

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESPÍRITO SANTO – ARSP**  
**DIRETORIA DE GÁS E ENERGIA – DE**  
**GERÊNCIA DE GÁS NATURAL – GGN**

**PARECER TÉCNICO – PT/DE/GGN/Nº 003/2021**

Processo: 2020-WN3X0

**ASSUNTO:** Análise das medidas alternativas apresentadas pela ES Gás (carta ES GÁS/DPRES Nº 34/2021), para contabilização de possíveis ressarcimentos devido a erros de faturamento dos medidores listados nos Anexos de I a V do RF/ARSP/DE/GGN004/2020.

**1. DO CONTEXTO LEGAL E INSTITUCIONAL DA ARSP**

Criada como uma autarquia de regime especial, dotada de personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa, patrimonial, técnica e financeira, vinculada à SECTIDES - Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Desenvolvimento Econômico, o órgão é resultado da fusão da Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo (ARSI) e da Agência de Serviços Públicos do Estado do Espírito Santo (ASPE) e, tem como finalidade regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado do Espírito Santo, os serviços de:

- Saneamento básico: abrangendo abastecimento de água e esgotamento sanitário na Região Metropolitana e da Grande Vitória e dos demais municípios, neste último caso quando as atividades de regulação, controle e fiscalização forem delegadas à ARSP pelos entes municipais envolvidos;
- Serviços estaduais de infraestrutura viária com pedágio;
- Gás natural: serviços de fornecimento, distribuição e demais condições de atendimento aos usuários.
- Energia elétrica: aqueles delegados à ARSP pela ANEEL.

- Mobilidade urbana: aqueles delegados à ARSP pela Secretaria Estadual de Mobilidade Urbana – SEMOBI.

## 2. DOS FATOS

Os fatos ocorridos referentes ao procedimento de ressarcimento iniciam-se a partir do momento que a ARSP recebe a carta ES GÁS/DPRES 18/2021, em resposta ao TN/ARSP/DE/GGN/004/2020. Nessa carta, a concessionária propôs que fosse previamente avaliado com a ARSP, as possíveis medidas alternativas ao envio de comunicado aos usuários. O comunicado a que se refere, foi demandado pela ARSP e deveria indicar o período que os medidores operaram com verificação ultrapassada e dá a opção ao usuário, que eventualmente possa ter sido lesado nesse período, de acionar a concessionária para avaliar se houve danos em virtude das constatações apresentadas durante a fiscalização, além do devido ressarcimento em caso de comprovação de erro de medição/leitura, conforme Art. 46 da Resolução ASPE Nº 005/2007.

Diante disto, em 09/02/2021, a ARSP enviou ofício OF/ARSP/DE/Nº010/21 solicitando, no prazo de 10 dias, envio das propostas de medidas alternativas para avaliação desta agência.

Em 22/02/2021, a ES Gás enviou e-mail solicitando postergação do prazo do envio das alternativas para 24/02/2021.

Em 24/02/2021, a ES Gás enviou a carta ES GÁS/DPRES Nº 34/2021 com proposta de alternativas.

Em 16/03/2021, a ARSP enviou e-mail à ES Gás solicitando apresentação para o dia 19/03/2021 contendo esclarecimentos e detalhamentos da alternativa 2, apresentada no Anexo I da carta ES GÁS/DPRES Nº 34/2021. No dia 19/03/2021, a ES Gás solicitou remarcação para o dia 30/03/2021.

Em 30/03/2021, a ES Gás realizou apresentação *on-line* referente às solicitações realizadas pela ARSP no dia 16/03/2021.

Em 06/04/2021, o Diretor de Gás Natural e Energia aceitou a proposta da equipe de fiscalização de tratar as questões relacionadas ao ressarcimento de usuários em documentação complementar, visto que a equipe de fiscalização identificou que o detalhamento apresentado foi insuficiente. Esperava-se que a concessionária apresentasse também esclarecimentos em relação à contabilização e devolução dos valores aos usuários associados a possíveis erros de medição, tanto para medidores

diafragma quanto para rotativos. Carecia igualmente de uma melhor avaliação pela equipe se a alternativa proposta pela concessionária era viável, o que demandaria maior tempo e troca de informações.

