



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual
Processo nº <u>E-12/003/117/2013</u>
Data <u>24/01/2013</u> Fls.: <u>66</u>
Rubrica: <u>[assinatura]</u>

Processo nº.: E-12/003/117/2013.
Data de autuação: 24/01/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de ligação de Gás. Ocorrências 534688 - 534655.
Sessão Regulatória: 25/06/2013.

RELATÓRIO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 015/2013, de 18 de janeiro de 2013 e CI OUVID n.º 019/2013, de mesma data, nas quais a Ouvidoria desta Agência informou as ocorrências n.º 534688 e 534655, relatando demora na ligação de gás.

No que tange a ocorrência **534688**, alegou o usuário que solicitou a instalação de gás em sua residência em **novembro de 2012**, com diversos agendamentos descumpridos pela Concessionária CEG.

Em relação a ocorrência **534655**, o cliente relatou que vinha solicitando o serviço de instalação de gás em seu estabelecimento comercial desde **29 de novembro de 2012**, contudo somente houvera a liberação em **12 de janeiro de 2013**, após formalização da Reclamação junto a AGENERSA.

Através do Ofício AGENERSA/SECEX n.º 069, de 28 de janeiro de 2013, a Concessionária CEG fora comunicada acerca da autuação do presente processo, resguardando-se o devido processo legal e seus consectários, tais quais, o contraditório e a ampla defesa.

No dia 04 de fevereiro de 2013, de acordo com a Resolução do Conselho Diretor n.º 345, o presente feito fora distribuído a minha Relatoria.

Através da DIJUR-E-244/2013, a Concessionária respondeu Ofício CAENE n.º 024/13, limitando-se a apresentar histórico da ocorrência, sem fornecer maiores explicações, nem tão-pouco exercendo mais amiúde o seu direito de defesa.

Com base na documentação apresentada, a CAENE se manifestou às fls. 24/26, e, analisando detidamente o histórico da ocorrência, concluiu:

"(...)

Abaixo resumo da ocorrência 534688:

(...)

[Assinatura]



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Assim, levando em consideração a data de reclamação do cliente nesta AGENERSA, a Concessionária demorou aproximadamente 30 dias para realizar religação. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.

Abaixo resumo da ocorrência 534655:

(...)

Assim, levando em consideração a data de 29/11/2012 como data de solicitação da cliente com a CEG, de acordo com as informações prestadas pela própria Concessionária, o prazo transcorrido da solicitação ao atendimento foi de aproximadamente 44 dias. Descumprindo o Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão."

Com o fito de resguardar o contraditório, ampla defesa e devido processo legal, mediante Ofício AGENERSA/CODI/JB n.º 53, foi concedido a Concessionária CEG prazo de 10 (dez) dias para apresentar considerações que reputasse pertinente.

As fls. 36/38, a Concessionária CEG alegou que houve desencontros por parte de indisponibilidade dos clientes em receberem a equipe técnica da CEG, por motivo de ausência ou incompatibilidade de agenda e, continuou:

"Ora, mostra-se no todo ausente em razoabilidade a imputação de qualquer penalidade a esta CEG, posto que, a CEG, por si só, não conseguiria atender a solicitação dos clientes tempestivamente por óbices apresentados pelos próprios interessados.

Neste contexto, de pronto, já é possível vislumbrar a inexistência do nexo causal entre a conduta da Concessionária e o atraso no atendimento, sendo certo se tratar de fato da vítima em que, segundo entendimento adotado pela doutrina pátria, o agente causador do dano o é apenas na aparência, porque quem realmente propiciou o dano foi o próprio lesado.

Ou seja, caso o indivíduo absorva a causalidade do dano para si, acaba sendo responsável pelo dano por ele mesmo produzido, ou seja, no fato da vítima



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público-Estadual
Processo nº E-12/003/117 / 2013
Data 24 / 01 / 2013 Fls.: 68
Rubrica: <i>[assinatura]</i>

existe uma confusão entre o agente e a vítima, não havendo responsabilidade alguma.

