

1 **Ata 05/2023 - Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da RGE**

2 Aos 26 dias do mês de maio de 2023, às 14 horas, sob a presidência do Sr. Jefferson de  
3 Holleben Camozzato, no auditório do Sindicato Rural de Passo Fundo/RS, o Conselho de  
4 Consumidores da RGE realizou a primeira Reunião Descentralizada do ano de 2023, também  
5 chamada de Reunião de Interiorização. Estavam presentes, além do Presidente, os  
6 Conselheiros Ângelo Fontana, Gustavo Thompson Flores, Leodomar da Rosa Duarte e  
7 Roberson Jean Cardoso, além dos representantes da RGE Alex Sandro R. Wachholz, Eliana  
8 Bortolon e Tatiana Valeria Correa Lombarti Levy, bem como o representante da Cultura  
9 Serra. Virtualmente, participaram os Conselheiros João Batista Garcia Dias e Rudinei Suzin,  
10 a secretária Daiane Borges Mangini e a equipe da Engie. A abertura da reunião foi feita pelo  
11 assessor Paulo Roberto de Paula, da Cultura Serra, que compôs a mesa, chamando o  
12 Presidente do Conselho, Sr. Jefferson de Holleben Camozzato; o Presidente do Sindicato  
13 Rural de Passo Fundo, Sr. Carlos Fauth; representando a Prefeitura de Passo Fundo, o  
14 Secretário Cristiam Thans; representando a Câmara de Vereadores, o Vereador Altamir dos  
15 Santos. Paulo Roberto fez uma breve apresentação sobre o trabalho do Conselho de  
16 Consumidores, salientando que seu caráter é consultivo, totalmente voluntário, formado por  
17 representantes das principais classes das unidades consumidoras: residencial, comercial,  
18 industrial, rural e poder público. Para esclarecer a questão legal, Paulo deu ênfase na Lei  
19 Federal 8.631/93 (determina a criação dos Conselhos de Consumidores), Decreto Federal  
20 2.335/97 (constituição da ANEEL), REN 1.000/21 (estabelece as regras de prestação do  
21 serviço público de distribuição de energia elétrica) e a REN 963/21 (estabelece as condições  
22 gerais para a criação, organização e atuação dos Conselhos, revogando a REN 451/11). Para  
23 finalizar a abertura do encontro, o assessor apresentou a nominata dos representantes do  
24 Conselho, suas classes representativas e as entidades de cada Conselheiro. Com a palavra, o  
25 Presidente do Conselho, Sr. Jefferson de Holleben Camozzato, representante da Classe Rural  
26 pela FARSUL, trouxe um breve retrospecto sobre seu ingresso no grupo, sobre a rotina de  
27 trabalho do Conselho e questões de regulação, deixando claro que a distribuidora deve  
28 seguir as regras estabelecidas pela ANEEL. Jefferson também salientou que o encontro não  
29 foi organizado para discutir questões individualizadas, mas sim demandas coletivas das

30 classes de consumidores. Também, esclareceu que o Conselho é um elo entre o cliente e a  
31 distribuidora, onde podemos orientar o consumidor a procurar os canais ideais de  
32 atendimento: atendimento físico, digital, telefônico, ouvidoria, e agências reguladoras. Para  
33 que todos os presentes conheçam ainda mais o Conselho, Jefferson pediu aos Conselheiros  
34 presentes que se apresentassem. O Conselheiro Leodomar da Rosa Duarte, representante  
35 da Classe Residencial pela Federação Riograndense de Associações Comunitárias de  
36 Moradores de Bairros – FRACAB, agradeceu a todos pela presença e informou que sua  
37 entidade conta com aproximadamente oito mil associações ligadas à Federação no Estado.  
38 O Conselheiro Ângelo Fontana, representante da Classe Comercial pela FEDERASUL,  
39 parabenizou às lideranças presentes e trouxe alguns assuntos de suma importância:  
40 vegetação próxima à rede elétrica; a importância de o cliente informar à distribuidora a  
41 quantidade de equipamentos em suas residências para que a empresa adeque sua rede e,  
42 em casos de falta de energia, informar corretamente à distribuidora toda as informações ao  
43 seu alcance. O Conselheiro Gustavo Thompson Flores, representante da Classe Rural pela  
44 FEDERARROZ, se apresentou e agradeceu a todos pela presença. O Conselheiro Roberson  
45 Jean Cardoso, representante do Poder Público pela FAMURS, se apresentou e desejou que  
46 tenhamos uma ótima tarde de trabalho. Antes de dar sequência, foi feito um agradecimento  
47 a todas as lideranças presentes, dos seguintes municípios: Passo Fundo, Erechim, São Jorge,  
48 Sananduva, entre outros, considerando também as entidades UAMPAF, ACISA e FEDERASUL.  
49 Dando andamento, O Presidente passou a palavra para a equipe da RGE, coordenada pelo  
50 Sr. Alex Sandro R. Wachholz, Gerente de Atendimento da RGE, que iniciou suas palavras  
51 agradecendo pelo convite do Conselho, que deu a oportunidade para a distribuidora falar  
52 um pouco sobre o funcionamento do setor elétrico. Após saudar às lideranças, Alex fez uma  
53 apresentação que iniciou com a ilustração da cadeia da energia elétrica brasileira, que passa  
54 pela geração, transmissão, distribuição e comercialização. No setor elétrico, Alex deixou  
55 claro que a regulação visa maior eficiência econômica e atendimento a menores custos, além  
56 de evitar o controle monopolista de preços. Após explicar um pouco como funciona a  
57 regulação, foi apresentado o que integra a tarifa de energia (Parcela A e B), quais são as  
58 instituições e agentes que definem as regulamentações a serem seguidas pela RGE, quais

