



AES Atimus  
AES Eletropaulo  
AES Infoenergy  
AES Sul  
AES Tietê  
AES Uruguaiiana

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

**Câmara dos Deputados**

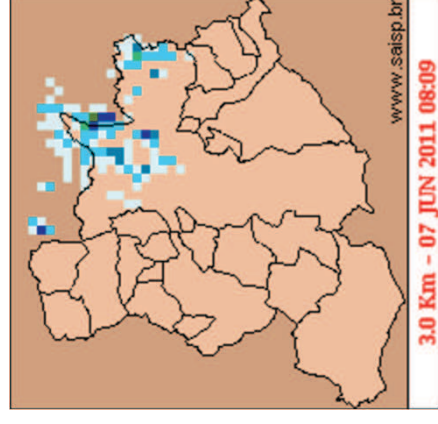
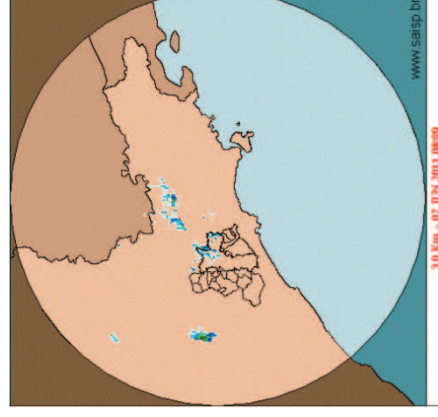
**Brasília, 06 de Julho 2011**

## Agenda

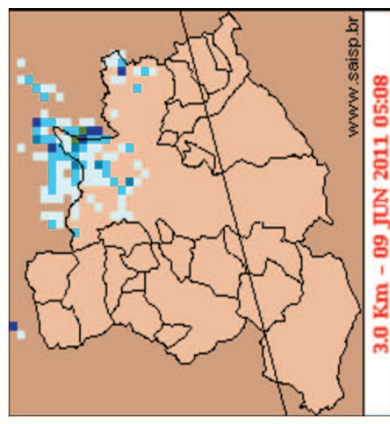
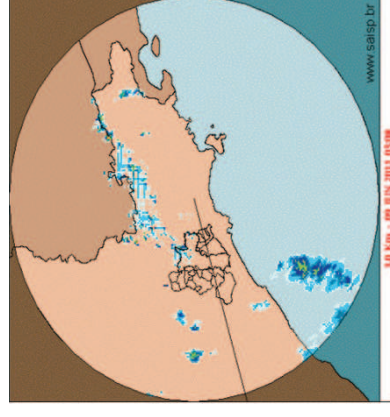
- ✓ **AES Eletropaulo**
  - **Evento do período de 07 a 09 de Junho**
  - **Investimentos e evolução dos indicadores de qualidade**
  - **Ações de melhoria da prestação do serviço**

- Início às 10h da manhã do dia 07/06, com ventos superiores a 100 km/h<sup>1</sup> 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