Em 28/04/2021, a ARSP solicita reunião para dia 30/04/2021, junto a concessionária para tratar de informações complementares sobre a alternativa 2. Posteriormente, a reunião foi reagendada para o dia 04/05/2021.

Em 04/05/2021, foi realizada uma reunião com a concessionária onde a ARSP apresentou que necessitava de obter informações complementares sobre a aplicação da alternativa 2. A concessionária ficou responsável por enviar as solicitações apresentadas em 14 dias.

Em 04/05/2021, a ARSP enviou o OF/ARSP/DE Nº 13 em resposta aos documentos apresentados pela concessionária em defesa do TN/ARSP/DE/GGN/004/2020. Dentre os assuntos tratados no ofício, a ARSP informou que o processo de ressarcimento aos usuários, referentes a possíveis danos, será abordado em documentação específica sobre o assunto.

Em 21/05/2021, a ES Gás enviou e-mail em resposta às solicitações realizadas na reunião do dia 04/05/2021.

Em 02/06/2021, a ARSP enviou lista de apontamentos referente ao documento enviado em 21/05/2021.

Em 25/06/2021, a ES Gás enviou e-mail com parte das solicitações realizadas em 02/06/2021. O restante a concessionária se comprometeu a enviar até 30/06/2021. Também foi enviada a proposta ajustada (Proposta para avaliação ajustada - Análise de Medidores e Cálculo de Ressarcimento.pdf).

Em 01/07/2021, a ES Gás enviou e-mail com complementações das solicitações realizadas em 02/06/2021.

### **3. DA ANÁLISE**

Os trabalhos foram conduzidos de acordo com os procedimentos de fiscalização da ARSP e outros julgados necessários, considerando as particularidades inerentes ao processo.

Foram analisadas as documentações enviadas e a adequação ao estabelecido no contrato de concessão vigente e na Resolução ASPE nº 005/2007 (Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado do Espírito Santo).

Cabe salientar que neste parecer foram tratados dos pontos relacionados ao processo de um possível ressarcimento aos usuários, conforme proposto na carta ES GÁS/DPRES Nº 18/2021, ESGÁS/DPRES Nº 34/2021 e nos detalhamentos e complementações posteriores.

Isto posto, iniciam-se as análises.

### **3.1 ANÁLISE DAS PROPOSTAS APRESENTADAS PELA CONCESSIONÁRIA NA CARTA ESGÁS/DPRES Nº 34/2021 E COMPLEMENTAÇÕES POSTERIORES.**

#### **3.1.1 QUANTO ÀS CONSIDERAÇÕES FINAIS DO ANEXO X DA CARTA ES GÁS/DPRES Nº 18/2021**

A ES Gás apresentou que a ausência de verificação dos medidores no prazo regulamentar, não implica necessariamente em falha na medição e que pelos mecanismos de funcionamento dos medidores diafragmas e rotativos, quando da ocorrência de falha, a tendência é o favorecimento do usuário.

Para exemplificar a concessionária realizou a apresentação abaixo:

Cliente – SAP 177262-2

Medidor anterior: G1.6 – 3311998

- Consumo diário médio entre 05/01/2016 e 31/12/2018 (medidor com verificação válida): 0,244 m<sup>3</sup>.

- Consumo diário médio entre 01/01/2019 e 28/08/2020 (verificação fora do prazo de validade): 0,214 m<sup>3</sup>.

Medidor atual: G1.6 - C20A0003274D

- Consumo diário médio entre 29/08/2020 e 17/12/2020 (medidor com verificação válida): 0,397m<sup>3</sup>.

Neste sentido, a concessionária propôs como alternativa à comunicação indiscriminada aos usuários, que fosse previamente avaliada com a ARSP, as possíveis medidas alternativas.

A concessionária informou que considera que a comunicação indistinta a todos os usuários, inclusive àqueles que não apresentarem evidência de prejuízo, tende a causar impacto à imagem do negócio de distribuição de gás canalizado e afetar indevidamente os processos comerciais, os quais a ES Gás assumiu desde agosto/2020 e a maioria dos eventos tiveram sua origem na gestão da concessionária anterior.

