

**DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 095/2016**

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO  
PARA: INTERLOCUTORES – ATR  
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 20166295DQ  
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – TAGUATINGA - TO.**

**RELATÓRIO**

**Município:** Taguatinga - TO

**Usuário:** Priscila Melo

**Nº da conta/ endereço:** 82224-8

**Contato:** Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 20166295DQ**.

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 em questão, informou que o problema ocorreu devido à existência de Rede de Distribuição de Água (RDA) com tubulação de ferro fundido, mas que foram tomadas medidas para amenizar o problema, como a execução de descarga na RDA e nos cavaletes do usuário, assim como desconto de 10<sup>3</sup> na fatura de referência 09/2016.

A Concessionária ainda ressalta que inicialmente fez os estudos levantando a quantidade de unidades consumidoras instaladas nesta RDA, e que já iniciou a substituição de 800 m de tubulação, cuja previsão do término das obras será em 30/11/2016.

Seguem abaixo os quadros de registros da ocorrência:





### QUADRO 1 - RECLAMAÇÃO

Central de atendimento - Unidade: 82224 - CL. Local: 924431

Atividade	Conta	Grupo	Consumidor	Sit. Comercial	Sit. Cobrança	Telefone	Outros	Sit. Ativo	Outros
Dados da Ligação	82224	GRUPO 7	ADELINO DE CANTUARIA ALMEIDA	ATIVA	NORMAL				
Observações	<p>Atendimento: CLIENTE VIOU AO ATENDIMENTO RECLAMAR DA QUALIDADE DA ÁGUA, TROUXE AMOSTRA DE ÁGUA DE COLORAÇÃO BASTANTE ESCURA, ROUPAS MANCHADAS E ALEM DISSO RECLAMA DO VALOR DE SUA FATURA NA REFERENCIA ATUAL... DISSSE QUE ÁGUA NÃO TEM QUALIDADE E POR ISSO NÃO CONCORDA EM PAGAR O VALOR FATURADO... ALEGANDO QUE SE SUA ÁGUA NÃO TEM QUALIDADE NÃO DEVE SER COBRADO VALOR CORRESPONDENTE.</p> <p>Comercial: Técnica: Outs. Crítica:</p>								

### QUADRO 2 – DESCARGA EM REDE/CAVALETE

Central de atendimento - Unidade: 82224 - CL. Local: 924431

Atividade	Conta	Grupo	Consumidor	Sit. Comercial	Sit. Cobrança	Telefone	Outros	Sit. Ativo	Outros
Dados da Ligação	82224	GRUPO 7	ADELINO DE CANTUARIA ALMEIDA	ATIVA	NORMAL				
Observações	<p>FOI DADO DESCARGA NA REDE E NO CAVALETE LEITURA. 305 ATÉ NORMALIZAÇÃO DA ÁGUA. INTEGRANTE OSMAR, MATRICULA. 1322</p>								





GOVERNO DO  
**TOCANTINS**  
AGÊNCIA TOCANTINENSE DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**QUADRO 3 – FATURA RECOLHIDA PARA ANÁLISE**

Central de atendimento - Localização: 82224 - Ck. Inquil: 928121

Descrição da Ligação	Sukreção	Seq	Cód Ref	Serviço	Estação	Tabela	Valor	Alter	Sukreção	Seq	Assis	Outro
Cronograma	18124775	170457	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		03,152216	170457	0			03,1522
Modificação	18122762	142924	0555	INFORMAÇÕES GERAIS	Encerrada		25,792115	05,5157	0			25,7921
Faturamento	18121171	147217	0135	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	Encerrada		25,792115	05,5157	0			25,7921
Cobrança	18122117	147119	0273	RELAÇÃO DE VALOR DA CONTA	Encerrada		25,792115	05,5157	0			25,7921
Vendas	18119471	145511	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		25,792115	19,4217	0			25,7921
Solicitações	18119471	145511	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		25,792115	19,4217	0			25,7921
Solicitações	18119471	145511	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		24,122115	05,1815	0			24,1221

Observações: Foi feito o recolhimento da fatura da ref. 09/2016 para análise de valor integrantes Luciano e Mauro. SR. Adriano, presente. Letura: 309.

**QUADRO 4 – DESCONTO CONCEDIDO DE 10m³ FATURA REF. 09/2016**

Central de atendimento - Localização: 82224 - Ck. Inquil: 928121

Descrição da Ligação	Sukreção	Seq	Cód Ref	Serviço	Estação	Tabela	Valor	Alter	Sukreção	Seq	Assis	Outro
Cronograma	18124775	170457	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		03,152216	170457	0			03,1522
Modificação	18122762	142924	0555	INFORMAÇÕES GERAIS	Encerrada		25,792115	05,5157	0			25,7921
Faturamento	18121171	147217	0135	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS	Encerrada		25,792115	05,5157	0			25,7921
Cobrança	18122117	147119	0273	RELAÇÃO DE VALOR DA CONTA	Encerrada		25,792115	05,5157	0			25,7921
Vendas	18119471	145511	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		25,792115	19,4217	0			25,7921
Solicitações	18119471	145511	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		25,792115	19,4217	0			25,7921
Solicitações	18119471	145511	0513	DESCARGA DE FIBRE	Encerrada		24,122115	05,1815	0			24,1221

Observações: Atendimentos: Concedido: Foi concedido desc. ref. 09/2016 de 10 m³ R\$ 36,24 conforme alinhado com RO / Qualidade, em função da qualidade da água cont. tor. da ferrugem. Veros, acompanhado este cliente, que se encontra na ponta da distribuição rede de Forno. 18/07/16 Obs. Crítica:



## CONCLUSÃO

Conforme se verificou, houve problemas devido à existência de Rede de Distribuição de Água (RDA) com tubulação de ferro fundido.

Entretanto, apesar da Concessionária relatar que foram tomadas medidas para amenizar o problema, como a execução de descarga na RDA e nos cavaletes do usuário, o desconto de 10<sup>3</sup> na fatura de referência 09/2016 e o início da substituição de 800 m de tubulação, torna-se necessário também um levantamento “in loco” da ATR – Agência Tocantinense de Regulação - da situação geral do abastecimento de água no município, considerando que além da distribuição de água, há também a captação e o tratamento, pois este conjunto perfaz o Sistema de Geral de Abastecimento de Água do Município.

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

