



AES Atimus

AES Eletropaulo

AES Infoenergy

AES Sul

AES Tietê

AES Uruguaiana

**Audiência Comissão de Minas e Energia e
Comissão de Defesa do Consumidor**

Câmara dos Deputados

Brasília, 06 de Julho 2011

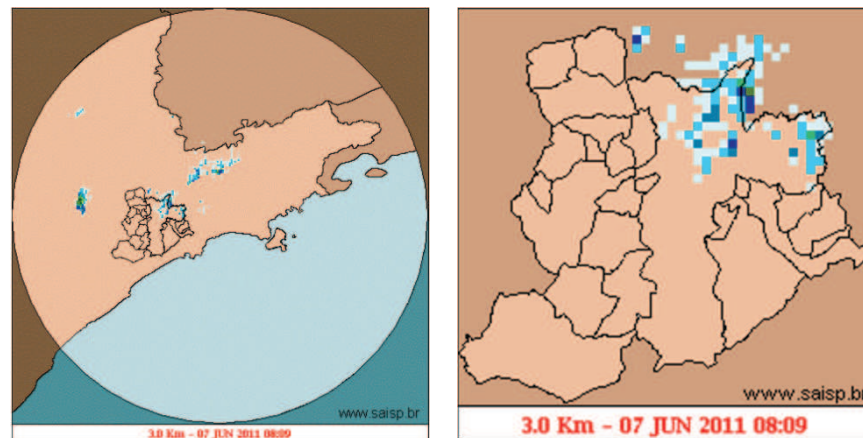
Agenda

✓ **AES Eletropaulo**

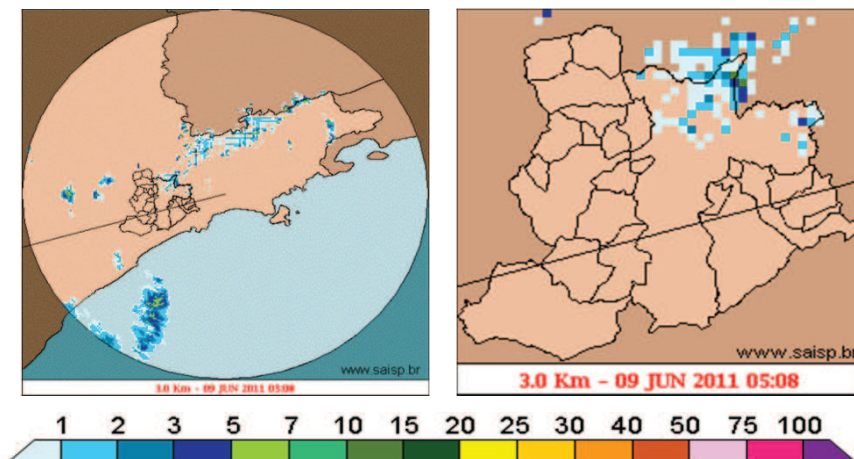
- **Evento do período de 07 a 09 de Junho**
- **Investimentos e evolução dos indicadores de qualidade**
- **Ações de melhoria da prestação do serviço**

- Início às 10h da manhã do dia 07/06, com ventos superiores a 100 km/h¹ que persistiram até a manhã do dia 08/06
- Ventos seguidos por fortes chuvas impactaram a prestação do serviço
 - Queda de 260 árvores
 - 125 circuitos desligados
 - 600 mil clientes atingidos
 - 240 mil ligações/hora
- Situação agravada no dia 09/06 por chuvas que persistiram por 10 horas
 - Apenas nos dias 07 e 09/06, volume de chuvas foi superior à média histórica do mês (60mm vs. 55mm para o mês)