59 são as competências da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, qual é a composição  
60 de uma conta de energia elétrica (**32% taxas/tributos – 5% transmissão – 32% geração –**  
61 **19% distribuição**). Para exemplificar, Alex trouxe uma simulação de uma fatura de energia  
62 de R\$ 103,82, onde R\$ 45,74 é taxa/tributo, R\$ 4,89 é transmissão, R\$ 33,13 é geração e R\$  
63 20,06 é distribuição (**RGE**). Ainda com a palavra, o representante da RGE trouxe dados sobre  
64 o Grupo CPFL, uma empresa de 110 anos, com mais de 15 mil colaboradores, 96% de geração  
65 de energia renovável, 2º maior distribuidora do Brasil com R\$ 3 bilhões investidos em  
66 automação e melhoria para 10,2 milhões de clientes, líder na comercialização de energia  
67 incentivada para clientes livres e está entre os maiores investidores brasileiros em arte e  
68 cultura, com R\$ 31,4 bilhões investidos pelo Instituto CPFL. Também foram apresentadas a  
69 Missão, Visão e Valores da empresa, seu mapa de atuação no Brasil e no Estado do Rio  
70 Grande do Sul. Em relação à RGE, foi apresentado que a empresa conta com  
71 aproximadamente 8 mil colaboradores, atuando em 381 municípios, tendo 3 milhões de  
72 clientes, 7,5 milhões de pessoas atendidas, 163 subestações telecomandadas, 4.889 km de  
73 Linhas de Transmissão, 153.951 km de rede de distribuição e 5.784 religadores  
74 telecomandados. Em relação aos investimentos, em 2018 foram mais de 779 milhões de  
75 reais em investimentos, sendo que em 2022 ultrapassou a marca de 1,88 bilhão e, para o  
76 ciclo 2023- 2027, há uma expectativa do maior investimento da história da RGE, devendo  
77 ultrapassar os 8 bilhões de reais. Coube salientar que, em toda rede da distribuidora, 16% é  
78 rede urbana e 84% é rede rural, assim como a evolução da base instalada, considerando que,  
79 em 2016, existiam mais de 1,5 milhão de postes de madeira (87%), em 2022 eram 470 mil  
80 (24%) e a projeção para até 2025 é substituir 300 mil postes de madeira, reduzindo para  
81 aproximadamente 9%. A Consultora Eliana Bortolon trouxe dados do município de Passo  
82 Fundo, apresentando a informação de que existem 1.517 postes de madeira, num total  
83 de 23.221 postes na área da cidade. A equipe da RGE trouxe um dos seus maiores desafios  
84 na sua prestação de serviços: a **vegetação**. Alex informa que, aproximadamente, 60% dos  
85 desarmes ocorrem devido à vegetação próxima à rede de distribuição, salientando que a  
86 empresa possui licença apenas para podas de extrema necessidade, de árvores que estejam  
87 encostando na rede. Sobre a questão de resultados provenientes dos investimentos, foram