Ademais, a concessionária ressalta que está adotando todas as medidas necessárias para o atendimento ao artigo 29 da Resolução ASPE N° 005/2007 e das regulamentações do INMETRO.

Diante da resposta da ES Gás, a equipe de fiscalização reuniu com o Diretor de Gás Canalizado e Energia o qual optou, mediante o envio do ofício OF/ARSP/DE/N°010/21, por solicitar apresentação das alternativas à concessionária.

### **3.1.2 QUANTO AO OF/ARSP/DE N° 010/21 SOLICITANDO DE APRESENTAÇÃO DE AO MENOS 2 DE MEDIDAS ALTERNATIVAS À ES GÁS PARA AVALIAÇÃO DA ARSP.**

Em 09/02/2021, a ARSP enviou ofício OF/ARSP/DE/N°010/21 solicitando proposição de medidas alternativas à comunicação aos usuários. No dia 24/02/2021, após postergação do envio, a ES Gás enviou a carta “ES GÁS/DPRES N° 34/2021” contendo duas propostas, sendo:

**Alternativa 1:** Comparação de médias de leituras de 2 períodos. Os períodos comparados serão de: 3 anos antes do vencimento do prazo de verificação e 6 meses após calibração/troca do medidor.

**Alternativa 2:** Realização dos processos de verificação para os medidores (amostras por lotes), sendo que o erro será calculado pela diferença entre a medição do medidor do usuário e o medidor calibrado “padrão”.

Segue resumo apresentado pela ES Gás, comparando as duas alternativas:

<b>Itens de Comparação</b>	<b>Alternativa 1</b>	<b>Alternativa 2</b>
Recursos Empregados <sup>1</sup>	Necessitará aprimoramento no sistema de controle do faturamento para buscar medições e realização do cálculo tarifário.	Construir uma bancada de verificação. Compressor de ar pneumático. Alocação de 02 profissionais técnicos para manuseio da bancada e movimentação dos medidores.
Grau de Execução <sup>2</sup>	Moderado	Complexo
Prazo <sup>3</sup>	30 dias	90 dias
Nível de precisão <sup>4</sup>	Menor	Maior

<sup>1</sup> - Recursos Empregados: compreende os recursos materiais, equipamentos, serviços contratações, além da alocação de profissionais.

<sup>2</sup> - Grau de Execução: (i) Baixo; (ii) Moderado/Médio; (iii) Completo/Alto; (iv) Inexequível.

<sup>3</sup> - Prazo após 6 meses dos "novos" medidores instalados.

<sup>4</sup> - A análise pelas leituras sofre influência da oscilação perfil de consumo dos clientes.

Adicionalmente, na carta "ES GÁS/DPRES Nº 34/2021", a ES Gás apresentou que das duas alternativas apresentadas para avaliação da ARSP, a "Alternativa 1", embora com nível e precisão menor, mostrou-se como a opção mais favorável dentro dos critérios considerados na análise.

No entanto, diante das informações apresentadas a equipe de fiscalização entende que a alternativa 1 é inadequada devido a sua menor precisão, em função dos seguintes fatores, dentre outros:

- Os possíveis erros dos medidores possuem ordem de grandeza pequena se comparado a diferença entre as médias de consumo.
- As médias das leituras podem ser impactadas por outros motivos, que são de difícil mensuração e que camuflam o valor do erro.
- O comprometimento da precisão se torna ainda mais crítico quando identificado que serão comparadas médias de volumes consumidos de períodos atípicos, que inclui a pandemia, isso pode impactar de forma diferente cada usuário, ou seja, para alguns usuários a média de volume consumido durante a pandemia pode ter aumentado e para outros reduzido, gerando informações conflitantes para o "erro".

Dessa forma, para melhor compreensão, a equipe de fiscalização solicitou maiores detalhamentos sobre a alternativa restante, que na visão da equipe possui maior precisão dentre as alternativas apresentadas.

