



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Hoje, as metas de qualidade estabelecidas no Contrato de Concessão das Concessionárias CEG e CEG Rio referentes aos serviços aos usuários/prazos de atendimento devem atingir o patamar de 100%, de modo que, diferente do que ocorre em outras Agências Reguladoras, analisa-se pontualmente as condutas das Delegatárias fiscalizadas pela AGENERSA, aferindo-se o cumprimento dos prazos previstos no Anexo II, Parte 2, item 13, do Contrato de Concessão, os quais seguem abaixo, em relação a cada usuário.

• **Concessionária CEG RIO:**

PARTE 2 - SERVIÇOS AOS USUÁRIOS/PRAZOS DE ATENDIMENTO:

13 - Prazo de Atendimento aos Usuários:

A) Serviços Obrigatórios

- ‘CoIocação/retirada/substituição de medidores, 48 horas (1);
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato (2);
- orçamento de ramal — residencial e comercial, 72 horas;
- orçamento de ramal — industrial, 15 dias;
- corte/religação em instalações existentes, 48 horas;
- verificação de leitura e consumo, 5 dias;
- aprovação de projetos de instalações internas, 4 dias (3);
- execução de ramais de rede de distribuição existentes, 30 dias (4);
- atendimento emergencial em redes, cabines e ramais urbanos, 4 horas;
- vistoria de instalações internas, 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais 1 semana;
- aferição e emissão de laudo de medidores industriais, 3 semanas.

B) Serviços Opcionais (condicionados a aceitação do consumidor)

- conversão de aparelhos residenciais e comerciais, 1 semana;



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

- detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;

- detecção e eliminação de vazamento e/ou desobstrução em instalações prediais, 1 semana;

- elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 2 semana;
- serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 72 horas;
- conversão de equipamentos industriais, indeterminado.

Notas:

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

Prazos para os itens “A” e “B”: O prazo para estar apta a atender aos Usuários nos prazos estipulados acima é de no máximo 6 (seis) meses.