



**Processo n.º:** E-12/003/233/2015  
**Autuação:** 12/05/2015  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência N.º 2015001899.  
**Sessão Regulatória:** 28 de abril de 2016

## RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI AGENERSA/OUVID N.º. 059, de 12/05/15, que trata da ocorrência de n.º. 2015001899 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, em síntese, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n.º 2015001899, enviada à CEG em 04/05/15 para tratar de reclamação da Sr.ª Kath Pacheco B. Lousada sobre demora na instalação de gás em seu imóvel".

Assevera que "(...) No dia 06/05/15, a Concessionária respondeu: "Informamos que o cliente entrou em contato através da Central de Atendimento em 4/3/2015 solicitando fornecimento de gás para seu imóvel. Esclarecemos que, em vistoria realizada em 6/3, foram identificadas adequações a serem realizadas, além de a tubulação interna apresentar escapamento interno superior à 5 Litros/hora. Cliente foi orientado sobre os procedimentos a serem realizados. Segue histórico de atendimento:

(...) Contato 09/03/2015 - Cliente atendido dia 12/03/2015 onde ao chegar no local foi verificado as medidas do PI, realizado teste na ramificação inteira sendo detectado escapamento maior que 05 litros por hora, casa em obra, adequações pendentes, chaminé com emenda, cliente foi orientado a adequar-se e retornar o contato posteriormente a mesma".

(...) Contato 18/03/2015 - Cliente visitado dia 20/03/2015 entre 16h37min e 17h25min onde foi constatado que a casa encontra-se em obras, os pontos foram plugados e cozinha e área de serviço encontraram-se sem porta, no que diz respeito a ramificação interna, houve queda total a pressão sendo a vazão de fuga maiores que 05 litros por hora. No local não existe Terminal T (aquecedor), chaminé inexistente ou encontra-se inadequada e a inexistência e/ou insuficiência de ventilação no rebaixo por onde passa a chaminé do aquecedor. Cliente orientado a adequar-se e retornar o contato após isso".



(...) **Contato 27/03/2015** - Visita realizada dia 30/03/2015 entre 11h40min e 12h45min onde ao chegar no local foi visto que imóvel possui válvula de passeio e não há ramal da CEG no PI de gás. Cabine encontra-se sem porta, ponto do fogão inferior a 0,60, inexistência de ventilação sobre rebaixo, aquecedor área de serviço com inexistência de terminal T. Ao término da vistoria foram passadas as orientações ao Senhor Paulo Fernando sobre as exigências a serem sanadas e a necessidade de retornar o contato posteriormente. Casa em obras sem portas e sem janelas".

(...) **Contato 09/04/2015**- visita realizada pela Sanear no dia 10/4/15 e acompanhada por Sérgio Henrique/teste ok/ ambientes sem portas e janelas, sem adequações/ pontos plugados/ casa sem aparelho no local/ mobiliário (croqui) encaminhado ao GE para verificação/ retirado proposta".

(...) **Contato 16/04/2015** - Sr. Sergio informa na ultima vistoria estava tudo ok / ciente de aguardar o contato da área responsável. Os imobiliários estão com o GE para providencias. Acrescenta que em "(...) 30/4, constatava a inexistência da medida ao alto do ramal da CEG, sendo necessário construção de um novo. Esclarecemos que a Companhia está providenciando TPO (Termo de permissão de obra) para dar entrada nos tramites de construção de ramal".

Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, encaminho para apuração de provável descumprimento ao Contrato de Concessão, no que diz respeito ao prazo para atendimento de uma solicitação de ligação de gás".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 490, de 20/05/15, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Expedido o Ofício AGENERSA/CAENE nº 043/15, de 01/06/15, à Concessionária, solicitando pronunciamento em relação à ocorrência 2015001899, aberta em nossa Ouvidoria.

Através da correspondência DIJUR-E-772/15, a Concessionária CEG, em resposta ao Ofício AGENERSA/CAENE nº 043/15, encaminha o histórico dos atendimentos prestados à cliente e ratifica as informações apresentadas à Ouvidoria da AGENERSA.



Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência informa que "(...) O Reclamante da Ocorrência 2015001899 entrou em contato com a Concessionária CEG 04MAR2015 para solicitar o fornecimento de gás para seu imóvel. (...) A Concessionária informou que realizou uma primeira vistoria ao imóvel da Reclamante em 06MAR2015".