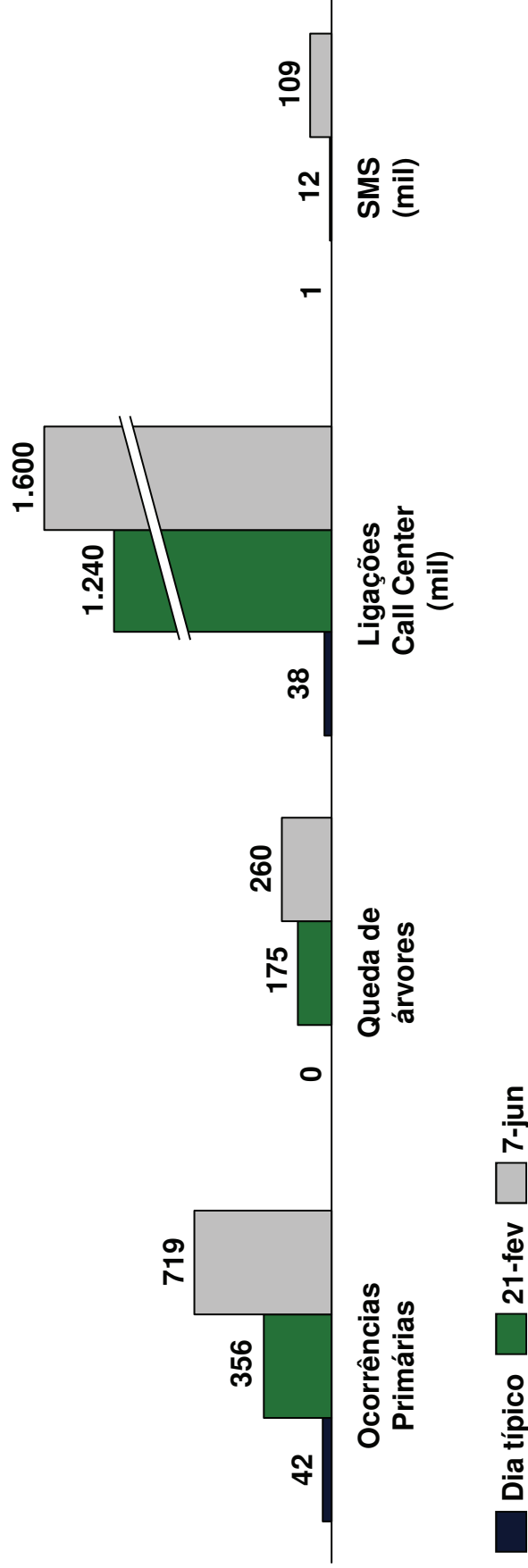


Imagens do Radar Meteorológico – SAISP - 07/06/2011



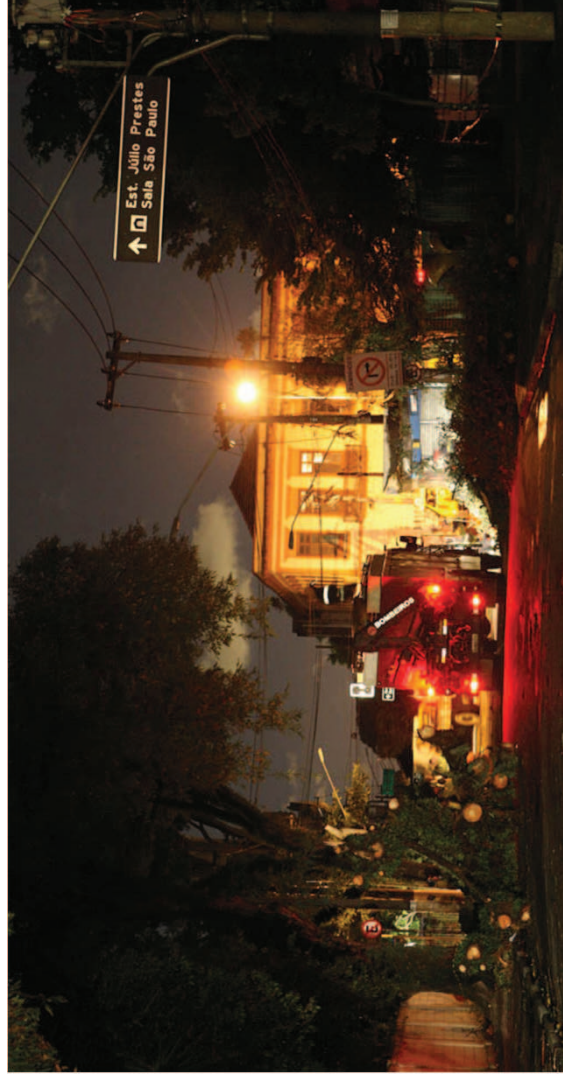
## Impactos na rede foram severos, comprometendo o atendimento a clientes

