

**Ata 09/2023 - Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da RGE**

1  
2 Aos 26 dias do mês de setembro de 2023, às 14 horas, sob a presidência do Sr. Jefferson de  
3 Holleben Camozzato, no auditório do da Fundação Municipal de Saúde de Santa Rosa -  
4 FUMSSAR, o Conselho de Consumidores da RGE realizou a segunda Reunião Descentralizada  
5 do ano de 2023, também chamada de Reunião de Interiorização. Presencialmente, estavam  
6 os Conselheiros Ângelo Fontana, Leodomar da Rosa Duarte e Roberson Jean Cardoso, além  
7 de representantes da RGE, liderados pelo consultor Rafael Lugoch, bem como o  
8 representante da Cultura Serra Paulo Roberto de Paula. Virtualmente, participou o  
9 Conselheiro Jefferson Camozzato, a Secretária-Executiva titular Daiane Borges Mangini e a  
10 Secretária-Executiva Suplente Denise Storti Soares. Entre o público presente, além de  
11 consumidores de todas as classes, citamos o Vice-Prefeito de Santa Rosa, Sr. Aldemir Ulrich,  
12 o Prefeito de Três de Maio e Presidente da AMUFRON, Sr. Marcos Corso, a Vice-Diretora  
13 Regional da FEDERASUL, Sra. Lídia Lagemann, o Presidente da Expogiruá, Sr. José Taborda, e  
14 o Presidente do Sindicato Rural de Santa Rosa, representando a FARSUL, Sr. Denir Fresi. Após  
15 a abertura oficial do encontro, a equipe da RGE fez uma breve explanação sobre questões  
16 de segurança, em casos de situações de emergência no local. O assessor Paulo Roberto fez  
17 uma apresentação sobre o trabalho do Conselho de Consumidores, salientando que seu  
18 caráter é consultivo, totalmente voluntário, formado por representantes das principais  
19 classes das unidades consumidoras: residencial, comercial, industrial, rural e poder público.  
20 Para esclarecer a questão legal, Paulo deu ênfase na Lei Federal 8.631/93 (determina a  
21 criação dos Conselhos de Consumidores), Decreto Federal 2.335/97 (constituição da ANEEL),  
22 REN 1.000/21 (estabelece as regras de prestação do serviço público de distribuição de  
23 energia elétrica) e a REN 963/21 (estabelece as condições gerais para a criação, organização  
24 e atuação dos Conselhos, revogando a REN 451/11). Participando virtualmente, o Presidente  
25 do Conselho usou do espaço para saudar e agradecer aos presentes, justificando sua  
26 ausência presencial por motivos profissionais. Jefferson salientou que o encontro não foi  
27 organizado para discutir questões individualizadas, mas sim demandas coletivas das classes  
28 de consumidores. Também, esclareceu que o Conselho é um elo entre o cliente e a  
29 distribuidora, onde podemos orientar o consumidor a procurar os canais ideais de