Em outros termos, é o ato ou fato da própria vítima que, na realidade, elimina a causalidade em relação ao terceiro interveniente no ato danoso, ou seja, há culpa da vítima quando o prejuízo por ela sofrido decorre, não do próprio autor material do fato, senão de fato oriundo exclusivamente da vítima.

Neste diapasão, a conduta da vítima absorve totalmente a atuação do agente, que funcionará como mera ferramenta para a produção do evento danoso. O fato da vítima é uma excludente que interfere no liame que vincula a conduta do agente ao dano. Nesse sentido, a obra de Gisela Sampaio da Cruz:

'Dessa forma, até mesmo na responsabilidade objetiva, com esta excludente, o agente fica isento do dever de indenizar. Isto é assim porque, embora a responsabilidade objetiva independe de culpa, a ação exclusiva da vítima afeta, frise-se, o nexa causal que o associa ao dano.'

Portanto, não há de ser aventada qualquer responsabilização da Concessionária quanto à incidência do atraso no caso em tela, pois este, ao que indicam as provas dos autos, foi promovido, ainda que sem intenção, pela própria vítima.

Por todo o exposto, ao restar materializada causa excludente de responsabilização desta CEG pela suscitada transgressão ao Contrato de Concessão, requer-se o arquivamento do processo E-12/003/117/2013 sem a imputação de qualquer sanção esta Concessionária.

(...)"

Considerando manifestação da Concessionária, os autos do presente regulatório foram remetidos à CAENE que, às fls. 41, ratificou o parecer emitido anteriormente.

Instada a se manifestar, a Procuradoria se pronunciou conclusivamente às fls. 42/44, nos seguintes termos:

"(...)"

Com relação à ocorrência nº. 534655.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº G-12/003/117/2013

Data 24/01/2013 Fls.: 69

Rubrica:

Verificamos após análise da documentação inserida nos autos administrativos, que, se evidenciou o descumprimento contratual por parte da Delegatária.

Claro está o descumprimento relativo ao prazo de atendimento consignado no Anexo II, parte 2, item 13-A, corte/religação, vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, §3º, ambos do instrumento concessivo.

Além da demora constatada nos autos relativa à religação do gás, evidenciou-se que a Concessionária CEG não obedeceu os princípios da eficiência, cortesia, qualidade, regularidade para com os consumidores.

Com relação à ocorrência nº. 534655.

Verificamos, tal qual a ocorrência acima analisada, que esta, após análise da documentação inserida nos autos administrativos, evidenciou-se também o descumprimento contratual por parte da Delegatária.

Claro também está, o descumprimento relativo ao prazo de atendimento consignado no Anexo II, parte 2, item 13-A, corte/religação, vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, §3º, ambos do instrumento concessivo.

Além da demora constatada nos autos relativa a religação do gás, evidenciou-se que a Concessionária CEG não obedeceu os princípios da eficiência, cortesia, qualidade, regularidade para com a consumidora.

Urge acrescentar que, da mesma maneira que analisamos as duas ocorrências, ressaltando a semelhança entre elas, a Delegatária também dispôs em seu esclarecimento, fls. 36/38, a mesma posição, só que esqueceu-se de pontuar a demora no atendimento aos dois clientes.

Não concordamos com o documento apresentado pela Delegatária, pois, não foi o cliente que proporcionou o dano. Basta compulsar o administrativo para perceber que a CAENE dispôs claramente as irregularidades praticadas pela Concessionária CEG.

Diga-se que a experta CAENE, fls. 41, manteve seu parecer de fls. 24/26, acrescentando que a Concessionária CEG, no documento de fls. 36/38, não



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviços Público Estadual

Processo nº E-12/003/117/2013

Data 24/01/2013 Fls.: 70

Rubrica: X

acrescentou fatos que pudessem modificar seu ponto de vista, traçado em seu parecer anterior.

