



Processo nº: SEI-480002/003526/2025
Data de autuação: 17/04/2025
Regulada: CEG
Assunto: Ocorrências 2024016988 – Fatura/Consumo Elevado – Recreio
Sessão Regulatória: 25/03/2026

RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da Ocorrência nº 2024016988¹ registrada por usuário alegando irregularidade na cobrança de suas faturas.

O usuário relata que, após histórico de consumo médio mensal de aproximadamente 16m³ de gás nos cinco meses anteriores, recebeu fatura emitida pela Naturgy em valor significativamente superior ao padrão habitual, alcançando cerca de cinco vezes o montante normalmente cobrado.

Inicialmente, em resposta à reclamação apresentada, a Concessionária informou que o medidor instalado na unidade encontrava-se com o visor embaçado, circunstância que teria dificultado a correta leitura do consumo registrado, razão pela qual as leituras anteriores haviam sido realizadas por estimativa. Diante da reclamação do usuário, no entanto, a Regulada comunicou ter procedido ao recálculo da fatura referente a dezembro de 2024, ajustando o consumo para 19m³, o que resultou na apuração de saldo credor em favor do usuário no valor de R\$ 322,09, a ser compensado nas próximas faturas. Ademais, a empresa informou que a substituição do medidor seria realizada com o objetivo de assegurar maior precisão e confiabilidade nas leituras de consumo nos ciclos de faturamento subsequentes.

Instada a se manifestar, a CAPET², ao proceder à análise do histórico de consumo em m³ referente aos 12 meses anteriores à reclamação, apurou uma média mensal de 16m³. Diante desse cenário, entendeu *“que a cobrança por estimativa realizada na conta de referência dezembro/24 deveria ter sido calculada considerando a média de consumo do usuário dos últimos 12 meses, que resultaria no faturamento de 16 m³, e não numa estimativa de consumo de 15 dias, conforme*



realizado pela concessionária”. Assim, concluiu que a fatura do mês de dezembro de 2024 deveria corresponder ao valor de R\$ 180,05, conforme demonstrado no cálculo a seguir.

Referência	Média Consumo m ³ (12 meses)	Tarifa (0-7)	Tarifa (8-23)	Cálculo CAPET
dez/24	16	9,6898	12,4691	67,83
				112,22
				180,05

Tabela Comparativa	
Valor cobrado pela concessionária	552,01
Valor calculado pela CAPET	180,05
Saldo a favor do usuário	371,96

Para fins de melhor compreensão do ocorrido, a CAENE solicitou³os seguintes esclarecimentos:

“1) A fatura de 42 m³, referente a dezembro/2024 (documento no 98522961), foi lida no medidor ou foi estimada? Se foi lida, pedimos a comprovação da leitura, se possível (foto do medidor ou registro da leitura no sistema). Se foi estimada, solicitamos o detalhamento do cálculo feito para se chegar ao consumo ajustado de 42 m³.

2) (...) quais leituras anteriores referentes aos meses do ano-calendário de 2024 foram estimadas, e por qual motivo?

3) O embaçamento do visor do medidor, relatado pela concessionária (98522191, 98521845, 98523366 e 98522644), já havia sido identificado? Se sim, por quê a substituição do medidor não foi providenciada anteriormente?”

Em resposta, a Concessionária⁴ pontuou que, quanto a questão 1, “A leitura foi realizada por estimativa. Houve, entretanto, leitura real em 07/01/2025, com refaturamento para 20 m”.



Quanto a questão 2, “*as leituras dos meses de março, julho, agosto, setembro, outubro de 2024 foram estimadas, devido ao embaçamento do visor do medidor que impossibilitou de leitura real*”. Já no que diz respeito à questão 3, pontuou que: “*O embaçamento do visor foi identificado e comprovado em dezembro de 2024 (...) A Substituição foi realizada em dezembro de 2024, logo após a comprovação do embaçamento. Ressaltamos que a leitura realizada em 07/01/2025 indica consumo de 19,75 m³, valor compatível com o perfil histórico de consumo do cliente*”. Ademais, a Concessionária também encaminhou cópia das faturas dos meses de março, julho, agosto, setembro e outubro de 2024.

Em sua análise técnica, a CAENE entendeu⁵ que:

“segundo o Regulamento de Instalações Prediais de Gás Canalizado do Estado do Rio de Janeiro (RIP) da Naturgy, é vedada a realização de mais de 3 (três) estimativas de consumo por ano calendário.

(...)