Precipitação



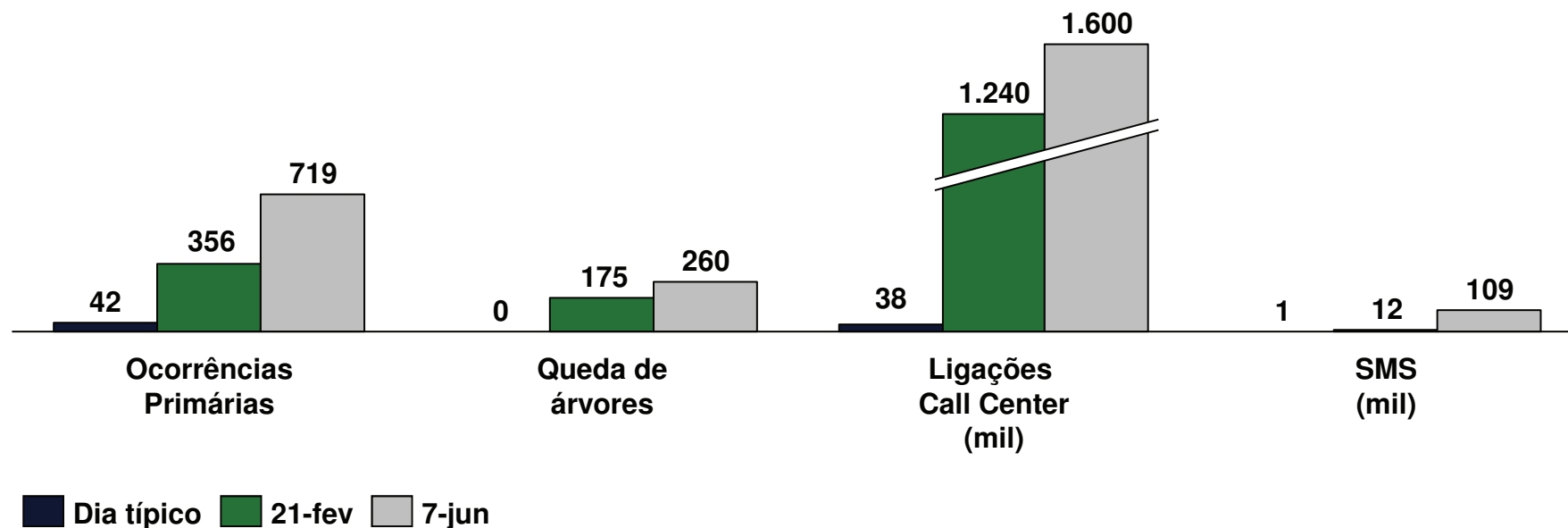
Imagens do Radar Meteorológico – SAISP - 07/06/2011



Imagens do Radar Meteorológico – SAISP - 09/06/2011

Impactos na rede foram severos, comprometendo o atendimento a clientes

- Número de ocorrências na rede de distribuição 17 vezes maior que o de um dia típico e 2 vezes superior ao pior evento climático ocorrido em 2011
- O número de chamadas telefônicas foi 42 vezes maior que um dia típico
- O total de reclamações por SMS foi 88 vezes maior que a de um dia típico e 10 vezes maior que o pior evento climático de 2011