Acrescenta a CAENE que "(...) O Item 13A, Parte II, Anexo II do Contrato de Concessão estabelece que a execução de corte/religação em instalações existentes seja executado no prazo de vinte e quatro horas. Independente, de qualquer possível problema a ser encontrado nas instalações do solicitante". Informa que "(...) Quando da primeira vistoria foram detectadas não conformidades as quais requeriam adequações por parte do Reclamante. Foram realizadas vistorias posteriores, nas seguintes datas: 09MAR; 18MAR; 27MAR; 9ABR; 16ABR; 30ABR".

Registra que "(...) Em 29ABR é informado ao Reclamante que "DE ACORDO COM AS VERIFICAÇÕES INTERNAS ATÉ O MOMENTO NÃO É NECESSÁRIO EXECUTAR RAMAL, SENDO APENAS A INSTALAÇÃO DO MEDIDOR/ CASO SEJA VISTO A NECESSIDADE DA CONSTRUÇÃO DO RAMAL A PARTIR DO RESULTADO DA VISTORIA DO DIA 30/4/15 SERÁ REALIZADO A SOLICITAÇÃO INTERNA PARA CONSTRUÇÃO DO MESMO(...)".

Cita a CAENE que a Concessionária encaminhou email ao reclamante em 04 de Maio informando "(...) que foi identificado que para o referido imóvel, não há o ramal da CEG que interliga a rede de gás, sendo necessário um estudo de viabilidade, planejamento e licenciamento junto a Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, visando diminuir qualquer transtorno que a obra possa causar, inclusive no trânsito no local para a construção do mesmo" e "(...) que foi encaminhado para o Gestor de Expansão, para ser providenciado a TPO (Termo de Permissão de Obra), para que após dar entrada na licença, para execução do Ramal da CEG que interliga a rede de gás (SEM DATAS DAS PROVIDÊNCIAS)". Grifo no original

Por fim, esclarece que "(...) No período de 57 (cinquenta e sete) dias foram realizadas sete vistorias pela Concessionária, nas quais foram cobradas várias providências a serem cumpridas pelo reclamante. (...) Resta claro que também houve descumprimento da Cláusula PRIMEIRA, §3º; Cláusula QUARTA, caput; Cláusula QUARTA, §1º, Item 1; Cláusula QUARTA, §1º, Item 2".



Expedido o Ofício AGENERSA/CODIR/MF nº 80/2015, de 27/08/15, à Concessionária, solicitando pronunciamento e juntar documentos que entenda pertinentes.

Atendendo a ofício CODIR/MF nº 80, de 27/08/15, a Concessionária se manifesta "(...) em principal atenção ao pronunciamento da CAENE de fls. 24/25, tempestivamente, em consonância com o art. 34 da LEI ESTADUAL Nº 5427, DE 01 DE ABRIL DE 2009"<sup>1</sup>.

Acrescenta a CEG que "(...) Trata-se de processo instaurado com o intuito de apurar os meandros da ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA sob o n.º 2015001899, na qual teria supostamente ocorrido má prestação de serviço por parte da Concessionária. (...) Na presente fase, consta parecer da CAENE em que esta, com base na análise das informações, entendeu ter a Concessionária descumprido o Anexo II, Parte 2, tem 13-A, vistoria de instalações internas, bem como, a Cláusula 1ª § 3º; Cláusula 4ª caput; Cláusula 4, § 1º, item 1; Cláusula 4ª, § 1º, item 2, todos do Contrato de Concessão".

Esclarece a Concessionária que "(...) Conforme informações já prestadas, a solicitação foi feita pelo Sr. Sérgio Henrique Pires Lousada, em 04/03/2015, e foram realizadas diversas vistorias no imóvel, tendo em vista as irregularidades encontradas até que o ambiente estivesse apto, isto é, atendesse as condições do RIP. (...) Assim, em 07/08/2015 o medidor foi instalado, ou seja, mesmo diante de situações pontuais que impossibilitaram o atendimento em momento anterior, a Concessionária envidou os esforços necessários para atender a solicitação da cliente em prazo arrazoado".

Por fim, acrescenta que "(...) Dessa forma, entendemos que a Concessionária buscou atender à solicitação da cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade" e "(...) pugna-se que, no máximo, seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador".

<sup>1</sup> - "O interessado poderá, na fase instrutória e antes da tomada de decisão, juntar documentos e pareceres, requerer diligências e perícias, bem como aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo.

§ único. Somente poderão ser recusadas, mediante decisão fundamentada, as provas propostas pelos interessados quando sejam ilícitas ou manifestamente impertinentes, desnecessárias ou protelatórias. "(grifo nosso).



