



SIQUEIRA CASTRO

ADVOGADOS

RIO DE JANEIRO Praça Pio X 15 3º andar Centro
CEP 20040-020 RJ Brasil
T (55 21) 2223-8818 F (55 21) 2516-8308

EXMO. CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

Ref.: Consulta Pública n.º 001/2014 - Processos Regulatórios n.º E-12/003.336/2014 e E-12/003.337/2014.

COMPANHIA DISTRIBUIDORA DE GÁS DO RIO DE JANEIRO – CEG e a CONCESSIONÁRIA CEG RIO S/A, devidamente qualificadas nos processos em epígrafe, por seus advogados que abaixo subscrevem, vem à presença desse nobre Conselho-Diretor, apresentar contribuições (doc. em anexo) à **Consulta Pública n.º 001/2014**.

As contribuições constantes em anexo referem-se aos processos que tratam das propostas de metas de qualidade nos serviços aos usuários e prazos de atendimento previstos no contrato de concessão.

Não obstante, diante da complexidade técnica e sua singular relevância para o futuro da presente concessão, as Concessionárias julgaram necessário contratar estudo técnico especializado a ser desenvolvido pelo Centro de Estudos da Faculdade de Engenharia da UERJ – CEFEN/UERJ, que como já informado, será posteriormente



apresentado a essa ilustre Agência Reguladora, tendo em vista o prazo requerido pela Instituição contratada.

Espera Deferimento.

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2014.

P/P.

RENATO OTTO KLOSS
OAB/RJ nº 117.110

JULIANA C. DE AGUIAR CRUZ
OAB/RJ nº 149.564

NÍVEL DE SERVIÇO

PROPOSTA PARA O PODER CONCEDENTE

A presente proposta nasce a partir da necessidade de melhor definir o que segue descrito no contrato de concessão no que tange às metas de qualidade que devem ser cumpridas pelas concessionárias de serviço de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro, assim como especificar a abertura dos processos e penalidades a serem aplicadas.

Tem a finalidade de substituir o anexo II, Parte II, 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 e que, portanto não são passíveis de serem prestados por outra empresa que não a própria ou prestadora de serviço por ela contratada. Esses serviços podem ser cobrados pela concessionária. Os prazos a serem atendidos, no momento da execução destes serviços, estão descritos nos **ANEXOS 1 e 2** deste documento.

Os serviços não contemplados na proposta deverão ser considerados não regulados, e, portanto deverão ser atendidos através de empresas especializadas, ficando o cliente livre para selecionar aquela que apresente melhor benefício, sendo os preços e prazos praticados regulados pela livre concorrência do mercado.

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, do % de serviços atendidos dentro do prazo, dos últimos 12 meses.

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.

CEG: SERVIÇOS E METAS

Fornecimento de Gás

É de responsabilidade da concessionária, disponibilizar o gás de forma segura e de acordo com as normas vigentes.

A concessionária não é responsável pelas instalações internas do cliente, porém a concessionária só poderá fornecer o gás se as mesmas estiverem de acordo com as normas técnicas e não comprometerem a segurança do usuário.

Toda e qualquer adequação para disponibilização do fornecimento de gás deverá ser feito pelo usuário, através das empresas qualificadas e aptas a efetuar o serviço.

Os serviços inerentes a este processo e que deverão ser realizados pela concessionária são: Inspeção prévia à colocação em serviço e Colocação de medidor em novo cliente. As descrições e prazos de atendimento destes serviços são:

- **Inspeção prévia à colocação em serviço:** A concessionária deve executar a verificação das condições técnicas das instalações internas do cliente, a fim de constatar a conformidade da mesma com as normativas vigentes, para então recomendar a colocação do medidor do cliente. O prazo para realização da Inspeção Prévia à Colocação em Serviço é de 3 (três) dias úteis, a contar da solicitação do cliente. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Colocação de medidor em novo cliente:** A concessionária deve colocar o medidor para dar início à utilização do gás por um cliente sempre que a instalação do mesmo estiver em conformidade com as normativas vigentes, estando esta apta a receber o fornecimento. O prazo de colocação do medidor é de 1 (um) dia útil, a contar da data da Inspeção Prévia à Colocação em Serviço em que a instalação foi considerada apta. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário, a concessionária poderá cobrar por este serviço.