Magnitude dos danos causados pelo ciclone extratropical



Onda é formada por vento no Rio Pinheiros

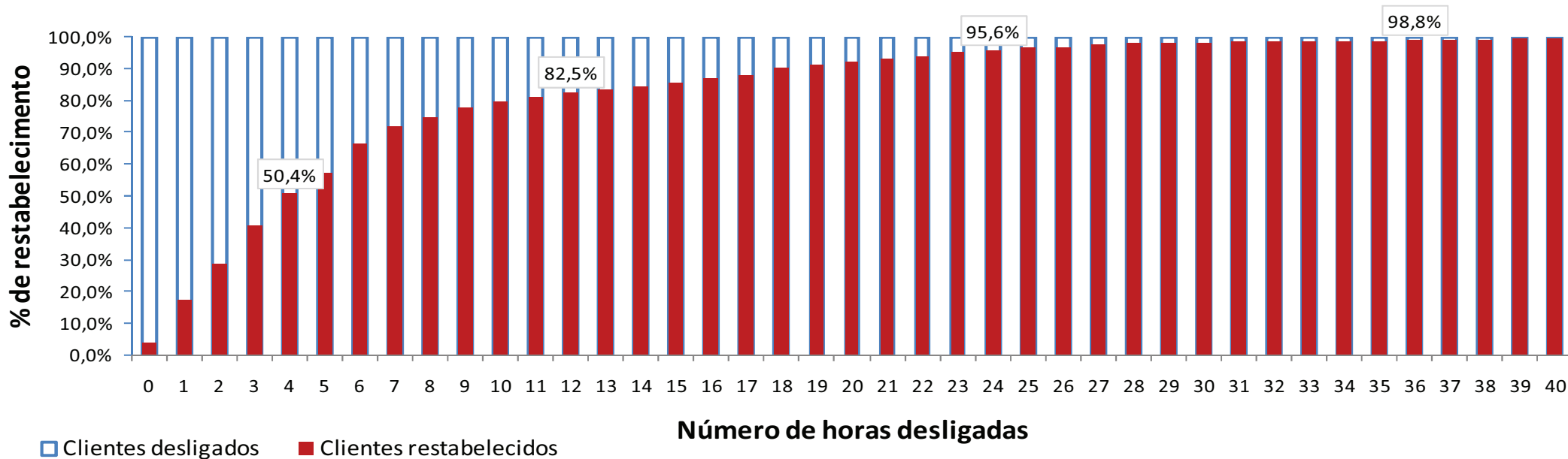


- 3.200 profissionais foram mobilizados para atender as ocorrências, representando um acréscimo de 100% na força de trabalho para atendimento e restabelecimento do serviço
-
- Mobilização iniciada 2 horas antes do ciclone extratropical atingir área de concessão
 - Ampliação dos canais de atendimento ao Cliente
 - Aumento de 6 vezes na capacidade de atendimento telefônico eletrônico
 - Aumento de 30% no número de atendentes do call center
 - Ampliação do efetivo em campo para restabelecimento da rede elétrica de 520 para 1.800 eletricitistas/ técnicos
 - Ação integrada com outras instituições (defesa civil, bombeiros, polícia militar e prefeituras)
 - Abertura de lojas e postos de atendimento nos finais de semana nas áreas mais impactadas
 - Ressarcimento de danos (PID): Orientação aos clientes por meio de mutirão para comunicação local quanto ao procedimento de reembolso de danos

96% dos Clientes afetados foram restabelecidos em até 24 horas

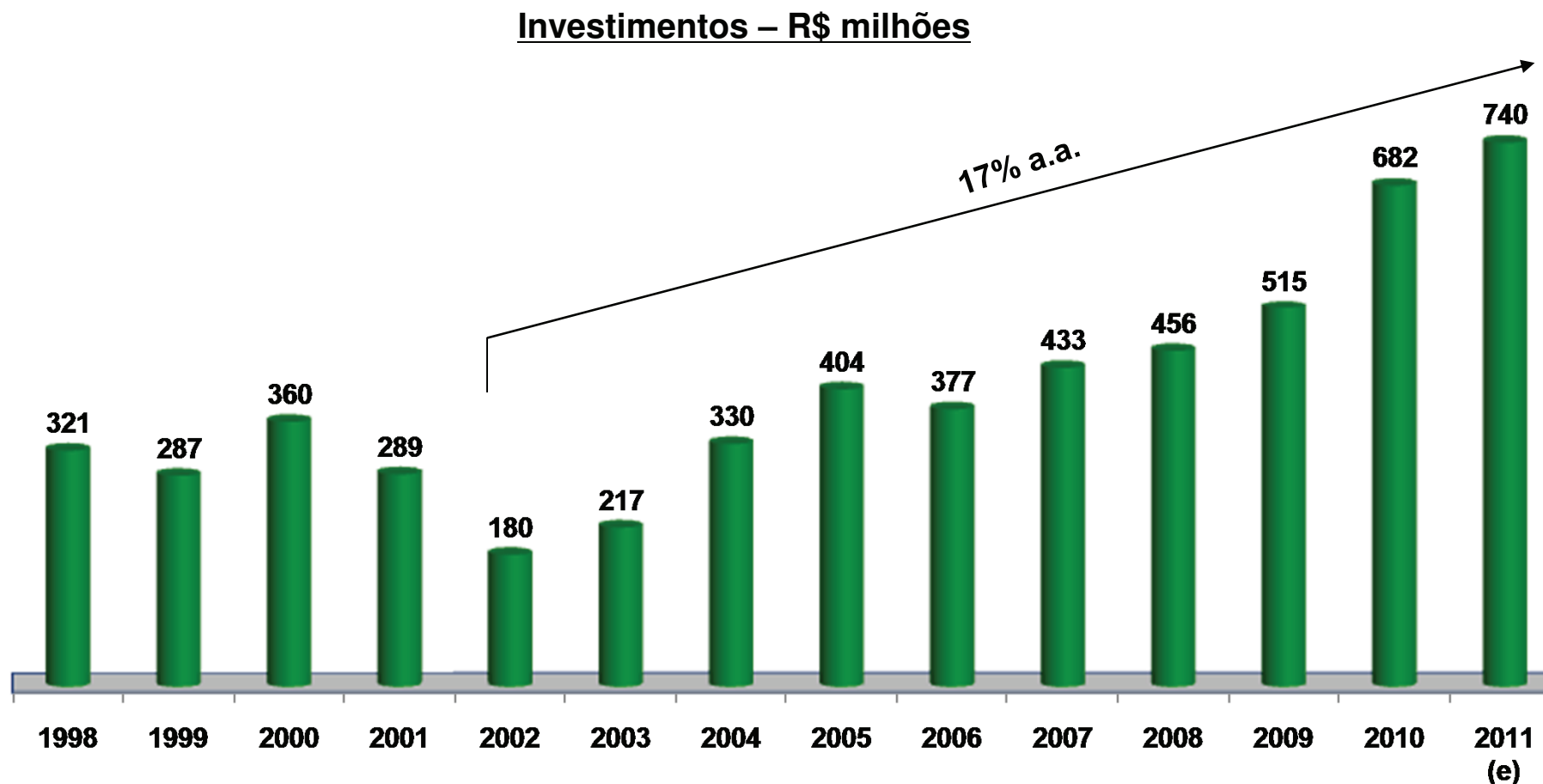
- Durante o evento houve um pico de 622 mil clientes interrompidos às 19 horas do dia 07/06
- Evolução do restabelecimento da prestação do serviço no período de 07 e 09/06
 - 50% em até 4 horas
 - 83% em até 12 horas
 - 96% em até 24 horas
 - 99% em até 36 horas