88 apresentados os números sobre **DEC** (*Duração Equivalente de Interrupção por Unidade*  
89 *Consumidora*) e **FEC** (*Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora*): **DEC**  
90 em 2014 era 18,28 e encerrou o ano de 2022 com 10,55, abaixo do limite regulatório (10,77).  
91 Resumindo, é o tempo médio em que o consumidor fica sem energia no período de um ano;  
92 **FEC** em 2014 era 9,02 e encerrou o ano de 2022 com 4,63, também abaixo do limite  
93 regulatório (7,69). Resumindo, é quantas vezes falta energia durante o período de um ano.  
94 Para expor números de investimentos na região da AMPLA (*Associação de Municípios do*  
95 *Planalto*), em 2022 foram R\$ 45,8 milhões e, na região da AMAU (*Associação de Municípios*  
96 *do Alto Uruguai*), em 2022 foram R\$ 69,1 milhões. Em relação ao atendimento, a equipe da  
97 RGE apresentou todas as formas para os clientes entrarem em contato com a distribuidora.  
98 São 35 canais disponíveis, considerando atendimento digital, telefônico, presencial e escrito.  
99 A Gerência de Relacionamento com o Poder Público atende os clientes em todas esferas  
100 (municipal, estadual e federal), além de entidades de saúde (públicas e privadas) e  
101 autarquias de água, considerando 381 municípios, 717 parceiros de negócios e  
102 aproximadamente 26 mil instalações. O Relacionamento com o Grupo A conta com uma  
103 estrutura de 19 analistas que atendem os grandes clientes. Para atendimento presencial, a  
104 empresa conta com 17 agências próprias espalhadas pelo estado, além de 327 agências  
105 credenciadas. Em relação à Geração Distribuída, a RGE ocupa a 2ª posição no ranking  
106 nacional das unidades consumidoras com GD, sendo a 1ª posição na região sul. Sobre a  
107 digitalização no atendimento, em 2016 os atendimentos digitais alcançavam a marca de 51%  
108 e, em 2023 já alcançou a marca de 90%. Para título de informação, Alex lembrou que a RGE  
109 foi a vencedora da região sul com o Prêmio Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC)  
110 2022, premiação que avalia a satisfação do consumidor residencial com os serviços  
111 prestados pelas distribuidoras de energia elétrica, onde são cerca de 27 mil entrevistas que  
112 avaliam a qualidade, relação custo-benefício, satisfação global, confiança no fornecedor e  
113 fidelidade. Em relação às demandas apresentadas pelas lideranças da região, a equipe da  
114 RGE trouxe informações sobre regularização de clandestinos, deslocamento de redes,  
115 iluminação pública, poda e remoção de galhos, queda de tensão, aumento de carga e  
116 restabelecimento de energia. Sobre a **Regularização de Clandestinos**, foi esclarecido que

117 existem duas situações: **A) consumidor que está numa área que tem distribuição de energia**  
118 **elétrica** (pode solicitar o atendimento junto à distribuidora e instalar o padrão de entrada);  
119 **B) áreas que não há estrutura de energia elétrica** (deverá haver a regularização da área, seja  
120 ente público ou particular, devendo seguir o checklist disponibilizado pela RGE). Sobre  
121 **Deslocamento de Redes**, foi esclarecido que o cliente deve solicitar o pedido para a  
122 distribuidora, a empresa elabora o projeto elétrico e o orçamento para a execução da obra.  
123 Coube salientar que, segundo a REN ANEEL 1.000/21, os custos para a execução ficam a  
124 cargo do cliente. Sobre **Iluminação Pública**, Eliana Bortolon esclareceu que isso é de  
125 responsabilidade do Poder Público, seja de manutenção ou ampliação do sistema. Sobre  
126 **Poda e remoção de galhos**, Eliana voltou a lembrar que o contato da vegetação com a rede  
127 elétrica é a principal causa da interrupção do fornecimento não programado. A *poda*  
128 *emergencial* é feita após a queda de energia pelo contato da vegetação, devendo ser poda  
129 de segurança ou de livramento dos galhos. A licença permite a supressão da vegetação  
130 apenas em caso de conflito com a rede de distribuição. A Consultora apresentou a todos o  
131 projeto Arborização Mais Segura, que está sendo executado em alguns municípios, onde há  
132 uma frequência de casos de interrupção do fornecimento de energia pelo contato da  
133 vegetação. O município de Passo Fundo participa do projeto, que consiste no plantio de  
134 muda de árvores na área urbana, considerando quantidade, espécies de árvores e locais  
135 indicados pelos órgãos públicos, com árvores de portes adequados. Também, o Projeto  
136 contempla a supressão de árvores que estão em conflito com a rede elétrica, sempre com  
137 as licenças dos órgãos responsáveis. O Presidente do Conselho questionou a equipe da RGE  
138 sobre situações de árvores que estejam na iminência de encostar na rede elétrica. Eliana  
139 informa que o cliente pode solicitar para a distribuidora uma avaliação de risco, que irá  
140 avaliar a situação e buscar a solução junto ao Poder Público. Sobre **Queda de Tensão**, tema  
141 comum na área rural, se observam reclamações principalmente nos horários de pico,  
142 devendo o consumidor entrar em contato com a distribuidora e informar o máximo de  
143 informações do ocorrido (dia e horários), para que seja feita uma inspeção do circuito,  
144 revisando as conexões, verificar o ramal, fazer medições, instalar o Medidor Universal de  
145 Grandeza (MUG) junto ao medidor do cliente por sete dias. Após as análises, a RGE terá um

