

## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS PARA O AUTO DE INFRAÇÃO Nº 0001/2018-AGR-SFE

### I - DA IDENTIFICAÇÃO

**Agente:** CELG Distribuição S.A. – CELG D.

**Órgão Fiscalizador:** Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR.

**Termo de Notificação Nº.:** 0002/2017-AGR-SFE.

**Processo Administrativo Punitivo Nº.:** 201700029003861.

### II - DOS FATOS

1. A ação fiscalizadora ocorreu no período de 6 a 10 de novembro de 2017 e teve como objetivo a verificação dos procedimentos de apuração dos indicadores de tratamento das reclamações: Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), bem como verificar os procedimentos de registro de solicitações de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias da CELG Distribuição S.A, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (REN 414/2010).

2. Foram registradas 5 (cinco) Constatações, 4 (quatro) Não Conformidades e 1 (uma) Determinação, constantes do Relatório de Fiscalização RF-002/2017-AGR-SFE, parte integrante do TN nº 0002/2017-AGR-SFE de 27/11/2017. O supracitado TN foi recebido no dia 28/11/2017 pela concessionária.

3. Por meio da Carta DR-142/17, de 12/12/2017 protocolada no mesmo dia nesta Agência, a CELG D solicitou a prorrogação do prazo da manifestação de 15 dias. A AGR, por meio do Ofício nº 252/2017 SEI-AGR, concedeu a prorrogação de prazo solicitada, estabelecendo a data de limite de 28/12/2017 para apresentação da manifestação pela concessionária.

4. Por intermédio da Carta DR-146/17, de 28/12/2017, que foi protocolada nesta Agência na mesma data, a concessionária se manifestou ao termo de notificação acima mencionado.

### III - DA MOTIVAÇÃO

5. Na sequência, apresentam-se a análise da manifestação da AGR e as consequentes justificativas para aplicação de penalidades do Termo de Notificação nº 0002/2017-AGR-SFE. Nesta análise, transcreve-se as constatações, não conformidades e determinação constantes no relatório de fiscalização bem como as manifestações da concessionária, para a respectiva análise/justificativa que motivaram esta Agência Reguladora a aplicar a penalidade.

### Constatação (CT.2) – Da Solicitação de Informação, Serviço, Sugestão e Denúncia

Da análise da amostra de quatrocentos registros de solicitações de informação, serviços, sugestões e denúncias, identificados pelos números dos protocolos ou número da unidade consumidora, a Equipe de Fiscalização constatou haver 2 (duas) irregularidades nos registros de atendimento, sendo que foram protocolos indevidamente cadastrados como Informação (Outros), sendo que deveriam ser Solicitação de Serviço (Outros) e Classificação Urgência/Emergência (Reclamação de Interrupção de Fornecimento), conforme apresentado no Quadro 2.

**Quadro 2** – atendimentos de informação, serviços, sugestões e denúncias - Irregularidade no registro da classificação.

Protocolo	Tipologia	Tipo	Canal	Data solicitação	Hora solicitação	Constatação
71287241	10.12 - Outros	INF	CTA	12/10/2016	10:53	Reclamação de falta de energia
70863136	10.12 - Outros	INF	CTA	28/09/2016	15:22	Solicitação de Serviço de poda de árvore

### Não Conformidade (NC.1) - Da Solicitação de Informação, Serviço, Sugestão e Denúncia

Por não haver cadastrado corretamente os registros de atendimentos a Distribuidora não observou o § 1º do Art. 183, da REN 414/2010.

Art. 183. A distribuidora deve disponibilizar atendimento telefônico com as seguintes características:  
[...]

§ 1º O atendimento **será classificado e registrado conforme o disposto no Anexo I desta Resolução. (grifei)**

### Manifestação da CELG D à Não Conformidade NC.1

Segue análise de cada um dos atendimentos:

- Protocolo 71287241

Devido à indisponibilidade do Sistema de Gestão Comercial – CBILL, a emergência foi registrada via ATC (Sistema de Contingência) e o protocolo foi lançado no sistema como Informação. Não houve prejuízo ao cliente e nem erro de procedimento. Ressaltamos que foi realizado este registro no sistema.

**Dados da Interação**

Número: 16535664 Data: 30/11/2017 14:43 Hora: Mensagem URA:

---

**Cliente**

Unid. Consumidora: 4140013190 Nome/Razão Social: LUIS ALBERTO BENEDETTI Telefone: 0 Medidor: 2729419-6

**Endereço**

Município: AGUA FRIA DE GOIAS Bairro: ZONA RURAL Localidade: AGUA FRIA

Logradouro: FAZENDA NS APARECIDA Número: 0 Complemento: Edifício: Bloco: Apto:

---

**Solicitante**

Nome: LUIS ALBERTO BENEDETTI Telefone: 0

---

**Histórico**

Registro -> Número 14874802 -> 29/09/2016 -> Unid. Consumidora: 4140013190  
 Registro -> Número 14892570 -> 03/10/2016 -> Unid. Consumidora: 4140013190  
 Registro -> Número 14953325 -> 12/10/2016 -> Unid. Consumidora: 4140013190  
 **Nr. Reclamação: 2016-10-73649 -> Data: 12/10/2016 10:53 -> Motivo: FALTA DE ENERGIA NA UC**  
 Reg. N<sup>o</sup> Ocorrência: 2016-10-50444 -> Status: FINALIZADA -> Unid. Consumidora: 4140013190  
 Registro -> Número 16280746 -> 12/11/2016 -> Unid. Consumidora: 4140013190

---

**Circuito do Cliente**

Chave: TL21218616 Circuito: 216-31 Situação: Energizada

---

**Serviços mais Frequentes**

Solicitação:	Qtde:

---

**Interrupções Programadas**

Início previsto:	Fim previsto:	Motivo:	Empresa:

Solicitação Emergencial

- Protocolo 70863136

Devido à indisponibilidade do Sistema de Gestão Comercial – CBILL, a emergência foi registrada via ATC (Sistema de Contingência) e o protocolo foi lançado no sistema como Informação. Não houve prejuízo ao cliente e nem erro de procedimento. Não há nada relativo à poda de árvore. Ressaltamos que foi realizado este registro no sistema.

<b>Dados da Interação</b>			
Número:	Data:	Hora:	Mensagem URA:
16539876	05/12/2017	13:55	
<b>Cliente</b>			
Unid. Consumidora:	Nome/Razão Social:	Telefone:	Medidor:
2860111305	MARIA DE FATIMA BORGES DE SOUSA	0	1523433-9
<b>Endereço</b>			
Município:	Bairro:	Localidade:	
VALPARAISO DE GOIAS	VALPARAISO I SETOR E	VALPARAISO DE GOIAS	
Logradouro:	Número	Complemento:	Edifício:
RUA SEM NOME	0	QD16 LT11	
<b>Solicitante</b>			
Nome:			Telefone:
MARIA DE FATIMA BORGES DE SOUSA			0
<b>Histórico</b>			
<input type="checkbox"/> Registro -> Número 9182913 -> 04/10/2013 -> Unid. Consumidora: 2860111305 <input type="checkbox"/> Registro -> Número 10326071 -> 20/03/2014 -> Unid. Consumidora: 2860111305 <input type="checkbox"/> Registro -> Número 12887433 -> 13/09/2015 -> Unid. Consumidora: 2860111305 <input type="checkbox"/> Registro -> Número 14869678 -> 28/09/2016 -> Unid. Consumidora: 2860111305 <input checked="" type="checkbox"/> <b>Nr. Reclamação: 2016-9-106522 -&gt; Data: 28/09/2016 15:22 -&gt; Motivo: ARVORE NA REDE</b> <input type="checkbox"/> <b>Nr. Ocorrência: 2016-9-78931 -&gt; Status: FINALIZADA</b> midora: 2860111305			
<b>Circuito do Cliente</b>			
Chave:	Circuito:	Situação:	
VA11067697	241-1	Energizada	
<b>Serviços mais Frequentes</b>			
Solicitação:		Qtde:	
<b>Interrupções Programadas</b>			
Início previsto:	Fim previsto:	Motivo:	Empresa:
<b>Solicitação Emergencial</b>			

Diante dos fatos apresentados, e da pequena abrangência no universo fiscalizado e da ausência de impacto para os consumidores, pedimos que a não conformidade seja desconsiderada.

