

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1385

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1385

DE 28 DE NOVEMBRO DE 2012

CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA 529881 REGISTRADA NA OUVIDORIA AGENERSA - PRAZO PARA ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE RELIGAÇÃO DE GÁS.

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 E-12/020.365/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula Dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência nº. 529881.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do atraso no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de novembro de 2012

José Bismarck Vianna de Souza

Conselheiro-Presidente

Darcllia Aparecida da Silva Leite

Conselheira

Luigi EDUARDO Troisi

Conselheiro

Moacyr Almeida Fonseca

Conselheiro

Roosevelt Brasil Fonseca

Conselheiro - Relator

Processo nº: E-12/020.365/2012

Autuação: 27/06/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência 529881 registrada na Ouvidoria AGENERSA - Prazo para atendimento à solicitação de religação de gás

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

RELATÓRIO

O presente Processo foi iniciado pela SECEX¹ em virtude da CI OUVID nº. 85/2012².

Na referida comunicação interna, o Órgão Ouvidor solicita orientações em relação à ocorrência nº. 529881 que "(...) foi enviada à CEG em 02 de maio de 2012 (...)", informando que a reclamação da cliente refere-se à "(...) demora na religação de gás na residência da Sra. Nívea Caroline de Melo Pires, solicitada em 20/04/2012, após finalização de conserto de vazamento na tubulação do imóvel."

Informa, ainda, que a cliente reclama no sentido de que a CEG agendou o serviço "(...) somente para o dia 25/04/2012, cinco dias depois de sua solicitação, descumprindo o prazo contratual de 24h para este tipo de serviço" e que, segundo a consumidora, "(...) este agendamento não foi cumprido pela CEG", tendo ela faltado ao trabalho para aguardar um técnico da Concessionária, o qual, segundo o porteiro do seu prédio, esteve no local, permaneceu por 10 minutos, "(...) mas foi embora sem contatá-la e sem religar seu gás, sem nenhuma explicação."

A Ouvidoria avisa, outrossim, que no dia 03/05/2012 a CEG respondeu "(...) que a religação ocorreu no dia 27/04/12 (...)" e que o técnico esteve no local em 26/04/2012, mas a cliente estava ausente.

Aduz que em SNS enviada no dia 09/05/12 pediu à Concessionária "(...) informação sobre o histórico dos contatos e atendimentos prestados à cliente, e sobre o agendamento da religação para cinco dias após a solicitação", no entanto recebeu da CEG resposta com exibição de protocolos de atendimento referentes aos dias 20/04/2012 e 25/04/2012.

¹ REQ AGENERSA/SECEX Nº. 219, de 27 de junho de 2012.

² De 27 de junho de 2012.

Acrescenta, também, que a resposta enviada pela Concessionária não esclarece o solicitado e, além disso, não "(...) foi informado o motivo do agendamento da religação para somente cinco dias após a solicitação da cliente."

Anexa, ao final, cópia do histórico da ocorrência³, para compor as fls. 05/06.

³ HISTÓRICO

Situação	Assunto
	Tipo
Data/Hora	Usuário
00005298814	CEG
Resposta	Atendimento

13/06/2012-12:27 agnmclara

Conforme solicitação dessa agência segue os protocolos de atendimento realizado pela cliente. 1.2378941955 e 2-378983278 realizados no dia 20/4/2012; 2. 2-379399504 e 2-379484781 realizados no dia 25/4/2012; Ressaltamos que não temos outras informações a respeito do tema. RESPOSTA CLIENTE: "Boa noite, Quanto a religação do gás o problema já foi resolvido, porém até o momento não recebi nenhum contato da concessionária CEG sobre minhas reclamações de demora na religação do gás e no mau atendimento prestado pela Central de Atendimento. Desde já agradeço, Nivea"

0000529881-3 CEG - respondeu com 0000529881-4

Encaminhado Atendimento
Reclamação

09/05/2012-19:52 agnmclara - alterado por agnmclara em 09/05/2012-19:52

REINCIDÊNCIA OCORRÊNCIA 529881 SOLUÇÃO NÃO SATISFATÓRIA SOLICITO O ENVIO DO HISTÓRICO DOS CONTATOS E ATENDIMENTOS PRESTADOS A ESTE CLIENTE. PEÇO QUE ME INFORMEM POR QUÊ A RELIGAÇÃO FOI AGENDADA SOMENTE PARA O DIA 25/04 (E NÃO FOI CUMPRIDA), SE DESDE O DIA 20/04 A SOLICITAÇÃO JÁ ESTAVA FEITA.

