AGERGS

CONSELHO SUPERIOR

Data: 06/12/2018
Processo: 000172-39.00/15-7
Assunto: Auto de Infração nº 0010/2016 em relação a CEEE - D Recurso da concessionária
Conselheiro-Relator: Alcebides Santini
Conselheiro-Revisor: Cleber Domingues

I - RELATÓRIO

Trata o presente expediente de recurso ao Auto de Infração nº 0010/2016 – AGERGS -SFE emitido em 31/03/2016 para a empresa CEEE-D - Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica, em decorrência de fiscalização realizada para avaliar a qualidade dos serviços quanto às condições gerais de fornecimento referentes ao atendimento a consumidores e à comercialização de energia elétrica, de acordo com a Resolução Normativa nº 414/2010 ANEEL.

A equipe técnica elaborou o Relatório de Fiscalização **RF 0010/2015 - AGERGS-SFE**, que registrou 16 Constatações que resultaram em 10 Não Conformidades, a saber:

Não - Conformidade NC.1: não observar requisitos de organização e atualização cadastral individual das unidades consumidoras, conforme o disposto no art. 145 da Resolução Normativa 414/2010.

Não - Conformidade NC.2: não cumprir o prazo da realização de vistoria, descumprindo o estabelecido no art. 30 da Resolução Normativa 414/2010

Não - Conformidade NC.3: não cumprir o prazo de ligação, descumprindo o estabelecido no art. 31 da Resolução Normativa 414/2010.

AGERGS

Não - Conformidade NC.4: por manter e tratar os processos de ligação nova com necessidade de obras em desacordo com o estabelecido na Resolução Normativa 414/2010.

Não - Conformidade NC.5: não efetuar avaliação do histórico de consumo e grandezas, descumprindo o disposto no inciso IV, § 1º do art. 129 da Resolução Normativa 414/2010.

Não - Conformidade NC.6: não apresentar memória de cálculo adequada em processos de recuperação de consumo de receitas, descumprindo o disposto no artigo 133 da Resolução Normativa 414/2010.

Não - Conformidade NC.7: não cobrar custo administrativo de inspeção corretamente, descumprindo o disposto no artigo 131 da Resolução Normativa 414/2010.

Não - Conformidade NC.8: não observar o prazo de 5 dias para solucionar as reclamações, descumprindo o disposto no artigo 197 da Resolução Normativa 414/2010.

Não - Conformidade NC.9: não observar o disposto no art. 195 da Resolução Normativa 414/2010 que trata do fornecimento do número de protocolo da reclamação.

Não - Conformidade NC.10: efetuar a suspensão do fornecimento sem observar o disposto na Resolução Normativa 414/2010, art. 172.

Em 09/10/2015, foi então emitido o respectivo **Termo de Notificação nº 10/2015-AGERGS-SFE**.

Em 03/11/2015, a CEEE-D se manifestou contrária às não conformidades apontadas.

AGERGS

Após a análise técnica sobre a manifestação da concessionária, a Gerência de Energia Elétrica acatou as justificativas apresentadas referentes às Não Conformidades NC.2, NC.3, NC.5, NC.6, NC.7, NC.9 e NC.10 e decidiu pela lavratura do **Auto de Infração nº 0010/2016** em razão de terem sido **confirmadas as Não Conformidades NC.1, NC.4 e NC.8, aplicando a penalidade de advertência para a NC.1 e NC.4 e multa no valor de R$ 65.452,37 (sessenta e cinco mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e trinta e sete centavos) para a NC.8,** com base na Resolução Normativa ANEEL nº 63/2004.

Em 18 de abril de 2016 a **CEEE-D** apresentou recurso ao Auto de Infração reafirmando os argumentos apresentados em sua manifestação anterior. Questiona as advertências aplicadas e a dosimetria em relação a multa aplicada.

A Gerência de Energia Elétrica - GPE, em juízo de reconsideração, analisou o recurso por meio da Informação 320/2017, concluindo por manter a decisão constante no Auto de Infração uma vez que fixada em fiel observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, encaminhando o processo para deliberação do Conselho Superior em 04 de outubro de 2017.