30 atendimento: atendimento físico, digital, telefônico, ouvidoria e agências reguladoras. A fim  
31 de esclarecimento, o Presidente também trouxe informações sobre a fatura de energia,  
32 discriminando valores de taxas e impostos, além de pedir a todos os consumidores que,  
33 assim que se depararem com fala de energia, entrem em contato com a distribuidora. Dando  
34 sequência, a composição da mesa foi feita, convidando as autoridades locais, junto com  
35 todos os Conselheiros presentes. O Conselheiro Ângelo Fontana, em sua fala, lembrou que  
36 o trabalho do órgão é voluntário, na luta pela defesa dos consumidores, regulado pelas  
37 normas da ANEEL. Ângelo entende que o diálogo é o principal foco para que consigamos  
38 aumentar a qualidade do serviço, sendo este o principal trabalho do grupo. Ângelo  
39 agradeceu às lideranças da região, que entenderam os motivos deste encontro e trouxeram  
40 assuntos pertinentes ao debate. O Conselheiro Leodomar da Rosa Duarte usou seu tempo  
41 para dizer que o Conselho é o elo entre distribuidora e consumidor, onde estão presentes os  
42 representantes de todas as classes, se colocando à disposição para sanar todas as dúvidas  
43 que estiverem ao seu alcance. O Conselheiro Roberson Jean Cardoso corroborou com os  
44 demais colegas, salientando que estão em Santa Rosa para mostrar que existe um Conselho  
45 que defende os Consumidores, sendo um momento propício para apresentar informações  
46 relevantes às lideranças da região. A representante da FEDERASUL, Sra. Lídia Lagemann,  
47 parabenizou o Conselho pelo encontro e informou que sua entidade tratou de buscar  
48 manifestações de municípios da região, a fim de trazer a este encontro algumas demandas  
49 relacionadas ao fornecimento de energia elétrica, citando as cidades de Campinas das  
50 Missões, Cândido Godoi, Três de Maio, Santa Rosa e Santo Cristo. Lídia informa que, em 15  
51 de setembro de 2023, todas as demandas foram entregues ao consultor Rafael Lugocho, na  
52 expectativa de obter um retorno, seja por parte do Conselho ou da RGE. O Vice-Prefeito de  
53 Santa Rosa, Sr. Aldemir Ulrich, deu as boas-vindas a todos, acreditando que tenhamos uma  
54 ótima tarde de evento. O Vice-Prefeito discorda do Presidente do Conselho, alegando que  
55 não há a necessidade de todos os consumidores ligarem quando faltar energia, pois, se um  
56 consumidor informar que há falta de energia, é responsabilidade da empresa averiguar e  
57 sanar o problema, evitando que os canais de atendimento congestionem. Em relação ao  
58 atendimento do Poder Público, por parte da RGE, Ulrich informa que já uma boa relação

59 entre as partes, através da equipe da área responsável. O Prefeito de Três de Maio e  
60 Presidente da AMUFRON, Sr. Marcos Corso, parabenizou ao Conselho pela iniciativa do  
61 encontro e concordou com a fala do Vice-Prefeito, na questão da boa relação com o  
62 atendimento da RGE para o Poder Público. Por fim, Marcos Corso pede que a empresa  
63 continue focando na melhoria do atendimento, que seja cada vez mais ágil e menos  
64 burocrático, principalmente em novos loteamentos e na vinda de novas empresas nos  
65 municípios da região. Em resposta ao Vice-Prefeito, o Presidente do Conselho informa que,  
66 quando vários consumidores entram em contato informando a falta de energia, a empresa  
67 consegue mapear o problema e resolvê-lo de uma forma mais eficiente. Com a palavra, o  
68 consultor da RGE, Sr. Rafael Lugoch, agradeceu a todos pela presença e pela oportunidade  
69 de a empresa trazer informações relevantes à prestação do seu serviço. Rafael pautou sua  
70 apresentação sobre as demandas recebidas das entidades da região, a cadeia da energia  
71 elétrica e seu cenário regulatório, a estrutura da RGE, investimentos e seus resultados. Nas  
72 demandas recebidas, Rafael não individualizou cada tema recebido, mas tratou de esclarecer  
73 por tópicos: substituição de postes, manutenção da rede elétrica, quedas de tensão,  
74 aumento de carga, custos de obras de melhoria, poda e recolha de galhos, prazos de  
75 atendimento e eficiência energética. Antes de abrir o espaço para perguntas, foi esclarecido  
76 que não serão tratadas demandas particulares no encontro, salientando a importância de  
77 que sejam feitos os contatos através dos canais adequados, sendo o Conselho um órgão que  
78 poderá mediar as situações quando o Consumidor entender que não teve sua questão  
79 solucionada. Um consumidor parabenizou pela descentralização e trouxe uma situação para  
80 o Conselho: em alguns loteamentos, a distribuição de energia é feita por mais de uma  
81 empresa (RGE e cooperativas de energia), onde pode ser percebida uma diferença na  
82 agilidade da prestação do serviço, na qualidade, nos custos e nos projetos para aprovação.  
83 Dentro de um loteamento, está acontecendo a divisão da concessão do serviço de prestação  
84 de energia dentro de terrenos individuais. Sendo assim, o consumidor pede ajuda do  
85 Conselho para que os clientes possam escolher qual empresa poderá prestar o serviço em  
86 sua propriedade. Prontamente, o Sr. Antônio Marcos Vieira dos Santos, consultor da RGE da  
87 área de atendimento das permissionárias, se conectou à reunião e informou que, quando há

