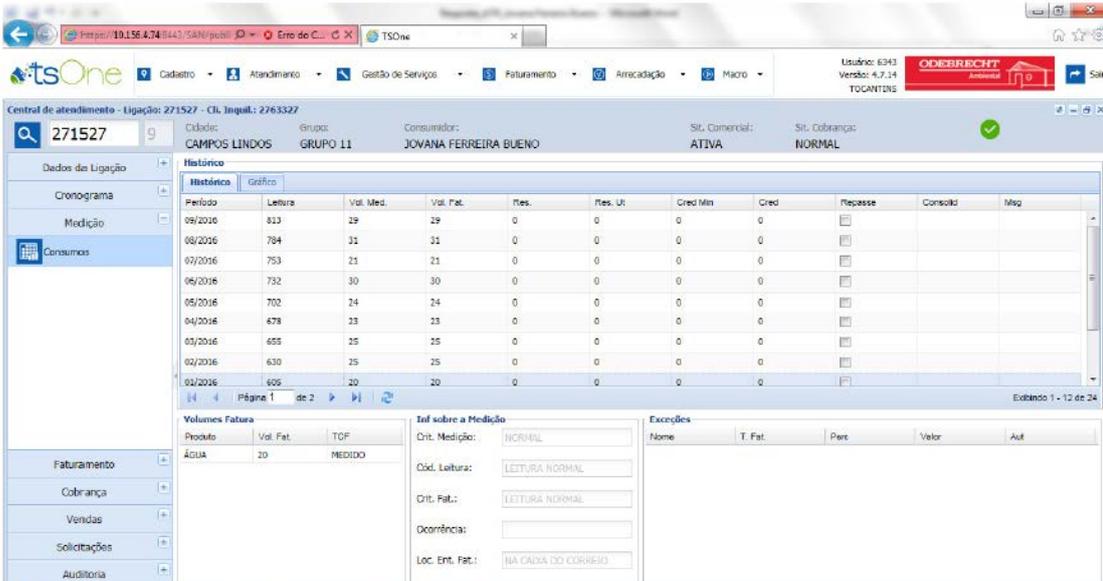
Central de atendimento - Ligação: 271527 - Cl. Inquil: 2763327

Cidade: CAMPOS LINDOS Grupo: GRUPO 11 Consumidor: JOVANA FERREIRA BUENO Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NORMAL

Solicitação	Seq	Cód. Ref.	Serviço	Situação	Telefone	Dt/Hr. Abert.	Solici. Assoc.	Dt/Hr. Abert.
182133222	1299950	6872	RECLAMAÇÃO DE VALOR DA CONTA	Encerrada	(66) 34891507	02/09/2016 15:19:45	0	02/09/2016

Observações: Cliente entra em contato para reclamar que a sua conta está com o valor muito alta, cliente do seu consumo a mesma afirma que está faltando água quase todos os dias, e que quando a água volta vem com uma pressão muito grande, cliente orientada a comparecer na unidade com a fatura, a mesma não aceita a informação informa que vai procurar seus direitos.
 Comercial:
 Técnica:
 Obs. Crítica:

FIGURA 2 - Histórico de consumo dos últimos 06 meses (volume medido)



Central de atendimento - Ligação: 271527 - Cl. Inquil: 2763327

Cidade: CAMPOS LINDOS Grupo: GRUPO 11 Consumidor: JOVANA FERREIRA BUENO Sit. Comercial: ATIVA Sit. Cobrança: NORMAL

Período	Leitura	Vol. Med.	Vol. Pat.	Res.	Res. Ut.	Cred Min	Cred	Repasso	Consolid	Mig
09/2016	813	29	29	0	0	0	0			
08/2016	784	31	31	0	0	0	0			
07/2016	753	21	21	0	0	0	0			
06/2016	732	30	30	0	0	0	0			
05/2016	702	24	24	0	0	0	0			
04/2016	678	23	23	0	0	0	0			
03/2016	655	25	25	0	0	0	0			
02/2016	630	25	25	0	0	0	0			
01/2016	606	20	20	0	0	0	0			

Extensão 1 - 12 de 24

Volumes Fatura

Produto	Vol. Fat.	TOF
ÁGUA	20	MEDIDO

Inf sobre a Medição

Crit. Medição: NORMAL
 Cód. Leitura: LETURA NORMAL
 Crit. Fat.: LETURA NORMAL
 Dcorrência:
 Loc. Ent. Fat.: NA CASA DO CORREIO