A CAENE, em seu parecer, acrescenta que "(...) Segundo informações contidas a correspondência DIJUR-E-1406/15, o medidor de vazão de gás só foi instalado na data de **04AGO2015**" e o "(...) despacho anterior (...) registrou o cometimento de **quatro infrações** por descumprimento ao disposto no Contrato de Concessão CEG: 1- Cláusula PRIMEIRA, §3º; 2- Cláusula QUARTA, caput; 3- Cláusula QUARTA, §1º, item 1; 4- Cláusula QUARTA, §1º, item 2.

Por fim, registra "(...) o cometimento de uma **quinta infração**, dado que o período transcorrido para a instalação do ramal foi suspenso ao prazo disposto na Parte 2, item 13, alínea A do Anexo II do Contrato de Concessão CEG".

Remetidos os autos à Procuradoria, em 10/11/15, para o devido parecer técnico, aquele órgão jurídico, em 14/08/15, informa que "(...) Este processo foi instaurado para apuração da ocorrência nº 2015001899 referente à demora no fornecimento de gás a residência do usuário. No caso em tela, a solicitação da ligação do gás ocorreu em 04/03/2015, conseqüentemente, seu término seria em 05/03/2015. (...) No entanto, a primeira visita somente aconteceu **após dois dias da solicitação** quando foi encontrada irregularidades na instalação interna do usuário. Após a realização dos reparos, foi reagendada, por solicitação do usuário".

Registra a Procuradoria que "(...) Ao compulsar os autos, não foi possível vislumbrar qualquer fator que venha afastar o nexo de causalidade de conduta da Concessionária" e afirma "(...) que o prazo estipulado pelo Contrato de Concessão para a instalação de medidores é **de 24 horas**. Este prazo não foi atendido, restando desde o primeiro atendimento **em 04/03/2015**, caracterizando o descumprimento do Anexo II, parte 2, item 13-A do Contrato de Concessão".

Por fim, esclarece que "(...) os procedimentos adotados ferem o Contrato de Concessão, em razão de uma **espera de, no mínimo, 57 dias** para a realização de nova vistoria. (...) Embora haja o dever do usuário de manutenção e construção da instalação interna, cabendo ao mesmo suprir as pendências verificadas nas vistorias datadas em 06/03/2015 e 12/03/2015 (art.29 RIP); este fato não tem o condão de afastar a responsabilidade da Concessionária, eis que houve erro (...) ao deixar de verificar a necessidade de construção de ramal externo".



Acrescenta a Procuradoria quanto à prestação de serviço adequado que "(...) a demora na realização da obra da instalação inteira não foi fator principal que acarretou na demora do fornecimento de gás, conforme supramencionado. (...) Em que pese a necessidade de adequação da instalação interna na residência do cliente, este fato não afasta o descumprimento do contrato de concessão. Isso porque após as vistorias realizadas para verificação do cumprimento das pendências pelo usuário, a Concessionária verificou a inexistência de ramal externo, ocasionando numa espera desnecessária pelo usuário"<sup>2</sup>.

Informa, ainda que, "(...) a cláusula quarta do contrato de concessão, determina que a Concessionária preste serviço público adequado, adotando métodos operativos que garantam os melhores níveis de segurança, qualidade, continuidade e confiabilidade. (...) Esta mesma cláusula em seu parágrafo primeiro, item 1, obriga a coessionária a atender novos pedidos de fornecimento a consumidores. Este dentro do prazo estabelecido no anexo II, o que não ocorreu no caso em tela".

Registra a Procuradoria que "(...) O tempo de espera do usuário de 57 dias para a ligação do fornecimento de gás e a demora na constatação da necessidade de construção de ramal externo não são razoáveis, ferindo os princípios da razoabilidade e da eficiência. Tal fato evidencia que a Concessionária não prestou serviço adequado, descumprindo seu contrato de concessão. (...) A falta de razoabilidade, nada mais é que um reflexo da inobservância de requisitos exigidos para a validade da conduta. É nítida, portanto, a relação do referido princípio com os Princípios da legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência".

Salienta que, "(...) com relação à construção do ramal externo, a verificação de sua existência deveria ter corrido no primeiro momento hábil, o que não ocorreu. (...) É cediço que o fornecimento de gás é essencial para a dignidade humana, portanto, a prestação do serviço deve ser feita com rapidez e eficiência". Por fim, sugere "(...) aplicação de penalidade à Concessionária CEG em relação a mora na solicitação de ligação de gás, que acarretou no descumprimento das cláusulas primeira, parágrafo terceiro, cláusula quarta parágrafo primeiro e Anexo II, parte 2, 13-A, todos do contrato de concessão".