Evolução do restabelecimento de clientes



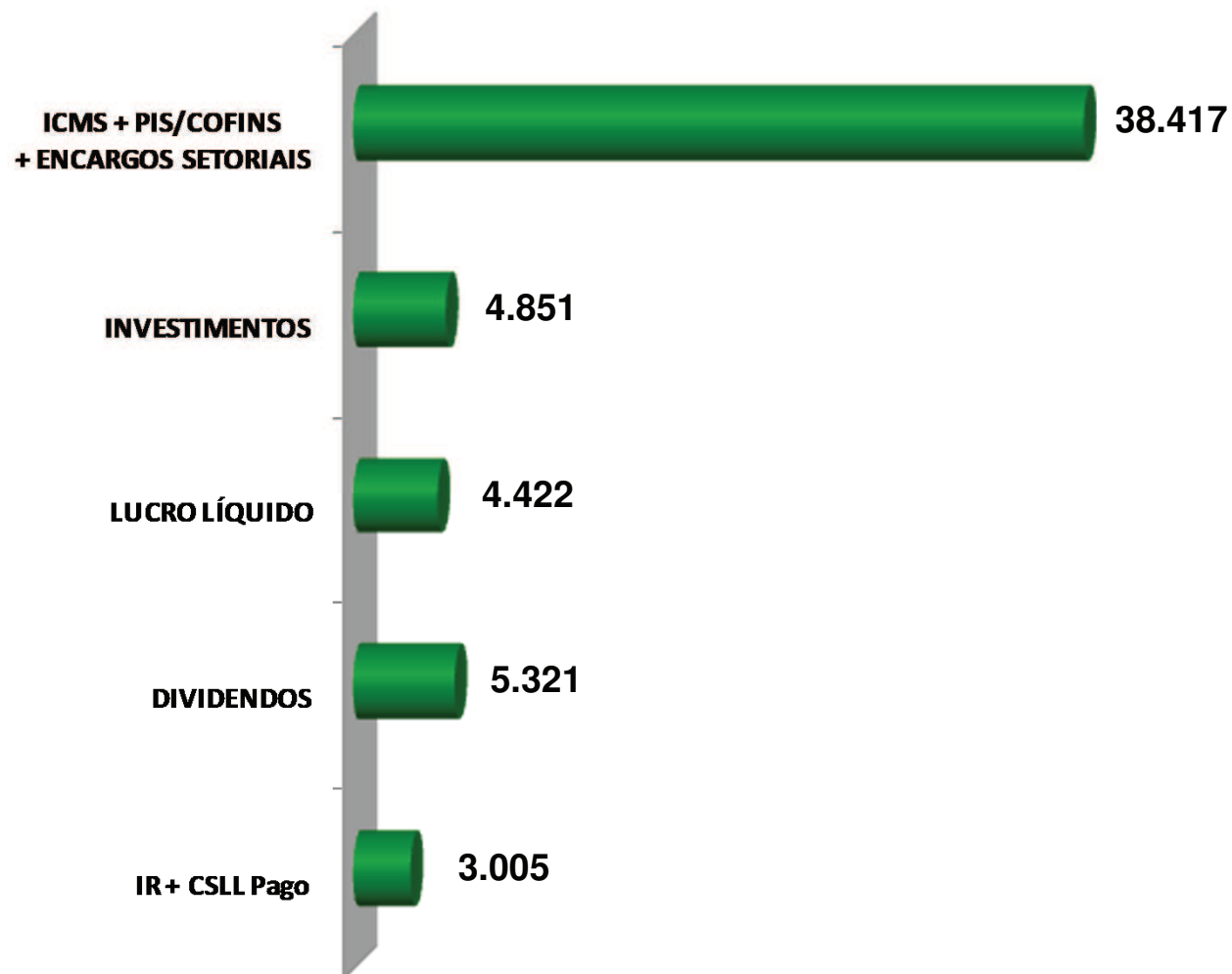
Investimentos da AES Eletropaulo totalizam R\$ 4,9 bilhões de 1998 a 2011

- Expansão do sistema desde 1998: (i) 100km de novas Linhas de Subtransmissão; (ii) 19 novas Subestações; (iii) 1,8 milhões de novos clientes atendidos
- Volume de investimentos foi duplicado nos últimos 5 anos
- Plano é investir R\$ 3bi até 2015