Portanto, verifica-se o descumprimento do RIP por parte da Concessionária, pois 6 (seis) faturas do ano-calendário de 2024 foram estimadas no mesmo medidor: as de março, julho, agosto, setembro e outubro de 2024, mencionadas pela Concessionária na Petição GEREK 233-25 (101360969) e anexadas pela mesma no documento no 101360970; e também a fatura de dezembro de 2024, que também, segundo a regulada no mesmo documento (101360969), teve seu faturamento realizado por estimativa. Além disso, não fica claro o porquê da constatação do embaçamento do visor ter acontecido apenas em dezembro de 2024, com substituição realizada no mesmo mês, e essa ser a justificativa dada pela regulada para a realização do faturamento de contas anteriores à dezembro de 2024 (nas faturas de março, julho, agosto, setembro e outubro de 2024).

(...) Dessa forma, a partir das informações detalhadas na fundamentação deste parecer e na série histórica apresentada na Figura 1, esta CAENE corrobora com o Despacho Técnico feito pela CAPET (documento no 99710061). Assim, entendemos



que o recálculo da conta referente ao mês de dezembro/2024 deveria ser feito a partir da média dos últimos 12 meses de consumo do usuário, anteriores à fatura contestada, com o medidor anterior, e não pela estimativa calculada a partir do novo medidor, como realizado pela Concessionária.”

Por solicitação da CAENE, a CAPET realizou nova análise técnica⁶, considerando as faturas apresentadas pela Concessionária que foram realizadas por estimativa dos 12 meses anteriores à Reclamação. Com base nos cálculos abaixo colacionados, a CAPET concluiu que “*nos meses de referência mar/24 e dez/24, existe um saldo a favor do usuário de R\$ 384,28 (trezentos e oitenta e quatro reais e vinte e oito centavos), e nos meses de jul/24, ago/24, set/24 e out/24, existe um saldo a favor da concessionária de R\$ 74,16 (setenta e quatro reais e dezesseis centavos). Por fim, com base na análise de todas as faturas que foram estimadas do cliente, entendemos que existe um saldo final a favor do usuário de R\$ 310,12 (trezentos e dez reais e doze centavos)”*.

ref.	média consumo m ³ (12 meses anteriores)	consumo m ³ (faturado pela concessionária)
mar/24	19	20
jul/24	18	16
ago/24	17	16
set/24	18	16
out/24	17	16
dez/24	16	42



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Referência	Média Consumo m ³ (12 meses)	Tarifa (0-7)	Tarifa (8-23)	Cálculo CAPET
mar/24	19	9,5388	12,3182	66,77
				147,82
				214,59
jul/24	18	9,4658	12,2451	66,26
				134,70
				200,96
ago/24	17	9,4463	12,2256	66,12
				122,26
				188,38
set/24	18	9,6840	12,4632	67,79
				137,10
				204,88
out/24	17	9,7411	12,5204	68,19
				125,20
				193,39
dez/24	16	9,6898	12,4691	67,83
				112,22
				180,05

Tabela Comparativa			
Referência	Cálculo CAPET	Concessionária	Diferença
mar/24	214,59	226,91	12,32
jul/24	200,96	176,47	-24,49
ago/24	188,38	176,15	-12,23
set/24	204,88	179,96	-24,92
out/24	193,39	180,87	-12,52
dez/24	180,05	552,01	371,96

Em sua avaliação jurídica, a Procuradoria⁷ constatou ter havido “descumprimento do Contrato de Concessão, mais especificamente, ao realizar a leitura por estimativa em número de meses superior ao permitido pelo item 23.1 do regulamento de serviços. Dessa forma, a Concessionária violou principalmente a Cláusula Primeira, §3º; a Cláusula Quarta, caput e itens



6 e 11 do §1º; e a Cláusula Oitava, §9º, todos do contrato de concessão. Tal falha configura infração regulatória passível de sanção administrativa, conforme previsão contratual e normativa, cabendo ao CODIR decidir sobre a sanção”.

O presente processo foi, então, distribuído⁸ à minha relatoria na 1ª Reunião Interna, ocorrida em 13/01/2026.

Em observância aos princípios do contraditório e da ampla defesa, essenciais à regularidade do processo administrativo, a Regulada foi instada a apresentar suas Razões Finais por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 24/2026⁹. Em resposta¹⁰, a Concessionária repisou seus argumentos já postos, reforçando que “o valor devolvido é superior ao que foi apontado pela Câmara de Política Econômica e Tarifária - CAPET, conforme depreende-se através do despacho(106708524) que entendeu ser devido ao usuário o saldo no valor de R\$ 310,12 (trezentose dez reais e doze centavos), estando alinhado com a opinião do órgão técnico no que concerne à devolução”.

É o Relatório.

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro-Relator

¹Doc SEI nº 98522891, 98522191, 98521845, 98523366, 98522644, 98522961, 98523068, 98523942

²Doc SEI nº 99710061

³ Doc SEI nº 100121353 e 100648946

⁴SEI-480002/004667/2025

⁵ Doc SEI nº 101536444

⁶Doc SEI nº 106708524

⁷ Doc SEI nº 111221941

⁸ Doc SEI nº 122745618

⁹ Doc SEI nº 123695294

¹⁰SEI-480002/001619/2026