0000529881-2 CEG

Resposta Atendimento
09/05/2012-19:50 agnmclara

Informamos que, de acordo como setor responsável, a religação por inexistência de escapamento ocorreu no dia 27/04/12. Acrescentamos que a Companhia esteve no local em 26/04, porém o cliente estava ausente. O serviço foi reprogramado para o dia seguinte.

0000529881-1 CEG - respondeu com 0000529881-4

Encaminhado Atendimento
Reclamação

02/05/2012-16:25 agnmclara - alterado por agn em 02/05/2012 -17:42

"Boa noite. Sou consumidora da Gás Natural Fenosa desde dez/2011. Infelizmente a referida empresa não está cumprindo com a legislação. No dia 27/03, meu gás canalizado foi cortado devido a um vazamento. Como meu imóvel é novo e ainda está na garantia, solicitei à construtora o conserto do vazamento. No dia 20/04, o vazamento foi consertado e, nesse mesmo dia, entrei em contato com a Fenosa solicitando a religação do gás. Eles marcaram a religação para dia 25/04, ou seja, descumprindo a legislação vigente, cujo prazo é de 24h para a religação. Pois bem, no dia 25/04 não fui trabalhar para esperar o técnico religar o gás. Estava agendado para o horário da manhã (8 às 12h) e solicitei que a portaria do meu condomínio me informasse quando o técnico chegasse. E assim foi feito. Qual foi a minha surpresa quando, às 11:30, liguei para a portaria do condomínio e fui informada de que o técnico da referida empresa já tinha ido embora. O problema é que ele ficou apenas 10 min dentro do condomínio e não religou o gás. Nem mesmo fui informada por ele o motivo do gás não ter sido religado. Nem

[assinatura]

Através do Ofício AGENERSA/SECEX nº. 424, de 02 de julho de 2012, a CEG é informada da autuação do presente processo (fl. 07).

À fl. 08 a Ouvidoria encaminha os autos à CAENE, para prosseguimento da instrução, juntando, às fls. 09/10, e-mails trocados com a cliente, um dos quais com a informação de que o problema de religação foi resolvido. Porém, segundo a referida correspondência eletrônica⁴, até o momento a usuária não havia recebido nenhum contato da Concessionária CEG sobre as reclamações de demora na religação do gás e mau atendimento prestado pela Central de Atendimento.

Por meio da Resolução nº. 309, de 10 de julho de 2012, o presente processo é distribuído para a minha relatoria (cópia à fl. 12).

Em parecer, a CAENE⁵ realiza breve relato dos autos, com a análise dos registros da ocorrência, e entende, ao final, que "(...) a Concessionária descumpriu o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, vistoria em instalações internas; corte/relição, além da cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."

Instada a apresentar defesa e as considerações que entendesse pertinentes, bem como expor e produzir as provas que julgasse necessárias, a Concessionária⁶ afirma que a cliente "(...) teria consertado vazamento existente

mesmo o encontrei dentro do condomínio, até porque meu medidor fica em frente à minha porta. Desde às 11:30 entrei em contato com a Fenosa para solicitar que o técnico retornasse ao condomínio para religar meu gás. Todos os atendentes me informaram que deveria aguardar o horário comercial, mesmo eu informando que o técnico já havia comparecido ao imóvel e que não havia resolvido o problema. Consegui falar até mesmo com o supervisor, que ficou de retornar a ligação para me dar uma resposta e nada, até agora nenhum contato. Novamente, depois de vários contatos com o atendimento da Fenosa, às 18:40 falei com uma das atendentes, que remarcou a religação para sábado, para que eu não precise faltar ao trabalho de novo (isso porque informei que iria cancelar a minha conta e fazer um novo chamado de instalação, pois assim conseguiria ser atendida). O meu medo é que sábado novamente a referida empresa não compareça e que eu continue sem gás em minha residência. Esta falta de gás está me causando vários transtornos, porque estou "vivendo" de comida congelada e sanduíches. Gostaria de a empresa Fenosa fosse notificada pelo desrespeito com que trata o consumidor e, principalmente, por não cumprir o que determina a Lei. Tenham certeza de que moverei um processo contra a Gás Natural Fenosa, porque assim como eu, existem outros consumidores no meu condomínio que também sofreram o mesmo tipo de desrespeito. Atenciosamente, Nívea Pires" "Na quinta-feira (26/04) um técnico da Fenosa entrou em contato comigo perguntando se havia alguém em minha residência, pois ele queria efetuar a religação do gás. Informei a ele que não, pois havia reagendado a religação para sábado (dia 28/04). Foi quando o técnico me informou que eles não efetuavam tal serviço aos sábados. Liguei novamente para o atendimento da Fenosa e a atendente confirmou a informação do técnico. Agendei o serviço então para o dia 27/04 (sexta-feira) e finalmente a religação foi efetuada, mas minha insatisfação com a Fenosa continua. Afinal de contas, que tipo de serviço ela está prestando aos consumidores? Ao meu ver, de péssima qualidade e insatisfatório. Segue abaixo todos os números de protocolos abertos na devida empresa somente no dia 25/04: - 2379390611 - 2379384697 -2379389515- 2379399504- 2379446749 - 2379418565 - 2379468108 - 2379488460 -2379484781 - 2379484816 - 2379484943 Atenciosamente, Nívea Pires"

