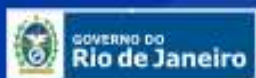


Consulta Pública nº.001/2014  
Processos Regulatórios nºs.  
E-12/003.336/2014 e E-12/003.337/2014  
CONTRATO DE CONCESSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO - CEG  
ANEXO II - REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS  
PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS / PRAZOS DE ATENDIMENTO  
13.Prazo de Atendimento aos Usuários  
A. Serviços Obrigatórios  
B. Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)



Jorge Luiz Gomes Calfo

Gerente da Câmara Técnica de Energia  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento  
Básico do Estado Rio de Janeiro

AGENERSA, 09/10/2014

# Prazos Estabelecidos nos Contratos

<b>A. Serviços Obrigatórios</b>	<b>CEG</b>		<b>CEG RIO</b>	
colocação/retirada/substituição de medidores	24 horas		48 horas	(1)
entrega de 2ª via de conta	24 horas		24 horas	
entrega de declaração negativa de débito	imediatamente	(1)	imediatamente	(2)
orçamento de ramal residencial e comercial	72 horas		72 horas	
orçamento de ramal industrial			15 dias	
corte/religação em instalações existentes	24 horas		48 horas	
verificação de leitura e consumo	72 horas		5 dias	
aprovação de projetos de instalações internas	72 horas	(2)	4 dias	(3)
execução de ramais, 30 dias(3);	30 dias	(3)	30 dias	(4)
atendimento emergencial em redes, cabines, 2 horas;	2 horas		4 horas	
vistoria de instalações internas, 72 horas;	72 horas		1 semana	
aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;	48 horas		1 semana	
aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.	3 semanas		3 semanas	
<b>B. Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)</b>				
conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;	1 semana		1 semana	
detecção e eliminação de vazamento a em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;	48 horas		48 horas	
detecção e eliminação de vazamento e/ou desobstrução em instalações prediais			1 semana	
elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;	1 semana		2 semanas	
serviço de assistência técnica em aparelhos residências e comerciais, 48 horas;	48 horas		72 horas	
conversão de equipamentos industriais, indeterminado.	indeterminado		indeterminado	

CEG
(1) nas agências;
(2) serviço sujeito a transferência para as municipalidades;
(3) incluído o prazo de licenciamento das municipalidades.

CEG RIO
(1) para vazão de até 10.000 m3/h
(2) nas agências;
(3) serviço sujeito a transferência para as municipalidades;
(4) incluído o prazo de licenciamento das municipalidades e outros envolvidos.

# Objetivo da Consulta

Poder Concedente  
**Anexo II**



Consumidores



Concessionárias  
**Propostas de Nova  
Metodologia de  
Avaliação e novos prazos**

# Contribuições

## *Siqueira Castro Advogados*

- informa sem apresentar que as Concessionárias contrataram o Centro de Estudos da Faculdade de Engenharia da UERJ - CEFEN/UERJ;
- informa que tal estudo será apresentado no decurso da instrução dos processos pelas Concessionárias;
- substituir o Anexo II, Parte 2, Item 13 – Prazo de atendimento aos usuários, dos Serviços obrigatórios, do contrato de concessão das concessionárias de serviço de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro.
- Serviços Obrigatórios são aqueles que somente podem ser prestados pela concessionária;
- Serviços opcionais são passíveis de serem prestados por outra empresa que não a própria ou prestadora de serviço por ela contratada.
- Metodologia de Controle dos Prazos - Atender os prazos previstos, nos ANEXOS 1 e 2 deste documento, em no mínimo 90% dos serviços descritos nesta proposta;
- Cálculo da meta de 90% - Média móvel, % de serviços atendidos dentro do prazo, dos últimos 12 meses.

# Contribuições

## *Siqueira Castro Advogados*

- Os indicadores serão medidos através de relatórios gerados pela concessionária e disponibilizados para o órgão regulador.
- Periodicidade: Anual.
- Processos e penalizações - A partir da presente proposta, o órgão regulador só poderá aplicar penalizações, relacionados aos serviços obrigatórios descritos nesta proposta, quando houver descumprimento da meta anual.