**Nos últimos 12 anos, AES Eletropaulo
investiu R\$ 4,9 bilhões frente
a um lucro de R\$ 4,4 bilhões**

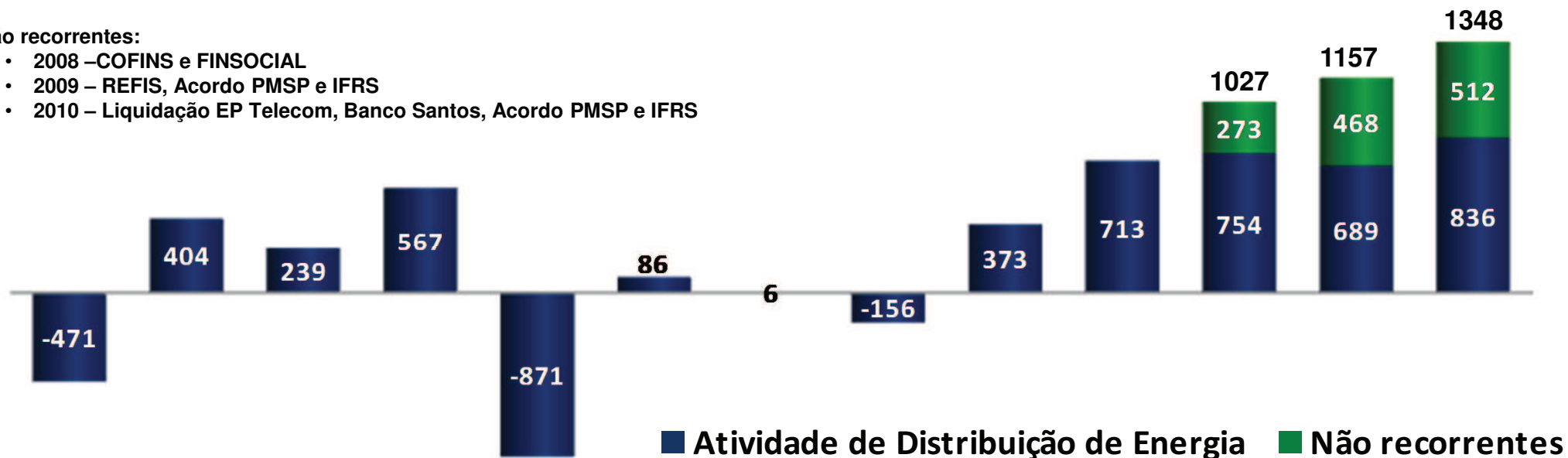
R\$ milhões de 1998 a 2010



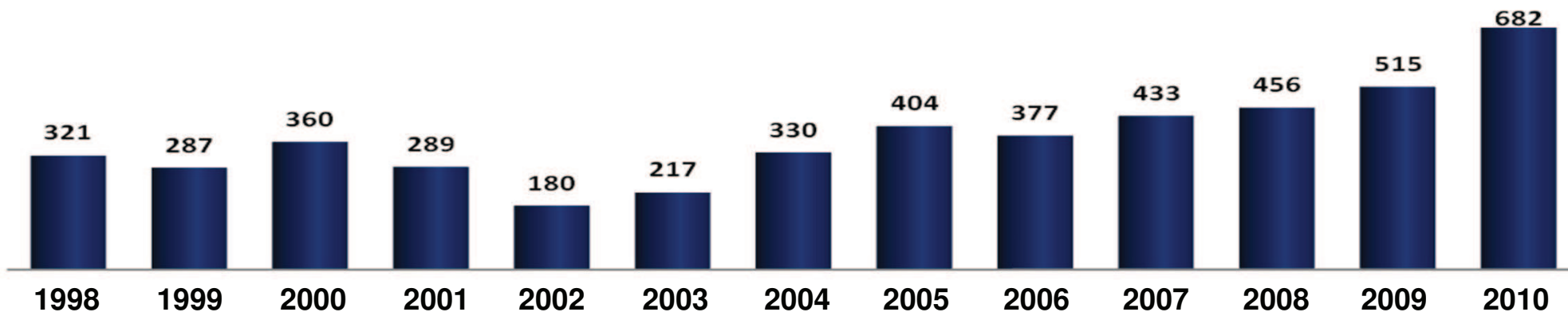
Lucro Líquido – R\$ milhões

Não recorrentes:

- 2008 – COFINS e FINSOCIAL
- 2009 – REFIS, Acordo PMSP e IFRS
- 2010 – Liquidação EP Telecom, Banco Santos, Acordo PMSP e IFRS