Em consulta ao processo, verificou-se um erro material na Exposição de Motivos para o Auto de Infração, com o que a GPE emitiu o Memorando nº 50/2018-GPE para informação ao Conselho Superior, recomendando a abertura de novo prazo para interposição de recurso, especificamente em relação ao item 2.1 do recurso anteriormente protocolado, no sentido de evitar algum prejuízo ao Agente fiscalizado.

Em 25 de julho de 2018 foi emitido o Ofício Nº 424/2018 - SE- reabrindo o prazo de 10 dias para apresentação de recurso ao Auto de Infração nº 0010/2016.

AGERGS

Em 08 de agosto de 2018 a CEEE protocolou na AGERGS o novo recurso, onde reitera as alegações já apresentadas e reforça sua manifestação para a NC.8 referindo, em síntese, que das 6 reclamações restantes das UC's apontadas na Exposição de Motivos, as 4 primeiras foram atendidas no prazo regulatório, enquanto as outras 2, os consumidores foram devidamente compensados pelo atraso na solução da reclamação, demonstrando a inexistência de qualquer prejuízo aos consumidores e ausência de qualquer vantagem à Concessionária. Refere que já estava em fase de implantação o novo sistema de controle de todos os prazos regulatórios.

Registra que não houve gravidade considerável, de modo que perfeitamente adequada a conversão da multa em pena de advertência, dado o pequeno potencial ofensivo da alegada infração que abrangeu 2,08% da amostra.

Postula o deferimento da conversão da penalidade de multa em pena de advertência para a não conformidade NC.8, ou, ainda, a adequação da dosimetria da penalidade imposta e o encaminhamento do presente recurso à Diretoria da ANEEL na hipótese de não acolhimento.

Por solicitação deste Relator o processo foi encaminhado em 14 de agosto de 2018 a Gerência de Energia Elétrica que se manifestou em 09 de novembro de 2018 mediante a Informação nº 173/2018, concluindo em síntese que:

- o erro material apontado não causou prejuízos ao recurso que havia sido apresentado anteriormente.

- Quanto a NC.8 foi acolhida a manifestação da CEEE em relação à UC 4391577 visto que o prazo de solução atendeu o disposto no Art. 133, §2º da Res. ANEEL 414/2010, sendo revista a abrangência utilizada na dosimetria da penalidade aplicada, reduzindo o valor da multa para R$ 54.540,15 (cinquenta e quatro mil, quinhentos e quarenta reais e quinze centavos), permanecendo inalterado os demais itens da autuação.

- Não há razões para alteração na dosimetria aplicada. A gravidade e os danos foram ponderados de modo a refletir os prejuízos que a conduta da distribuidora pode implicar aos usuários.

Em 14 de novembro de 2018 o processo retornou ao Conselho Superior.

É o Relatório.

AGERGS

II – FUNDAMENTAÇÃO

A AGERGS atua na área de energia elétrica por previsão na Lei nº 10.931/97 e por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, mediante Convênio de Cooperação.

A Resolução Normativa ANEEL nº 414/10 estabelece as condições gerais no fornecimento de energia elétrica e os procedimentos para imposição de penalidades estão contemplados na Resolução Normativa nº 63/2004 da mesma Agência.

Assim, compete à agência reguladora zelar por uma prestação de serviço público adequado ao pleno atendimento dos usuários e o objetivo das ações fiscalizatórias é verificar eventuais falhas no sistema, determinando o grau de conformidade das concessões reguladas, levando-se em consideração os requisitos de qualidade que o serviço deve oferecer, dando ênfase à verificação do cumprimento, pela concessionária, das cláusulas contratuais e da legislação pertinente. A aplicação das sanções cabíveis constitui um poder dever da Agência.

Vale destacar, como constou no relatório acima, que a área técnica acatou as alegações da concessionária quanto as não conformidades NC.2, NC.3, NC.5, NC.6, NC.7, NC.9 e NC.10, em relação as quais a distribuidora demonstrou, no recurso ao Auto de Infração, a inexistência das irregularidades apontadas no Relatório de Fiscalização.

