

## VOTO

**PROCESSO:** 48500.003238/2014-96

**INTERESSADO:** Eletrobrás Distribuição Piauí - CEPISA.

**RELATOR:** Diretor Reive Barros dos Santos.

**RESPONSÁVEL:** Diretoria - DIR.

**ASSUNTO:** Recurso Administrativo Interposto pela Eletrobrás Distribuição Piauí – CEPISA em face do Auto de Infração nº 57/2014, lavrado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, que aplicou a penalidade de multa decorrente de fiscalização da conformidade dos indicadores de qualidade dos serviços de atendimento telefônico da distribuidora.

### I – RELATÓRIO

Entre 05 e 13/06/2014, a SFE realizou fiscalização da conformidade dos indicadores de qualidade dos serviços de atendimento telefônico da CEPISA, relativos ao ano de 2013, tendo constatado uma não conformidade que foi apresentada ao agente no TN nº 073/2014-SFE (fls. 3/9).

2. Após a manifestação da empresa (fls. 10/18), a SFE entendeu que permaneceu a não conformidade identificada, motivo pelo qual lavrou o AI nº 057/2014-SFE de 31/07/2014, aplicando multa de R\$ 279.242,35, (duzentos e setenta e nove mil, duzentos e quarenta e dois reais e trinta e cinco centavos) correspondente a 0,03329% do faturamento anual da CEPISA, com base no inciso I do art. 6º da Resolução Normativa - REN nº 063/2004 (fls. 19/31).

3. Em 29/08/2014, a CEPISA interpôs Recurso Administrativo contra o AI (fls. 32/35), tendo a SFE mantido a penalidade aplicada (fls. 36/37). O processo foi encaminhado à Diretoria sendo a mim distribuído em 09/02/2015.

4. É o relatório.

### II – FUNDAMENTAÇÃO

5. Preliminarmente, registra-se que se trata de recurso intempestivo.

6. Diferentemente do alegado pela CEPISA em seu recurso, conforme Aviso de Recebimento – AR, juntado à fl. 31 do Processo, fica comprovado nos autos que o AI nº 057/2014-SFE/ANEEL foi entregue à CEPISA no dia 18/08/2014 (segunda-feira) e não no dia 19/09/2014 (terça-feira). Assim, o prazo regulamentar para interposição de recurso expirou em 28/08/2014 (quinta-feira), porém o recurso só foi protocolado na ANEEL em 29/08/2014 (sexta-feira), caracterizando a intempestividade.

7. A tempestividade do recurso é requisito essencial para o julgamento do mérito da matéria, conforme previsto no art. 43 da Norma de Organização 001 (REN nº 273/2007). Nessa circunstância, por não vislumbrar qualquer ilegalidade na condução do processo, quando foi dada ampla defesa e direito ao contraditório para a recorrente, fica dispensada a análise do mérito do recurso.

8. Não obstante, registro que concordo a análise apresentada pela SFE no pedido de reconsideração.

9. A não conformidade N.1. identificada pela SFE se refere ao descumprimento dos limites previstos para os índices de qualidade apurados pela CEPISA em sua central de atendimento telefônico. Os três índices previstos na regulamentação<sup>1</sup>, denominados Índice de Nível de Serviço - INS, Índice de Abandono - IAb e Índice de Chamadas Ocupadas - ICO, foram descumpridos pela distribuidora em vários meses do ano de 2013, conforme consta no Anexo do Relatório de Fiscalização.

10. Nesse contexto, as alegações apresentadas pela distribuidora, referentes a dificuldades na implantação e operação de sua central de atendimento, possíveis problemas da operadora de telecomunicações e ocorrência de chuvas no estado do Piauí, não são suficientes para isentá-la de responsabilidade pela não conformidade verificada. É importante lembrar que, conforme previsto no art. 189 da REN nº 414/2010, a qualidade do atendimento telefônico é medida por meio de índices diários e mensais, de forma que, ao primeiro sinal de problemas na qualidade do atendimento, a distribuidora poderia ter adiantado as medidas necessárias para a melhoria do serviço.

### III – DIREITO

11. A presente análise foi realizada com observância dos seguintes dispositivos legais e regulamentares: (i) Lei 9.427/1996; (ii) Lei nº 9.784/1999; (iii) Resolução ANEEL nº 63/2004; (iv) Resoluções Normativa nº 414/2010; e (v) Norma de Organização ANEEL nº 001.

### IV – DISPOSITIVO

12. Diante do exposto e do que consta no Processo nº 48500.003238/2014-96, voto por não conhecer o Recurso Administrativo Interposto pela Eletrobrás Distribuição Piauí – CEPISA em face do Auto de Infração nº 57/2014, lavrado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, ante a intempestividade verificada, mantendo a decisão constante no Auto de Infração nº 57/2014-SFE/ANEEL, que aplicou à distribuidora penalidade de multa de R\$ 279.242,35, (duzentos e setenta e nove mil, duzentos e quarenta e dois reais e trinta e cinco centavos), que deve ser atualizada nos termos da legislação aplicável.

Brasília, 29 de setembro de 2015.

**REIVE BARROS DOS SANTOS**  
Diretor

---

<sup>1</sup> REN nº 414/2010.



AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL

DESPACHO Nº           , DE           DE SETEMBRO DE 2015

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA – ANEEL, no uso de suas atribuições regimentais, tendo em vista deliberação da Diretoria e o que consta do Processo nº 48500.003238/2014-96, resolve não conhecer o Recurso Administrativo Interposto pela Eletrobrás Distribuição Piauí – CEPISA em face do Auto de Infração nº 57/2014, lavrado pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE, ante a intempestividade verificada, mantendo a decisão constante no Auto de Infração nº 57/2014-SFE/ANEEL, que aplicou à distribuidora penalidade de multa de R\$ 279.242,35, (duzentos e setenta e nove mil, duzentos e quarenta e dois reais e trinta e cinco centavos), que deve ser atualizada nos termos da legislação aplicável.

ROMEU DONIZETE RUFINO