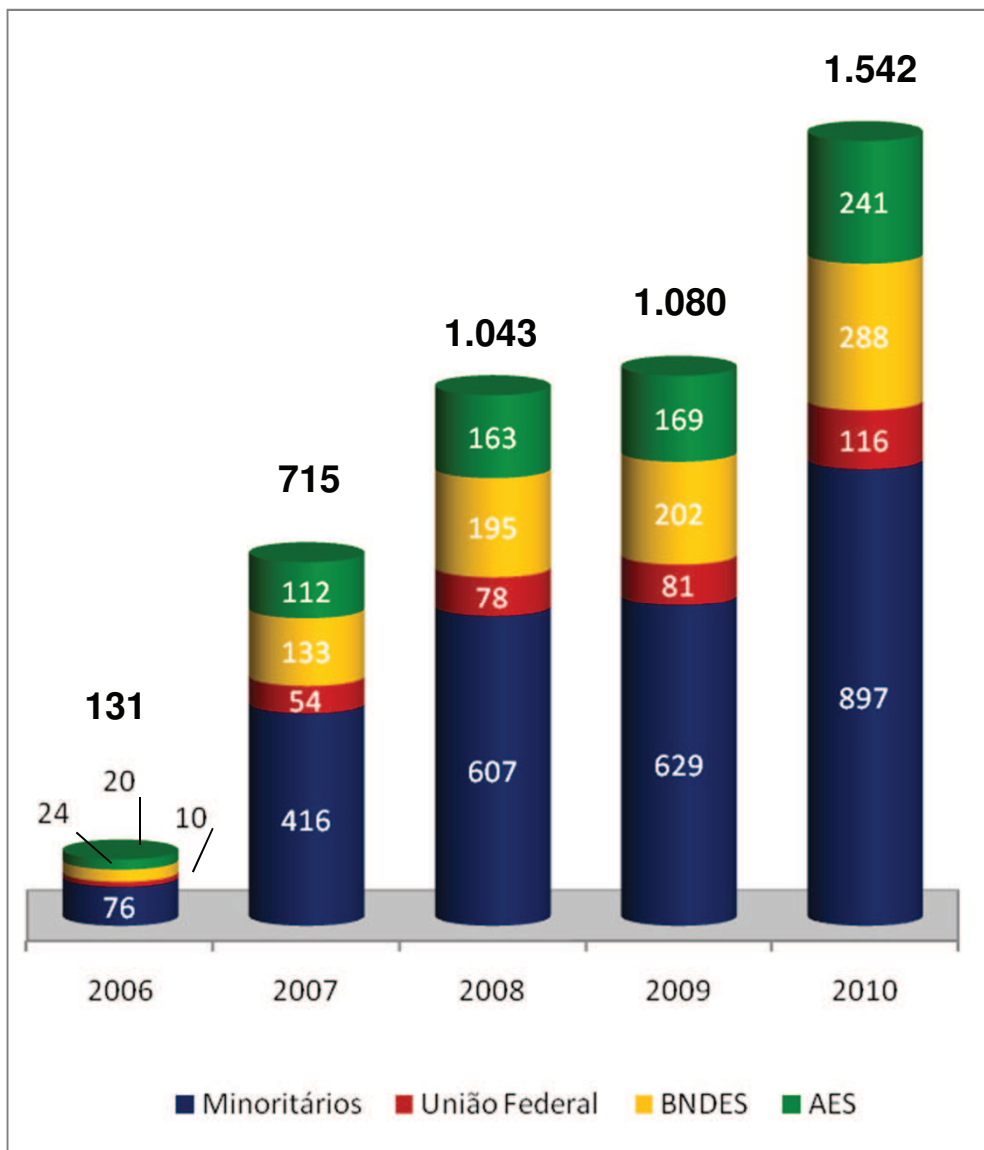


Investimentos – R\$ milhões



16% dos proventos são destinados à AES, 19% ao BNDESPAR, 8,5% à União Federal e 56% aos acionistas minoritários

