

1 **Ata 03/2024 - Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da RGE**

2 Aos 27 dias do mês de março de 2024, às 14 horas, sob a presidência do Sr. Jefferson de  
3 Holleben Camozzato, no auditório do SENAI de Bento Gonçalves/RS, o Conselho de  
4 Consumidores da RGE realizou a primeira Reunião Descentralizada do ano de 2024, também  
5 chamada de Reunião de Interiorização. Entre o público presente, além de consumidores de  
6 todas as classes, citamos o Vereador de Bento Gonçalves Agostinho Petrolí, a representante  
7 da Secretaria Municipal do Meio Ambiente Ivanir Verônica de Almeida, o Presidente da ACI  
8 de Carlos Barbosa Gustavo Luiz Brandelli, representando o Poder Público de Carlos Barbosa  
9 Miguel Stanislososki, representantes dos Sindicatos dos Trabalhadores Rurais de Nova  
10 Bassano, Veranópolis e Cotiporã (representando a regional), representantes do CIC de  
11 Garibaldi e também do CIC de Caxias do Sul. O assessor Paulo Roberto fez uma apresentação  
12 sobre o trabalho do Conselho de Consumidores, salientando que seu caráter é consultivo,  
13 totalmente voluntário, formado por representantes das principais classes das unidades  
14 consumidoras: residencial, comercial, industrial, rural e poder público. Para esclarecer a  
15 questão legal, Paulo deu ênfase na Lei Federal 8.631/93 (determina a criação dos Conselhos  
16 de Consumidores), Decreto Federal 2.335/97 (constituição da ANEEL), REN 1.000/21  
17 (estabelece as regras de prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica) e a  
18 REN 963/21 (estabelece as condições gerais para a criação, organização e atuação dos  
19 Conselhos, revogando a REN 451/11). O Presidente do Conselho, que representa a Classe  
20 Rural pela FARSUL, usou do espaço para saudar e agradecer aos presentes, convidando a  
21 todos os Conselheiros presentes para se apresentarem. O Conselheiro Leodomar da Rosa  
22 Duarte usou seu tempo para expor o trabalho de sua entidade, a FRACAB, detalhando a sua  
23 representatividade com mais de cinco mil associações comunitárias de bairros no estado,  
24 representando a Classe Residencial. O Conselheiro Ângelo Fontana, em sua fala, informou  
25 que representa a Classe Comercial através da FEDERASUL. O Conselheiro Ademar Franco de  
26 Castria lembrou que, atualmente, é o Conselheiro mais antigo, atualmente representando o  
27 Poder Público pela AMVARC. Jefferson salientou que o encontro não foi organizado para  
28 discutir questões individualizadas, mas sim demandas coletivas das classes de consumidores.  
29 Também, esclareceu que o Conselho é um elo entre o cliente e a distribuidora, onde

30 podemos orientar o consumidor a procurar os canais ideais de atendimento: atendimento  
31 físico, digital, telefônico, ouvidoria e agências reguladoras. A fim de esclarecimento, o  
32 Presidente falou sobre a representatividade da Classe Rural, considerando que a FETAG  
33 encaminhou uma demanda solicitando informações sobre o tema. Jefferson informou que a  
34 representação da FARSUL, que está presente em todo o estado, fica à disposição para levar  
35 todas as demandas da FETAG junto a este Conselho, salientando que a FEDERARROZ é  
36 detentora da suplência na Classe Rural. A representante do SENAI, Sra. Aline Dutra,  
37 agradeceu pela oportunidade de o SENAI sediar este evento, se colocando à disposição para  
38 auxiliar no que for necessário e desejando um ótimo dia de trabalho a todos. Com a palavra,  
39 o Gerente de Atendimento da RGE, Sr. Alex Sandro R. Wachholz, agradeceu a todos pela  
40 presença e pela oportunidade de a empresa trazer informações relevantes à prestação do  
41 seu serviço. Alex pautou sua apresentação sobre a cadeia da energia elétrica e seu cenário  
42 regulatório, a estrutura da RGE, investimentos, resultados, composição da conta de energia  
43 e, por fim, as demandas recebidas das entidades da região da serra. Alex salientou que um  
44 dos maiores desafios da empresa é em relação à vegetação próxima à rede elétrica,  
45 esclarecendo que existem responsabilidades por parte da empresa, mas também por parte  
46 do poder público e dos clientes. Em 2023, foram mais de 236 mil notificações encaminhadas  
47 aos consumidores, que possuem árvores em terrenos particulares que avançam na rede  
48 elétrica. Em relação ao Poder Público, todas as prefeituras que estão dentro da área de  
49 concessão receberam notificações em relação à vegetação próxima à rede e foram feitos  
50 três mutirões, auxiliando à comunidade nas podas e supressões de árvores. Finalizando o  
51 tema “vegetação”, o Conselho informa que está trabalhando junto à distribuidora e aos  
52 órgãos públicos, para disseminar informações quanto às responsabilidades de cada um,  
53 considerando a legislação estadual e também de cada município, devendo focar na  
54 conscientização desde o plantio de árvores com portes adequados. Em relação aos eventos  
55 naturais, Alex apresentou os planos de contingência da empresa e quais as formas utilizadas  
56 para informar aos clientes sobre temporais e falta de energia. Finalizando suas falas, Alex  
57 apresentou as últimas premiações da RGE, demonstrando a preocupação da empresa em  
58 buscar melhorias na sua prestação de serviço: Pesquisa ABRADE, Índice de Resultados de