- 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

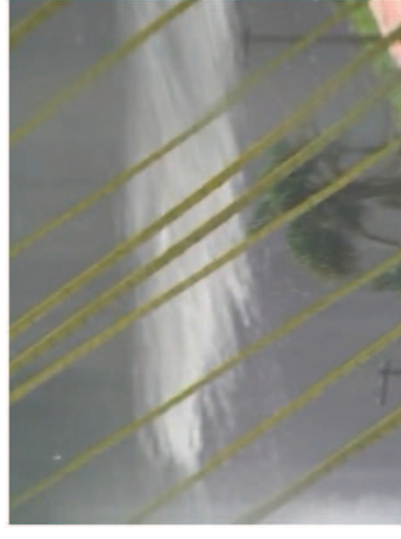




# Magnitude dos danos causados pelo ciclone extratropical



Onda é formada por vento no Rio Pinheiros





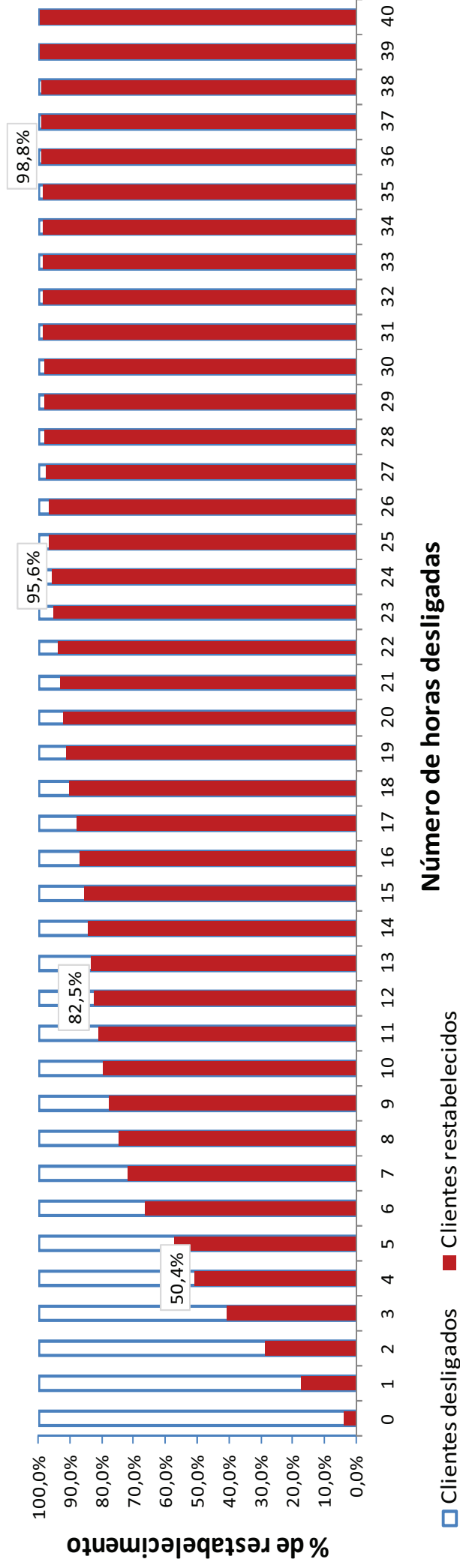
- 3.200 profissionais foram mobilizados para atender as ocorrências, representando um acréscimo de 100% na força de trabalho para atendimento e restabelecimento do serviço
- Mobilização iniciada 2 horas antes do ciclone extratropical atingir área de concessão
- Ampliação dos canais de atendimento ao 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