6. Conforme informações apresentadas pela Distribuidora, fica confirmado que realmente ocorreu registro no Sistema CBILL equivocado dos 2 (dois) atendimentos constatados (0,50% da amostra) o que confirma a Não Conformidade NC.1. Foram reclamações registradas erroneamente como informações.

### **Constatação (CT.3) – Do Tratamento das Reclamações – Auditoria**

Da análise da amostra de trezentos e noventa e sete reclamações identificadas pelos números dos protocolos, a Equipe de Fiscalização constatou haver 95 (noventa e cinco) casos de reclamações em que não foi possível auditá-las. Em 3 (três) reclamações não há informações sobre o motivo da reclamação e o motivo da análise de procedência/improcedência. Em 91 (noventa e uma) reclamações os protocolos estão associados apenas aos serviços executados não sendo possível auditar as reclamações. Em 1 (uma) reclamação não foi encontrada informação no sistema. No Anexo 3 consta a relação das reclamações não auditáveis.

### **Não Conformidade (NC.2) – Do Tratamento das Reclamações – Auditoria**

Por não permitir a auditoria de 95 reclamações da amostra, a CELG D não está cumprindo o artigo 195, da Resolução Normativa 414/2010, a seguir transcrito:

Art. 195. Em todo atendimento, presencial ou telefônico, deve ser informado ao consumidor, no início do atendimento, um número de protocolo.

§ 1º Ao número do protocolo de atendimento, devem ser associados o interessado e a unidade

consumidora, e quando for o caso, o tipo de serviço, a data, a hora e o detalhamento da solicitação, devendo a distribuidora, por meio deste número de protocolo, proporcionar condições para que o interessado acompanhe o andamento e a situação de sua solicitação, seja pessoalmente, por telefone ou por escrito.

§ 2º Os registros de atendimentos, acompanhados das informações constantes do § 1º, devem ser implementados de forma a possibilitar a sua posterior auditoria e fiscalização, observando-se o disposto no § 2º do art. 145.

### **Manifestação da CELG D à Não Conformidade NC.2**

A partir da amostra de 397 (trezentos e noventa e sete) registros de reclamações, a fiscalização apontou 95 (noventa e cinco) casos onde não foi possível realizar a auditoria. No entanto, conforme análise realizada pela CELG D, através dos protocolos informados, verifica-se que: apenas um caso não se trata de variação de consumo e os demais casos são totalmente passíveis de análise, visto que dentro da Solicitação de Serviço - SS há todas as informações da reclamação, como: data de abertura, data de baixa e diagnóstico.

Cabe ressaltar que entre o final do ano 2016 e o início do ano de 2017 o procedimento de registro de Variação de Consumo foi alterado. Nos primeiros meses de 2016 os atendentes deveriam registrar a SS de Variação de Consumo quando houvesse suspeita de que a reclamação fosse procedente, gerando diretamente uma visita a campo, e deveriam registrar uma Ocorrência - **OC-Variação de Consumo Atendimento** caso a reclamação fosse improcedente e o atendente conseguisse argumentar com o cliente. Nessa época, tanto a Solicitação de Serviço quanto à Ocorrência eram consideradas para o relatório de reclamações, já que era desta forma que as reclamações do tema eram tratadas, não havendo prejuízo quanto ao controle dos dados. Porém, verificou-se que havia muito encerramento indevido por parte da equipe de campo e definiu-se por criar um back office que seria responsável por toda a análise e solicitação da verificação em campo, se necessário. Sendo assim, após essa mudança, os atendentes deixaram de ter acesso à SS e passaram a registrar somente a ocorrência. O back office, por sua vez, após a análise gera a SS de Variação de Consumo, sendo esta uma mudança procedimental interna, objetivando a melhoria dos processos. Após o retorno de campo ele encerra a ocorrência de acordo com o diagnóstico feito pela equipe.

Tal procedimento está amparado no disposto no Parágrafo 5º do artigo 157 da resolução 414/2010:

“§ 5º Nos casos onde a reclamação do consumidor implicar a realização de um serviço por parte da distribuidora, pode se considerar a própria execução do serviço como a solução da reclamação, desde que não haja disposição em regulamentação específica sobre a necessidade de resposta formal ao consumidor.”

Segue análise de alguns casos constantes no Anexo 3 do RF-002/2017-AGR-SFE:

- UC 10016253750 CRISTINA BENTO DUARTE

*Problema apontado pela fiscalização: Não há descrição das razões da reclamação em função de tratar-se de uma consulta de faturas.*

*Análise: O fato de não ter descrição das razões da reclamação justifica ela ter sido registrada como procedente. Trata-se de uma Consulta de Faturas na qual foi realizado o atendimento imediatamente, como pode ser observado na tela abaixo:*

**Tratamento de ocorrências - Detalhes**

Tipo da ocorrência: CONSULTA Natureza: FATURAS  
 Id. da ocorrência: OC163609719 Abertura: 16/02/2016 20:03:16 Prioridade:  
 Id. da UC: 10016253750 Previsão de conclusão: Origem: SISTEMA  
 UE da UC: AG. ATEND. DE SENADOR CANEDO Solicitante: VALDINEY BENTO DUARTE  
 Cliente: CRISTINA BENTO DUARTE Doc. solicitante: CPF - 03380839108 Telefone: (62) 93055100 E-mail:  
 Registrada na Ouvidoria: NÃO

Descrição:   
 Solução:   
 Data/hora de conclusão: 16/02/2016 20:03:16  
 Diagnóstico: PROCEDENTE Resoluções:

SS's relacionadas:	Abertura	Id. da UC	Id. da SS	Serviço

Encaminhamentos:

Data/Hora da última alteração	Data/Hora da situação	Situação	Posto de apoio origem	Comentários
16/02/2016 20:03:16	16/02/2016 20:03:16	CONCLUÍDA		

Prazos de atendimento:

Subsituação	Prazo normativo padrão (Pp)	Prazo atendimento verificado (Pv)	Dias restantes	Dias violados

- 10008778076 NEUSA JULIA DO PRADO

Problema apontado pela fiscalização: "Somente auditável o serviço associado a reclamação."

Análise: Como pode ser observado na tela abaixo, foi aberta consulta de faturas para avaliar o consumo do cliente. Neste momento, o atendente verificou pelo histórico das faturas e histórico de insumos e leituras que a reclamação poderia ser procedente. Neste caso, já registrou a Solicitação de Serviço de Variação de Consumo para verificação na unidade consumidora. Na Solicitação de Serviço - SS há todas as informações para auditoria da reclamação, como: data de abertura, data de baixa e diagnóstico.

