



AUTO DE INFRAÇÃO - AI
ARTIGO 22 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº
63, DE 12/05/2014

AI nº: 0004/2019-AGR-SFE

Número Sic do AI:

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR		
ENDEREÇO:	Avenida Goiás - Edifício Visconde de Mauá, 305, Setor Central, Goiânia, GO, 74005-010		
TELEFONE:	55+(62) 3226-6400	FAX:	

2. AGENTE AUTUADO

NOME:	CELG Distribuição S/A - CELG-D		
CNPJ:	01.543.032/0001-04		
REP. LEGAL:	Abel Alves Rochinha		
ENDEREÇO:	Rua 2, Goiânia, GO, 74805-180		

3. PROCESSO PUNITIVO

201900029002561

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 ou www2.aneel.gov.br/concessionarios. Dúvidas e esclarecimentos quanto ao pagamento e/ou parcelamento da multa podem ser solicitadas através do telefone (61) 2192 8675.

8. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME:	Jorge Pereira da Silva		
CARGO/FUNÇÃO:	Gestor de Regulação	MATRÍCULA:	23427965104
Goiânia - GO, 15/11/2019		ASSINATURA:	

**EXTRATO DE PENALIDADES**

Auto de Infração nº:

0004/2019-AGR-SFE

Agente Fiscalizado:	CELG Distribuição S/A - CELG-D		
Natureza da Fiscalização:	Comercial		
Data da Lavratura:	15/11/2019	Número do processo punitivo:	201900029002561
Base de Cálculo:	R\$ 9.034.460.378,89	Valor Total da Multa:	R\$ 62.115.208,17

P1 - Multa	Percentual: 0,1475%	Valor: R\$ 13.322.215,27
-------------------	----------------------------	---------------------------------

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Cobranças indevidas quando da alteração de titularidade

Cobranças indevidas quando da alteração de titularidade

P2 - Advertência

Resolução Normativa nº 63/2004 - Advertência - Art. 3º

III - deixar de prestar informações aos consumidores, quando solicitado ou conforme determinado pela legislação e regulamentos ou pelo contrato de concessão

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Atendimento Inicial - descumprimento do prazo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado.

Atendimento Inicial - descumprimento do prazo para elaborar os estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado.

P3 - Multa	Percentual: 0,1470%	Valor: R\$ 13.280.656,76
-------------------	----------------------------	---------------------------------

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Atendimento Inicial – Prazo de conclusão das obras

Atendimento Inicial – Prazo de conclusão das obras

P4 - Multa	Percentual: 0,0000%	Valor: R\$ 3.130,44
-------------------	----------------------------	----------------------------

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo I - Art. 4º

IV - deixar de atender pedido de serviços nos prazos e condições estabelecidos na legislação e/ou no contrato

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Atendimento Inicial - Prazos de Ligação

Art. 31 da Resolução nº 414/2010

A ligação da unidade consumidora ou adequação da ligação existente deve ser efetuada de acordo com os prazos máximos a seguir fixados:

I – 2 (dois) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área urbana;

II – 5 (cinco) dias úteis para unidade consumidora do grupo B, localizada em área rural; e

III – 7 (sete) dias úteis para unidade consumidora do grupo A.

Parágrafo único. Os prazos fixados neste artigo devem ser contados a partir da data da aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares pertinentes.

P5 - Multa

Percentual: 0,0875%

Valor: R\$ 7.905.152,83

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Antecipação de Atendimento – Programa de Universalização

Antecipação de Atendimento – Programa de Universalização

P6 - Multa

Percentual: 0,0454%

Valor: R\$ 4.101.193,29

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Antecipação de Atendimento – REN 414/2010

Antecipação de Atendimento – REN 414/2010

P7 - Multa

Percentual: 0,0047%

Valor: R\$ 420.671,58

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo II - Art. 5º

III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Faturamento – Sem Leitura

**EXTRATO DE PENALIDADES**

Auto de Infração nº:

0004/2019-AGR-SFE

Faturamento – Sem Leitura

P8 - Multa

Percentual: 0,0080%

Valor: R\$ 721.898,56

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo II - Art. 5º

III - realizar leitura e faturamento em desconformidade com as disposições legais e regulamentares

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Ajuste de Faturamento

Ajuste de Faturamento

P9 - Multa

Percentual: 0,0613%

Valor: R\$ 5.533.606,98

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Criação de impedimentos ao consumidor para que o mesmo possa recorrer da decisão em primeiro nível e descumprimento dos prazos para apresentar informações e solucionar as reclamações.

Criação de impedimentos ao consumidor para que o mesmo possa recorrer da decisão em primeiro nível e descumprimento dos prazos para apresentar informações e solucionar as reclamações.

P10 - Multa

Percentual: 0,0700%

Valor: R\$ 6.324.122,27

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Não fornecer ao consumidor que acessa a Unidade de Resposta Audível - URA a opção de falar com o atendente, dificultar a escolha das opções desejadas pelo consumidor e não informar o número do protocolo

Não fornecer ao consumidor que acessa a Unidade de Resposta Audível - URA a opção de falar com o atendente, dificultar a escolha das opções desejadas pelo consumidor e não informar o número do protocolo.

P11 - Multa

Percentual: 0,1163%

Valor: R\$ 10.502.560,19



EXTRATO DE PENALIDADES
Auto de Infração nº:
0004/2019-AGR-SFE

Resolução Normativa nº 63/2004 - Multa do Grupo III - Art. 6º

XXIII – descumprir as disposições regulamentares estabelecidas nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica, não especificadas nos arts. 3º, 4º, 5º e 7º

TN 0003/2019-AGR-SFE - NC1 - Criar dificuldades, nos canais de atendimento de primeiro e segundo nível, para registrar o protocolo de atendimento com a tipologia “Reclamação”.

Criar dificuldades, nos canais de atendimento de primeiro e segundo nível, para registrar o protocolo de atendimento com a tipologia “Reclamação”.