Religação do Fornecimento

As atividades e prazos relacionadas com este processo são:

- **Religação por pagamento de dívida** – A concessionária deverá realizar religação do medidor no prazo 1 (um) dia útil, a partir da comprovação de quitação de dívida, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Religação** – A concessionária deverá realizar religação por solicitação do cliente, quando a instalação já possuir um medidor instalado, porém o fornecimento tenha sido suspenso. O prazo de religação é de 1 (um) dia útil a contar da comprovação por parte do cliente de que o motivo de suspensão do fornecimento tenha sido solucionado. Em caso de alteração da instalação interna o cliente deverá apresentar um certificado, emitido por profissional autorizado, comprovando que a instalação está conforme com a normativa vigente. Prazos

superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

Faturamento e Cobrança

As atividades relacionadas com este processo são:

- **Entrega da segunda via de conta** – O cliente pode solicitar a qualquer momento a emissão de uma segunda via de sua conta. A concessionária a disponibilizará através dos canais de atendimento presencial e via web dentro do horário comercial. A mesma será entregue de forma imediata à solicitação.

- **Verificação de leitura/consumo** – Sempre que o cliente não concordar com o consumo/leitura recebido em sua conta este pode solicitar que a concessionária execute uma verificação de leitura/consumo em loco. O prazo de verificação da leitura é de 3 (três) dias úteis contados a partir da solicitação do cliente. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço nos casos em que a leitura efetuada esteja correta.

- **Entrega de declaração negativa de débito** – Independentemente das formas de entrega da declaração de débito previstas nas legislações aplicáveis, o cliente pode a qualquer momento solicitar uma declaração negativa de débito nas agências comerciais da concessionária. A concessionária deverá emitir tal declaração de forma imediata à solicitação.

Construção de Ramal:

As atividades relacionadas com este processo são:

- **Visita Técnica** – Quando um cliente solicitar a execução de um novo ramal interno ou remoção do ramal interno existente, a concessionária deve realizar uma visita para avaliar as condições do local e elaborar um orçamento para realização do serviço. O prazo de realização desta visita é de 5 (cinco) dias úteis a contar da solicitação do cliente, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Orçamento de ramal interno** – Sempre que solicitado, a concessionária deverá emitir um orçamento para a execução de um novo ramal interno para o cliente e/ou remoção do ramal interno existente. O prazo de entrega do orçamento de ramal é de 5 (cinco) dias úteis a partir da visita técnica ao local, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Elaboração de projeto de ramal externo** – Para os clientes que ainda não possuem gás, porém exista rede de distribuição em condições de fornecimento na rua de sua residência e possuam instalação interna em conformidade com as normativas vigentes, mas necessitem da construção de um ramal externo para seu fornecimento, a concessionária deverá elaborar um projeto de construção de ramal para dar entrada no licenciamento junto aos órgãos competentes. O prazo para elaboração deste projeto será de 25 (vinte e cinco) dias úteis a contar da data de Inspeção Prévia à Colocação em Serviço em que a instalação foi considerada apta, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. Ramal com extensão superior a 10m será considerado como rede. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Construção de ramal externo** - Para os clientes que ainda não possuem gás, porém exista rede de distribuição em condições de fornecimento na rua de sua residência e possuam instalação interna em conformidade com as normativas vigentes, mas necessitem da construção de um ramal externo para seu fornecimento, a concessionária deverá executar a construção do ramal externo. O prazo para construção deste ramal é de 30 (trinta) dias úteis a contar da liberação de todas as licenças para construção, de todos os órgãos competentes. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora o cliente. Ramal com extensão superior a 10m será considerado como rede. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

Novas Instalações

A atividade relacionada com este processo é:

- **Análise de projeto de instalações internas** - Nos casos em que forem apresentados à concessionária projetos de instalações internas, em conformidade com as normativas vigentes, sejam por construtoras e arquitetos, no caso de novas construções, sejam por instaladores, em casos de alterações de instalações existentes, a concessionária terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para fornecer resposta contados à partir da apresentação do protocolo do projeto na unidade responsável pela análise do projeto na concessionária. Caso o projeto necessite de correções ou alterações, um novo prazo deve ser iniciado, contabilizado a partir da nova data de apresentação do projeto com as devidas alterações e correções realizadas. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

Atendimento de Emergência

A atividade relacionada com este processo é:

- **Atendimento emergencial em redes e cabines de medidores** – São considerados atendimentos emergenciais em redes e cabines de medidores os escapamentos de gás. O prazo para atendimento desta solicitação é de 2 (duas) horas a contar da recepção da reclamação na concessionária através do canal telefônico próprio de emergências.