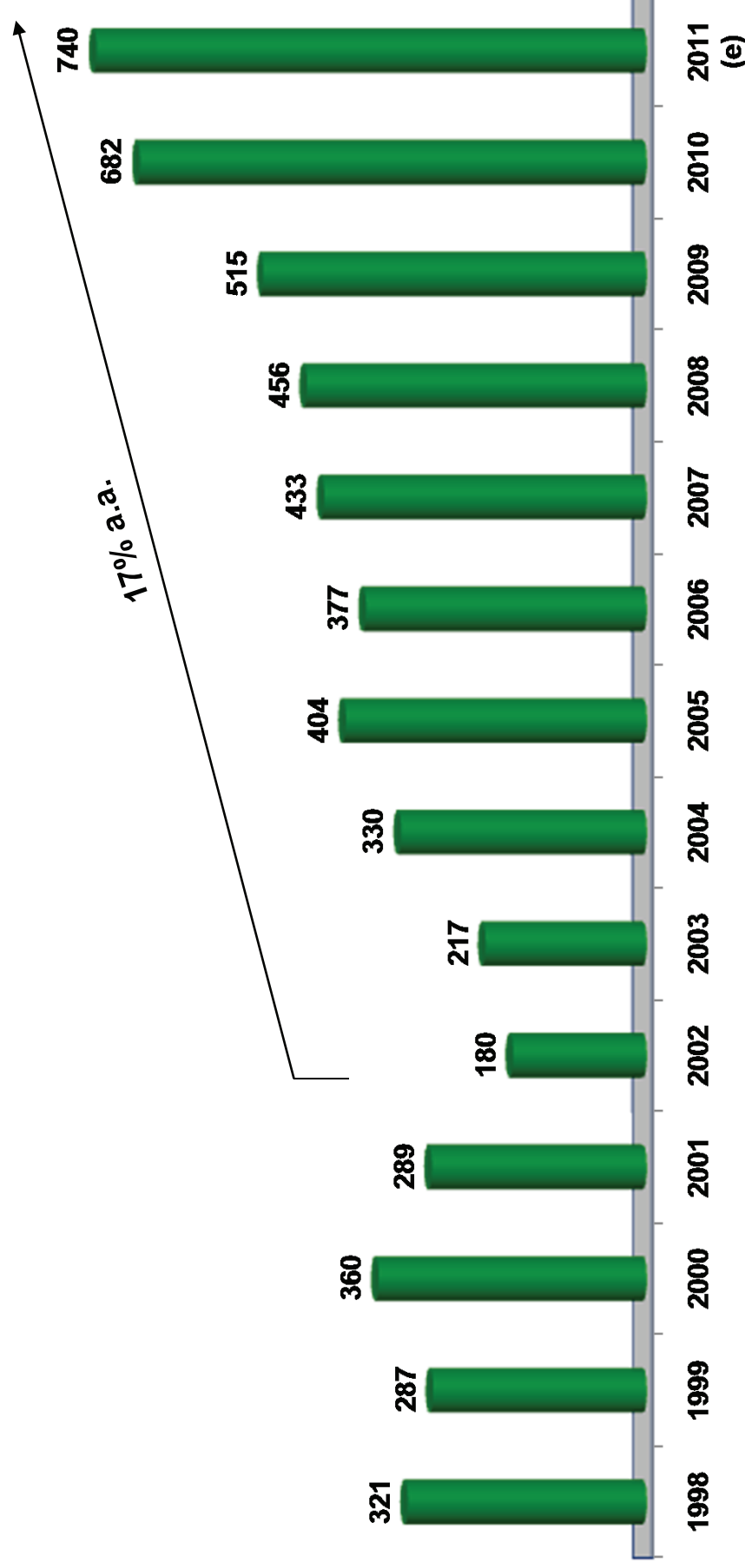
### Evolução do restabelecimento de clientes



