

1 **Ata 08/2024 - Reunião Ordinária do Conselho de Consumidores da RGE**

2 Aos 30 dias do mês de agosto de 2024, às 09 horas, em formato híbrido, na sede da RGE em
3 São Leopoldo e também utilizando a plataforma Microsoft Teams, sob a coordenação do
4 Presidente em Exercício, Sr. Leodomar da Rosa Duarte, reuniram-se os representantes dos
5 consumidores da RGE, representantes da concessionária RGE e assessorias do Conselho –
6 Cultura Serra e Engie. De início, o Presidente saudou aos presentes, agradeceu a todos que
7 puderam participar presencialmente e fez a conferência do quórum, que se encontrou
8 qualificado para dar andamento à reunião. O assessor Paulo Roberto fez a leitura da Ata
9 07/2024 na íntegra. Colocada em discussão e deliberação, a Ata 07/2024 foi aprovada por
10 unanimidade de votos dos presentes. O Presidente colocou em discussão o credenciamento
11 do Conselho junto à Frente Nacional dos Consumidores de Energia. Foi esclarecido que os
12 regimentos da Frente são feitos através do Instituto dos Consumidores de Energia, pelo seu
13 Estatuto Social. O descredenciamento pode ser feito a qualquer momento, não há despesas
14 e, entre os Conselhos participantes, foram citados: CONACEN, Conselho de Consumidores
15 da CEMIG, Conselho de Consumidores da Energisa Sergipe e Mato Grosso do Sul, Conselho
16 de Consumidores da CPFL Paulista e Piratininga, Conselho de Consumidores da CELESC, além
17 de outros institutos. Foi aprovado por unanimidade de votos dos Conselheiros presentes que
18 será feito o credenciamento junto à Frente Nacional dos Consumidores de Energia. O
19 Gerente de Atendimento da RGE, Sr. Alex Sandro R. Wachholz, aproveitou o momento para
20 informar que a empresa fez um reconhecimento formal a todos os colaboradores que
21 tiveram uma atuação diferenciada durante as enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul.
22 Alex lembra que muitos colaboradores, mesmo com suas casas atingidas, foram fortes e
23 auxiliaram no restabelecimento de energia junto à distribuidora. Aproveitando a presença
24 da Secretária-Executiva Suplente, Sra. Denise Sorti Soares, Alex mostrou a medalha que foi
25 entregue a ela, simbolizando o quanto foi importante a atuação de todos naquele momento
26 tão delicado. Denise demonstrou agradecimento e falou um pouco sobre como percebeu a
27 empatia dos colegas que trabalharam muito, mesmo tendo sido atingidos, fazendo a
28 diferença num dos piores momentos que o Estado já passou. Cada Conselheiro falou
29 brevemente sobre as ações da distribuidora, parabenizando-a por todo o esforço