Registramos que a Procuradoria também não vislumbrou fatos novos capazes de modificar seu entendimento, aqui consignado.

Na verdade, a Concessionária CEG, no seu respeitável pronunciamento, tenta transferir para os clientes, sua responsabilidade, além de obedecer o disposto no Contrato de Concessão.

Entendemos que a responsabilidade pelos fatos narrados nos autos, é exclusiva da Concessionária CEG.

A Teoria da Responsabilidade Objetiva, está ligada diretamente na atividade desenvolvida pelo autor do dano, uma vez que identificada a natureza de sua atividade e se esta for possível de risco ao direito de terceiros, será responsável aquele que assim agir.

Em vista do exposto, entendemos, s.m.j., ter a Concessionária maculado o instrumento concessivo ao não prestar o serviço adequado, de acordo com §2º da Lei 8.897 de 13 de fevereiro de 1995 e §3º da Cláusula Primeira do Contrato de Concessão.

Assim, as provas dos autos, são capazes de mostrar-nos os descumprimentos praticados pela Delegatária, e, nesse diapasão, sugerimos a adoção de penalidades à Concessionária CEG, dispostas no Diploma Contratual.

É o parecer."

Mediante Ofício CODIR/JB nº 81/2013, assinei prazo de 10 (dez) dias para apresentação de razões finais da Concessionária CEG, a qual, conforme fls. 63/64, recebeu cópia em arquivo eletrônico do presente processo.

É o Relatório.

José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Processo n.º.: E-12/003/117/2013.
Data de autuação: 24/01/2013.
Concessionária: CEG.
Assunto: Ocorrência registrada na ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de ligação de Gás. Ocorrências 534688 - 534655.
Sessão Regulatória: 25/06/2013.

VOTO

O presente regulatório foi instaurado através da CI OUVID n.º 015/2013, de 18 de janeiro de 2013 e CI OUVID n.º 019/2013, de mesma data, nas quais a Ouvidoria desta Agência informou as ocorrências n.º 534688 e 534655, relatando demora na ligação de gás.

Considerando as peculiaridades de cada ocorrência, mormente o interesse público em voga, passo a analisar cada ocorrência individualmente.

i. Ocorrência 534688:

Alega a usuária, Sra. Flavia Araújo Felipe, que solicitou a instalação de gás em sua residência pela primeira vez em **novembro de 2012**, com diversos agendamentos descumpridos pela Concessionária CEG, a saber, dia **10 de dezembro de 2012**, **17 de dezembro de 2012** e **21 de dezembro de 2012**.

Neste interím, preposto da Concessionária compareceu a residência da cliente, retirando indevidamente o relógio, sem comunicação a mesma, na data de **13 de dezembro de 2012**.

Por fim, somente após regular formalização do ocorrido perante a AGENERSA, o medidor de gás foi instalado pela Equipe Especial da Concessionária no dia **14 de janeiro de 2013**.

Em sua brevíssima exposição do ocorrido, através da DIJUR-E-244/2013, a Concessionária CEG apresentou histórico da ocorrência. Em sua base de dados, a data da primeira ligação da usuária é de **07 de dezembro de 2012**, data esta que passo a considerar como marco inicial, e não, o mês de novembro de 2012, por razões de segurança jurídica.

A CAENE, às fls. 24/26 destaca o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

No mesmo sentido, a Procuradoria às fls. 42/44, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência em apreço.

A ocorrência não ostenta maiores complexidades, apta a regular apreciação desta AGENERSA. Com efeito, verifica-se o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG na ocorrência analisada.

De simples observação das datas trazidas aos autos pela própria Concessionária e pelo usuário, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás na residência da Sra. Flavia Araújo Felipe.