## 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

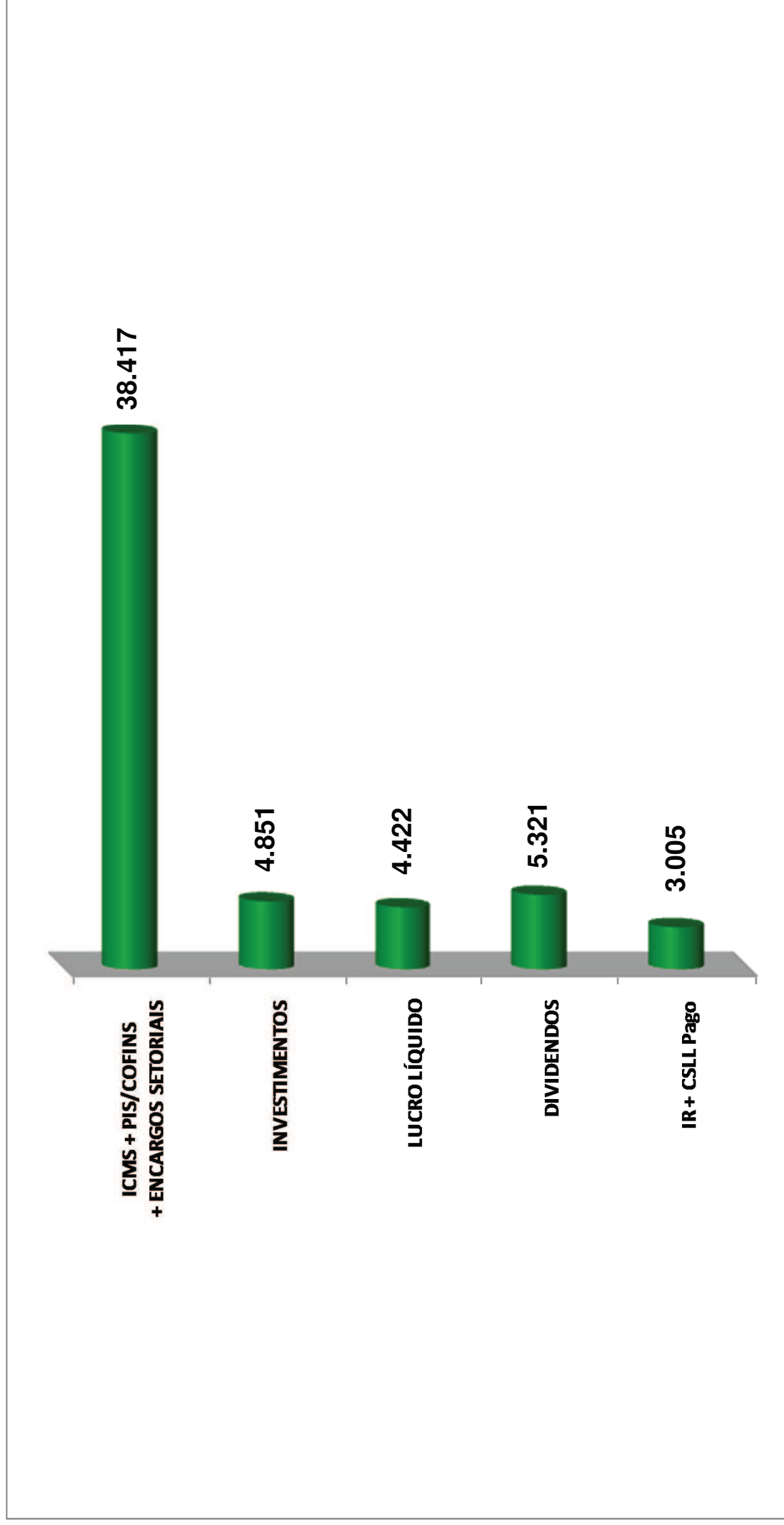
Investimentos – R\$ milhões





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

