



ATA DE CAPACITAÇÃO DO CONSELHO DE CONSUMIDORES Nº 01/2025

Informações da Reunião

Data: 15/05/2025	Horário de início: 19:00hs Horário de Término: 23:00hs
Local: Auditório da Hidropan Distribuição de Energia S.A.	
Endereço: Rua 7 de Setembro, 964, Panambi-RS	

Participantes

Nome	Classe
Jorge Ernesto Dose	Residencial – Vice-presidente - Titular
Jarsi José Cocco Mazzonetto	Comercial – Presidente - Titular
Beno Markus	Rural - Titular
Vanderlei Zillmer	Rural - Suplente
Daniele de Oliveira Santos Stiegemeier	Poder Público – Titular
Gustavo Engelmann	Secretário Executivo
Mateus Wathier	Instrutor

Informações Gerais

Iniciando os trabalhos da noite, o Presidente do conselho de consumidores Sr. Jarsi saudou a todos agradecendo de imediato a presença nesta que é a primeira capacitação do ano de 2025. Lembrando a todos que durante a elaboração do PAM 2025 ficou definido que para o ano, o conselho de consumidores gostaria de entender um pouco melhor o funcionamento e estrutura organizacional da Hidropan Distribuição de Energia S.A. Para tanto houve uma provocação a Distribuidora para que disponibilizasse pelo seu corpo técnico e administrativo uma visão organizacional do negócio.

Para este primeiro encontro, a Hidropan Distribuição trará ao conselho de consumidores a Estrutura Organizacional do Setor Comercial, tendo na pessoa do seu Supervisor Mateus Wathier a incumbência de capacitar os conselheiros. Finalizando a introdução o presidente Jarsi, passa a palavra ao então instrutor, Supervisor Mateus Wathier, para que realize a sua explanação.

De imediato o Sr. Mateus inicia a sua apresentação agradecendo a oportunidade e dando início a sua fala, dizendo que o setor comercial de uma distribuidora de energia desempenha um papel fundamental na relação entre a empresa e seus consumidores, garantindo que a energia seja fornecida de forma eficiente e que os direitos e obrigações de ambos sejam cumpridos. Tem como principal responsabilidade o faturamento do consumo de energia elétrica aos consumidores, seja no mercado regulado (cativos) ou no mercado livre. Isso inclui a negociação de contratos, o atendimento ao cliente, a emissão de faturas e o tratamento de reclamações. Além disso, o setor comercial também é responsável por atividades como a gestão de contas, a cobrança e a recuperação de receitas.



Disse ainda que o setor elétrico é regulamentado principalmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e por diversas Resoluções Normativas (RN) e leis. A RN 1000/2021 consolida as principais regras para a prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, incluindo direitos e deveres dos consumidores.

Dentre as atribuições do setor comercial, além do atendimento ao consumidor, compete aos assistentes internos algumas rotinas de trabalho diárias, são algumas delas: Arrecadação bancária, débitos automáticos, baixas e registros nos órgãos de proteção ao crédito, ordem de suspensão, controle de notificações, inspeções de unidades consumidoras, conferência de serviços executados, conexões de microgeradores, avaliação de projetos de MMGD, geração de remessa de faturamento, autorização e emissão de faturas.

Foram abordados ainda alguns tópicos relacionados a unidades consumidoras, faturamento, fatura de energia, DMR, Mercado Livre, Subsídios, arrecadação, pix, cobrança, inspeções. Apresentou aos conselheiros quais são os canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, escritório central de atendimento Hidropan em Panambi, posto de atendimento em Condor, Telefone 0800 051 4040, whatsapp no mesmo número anterior, agência virtual no site da Distribuidora, e-mail, APP. Trazendo para cada um deles a explicação do funcionamento.

Ao final da apresentação trouxe como enfoque a ouvidoria que é responsável por receber, apurar, solucionar e responder as manifestações relativas à prestação do serviço e aos direitos do consumidor que não forem solucionadas pelos demais canais de atendimento disponibilizados pela distribuidora, trazendo assim o caminho do entendimento onde diz que a Distribuidora é responsável por solucionar as demandas dos consumidores. Ao ser acionada em primeiro lugar, adianta o processo de solução do problema. Caso a questão não seja resolvida, o consumidor pode acionar a Ouvidoria da distribuidora, que avaliará as providências adotadas, se ainda assim o assunto não for solucionado, a AGERGS pode ser consultada e por fim passado todas as etapas do processo o consumidor não estiver satisfeito com a solução apresentada, poderá acionar a Ouvidoria Setorial da ANEEL pelo número 167. Dentro do espaço da sua explanação o Supervisor Comercial Mateus deixou a todo tempo livre para dúvidas e perguntas, solucionando os questionamentos sempre que indagado.

Finalizado o material visual o Supervisor Mateus, convidou aos conselheiros presentes para uma visita às dependências da Distribuidora que acabaram de passar por uma reforma completa em suas instalações trazendo ainda mais conforto para os consumidores e colaboradores. Como parte integrante desta visita o secretário-executivo Gustavo Engelmann, organizou um Coffee Break para os conselheiros.

Ao final, o presidente Jarsi agradeceu a disponibilidade do Sr. Mateus em trazer este tema ao conselho, pois conforme o mesmo disse, o conselheiro deve conhecer a Distribuidora, para saber a quem recorrer em momentos de crise e buscar sempre a correta solução para as demandas que porventura possam vir a surgir, agradeceu ainda presença dos conselheiros e deu por encerrada a noite de capacitação.

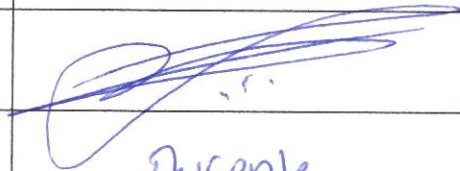
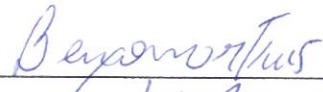
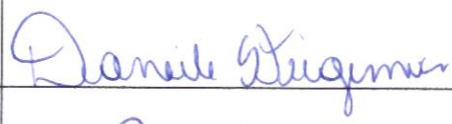
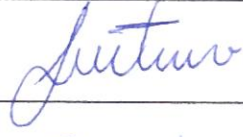
Jarsi Jose Cocco Mazzonetto
Presidente

Gustavo Engelmann
Secretário-Executivo



CONSELHO
DE CONSUMIDORES
DE ENERGIA ELÉTRICA
DA HIDROPAN

Presença dos Conselheiros da capacitação nº 01/2025, do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da Hidropan, realizada em 15 de maio de 2025, das 19:00h às 23:00h, no auditório da Hidropan S.A., em Panambi RS.

Nome	Classe	Assinatura
Jorge Ernesto Dose	Residencial Presidente	
Célio de Moura Martins	Residencial Suplente	Ausente
Ricardo Neutzling	Industrial Titular	Ausente
Claudio Bauer	Industrial Suplente	Ausente
Jarsi José Cocco Mazzonetto	Comercial Vice-Presidente	
Altair Bohnemberger	Comercial Suplente	Ausente
Beno Markus	Rural Titular	
Vanderlei Zillmer	Rural Suplente	
Daniele de Oliveira Santos Stiegemeier	P. Público Titular	
André Alves Batista	P. Público Suplente	Ausente
Gustavo Engelmann	Secretário	
Lázaro de Moura Schumann	Secretário Suplente	Ausente
Mateus Wathier	Instrutor	