Calibração de Medidores

As atividades relacionadas com este processo são:

- **Emissão de laudo de calibração de medidor residencial** – O cliente pode a qualquer momento solicitar laudo de calibração do medidor de sua unidade de consumo. A concessionária deverá fornecer o laudo requerido no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da retirada do medidor, desde que esse esteja acessível, podendo cobrar por este serviço sempre que a calibração do medidor esteja dentro do limite de aceitação estabelecido pelos organismos controladores.

-**Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial** – O cliente pode a qualquer momento solicitar o laudo de calibração do medidor de sua unidade de consumo. A concessionária deverá fornecer o laudo requerido no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias úteis, quando o serviço de calibração puder ser realizado nos laboratórios da concessionária, contados a partir da retirada do medidor, desde que esse esteja acessível, podendo cobrar por

este serviço sempre que a calibração do medidor esteja dentro do limite de aceitação estabelecido pelos organismos controladores. Quando o serviço de calibração, não puder ser realizado nos laboratórios da concessionária, o prazo de 15 (quinze) dias úteis ficará suspenso até que um laboratório externo emita o laudo de calibração. A suspensão do prazo terá início a partir da data de envio do medidor até o recebimento do laudo de calibração pelo laboratório externo.

CEG RIO: SERVIÇOS E METAS

Fornecimento de Gás

É de responsabilidade da concessionária, disponibilizar o gás de forma segura e de acordo com as normas vigentes.

A concessionária não é responsável pelas instalações internas do cliente, porém a concessionária só poderá fornecer o gás se as mesmas estiverem de acordo com as normas técnicas e não comprometerem a segurança do usuário.

Toda e qualquer adequação para disponibilização do fornecimento de gás deverá ser feito pelo usuário, através das empresas credenciadas e aptas a efetuar o serviço.

Os serviços inerentes a este processo e que deverão ser realizados pela concessionária são: Inspeção prévia à colocação em serviço e Colocação de medidor em novo cliente. As descrições e prazos de atendimento destes serviços são:

- **Inspeção prévia à colocação em serviço:** A concessionária deve executar a verificação das condições técnicas das instalações internas do cliente, a fim de constatar a conformidade da mesma com as normativas vigentes, para então recomendar a colocação do medidor do cliente. O prazo para realização da Inspeção Prévia à Colocação em Serviço é de 7 (sete) dias úteis, a contar da solicitação do cliente. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Colocação de medidor em novo cliente:** A concessionária deve colocar o medidor para dar início à utilização do gás por um cliente sempre que a instalação do mesmo estiver em conformidade com as normativas vigentes, estando esta apta a receber o fornecimento. O prazo de colocação do medidor é de 2 (dois) dias úteis, a contar da data da Inspeção Prévia à Colocação em Serviço, em que a instalação foi considerada apta. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário, a concessionária poderá cobrar por este serviço.

Religação do Fornecimento

As atividades e prazos relacionados com este processo são:

- **Religação por pagamento de dívida –** A concessionária deverá realizar religação do medidor no prazo de 2 (dois) dias úteis, a partir da comprovação de quitação de dívida, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Religação –** A concessionária deverá realizar religação por solicitação do cliente, quando a instalação já possuir um medidor instalado, porém o fornecimento tenha sido suspenso. O prazo de religação é de 2 (dois) dias úteis a contar da comprovação por parte do cliente de que o motivo de suspensão do fornecimento tenha sido solucionado. Em caso de alteração da instalação interna o cliente deverá apresentar um certificado, emitido por profissional autorizado, comprovando que a instalação está conforme com a normativa vigente. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

Faturamento e Cobrança

As atividades relacionadas com este processo são:

- **Entrega da segunda via de conta** – O cliente pode solicitar a qualquer momento a emissão de uma segunda via de sua conta. A concessionária a disponibilizará através dos canais de atendimento presencial e via web dentro do horário comercial. A mesma será entregue de forma imediata à solicitação.
- **Verificação de leitura/consumo** – Sempre que o cliente não concordar com o consumo/leitura recebido em sua conta este pode solicitar que a concessionária execute uma verificação de leitura/consumo em loco. O prazo de verificação da leitura é de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da solicitação do cliente. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço nos casos em que a leitura efetuada esteja correta.
- **Entrega de declaração negativa de débito** – Independentemente das formas de entrega da declaração de débito previstas nas legislações aplicáveis, o cliente pode a qualquer momento solicitar uma declaração negativa de débito nas agências comerciais da concessionária. A concessionária deverá emitir tal declaração de forma imediata à solicitação.

Construção de Ramal:

As atividades relacionadas com este processo são:

- **Visita Técnica** – Quando um cliente solicitar a execução de um novo ramal interno ou remoção do ramal interno existente, a concessionária deve realizar uma visita para avaliar as condições do local e elaborar um orçamento para realização do serviço. O prazo de realização desta visita é de 7 (sete) dias úteis a contar da solicitação do cliente, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.
- **Orçamento de ramal interno** – Sempre que solicitado, a concessionária deverá emitir um orçamento para a execução de um novo ramal interno para o cliente e/ou remoção do ramal interno existente. O prazo de entrega do orçamento de ramal é de 7 (sete) dias úteis a partir da visita técnica ao local, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. A concessionária poderá cobrar por este serviço.
- **Elaboração de projeto de ramal externo** – Para os clientes que ainda não possuam gás, porém exista rede de distribuição em condições de fornecimento na rua de sua residência e possuam instalação interna em conformidade com as normativas vigentes, mas necessitem da construção de um ramal externo para seu fornecimento, a concessionária deverá elaborar um projeto de construção de ramal para dar entrada no licenciamento junto aos órgãos competentes. O prazo para elaboração deste projeto será de 25 (vinte e cinco) dias úteis a contar da data de Inspeção Prévia à Colocação em Serviço em que a instalação foi considerada apta, prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o cliente. Ramal com extensão superior a 10m será considerado como rede, podendo ter seu prazo alterado. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

- **Construção de ramal externo** - Para os clientes que ainda não possuem gás, porém exista rede de distribuição em condições de fornecimento na rua de sua residência e possuam instalação interna em conformidade com as normativas vigentes, mas necessitem da construção de um ramal externo para seu fornecimento, a concessionária deverá executar a construção do ramal externo. O prazo para construção deste ramal é de 30 (trinta) dias úteis a contar da liberação de todas as licenças para construção, de todos os órgãos competentes. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora o cliente. Ramal com extensão superior a 10m será considerado como rede, podendo ter seu prazo alterado. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o usuário. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

Novas Instalações

A atividade relacionada com este processo é:

- **Análise de projeto de instalações internas** - Nos casos em que forem apresentados à concessionária projetos de instalações internas, em conformidade com as normativas vigentes, sejam por construtoras e arquitetos, no caso de novas construções, sejam por instaladores, em casos de alterações de instalações existentes, a concessionária terá o prazo de 7 (sete) dias úteis para fornecer resposta contados à partir da apresentação do protocolo do projeto na unidade responsável pela análise do projeto na concessionária. Caso o projeto necessite de correções ou alterações, um novo prazo deve ser iniciado, contabilizado a partir da nova data de apresentação do projeto com as devidas alterações e correções realizadas. Prazos superiores poderão ser acordados entre a distribuidora e o solicitante. A concessionária poderá cobrar por este serviço.

Atendimento de Emergência

A atividade relacionada com este processo é:

- **Atendimento emergencial em redes e cabines de medidores** – São considerados atendimentos emergenciais em redes e cabines de medidores os escapamentos de gás. O prazo para atendimento desta solicitação é de 4 (quatro) horas a contar da recepção da reclamação na concessionária através do canal telefônico próprio de emergências.