# Contribuições

## Anexo 1 - CEG - Serviços Obrigatórios

Descrição dos Serviços	Proposta		ANEEL	Atual
colocação de medidor em novo cliente	1 dias úteis		2 - 7 dias úteis	24 horas
inspeção prévia de colocação em serviço	3 dias úteis		3 dias úteis	72 horas
reliquação por pagamento de dívida	1 dias úteis		4 - 24 horas	24 horas
reliquação	1 dias úteis		4 - 24 horas	24 horas
entrega de segunda via de conta	imediatos	1	n/a	24 horas
verificação de leitura/consumo	3 dias úteis		n/a	72 horas
entrega de declaração negativa de débito	imediatos	2	n/a	imediatos
visita técnica	5 dias úteis		n/a	n/a
orçamento de ramal	5 dias úteis		n/a	72 horas
elaboração de projeto de ramal externo	25 dias úteis		45 dias	n/a
construção de ramal externo	30 dias úteis		45 dias	30 dias
análise de projeto de instalações internas	5 dias úteis		30 dias	72 horas
atendimento emergencial em redes e cabines	2 horas		n/a	2 horas
emissão de laudo de calibração de medidores residencial	5 dias úteis		30 dias	48 horas
emissão de laudo de calibração de medidores comercial/industrial	21 dias úteis		30 dias	3 semanas

1. Nas agências de serviço ou via web;
2. Nas agências de serviços;
3. Os prazos acima são aplicáveis somente aos consumidores residenciais, os demais segmentos terão obrigações, procedimentos e prazos celebrados em contrato específicos entre as partes.

# Contribuições

## Anexo 2 - CEG RIO - Serviços Obrigatórios

Descrição dos Serviços	Proposta		ANEEL	Atual
colocação de medidor em novo cliente	2 dias úteis		2 - 7 dias úteis	48 horas
inspeção prévia de colocação em serviço	7 dias úteis		3 dias úteis	1 semana
relição por pagamento de dívida	2 dias úteis		4 - 24 horas	48 horas
relição	2 dias úteis		4 - 24 horas	48 horas
entrega de segunda via de conta	imediate	1	n/a	24 horas
verificação de leitura/consumo	5 dias úteis		n/a	5 dias
entrega de declaração negativa de débito	imediate	2	n/a	imediate
visita técnica	7 dias úteis		n/a	1 semana
orçamento de ramal	7 dias úteis		n/a	72 horas
elaboração de projeto de ramal externo	25 dias úteis		45 dias	n/a
construção de ramal externo	30 dias úteis		45 dias	30 dias
análise de projeto de instalações internas	7 dias úteis		30 dias	4 dias
atendimento emergencial em redes e cabines	4 horas		n/a	4 horas
emissão de laudo de calibração de medidores residencial	10 dias úteis		30 dias	1 semana
emissão de laudo de calibração de medidores comercial/industrial	21 dias úteis		30 dias	3 semanas

1. Nas agências de serviço ou via web;
2. Nas agências de serviços;
3. Os prazos acima são aplicáveis somente aos consumidores residenciais, os demais segmentos terão obrigações, procedimentos e prazos celebrados em contrato específicos entre as partes.

# Contribuições

## ABRACE

O contrato de concessão de ambas as concessionárias de gás canalizado fluminense preveem os prazos para atendimentos obrigatórios e opcionais dos seus clientes. A aplicação de penalidades também está presente no contrato, que ocorrerão, entre outras razões, sempre que a concessionária:

- “deixar de fornecer, nos prazos que lhe forem assinados, as informações e dados de natureza técnica, contábil e financeira, requisitados pela ASEP-RJ;
- deixar de adotar sem justa causa, nos prazos fixados pela Asep-RJ, as providências indicadas para restabelecer a regularidade ou garantir a qualidade e eficiência dos serviços;
- descumprir norma legal ou regulamentar, determinação da ASEP-RJ ou qualquer disposição ou cláusula deste contrato”

O contrato ainda determina o valor máximo permitido para aplicação das multas. Entretanto, o documento foi cuidadoso em deixar ao regulador autonomia para suas decisões, sem definir de forma exaustiva seus limites de atuação. Assim, a Abrace reforça sua sugestão para a criação de um novo conjunto de regras que levem ao desenho de indicadores de qualidade para fiscalização e acompanhamento das ações do agente regulado e seu consequente estímulo.



# Obrigado !

*Jorge Luiz Gomes Calfo*  
Gerente da Câmara Técnica de Energia  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico  
do Estado do Rio de Janeiro  
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Av. 13 de Maio, 23 - 23º. Andar - Centro  
Rio de Janeiro - RJ - Brasil - CEP: 20.031-902  
Tel :0055 21 23326464 Fax: 0055 21 23326474  
Móvel: 21 8596-6967 ou 9609-6773  
E-mail: [jcalfo@agenersa.rj.gov.br](mailto:jcalfo@agenersa.rj.gov.br)  
[www.agenersa.rj.gov.br](http://www.agenersa.rj.gov.br)