

AI nº: 0001/2024-AGR-SFT

Número Sic do AI:

**1. ÓRGÃO FISCALIZADOR**

<b>NOME:</b>	AGENCIA GOIANA DE REGULACAO, CONTROLE E FISCALIZACAO DE SERVICO PUBLICO - AGR		
<b>ENDEREÇO:</b>	GOIÁS, AVENIDA GOIÁS , SETOR CENTRAL, GOIÂNIA, GO, 74005-010		
<b>TELEFONE:</b>	55+(62) 3226-6400	<b>FAX:</b>	

**2. AGENTE AUTUADO**

<b>NOME:</b>	ENERGIA GOIAS EQUATORIAL GOIAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A - EQUATORIAL GO
<b>CNPJ:</b>	01.543.032/0001-04
<b>REP. LEGAL:</b>	Lener Silva Jayme
<b>ENDEREÇO:</b>	RUA 2, QD A-37, JARDIM GOIÁS, GOIÂNIA, GO, 74805-180

**3. PROCESSO PUNITIVO**

202400029001536

**4. DESCRIÇÃO DOS FATOS OU ATOS CONSTITUTIVOS DAS INFRAÇÕES**

Os atos e fatos constitutivos das infrações estão descritos de forma detalhada na Exposição de Motivos anexa que passa a ser parte integrante do presente Auto de Infração.

**5. DISPOSITIVOS LEGAIS, REGULAMENTARES OU CONTRATUAIS INFRINGIDOS E ENQUADRAMENTO**

Conforme extrato de penalidades anexo.

**6. PRAZO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA OU INTERPOSIÇÃO DE RECURSO: 10 DIAS.**

**7. INSTRUÇÕES PARA RECOLHIMENTO DA MULTA**

Recolhimento por meio de boleto bancário disponível no endereço eletrônico [www2.aneel.gov.br/boleto](http://www2.aneel.gov.br/boleto) ou [www2.aneel.gov.br/concessionarios](http://www2.aneel.gov.br/concessionarios).

Dúvidas - (61) 2192 8675.

Prazo para interposição de recurso ou para renunciar ao direito de interpor recurso (com redução de 25% no valor da multa): 10 dias.

Prazo para pagamento da multa: 20 dias.

A opção de abdicar ao recurso em face do desconto de 25% deve ser feita unicamente por meio eletrônico nos endereços acima.

**8. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR**

<b>NOME:</b>	JORGE PEREIRA DA SILVA		
<b>CARGO/FUNÇÃO:</b>	GESTOR DE REGULAÇÃO	<b>MATRÍCULA:</b>	23427965104
GOIÂNIA - GO, 11/11/2024		ASSINATURA:	

<b>Agente Fiscalizado:</b>	ENERGIA GOIAS EQUATORIAL GOIAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S/A - EQUATORIAL GO		
<b>Natureza da Fiscalização:</b>	Técnica		
<b>Data da Lavratura:</b>	11/11/2024	<b>Número do processo punitivo:</b>	202400029001536
<b>Base de Cálculo:</b>	R\$ 8.616.012.333,32	<b>Valor Total da Multa:</b>	R\$ 43.950.278,90

**P1 - Multa convertida em Advertência**

Multa do Grupo I (REN 846/2019) - Art. 9º

XIII - deixar de disponibilizar aos consumidores estrutura de atendimento adequada, que lhes possibilite fácil acesso ao agente setorial;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Atendimento Presencial - Tempo de Espera**

Art. 380. da Resolução Normativa 1.000/21

O tempo de espera para atendimento no posto de atendimento presencial é de até 30 minutos, ressalvada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior.

**P2 - Multa**

**Percentual: 0,0195%**

**Valor: R\$ 1.680.122,40**

Multa do Grupo III (REN 846/2019) - Art. 11

X - deixar de cumprir ao disposto nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Atendimento Telefônico - Resposta Adequada a Demandas Consumidor**

Art. 370 da Resolução Normativa 1.000/21

Parágrafo único. No atendimento disponibilizado, a distribuidora deve garantir a tempestividade, a segurança, a privacidade e a resolutividade da demanda, observando os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

**P3 - Multa**

**Percentual: 0,0165%**

**Valor: R\$ 1.421.642,03**

Multa do Grupo III (REN 846/2019) - Art. 11

X - deixar de cumprir ao disposto nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Atendimento Telefônico - Falta de Protocolo**

Art. 403 da Resolução Normativa 1.000/21.

§ 3º A entrega do protocolo é obrigatória para todos os canais e meios disponibilizados pela distribuidora, desde que utilizados para o recebimento e resposta das demandas do consumidor e demais usuários.