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em 14 de janeiro de 2013. Também é indiscutível o lapso temporal de 38 (trinta e oito) dias entre a disponibilização do serviço e sua solicitação, a qual, repita-se, fora realizada em 07 de dezembro de 2012, data incontroversa acerca do início da solicitação.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente descumprido (38 dias de demora) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

Causa espécie o fato de ser sabido o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para realização do serviço e, ao agendar perante o cliente, a Concessionária já o faz para três dias depois, v.g., descumprindo o contrato mesmo se cumprir o agendamento, o que se revela uma incongruência.

Neste sentido, imputar ao usuário a responsabilidade pela demora, com um suposto 'fato exclusivo da vítima', se revela totalmente temerário, pois vai de encontro ao amplo conteúdo probatório que aponta o total descumprimento pela Concessionária dos ditames contratuais.

Não podemos fugir da regra processual do respectivo ônus da prova, o qual a Concessionária não se desincumbiu. Caso houvesse efetivamente 'culpa da vítima', a AGENERSA oportunizou ao longo do processo vários momentos de produção desta prova, o que não foi feito pela CEG.

De outro talante, também foi lamentável a retirada do relógio medidor da residência da cliente, sem sua comunicação, o que, de fato, vai de encontro ao que preconizado no instrumento concessivo.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Outrossim, o fato do usuário encontrar-se devidamente atendido no momento, não afasta a mora levada a efeito pela Concessionária.

De igual sorte, o fato de já haver o fornecimento do serviço, não faz com que o interesse público já tenha sido atingido, devendo ter a devida resposta do ente regulador, sob pena de subversão ao sistema.

Assim, detectada a demora na ligação solicitada pelo usuário, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG.

ii. Ocorrência 534655:

Alega a usuária, Sra. Maria Albertina Anes Pimenta, que solicitou a instalação de gás em seu estabelecimento comercial pela primeira vez em **29 de novembro de 2012**, com liberação do serviço apenas em **12 de janeiro de 2013**.

Importante consignar que o serviço somente se efetivou, após formalização da reclamação junto a AGENERSA.

Em sua brevíssima exposição do ocorrido, através da DIJUR-E-244/2013, a Concessionária CEG apresentou histórico da ocorrência, limitando-se a pedir desculpas pelos transtornos causados.

A CAENE, às fls. 24/26 também apontou o descumprimento do Anexo II, Parte 2, Item 13-A, corte/religação; vistoria de instalações internas, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, todos do Contrato de Concessão.

No mesmo sentido, a Procuradoria às fls. 42/44, opinou pela aplicação de penalidade à Concessionária CEG, em virtude da comprovada prestação inadequada do serviço público concedido observada com relação à ocorrência em apreço.

Com efeito, também se verifica o descumprimento contratual por parte da Concessionária CEG na ocorrência analisada.

De simples observação das datas trazidas aos autos pela própria Concessionária e pelo usuário, não restam dúvidas acerca da demora na ligação de gás no estabelecimento comercial da Sra. Maria Albertina Anes Pimenta.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/003/117/2013

Data 24/10/2013 Fls. 74

De fato, o fornecimento de gás foi liberado apenas em 12 de janeiro de 2013. Também é indiscutível o lapso temporal de 44 (quarenta e quatro) dias entre a disponibilização do serviço e sua solicitação, a qual, repita-se, fora realizada em 29 de novembro de 2012, data incontroversa acerca do início da solicitação.

É consabido que o prazo contratual para realização do serviço objeto do presente regulatório é de 24 (vinte e quatro) horas, restando totalmente descumprido (44 dias de demora) o item 13 A, parte 2 do anexo II do instrumento contratual.

Imputar ao usuário a responsabilidade pela demora, com um suposto 'fato exclusivo da vítima', se revela totalmente temerário, pois vai de encontro ao amplo conteúdo probatório que aponta o total descumprimento pela Concessionária dos ditames contratuais.

