

DILIGÊNCIA/GOL/ATR Nº 097/2016

**DA: GERÊNCIA DE SANEAMENTO
PARA: INTERLOCUTORES – ATR
PROTOCOLO DE RECLAMAÇÃO OGE Nº 2016V6X18V
ASSUNTO: FALTA DE ÁGUA – XAMBIOÁ - TO.**

RELATÓRIO

Município: Xambioá - TO

Usuário: Luzia Aguiar da Silva

Nº da conta/ endereço: Não informado

Contato: Não informado

Reclamação registrada na Ouvidoria Geral do Estado do Tocantins, protocolada sob o **Nº 2016V6X18V**.

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

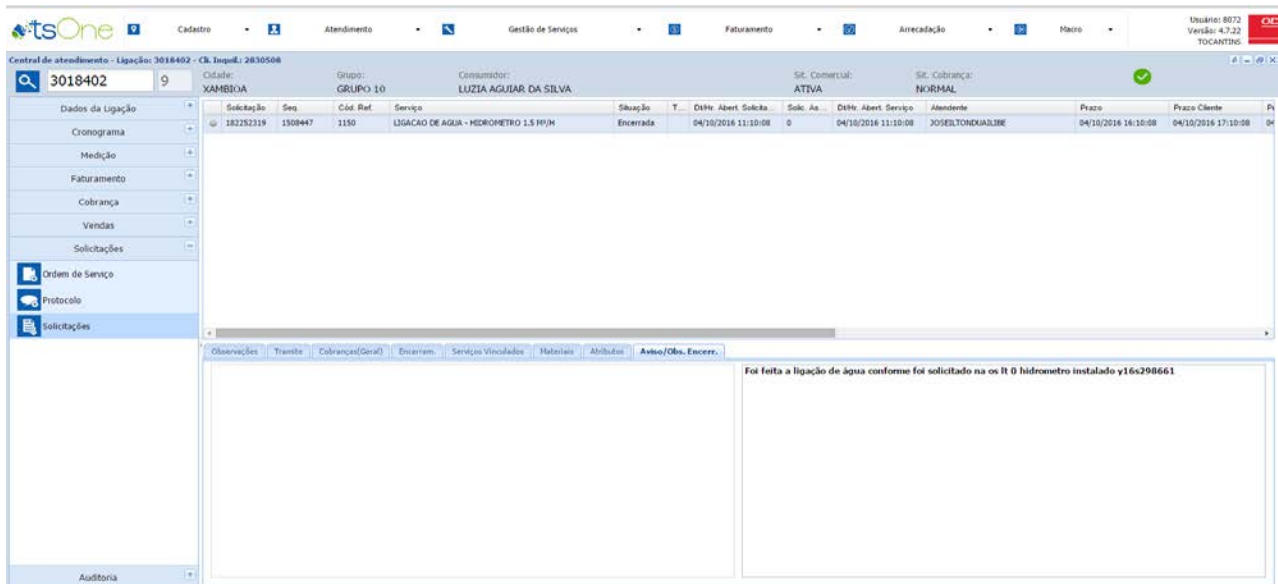
A Odebrecht Ambiental/Saneatins, em atendimento à solicitação da Ouvidoria em questão, esclareceu que depois do pedido da Sr^a Luzia Aguiar da Silva, foi solicitado ao integrante da Odebrecht Ambiental / Saneatins que fosse até o local e realizasse levantamento para atendimento da residência com rede de abastecimento de água, onde constatou-se que deveria ser executado aproximadamente 370 metros de rede para atendimento deste único imóvel.

A Concessionária, porém, ressalta que o bairro Parque dos Ipês, no município de Xambioá, é de ocupação recente, não havendo ainda outras solicitações de abastecimento de água na rua onde a usuária possui residência, e baseada Resolução ATR Nº 68 de 23/10/2012, onde o valor máximo de extensão de rede para ligações urbanas sem cobranças adicionais ao usuário é de 24 metros, a Empresa informou à usuária que se a mesma não pudesse pagar o excedente de rede para interligação, a usuária deveria aguardar para ser atendida quando da execução de outras obras previstas para o município, que deveriam ocorrer ainda no mês de setembro devido ao prazo de chegada dos materiais.



Dessa forma, após execução das extensões de rede, no dia 04/10/2016 foi aberta a Ordem de Serviço 18225231 (Quadro 01) solicitando a ligação de água no imóvel informado pela Sr^a. Luzia, a qual foi executada no mesmo dia (Foto 01).

Quadro 01: Tela de atendimento com a data de instalação da ligação



The screenshot shows the 'tsOne' system interface. At the top, there are navigation tabs: Cadastro, Atendimento, Gestão de Serviços, Faturamento, Arrecadação, and Rateio. The main header displays 'Central de atendimento - Ligação: 3018402 - Ch. Inspel: 2830508'. Below this, a search bar contains '3018402'. The user information section shows 'Cidade: XAMBUIA', 'Grupo: GRUPO 10', and 'Consumidor: LUZIA AGUIAR DA SILVA'. The status is 'SIT. Comercial: ATIVA' and 'SIT. Cobrança: NORMAL'. A table below lists service details:

Solicitação	Ser	Cód. Ref.	Serviço	Situação	T.	Dt Hr. Abert. Solicita.	Sit. At.	Dt Hr. Abert. Serviço	Atendente	Prazo	Prazo Cliente	Pt
182252319	1509447	1150	LIGACAO DE AGUA - HIDROMETRO 1.5 M3/H	Encerrada		04/10/2016 11:10:08	0	04/10/2016 11:10:08	JOSELTONDUALBE	04/10/2016 16:10:08	04/10/2016 17:10:08	04

Below the table, there are tabs for 'Observações', 'Tramite', 'Cobranças(Geral)', 'Encerram.', 'Serviços Vinculados', 'Materiais', 'Atributos', and 'Assin/Obs. Encerr.'. The 'Assin/Obs. Encerr.' tab is active, showing the text: 'Foi feita a ligação de água conforme foi solicitado na os 11 0 hidrometro instalado y16s298661'.

Foto 01: Hidrômetro instalado na casa da cliente Luzia Aguiar da Silva



CONCLUSÃO

Conforme se verificou, a Odebrecht Ambiental/Saneatins se baseou na Resolução ATR Nº 68 de 23/10/2012, entretanto a Empresa executou a obra da usuária logo após a chegada dos materiais e sem custo para interligação, e, portanto, conforme os procedimentos realizados pela Concessionária considera-se a demanda encerrada.

A Agência Tocantinense de Regulação – ATR 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, 11 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