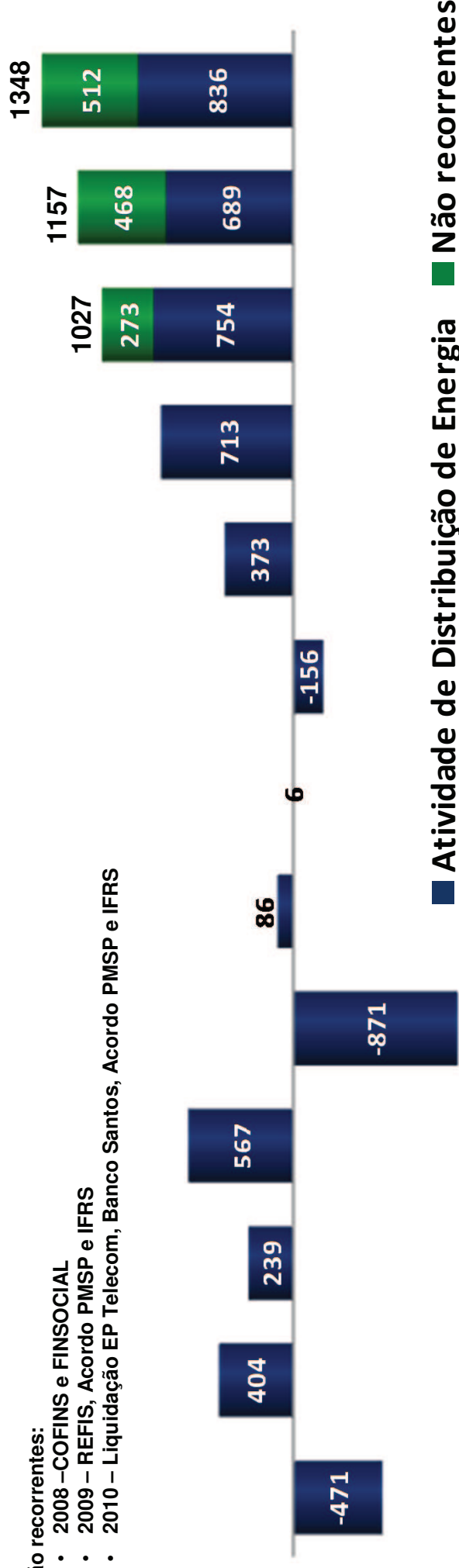
**R\$ milhões de 1998 a 2010**



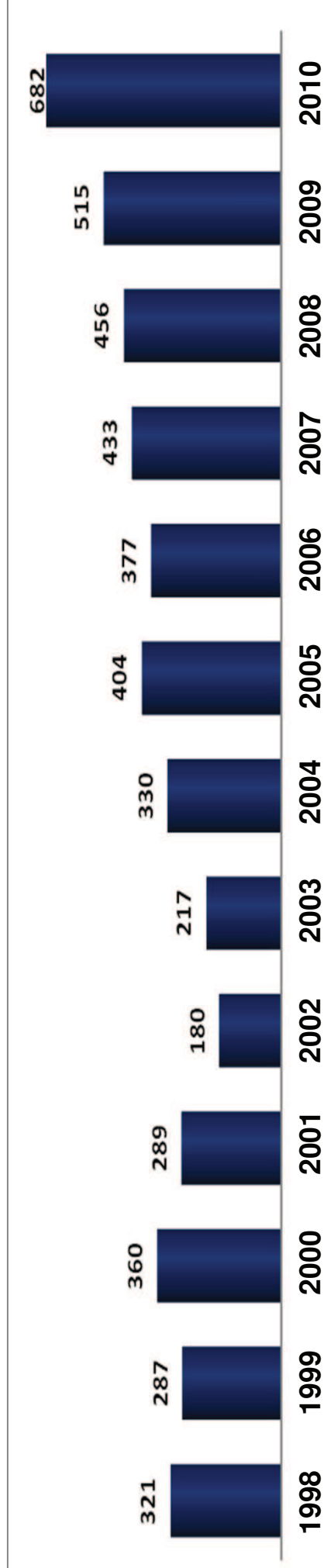
## Lucro Líquido – R\$ milhões

Não recorrentes:

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

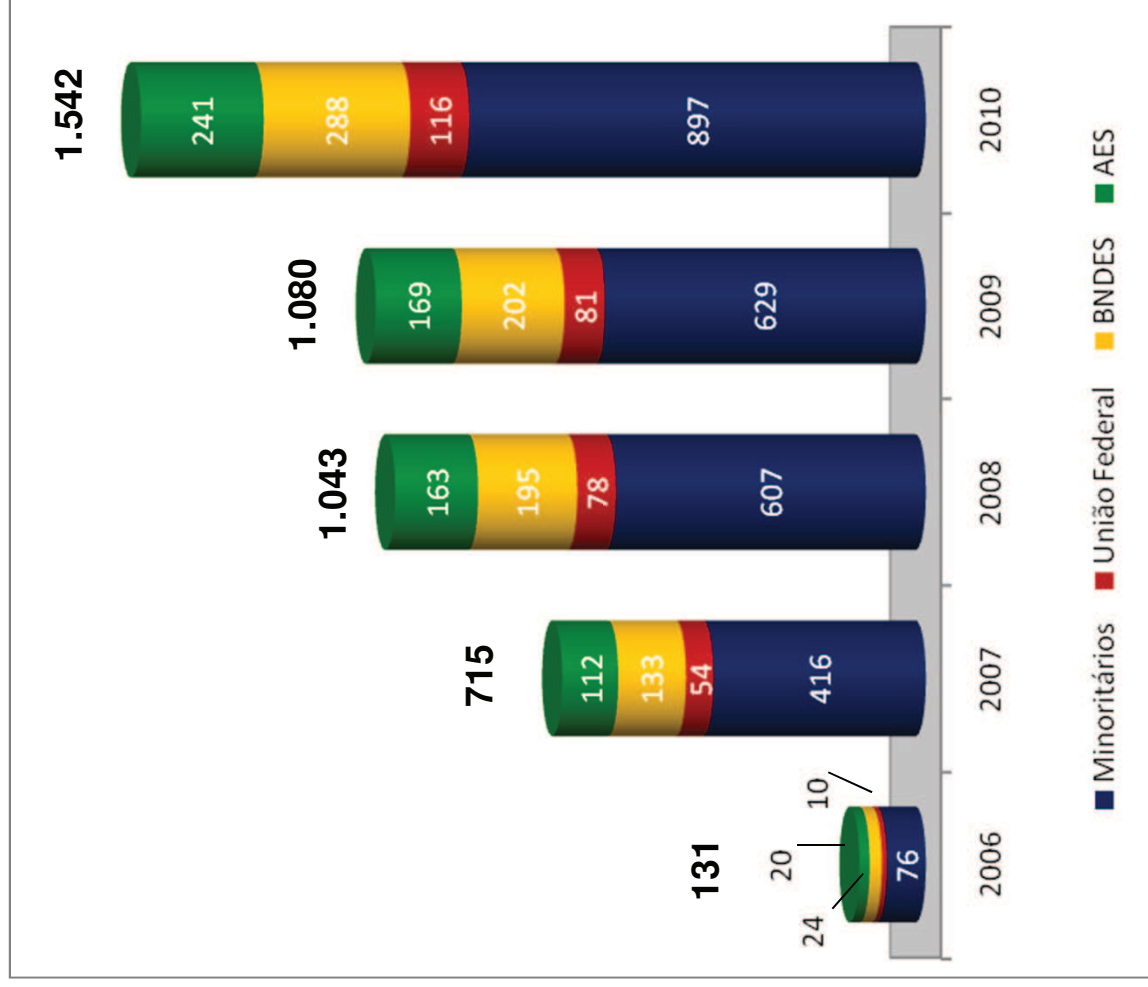


## Investimentos – R\$ milhões



## 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\*

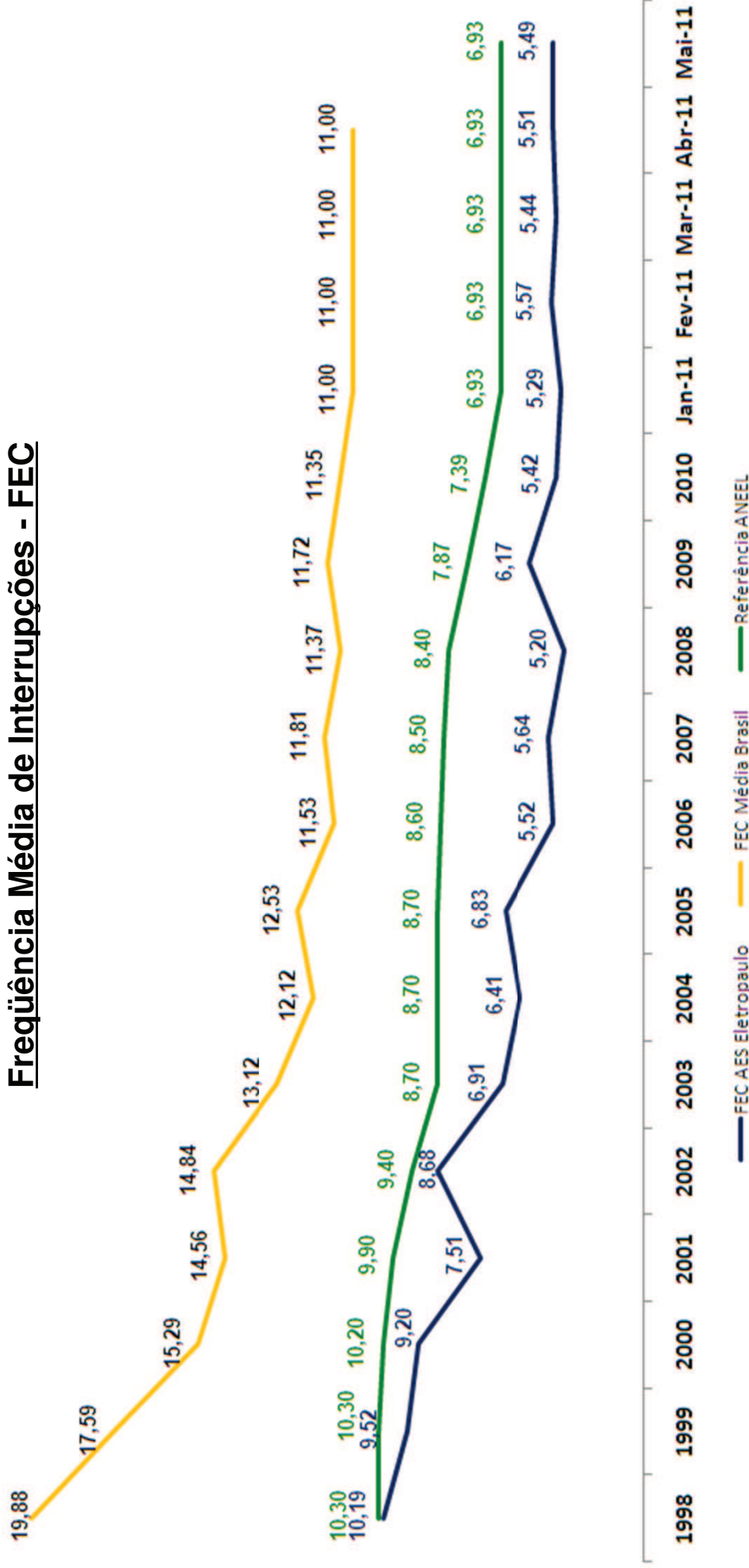
- R\$ 841 milhões ao BNDESPAR

- R\$ 704 milhões à AES

\* Proventos = dividendos + juros sobre capital próprio

