



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:**

PARTE 2 — SERVIÇOS AOS USUÁRIOS/PRAZOS DE ATENDIMENTO

13 -Prazo de Atendimento aos Usuários:

A) Serviços Obrigatórios

- Colocação/retirada/substituição de medidores, 24 horas;
- entrega de 2ª via de conta, 24 horas;
- entrega de declaração negativa de débito, imediato (1)
- orçamento de ramal, 72 horas;
- corte/religação em instalações existentes, 24 horas;
- verificação de leitura e consumo, 72 horas;
- aprovação de projetos de instalações internas, 72 horas (2);
- execução de ramais, 30 dias (3);
- atendimento emergencial em redes e cabines, 2 horas;
- vistoria das instalações internas, 72 horas;
- aferição e emissão de laudo de medidores residenciais e comerciais, 48 horas;
- 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;
- detecção e eliminação de vazamento em aparelhos domésticos/comerciais, 48 horas;
- elaboração de projeto de instalações de ramais internos, 1 semana;
- serviço de assistência técnica em aparelhos residenciais e comerciais, 48 horas;
- conversão de equipamentos industriais, indeterminado.



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

**Notas:**

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

**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.