



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Processo nº.: E-12/003.136/2013
Autuação: 04/02/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -
Solicitação de Ligação de Gás.
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da CI OUVID N°. 021/2013, de 24/01/13, que trata da ocorrência de n°. 534717 e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da Concessionária CEG.

Na mesma comunicação interna, a Ouvidoria desta Agência solicita "(...) orientações de como proceder com relação à ocorrência n° 534717, que trata de reclamação sobre demora na **ligação de gás na residência do Sr. Rodolfo Fernandes Mignone, que vinha solicitando o serviço desde outubro/12, quando lhe informaram um prazo de 60 dias para instalação do ramal**".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Em 19/12/12, cliente registrou sua reclamação na AGENERSA e, no dia 10/01/13, a CEG enviou a seguinte resposta ao cliente, com cópia para esta Ouvidoria: "Prezado Sr. Rodolfo, (...) o fornecimento de gás foi liberado no dia 9/1/2013, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP). Esclarecemos que a demora ocorreu devido à construção do ramal externo".

Assevera a Ouvidoria que "(...) Ao solicitar à CEG informações sobre o histórico de contatos e atendimentos prestados ao cliente, recebi a seguinte resposta:

(...) 1º atendimento foi 19/12/2012: Reclamação/ Não cumprimento de prazo/ Solicitação viabilidade

(...) 2º atendimento em 20/12/2012 através da AGENERSA.

(...) Em 3/1/2013, resposta da área: Estamos aguardando a conclusão do ramal externo para agendarmos a instalação do medidor;

(...) Obra concluída e fornecimento liberado em 9/1/2013.

(...) Ressaltamos que essa obra foi executada sem necessidade de licença, por não se tratar de logradouro público" e "(...) a Companhia não possui outras informações a respeito do tema".

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

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 27/02/13, pela Secretaria Executiva à Ouvidoria/CAENE, para ciência e prosseguimento da instrução.

Às fls.09/10, a Ouvidoria desta Agência juntou aos autos novo e-mail do cliente informando a respeito da atual situação, qual seja: "(...) **DEPOIS DE UMA ENORME ESPERA, O GÁS FOI INSTALADO EM MINHA RESIDÊNCIA, DO LADO DE FORA DO MURO, PORÉM A TUBULAÇÃO ANTIGA NÃO FOI RETIRADA E PERMANECE NO INTERIOR DE MINHA CASA. (...) O PIOR É QUE ELA ESTÁ "ATIVA" ISSO É, COM ALIMENTAÇÃO DE GÁS. (...) GOSTARIA DE SUA AJUDA PARA QUE SEJA POSSÍVEL "MATAR" ESTA TUBULAÇÃO E, ASSIM, RETIRARMOS OS ANTIGOS DUTOS**".



Secretaria de Estado da Casa Civil: *ReuDon*
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Às fls. 12/15, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-346/13, de 08/03/13, da Concessionária, em atendimento ao ofício CAENE nº. 037/13, juntando o histórico de atendimento que consta no sistema de nossa Ouvidoria e, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório.

Às fls. 22/24, foi acostada ao processo a CI AGENERSA/OUVID N° 042 e e-mail da CEG enviado ao cliente relativo à ocorrência nº 534717, qual seja: "(...) *Prezado Sr. Rodolfo, informamos que a solução do problema consiste na realização do serviço de corte de ramal (executado no limite da propriedade). Para tanto, será necessário solicitar o serviço de visita técnica ao custo de R\$ 72,13. (...) Esclarecemos que o valor informado engloba a confecção de croqui e localização da válvula de passeio. Após este procedimento, a companhia providencia o orçamento de acordo com o croqui elaborado e apresenta ao cliente. (...) Para agilizar o processo, solicitamos que mantenha contato com a Ouvidoria da CEG para iniciarmos o processo informado, agendarmos a visita técnica, ressaltamos que a possibilidade de agendamento é de segunda-feira a sexta-feira. (...) Informamos que o procedimento acima não inclui a retirada da ramificação interna. O Sr deverá buscar empresa existente no mercado para realização deste serviço.*

Atenciosamente, Ouvidoria Gas Natural Fenosa".

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 05/04/13, pela CAENE à Ouvidoria, para fazer contato com o cliente, tentando obter a data de seu primeiro contato com a CEG.

A Ouvidoria desta Agência, através de despacho, registrou que o cliente não se recordava da data exata, apenas que ocorreu no mês de outubro/2012.

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, em seu parecer, após narrar todo o histórico da ocorrência, conclui que "(...) *não foi possível confirmar a data do 1º contato do cliente com a CEG, não foi constatado descumprimento da Concessionária ao Contrato de concessão*".