Exceções

Nome	T. Fat.	Parc	Valor	Aut
------	---------	------	-------	-----



FIGURA 3 - Histórico de consumo 2015 (volume medido)

T02003 - Acerto de leitura e Consumo (.) SICOS

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

Dados do Cliente

Conta: 0271527-9 Nome: JOVANA FERREIRA BUENO Endereço: DOURIVAL COELHO SOARES S/N

Dados da Comercialização

Cidade: 101=CAMPOS LINDOS Grupo: 11 Fota: 0501 Sequência: 00720 Categoria: 1=RESIDENCIAL Economia(s): 0001 Atividade: 10=CASAS E APART. RESIDENCIA DE ATE 100 M2 DE AREA Quantidade: 004=PESSOA

Dados da Ligação de Água

Situação da Ligação: 01=ATIVA Hidrômetro: Y115331743 Data de Instalação: 14/10/2011 Leitura Instalação: 000000 Consumo Estimado: 0016 m³/mês Hidrômetro Retirado: Y085253949 Data da Retirada: 20/09/2011 Leitura Retirada: 000328

Histórico Leitura Consumo

Mes/Ano	Data Leitura	Leitura	Ocorrência	Medido	Média	L. Superior	Informado	TCF	Motivo	CS	ECM	ALT
04/2015	2004/2015	000357	81=RECADASTRAMENTO DE PESSOA	00027	00007	00014	00000	1=MEDIDO		00	0	NÃO
05/2015	21/05/2015	000386		00029	00012	00024	00000	1=MEDIDO		00	0	NÃO
06/2015	22/06/2015	000421		00035	00018	00036	00000	1=MEDIDO		00	0	NÃO
07/2015	22/07/2015	000454		00033	00025	00050	00000	1=MEDIDO		00	0	NÃO
08/2015	20/08/2015	000481		00027	00031	00053	00000	1=MEDIDO		00	0	NÃO

Acerto

Mês/Ano	Data de Leitura	Leitura	Ocorrência	Ciêdo	Medido	Médo	Lim. Sup.	TCF	Inform.	MCI	ECM
09/2015	19/09/2015	0000508		NÃO	00027	00031	00053	1=MEDIDO	0000	0	NÃO
10/2015	19/10/2015	0000537		NÃO	00029	00031	00053	1=MEDIDO	0000	0	NÃO

Informações

ODEBRECHT AMBIENTAL | SANEATINS, 312 S AV LO 5, 77021200, 25.089.509/0001-83 11:49:27

Diante o exposto, a Odebrecht Ambiental/Saneatins esclareceu ainda que caso a usuária suspeite que exista algum vazamento em suas instalações internas ou seu medidor não esteja funcionando adequadamente, ela poderá solicitar os serviços através do 0800, para vistoria domiciliar na detecção de vazamentos não visíveis e/ou verificação do hidrômetro.

Apesar das considerações acima e Comunicados Externos fornecidos pela Concessionária, a ATR - Agência Tocantinense de Regulação - solicitou informações das ações que a ODEBRECHT/SANEATINS está realizando para resolver o problema de falta de água. A Empresa se posicionou informando que recentemente foram realizadas melhorias no Sistema de Abastecimento de Água, com a perfuração de mais um poço tubular profundo, que foi ativado no dia 15 de setembro de 2016, com um aumento de produção de 20 m³/h, conforme fotos abaixo:





GOVERNO DO
TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



Figura 6 - Perfuração do poço



Figura 7 - Execução da adutora do poço ao RAP



Figura 8 - Ativação do poço



Figura 9 - Execução de adutora

Segundo a Empresa, também foram ampliadas as redes de abastecimento, permitindo os benefícios da água tratada para um maior número de pessoas residentes no município. A ATR, portanto, deverá realizar uma Fiscalização Programada para registrar as obras realizadas.



CONCLUSÃO

Conforme se verificou, a reclamação da usuária encontra-se entre as demais existentes em relação à falta de água no município, e apesar da Concessionária ter relatado que ocorreu uma sequência de problemas discriminados através de Comunicados Externos, e ainda informado investimentos no Sistema de Abastecimento de Água, com a perfuração de mais um poço tubular profundo, proporcionando um aumento de produção de 20 m³/h, a ATR - Agência Tocantinense de Regulação – deverá realizar uma Fiscalização Programada no município para registrar as obras realizadas.

A Agência Tocantinense de Regulação – ATR, portanto, acompanhará o andamento dos serviços de melhorias no sistema de abastecimento de água de Campos Lindos, e está à disposição para atender ao usuário, 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.

Eng^o 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

