

**AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.428.608 - RJ
(2019/0007777-5)**

RELATOR : MINISTRO SÉRGIO KUKINA
AGRAVANTE : LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S A
ADVOGADOS : MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407
NATHALIA FERREIRA RIBEIRO DA SILVA - RJ166375
MAURÍCIO RAFAEL ANTUNES - RJ197960
PEDRO GUSTAVO LYRA GUIMARÃES - RJ205175
PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS E OUTRO(S) -
DF056343
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO SÉRGIO KUKINA (Relator): Trata-se de agravo interno interposto pela **Light Serviços de Eletricidade S.A.**, desafiando decisão (fls. 966/970) que negou provimento ao agravo em recurso especial, sob o fundamento de que incide a Súmula 7/STJ, no que diz respeito à correta apreciação ou não das provas produzidas nos autos pelas instâncias ordinárias.

Inconformada, a parte agravante, em suas razões, sustenta que as questão relacionada à adequada apreciação das provas não esbarra no óbice da Súmula 7/STJ, asseverando que *"não é necessário o revolvimento de fatos e provas, mas sim a má valoração das provas pelo Tribunal de origem (art. 373, II, do CPC), tema eminentemente de direito"* (fl. 990).

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, agravado, apresentou impugnação (fls. 1.000/1.009), na qual requer o não provimento do agravo interno.

É o relatório.

**AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1.428.608 - RJ
(2019/0007777-5)**

RELATOR : **MINISTRO SÉRGIO KUKINA**
AGRAVANTE : LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S A
ADVOGADOS : MARCELO LEITE DA SILVA MAZZOLA - RJ117407
NATHALIA FERREIRA RIBEIRO DA SILVA - RJ166375
MAURÍCIO RAFAEL ANTUNES - RJ197960
PEDRO GUSTAVO LYRA GUIMARÃES - RJ205175
PAULO HENRIQUE DE PAIVA SANTOS E OUTRO(S) -
DF056343
AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

EMENTA

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ATENDIMENTO DAS EXIGÊNCIAS PREVISTAS NO DECRETO N. 6.523/2008. ACÓRDÃO ANCORADO NO SUBSTRATO FÁTICO DOS AUTOS. REVISÃO. IMPOSSIBILIDADE. SÚMULA 7/STJ.

1. Cuida-se, na origem, de ação civil publica ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, com o fim de compelir a concessionária de energia elétrica ao atendimento das exigências previstas no Decreto Federal n. 6.523/2008.
2. A Corte local, ao julgar a apelação, concluiu que a ora agravante não demonstrou o cumprimento das exigências previstas em normativo pertinente ao fornecimento de energia elétrica.
3. A alteração das conclusões adotadas pela Corte de origem, tal como colocada nas razões do recurso especial, de modo a se chegar à conclusão de que as provas carreadas aos autos não foram corretamente apreciadas, demandaria necessariamente novo exame do acervo fático-probatório constante dos autos, providência vedada em recurso especial, a teor do óbice previsto na Súmula 7/STJ.
4. Agravo interno não provido.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO SÉRGIO KUKINA (Relator): Em que pesem os argumentos aduzidos no presente recurso, a decisão agravada não merece reparos.

No caso, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro ajuizou ação civil pública com o fim de compelir a agravante Light ao atendimento das exigências previstas no Decreto Federal n. 6.523/2008, bem como pleiteou a condenação da concessionária de energia elétrica à reparação dos danos materiais e morais decorrentes da má prestação do serviço.

A sentença de piso julgou parcialmente procedente o pedido e determinou à agravante o cumprimento das normas aplicáveis à prestação de serviço de fornecimento de energia elétrica, tendo sido confirmada pelo acórdão recorrido.

Nas razões do recurso especial, a agravante apontou ofensa ao art. 373, II, do CPC/2015 ao argumento de que as provas carreadas aos autos demonstram que houve o cumprimento das disposições do Decreto n. 6.523/2008. O apelo especial foi inadmitido pelo Tribunal *a quo* com base na aplicação da Súmula 7/STJ.

A decisão ora agravada, por sua vez, negou provimento ao agravo em recurso especial ao fundamento de que a tese suscitada no recurso especial demanda o reexame de matéria fático-probatória, de modo que a insurgência esbarra no óbice da Súmula 7/STJ.

No caso, não há como acolher a irresignação posta no agravo interno, porquanto o Tribunal local, ao analisar as provas carreadas aos autos consignou (fls. 665/668):

Consta, nos autos, farta documentação probatória da insuficiência e das graves violações ao Decreto Federal nº 6.523/2008 praticadas pela distribuidora de energia, bem como do processo administrativo aberto pela ANEEL, com vias a aplicação de sanção pelo reiterado comportamento desidioso da apelante, senão vejamos.

Do Ofício nº 764/2009 PF/ANEEL (fls. 16/17, indexadores 411/412 do anexo), datado de 18/05/2009, verifica-se que foram encerradas em 2009 junto à ANEEL 438 (quatrocentos e trinta e oito) reclamações relacionadas à qualidade do atendimento realizado pela concessionária, sendo que 313 (trezentos e treze) delas foram consideradas procedentes.