### **3.1.3 QUANTO À SOLICITAÇÃO DA ARSP DE DETALHAMENTO DA ALTERNATIVA 2**

Buscando maiores esclarecimentos e detalhamentos da “Alternativa 2”, a equipe de fiscalização solicitou apresentação à ES Gás para o dia 19/03/2021, sendo remarcada para o dia 30/03/2021, a pedido da concessionária. A data foi aceita pela ARSP.

Após apresentação realizada pela concessionária em 30/03/2021, a equipe de fiscalização identificou que o detalhamento apresentado pela ES Gás foi insuficiente, visto que não foram abordados vários pontos solicitados no e-mail enviado pela ARSP em 16/03/2021, dos quais cabem destacar:

- Critérios e procedimentos para determinação do erro para medidores rotativos;
- Critérios e procedimentos para devolução aos usuários para medidores rotativos;
- Cronograma detalhado de realização da checagem das amostras representativas para cada lote de medidor e dos respectivos medidores do lote;

Assim, a equipe de fiscalização entendeu ser imprescindível que a concessionária apresentasse maiores esclarecimentos quanto aos processos de contabilização e devolução, tanto para medidores diafragmas quanto para rotativos, o que demandaria maior tempo da equipe de fiscalização e da concessionária. Além disso, se faz necessário análise complementar para verificar se a alternativa é viável.

Buscando atender os apontamentos acima a equipe de fiscalização agendou reunião com a concessionária para dia 30/04/2021, que posteriormente foi remarcada para 04/05/2021. A concessionária ficou responsável por enviar as solicitações apresentadas em reunião em 14 dias.

Em 21/05/2021, a concessionária encaminhou e-mail com o documento “Proposta para avaliação - Análise de Medidores e Cálculo de Ressarcimento - vf.pdf” referente às solicitações realizadas em reunião. Essas foram prontamente analisadas pela equipe, gerando necessidades de esclarecimentos adicionais, os quais foram solicitados por e-mail em 02/06/2021.

Em 25/06/2021, a ES Gás enviou e-mail com parte das solicitações realizadas em 02/06/2021. Também foi enviada a proposta ajustada (Proposta para avaliação ajustada - Análise de Medidores e Cálculo de Ressarcimento.pdf). O restante das solicitações foi enviado em 01/07/2021.

Relativamente aos procedimentos utilizados para verificação de medidores diafragmas, o ideal seria utilizar o mesmo procedimento adotado para verificação de medidores rotativos, ou seja, envio para laboratório externo credenciado. Contudo, diante dos relatos e das dificuldades apresentados pela ES Gás em reunião, onde foi exposto pela concessionária que:

- Os principais prestadores de serviços de calibração de medidores em atividade, como SENAI/MG, SENAI/RS e CTGÁSER, não realizam a verificação nos medidores do tipo diafragma (relato Anexo no e-mail de 21/05/2021);

- Não existem laboratórios credenciados no ES, o envio deste tipo de medidor para verificação envolve necessariamente as atividades de preparação, embalagem e transporte, que, somado ao custo do serviço, acabam por superar o valor do equipamento. Assim, a ES Gás recepcionou um procedimento da concessionária anterior que consistia na substituição dos medidores a cada 10 anos. (relato Anexo no e-mail de 21/05/2021);

- O procedimento de verificação de medição para medidores diafragma, em caso de solicitação de usuário, é realizado com metodologia semelhante à proposta da alternativa 2 (relatado em reunião realizada no dia 04/05/2021);

Diante do exposto a equipe de fiscalização entende ser a alternativa 2, uma opção a ser utilizada, desde que adotada a metodologia enviada no e-mail do dia 25/06/2021 e complementações.

### **3.1.4 QUANTO AOS CRITÉRIOS PARA O CÁLCULO DOS VALORES A SEREM RESSARCIDOS E A DEVOLUÇÃO AOS USUÁRIOS**

Quanto os critérios para o cálculo dos valores a serem ressarcidos aos usuários, a concessionária, no e-mail de 21/05/2021, propôs que estes sejam tratados conjuntamente com a ARSP em seguida à definição da metodologia para apuração de ressarcimento dos volumes. Já em 25/06/2021 a concessionária informou que os critérios para cálculo dos valores a serem ressarcidos ainda estão em análise pela concessionária que encaminhará tempestivamente uma proposta para análise da ARSP, sendo as complementações dos questionamentos enviadas em 01/07/2021.