Em 03/05/13, o processo foi enviado à Ouvidoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, para que aquela serventia solicitasse a Concessionária o histórico de atendimento do cliente com os respectivos números de protocolos.

A Concessionária, atendendo à solicitação de nossa Ouvidoria, apresenta o histórico de atendimentos prestados ao cliente, com seus respectivos números de protocolo, principalmente os anteriores à ocorrência registrada na AGENERSA, quais sejam:

"(...) 1º atendimento em 6/08/2012 - através do nº 2-396343045 referente a solicitação de gás;

(...) 2º atendimento em 4/9/2012 - através da Ouvidoria nº 2-401619934 referente a solicitação de gás.

(...) 1º visita realizada no local em 7/8/2012 (...) com a seguinte informação: exigência/cliente possui ramificação interna, porém sem ramal, cliente ciente que deve solicitar remanejamento de ponto do ramal anterior p/novo ponto.

- Histórico dos serviços realizados neste cliente:

(...) 09/01/13 - Inspeção para colocação em carga - Vendas

(...) 10/01/13 - Certificado de rede de distribuição interna.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

- Histórico dos protocolos de atendimento:

- (...)20/12/12 - 2-419576459 - Solicitação de gás (AGENERSA)*
- (...)11/1/13 - 2-422598099 - Reincidência (AGENERSA)*
- (...)4/3/13 - 2-431598708 - Atendimento da Emergência (não foi identificada a presença de gás)*
- (...)6/3/13 - 2-432100114 - Transf. CEG p/Emergência.*
- (...)6/3/13 - 2-432092328 - Atendimento da Emergência (não foi identificada a presença de gás)*
- (...)12/3/13-2-433098188 - Informação (AGENERSA)".*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 64/13 em 05/06/13, para a Concessionária apresentar suas considerações.

A Concessionária, em 18/06/2013 (DIJUR-E-1022/2013), em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 64/13, prestou os seguintes esclarecimentos quanto à reclamação em destaque: "*(...) À CEG cumpre apontar que as informações atinentes ao atendimento se encontram dispostas nos autos, além de que, ao se ter em vista a precisão do pronunciamento da Câmara Técnica de Energia da AGENERSA (CAENE), se mostra devido à CEG corroborar com a inteligência ali emanada, vez que, de fato, não resta materializado nos autos que a Concessionária tenha incorrido em qualquer transgressão ao Contrato de Concessão.(...) Por todo o exposto, exaurida a finalidade de manutenção do presente processo, a Concessionária pugna pelo encerramento do feito sem a aplicação de qualquer multa em seu desfavor".*

Para instrução do presente Processo Regulatório, os autos foram encaminhados, em 07/08/13, pela CAENE à Ouvidoria, solicitando esclarecimento quanto à data do 1º contato do cliente com a CEG referente a solicitação de gás, identificar se foi em Outubro/2012, como citado às fls.25, ou em 06/08/12 em relação às fls. 29/30.

Em 25/09/13, a Ouvidoria desta Agência ofereceu seu parecer informando que "*(...) em novo contato com a Ouvidoria da CEG no dia de hoje, confirmei (...) que a 1ª solicitação de gás do Sr. Rodolfo Mignone (...) foi no dia 06/08/12, quando enviaram equipe ao local (em 07/08/12) e informaram ao cliente da necessidade de remanejamento de ponto do ramal anterior para novo ponto".*

Acrescenta a Ouvidoria que "*(...) Em 04/09/12, segundo a CEG, o Sr. Rodolfo fez sua 2ª solicitação de gás, quando foi orientado a aguardar a construção de ramal. A Concessionária informa ainda que, depois dessa data, só há registro de novos contatos do cliente a partir de dezembro/2012". Informa, ainda, que "(...) De acordo com as informações prestadas pela Ouvidoria da CEG, não houve contato do cliente com a companhia no mês de outubro/2012".*

A Câmara Técnica de Energia desta Agência, ante a todas as datas informadas por nossa Ouvidoria, em seu parecer final assevera que "*(...) Diante do exposto acima, vimos retificar nosso Parecer anterior, concluindo que houve descumprimento pela Concessionária do Anexo II, Parte 2- item 13A- construção de ramal, do Contrato de Concessão".*

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e da ampla defesa, foi expedido novo ofício AGENERSA/MF nº. 86 em 25/10/13, para a Concessionária apresentar suas considerações.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

A Concessionária, em 12/11/13 (DIJUR-E-2155/2013), em resposta ao ofício AGENERSA/MF n.º 86/13, prestou os seguintes esclarecimentos quanto à reclamação em destaque: "(...) ratificamos as informações já constantes dos autos, (...) ao fato de que o cliente foi devidamente atendido em 09/01/2013" e que "(...) a Concessionária agiu em conformidade com as normas regulamentares do serviço, devendo, portanto, ser arquivado o presente processo, por ausência de desconformidade que justifique sua manutenção".