**P4 - Multa** **Percentual: 0,0604%** **Valor: R\$ 5.204.071,45**

Multa do Grupo III (REN 846/2019) - Art. 11

X - deixar de cumprir ao disposto nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Atendimento Telefônico - Procedência ou Improcedência da Reclamação**

Art. 412 da Resolução Normativa 1.000/21

A distribuidora deve considerar, na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, a legislação, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres do consumidor e demais usuários, os contratos, a existência de nexo causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

**P5 - Multa** **Percentual: 0,0135%** **Valor: R\$ 1.163.161,66**

Multa do Grupo I (REN 846/2019) - Art. 9º

VI - deixar de enviar ou disponibilizar informações ou documentos solicitados pela ANEEL, nos prazos e nas condições estabelecidas;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Deixar de enviar ou disponibilizar informações ou documentos solicitados pela ANEEL, nos prazos e nas condições estabelecidas**

Lei nº 9.784/1999

Art. 4º São deveres do administrado perante a Administração, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos

**P6 - Multa** **Percentual: 0,0309%** **Valor: R\$ 2.662.347,81**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

V - implantar, operar ou manter instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**P7 - Multa**

**Percentual: 0,0758%**

**Valor: R\$ 6.530.937,35**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

V - implantar, operar ou manter instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**P8 - Multa**

**Percentual: 0,0313%**

**Valor: R\$ 2.696.811,86**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

V - implantar, operar ou manter instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC2 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC3 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC4 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC5 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC6 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC7 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC8 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**P9 - Multa**

**Percentual: 0,0325%**

**Valor: R\$ 2.800.204,01**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

V - implantar, operar ou manter instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Estado de Conservação das Subestações**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**P10 - Multa**

**Percentual: 0,0388%**

**Valor: R\$ 3.343.012,79**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

V - implantar, operar ou manter instalações de energia elétrica e os respectivos equipamentos de forma inadequada, em face dos requisitos legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis;

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC1 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC2 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC3 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e

instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC4 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC5 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**TN 0001/2024-AGR-SFT - NC6 - Manutenção Sistema Distribuição**

Decreto nº. 41.019/57

Art. 132 A operação e a conservação deverão ser aparelhadas e organizadas de modo a assegurar a continuidade e a eficiência dos fornecimentos, além da segurança das pessoas e a conservação dos bens e instalações nelas empregados.

**P11 - Multa**

Percentual: 0,0291%

Valor: R\$ 2.507.259,59

Multa do Grupo I (REN 846/2019) - Art. 9º

VI - deixar de enviar ou disponibilizar informações ou documentos solicitados pela ANEEL, nos prazos e nas condições estabelecidas;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Deixar de enviar ou disponibilizar informações ou documentos solicitados pela ANEEL, nos prazos e nas condições estabelecidas**

Deixar de enviar ou disponibilizar informações ou documentos solicitados pela ANEEL, nos prazos e nas condições estabelecidas.

**P12 - Multa convertida em Advertência**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

III - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e nas condições estabelecidas na legislação ou no contrato;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Conexão ou Aumento de Carga - Prazo de entrega do orçamento**

Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021

Art. 64. A distribuidora deve elaborar e fornecer gratuitamente ao consumidor e demais usuários o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição, nos seguintes prazos, contados a partir da solicitação:

**P13 - Multa convertida em Advertência**

Multa do Grupo III (REN 846/2019) - Art. 11

VII - deixar de cumprir ao disposto nos Procedimentos de Distribuição;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Descumpriu com as obrigações estabelecidas nos procedimentos de distribuição, Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (Prodist).**

Módulo 5 – Sistemas de Medição e Procedimentos de Leitura

Seção 5.2

Sistemas de medição utilizados para coleta de dados e apuração de parâmetros de qualidade da energia elétrica

50.3 As medições devem corresponder ao tipo de ligação do usuário, abrangendo medições entre todas as fases e o neutro fornecidos no ponto de conexão.

**P14 - Multa convertida em Advertência**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

III - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e nas condições estabelecidas na legislação ou no contrato;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Conexão ou Aumento de Carga - Prazo de entrega do orçamento**

Art. 64. A distribuidora deve elaborar e fornecer gratuitamente ao consumidor e demais usuários o orçamento de conexão, com as condições, custos e prazos para a conexão ao sistema de distribuição, nos seguintes prazos, contados a partir da solicitação:

I - 15 dias: para conexão de unidades consumidoras com microgeração distribuída ou sem geração, em tensão menor do que 69kV, em que não haja necessidade de realização de obras no sistema de distribuição ou de transmissão, apenas, quando necessário, a instalação do ramal de conexão;

II - 30 dias: para conexão de unidades consumidoras com microgeração distribuída ou sem geração, em tensão menor do que 69 kV, em que haja necessidade de realização de obras no sistema de distribuição ou de transmissão; e

III - 45 dias: para as demais conexões.