R\$ milhões

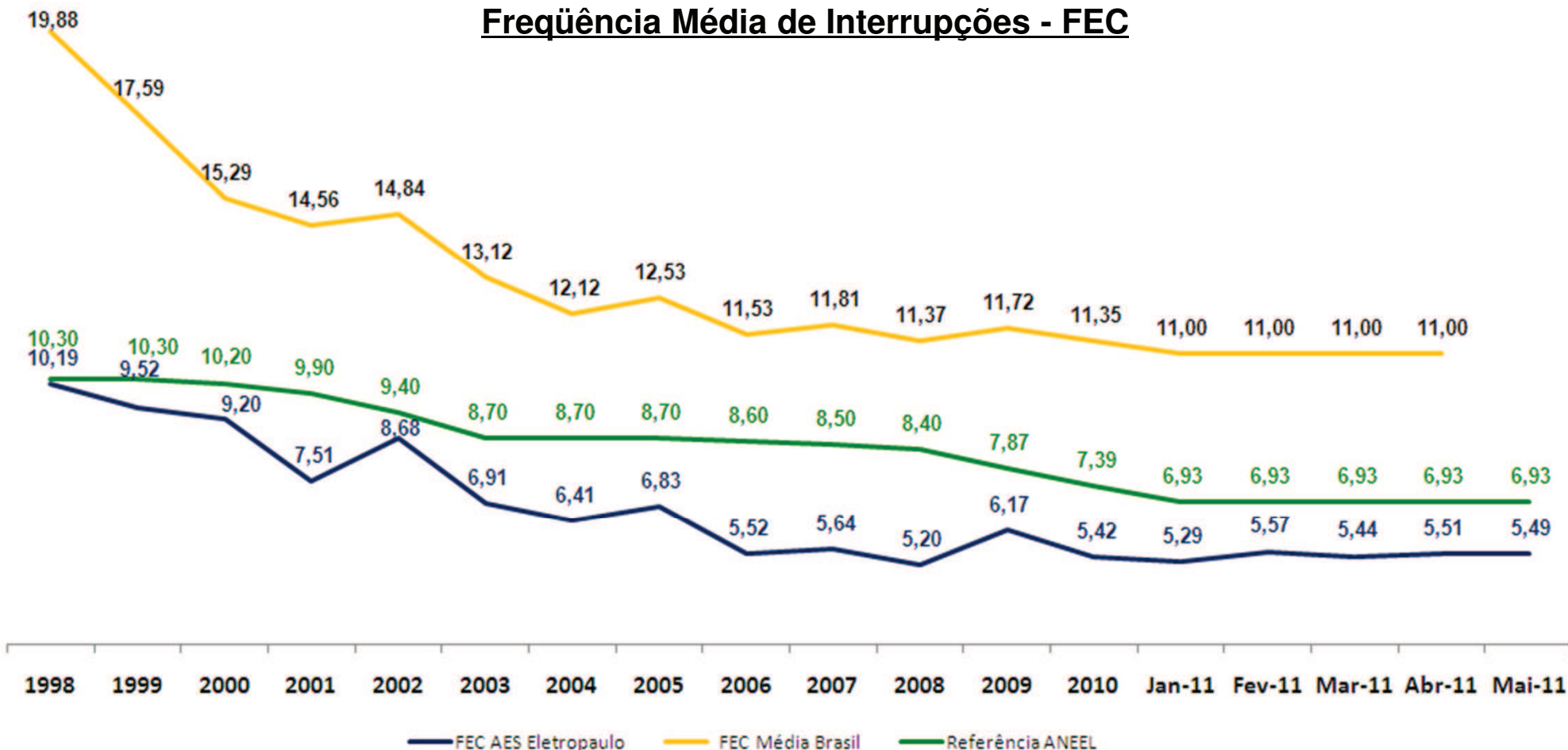


- De 1998 a 2001, declarou R\$ 811 milhões em proventos*
- De 2002 a 2005, não houve declaração de proventos*
- No período de 2006 a 2010, a AES Eletropaulo declarou R\$4,5 bilhão em proventos*
 - Cia Brasileira: R\$ 1,5 bilhão
 - União Federal: R\$ 339 milhões
 - Acionistas Minoritários (BM&F Bovespa) R\$ 2,6 bilhões
- A Cia Brasileira neste mesmo período declarou R\$ 1,5 bilhão em proventos*
 - R\$ 841 milhões ao BNDESPAR
 - R\$ 704 milhões à AES