146 diagnóstico para saber se a reclamação é procedente ou não. Sendo procedente, a empresa  
147 fará a adequação da rede para que ela chegue com qualidade. Eliana deixou claro que o  
148 problema de queda de tensão é diferente da necessidade do **Aumento de Carga (rede**  
149 **trifásica)**. Caso o cliente tenha uma rede dimensionada para utilizar equipamentos  
150 residenciais e aumente seus equipamentos que exijam ainda mais energia (um aviário, por  
151 exemplo), seu disjuntor poderá desarmar, havendo a necessidade de fazer um estudo de  
152 viabilidade técnica para saber se o sistema precisará ser alterado, seja a troca de  
153 transformador ou troca de fios para atender esta nova carga. Resumindo, é importante  
154 informar à distribuidora a quantidade de equipamentos instalados na propriedade, para que  
155 ela consiga dimensionar a rede e atender com qualidade. O Conselheiro Leodomar da Rosa  
156 Duarte salientou que esta informação, feita pelo cliente, é de extrema importância e não  
157 gera custos adicionais. Eliana esclareceu que há uma participação financeira do cliente nos  
158 pedidos de aumento de carga para sistemas de alta tensão, principalmente nas indústrias.  
159 No último item, o tema **Restabelecimento de Energia** é de suma importância, pois, após a  
160 comunicação do cliente, que o faz através de um dos vários canais de atendimento, a  
161 distribuidora desloca uma equipe para fazer uma primeira avaliação (equipe leve), que, se  
162 for algo de fácil conserto, poderá o fazer. Se for uma situação de contingência, em temporais  
163 por exemplo, há um plano do restabelecimento de energia, sendo prioritário em situações  
164 de risco (condutor rompido, que possa comprometer vida ou patrimônio), atendimentos  
165 prioritários (hospitais, postos de captação e distribuição de água, unidades de saúde, etc.),  
166 depois os grandes blocos de consumidores com subestação que atende vários municípios,  
167 até chegar ao cliente individual. O tempo de restabelecimento irá depender da causa que  
168 levou a interrupção do fornecimento de energia. Em situações de desligamento programado  
169 por um tempo determinado, são feitas as comunicações através da imprensa e, caso o  
170 consumidor tenha interesse, ele pode se cadastrar no site da RGE para receber os avisos.  
171 Para finalizar suas apresentações, foi projetado um vídeo voltado às questões de segurança  
172 em acidentes com veículos nas estruturas da RGE, ação contemplada pelo Projeto Maio  
173 Amarelo. Com a palavra, o Presidente do Conselho informou aos presentes que este grupo  
174 participou do processo de revisão tarifária da RGE, onde alguns apontamentos pautaram