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

## Frequência 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

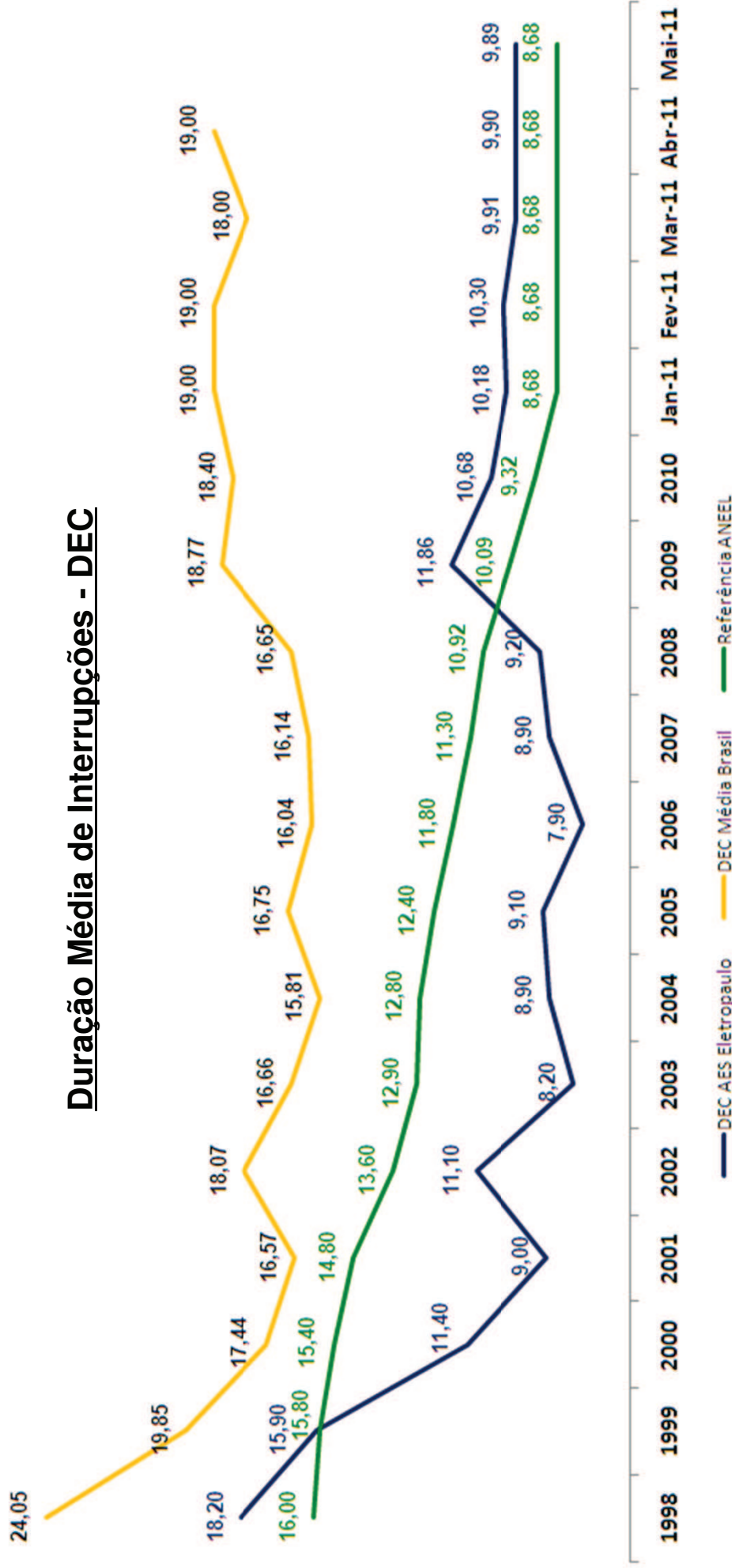
Nota 2: Ranking empresas acima de 500 mil consumidores

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 electricistas – 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.**