⁴ De 26 de junho de 2012.

⁵ Fls. 13/14.

⁶ DIJUR - E - 1515/12, fls. 24/25.

em 20/04/2012 e, neste mesmo dia, teria solicitado a religação do seu gás, que somente teria sido agendada para o dia 25/04/2012."

Acrescenta que a cliente reclamou "(...) que a equipe da CEG não teria comparecido em sua residência na data agendada" e, nessa esteira, "(...) em função dos relatos da cliente (...)", a CAENE concluiu pelo descumprimento contratual.

Esclarece, discordando do parecer da Câmara Técnica, que em 26/04/2012 equipe da Concessionária esteve no local para realizar a re-ligação, sem êxito, porque a consumidora estava ausente e, "(...) em função disso, o técnico entrou em contato com a cliente que informou só estar em casa para receber a equipe aos sábados (Anexo I)."⁷

Aduz que, à época, informou à cliente que o serviço de re-ligação não era efetuado aos sábados, motivo pelo qual prontamente agendou sua execução para o dia seguinte, qual seja, 27/04/2012. Assevera que, nessa data, a equipe da Concessionária constatou, *in loco*, "(...) que o medidor estava desconectado das medidas ao alto e, em que pese isso, no mesmo dia foi feita a religação, por inexistência de escapamento, normalizando a situação do fornecimento (Anexo II)."⁸

Por fim, a CEG entende por exaurida a finalidade do processo e solicita seu arquivamento.

Encaminhados os autos à Procuradoria, o jurídico remete o feito à CAENE, "(...) tendo em vista o pronunciamento de fls. 24/25 (...)"

Através do Ofício CAENE nº. 234/12, a Câmara Técnica solicita à Concessionária "(...) CD contendo as gravações de todos os atendimentos feitos (...)"⁹ ao cliente desde seu primeiro contato com a Concessionária.

Por meio da DIJUR - E - 1903/2012, a Concessionária encaminha CD-ROM, informando que nele constam "(...) as gravações dos atendimentos da ocorrência 529881" (fl. 37), pelo que a CAENE elabora parecer¹⁰, afirmando que nas gravações telefônicas constam as seguintes informações:

"• A cliente entrou em contato com a CEG no dia 20/04/2012 para solicitar a religação de seu gás e a Concessionária agendou somente para o dia 25/04/2012 (descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item-13A vistoria de instalações internas; corte religação).

⁷Anexo I : Ordem de Serviço (referente a visita, datada de 26/04/2012, na qual consta a informação de ausência da cliente) e Termo de Notificação de ausência, ambos às fls. 27/28.

⁸ O Anexo II traz Ordem de Serviço (constando a sua realização em 27/04/2012, bem como a informação de que o medidor encontrava-se no chão sem as conexões), Documento denominado "Religação por Inexistência de Escapamento", bem como fotos do medidor (fls. 30/34).

⁹ Grifo como no original.

¹⁰ Fls. 39/40.

• No dia 20/04/2012, cliente em todo momento afirma que não pode ser realizada a visita da Concessionária durante a semana, pois, ela e o marido trabalham fora e não teria ninguém na residência, mas, mesmo assim é agendado para o dia 25/04/2012.