Já do Ofício nº 403/2010 PGE/ANEEL (fls. 58/59, indexadores

00073/00074), datado de 04/06/2010, é possível afirmar que desde 1º de janeiro de 2009, foram realizadas outras 784 (setecentos e oitenta e quatro) solicitações relacionadas à ouvidoria da distribuidora, das quais 525 (quinhentos e vinte e cinco) foram julgadas procedentes.

Das informações prestadas pela Procuradoria Geral da Agência Reguladora a fls. 70 (indexador 488, do anexo), observa-se, ainda, que, diante do baixo índice de qualidade indicado na Resolução Normativa nº 363/2009, foi instaurado processo administrativo e submetida a concessionária-apelante à aplicação das penalidades estabelecidas pela Resolução Normativa nº 63/2004.

E do relatório do SINDEC a fls. 424 (indexador 00476), extrai-se que entre dezembro de 2012 e setembro de 2013, o terceiro maior problema associado à recorrente foi relacionado ao acesso ao serviço de SAC, verificados 101 (cento e um) casos de onerosidade, problemas com o menu de opções, indisponibilidade do serviço e inacessibilidade aos deficientes.

Por outro lado, o "selo instituição amiga do cliente" obtido pela ré em 2011, conferido por sociedade privada que atua na área de treinamento de pessoal, não se presta a desconstituir as provas apresentadas pelo parquet.

Pelo contrário.

Dos documentos apresentados pela recorrente a fls. 350/371 (indexadores 00396/00417), compreende-se que o serviço ofertado pela referida sociedade é pago e a metodologia para a atribuição do carimbo de qualidade envolve a realização de 50 (cinquenta) ligações telefônicas em períodos aleatórios, por clientes ocultos, avaliado o tempo de espera até o atendimento e o tratamento utilizado até o fechamento do atendimento, critérios que não abrangem a totalidade das exigências legais.

Ademais, dos comentários descritos a fls. 383/390 (indexadores 00429/436), tem-se que quase todas as ligações apresentaram falhas, não só em relação ao tempo de espera que, em um caso, chegou a 30 (trinta) minutos, como também em relação à propriedade das informações transmitidas ao consumidor.

Com efeito, notória a continua inobservância das regras impositivas de qualidade e eficiência constantes no Decreto Federal nº 6.523/2008, na Portaria Nq 2.014/2008, na Resolução Normativa nº 363/2009, na Portaria nº 2014/2008, do Ministério da Justiça e no próprio Código de Defesa do Consumidor.

Em outra linha argumentativa, a concessionária-apelante sustentou ser o número de consumidores insatisfeitos com o serviço de atendimento ao cliente irrisório quando comparado ao total de usuários da rede elétrica, motivo pelo qual a presente demanda careceria de relevância social própria às ações civis públicas.

Para tanto, somou as reclamações registradas no Ministério Público, na ANEEL e no SINDEC, dividiu-as pelo número de anos que esta ação está em trâmite e, novamente, dividiu-as pelo total de

clientes da concessionária, a pretexto de obter um "percentual de insatisfação com o serviço".

O argumento constitui uma falácia.

Isso porque foram contabilizadas no Ofício nº 403/2010 - PGE/ANEEL (fls. 58/59, indexadores 00073/00074) as reclamações realizadas entre 01/01/2009 e 04/06/2010, no Ofício nº 764/2009 - PGE/ANEEL (fls. 16/17, indexadores 411/412, do anexo) as reclamações encerradas até 2009 e no relatório do SINDEC (fls. 424, indexador 00476) as reclamações entre 01/12/2012 e 11/09/2013.

Para que a concessionária-apelante pudesse estabelecer qualquer média anual de reclamações relacionadas ao atendimento telefônico que presta, far-se-ia necessária a obtenção dos números atuais de consumidores insatisfeitos com o SAC oferecido, o que poderia ter sido obtido mediante requerimento de expedição de novos ofícios à ANEEL e ao SINDEC, mas não ocorreu.

Outrossim, o grau de insatisfação e o nível de qualidade do serviço, de acordo com a Resolução Normativa nº 363/2009, é aferido de acordo com o número de chamadas recebidas e atendidas, não pelo número total de clientes da distribuidora de energia.

Dessa forma, a recorrente não desconstituiu os fatos ou mesmo demonstrou a superação das irregularidades descritas na inicial, ônus que lhe incumbia, a teor do artigo 333, II, do antigo Código de Processo Civil, reproduzido na íntegra no artigo 373, inciso II, do novo Código de Processo Civil, motivo pelo qual deve ser condenada a adequar o atendimento telefônico e a atividade que desenvolve, nos exatos termos que determina o Decreto Federal nº 6.523/2008.

Vê-se, pois, que a conclusão da Instância *a quo* no sentido de que não houve a demonstração do cumprimento das exigências legais por parte da concessionária de energia elétrica decorreu da análise das provas carreadas aos autos. Assim, não há como afirmar que o Tribunal de origem não apreciou adequadamente as provas dos autos sem que se faça nova análise dessas mesmas provas, providência que não é viável na via do recurso especial, conforme a Súmula 7/STJ.

Não há, pois, razões para a reforma de decisão agravada, devendo ser confirmada pelo Colegiado.

ANTE O EXPOSTO, nega-se provimento ao agravo interno.

É o voto.