Cliente: 99654985 - NEUSA JULIA DO PRADO (Alt+X)

10008778076 - AGUAS LINDAS DE GOIAS RUA SEM NOME Q A/E L BOX 11 OUTROS Razão/Rota/Roteiro: 27-7/291000 Medidor: 10478921-2  
 FEIRINHA DO ENTORNO BAIRRO JARDIM BRASILIA  
 Irregularidade: NORMAL Fornecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO  
 Em aberto: 0,00 A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Consulta de histórico de atendimentos

\* Tipo de registro:  Ambos  SS's  Ocorrências  Não exibir SS's inviáveis  Não exibir ocorrências de consulta  
 \* Registros:  Recentes  Todos  
 Protocolo: 72588173

Resultado

Protocolo	Abertura	Tipo	Identificador	Serviço/Tipo da ocorrência	Situação	Atividade
<input type="checkbox"/> 72588173	28/11/2016 16:55:33	OCCORR	<a href="#">QC189312924</a>	CONSULTA - HISTÓRICO DE ATENDIMENTO	CONCLUÍDA	
<input type="checkbox"/> 72588173	28/11/2016 16:55:28	SS	<a href="#">80277528</a>	VARIAÇÃO DE CONSUMO	FECHADA	
<input type="checkbox"/> 72588173	28/11/2016 16:54:06	OCCORR	<a href="#">QC189312889</a>	CONSULTA - HISTÓRICO DE INSUMOS E LEITURAS	CONCLUÍDA	
<input type="checkbox"/> 72588173	28/11/2016 16:53:56	OCCORR	<a href="#">QC189311912</a>	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	
<input type="checkbox"/> 76349326	27/03/2017 08:33:20	OCCORR	<a href="#">QC200789557</a>	OUTROS ATENDIMENTOS - RETORNO DE RECLAMAÇÃO	CANCELADA	
<input type="checkbox"/> 76209221	21/03/2017 15:05:39	OCCORR	<a href="#">QC200395833</a>	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	

- 10018897809 ILDA FRANCISCO DO NASCIMENTO

Problema apontado pela fiscalização: Somente auditável o serviço associado a reclamação.

Análise: Como pode ser observado na tela abaixo, foi aberta consulta de faturas para avaliar o consumo do cliente. Neste momento, o atendente verificou pelo histórico das faturas que a reclamação poderia ser

procedente. Neste caso, já registrou a Solicitação de Serviço de Variação de Consumo para verificação na unidade consumidora. Na Solicitação de Serviço - SS há todas as informações para auditoria da reclamação, como: data de abertura, data de baixa e diagnóstico.

Cliente: 1785303 - ILDA FRANCISCO DO NASCIMENTO (Alt+X) 

10018897809 - APARECIDA DE GOIANIA AVENIDA DOUTOR INACIO XAVIER DA SILVA Q Razão/Rota/Roteiro: 35-239/318800 Medidor: 11711414-6  
14 L 24 CASA 05 BAIRRO EXPANSUL

Irregularidade: NORMAL Fornecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO  
Em aberto: 817,03 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Consulta de histórico de atendimentos

\* Tipo de registro:  Ambos  SS's  Ocorrências  Não exibir SS's inviáveis  Não exibir ocorrências de consulta  
\* Registros:  Recentes  Todos  
Protocolo: 64477314

Buscar (CTRL+B)

Resultado

Protocolo	Abertura	Tipo	Identificador	Serviço/Tipo da ocorrência	Situação	Atividade
64477314	02/02/2016 09:54:16	OCCORR	OC162180585	CONSULTA - HISTÓRICO DE ATENDIMENTO	CONCLUÍDA	
64477314	02/02/2016 09:54:13	SS	70518878	VARIAÇÃO DE CONSUMO	FECHADA	
64477314	02/02/2016 09:48:31	OCCORR	OC162178907	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	
82694727	23/11/2017 09:41:49	OCCORR	OC220512429	RECLAMAÇÃO - VARIAÇÃO DE CONSUMO - ATENDIMENTO	EM APURAÇÃO	
82694727	23/11/2017 09:32:35	OCCORR	OC220513184	CONSULTA - HISTÓRICO DE INSUMOS E LEITURAS	CONCLUÍDA	
82694727	23/11/2017 09:32:20	OCCORR	OC220511261	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	

- 10019636979 RUBENS AMANCIO DE FREITAS

Problema apontado pela fiscalização: Somente auditável o serviço associado a reclamação.

Análise: Como pode ser observado na tela abaixo, foi aberta consulta de faturas para avaliar o consumo do cliente. Neste momento, o atendente verificou pelo histórico das faturas que a reclamação poderia ser procedente. Neste caso, já registrou a Solicitação de Serviço de Variação de Consumo para verificação na unidade consumidora. Na Solicitação de Serviço - SS há todas as informações para auditoria da reclamação, como: data de abertura, data de baixa e diagnóstico.

Cliente: 102538584 - RUBENS AMANCIO DE FREITAS (Alt+X) 

10019636979 - BURITI ALEGRE RUA DOS EUCALIPTOS Q 10 L 19 BAIRRO RESIDENCIAL Razão/Rota/Roteiro: 32-42/33800 Medidor: 11411241-0  
PARQUE DOS BURITIS

Irregularidade: NORMAL Fornecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO  
Em aberto: 0,00 A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Consulta de histórico de atendimentos

\* Tipo de registro:  Ambos  SS's  Ocorrências  Não exibir SS's inviáveis  Não exibir ocorrências de consulta  
\* Registros:  Recentes  Todos  
Protocolo: 64295677

Buscar (CTRL+B)

Resultado

Protocolo	Abertura	Tipo	Identificador	Serviço/Tipo da ocorrência	Situação	Atividade
64295677	26/01/2016 13:31:40	SS	70309300	VARIAÇÃO DE CONSUMO	FECHADA	
64295677	26/01/2016 13:30:24	OCCORR	OC161534630	CONSULTA - ESPELHO DA FATURA	CONCLUÍDA	
64295677	26/01/2016 13:29:52	OCCORR	OC161533524	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	
82208240	07/11/2017 14:01:05	OCCORR	OC219079636	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	
78531886	21/06/2017 13:46:43	OCCORR	OC208058652	2A VIA CÓDIGO DE BARRAS	CONCLUÍDA	

- 10006881074 JULIENE NUNES LEITE

Problema apontado pela fiscalização: Somente auditável o serviço associado a reclamação.

Análise: Como pode ser observado na tela abaixo, foi aberta consulta de faturas para avaliar o consumo do cliente. Neste momento, o atendente verificou pelo histórico das faturas e pelo histórico de atendimento que a reclamação poderia ser procedente. Neste caso, já registrou a Solicitação de Serviço de Variação de Consumo para verificação na unidade consumidora. Na Solicitação de Serviço - SS há todas as informações para auditoria da reclamação, como: data de abertura, data de baixa e diagnóstico.

Ciente: 1960730 - JULIENE NUNES LEITE (Alt+X)

10006881074 - CALDAS NOVAS RUA 89 Q 85 L 30 BAIRRO ESTANCIA ITAGUAI III Razão/Rota/Roteiro: 40-8/228400 Medidor: 2556915-5

Irregularidade: NORMAL Fornecimento: NORMAL - RESTABELECIMENTO POR PAGAMENTO

Em aberto: 218,04 D A receber: 0,00 Cheque: NÃO

Consulta de histórico de atendimentos

\* Tipo de registro:  Ambos  SS's  Ocorrências  Não exibir SS's inviáveis  Não exibir ocorrências de consulta

\* Registros:  Recentes  Todos

Protocolo: 66805702

Buscar (CTRL+B)

Resultado

1 a 25 de 53 >>

Protocolo	Abertura	Tipo	Identificador	Serviço/Tipo da ocorrência	Situação	Atividade
<input type="checkbox"/> 66805702	26/04/2016 11:39:26	SS	73293088	VARIAÇÃO DE CONSUMO	FECHADA	
<input type="checkbox"/> 66805702	26/04/2016 11:37:08	OCCORR	QC169981660	CONSULTA - HISTÓRICO DE ATENDIMENTO	CONCLUÍDA	
<input type="checkbox"/> 66805702	26/04/2016 11:36:30	OCCORR	QC169979538	CONSULTA - ESPELHO DA FATURA	CONCLUÍDA	
<input type="checkbox"/> 66805702	26/04/2016 11:36:25	OCCORR	QC169979524	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	
<input type="checkbox"/> 66805702	26/04/2016 11:36:01	OCCORR	QC169980666	CONSULTA - FATURAS	CONCLUÍDA	
<input type="checkbox"/> 66805702	26/04/2016 11:34:42	OCCORR	OC169979412	CONSULTA - HISTÓRICO DE ATENDIMENTO	CONCLUÍDA	

A análise apresentada para os casos exemplificados acima é a mesma para todos os registros de SS de Variação de Consumo apontadas pela fiscalização.