• No dia 25/04/2012, cliente entrou em contato com a Concessionária pela manhã para reclamar, pois havia faltado ao trabalho para poder fazer a religação e o técnico havia ido a seu condomínio, porém, não foi até seu apartamento efetuar o serviço, cliente possui nome do técnico, placa do carro do mesmo (como pode ser percebido na gravação telefônica), o atendente pediu que a cliente aguardasse até a noite por causa do horário comercial (mesmo a visita ter sido agendada pela parte da manhã). A noite, a cliente voltou a entrar em contato com a CEG e ninguém ainda havia ido ao seu apartamento, a atendente falou que a cliente poderia reagendar a visita e abrir uma reclamação por não cumprimento de prazo. **A atendente afirmou e posteriormente confirmou que a visita de religação poderia ser feita no sábado, mesmo com a cliente relatando que os outros atendentes falaram que não podia, então a cliente aceitou o agendamento para sábado dia 28/04/2012.**¹¹

Por fim, a Câmara Técnica atesta a existência de divergência entre as informações passadas pela CEG e as constantes nas gravações telefônicas, e ratifica o constante nas fls. 13/14.

Em parecer, a Procuradoria¹² pronuncia-se no seguinte sentido:

"(...) em razão da documentação presente no administrativo, entendemos que razão cabe à CAENE quanto aos descumprimentos do instrumento concessivo assinalados às fls. 14."

Por meio da DIJUR - E - 2018/2012 a CEG protocola suas razões finais para, expondo os pronunciamentos técnicos, reiterar "(...) sua discordância ante os pareceres em comento, pelos fatos já aduzidos nos autos, que denotam a conduta diligente da CEG para realizar o atendimento à cliente", esclarecer que o serviço de religação não é feito aos sábados, razão pela qual, na hipótese dos autos, agendou para o dia seguinte, 27/04/2012, a sua execução, bem como informar que realizou, nessa data, a religação, por inexistência de escapamento.

Entende por importante consignar que a Deliberação 1034/2012 "(...) traz em seu art. 3º determinação para que a Concessionária CEG apresentasse, em 90 (noventa) dias a partir da publicação, estudo de viabilidade referente à prestação dos serviços obrigatórios de segunda a sábado, em dois turnos, a ser tratado em processo específico", esclarecendo

¹¹ Grifos como no original.

¹² Fl. 41.

que "(...) não pode esta AGENERSA exigir da Concessionária CEG modo de operação que ainda se encontra em curso ao longo da tramitação de processo correspondente que tem por objeto justamente viabilizar a implementação de atendimento aos sábados", motivo pelo qual requer o arquivamento do feito, sem aplicação de sanção.

É o relatório.

RBF
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

Processo nº: E-12/020.365/2012

Autuação: 27/06/2012

Concessionária: CEG

Assunto: Ocorrência 529881 registrada na Ouvidoria AGENERSA - Prazo para atendimento à solicitação de religação de gás

Sessão Regulatória: 28 de novembro de 2012

VOTO

Cuida-se de processo regulatório aberto para tratar da reclamação da Sra. Nívea Caroline de Melo Pires, registrada na Ouvidoria da AGENERSA em 02/05/2012 sob o nº 529881.

Durante a instrução, CAENE e Procuradoria constataram a violação de prazo constante no Anexo II, parte 2, item 13-A, do Contrato de Concessão, e transgressão à cláusula Primeira, § 3º, do instrumento concessivo.

Isso porque pôde-se constatar, em análise aos autos, que, embora a cliente tenha solicitado o serviço em 20/04/2012, a Concessionária o executou em 27/04 deste ano, evidenciando-se a falha na prestação do serviço.

A má execução do serviço está caracterizada não só pelo descumprimento do prazo previsto no Contrato de Concessão, especificamente no que tange ao período de 24 horas para efetuar a religação do gás, mas em agendamento não cumprido e informações repassadas à consumidora.

Nesse aspecto, vale destacar o pronunciamento da CAENE às fls. 39/40 que, conforme já relatado, assim dispôs sobre a escuta de CD contendo as gravações telefônicas relativas à ocorrência em voga, instrumento juntado ao autos pela Concessionária:

** A cliente entrou em contato com a CEG no dia 20/04/2012, para solicitar a religação de seu gás e a Concessionária agendou somente para o dia 25/04/2012 (descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item-13A vistoria de instalações internas; corte religação).*

• No dia 20/04/2012, cliente em todo momento afirma que não pode ser realizada a visita da Concessionária durante a semana, pois, ela e o marido trabalham fora e não teria

ninguém na residência, mas, mesmo assim é agendado para o dia 25/04/2012.