Em 14/11/13, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls.68/70, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer ressaltando que "(...) Trata os autos da apuração da ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA sob o n.º. 534717, que tem como escopo reclamação de cliente quanto à demora de ligação de gás em sua residência".

Acrescenta a Procuradoria que "(...) Conforme se verifica ao compulsar os autos, a Concessionária CEG não se houve de acordo com o Contrato de Concessão no que se refere ao prazo de atendimento ao usuário e também quanto à devida prestação do serviço adequado. (...) Assim entendemos, que a explanação da CAENE está de acordo com as provas dos autos, onde verificou-se que a Delegatária descumpriu o prazo assinalado no contrato de Concessão em seu Anexo II, Parte 2- Item 13-A, construção de ramal".

Por fim, conclui que "(...) constatamos que a Concessionária CEG, a despeito de seu pronunciamento, que em nada modificou nosso entendimento, como também o da CAENE, também não prestou o serviço adequado, disposto no artigo 6º da lei 8987/05, e também no que está registrado no § 3º da Cláusula Primeira pois, ao deixar instalações usadas na residência do cliente, não só deixou de prestar adequadamente o serviço, como também, descumpriu o § 3º da Cláusula Primeira, posto que não obedeceu aos princípios ali estatuídos, como o da eficiência, segurança e cortesia com os consumidores. Portanto, de acordo com a documentação presente no administrativo, sugerimos o apenamento da Concessionária CEG, nos moldes do disposto no instrumento concessivo".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF n.º. 101 em 02/12/13 para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Em 09/12/13, foi anexada aos autos a correspondência DIJUR-E-2373/13 da Concessionária, apresentando suas considerações finais, entendendo que não lhe deve ser imputada qualquer responsabilidade, ratificando todas as considerações esposadas no processo regulatório.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Processo n.º: E-12/003.136/2013
Autuação: 04/02/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência registrada na Ouvidoria da AGENERSA -
Solicitação de Ligação de Gás.
Sessão Regulatória: 19 de dezembro de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório iniciado para avaliar a reclamação do Sr. Rodolfo Fernandes Mignone, contra a CEG, registrada na Ouvidoria desta Agência sob o n.º 534717.

O cliente se queixa da Delegatária, tendo em vista a demora no atendimento da solicitação de ligação de gás em sua residência, quando lhe informaram o prazo de 60 (sessenta) dias para instalação do ramal. Conforme histórico de atendimento juntado pela Concessionária (fls. 45/45), via e-mail, a pedido da Ouvidoria desta Agência, o primeiro contato do cliente com a Concessionária para solicitação daquele serviço foi em 06/08/12.

Em atendimento à solicitação (19/12/12) da Ouvidoria desta Agência, a Concessionária, em 10/01/13, procede a juntada da resposta prestada à cliente, na qual informa que o fornecimento de gás foi liberado no dia 09/01/13, de acordo com as normas exigidas pelo Regulamento de Instalações Prediais (RIP) e, ao final, ressalta que a demora ocorreu devido à construção do ramal externo.

Referida solução restou confirmada com o cliente, pela Ouvidoria desta Agência, embora aquele ressalte a enorme espera para prestação do serviço e salienta a respeito da tubulação antiga que não foi retirada, tendo em vista que a nova foi instalada externamente.

Para esse último requerimento, a Concessionária informou ao cliente, via mensagem de e-mail¹, que o serviço pode ser realizado a partir da solicitação de visita técnica.

A Concessionária, em suas considerações, esclarece que o cliente foi devidamente atendido e que agiu em conformidade com as normas regulamentares do serviço, estando, portanto, exaurida a finalidade de manutenção do presente processo, e, assim, a Concessionária pugna pelo encerramento do feito sem a aplicação de qualquer multa em seu desfavor.

¹ "(...) Prezado Sr. Rodolfo, informamos que a solução do problema consiste na realização do serviço de corte de ramal (executado no limite da propriedade). Para tanto, será necessário solicitar o serviço de visita técnica ao custo de R\$ 72,13. (...) Esclarecemos que o valor informado engloba a confecção de croqui e localização da válvula de passeio. Após este procedimento, a companhia providencia o orçamento de acordo com o croqui elaborado e apresenta ao cliente. (...) Para agilizar o processo, solicitamos que mantenha contato com a Ouvidoria da CEG para iniciarmos o processo informado, agendarmos a visita técnica, ressaltamos que a possibilidade de agendamento é de segunda-feira a sexta-feira. (...) Informamos que o procedimento acima não inclui a retirada da ramificação interna. O Sr deverá buscar empresa existente no mercado para realização deste serviço.
Atenciosamente, Ouvidoria Gas Natural Fenosa".