Não podemos fugir da regra processual do respectivo ônus da prova, o qual a Concessionária não se desincumbiu. Caso houvesse efetivamente 'culpa da vítima', a AGENERSA oportunizou ao longo do processo vários momentos de produção desta prova, o que não foi feito pela CEG.

Não se trata de mera 'inversão do ônus da prova a esmo', e sim, a devida produção de elementos a influir na decisão do julgador, no caso, o Conselho Diretor, produção esta que a todo o tempo se manteve inerte a Delegatária.

Outrossim, o fato do usuário encontrar-se devidamente atendido no momento, não afasta a mora levada a efeito pela Concessionária.

De igual sorte, o fato de já haver o fornecimento do serviço, não faz com que o interesse público já tenha sido atingido, devendo ter a devida resposta do ente regulador, sob pena de subversão ao sistema.

Assim, detectada a demora na ligação solicitada pelo usuário, bem como o descumprimento do prazo contratual mencionado, imperiosa se faz a aplicação da penalidade de multa à Concessionária CEG.

iii. **Conclusão:**

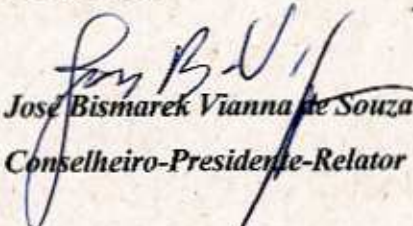
Deste modo, considerando o lapso temporal de descumprimento da instalação do serviço em cada ocorrência analisada, bem como o exposto acima, sugiro ao Conselho Diretor:



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente verificada na ocorrência 534688 (demora de 38 dias), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, em virtude da retirada do relógio medidor da residência da usuária, verificada na ocorrência 534688, ante o descumprimento do disposto na Cláusula Quarta, do instrumento concessivo, combinado com artigo 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002% (dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente verificada na ocorrência 534655 (demora de 44 dias), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17, inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007;
- Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

É como voto.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Serviço Público Estadual

Processo n.º E-12/003/117,2013

Data 24/01/2013 Fls. 76

rubrica 7

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 1663

DE 25 DE JUNHO DE 2013.

**Concessionária CEG. Ocorrência registrada
na ouvidoria da AGENERSA - Solicitação de
ligação de Gás. Ocorrências 534688 - 534655.**

**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 e, tendo em vista o que consta no Processo
Regulatório n.º E-12/003/117/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002%
(dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à
prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente verificada na ocorrência 534688
(demora de 38 dias), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17,
inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 2º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do
correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º
001/2007.

Art. 3º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de ADVERTÊNCIA, em virtude da
retirada do relógio medidor da residência da usuária, verificada na ocorrência 534688, ante o
descumprimento do disposto na Cláusula Quarta, do instrumento concessivo, combinado
com artigo 19, IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

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

Art. 5º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,0002%
(dois décimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à
prática da infração, pela demora no atendimento ao cliente verificada na ocorrência 534655
(demora de 44 dias), com base na Cláusula Décima do Contrato de Concessão e no art. 17,
inciso VI da Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Handwritten signatures and initials:
A large 'H' is written to the right of the final article.
Below it, there are three distinct handwritten signatures or initials in blue ink.



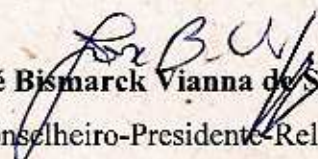
10/01/13

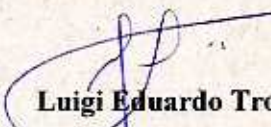
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

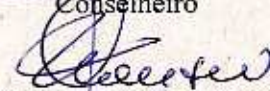
Art. 6º - Determinar à SECEX, juntamente com a CAENE e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme Instrução Normativa AGENERSA/CD n.º 001/2007.

Art. 7º - A presente Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

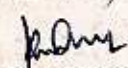
Rio de Janeiro, 25 de junho de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente-Relator


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro