



A CAENE, em seu parecer, registra que "(...) Cliente reclama que discorda dos procedimentos não informados pela CEG, para fazer a instalação e a conversão do fogão antes de sua solicitação feita na CEG. Solicita providências com relação a toda burocracia". Acrescenta que "(...) Em resposta ao Ofício CAENE N°207/13, de 13/12/13, a Concessionária enviou a DIJUR-E-2496/13, de 20/12/13, onde reitera as informações apresentadas por sua Ouvidoria no escopo do tratamento da Ocorrência 541083, junto à Ouvidoria desta AGENERSA."

Por fim, conclui que "(...) Assim, diante do exposto acima, foi possível constatar uma má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão".

Expedido ofício AGENERSA/CODIR/MF n°. 110 em 27/12/13, para a Concessionária apresentar suas considerações referentes à ocorrência 541083 que se encontra em aberto.

Às fls. 18, foi acostada ao processo a correspondência DIJUR-E-172/2014, de 21/01/14, da Concessionária "(...) vimos por meio desta, ratificar as informações fornecidas por meio da Ouvidoria desta Concessionária" e esclarecer que "(...) orientou o cliente a buscar uma empresa qualificada no site do SINDISTAL (Sindicato da Indústria de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Estado do Rio de Janeiro)". Por fim, solicita que seja o presente processo arquivado, sem aplicação de qualquer sanção".

Em 04/02/14, a Procuradoria desta Agência remeteu o processo à Ouvidoria solicitando manifestação, obtendo como resposta "(...) reitero as informações que prestei à fl.3 e acrescento que, até o dia de hoje, ainda não recebi da Ouvidoria da CEG a resposta à ocorrência n° 541083".

Às fls.21, a Procuradoria sugeriu "(...) que a CEG seja intimada a apresentar toda documentação referente à ocorrência 541083, bem como sobre o inteiro teor da DIJUR-E-172/2014, notadamente se houve solicitação expressa do consumidor optando pela prestação de serviço da CEG, na forma do Anexo II, parte 2, item 13B do Instrumento Concessivo. (...) Neste sentido, esta Procuradoria pugna pela juntada de documentação comprobatória".



Por fim, conclui que "(...) em homenagem às normas e princípios consagrados no CDC, esclarecimentos adicionais a respeito da publicidade exigida no tocante ao procedimento para a instalação e conversão de fogão, sugerindo, ainda, que a Ouvidoria desta Autarquia informe a ocorrência de outras situações análogas".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 29/05/14, por intermédio de minha assessoria, para que essa serventia colha informações mais abrangentes a respeito da ocorrência (541083) visando o prosseguimento do processo, tanto com o cliente quanto com a Ouvidoria da Concessionária, de modo que possa ser melhor esclarecido os fatos aqui narrados, conforme sugestão da Procuradoria.

A Ouvidoria, em seu parecer, informa que "(...) enviei email ao Sr Leonardo Cardoso Soares da Costa pedindo que me esclarecesse, de forma detalhada, todo o ocorrido. (...) Não tendo recebido nenhuma resposta, fiz contato telefônico com o cliente no dia 02/06/14, quando fui informada de que sua insatisfação deveu-se à falta de informação do Call Center da CEG, no momento em que ele entrou em contato solicitando a conversão de seu fogão, de que este serviço não poderia ser realizado caso fosse identificada a necessidade de realização de qualquer adequação de ambiente em sua cozinha".

Acrescenta que, junto à Ouvidoria da Concessionária, "(...) enviei email no dia 29/05/14, indagando sobre a resposta à ocorrência nº 541083, que nunca recebi, e também a respeito da solicitação do cliente junto à Companhia. (...) A resposta que tive foi de que a ocorrência foi respondida ao cliente, com cópia para a Ouvidoria da AGENERSA, no dia 10/09/13, quando foi informado que a CEG não realiza assistência técnica em aparelhos e que ele deveria buscar uma empresa qualificada no site do SINDISTAL".

Por fim, acrescenta que "(...) enviei ainda outro email à Ouvidoria da Concessionária (endereço à funcionária Ana Paula Camargo), no dia 02/06/14, quando pedi que apurasse junto à GNS a respeito de atendimento prestado ao cliente em agosto ou setembro/2013, referente a uma solicitação de conversão de fogão. (...) Esse email foi respondido nos dias 03 e 10/06/14, quando foi esclarecido que o cliente recebeu as informações de forma correta a respeito da Visita de Assistência Técnica, mas, no dia agendado, não permitiu que o serviço fosse realizado".



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 n.º E-12/003.686/2013
Data 18/11/13 15:55
Publica: Ruffen ID 4345648-0

Em 27/06/14, o processo foi enviado à Procuradoria, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento, considerando as informações prestadas pela Ouvidoria.

Às fls.31/34, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer registrando que "(...) Trata-se de analisar a ocorrência n.º 541.083, realizada à Ouvidoria desta AGENERSA por Leonardo Cardoso Soares Costa, na qual reclama que (...) discorda dos procedimentos não informados pela Ceg para fazer a instalação e a conversão de fogão antes da sua solicitação feita da Ceg".

Acrescenta que "(...) No bojo de sua análise técnica, a CAENE manifesta o entendimento de má prestação do serviço delegado com consequente descumprimento contratual por parte da concessionária. (...) Em que pese isso, ousamos divergir daquela Câmara Técnica, em especial porque entendemos que os autos não oferecem elementos suficientes para alcançarmos tal conclusão. (...) Há de se destacar que a mera reclamação do usuário não é o bastante para imputar à concessionária responsabilidade por descumprimento contratual, devendo a infração, ao inverso, ser cabalmente comprovada" e, ainda, (...) afirmação por parte da concessionária de que (...) não realiza serviços de Assistência Técnica em aparelhos".

Esclarece a Procuradoria que "(...) A respeito do assunto, vale lembrar, esta Agência Reguladora editou a Deliberação AGENERSA, n.º 809, de 28/07/2011, cujo art. 3.º¹ determinou (...) à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, que se encontram dentro do prazo de garantia. (...) Uma açodada interpretação do artigo em voga pode conduzir à precipitada conclusão, in casu, de inobservância ao mesmo. Isso porque, como se constata, o dispositivo em espeque restringe a obrigatoriedade da prestação do serviço de assistência técnica aos "aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, que se encontram dentro do prazo de garantia", informações, tais, que não constam dos autos".

¹ -- Cuja redação original foi alterada por força do art. 1.º da Deliberação AGENERSA n.º 2.000, de 27/03/2014.



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 nº E-12/003.686/2013
Data 18/11/13 Fls. 56
Rubrica: *[assinatura]* ID 4345648-0

Por fim, entende a Procuradoria que "(...) a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, ignorando a competência regimental² daquele Órgão, conduta que justifica a aplicação de penalidade. (...) Isso porque, de acordo com a manifestação da Ouvidoria desta AGENERSA, a primeira solicitação de informação foi encaminhada à CEG em 09/09/2013. No entanto, em 18/11/2013, quando já transcorridos mais de 2 (dois) meses, ainda não se tinha logrado êxito. (...) Tal atitude, ao nosso sentir, demonstra descaso com as solicitações emanadas por esta Agência Reguladora, e a não observância tempestiva às solicitações desta justifica a aplicação de penalidade, conforme disposto na Instrução Normativa CODIR nº 001 de 04 de setembro de 2007, pontualmente no item I³ do seu art. 18".

Às fls. 40/41, foi acostada ao presente processo a correspondência da Concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 77, ratificando todas as considerações apresentadas no presente processo.

Na sessão regulatória do dia 16/09/14, em razão da representante da Concessionária, em argumentação oral, ter apresentado documento, o qual salienta que o mesmo se destina a comprovar a resposta à solicitação da Ouvidoria desta Agência na data de 10/09/13 (fl. 25), retirei o processo de pauta e enviei os autos àquela serventia solicitando esclarecimentos a respeito do recebimento daquele documento e, por fim, se entende atendido por parte da CEG o seu requerimento.

Através do despacho de 19/09/14, a Ouvidoria da AGENERSA presta informações c, ao final, ressalta que "(...) só posso concluir, por alguma falha tecnológica, o que ocorreu foi, provavelmente, um extravio desse email de resposta, endereçado a esta Ouvidoria no dia 10/09/13, razão pela qual considero a ocorrência como atendida pela Concessionária". *[assinatura]*

² - Art. 25- Compete a Ouvidoria: (...) II - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços públicos outorgados e Poder Outorgante, com o propósito de diminuir dúvidas, prestar esclarecimentos, mitigar conflitos e sugerir soluções nas divergências entre prestadores de serviços públicos outorgados e usuários, nas etapas iniciais, quando não houver sido instaurado processo regulatório.

³ - Art. 18- Sem prejuízo do disposto em lei e nos Contratos de Concessão, as Concessionárias estarão sujeitas à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO III sempre que, sem justo motivo:

- Deixarem de adotar, nos prazos estabelecidos pela AGENERSA, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços concedidos".



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 nº E-12/003.686/2013

Data 18/11/13 57

Assinatura: Relator ID 4345648-0

A Procuradoria atendendo a solicitação do meu gabinete quanto à reavaliação de seu parecer, retifica seu entendimento no que tange ao atendimento da Concessionária à Ouvidoria da AGENERSA, a fim de considerá-lo diligente.

Em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº. 98, a Concessionária ratifica todas as considerações apresentadas no presente processo.

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



Processo nº.: E-12/003.686/2013
Autuação: 18/11/2013
Concessionária: CEG
Assunto: Ocorrência 541083.
Sessão Regulatória: 30 de outubro de 2014

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da ocorrência de nº. 541083, registrada desde 06/09/2013 na Ouvidoria da AGENERSA, sem resposta da Concessionária e tem por finalidade avaliar a reclamação do cliente da CEG.

Segundo consta nos autos, a reclamação veio a ser realizada por falta de informações da Concessionária com relação à instalação e conversão de fogão na residência do cliente.

Em seu parecer de 23/12/2013, a CAENE constata a má prestação de serviço por parte da Concessionária, descumprindo desta maneira a Cláusula 4ª, Parágrafo 1º, Item 4, além da Cláusula 1ª, Parágrafo 3º, ambos do Contrato de Concessão.

A Concessionária, em suas considerações, em 21/01/2014, esclarece que havia orientado anteriormente o cliente a buscar uma empresa qualificada no site do SINDISTAL (Sindicato da Indústria de Instalações Elétricas, Gás, Hidráulicas e Sanitárias do Estado do Rio de Janeiro).

Por solicitação da Procuradoria, visando colher maiores informações sobre a reclamação do cliente, minha assessoria acionou a nossa Ouvidoria que esclareceu, em 10/06/2014, que "(...) sua insatisfação deveu-se à falta de informação do Call Center da CEG, no momento em que ele entrou em contato solicitando a conversão de seu fogão, de que este serviço não poderia ser realizado caso fosse identificada a necessidade de realização de qualquer adequação de ambiente em sua cozinha".



Acrescenta a Ouvidoria as informações obtidas da Concessionária junto à empresa GNS, na qual registra que o cliente "(...) entrou em contato com o Call Center no dia 05/09/2013 para solicitar serviço de instalação e conversão do seu fogão". O operador da GNS comunicou ao cliente os valores da visita e que o técnico poderia apontar eventualmente exigências de responsabilidade do cliente e apresentar orçamento para saná-las, tendo sido agendada a visita para 06/09/2013, quando o cliente não permitiu a realização da visita e não mais efetuou qualquer contato com a GNS.

A Procuradoria, em seu parecer de 21/07/2014, entende que a Concessionária não dispensou à Ouvidoria desta Agência Reguladora a atenção e o atendimento devidos, ignorando a competência regimental daquele Órgão, conduta que justifica a aplicação de penalidade.

Na sessão regulatória do dia 16/09/14, em razão da representante da Concessionária, em argumentação oral, ter apresentado documento, o qual comprova a resposta à solicitação da Ouvidoria desta Agência na data de 10/09/13 (fl. 25), retirei o processo de pauta e enviei os autos àquela serventia solicitando esclarecimentos a respeito do recebimento daquele documento e, por fim, se entende atendido por parte da CEG o seu requerimento.

Através do despacho de 19/09/14, a Ouvidoria da AGENERSA presta informações e, ao final, ressalta que "(...) só posso concluir, por alguma falha tecnológica, o que ocorreu foi, provavelmente, um extravio desse email de resposta, endereçado a esta Ouvidoria no dia 10/09/13, razão pela qual considero a ocorrência como atendida pela Concessionária".

A Procuradoria atendendo a solicitação do meu gabinete quanto à reavaliação de seu parecer, retifica seu entendimento no que tange ao atendimento da Concessionária à Ouvidoria da AGENERSA, a fim de considerá-lo diligente, posição esta que também acato.

Quanto à resposta da CEG relacionada a não realização dos serviços de Assistência Técnica em aparelhos, a Procuradoria discorda da CAENE, isso porque, pelos elementos dos autos não constam informações a respeito de que o aparelho foi comercializado pela Concessionária.

[assinatura]



Para tanto, lembra da Deliberação AGENERSA, nº 809, de 28/07/2011, cujo art. 3º¹ determinou à Concessionária CEG que volte, imediatamente, a prestar os serviços descritos no Anexo II - Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de Atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor), notadamente o serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais por ela comercializados, que se encontram dentro do prazo de garantia.

Por fim, em função das informações constantes dos autos, destaco o atendimento da Concessionária junto à Ouvidoria desta Agência dentro do prazo instituído na IN-CODIR Nº 019², considerando que o documento juntado como prova sinaliza o envio de resposta no dia seguinte da solicitação daquela serventia.

Ao que tudo indica, o ponto remanescente a ser tratado no processo é relacionado à realização ou não de serviço de assistência técnica pela Concessionária.

Depreendo que a resolução deste regulatório passa pela análise do Contrato de Concessão firmado entre o Poder Concedente Estadual e a Concessionária CEG, considerando que a atuação da AGENERSA, de natureza infra-contratual, deve observar os diversos dispositivos constantes naquele instrumento concessivo.