Diante dos fatos apresentados, pedimos que a não conformidade seja desconsiderada, pois os 95 (noventa e cinco) casos apontados pela fiscalização são sim passíveis de auditoria, uma vez que a própria execução do serviço pode ser considerada como solução da reclamação.

7. Conforme exposto no Art. 195 da Resolução Normativa da ANEEL n° 414/2010, que embasou a Não Conformidade NC.2, o protocolo associado ao atendimento realizado, nesse caso uma reclamação, deverá ser associado ao interessado e à unidade consumidora, e quando for o caso, ao tipo de serviço, à data, à hora e ao detalhamento da solicitação. Além disso, o artigo também informa que esse procedimento deverá possibilitar a posterior auditoria e fiscalização.

8. As telas que a CELG D expôs na manifestação demonstram as tentativas do atendente em verificar a procedência do atendimento, entretanto, não há qualquer registro da Distribuidora que demonstre ser uma reclamação. Além disso, a hora e data de abertura do atendimento também não podem ser auditados, já que o que vemos nas telas são as consultas para verificação de procedência e o serviço associado.

9. Realmente o parágrafo 5° do artigo 157 da Resolução Normativa da ANEEL n° 414/2010 permite que a solução da reclamação seja a própria execução do serviço, entretanto o parágrafo 4° deste mesmo artigo cita que o prazo de solução é o período compreendido entre o momento de recebimento da reclamação e a sua solução por parte da distribuidora. Como a fiscalização não conseguiu auditar o momento de recebimento da reclamação, o prazo de solução também não pode ser computado e, conseqüentemente, auditado.

10. Em face ao exposto, fica confirmada a Não Conformidade NC.2, uma vez que ficou comprovado a impossibilidade de auditoria de 95 (noventa e cinco) protocolos de reclamações, o que corresponde a 23,93% dos casos amostrados.

#### **Constatação (CT.4) – Do Tratamento das Reclamações – Avaliação da Procedência**

Da análise da amostra de trezentos e noventa e sete reclamações identificadas pelos números dos protocolos, a Equipe de Fiscalização constatou haver 32 (trinta e dois) casos de reclamações que foram avaliadas como “Improcedentes” enquanto deveriam ter sido classificadas como “Procedentes”, conforme detalha o Anexo 4.

### **Não Conformidade (NC.3) – Do Tratamento das Reclamações – Avaliação da Procedência**

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, observando a real causa do problema, a CELG D não está cumprindo o parágrafo 2º do artigo 157, da Resolução Normativa 414/2010, a seguir transcrito:

Art.157 - A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

[...]

§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexos causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.

### **Manifestação da CELG D à Não Conformidade NC.3**

*Dos 32 (trinta e dois) casos apontados pela fiscalização indicando erro na classificação de procedência das reclamações, esta Distribuidora identificou que em 20 (vinte) casos a avaliação foi realizada corretamente, conforme justificativas apresentadas na tabela constante no Anexo I. Informamos também que 1 (um) registro teve a tratativa incorreta, contudo o cliente foi atendido posteriormente (protocolo 68558250). Para o protocolo 65980106, ocorreu um registro incorreto, no entanto, a tratativa foi adequada e o cliente foi atendido.*

*Diante das justificativas apresentadas para 22 (vinte e dois) registros no referido anexo, pedimos que seja realizada nova avaliação quanto à procedência destas reclamações.*

*Ressalta-se que este tema está sendo tratado no âmbito do Plano de Resultados – 2º ciclo em andamento junto à ANEEL e todas as correções necessárias serão realizadas, conforme compromissos assumidos.*

<b>Protocolo</b>	<b>Observações (AGR)</b>	<b>ANÁLISE (CELG D)</b>
70988593	<i>Não realizou SS 77869457 - religação de urgência. Não há comprovação de improcedência.</i>	<i>Não foi realizado devido a impedimento do cliente, sem acesso portão estava trancado, através de comprovação por fotos.</i>
66237371	<i>Não realizou inspeção técnica e solicita ao consumidor a fazer inspeção interna.</i>	<i>Não foi realizada visita a campo, pois leitura mensal foi lida/registrada e consumo diário estava regular com o último ciclo</i>
69868720	<i>Faturas não entregues. Leitura Não Efetuada.</i>	<i>Tratamento ok. Faturas regulares//Entrega Correios//Improcedente pois a reclamação foi realizada após o vencimento//Informadas outras opções de envio da fatura. Leitura não efetuada na inicial mês 06/2016; não é o objeto da reclamação</i>
66275529	<i>CELG D precisa explicar porquê da cobrança, pois houve 2 faturamentos no intervalo entre o corte e restabelecimento.</i>	<i>Tratamento adequado: revelia comprovada pela diferença de leitura, inclusive pelo faturamento.</i>
65893359	<i>A Distribuidora cobrou débitos de terceiros.</i>	<i>Tratamento adequado: porém não encontrado referência na adesão de assinatura do termo de aceitação de dívidas.</i>
73407790	<i>Troca de medidor efetuada SS 81908114 demonstrando defeito no medidor.</i>	<i>Tratativa adequada: medidor retirado sem avaria, registrando normal.</i>

Protocolo	Observações (AGR)	ANÁLISE (CELG D)
70344395	CELG D confirmou não entrega da fatura pelos correios.	Tratamento adequado, pois à época do registro a fatura já estava vencida. Não confirmou, apenas informou que a entrega deveria ter sido feita pelos correios e ao final outras opções para emissão da fatura
69659570	Cliente reclamou que fatura estava zerada o que foi comprovado.	Foi realizado faturamento LIS, porém, devido a inconsistência encontrada foi encaminhada a fatura REGULAR pelos correios, análise correta.
68892127	Cliente reclama que não recebe faturas. Leituras nesses meses estavam iguais. Não há comprovação de improcedência.	Foi realizado faturamento LIS, porém, devido a inconsistência encontrada foi encaminhada a fatura REGULAR pelos correios, análise correta.
65980106	Refaturamento na fatura de 03/2016 comprovando a reclamação.	A primeiro momento foi dada IMPROCEDÊNCIA por se tratar de uma VARIAÇÃO DE CONSUMO e não FATURAS; contudo foi aberta uma visita técnica nº 72449996 para melhor apuração da reclamação.
65849601	Sem receber faturas, várias impressões de 2ª via. Não há comprovação de improcedência.	Foi realizado faturamento LIS, porém, devido a inconsistência encontrada foi encaminhada a fatura REGULAR pelos correios, análise correta.
67988025	Transferida a responsabilidade de comprovação ao cliente. Não há comprovação de improcedência.	Análise correta, necessitamos de informações tais como: características do colaborador, horário da ocorrência, quando foi feito a poda para verificar se realmente foi equipe Celg.
66298842	Cliente reclama de problema no disjuntor após religação. Há SS 73281061 de manutenção no disjuntor.	Cliente não possui informações suficientes para responsabilizar o colaborador CELG D e foi alertado quanto à possível ação de vândalos em sua Unidade Consumidora.
65368261	Não realizou SS 71474191 - religação de urgência devido a chuva.	Análise correta, os técnicos devido a periculosidade é orientando religar somente após o término da chuva.
72729297	Transferida a responsabilidade de comprovação ao cliente. Não há comprovação de improcedência.	Análise correta, necessitamos de mais provas para responsabilizar nossos colaboradores, exemplo: foto, vídeo, para comprovar que realmente foi nossos técnicos ou se foi ato de vandalismo
66001113	Não realizou SS 72251225 - religação de urgência devido a chuva.	Análise correta, os técnicos devido a periculosidade é orientando religar somente após o término da chuva.
68110893	Não realizou SS 74886622 - religação de urgência. Não há comprovação de improcedência.	A SS 74886622 foi fechada como não executada, motivo sem acesso a medição - Porteira Trancada. Como esta ação foi motivada pelo cliente, a reclamação foi fechada como improcedente. Obs. Unidade Consumidora Zona Rural. Resposta da Ocorrência Adequada.
68558250	Não realizou SS 75457130 - religação normal. Não há comprovação de improcedência.	A SS 75457130 não foi atendida devido, segundo eletricista, o número do medidor estava divergente. Medidor divergente não é motivado pelo cliente. Resposta da Ocorrência Indevida. No entanto, dia 05/07/16 o cliente foi atendido.

