



GOVERNO DO
TOCANTINS

AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SGD:

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 093/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 201628S1XO
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – COMBINADO - TO.**

RELATÓRIO

Município: Combinado - TO

Usuário: Elio da Silva

Nº da conta/ endereço: 138706-5

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 201628S1XO**.

A ATR entrou em contato com a Concessionária para verificação dos fatos referentes à solicitação relatada na ATR.

A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento à solicitação em questão, informou que a falta de água ocorreu devido à baixa pressão no abastecimento ao imóvel do usuário, em consequência de variações e quedas de energia, as quais provocaram a desregulagem do equipamento inversor de frequência, responsável pela estabilidade da pressão na rede que abastece o Setor.

Segundo a Concessionária, após a correção na codificação do equipamento citado acima, houve a normalização do abastecimento de água ao Setor.

Segue o quadro de registro da ocorrência abaixo:

| Dados da Ligação | | Soluções | Observações |
|------------------|-----------|----------|-------------|
| Cronograma | 182155858 | 1511559 | S250 |
| Medição | 182175349 | 1431268 | S258 |
| Faturamento | 182161037 | 1421222 | S100 |
| Cobrança | 182156050 | 1420975 | S208 |
| Vendas | 182005590 | 1378915 | S208 |
| Soluções | 181123827 | 1201558 | S255 |
| | 181115581 | 1159227 | S208 |

| Ordem de Serviço | Protocolo | Soluções |
|------------------|-----------|----------|
| | | |

| Observações |
|--|
| Atendimento: Cliente Informa que está sem água em seu imóvel há 3 dias, informa que o registro do cavalete está aberto. Verifico que a ligação está ativa e não possui OS da corte em andamento no sistema. Cliente verificou e afirma que não sai água da torneira do cavalete, assim como todas as torneiras que são abastecidas pela água que vem diretamente da rua. Cliente informa que falta água também nos imóveis vizinhos. Ponto de Ref: aeroporto telefone: (63) 992534396 Coneckel: Fônica: Obs. Crítica: |



CONCLUSÃO

Conforme se verificou, houve problemas no equipamento inversor de frequência, o qual permite a estabilidade da pressão na rede de distribuição de água.

Entretanto, apesar da Concessionária relatar que os fatores motivadores para o problema da falta de água no Setor, a ATR - Agência Tocantinense de Regulação – solicitou que a Empresa apresente ações para agilidade e eficácia no restabelecimento do Sistema de Abastecimento de Água do Município de Combinado.

Torna-se necessário também um levantamento “in loco” da situação geral de abastecimento de água no município, considerando a captação, o tratamento e a distribuição da água ao usuário.

A Gerência de Saneamento, portanto, aguarda autorização da Agência Tocantinense de Regulação – ATR, para verificação dos serviços no sistema de abastecimento de água de Combinado, 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, 03 de Novembro 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