30 desprendido para restabelecer a energia de seus consumidores. O Conselheiro Ângelo
31 Fontana sugere que o Conselho registre, através de documento, este reconhecimento e
32 agradecimento especial a todos os colaboradores da RGE. Todos os Conselheiros presentes
33 concordam com a sugestão e, nos próximos dias, será redigido um Ofício em nome do
34 Conselho e endereçado à Direção da empresa. Dando sequência aos assuntos da pauta, foi
35 feita a entrega do Ofício 02/2024, deste Conselho, endereçado à Presidência da RGE, com as
36 demandas da Classe Rural, provenientes da fronteira oeste do Estado. As demandas
37 apresentadas foram estas: **Qualidade do fornecimento de energia:** *demora no acionamento*
38 *da proteção da rede, ocasionando queima de equipamentos; Postes de madeira:* *ainda*
39 *existem muitos postes de madeira que precisam ser substituídos. Além dos postes de*
40 *madeira, foi salientado pelos técnicos que também é necessária a troca dos condutores;*
41 **Escalonamento / Horários de ponta:** *apesar das melhorias nos alimentadores, nas*
42 *subestações e o aumento de carga, o sistema ainda não suporta sem os escalonamentos;*
43 **Aprovação de projetos:** *Dificuldade na comunicação com a equipe da RGE,*
44 *problemas/demoras nos retornos por e-mail; Projetos:* *pedem autonomia para o projetista*
45 *definir o ponto de conexão; Faturamentos indevidos (Grupo A):* *os consultores informam que*
46 *a RGE não emite as faturas corretamente. Segundo eles, as recuperações de consumo não*
47 *estão sendo notificadas previamente, não são apresentados os cálculos e não é observada a*
48 *sazonalidade das unidades consumidoras; Faturamento (Grupo B):* *alterações frequentes no*
49 *calendário de leitura sem comunicar o cliente; faturamento por média; Atendimento:* *falta*
50 *de uma agência de atendimento preparada. Segundo os técnicos, são terceirizadas com*
51 *problemas de entendimento, equipe despreparada e sem autonomia; Optantes:* *pedem a*
52 *melhoria na qualidade do atendimento do A faturado no B. Pedem para que o atendimento*
53 *seja feito pelo Grupo A; Comunicação:* *pedem reuniões anuais ou semestrais com empresas,*
54 *consultores, equipe técnica e comercial, para sanar dúvidas dos técnicos de cada localidade,*
55 *buscando a melhoria dos processos; Site e App:* *encontram muitas dificuldades no registro*
56 *dos usuários, por parte dos Consultores. Pedem que a RGE avalie uma metodologia mais*
57 *prática, objetiva e menos burocrática. Também, foram apresentadas algumas UCs que,*
58 *segundo os consumidores, passaram ou ainda passam por estes problemas. Com a*

59 apresentação do presente documento, o Conselho acredita estar colaborando para o
60 aprimoramento dos assuntos relacionados à prestação do serviço público de energia
61 elétrica, conforme preconiza a REN ANEEL 963/2021, cumprindo com a função que lhe foi
62 incumbida, que é representar os consumidores. O Conselheiro Ângelo Fontana questiona se
63 os problemas apresentados acontecem apenas na região de Alegrete. O Conselheiro Gustavo
64 Thompson informa que é em toda a região da fronteira, inclusive Quaraí e Uruguaiana,
65 salientando que muitos problemas têm relação com reguladores. Alex informa que o evento
66 da apresentação do Plano Safra acontecerá no dia 12 de setembro, tendo como público-alvo
67 os projetistas e consultores, estando presentes os analistas do Grupo A que atendem à
68 fronteira, inclusive no decorrer da semana. No evento, a RGE irá apresentar o que foi feito
69 na safra anterior, os resultados, o que foi feito na entressafra e como a empresa está
70 preparada para enfrentar a safra 2024-2025. Por fim, Alex informa que todas as questões
71 serão respondidas ao Conselho, além de que, quando da apresentação do Plano Safra, os
72 temas serão tratados de forma abrangente, não sendo possível tratar de assuntos individuais
73 naquele momento, podendo ser tratado diretamente com os envolvidos posteriormente,
74 considerando que os convidados para o evento são os consultores, não os consumidores. O
75 Conselheiro Rudinei Suzin sugere que seja feito um estudo ou regulagem dos motores de
76 bombeamento, para evitar partidas diretas que consomem muita energia logo que iniciam
77 seus funcionamentos, aumentando sua vida útil e também a da rede elétrica. Leodomar
78 colocou em discussão o acompanhamento do assessor Paulo Roberto na apresentação do
79 Plano Safra em Alegrete, para que sejam feitos registros fotográficos e apoio para que o
80 encontro seja enquadrado como carga horária de treinamento, uma vez que há a
81 necessidade de transmissão via internet para a participação de todos os Conselheiros. Em
82 deliberação, foi aprovada por unanimidade de votos os ressarcimentos correspondentes à
83 alimentação e hospedagem do assessor Paulo Roberto, que irá acompanhar os Conselheiros
84 Ismael e Gustavo. Dando sequência à pauta, o Conselheiro Ângelo sugere que o Liga Certo e
85 a reunião descentralizada, a serem realizados no Vale do Taquari, aconteçam a partir de
86 outubro. Leodomar aproveitou o momento para parabenizar o Conselheiro João Batista pelo
87 esforço na organização do Projeto Liga Certo em Montenegro, que teve casa cheia,