<b>Protocolo</b>	<b>Observações (AGR)</b>	<b>ANÁLISE (CELG D)</b>
64834384	<i>Não realizou SS 70857852 - religação de urgência. Não há comprovação de improcedência.</i>	<i>A SS 70857852 pertence a UC 16272950 e não a UC 10019547526 conforme informada no relatório. A mesma foi fechada como improcedente devido a falta de acesso motivada pelo consumidor - portão trancado. Resposta da ocorrência adequada.</i>
70294226	<i>Vistoria acima do prazo conforme SS 76199658 (01/09/2016 - 08/09/2016).</i>	<i>A SS 76199658 saiu do status "aguardando retorno" em 01/09/2016 e foi reprovada novamente dia 05/09/2016, dentro do prazo regulatório de 3 dias úteis. A reclamação do cliente foi dia 08/09/2016, mas já estava reprovada em 05/09/2016. Resposta da Ocorrência Adequada.</i>
67142413	<i>Religação Urgência SS 73667582 executada acima do prazo.</i>	<i>Religação de Urgência em Zona Rural, prazo de atendimento 8 horas. Resposta da Ocorrência adequada.</i>

11. Apesar da Distribuidora solicitar nova avaliação para 22 (vinte e duas) reclamações, na tabela com justificativas há 21 (vinte e uma) reclamações. Analisando a manifestação da CELG D, esta Gerência decide acatar a justificativa para o protocolo nº 67142413. Para as outras 20 (vinte) reclamações, decidimos manter que houve erro na avaliação da procedência, conforme exposto (ANÁLISE AGR) na tabela abaixo:

<b>Protocolo</b>	<b>ANÁLISE (CELG D)</b>	<b>ANÁLISE (AGR)</b>
70988593	Não foi realizado devido a impedimento do cliente, sem acesso portão estava trancado, através de comprovação por fotos.	Não foram anexadas as fotos que comprovem a improcedência na manifestação.
66237371	Não foi realizada visita a campo, pois leitura mensal foi lida/registrada e consumo diário estava regular com o último ciclo	As leituras estavam no mínimo (12/2015 e 01/2016), depois ficaram com média de 163 kWh nas faturas de 02/2016, 03/2016 e 04/2016, o que demonstra o contrário da manifestação.
69868720	Tratamento ok. Faturas regulares//Entrega Correios//Improcedente pois a reclamação foi realizada após o vencimento//Informadas outras opções de envio da fatura. Leitura não efetuada na inicial mês 06/2016; não é o objeto da reclamação	Comprovada procedência já que há registro de ausência de leitura no CBILL no mês 06/2016, o que demonstra que fatura pode não ter sido entregue, independente se a reclamação foi após o vencimento.
66275529	Tratamento adequado: revela comprovada pela diferença de leitura, inclusive pelo faturamento.	Nas informações do CBILL não há diferença de leitura, corte e religação com leitura de 02542 kWh no medidor.
65893359	Tratamento adequado: porém não encontrado referência na adesão de assinatura do termo de aceitação de dívidas.	Se não há comprovação de aceitação de dívidas anteriores, a reclamação é procedente.
73407790	Tratativa adequada: medidor retirado sem avaria, registrando normal.	Não há anexado o relatório/laudo de aferição do medidor comprovando a manifestação.
70344395	Tratamento adequado, pois à época do registro a fatura já estava vencida. Não confirmou, apenas informou que a entrega deveria ter sido feita pelos correios e ao final outras opções para emissão da fatura	CELG afirma que a fatura pode não ter sido entregue, independente se a reclamação foi após o vencimento.

Protocolo	ANÁLISE (CELG D)	ANÁLISE (AGR)
69659570	Foi realizado faturamento LIS, porém, devido a inconsistência encontrada foi encaminhada a fatura REGULAR pelos correios, análise correta.	Dessa forma, a reclamação tem procedência, pois a CELG fez novo faturamento.
68892127	Foi realizado faturamento LIS, porém, devido a inconsistência encontrada foi encaminhada a fatura REGULAR pelos correios, análise correta.	Dessa forma, a reclamação tem procedência, pois a CELG fez novo faturamento.
65980106	A primeiro momento foi dada IMPROCEDÊNCIA por se tratar de uma VARIAÇÃO DE CONSUMO e não FATURAS; contudo foi aberta uma visita técnica nº 72449996 para melhor apuração da reclamação.	O registro do atendimento cabe à Distribuidora, isso não é motivo para improceder a reclamação.
65849601	Foi realizado faturamento LIS, porém, devido a inconsistência encontrada foi encaminhada a fatura REGULAR pelos correios, análise correta.	Dessa forma, a reclamação tem procedência, pois a CELG fez novo faturamento.
67988025	Análise correta, necessitamos de informações tais como: características do colaborador, horário da ocorrência, quando foi feito a poda para verificar se realmente foi equipe Celg.	A CELG tem o registro dos serviços executados, como poda de árvore. A atendente deveria obter maiores informações do reclamante.
66298842	Cliente não possui informações suficientes para responsabilizar o colaborador CELG D e foi alertado quanto à possível ação de vândalos em sua Unidade Consumidora.	Há SS 73281061 de manutenção no disjuntor o que comprova a procedência da reclamação.
65368261	Análise correta, os técnicos devido a periculosidade é orientando religar somente após o término da chuva.	Dessa forma, a reclamação tem procedência, a religação de urgência não foi realizada no prazo.
72729297	Análise correta, necessitamos de mais provas para responsabilizar nossos colaboradores, exemplo: foto, vídeo, para comprovar que realmente foi nossos técnicos ou se foi ato de vandalismo	Nesse caso há divergências de opiniões entre cliente e empresa. A CELG não fez nenhuma tentativa de averiguar a veracidade da reclamação.
66001113	Análise correta, os técnicos devido a periculosidade é orientando religar somente após o término da chuva.	Dessa forma, a reclamação tem procedência, a religação de urgência não foi realizada no prazo.
68110893	A SS 74886622 foi fechada como não executada, motivo sem acesso a medição - Porteira Trancada. Como esta ação foi motivada pelo cliente, a reclamação foi fechada como improcedente. Obs. Unidade Consumidora Zona Rural. Resposta da Ocorrência Adequada.	Não foram anexadas as fotos que comprovem a improcedência na manifestação.
68558250	A SS 75457130 não foi atendida devido, segundo electricista, o número do medidor estava divergente. Medidor divergente não é motivado pelo cliente. Resposta da Ocorrência Indevida. No entanto, dia 05/07/16 o cliente foi atendido.	Dessa forma, a reclamação tem procedência, pois a CELG não havia feito a religação.
64834384	A SS 70857852 pertence a UC 16272950 e não a UC 10019547526 conforme informada no relatório. A mesma foi fechada como improcedente devido a falta de acesso motivada pelo consumidor - portão trancado. Resposta da ocorrência adequada.	Não foram anexadas as fotos que comprovem a improcedência na manifestação.