• No dia 25/04/2012, cliente entrou em contato com a Concessionária pela manhã para reclamar, pois havia faltado ao trabalho para poder fazer a religação e o técnico havia ido a seu condomínio, porém, não foi até seu apartamento efetuar o serviço, cliente possui nome do técnico, placa do carro do mesmo (como pode ser percebido na gravação telefônica), o atendente pediu que a cliente aguardasse até a noite por causa do horário comercial (mesmo a visita ter sido agendada pela parte da manhã). A noite, a cliente voltou a entrar em contato com a CEG e ninguém ainda havia ido ao seu apartamento, a atendente falou que a cliente poderia reagendar a visita e abrir uma reclamação por não cumprimento de prazo. A atendente afirmou e posteriormente confirmou que a visita de religação poderia ser feita no sábado, mesmo com a cliente relatando que os outros atendentes falaram que não podia, então a cliente aceitou o agendamento para sábado dia 28/04/2012.¹

Dessa forma, não obstante a Concessionária alegue que só efetuou a religação em 27/04/2012 porquanto comprovado que, no dia anterior (26/04/2012), a cliente estava ausente, os registros das gravações telefônicas traduzidos pela CAENE demonstram que a CEG não cumpriu o serviço agendado para 25/04/2012, confirmando-se os relatos realizados pela cliente na ocorrência em voga.

Além disso, não pode a Concessionária, como o fez em suas razões finais, alegar, sob o fundamento do art. 3º da Deliberação nº. 1034/2012, que a AGENERSA não pode exigir da CEG modo de operação que se encontra em discussão em processo correspondente, "(...) que tem por objeto justamente viabilizar a implementação de atendimento aos sábados".

Tal fato, apresentado com o intuito de justificar a ausência de culpa por descumprimento já ocorrido, acentua o descaso com a cliente porque, se a CEG não executa serviços de religação aos sábados, o oferecimento da sua realização para esse dia da semana (28/04/2012), se não obriga a Concessionária, traduz a ruim prestação do serviço e diverge do previsto no Contrato de Concessão e do estabelecido na Lei 8987/95 e no art. 6º do CDC, os quais prezam pela qualidade e eficiência no atendimento ao consumidor.

Diante do exposto, ainda que descumprido curto prazo para a execução do serviço, a CEG é passível de penalidade, sendo certo que, na hipótese em tela, os protocolos apresentados pela consumidora e a inexistência de

¹ Grifos como no original.

comprovação de ausência de responsabilidade da Concessionária apontam nesse sentido.

Mas não é só. Constata-se, da ocorrência de fls. 05/06, a violação à Instrução Normativa CODIR n°. 19, porquanto a Concessionária, por duas vezes, não observou prazo de resposta à Ouvidoria, não atendendo a prioridade que o caso requer.²

Posto isso, em observância aos postulados da razoabilidade e proporcionalidade e conforme os entendimentos firmados por este CODIR, proponho ao Conselho - Diretor:

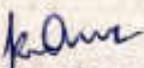
Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula Dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD n°. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência n°. 529881.

Art. 2º - Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001, de 04/09/2007, em razão do atraso no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

Art. 4º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n°. 001/2007.

Assim voto.


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator

2

"CAPÍTULO II

DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELAS CONCESSIONÁRIAS

Art. 2º - As Concessionárias deverão enviar respostas às ocorrências nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado.

1. PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;"

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1385

CONCESSIONÁRIA CEG -
Ocorrência 529881 registrada na
Ouvidoria AGENERSA - Prazo para
atendimento à solicitação de
relição de gás

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 E-12/020.365/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no valor de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, com base na cláusula Dez do Contrato de Concessão e art. 17, VI, da IN AGENERSA/CD nº. 001/2007, em relação aos fatos apurados na ocorrência nº. 529881.

Art. 2º. Determinar à Secretaria Executiva, em conjunto com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº001/2007.

Art. 3º. Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Dez do Contrato de Concessão e no art. 18, inciso I da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001, de 04/09/2007, em razão do atraso no atendimento às indagações feitas pela Ouvidoria desta AGENERSA.

[Handwritten signatures]

Art. 4º. Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de Novembro de 2012.

[assinatura]
José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente

[assinatura]
Darcília Aparecida da Silva Leite
Conselheira

[assinatura]
Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro

[assinatura]
Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro

[assinatura]
Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro Relator