<sup>2</sup> - Isso porque, caso a Concessionária tivesse verificado desde o primeiro momento a necessidade de criação do novo ramal, as obras poderiam ter sido realizadas enquanto o usuário adequava a sua instalação interna. Assim, o tempo de espera seria muito inferior, e a atuação da Delegatária eficiente.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo n.º E-12/003/233/2015  
Data 12/05/15  
Folha 74  
Assinatura: Rmfon ID 4345648-0

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF n.º 02 e 04/2016, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em atenção ao ofício AGENERSA/CODIR/MF n.º 02 e 04/2016, a Concessionária, através da DIJUR-E-031/16, reitera seus argumentos já expostos nos autos e entende que "*(...) buscou atender à solicitação da cliente, de modo que não se sustenta sugestão de aplicação de penalidade à Delegatária, devendo o presente processo ser arquivado, sem a aplicação de qualquer penalidade*". Por fim, pugna-se que "*(...) seja aplicada a penalidade de advertência como medida bastante de admoestação e proporcionalidade por parte deste distinto Ente Regulador*".

É o relatório.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**Processo nº.:** E-12/003/233/2015  
**Autuação:** 12/05/2015  
**Concessionária:** CEG  
**Assunto:** Ocorrência Nº 2015001899.  
**Sessão Regulatória:** 28 de abril de 2016

## VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado em razão da ocorrência de nº. 2015001899 e tem por finalidade avaliar a reclamação da cliente da Concessionária CEG.

Segundo consta nos autos, a cliente reclama da demora da Concessionária em solucionar o seu pedido, realizado em 04/03/15, relacionado à ligação de gás em sua residência.

Em suas razões, a Concessionária informa que o medidor foi instalado em 07/08/2015 e que foram realizadas diversas vistorias no imóvel, em razão das irregularidades encontradas até que o ambiente estivesse apto. Acrescenta que buscou e envidou esforços para atender à solicitação da cliente, mesmo diante de situações pontuais que impossibilitaram o atendimento em momento anterior e, por isso entende que não deve ser penalizada.

Em seu parecer técnico, a Câmara Técnica de Energia desta Agência esclarece que, ao analisar o histórico da ocorrência, observa nas informações prestadas que a Concessionária em sua primeira visita no imóvel do cliente já havia descumprido o prazo contido no Item 13A, Parte II, Anexo II do Contrato de Concessão<sup>1</sup> que estabelece que a execução de corte/religação em instalações existentes seja executado no prazo de vinte e quatro horas, em razão da solicitação ter sido realizada em 04/03/15 e a vistoria ter ocorrido em 06/03/15.

### PARTE 2 – SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO

#### 13. Prazo de Atendimento aos Usuários

##### A) Serviços Obrigatórios

- ◆ colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- ◆ entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- ◆ entrega de declaração negativa de débito, imediato(1);
- ◆ orçamento de ramal, 72 horas;
- ◆ corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- ◆ verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- ◆ aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas(2);
- ◆ execução de ramais, 30 dias(3);
- ◆ atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;
- ◆ vistoria de instalações internas, 72 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- ◆ aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo E-12/003/233/2015  
Data 12/05/15  
Folha 76  
Publica: Reunou ID 4345648-0

Posteriormente, salienta a CAENE que no período de 57 (cinquenta e sete) dias foram realizadas 7 (sete) vistorias pela Concessionária, nas quais foram cobradas várias providências a serem cumpridas pelo reclamante e, somente na última, datada de 30/04/15, foi verificada a necessidade da construção de ramal e tal fato foi comunicado ao Reclamante em 04/05/15, ou seja 61 (sessenta e um) dias após a solicitação de prestação de serviço. Por essas razões, entendeu a CAENE restar claro o descumprimento da Cláusula PRIMEIRA, §3º; Cláusula QUARTA, caput; Cláusula QUARTA, §1º, Item 1; Cláusula QUARTA, §1º, Item 2".

A Procuradoria, em mesma sintonia com a Câmara Técnica de Energia, opinou pela aplicação de sanções previstas contratualmente.