175 sobre perdas não técnicas. Jefferson salientou que uma bandeira a ser levantada por todos  
176 os conselhos de consumidores é em relação aos tributos/impostos, direcionada aos nossos  
177 governantes. Também, trouxe ao debate para que a distribuidora analise a questão do  
178 número do protocolo, quando o cliente entra em contato, para que seja utilizado o mesmo  
179 protocolo até finalizar todo o atendimento. Com a palavra, o Secretário Municipal de  
180 Transportes e Serviços Gerais de Passo Fundo, Sr. Alexandre de Melo, saudou aos presentes,  
181 parabenizou ao Conselho por trazer um debate desta magnitude junto à comunidade e  
182 trouxe elogios para a RGE, uma vez que enxergou a evolução na qualidade da prestação do  
183 seu serviço, informando que a Prefeitura, em parceria com a RGE, já aprovou dois projetos  
184 de eficiência energética junto à ANEEL, num valor de aproximadamente 3 milhões de reais,  
185 devendo instalar nos próximos meses a primeira usina de geração de energia fotovoltaica no  
186 interior do estado, gerando em média 300 quilowatts (80% do consumo do Hospital  
187 Municipal e sete unidades de saúde). Em 2022, foram implementados três sistemas de  
188 geração de energia fotovoltaica de telhado, nas unidades do CAIS Petrópolis, Vila Luiza e UBS  
189 Operária. O Secretário pede que haja uma atenção da distribuidora na questão dos postes,  
190 pois são inúmeras empresas de telefonia e internet utilizando-os sem o devido espaçamento  
191 e dificultando a instalação de luminárias. O Prefeito de São Jorge, Sr. Danilo Salvalaggio, falou  
192 da importância de tomar o conhecimento de como funciona todo o sistema energético  
193 brasileiro. O Prefeito lembrou que, no início de sua administração, passou por alguns  
194 problemas relacionados à falta de energia e demora no restabelecimento, onde vários  
195 agricultores tiveram prejuízos, originados por mais de sete dias sem energia. Concordou com  
196 o Secretário Melo sobre a questão do uso dos postes e sobre a questão da vegetação que  
197 interfere na rede elétrica. Apesar dos problemas citados, Salvalaggio percebe uma mudança  
198 significativa na melhoria da prestação de serviços, inclusive após a troca dos postes de  
199 madeira que está seguindo o cronograma da distribuidora. Com a palavra, o Vereador do  
200 município de Erechim, Sr. Alessandro Dal Zotto, cumprimentou o Conselho pela  
201 interiorização, agradeceu pelo convite, parabenizou a RGE pelas explicações sobre todo o  
202 sistema elétrico brasileiro e deixou o seu município à disposição para uma reunião do  
203 Conselho no ano de 2023. Dal Zotto usou seu tempo para sugerir que a distribuidora volte a

204 ter o seu ponto de atendimento em um local de fácil acesso à população, pois no local onde  
205 está, junto à subestação, dificulta por ser um local mais retirado, sugerindo até que se instale  
206 junto ao centro administrativo do município. O Vereador pede que a RGE, parceira do  
207 município no projeto da usina fotovoltaica (que irá gerar quase 1 megawatt), antecipe o  
208 prazo para execução da obra. Dal Zotto informa que o município está fazendo a substituição  
209 das luminárias por LED, tendo efetuado mais de 6.800 pontos, dos 14.000 na área urbana e  
210 2.000 no interior, gerando uma redução na conta da iluminação pública. Por fim, o Vereador  
211 concordou com as palavras do Presidente do Conselho, em relação à redução dos tributos,  
212 e apresentou um plano modelo, executado junto com os Sindicatos de Provedores de  
213 Internet do município, para que seja feita a limpeza dos fios nos postes. Finalizando a reunião  
214 de interiorização, o Presidente do Conselho agradeceu ao Presidente do Sindicato Rural de  
215 Passo Fundo, Sr. Carlos Fauth, pela gentileza de ceder o espaço, sem custo para o Conselho,  
216 parabenizou o Sindicato pela estrutura, agradeceu à equipe da RGE pela participação no  
217 encontro e parabenizou a distribuidora pelo avanço no atendimento e em toda prestação do  
218 seu serviço. Jefferson também agradeceu a todos que participaram via internet, parabenizou  
219 a RGE pelos prêmios recebidos e convidou a todos para um café de confraternização. A todos  
220 os presentes, o Conselho distribuiu um folder com informações sobre sua constituição,  
221 direitos e deveres do consumidor, canais de atendimento da RGE e algumas outras  
222 informações sobre o trabalho do Conselho de Consumidores da RGE.

223 **Jefferson de Holleben Camozzato**

224 Presidente do Conselho de Consumidores da RGE - Classe Rural

225 **Rudinei Suzin**

226 Conselheiro Titular representante da Classe Industrial

227 **Leodomar da Rosa Duarte**

228 Conselheiro Titular representante da Classe Residencial

229 **Roberson Jean Cardoso**

230 Conselheiro Titular representante do Poder Público



- 231 **Ângelo César Fontana**  
232 Conselheiro Titular representante da Classe Comercial
- 233 **Gustavo Thompson Flores**  
234 Conselheiro Suplente representante da Classe Rural
- 235 **João Batista Garcia Dias**  
236 Conselheiro Suplente representante da Classe Comercial
- 237 **Alex Sandro R. Wachholz**  
238 Gerente de Atendimento da RGE
- 239 **Daiane Borges Mangini**  
240 Secretária Executiva do Conselho de Consumidores da RGE