88 situações como esta, as distribuidoras envolvidas discutem em conjunto qual é a solução de  
89 mínimo custo global, a solução tecnicamente viável para evitar cruzamentos de rede,  
90 desperdício de recursos e questões que envolvem qualidade de energia. Em casos já  
91 vigentes, Antônio informa que precisa ser feita uma avaliação de cada situação, porém  
92 salienta que existem contratos de concessão e regras estabelecidas pela ANEEL, delimitando  
93 geograficamente a distribuição de energia. Por fim, Antônio esclarece que os pedidos de  
94 alteração da concessão não são feitos pelos clientes finais, mas sim uma decisão entre RGE  
95 e permissionária. O Vice-Prefeito pede que, caso haja evidência de uma má prestação do  
96 serviço, seja feito um pedido formal para a empresa, apresentando dados e solicitando a  
97 alteração da concessão. Antônio se colocou à disposição dos envolvidos para auxiliar na  
98 resolução dos problemas. O Presidente do SINDUSCON Noroeste, Sr. Betuel Brun Sauer,  
99 trouxe uma questão envolvendo geração distribuída, informando que há uma série de  
100 demandas reprovadas pela RGE, procurando entender um pouco mais do assunto. O  
101 Consultor de Negócios de Clientes Especiais da RGE, Sr. Flávio Leote Silveira, se conectou à  
102 reunião para sanar as dúvidas apresentadas. Flávio informa que todos os processos dentro  
103 da empresa se baseiam na regulação, informando que cada caso precisa ser analisado  
104 individualmente. Conforme o Presidente do SINDUSCON Noroeste, há uma série de  
105 chamados abertos, com protocolos registrados e, inclusive, atendimentos abertos na  
106 AGERGS e ANEEL, pois entende que os projetos indeferidos por parte da RGE precisam ser  
107 reavaliados. Flávio Leote pede que a documentação reunida pelo SINDUSCON Noroeste seja  
108 lhe encaminhada para analisar cada situação individualmente, salientando que os contatos  
109 serão feitos para os técnicos responsáveis em cada projeto. Antes de finalizar o encontro, o  
110 Presidente Jefferson salienta que o Conselho existe para ajudar a encontrar soluções, sendo  
111 parceiro do consumidor e da empresa, assim como acabou de acontecer, trazendo ao debate  
112 os envolvidos de cada situação. Virtualmente, o Presidente agradeceu a todos os presentes,  
113 se colocou à disposição e passou a palavra para o Conselheiro Leodomar, que falou um pouco  
114 sobre um novo projeto do Conselho em parceria com a RGE, que busca capacitar os  
115 eletricitistas particulares para reduzir as recusas dos pedidos de ligação, com foco no padrão  
116 de entrada da medição de energia. Quando a capacitação ocorrer em Santa Rosa, o

117 SINDUSCON Noroeste se colocou à disposição para auxiliar na divulgação do projeto. Os  
118 Conselheiros agradeceram a todos pela presença, agradeceram também à equipe da RGE  
119 que se colocou à disposição para sanar as dúvidas e, principalmente, à Prefeitura Municipal  
120 pela cedência do espaço e pelo apoio prestado. O Vice-Prefeito encerrou o encontro,  
121 parabenizando o Conselho pela iniciativa e à RGE por sempre buscar a melhoria na sua  
122 prestação do serviço. A todos os presentes, o Conselho distribuiu um folder com informações  
123 sobre sua constituição, direitos e deveres do consumidor, canais de atendimento da RGE e  
124 algumas outras informações sobre o trabalho do Conselho de Consumidores da RGE.

125 **Jefferson de Holleben Camozzato**

126 Presidente do Conselho de Consumidores da RGE - Classe Rural

127 **Leodomar da Rosa Duarte**

128 Conselheiro Titular representante da Classe Residencial

129 **Roberson Jean Cardoso**

130 Conselheiro Titular representante do Poder Público

131 **Ângelo César Fontana**

132 Conselheiro Titular representante da Classe Comercial

133 **Daiane Borges Mangini**

134 Secretária Executiva do Conselho de Consumidores da RGE

135 **Denise Storti Soares**

136 Secretária Executiva do Conselho de Consumidores da RGE