Protocolo	ANÁLISE (CELG D)	ANÁLISE (AGR)
70294226	A SS 76199658 saiu do status "aguardando retorno" em 01/09/2016 e foi reprovada novamente dia 05/09/2016, dentro do prazo regulatório de 3 dias úteis. A reclamação do cliente foi dia 08/09/2016, mas já estava reprovada em 05/09/2016. Resposta da Ocorrência Adequada.	A SS 76199737 – Vistoria Ligação Nova Urbana saiu do status "aguardando retorno" em 01/09/2016 e foi reprovada novamente dia 08/09/2016, conforme evidência anexada ao relatório de fiscalização, o que comprova a procedência da reclamação.

12. Em face ao exposto, fica confirmada a Não Conformidade NC.3, uma vez que a concessionária não realizou as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente para 31 (trinta e um) protocolos, o que corresponde a 7,81% dos casos amostrados.

#### **Constatação (CT.5) – Do Tratamento das Reclamações – Apuração do Indicador FER**

Com as informações disponibilizadas pela CELG D e as constatações apuradas pela Fiscalização, correspondente ao período de janeiro a dezembro de 2016, foi possível a reprodução do indicador FER, conforme estabelece o inciso II do artigo 158 da REN 414/2010.

Considerando que além dos 122 (cento e vinte e dois) casos considerados procedentes pela Distribuidora, a Equipe de Fiscalização constatou a existência de mais 32 (trinta e dois) casos, conforme Constatação CT.4, a relação entre o total de reclamações procedentes (154) e o total amostrado (397) passa a ser de 38,79%<sup>1</sup>.

**Quadro 3 – Avaliação da Procedência**

Variável de interesse	População	Amostra Adotada	Procedentes Amostra	Procedentes População
Reclamações	160.232	397	154	62.154

Apuração do FER ano de 2016:

Dados de entrada: Reclamações procedentes totais de 62.154 (sessenta e dois mil e cento e cinquenta e quatro).

Total de consumidores declarados no SAMP, referência Dez/2016: 2.824.418.

*FER – Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), utilizando-se a seguinte fórmula:*

$$FER = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Reclamações}_\text{Procedentes}(i)}{N_{\text{cons}}} \times 1000$$

FER = 22,01 (reclamações procedentes a cada mil consumidores)

O limite anual de 2016 estabelecido à CELG D para o FER é de 28 (vinte e oito) reclamações procedentes a cada mil consumidores, portanto não ocorreu violação do limite anual.

<sup>1</sup> As reclamações avaliadas pela Distribuidora como procedentes nas 95 reclamações não auditáveis (Constatação CT.3) não foram consideradas na totalização das reclamações procedentes da amostra para o cálculo do FER.

#### **Não Conformidade (NC.4) – Do Tratamento das Reclamações – Apuração do Indicador FER**

Por não apurar corretamente as reclamações referentes ao indicador de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), contabilizando de forma irregular o total de reclamações procedentes, a Distribuidora não observou o Art. 157 e 162, ambos da REN 414/2010.

Art. 157. A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:

- I – quantidade de reclamações recebidas;
- II – quantidade de reclamações procedentes;
- III – quantidade de reclamações improcedentes; e
- IV – prazo médio de solução das reclamações procedentes.

Art. 162. A distribuidora deve encaminhar à ANEEL as informações de que trata o art. 157 até o último dia útil do segundo mês subsequente ao período de apuração.

#### **Manifestação da CELG D à Não Conformidade NC.4**

No Relatório de Fiscalização a NC.3 é similar com a NC.4, como observaremos a seguir:

#### **Não Conformidade (NC.3) – Do Tratamento das Reclamações – Avaliação da Causa do Problema**

Por não realizar as avaliações das reclamações dos consumidores corretamente, observando a real causa do problema, a CELG D não está cumprindo o parágrafo 2º do artigo 157, da Resolução Normativa 414/2010, a seguir transcrito:

*Art.157 - A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:*

*[...]*

*§ 2º Na avaliação da procedência ou improcedência da reclamação, devem ser considerados a legislação vigente, o mérito, a fundamentação, os direitos e deveres dos consumidores, os contratos, a existência de nexos causal, a ação ou omissão, negligência ou imprudência da distribuidora ou de seus contratados.*

#### **Não Conformidade (NC.4) – Do Tratamento das Reclamações – Apuração do Indicador FER**

Por não apurar corretamente as reclamações referentes ao indicador de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), contabilizando de forma irregular o total de reclamações procedentes, a Distribuidora não observou o Art. 157 e 162, ambos da REN 414/2010.

*Art. 157. A distribuidora deve apurar mensalmente, conforme definido no Anexo I, as seguintes informações, por tipo de reclamação:*

- I – quantidade de reclamações recebidas;*
- II – quantidade de reclamações procedentes;*
- III – quantidade de reclamações improcedentes; e*
- IV – prazo médio de solução das reclamações procedentes.*

*Art. 162. A distribuidora deve encaminhar à ANEEL as informações de que trata o art. 157 até o último dia útil do segundo mês subsequente ao período de apuração.*

Conforme observamos as duas Não Conformidades tem o mesmo fato gerador qual seja a “classificação incorreta das reclamações”, e em caso de manutenção das duas não conformidades irão gerar uma dupla penalidade, o que não é permitido no Direito Administrativo.

A constatação feita pela fiscalização realiza uma comparação para verificar se a apuração foi realizada conforme os registros de atendimentos no sistema comercial. A não conformidade estaria caracterizada caso a apuração do indicador fosse divergente dos dados de atendimentos realizados e registrados em nossos sistemas, ainda que tenham sido, por ventura, classificados de forma indevida pelo atendente.

No caso em questão, se durante a apuração do FER, a classificássemos como procedente um atendimento que havia sido registrado como improcedente no sistema comercial, estaríamos apurando de forma incorreta o indicador e, aí sim, haveria irregularidade.

Considerando que:

- A NC.4 incorre em dupla penalidade em conjunto com a NC.3;
- Não houve falha na apuração do indicador FER, pois refletiu efetivamente os dados registrados de atendimento; e
- Não poderia se ter apurado o indicador já considerando a reavaliação de procedência feita pela fiscalização.

Solicitamos que a não conformidade NC.4 seja cancelada, respeitando assim o princípio do No Bis in Idem.

13. Acatamos a manifestação da concessionária, já que o mesmo fato gerador que foi a não avaliação correta das procedências das reclamações (NC.3) ocasionou a diferença encontrada no cálculo do indicador de Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER) que motivou a NC.4.

14. Dessa forma, estamos cancelando a Não Conformidade NC.4.

#### **Determinação (DT.1) – Do Tratamento das Reclamações – Apuração do Indicador FER**

A CELG D deverá providenciar à revisão das informações consideradas na apuração dos indicadores referentes ao ano de 2016, de acordo com o parágrafo 2º, do Artigo 162, da REN 414/2010.

Prazo para cumprimento: trinta dias.