Pela análise dos autos, vislumbro que a Concessionária não foi diligente em informar da obra para construção de ramal e da mesma forma para execução da obra no prazo contratual, restando, desta forma, configurada a falha na prestação de serviço, em relação à ocorrência em destaque, em razão de a CEG não ter atendido, adequadamente, o pedido formulado pela Reclamante.

Destaca-se que caso a Concessionária tivesse verificado desde o primeiro momento a necessidade de construção de ramal, as obras poderiam ter sido realizadas enquanto a usuária adequava a sua instalação interna, assim, o tempo de espera seria muito inferior, e a atuação da Delegatária eficiente.

Como pode ser observado nesta Agência, diversos processos apreciados em sessões regulatórias abordam normalmente o descumprimento de prazos da Delegatária nas reclamações formuladas pelos clientes, situações de idêntica natureza, que traduzem comportamentos inadequados, inaceitáveis e reiterados.

Desta forma, considerando a solicitação do cliente, em 04/03/15, conforme esclarecimento prestado pela própria Concessionária e o prazo previsto de 24 (vinte e quatro) horas para a execução de corte/relição em instalações existentes, a Concessionária já havia ficado em mora em 1 (um dia).

E em sequência, a falta de esclarecimentos precisos quanto à necessidade de construção de ramal, fato esse que, em razão das diversas exigências no imóvel, somente pôde ser informado ao cliente pela Concessionária em 04/05/15 e, efetivada a instalação do medidor em 07/08/2015, restando em mora aproximadamente 3 (três meses), a contar da informação prestada para construção de ramal.



Entendo que a penalidade de multa que será proposta encontra-se em um nível módico bastante razoável, considerando para tanto o percentual<sup>1</sup> previsto no dispositivo que se enquadra a conduta da Concessionária, visando, com essa medida, incentivar a Concessionária a buscar cada vez mais a melhoria de seus serviços.

Pelos motivos acima elencados e, diante das informações e posicionamentos de nossos órgãos, aos quais me filio, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de março/2015, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17<sup>2</sup>, VI<sup>3</sup>, da Instrução Normativa n.º. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º. 001/2007.

É o voto.

**Moacyr Almeida Fonseca**  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

Art. 14 - Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos seguintes percentuais sobre o valor do faturamento da Concessionária, correspondente aos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração:

- GRUPO I - Até 0,01 % (um centésimo por cento);
- GRUPO II - Até 0,04 % (quatro centésimos por cento);
- GRUPO III - Até 0,07 % (sete centésimos por cento);
- GRUPO IV - Até 0,10% (um décimo por cento).

<sup>2</sup> Art. 17. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO II sempre que, sem justo motivo: (...)

<sup>3</sup> VI. deixarem de atingir qualquer uma das Metas de Qualidade e Segurança referidas no ANEXO II dos Contratos de Concessão, nos prazos e condições lá fixados ou em novos prazos fixados pela ASEP-RJ, aplicando-se, nesses casos, uma penalidade de multa para cada item desatendido.



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/233/2015  
Data 12/05/15 p. 78  
Número 1D 4345648-0

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2880 , DE 28 DE ABRIL DE 2016.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA Nº 2015001899.**

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/233/2015, por unanimidade,

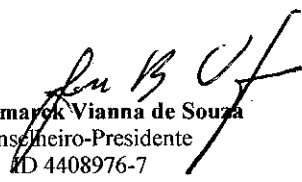
**DELIBERA:**

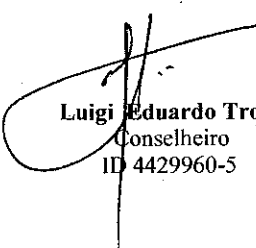
**Art.1º** - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, considerando aqui o mês de março/2015, com base no disposto na Cláusula Décima; Anexo II, Parte 2, Item 13-A, ambos do Contrato de Concessão, combinado com o artigo 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, quanto ao atendimento do cliente.

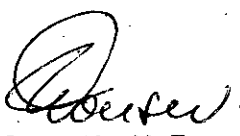
**Art.2º** - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

**Art.3º** - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.


Rio de Janeiro, 28 de abril de 2016.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro-Presidente  
ID 4408976-7

  
Luigi Eduardo Troisi  
Conselheiro  
ID 4429960-5

  
Moacyr Almeida Fonseca  
Conselheiro-Relator  
ID 4356807-6

  
Roosevelt Brasil Fonseca  
Conselheiro  
ID 4408294-0

  
Silvio Carlos Santos Ferreira  
Conselheiro  
ID 3923473-8