59 Continuidade ANEEL e pesquisa de satisfação ANEEL (melhor distribuidora da região sul e 3ª  
60 no país). Em relação às demandas recebidas, Alex passou a palavra para a Consultora de  
61 Negócios, Sra. Laise Grzebieluckas, que não individualizou cada tema recebido, mas tratou  
62 de esclarecer por tópicos: aumento de carga, indenização de danos, custo das obras de  
63 melhoria, manejo de vegetação, tempo de atendimento e canais de atendimento da  
64 empresa. Antes de abrir o espaço para perguntas, foi esclarecido que não serão tratadas  
65 demandas particulares no encontro, salientando a importância de que sejam feitos os  
66 contatos através dos canais adequados, sendo o Conselho um órgão que poderá mediar as  
67 situações quando o Consumidor entender que não teve sua questão solucionada. No  
68 decorrer dos esclarecimentos, Laise respondeu algumas dúvidas dos presentes,  
69 principalmente sobre aumento de carga e participação financeira em obras. Um consumidor  
70 de Carlos Barbosa, da Comunidade Forromeco, demonstrou indignação quando há  
71 participação financeira do cliente em obra na rede elétrica, questionando a metodologia,  
72 pois, após este investimento, outros consumidores da região poderão usufruir desta  
73 melhoria sem investir nada financeiramente. Laise informa que realmente há essa  
74 possibilidade, mas não cabe à distribuidora fazer nenhuma cobrança dos clientes próximos,  
75 pois ela apenas cumpre as normas regulatórias. O Coordenador do Comitê de Energia do CIC  
76 de Caxias do Sul, Sr. Mario Guilherme Sebben, parabenizou à RGE pela constante melhoria  
77 na sua prestação de serviços, mas pediu para que a empresa dê uma atenção nos pedidos  
78 de Geração Distribuída, pois está recebendo muitas reclamações de negativas, em relação à  
79 inversão de fluxo. O Conselheiro Ângelo Fontana lembrou que o Conselho é o elo entre o  
80 consumidor e a empresa, que o órgão existe para auxiliar na melhoria da prestação do  
81 serviço. O Conselheiro Leodomar salientou que os representantes dos consumidores estão  
82 em constante aperfeiçoamento, principalmente quando participam de encontros em outros  
83 estados, para trazer bons exemplos para cá. Finalizando essa reunião descentralizada, o  
84 Presidente agradeceu pela presença de todos, colocou o Conselho à disposição e salientou  
85 que, no decorrer do ano, mais encontros descentralizados serão realizados, dando ênfase  
86 também no Projeto Liga Certo, que acontecerá no turno da noite também no SENAI.



87 A todos os presentes, o Conselho distribuiu um folder com informações sobre sua  
88 constituição, direitos e deveres do consumidor, canais de atendimento da RGE e algumas  
89 outras informações sobre o trabalho do Conselho de Consumidores da RGE.

90 **Jefferson de Holleben Camozzato**

91 Presidente do Conselho de Consumidores da RGE - Classe Rural

92 **Leodomar da Rosa Duarte**

93 Conselheiro Titular representante da Classe Residencial

94 **Ângelo César Fontana**

95 Conselheiro Titular representante da Classe Comercial

96 **Ademar Franco de Castria**

97 Conselheiro Suplente representante do Poder Público

98 **Alex Sandro R. Wachholz**

99 Gerente de Atendimento da RGE