Calibração de Medidores

As atividades relacionadas com este processo são:

- **Emissão de laudo de calibração de medidor residencial** – O cliente pode a qualquer momento solicitar laudo de calibração do medidor de sua unidade de consumo. A concessionária deverá fornecer o laudo requerido no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da retirada do medidor, desde que esse esteja acessível, podendo cobrar por este serviço sempre que a calibração do medidor esteja dentro do limite de aceitação estabelecido pelos organismos controladores.

-**Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial** – O cliente pode a qualquer momento solicitar o laudo de calibração do medidor de sua unidade de consumo. A concessionária deverá fornecer o laudo requerido no prazo máximo de 21 (vinte e um) dias úteis, quando o serviço de calibração puder ser realizado nos laboratórios da concessionária, contados a partir da retirada do medidor, desde que esse esteja acessível, podendo cobrar por

este serviço sempre que a calibração do medidor esteja dentro do limite de aceitação estabelecido pelos organismos controladores. Quando o serviço de calibração, não puder ser realizado nos laboratórios da concessionária, o prazo de 15 (quinze) dias úteis ficará suspenso até que um laboratório externo emita o laudo de calibração. A suspensão do prazo terá início a partir da data de envio do medidor até o recebimento do laudo de calibração pelo laboratório externo.

ANEXO 1

CEG: SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

Descrição dos Serviços	Proposta Prazo de Atendimento	ANEEL	ATUAL
Colocação de medidor em novo cliente ³	1 dia útil	2 -7 dias úteis	24h
Inspeção prévia de colocação em serviço ³	3 dias úteis	3 dias úteis	72h
Religação por pagamento de dívida	1 dia útil	4-24h	24h
Religação ³	1 dia útil	4-24h	24 h
Entrega de segunda via de conta	Imediato ¹	N/A	24h
Verificação de leitura/consumo	3 dias úteis	N/A	72h
Entrega de declaração negativa de débito	Imediato ²	N/A	Imediato
Visita Técnica	5 dias úteis	N/A	ND
Orçamento de ramal interno ³	5 dias úteis	N/A	72h
Elaboração de projeto de ramal externo ³	25dias úteis	45 dias	NA
Construção do ramal externo ³	30 dias úteis		30 dias
Análise de projeto de instalações internas ³	5 dias úteis	30 dias	72h
Atendimento emergencial em redes e cabines	2 horas	N/A	2h
Emissão de laudo de calibração de medidor residencial	5 dias úteis	30 dias	48h
Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial	21 dias úteis	30 dias	3 semanas

(1) Nas Agencias de Serviço ou Via WEB

(2) Nas Agencias de Serviço

(3) Os prazos acima são aplicáveis somente aos consumidores residenciais, os demais segmentos terão obrigações, procedimentos e prazos celebrados em contratos específicos entre as partes.

ANEXO 2

CEG RIO: SERVIÇOS OBRIGATÓRIOS

Descrição dos Serviços	Proposta Prazo de Atendimento	ANEEL	ATUAL
Colocação de medidor em novo cliente ³	2 dias úteis	2 -7 dias úteis	48h
Inspeção prévia de colocação em serviço ³	7 dias úteis	3 dias úteis	1 semana
Religação por pagamento de dívida	2 dias úteis	4-24h	48h
Religação ³	2 dias úteis	4-24h	48h
Entrega de segunda via de conta	Imediato ¹	N/A	24h
Verificação de leitura/consumo	5 dias úteis	N/A	5 dias
Entrega de declaração negativa de débito	Imediato ²	N/A	Imediato
Visita Técnica	7 dias úteis	N/A	1 semana
Orçamento de ramal interno ³	7 dias úteis	N/A	72h
Elaboração de projeto de ramal externo ³	25 dias úteis	45 dias	NA
Construção do ramal externo ³	30 dias úteis		30 dias
Análise de projeto de instalações internas ³	7 dias úteis	30 dias	4 dias
Atendimento emergencial em redes e cabines	4 horas	N/A	4h
Emissão de laudo de calibração de medidor residencial	10 dias úteis	30 dias	1 semana
Emissão de laudo de calibração de medidor comercial / industrial	21 dias úteis	30 dias	3 semanas

(1) Nas Agências de Serviço ou Via WEB

(2) Nas Agências de Serviço

(3) Os prazos acima são aplicáveis somente aos consumidores residenciais, os demais segmentos terão obrigações, procedimentos e prazos celebrados em contratos específicos entre as partes.