Em relação a Não conformidade NC.1, a Distribuidora alega que a falta de dados cadastrais- CPF ou CNPJ nas Unidades apontadas se deveu ao fato de terem seus contratos e ligações anteriores à vigência da REN 414/2010, todavia conforme informa a Gerência de Energia Elétrica foi descumprida a Resolução quanto ao disposto no art. 145, inciso I e Art. 224, inciso II da resolução citada, devendo ser mantida a Não Conformidade.

Quanto a NC.4, a concessionária em sua manifestação não conseguiu comprovar que o processo de ligação envolvendo obras é plenamente auditável, em desacordo com o preconizado pela Resolução 414/2010.

Assim deve ser mantida a penalidade de advertência para as Não Conformidades NC. 1 e NC 4.

No que se refere a Não Conformidade NC.8 que tratou das obrigações regulamentares no tratamento das reclamações e solicitações dos consumidores, esclarece a Gerência de Energia Elétrica que às 3 primeiras instalações citadas (nº 6626157, 6774983 e 6337657), embora a Concessionária afirme que "os prazos de atendimento ao consumidor foram atendidos", entende-se que esta informação não deve prosperar. Em seu 1º recurso a CEEE-D já havia se manifestado no sentido de que se a solução da reclamação está associada à execução de um serviço em campo significa dizer que a solução da reclamação exigia visita em campo e, por conseqüência, aplica-se o parágrafo único do art. 197 da Res. ANEEL 414/2010, que estabelece o prazo máximo de 15 dias para atendimento da reclamação.

Transcreve-se a seguir o citado dispositivo, demonstrando que, nos casos em que se aplica, a Concessionária deve comprovar o contato realizado com o consumidor dentro do prazo de 5 (cinco) dias, o que não ocorreu.

> "Art. 197. As informações solicitadas pelo consumidor devem ser prestadas de forma imediata a as reclamações **solucionadas em até 5 (cinco) dias úteis a contar da data do protocolo**, ressalvadas as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL.
> Parágrafo único. Caso seja necessária a realização de visita técnica à unidade consumidora **a distribuidora deve realizar contato com o consumidor, dentro do prazo a que se refere o caput**, a fim de justificar e informar o prazo para solução da reclamação, o qual deve ser de no máximo 15 (quinze) dias da data do protocolo."

Ressalva-se ainda que embora afirme em seu recurso que o erro encontrado decorreu de falha operacional do usuário no sistema da CEEE-D ao não selecionar o flag "Visita Técnica" e não finalizar a reclamação no sistema, as cópias das telas do sistema de "Consulta de Reclamações" apresentadas registram como "causa" do não cumprimento dos prazos as seguintes justificativas para cada instalação citada, respectivamente: "Atraso contratada", "Falta de material", "Serviço mal executado - Contratada".

Em relação às reclamações das instalações nº 6594203 e 6561025, destaca-se que o pagamento de compensação financeira por atraso no cumprimento dos prazos não exime a concessionária de cumprir as obrigações de manter o registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores, bem como de informar ao interessado, nos prazos estabelecidos, as providências adotadas.

Quanto à UC nº 4391577, entendo em acompanhar o parecer da área técnica que acatou a manifestação apresentada, visto que o prazo de solução atendeu o disposto no Art. 133, §2º da Res. ANEEL 414/20101. Assim, deve ser revista a abrangência utilizada na dosimetria da penalidade aplicada, passando a considerar-se 5 (cinco) dos 96 (noventa e seis) casos analisados o que representa 5,208% da amostra. Desta forma, o valor da multa a ser aplicado fica reduzido para R$ 54.540,15 (cinquenta e quatro mil, quinhentos e quarenta reais e quinze centavos).

No que diz respeito à condicionante "Sanções administrativas irrecorríveis nos últimos 4 anos" utilizada para o cálculo da multa aplicada, a metodologia e pesos definidos foram desenvolvidos pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE da ANEEL, visando padronizar os procedimentos para aplicação de penalidades.

