CONSELHO DE CONSUMIDORES RGE

RGE
Uma empresa CPFL Energia

São Leopoldo, 29 de março de 2022.

Ilma. Sra.
Ana Paula Oliveira do Nascimento
Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA
Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
Brasília – DF

Prezada,

Em atendimento ao Art.10 – Parágrafo IX - elaborar e enviar à ANEEL, até o último dia útil do mês de março, relatório anual contemplando as análises e providências adotadas em razão das propostas ligadas ao serviço de energia elétrica encaminhadas pelo Conselho no ano anterior, enviamos em anexo o referido relatório solicitado com as medidas realizadas de acordo com as solicitações recebidas do Conselho de Consumidores desta distribuidora.

Atenciosamente,

Lidiane Pereira Ribeiro

Lidiane Pereira Ribeiro
Secretária Executiva Titular
COCEN RGE

Relatório Anual de Providências do Conselho de Consumidores da RGE Sul Distribuidora de Energia S.A. (RGE) – 2021

1. **Solicitado pelo Conselho à distribuidora sobre a legitimidade da cobrança adicional das bandeiras tarifárias sobre o custo de disponibilidade.**

   Foi esclarecido ao Conselho, que o faturamento das bandeiras tarifárias sobre o custo de disponibilidade está amparado na Resolução ANEEL 414 assim como nas demais resoluções que regem as questões das bandeiras tarifárias, estando disponível para consulta, essa previsibilidade no site da ANEEL, na seção "Perguntas e Respostas".

2. **Foi requerido junto à RGE esclarecimentos sobre o faturamento do grupo A, especificamente, sobre as mudanças previstas na Resolução 963.**

   Em Atendimento ao requerido pelo Conselho, foi promovida uma reunião técnica no dia 19/04/2021, entre a distribuidora, Conselho (representado pelo Conselheiro Gustavo/classe Rural) e alguns consultores/representantes dos consumidores. Todas as dúvidas foram esclarecidas no ato da reunião, a qual ocorreu de forma virtual através da Plataforma Microsoft Teams.

3. **Foi requerido pelo Conselho, um material explicativo sobre a resolução 901, visto que estão surgindo muitas dúvidas com relação a documentação necessária para o recadastramento.**

   Todas as informações pertinentes a referida resolução foi estruturadas em forma de apresentação a qual foi compartilhada com todos os Conselheiros no dia 28/05/2021. O material abordava desde o conceito sobre o que é a Resolução 901, período de recadastramento, quais documentos necessários para o recadastramento de forma segmentada entre Pessoa física e Pessoa jurídica, quais os canais para que os clientes pudessem enviar as documentações assim como algumas perguntas e respostas mais recorrentes ao tema.

4. **Foi questionado pelo Conselho sobre a capacidade da distribuidora em atender novas demandas frente ao cenário de crise hídrica e se a distribuidora possui um canal responsável por planejar a contratação de novas demandas.**

   Foi elucidada na reunião ordinária nº08, que há um planejamento de crescimento de mercado por regiões, sendo revisado anualmente. O representante da RGE, Fábio Calvo, esclareceu que há time de analistas dedicados que, ao receberem as demandas de novas contratações, dão seguimento para agilizar os processos.

5. **Foi abordado pelo Conselho o tema "solicitação e atendimento" no que diz respeito a projetos. O Conselho apresenta que os clientes, leigos no tema, tem muita dificuldade em atender ao checklist quando necessário pedir ligação sem rede no local, sendo necessário recorrer a contratação de profissionais acarretando custos que poderiam ser evitáveis se a concessionária melhorasse a comunicação.**

   Na reunião ordinária nº10, ocorrida no dia 25/10/2021, foi informado pelo representante da distribuidora, Senhor Fábio Calvo, que o processo estava passando por um aprimoramento, com vistas a ser de mais fácil entendimento por parte dos clientes. Foi informado também sobre uma mudança no processo, que viabilizou a disponibilização de um técnico à disposição dos atendentes para esclarecimentos de dúvidas de forma online, já no ato do atendimento ao cliente. Também foi esclarecido que além do técnico à disposição, também foi alterado o fluxo do atendimento com objetivo de dar agilidade no atendimento buscando a satisfação do cliente.