¹ - Cuja redação original foi alterada por força do art. 1º da Deliberação AGENERSA nº 2.000, de 27/03/2014.

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.

PRIORIDADE ALTA (vazamento de gás, ligação de gás, religação de gás, reincidência de agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 03 (três) dias;
PRIORIDADE MÉDIA (troca de titularidade, baixa de titularidade, agendamento não cumprido) Prazo para resposta: 07 (sete) dias;
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.



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 nº E-12/003.686/2013
Data 18/11/13
Rubrica: *Rui* LD 4345648-0

Ressalte-se, de início, que o serviço de assistência técnica, que engloba a conversão de aparelhos residenciais e comerciais, não se confunde com serviço público, em razão de não se revestir do requisito da essencialidade, característica de tal modalidade de serviço.

Assim, levando-se em conta que o serviço de assistência técnica por não ser essencial à coletividade, conclui-se pela incompetência da AGENERSA para fixar parâmetros ou fiscalizar a prestação do mesmo por parte da GNS, sob pena de estar regulando serviço submetido à livre iniciativa, prestado por pessoa jurídica não pertencente ao rol das Concessionárias sob nossa regulação.

Entretanto, embora a Cláusula Primeira³ restrinja o serviço público delegado à exploração de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, não se pode deixar de atentar para as demais cláusulas contratuais.

Apesar do serviço reclamado, objeto destes autos, não ser objeto essencial da Concessão, conforme acima já exposto, referida atividade encontra-se inserida na letra "B", parte 2, do Anexo II do Contrato de Concessão⁴.

³ - "(...) CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO DO CONTRATO

O objeto do presente contrato é a exploração, pela CONCESSIONARIA, dos Serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, cujos termos da concessão foram aprovados pelo Decreto no 23227, de 12 de junho de 1997, publicado no Diário Oficial do Estado, parte 1, pg.1, edição de 13 de junho de 1997"

⁴ - 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.

B) Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- ♦ conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;
- ♦ detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;
- ♦ elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;
- ♦ serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas;
- ♦ conversão de equipamentos industriais, indeterminado.

Prazos para os itens "A" e "B": O prazo para estar apta a atender aos usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses.



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 E-12/003.686/2013

Data 18/11/13

Assinatura: Reelfon 1.04345648-0

Desta forma, em sendo solicitado para execução de tal atividade, a Concessionária deve prestá-la no prazo previsto, uma vez que, após a opção do usuário, não lhe cabe mais declinar de tal obrigação e responsabilidade, mesmo se a execução vier a ser repassada eventualmente a outrem, parceiro ou não.

Portanto, inafastável o dever desta Autarquia de exigir que a prestação de serviço de assistência técnica seja disponibilizada pela Concessionária, eis que a faculdade prevista no Contrato de Concessão se dirige ao usuário.

Por isso, entendo que a Concessionária infringiu dispositivos contratuais, sendo passível, desta forma, de aplicação de penalidade.

Pelo exposto, proponho ao Conselho-Diretor:

I - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art.17, VI⁵ e art. 18, I⁶, ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II- Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor).

II - Determinar à Secretaria-Executiva, em conjunto com a Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária e a Câmara Técnica de Energia, a lavratura dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

É o voto.


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

⁵ "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:
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 AGENERSA, 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:

(...)

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



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-12/003.686/2013
Data 18/11/13 63
Rubrica: Ruffon ID 4345648-0

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2241, DE 30 DE OUTUBRO DE 2014.

**CONCESSIONÁRIA CEG – OCORRÊNCIA
541083.**

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-12/003.686/2013, por unanimidade,

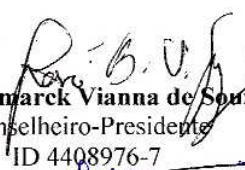
DELIBERA:

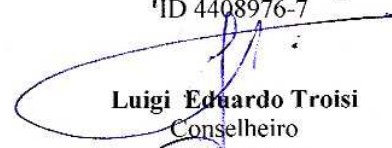
Art.1º - Aplicar à Concessionária CEG a penalidade de multa, no montante de 0,00005 % (cinco centésimos de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 meses anteriores à prática da infração, com base na Cláusula Décima do instrumento concessivo, combinado com o art.17, VI e art. 18, I, ambos da Instrução Normativa nº. 001/2007, devido ao descumprimento do disposto no Anexo II- Requisitos de Qualidade e Segurança dos Serviços, Parte 2 - Serviços aos Usuários/Prazos de Atendimento, item 13 - Prazo de atendimento aos Usuários, letra B - Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor).

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 dos correspondentes Autos de Infração, nos termos da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº. 001/2007.

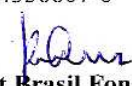
Art.3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

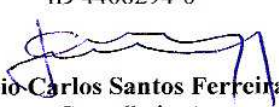
Rio de Janeiro, 30 de outubro de 2014.


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