Assim, conforme apresentado na Exposição de Motivos para o Auto de Infração, foram contabilizadas 13 sanções administrativas irrecorríveis, resultando no agravante de 6% no percentual da sanção aplicada pela irregularidade apurada. O argumento trazido pela CEEE-D de que as sanções listadas não devem ser contabilizadas por referirem-se a processos encerrados não deve prosperar visto que a própria Res. ANEEL nº 63/2004, que disciplina os procedimentos para a imposição de penalidades, deixa claro quando as sanções anteriores devem ser consideradas, conforme transcrito a seguir.

> "Art. 15. Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a **existência de sanção administrativa irrecorrível, nos últimos quatro anos.**"

Equivoca-se também a Concessionária quando considera que a existência de sanção irrecorrível confunde-se com a reincidência na irregularidade apontada. Nesses casos, deverá ser aplicado um acréscimo de 50% sobre o valor estipulado para a multa a ser aplicada, o que não ocorreu no presente Auto de Infração. Veja-se que a mesma Res. ANEEL nº 63/2004 especifica detalhadamente a situação em que o agravante da reincidência deve ser aplicado.

> "Art. 16. Ocorrendo a reincidência, proceder-se-á da seguinte forma:
> I - aplicar multa correspondente ao Grupo I, para os casos anteriormente puníveis com advertência;
> II - aplicar acréscimo de cinqüenta por cento sobre o valor da multa, limitado o montante ao percentual de dois por cento, de que trata o art. 14 desta Resolução.
> § 1o Entende-se por reincidência, para os fins de agravamento de penalidade de que trata este artigo, a repetição de falta de igual natureza no período de doze meses após a decisão irrecorrível na esfera administrativa."

Entende a CEEE-D, no que se refere a condicionante de 'Danos', que não se vislumbra a possibilidade de danos classificados como 'altos', uma vez que as reclamações foram atendidas e os supostos impactos aos consumidores foram minimizados. Entretanto, o descumprimento dos prazos previstos no atendimento de uma reclamação/solicitação pode implicar em prejuízos consideráveis aos

usuários, tais como lucro cessante, danos às instalações e equipamentos, impossibilidade de pagamento de faturas indevidas, dentre outros. A minimização desses prejuízos só ocorreria se a concessionária tivesse atendido as reclamações dentro dos prazos regulatórios.

Assim, a gravidade e os danos foram ponderados de modo a refletir os prejuízos que a conduta da distribuidora pode implicar aos usuários. Ressalva-se também que foi considerada inexistente a vantagem auferida pela Concessionária. Assim sendo, conclui-se que o potencial ofensivo da Não Conformidade verificada não recomenda a conversão da penalidade de multa em Advertência.

Diante do Exposto,

III – VOTO POR

1 – Conhecer e dar parcial provimento ao recurso interposto pela concessionária CEEE-D - Companhia Estadual de Distribuição de Energia Elétrica, mantendo a penalidade de advertência para as Não Conformidades NC1 e NC.4 e reduzindo o valor da multa referente a Não Conformidade NC.8 para R$ 54.540,15 (cinquenta e quatro mil, quinhentos e quarenta reais e quinze centavos) em relação ao Auto de Infração nº 010/2016 - AGERGS - SFE.

2 - Oficiar as partes da presente decisão com prazo de dez dias para pagamento da multa ou apresentação de recurso à ANEEL, a partir do recebimento da correspondência.

É como voto Sr. Presidente e Srs. Conselheiros.

Alcebides Santini
Conselheiro-Relator.

AGERGS

IV - DA REVISÃO

Em conformidade com o disposto no Regimento Interno da AGERGS, revisei o relatório e confirmo a sua correção quanto a descrição dos fatos e a fundamentação das partes.

Quanto ao mérito reporto-me ao Relatório e fundamentação apresentados pelo Conselheiro-Relator, acompanhando o seu voto.

Cleber Domingues
Conselheiro-Revisor