#### **Manifestação da CELG D à Determinação DT.1**

*Primeiramente, tratamos do caráter recursal do processo, mais especificamente no que tange ao cumprimento da determinação DT.1.*

*Com o objetivo de garantir a instrumentalidade do processo de defesa frente às alegações da Fiscalização, a exigência do cumprimento da referida determinação somente será possível se, após a impugnação apresentada por esta Distribuidora, tais irregularidades fossem confirmadas.*

*Do contrário, ter-se-ia que admitir que o exercício do direito de defesa fosse o mesmo que descumprir as ordens da fiscalização.*

*Tal entendimento se encontra pacificado na própria ANEEL conforme consta no processo 48500.002417/2009-49, no qual o diretor-relator Romeu Donizete Rufino, em seu voto, afirma que:*

*“17. Por outro lado, quanto às **Determinações D.3 e D.4, o recurso merece provimento uma nova análise**, não pelo objeto da determinação em si, mas pela multa aplicada em decorrência de não se respeitar o prazo estabelecido, **ao fundamento de que ainda não havia uma decisão da diretoria.**”*

*“18. (...)”*

*“Se no processo punitivo há efeito suspensivo, como regra, não seria razoável exigir-se o cumprimento das determinações antes mesmo da análise do mérito sobre o objeto da obrigação, pendente de decisão do colegiado.”*

“(...)

*“20. Isso significa dizer que, pela controvérsia, a aplicação de uma decisão transitória poderia gerar prejuízo na gestão das faturas, e por isso justifica-se a postergação da compensação aos consumidores, durante o tramite do processo administrativo.”*

*Ante o exposto, solicitamos que a determinação DT.1 seja cancelada, uma vez que a mesma somente possa ser exigida ao final do processo recursal caso a mesma tenha subsistido.*

15. Acatamos a solicitação da concessionária quanto à mudança do prazo da manifestação. O prazo para cumprimento da Determinação DT.1 passa a ser de 90 dias após a decisão irrecurável sobre a Não Conformidade NC.3.

#### IV - DA DECISÃO

16. Esta Gerência decide pela instauração de Processo Administrativo Punitivo em desfavor da CELG Distribuição S.A – CELG D, conforme o disposto no § 2º, do artigo 20, da Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004, em razão da confirmação das Não Conformidades NC.1, NC.2 e NC.3, constantes do Relatório de Fiscalização RF-002/2017-AGR-SFE, parte integrante do Termo de Notificação nº 0002/2017-AGR-SFE.

#### IV.1 - DA INFRAÇÃO E RESPECTIVO ENQUADRAMENTO

17. De todo o exposto, fica caracterizada a ocorrência de infrações legais pelas seguintes Não Conformidades e conseqüente enquadramento na Resolução Normativa nº 63, de 12 de maio de 2004:

a) Para a Não Conformidade NC.1 e NC.3:

**Art. 6º** Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo III:

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

b) Para a Não Conformidade NC.2:

**Art. 5º** Constitui infração, sujeita à imposição da penalidade de multa do Grupo II:

*II - descumprir obrigações regulamentares ou contratuais de manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos consumidores, com anotação da data e do motivo, bem como de informar ao interessado, no prazo estabelecido, as providências adotadas;*

## IV.2 - DA DOSIMETRIA

18. O art. 2º da Lei n.º 9.784, de 29 de janeiro de 1999, que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, estabelece os princípios a serem obedecidos pela Administração Pública e os critérios a serem observados nos processos administrativos, o que foi rigorosamente atendido por esta GE/AGR para a instauração do Processo Administrativo Punitivo e nas decisões nele expressas.

19. O art. 14 da Resolução Normativa ANEEL nº 63/2004, estabelece:

*Art. 14. Sem prejuízo do disposto em regulamento específico ou contrato de concessão, os valores das multas serão determinados mediante aplicação, sobre o valor do faturamento, nos casos de concessionários, permissionários e autorizados de instalações e serviços de energia elétrica, ou sobre o valor estimado da energia produzida, nos casos de auto-produção e produção independente, correspondente aos últimos doze meses anteriores à lavratura do Auto de Infração, dos seguintes percentuais:*

*Grupo I: até 0,01% (um centésimo por cento);  
Grupo II: até 0,10% (dez centésimos por cento);  
Grupo III: até 1% (um por cento);  
Grupo IV: até 2% (dois por cento).*

20. O art. 15, da mesma Resolução define condicionantes que devem ser consideradas na fixação do valor da multa:

*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.*

21. Nesse sentido, atribuiu-se uma avaliação de 0 a 100% para as ponderações atribuídas às condicionantes gravidade (G), dano (D), vantagem auferida (V) e sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos (S), totalizando 100%:

p1 = 50% para a gravidade (G);  
p2 = 20% para danos (D);  
p3 = 20% para vantagem auferida (V); e  
p4 = 10% para as sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos (S).

22. Destaca-se que a metodologia e pesos definidos pela AGR foram desenvolvidos pela Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE da ANEEL, visando atender à legislação e a padronizar os procedimentos para aplicação de penalidades, tendo como limites os percentuais máximos estabelecidos no inciso X do Artigo 3º da Lei nº 9.427/1996 e na Resolução ANEEL nº 063/2004.

23. No que concerne ao condicionante relativo à existência de Sanções Administrativas Irrecorríveis, nos últimos quatro anos, em desfavor da CELG D Celg Distribuição S.A., foram consideradas 16 (dezesseis) sanções administrativas irrecorríveis, que resultaram na aplicação de um percentual de 60% (sessenta por cento) no cálculo da dosimetria das penalidades de multas dispostas na presente exposição de motivos, conforme indicados nas tabelas 1 e 2 a seguir:

Tabela 1 – Sanções irrecorríveis dos últimos 4 anos – CELG D

Item	Processo	Auto de Infração	Última Decisão e respectiva data de publicação <sup>2</sup>
1	48500.005932/2012-86	126/2013-SFF	Despacho Super nº - 7/2/2014
2	200900029010654	015/2010-AGR	Despacho Diretoria nº 1502 - 23/6/2014
3	200900029010681	002/2010-AGR	Despacho Diretoria nº 4199 - 27/10/2014
4	201300029000889	1002/2013-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2291 - 20/7/2015
5	201500029005570	0005/2015-AGR-SFE	29/12/2015
6	201400029005205	0004/2014-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 202 - 1/2/2016
7	48500.003398/2015-16	0008/2016-SFE	Despacho Diretoria nº 1568 - 27/6/2016
8	201400029002630	0006/2014-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2126 - 15/8/2016
9	201400029001244	0002/2014-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 348 - 14/2/2017
10	48500.006738/2014-80	0069/2015-SFE	Despacho Diretoria nº 526 - 24/2/2017
11	201500029002754	0006/2015-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2025 - 14/7/2017
12	48500.004849/2015-32	0031/2016-SFF	Despacho Diretoria nº 2606 - 6/9/2017
13	48500.005339/2013-11	0068/2016-SFF	Despacho Diretoria nº 2781 - 11/9/2017
14	201600029000903	0001/2016-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 2909 - 12/9/2017
15	201500029001730	0004/2015-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 3556 - 3/11/2017
16	201400029005040	0002/2015-AGR-SFE	Despacho Diretoria nº 3667 - 8/11/2017

Tabela 2 - Pesos considerados em função do número de sanções administrativas irrecorríveis nos últimos 4 anos.

Nº de sanções	1 a 4	5 a 8	9 a 12	13 a 16	17 a 20	Acima de 20
%	10	20	40	60	80	100

24. O valor do Faturamento Anual da CELG Distribuição S.A. – CELG D, no período de 12/2016 até 11/2017, correspondente ao valor de 5.645.015.936,47 (cinco bilhões, seiscentos e quarenta e cinco milhões, quinze mil, novecentos e trinta e seis reais e quarenta e sete centavos), foi utilizado na base de cálculo para fixação das penalidades.

25. Para a **Não Conformidade NC.1**, tem-se:

- a) que a gravidade da infração ficou caracterizada, da ordem de 10,00%, em virtude do descumprimento da regulamentação da ANEEL no tocante à classificação dos registros de atendimentos;
- b) que não houve danos causados para o serviço e/ou para os usuários;
- c) não foram identificadas vantagens auferidas pela infratora;
- d) foi considerada uma abrangência de 0,50%, que foi obtida a partir da relação do número de protocolos com irregularidades na classificação do registro de atendimento e o número total de protocolos de registro de atendimento amostrados;
- e) que foi verificada a existência de sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos: 16 (dezesseis), o que representa 60%, conforme expostos no parágrafo 23.

