



**AUTO DE INFRAÇÃO - AI**  
ARTIGO 29 DA RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL nº  
846, de 11/11/2019

AI nº: 0001/2025-AGERGS-SFT

Número Sic do AI:

**1. ÓRGÃO FISCALIZADOR**

<b>NOME:</b>	AGENCIA ESTADUAL DE REGULACAO DOS SERVICOS PUBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL - AGERGS		
<b>ENDEREÇO:</b>	AVENIDA BORGES DE MEDEIROS, 14º ANDAR, CENTRO HISTÓRICO, PORTO ALEGRE, RS, 90020-023		
<b>TELEFONE:</b>	55+(51) 3288-8800	<b>FAX:</b>	

**2. AGENTE AUTUADO**

<b>NOME:</b>	COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUICAO DE ENERGIA ELETRICA - CEEE-D - CEEE-D		
<b>CNPJ:</b>	08.467.115/0001-00		
<b>REP. LEGAL:</b>	RIBERTO JOSE BARBANERA		
<b>ENDEREÇO:</b>	CLÓVIS PAIM GRIVOT, AVENIDA CLÓVIS PAIM GRIVOT, HUMAITÁ, PORTO ALEGRE, RS, 90250-020		

**3. PROCESSO PUNITIVO**

000849-39.00/24-7

**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>	ALEXANDRE JUNG		
<b>CARGO/FUNÇÃO:</b>	Diretor de Energia, Gás e Iluminação Pública	<b>MATRÍCULA:</b>	3903583-01
PORTO ALEGRE - RS, 12/05/2025		ASSINATURA:	



**EXTRATO DE PENALIDADES**  
**Auto de Infração nº:**  
0001/2025-AGERGS-SFT

<b>Agente Fiscalizado:</b>	COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUICAO DE ENERGIA ELETRICA - CEEE-D - CEEE-D		
<b>Natureza da Fiscalização:</b>	Qualidade de Atendimento ao Consumidor		
<b>Data da Lavratura:</b>	12/05/2025	<b>Número do processo punitivo:</b>	000849-39.00/24-7
<b>Base de Cálculo:</b>	R\$ 4.421.115.633,86	<b>Valor Total da Multa:</b>	R\$ 00,00

**P1 – Multa convertida em Advertência**

Resolução Normativa nº 846/19 - Multa do Grupo I; Art. 9º

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

**TN 0005/2024-AGERGS-SFT - NC1 - Atendimento Presencial - Estrutura Fisica**

Não atendimento pleno do Artigo 370 da REN Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em oito postos de atendimento presencial, ou seja, em 36% da amostra.

“Art. 370. A estrutura de atendimento da Distribuidora deve:

- I - ser adequada às necessidades do consumidor e demais usuários;
- II - ser acessível e gratuita a todos os consumidores e demais usuários da área de atuação da Distribuidora; e
- III - possibilitar ao consumidor e demais usuários, sem ter que se deslocar de seu município:

- a) a apresentação de todas as suas demandas;
- b) a obtenção da informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- c) a obtenção da informação adequada sobre os serviços contratados.

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.”



**P2 – Multa convertida em Advertência**

Resolução Normativa nº 846/19 - Multa do Grupo I; Art. 9º

III - deixar de prestar informações aos consumidores ou usuários, quando solicitado ou conforme determinado nas disposições legais, regulamentares ou contratuais;

**TN 0005/2024-AGERGS-SFT – NC5 - Atendimento Telefônico - Falta de Protocolo**

Não atendimento pleno do Artigo 403 da REN Aneel nº 1.000, de 7 de dezembro de 2021, em 8% dos atendimentos telefônicos das gravações entregues para a fiscalização. Nos 8%, foi considerado o erro estimado.

“Art. 403. No início de todo atendimento deve ser informado um número de protocolo.

...

§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.”