**P15 - Multa**

Percentual: 0,0491%

Valor: R\$ 4.230.462,06

Multa do Grupo III (REN 846/2019) - Art. 11

II - deixar de restituir ou restituir incorretamente aos consumidores e usuários os valores recebidos indevidamente, os aportes realizados a título de antecipação do atendimento ou de pagar indenizações, compensações, resarcimentos ou de devolver bônus, nos prazos ou nas condições estabelecidas em contrato ou na legislação;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Deixar de restituir ou restituir incorretamente aos consumidores e usuários u de pagar indenizações, compensações, resarcimentos ou de devolver bônus.**

Art. 443. Para o cálculo da compensação ao consumidor e demais usuários nos casos de descumprimento dos prazos regulados, ou de suspensão indevida, devem ser consideradas as seguintes disposições:

I - em caso de consumidor ou demais usuários não conectados, a compensação deve ser efetuada no primeiro faturamento subsequente;

...  
V - se a compensação for maior que o valor a ser faturado, o crédito restante deve ser, a critério da distribuidora:  
a) realizado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo crédito possível em cada ciclo; ou

b) pago por meio de crédito na conta corrente indicada pelo consumidor ou pelos demais usuários, cheque nominal ou ordem de pagamento;

**P16 - Multa**

Percentual: 0,0752%

Valor: R\$ 6.479.241,27

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

III - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e nas condições estabelecidas na legislação ou no contrato;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Conexão ou Aumento de Carga - Prazo de conclusão das obras.**

Art. 88. A distribuidora deve concluir as obras de conexão nos seguintes prazos:

I - até 60 dias: no caso de obras na rede de distribuição aérea em tensão menor que 2,3 kV, incluindo a instalação ou substituição de posto de transformação em poste novo ou existente;

II - até 120 dias: no caso de obras na rede de distribuição aérea de tensão maior ou igual a 2,3 kV e menor que 69 kV, com dimensão de até um quilômetro, incluindo nesta distância a complementação de fases na rede existente e, se for o caso, as obras do inciso I; ou

III - até 365 dias: no caso de obras no sistema de distribuição em tensão menor que 69kV, não contempladas nos incisos I e II.

**P17 - Multa**

Percentual: 0,0375%

Valor: R\$ 3.231.004,62

Multa do Grupo III (REN 846/2019) - Art. 11

II - deixar de restituir ou restituir incorretamente aos consumidores e usuários os valores recebidos indevidamente, os aportes realizados a título de antecipação do atendimento ou de pagar indenizações, compensações, resarcimentos ou de devolver bônus, nos prazos ou nas condições estabelecidas em contrato ou na legislação;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Deixar de restituir ou restituir incorretamente aos consumidores e usuários u de pagar indenizações, compensações, resarcimentos ou de devolver bônus.**

Art. 443. Para o cálculo da compensação ao consumidor e demais usuários nos casos de descumprimento dos prazos regulados, ou de suspensão indevida, devem ser consideradas as seguintes disposições:

I - em caso de consumidor ou demais usuários não conectados, a compensação deve ser efetuada no primeiro faturamento subsequente;

...

V - se a compensação for maior que o valor a ser faturado, o crédito restante deve ser, a critério da distribuidora:

a) realizado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo crédito possível em cada ciclo; ou

b) pago por meio de crédito na conta corrente indicada pelo consumidor ou pelos demais usuários, cheque nominal ou ordem de pagamento;

**P18 - Multa convertida em Advertência**

Multa do Grupo IV (REN 846/2019) - Art. 12

III - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e nas condições estabelecidas na legislação ou no contrato;

**TN 0002/2024-AGR-SFT - NC1 - Conexão ou Aumento de Carga – Descumprimento de prazo para verificar a entrega das informações e documentos necessários**

Resolução Normativa nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021

Art. 71. A distribuidora tem o prazo de até 5 dias úteis, contados a partir da solicitação, para verificar a entrega das informações e documentos necessários e adotar uma das seguintes providências:

I - comunicar ao consumidor e demais usuários que as informações e documentação recebida estão de acordo com a regulação e que realizará os estudos, elaboração do projeto e orçamento; ou

II - indeferir a solicitação e comunicar ao consumidor e demais usuários as não conformidades, observado o art. 416 e o direito ao registro de reclamação