<sup>2</sup> Para os processos em que não há identificação do número do Despacho, significa que não foi interposto Recurso Administrativo à Diretoria da ANEEL e/ou da respectiva Agência Estadual. Considerou-se, portanto, como data da sanção irrecorrível, a data de recebimento pela Concessionária do respectivo Auto de Infração ou a de recolhimento da(s) penalidade(s) de multa, conforme o caso.

Tabela 3 – Dosimetria utilizada na penalidade referente a Não Conformidade NC.1.

Condicionante	Avaliação	Ponderação*	Resultado
1 - Gravidade da infração	10,00%	$G = 10\% * p1$	5,00%
2 - Danos para o serviço e para os usuários	5,00%	$D = 0\% * p2$	0,00%
3 - Vantagem auferida pela infratora	0,00%	$V = 0\% * p3$	0,00%
4 – Percentual relativo às sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos	60,00%	$S = 60\% * p4$	6,00%
5 - Percentual da Irregularidade (1 + 2 + 3 + 4)			11,00%
6 – Abrangência			0,50%
7 - Valor máximo da penalidade do Grupo III			1,00%
<b>Dosimetria NC.1 (5 x 6 x 7)</b>			<b>0,000550%</b>
*São considerados os seguintes pesos: p1=50% para a gravidade (G), p2=20% para danos (D), p3=20% para vantagem auferida (V) e p4=10% para as sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos (S), totalizando 100%. Valor este que multiplicado pela abrangência em porcentagem e pelo valor máximo da penalidade estabelecido pela Resolução nº 63/2004, resultará no percentual final da dosimetria a ser aplicado por esta GE/AGR.			

26. Para a **Não Conformidade NC.2**, tem-se:

- a) que a gravidade da infração ficou caracterizada, da ordem de 25,00%, em virtude do descumprimento da regulamentação da ANEEL em impossibilitar a completa auditoria dos protocolos de reclamações registrados no sistema comercial;
- b) que não houve danos causados para o serviço e/ou para os usuários;
- c) não foram identificadas vantagens auferidas pela infratora;
- d) foi considerada uma abrangência de 23,93%, que foi obtida a partir da relação do número de protocolos de reclamações não auditáveis e o número de protocolos de reclamações encerradas amostradas;
- e) que foi verificada a existência de sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos: 16 (dezesesseis), o que representa 60%, conforme expostos no parágrafo 23.

Tabela 4 – Dosimetria utilizada na penalidade referente a Não Conformidade NC.2

Condicionante	Avaliação	Ponderação*	Resultado
1 - Gravidade da infração	25,00%	$G = 25\% * p1$	12,50%
2 - Danos para o serviço e para os usuários	0,00%	$D = 0\% * p2$	0,00%
3 - Vantagem auferida pela infratora	0,00%	$V = 0\% * p3$	0,00%
4 – Percentual relativo às sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos	60,00%	$S = 60\% * p4$	6,00%
5 - Percentual da Irregularidade (1 + 2 + 3 + 4)			18,50%
6 – Abrangência			23,93%
7 - Valor máximo da penalidade do Grupo II			0,10%
<b>Dosimetria NC.2 (5 x 6 x 7)</b>			<b>0,004427%</b>
*São considerados os seguintes pesos: p1=50% para a gravidade (G), p2=20% para danos (D), p3=20% para vantagem auferida (V) e p4=10% para as sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos (S), totalizando 100%. Valor este que multiplicado pela abrangência em porcentagem e pelo valor máximo da penalidade estabelecido pela Resolução nº 63/2004, resultará no percentual final da dosimetria a ser aplicado por esta GE/AGR.			

27. Para a **Não Conformidade NC.3**, tem-se:

- a) que a gravidade da infração ficou caracterizada, da ordem de 25,00%, em virtude do descumprimento da regulamentação da ANEEL no tocante à avaliação de procedência das reclamações de consumidores tratadas pela concessionária;
- b) que houve danos causados por esta Não Conformidade para o serviço e/ou para os usuários, da ordem de 10,00%, uma vez que a concessionária avaliou a procedência incorretamente de reclamações efetuada por consumidores o que impacta na apuração dos indicadores comerciais DER e FER;
- c) não foram identificadas vantagens auferidas pela infratora;
- d) foi considerada uma abrangência de 7,81%, que foi obtida a partir da relação do número de protocolos com irregularidades na avaliação das reclamações e o número de protocolos referentes a reclamações encerradas amostradas;
- e) que foi verificada a existência de sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos: 16 (dezesesseis), o que representa 60%, conforme expostos no parágrafo 23.

Tabela 4 – Dosimetria utilizada na penalidade referente a Não Conformidade NC.3

Condicionante	Avaliação	Ponderação*	Resultado
1 - Gravidade da infração	25,00%	$G = 25\% * p1$	12,50%
2 - Danos para o serviço e para os usuários	10,00%	$D = 10\% * p2$	2,00%
3 - Vantagem auferida pela infratora	0,00%	$V = 0\% * p3$	0,00%
4 – Percentual relativo às sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos	60,00%	$S = 60\% * p4$	6,00%
5 - Percentual da Irregularidade (1 + 2 + 3 + 4)			20,50%
6 – Abrangência			7,81%
7 - Valor máximo da penalidade do Grupo III			1,00%
<b>Dosimetria NC.3 (5 x 6 x 7)</b>			<b>0,016011%</b>
*São considerados os seguintes pesos: p1=50% para a gravidade (G), p2=20% para danos (D), p3=20% para vantagem auferida (V) e p4=10% para as sanções administrativas irrecorríveis nos últimos quatro anos (S), totalizando 100%. Valor este que multiplicado pela abrangência em porcentagem e pelo valor máximo da penalidade estabelecido pela Resolução nº 63/2004, resultará no percentual final da dosimetria a ser aplicado por esta GE/AGR.			

### IV.3 - DA PENALIDADE

28. Como resultado, foi obtida a seguinte penalidade de multa para as infrações das **Não Conformidades NC.1, NC.2 e NC.3:**

Tabela 5 – Detalhamento da penalidade a ser aplicada.

Não Conformidade	Penalidade	Máximo Permitido	Dosimetria (%)	Valor (R\$)
NC.1	Multa Grupo III	1,00%	0,000550	31.047,59
NC.2	Multa Grupo II	0,10%	0,004427	249.904,85
NC.3	Multa Grupo III	1,00%	0,016011	903.823,50
<b>TOTAL</b>			<b>0,020988%</b>	<b>R\$ 1.184.775,94</b>

29. De acordo com a dosimetria definida neste documento, observando o que estabelecem os artigos 14 e 15 da Resolução Normativa ANEEL nº 63/2004, decido pela aplicação da penalidade de multa no valor de **R\$ 1.184.775,94 (um milhão, cento e oitenta e quatro mil, setecentos e setenta e cinco reais e noventa e quatro centavos)**, conforme detalhamento na tabela acima. O valor da multa corresponde a 0,020988% do valor de 5.645.015.936,47 (cinco bilhões, seiscentos e quarenta e cinco milhões, quinze mil, novecentos e trinta e seis reais e quarenta e sete centavos), que se refere ao faturamento anual do período de 12/2016 a 11/2017 da CELG Distribuição S.A. – CELG D, disponível no sistema de informações Extranet da ANEEL, acessado em janeiro de 2018.

Goiânia-GO, 19 de janeiro de 2018.

**Jorge Pereira da Silva**  
Gerente de Energia