A equipe de fiscalização salienta que o critério de devolução de valores em relação a erros de faturamento, de leitura, ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas já possui previsão em regulamento, art. 46, resolução ARSP nº 005/2007.

Conforme especificado abaixo:

Artigo 46 - As devoluções ao Usuário de valores referentes a erros de faturamento, de leitura ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas, devem ocorrer nos prazos máximos, contados da data da constatação do erro, de 5 (cinco) dias úteis, aplicando-se a tarifa vigente.

§ 1º - As devoluções de que tratam este Artigo podem ser efetivadas, caso haja anuência ou preferência do Usuário, na fatura imediatamente seguinte à data da constatação do erro que a gerou, aplicando-se a tarifa vigente no dia da emissão do refaturamento.

§ 2º - A devolução do indébito deve se dar por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

A equipe entende também que especificamente sobre o processo de devolução/ressarcimento ao usuário, caso identificado erro associado, deverá ocorrer à medida que forem sendo realizadas as verificações dos medidores (rotativo e diafragma).

#### **4. CONCLUSÃO**

Foi objeto do presente parecer, a análise das alternativas apresentadas pela concessionária nas cartas “ES GÁS/DPRES 18/2021”, “ES GÁS/DPRES 34/2021”, esclarecimentos e complementações.

A concessionária apresentou 2 alternativas, sendo a alternativa 1 considerada inadequada pela equipe de fiscalização devido a sua menor precisão, associada aos fatores apresentados no item 3.1.2.

Após análise dos detalhamentos apresentados, dos relatos e das dificuldades expostos pela concessionária a equipe de fiscalização entende ser a alternativa 2, uma opção a ser utilizada, desde que adotada a metodologia enviada no e-mail do dia 25/06/2021 e complementações.

A equipe de fiscalização salienta que o critério de devolução de valores em relação a erros de faturamento, de leitura, ou de medição, que tenham resultado em cobranças indevidas já possui previsão em regulamento, art. 46, resolução ARSP nº 005/2007.

A equipe entende também que especificamente sobre o processo de devolução/ressarcimento ao usuário, caso identificado erro associado, deverá ocorrer à medida que forem sendo realizadas as verificações dos medidores (rotativo e diafragma).

Por fim, a equipe de fiscalização ressalta que coube a ela, mediante o presente parecer, ponderar sobre a viabilidade das alternativas apresentadas. Questões associadas à responsabilização de custos e reconhecimento na tarifa não são objeto de análise e avaliação por essa equipe.

Este é o parecer, s.m.j.

Vitória (ES), 02 de julho de 2021.

**Alberto Cesar de Lima**

Especialista em Regulação e Fiscalização

**Débora Cristina Niero**

Especialista em Regulação e Fiscalização

**Heverson Moraes Alvarenga**

Especialista em Regulação e Fiscalização

## ASSINATURAS (3)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**ALBERTO CESAR DE LIMA**  
ESPECIALISTA EM REGULACAO E FISCALIZACAO ARSP  
ARSP - GGN  
assinado em 05/07/2021 10:00:19 -03:00

**HEVERSON MORAIS ALVARENGA**  
ESPECIALISTA EM REGULACAO E FISCALIZACAO ARSP  
ARSP - GGN  
assinado em 05/07/2021 10:05:54 -03:00

**DEBORA CRISTINA NIERO**  
ESPECIALISTA EM REGULACAO E FISCALIZACAO ARSP  
ARSP - GGN  
assinado em 05/07/2021 10:25:45 -03:00



### INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 05/07/2021 10:25:46 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por ALBERTO CESAR DE LIMA (ESPECIALISTA EM REGULACAO E FISCALIZACAO ARSP - ARSP - GGN)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2021-QR1Q8M>