* Proventos = dividendos + juros sobre capital próprio

- FEC da AES Eletropaulo reduziu 12% na comparação de 2009 com 2010

Freqüência Média de Interrupções - FEC



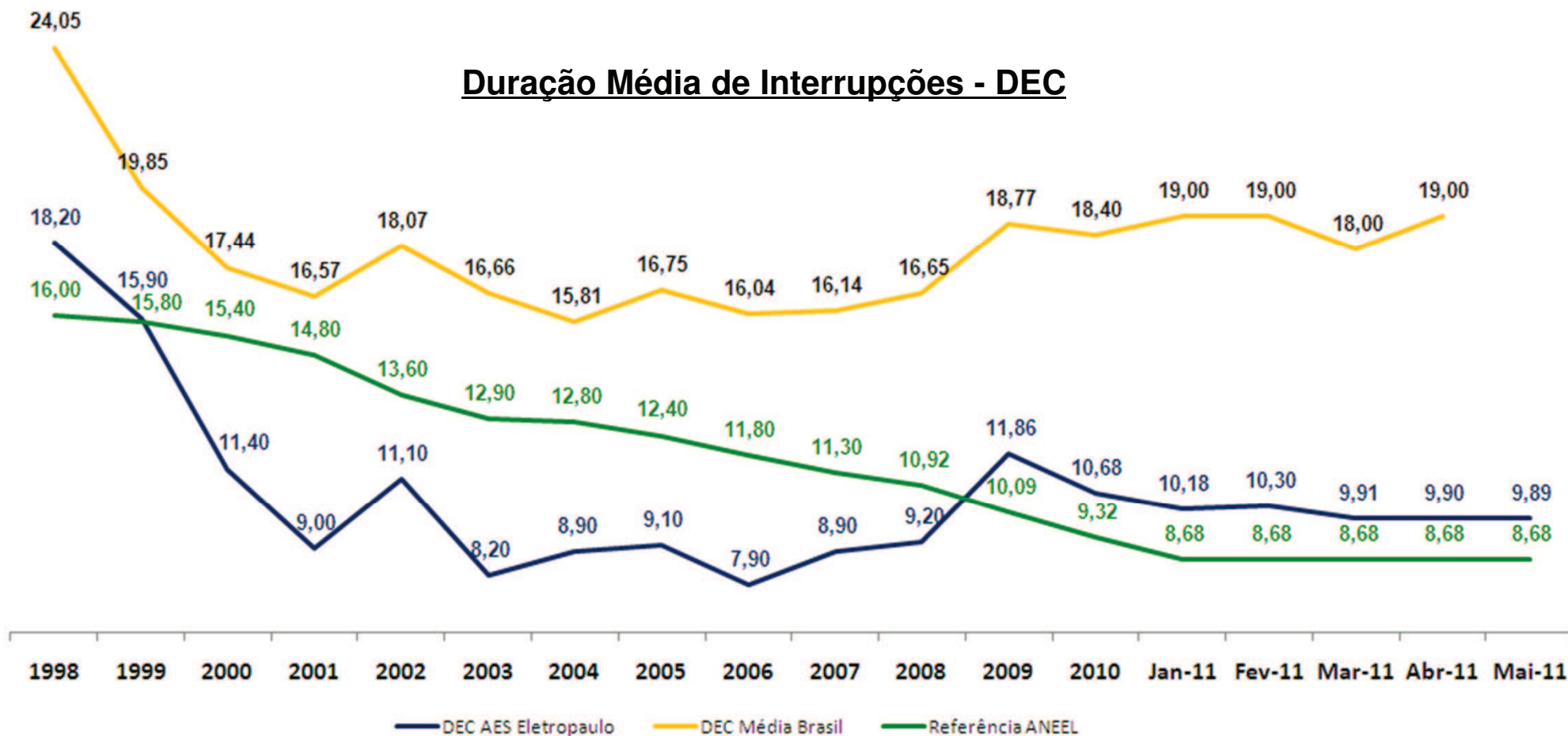
Nota 1: Indicador AES Eletropaulo em 2009 exclui o evento de 10/Nov ocorrido no SIN (1 ocorrência) e não atribuível às Distribuidoras

Nota 2: Ranking empresas acima de 500 mil consumidores

Fonte: ANEEL

- DEC da AES Eletropaulo reduziu 20% na comparação de 2009 com 2010

Duração Média de Interrupções - DEC



Nota 1: Indicador AES Eletropaulo em 2009 exclui o evento de 10/Nov ocorrido no SIN (4,26 horas) e não atribuível às Distribuidoras

Nota 2: Ranking empresas acima de 500 mil consumidores

Fonte: ANEEL

Canais de Atendimento**R\$ 76 milhões**

- Aumento de 40% nas posições de atendimento do call center (150) – Setembro/11.
- Crescimento de 50% da capacidade de recebimento de SMS (torpedo): de 50 mil para 100 mil por dia – Setembro/11.
- Contratação de capacidade de atendimento variável para situações de emergência (300 posições de atendimento) – Outubro/11.
- Expansão em 27 vezes da capacidade de atendimento eletrônico no call center: de 2 mil ligações para 54 mil ligações por hora. O objetivo é reduzir o tempo médio de atendimento de 58 para 35 segundos – Novembro/11.

Novas Equipes**R\$ 44 milhões**

- Aumento de 42% no número de turmas de manutenção, construção e poda, representando um acréscimo de 580 eletricitistas – Setembro/11.

Investimentos

- Digitalização adicional de 100 subestações até o final de 2011, permitindo 100% de operação remota das subestações.
 - Hoje, já estão digitalizadas 50 subestações.

- Instalação de 2 mil religadores automáticos adicionais e 10 mil seccionadores automáticos até o final de 2012, para proteção da rede evitando desligamentos e diminuindo o tempo de restabelecimento do fornecimento de energia.
 - Hoje, já estão instalados 1.009 religadores automáticos.

- Investimento total no período 2011/2015: R\$ 3 bilhões.

A AES Eletropaulo reitera o seu compromisso em atender cada vez melhor os seus clientes, fornecendo energia elétrica com segurança e qualidade.

Muito obrigado.