88 misturando eletricitistas experientes com alunos em treinamento. Foi colocada em discussão
89 a realização de outra edição do Liga Certo em setembro, com a possibilidade de ser realizada
90 em Nonoai, Sobradinho ou na região central do Estado. Considerando a logística, quantidade
91 de recusas e disponibilidade de local, ficou acordado que o evento deverá acontecer em
92 Santa Maria, no dia 26 de setembro. Em relação às reuniões descentralizadas, ficou acordado
93 que os encontros deverão ser retomados a partir do ano de 2025, pois estamos nos
94 aproximando do período eleitoral. A reunião ordinária do mês de setembro deverá
95 acontecer também no dia 26, no turno da tarde, no formato híbrido. O Conselheiro Ângelo
96 se colocou à disposição para auxiliar na organização junto à Associação Comercial de Santa
97 Maria, tratando com o assessor Paulo após esta reunião. Nos assuntos gerais, Ângelo relatou
98 que, quando da sua presença na Expointer, trocou informações com executivos da CEEE
99 Equatorial, levando dados sobre o Conselho e, principalmente, sobre o Liga Certo. O
100 Conselheiro recebeu elogios pelas ações do Conselho e percebeu que o projeto poderá servir
101 de exemplo pela outra distribuidora. Leodomar relatou que, também durante a realização
102 da Expointer, esteve presente no *Ato de Instalação e Posse dos Integrantes e do Presidente*
103 *da Comissão Especial para Analisar a Atuação das Empresas Concessionárias de Energia*
104 *Elétrica: CEEE Equatorial e RGE*. O Presidente informa que o Conselho recebeu o convite para
105 fazer parte das reuniões e teve a oportunidade de trocar informações com os integrantes da
106 Comissão. No próximo item da pauta, a equipe da Engie fez uma apresentação pautada no
107 Reajuste Tarifário Anual da RGE, Tomada de Subsídios 16/2024 (Incentivo à melhoria
108 contínua da atuação dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica) e algumas notícias
109 relacionadas ao mercado de energia. No decorrer da apresentação, a equipe respondeu às
110 perguntas dos Conselheiros. Antes do último item, Leodomar informa que deverá entrar em
111 pauta nas próximas reuniões o Encontro Regional dos Conselhos de Consumidores na Região
112 Sul. O treinamento com o tema “Digitalização” foi ministrado pela Coordenadora de
113 Atendimento Presencial da RGE, Sra. Lidiane Pereira Ribeiro, com 01 hora a ser computada
114 pelo Conselho. O treinamento pautou vários assuntos, como: planejamento estratégico,
115 apresentação dos canais de atendimento, digitalização do atendimento, inovações no
116 espaço “meus pedidos”, uso e melhorias no aplicativo, uso do WhatsApp, Totens de

117 Atendimento, padronização das agências de atendimento, entre outros. No decorrer do
118 treinamento, os Conselheiros tiveram suas dúvidas esclarecidas pela equipe da RGE.
119 Finalizando a reunião, o Presidente em Exercício agradece pela participação dos presentes e
120 deseja um bom dia a todos.

121 **Leodomar da Rosa Duarte**

122 Presidente em Exercício do Conselho de Consumidores da RGE – Residencial

123 **Rudinei Suzin**

124 Conselheiro Titular representante da Classe Industrial

125 **Ismael Horbach**

126 Conselheiro Titular representante do Poder Público

127 **Ângelo Fontana**

128 Conselheiro Titular representante da Classe Comercial

129 **João Batista Garcia Dias**

130 Conselheiro Suplente representante da Classe Comercial

131 **Gustavo Thompson Flores**

132 Conselheiro Suplente representante da Classe Rural

133 **Denise Storti Soares**

134 Secretária-Executiva Suplente do Conselho de Consumidores da RGE

135 **Alex Sandro R. Wachholz**

136 Gerente de Atendimento da RGE