Processo E-12/003.136/2013
Data 04/02/13
Rubrica: Reel/por

Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Em suma, a Câmara Técnica de Energia e a Procuradoria, em seus pareceres, consideram que, neste caso, houve o descumprimento pela Concessionária da Cláusula Primeira, §3º do Contrato de Concessão, dos prazos referentes ao Anexo II – Parte 2 – Item 13A - corte/religação e vistoria de instalações internas, tendo em vista que o primeiro contato do cliente com a CEG foi 06/08/12, tendo sido apenas atendido em 09/01/13, ou seja, aproximadamente 5 (cinco) meses e, por isso, sugerem a aplicação de penalidade em razão do descumprimento de prazo de atendimento.

Entendo a argumentação da Concessionária sem consistência, pois, conforme observo nos autos, não consta qualquer documentação que pudesse corroborar as informações prestadas pela Delegatária, apesar das oportunidades havidas.

Destaco, mais uma vez, que, caso entenda a Concessionária insuficientes os prazos estabelecidos contratualmente, a mesma deve adotar medidas que julgue necessárias para que a AGENERSA analise eventual proposta.

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

Também se depreende que a Concessionária não atendeu a nossa Ouvidoria (IN-CODIR Nº 019²) em tempo hábil, considerando que a resposta demorou mais de 20 (vinte) dias.

Observo que o atraso no cumprimento do atendimento pela Concessionária, certamente, causou diversos transtornos ao cliente, revelando manifesto vício na prestação do serviço, tendo em vista que o prazo contratual determina 30 (trinta) dias para a providência em questão³.

² " Instrução Normativa CODIR 019/ 2011 -Ouvidoria

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;

1. PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;

1. PRIORIDADE BAIXA (reclamação de fatura) Prazo para resposta: 15 (quinze) dias.

Parágrafo Único - Os assuntos não listados acima terão sua prioridade definida pela Ouvidoria, ouvida a Câmara Técnica correspondente ou a Procuradoria".

³ - 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;
- ◆ 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;
- ◆ execução de ramais, 30 dias;
- ◆ 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.



Secretaria de Estado da Casa Civil *Assinatura: Reuber*
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca

Pelos motivos acima elencados, e atento a todas as informações e posicionamentos de nossos órgãos técnicos, aos quais me filio, entendo que as penalidades de advertência e multa à Concessionária reúnam fundamentos para sua aplicação, e, por isso, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0004 % (quatro décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do Contrato de Concessão, combinado com o art. 17⁴, VI⁵, da Instrução Normativa n.º. 001/2007, em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos 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.

III - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18⁶, I⁷, da Instrução Normativa n.º. 01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo hábil.

IV - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com 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

⁴ - 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:
(...)

⁵ - 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.

⁶ Art. 18. Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas a penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

(...)

⁷ I. deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos;

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR**

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1913
DE 19 DE DEZEMBRO DE 2013.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - OCORRÊNCIA REGISTRADA
NA OUVIDORIA DA AGENERSA - SOLICITAÇÃO DE
LIGAÇÃO 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
nº E-12/003.136/2013, por maioria,

DELIBERA:

Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00004 %
(quatro centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses
anteriores à prática da infração, devido ao descumprimento do disposto na Cláusula 10ª do
Contrato de Concessão, combinado com o art. 17, VI, da Instrução Normativa nº. 001/2007,
em razão dos fatos narrados no presente processo, relativos ao atendimento da cliente.

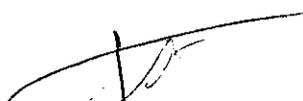
Art.2º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política
Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura do correspondente Auto
de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de advertência, com base na Cláusula
Décima do Contrato de Concessão, combinado com o art. 18, I, da Instrução Normativa nº.
01/2007, por não ter atendido o requerimento da Ouvidoria desta AGENERSA em tempo
hábil.

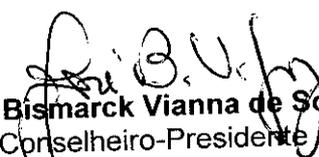
Art.4º - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Energia,
a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da Instrução Normativa
AGENERSA/CD nº. 001/2007.

Art.5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de dezembro de 2013.


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro