

II Conferência RELOP

Associação de Reguladores de Energia dos Países de Língua Oficial Portuguesa

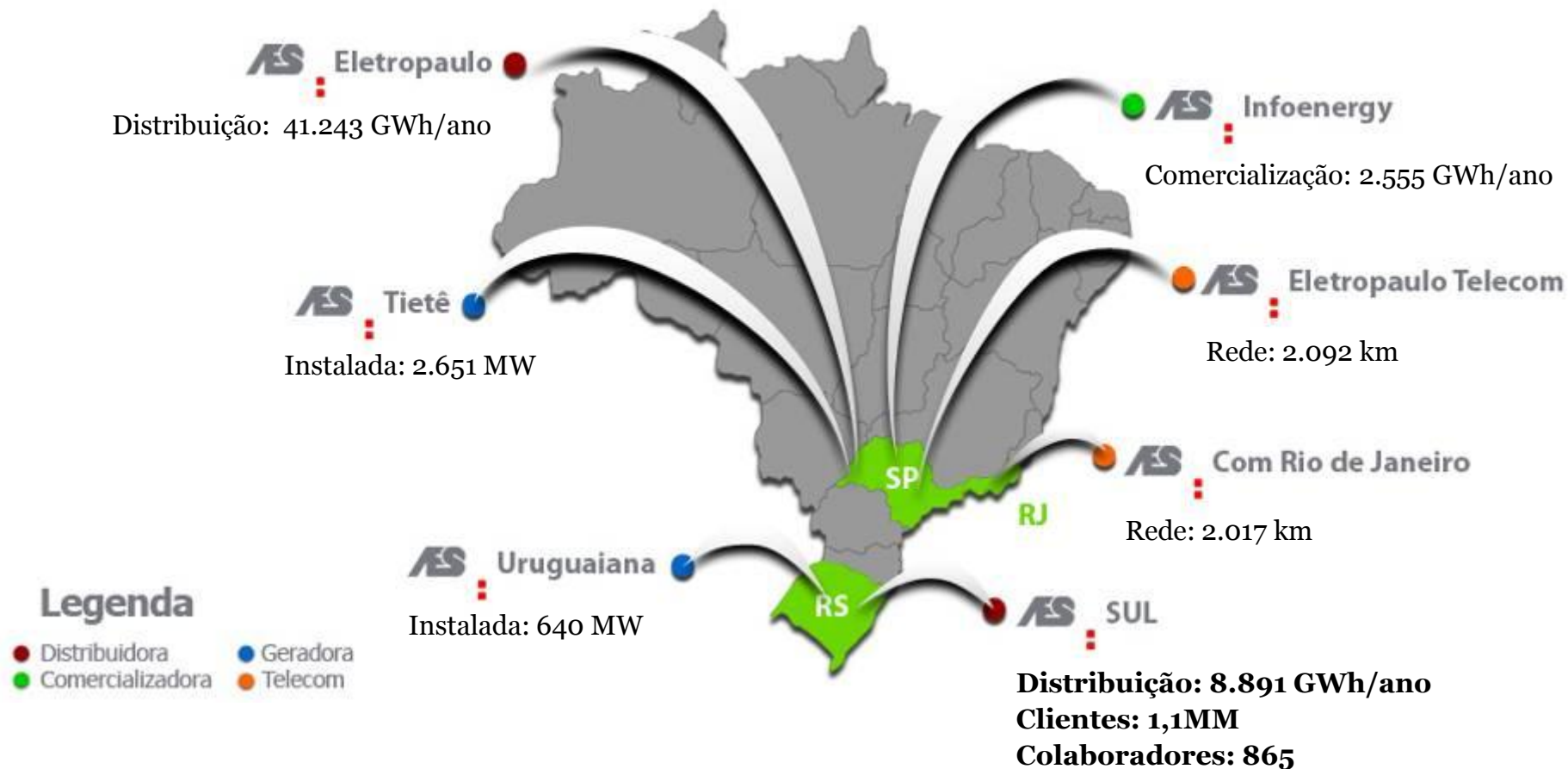
AES SUL - Concessionária de Distribuição de Energia Elétrica da Região Sul do Brasil

Estratégias Empresariais: Investimentos em Infra-Estrutura

Cabo Verde - 6 a 8 de julho de 2009

AES no Brasil

AES no Brasil



- **6 milhões de clientes**
- **6 mil colaboradores**
- **Investimento US\$ 5,5 Bilhões**

Distribuição no Brasil

Distribuição no Brasil

64 distribuidoras de energia elétrica;

- 45 Distribuidoras Privadas;
- 19 Distribuidoras Estatais;

47 milhões de unidades consumidoras atendidas;

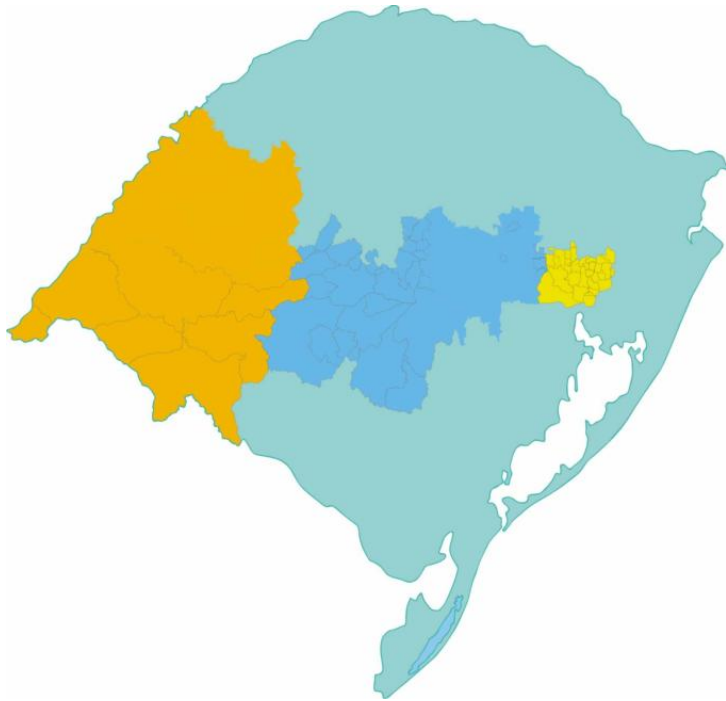
A tarifa não é equalizada

- Menor tarifa do Brasil U\$98,64 (MWh)
 - Maior Tarifa do Brasil U\$209,26 (MWh)
 - Tarifa AES Sul U\$150,05 (MWh)

AES Sul

**Concessionária de Distribuição de Energia
Elétrica da Região Sul do Brasil**

Concessão dos Serviços



- **Contrato de Concessão nº 12/97, de 6/11/1997**
- **Prazo de Outorga de 30 anos**
- **Região Centro-Oeste do Estado do RS**

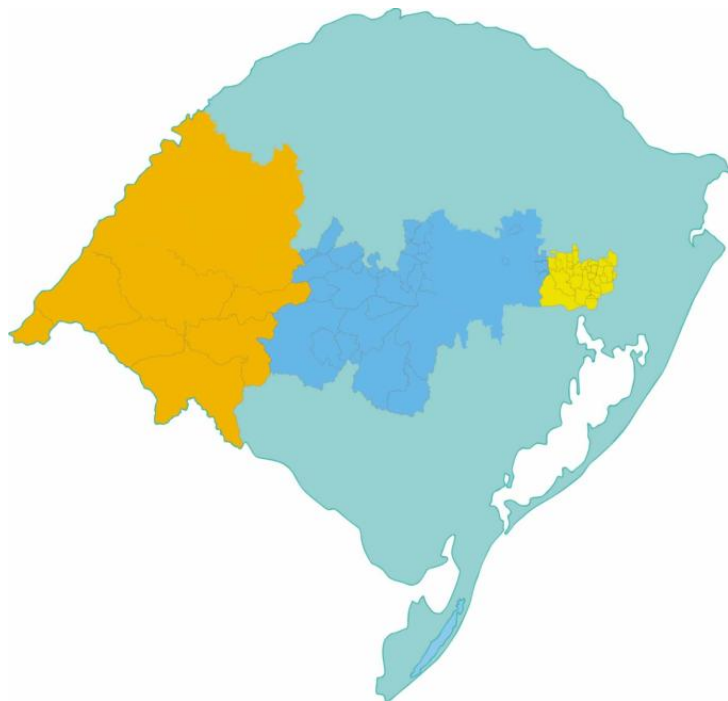
Deveres da Concessionária

- Distribuir energia elétrica com a qualidade exigida pelo regulador
- Cumprir as regras emanadas pelo Regulador e Poder Concedente

Direitos da Concessionária

- Garantia do Equilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato de Concessão
- Preservação integral do contrato de concessão

Área de Concessão



Área de Concessão:	99.512 Km ²
Municípios:	118
Redes de Distribuição:	59.697 Km
Linhas de Transmissão:	1.758 Km
Subestações:	50
Potência Instalada:	1.787 MVA
Número de Clientes:	1.136.245
Funcionários:	865
Força de Trabalho:	1600

EVOLUÇÃO DE DADOS FÍSICOS	1997	2008	%
Subestações	41	50	17
Transformadores de Potência (=> 69KV)	59	74	20
Potência Instalada (MVA)	877	1.787	50
Km Redes de Distribuição	48.782	59.697	18
Transformadores de Distribuição	30.632	52.111	41

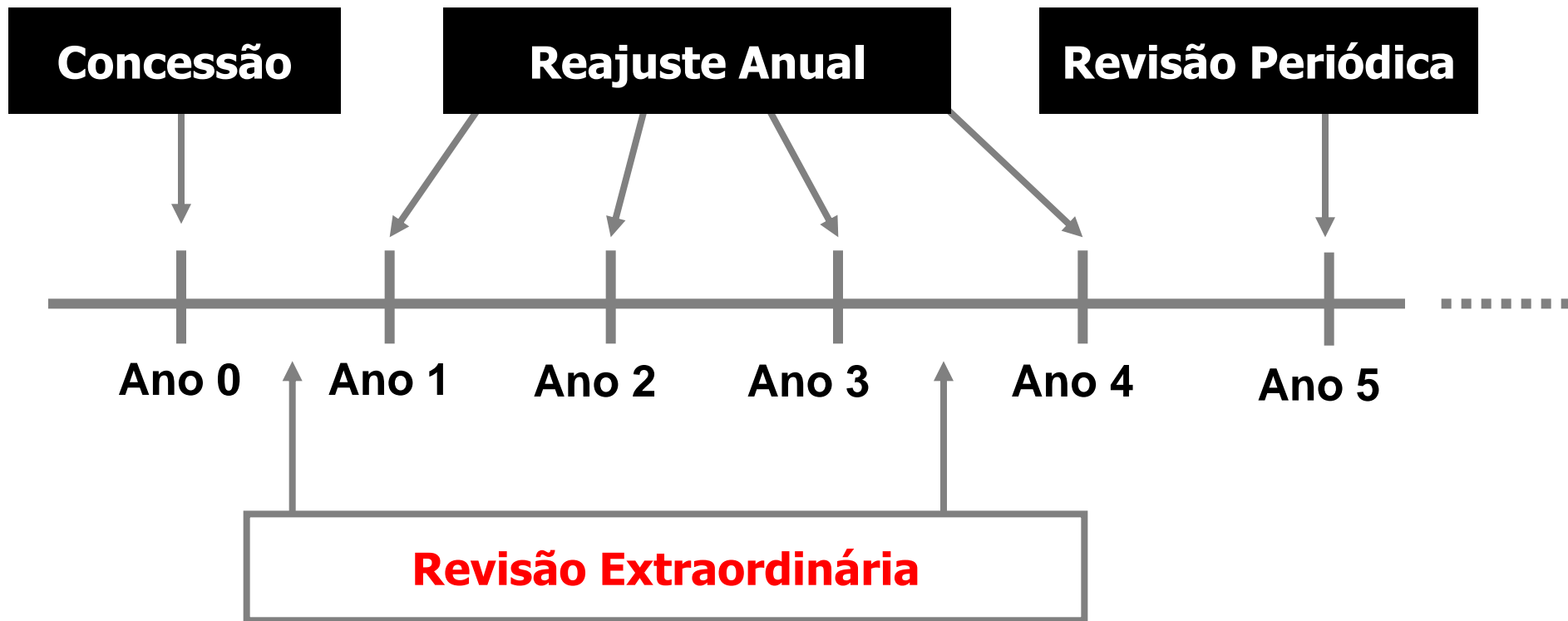
Cientes

A AES Sul atende 1.136.245 clientes

Classe	Unidades	Part. %	(R\$ x MWh)	(U\$ x MWh)
Residencial	933.571	82,2%	259,6	129,82
<i>Normal</i>	711.415	62,6%	272,5	136,26
<i>Baixa Renda</i>	222.153	19,6%	162,3	81,145
Industrial	8.189	0,7%	191,7	95,87
Comercial	82.820	7,3%	251,7	125,87
Rural	102.988	9,1%	123,6	61,79
<i>Atividades</i>	100.336	8,8%	190,7	95,335
<i>Irrigantes</i>	2.616	0,2%	123	61,51
Cooperativas	36	0,0%	70,27	35,135
Outros	8.677	0,7%	186,5	93,25
Total	1.136.245	100,0%	206,2	103,09

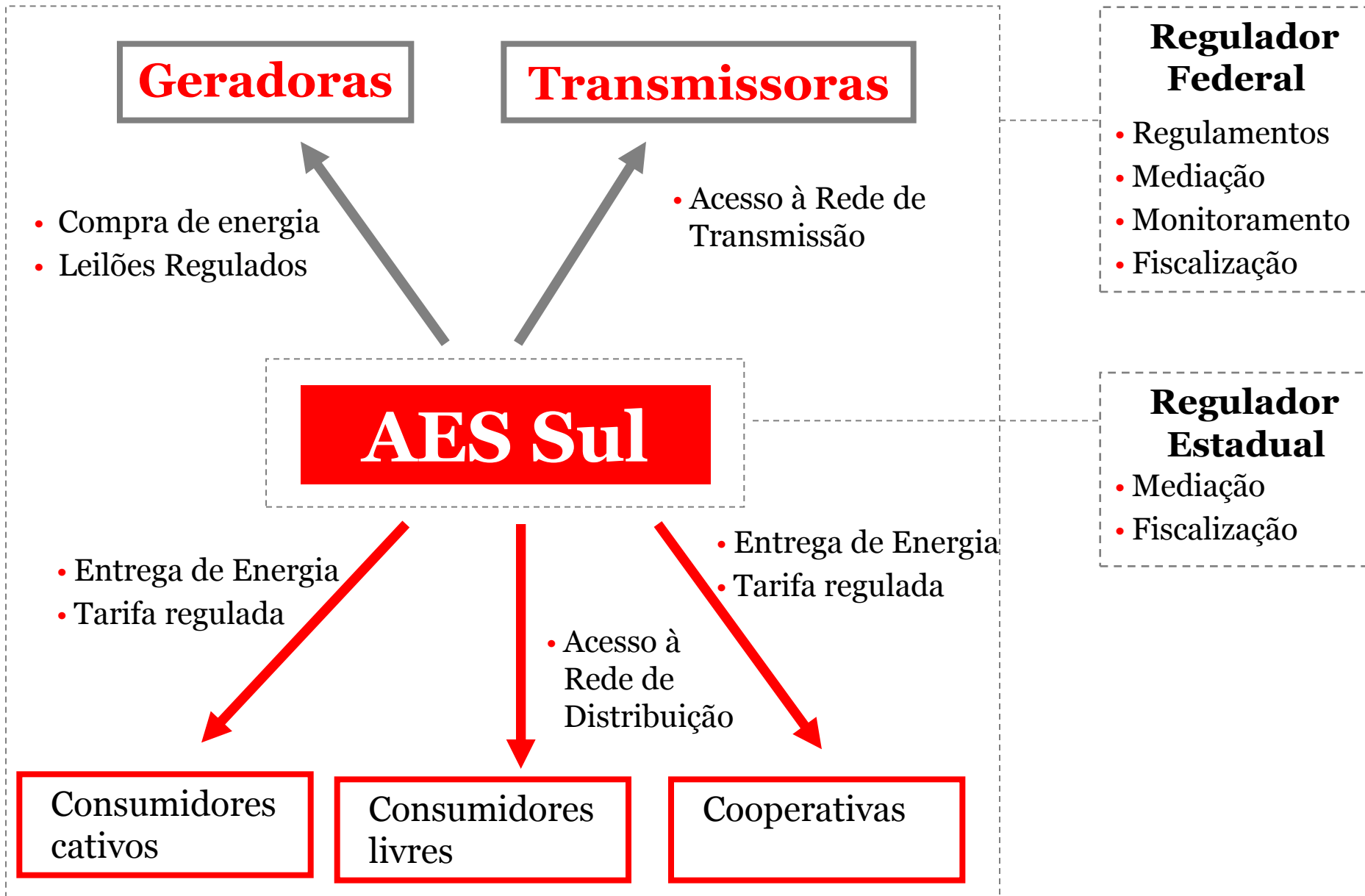


Mecanismo de Estabelecimento de Tarifas



- Estabelecida pela ANEEL
- Garantia do equilíbrio Econômico-Financeiro
- Revisões Tarifárias Periódicas a cada 5 anos

Relações



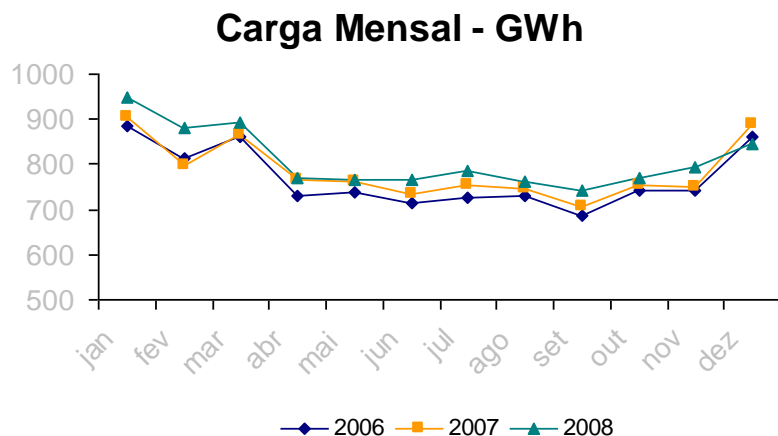
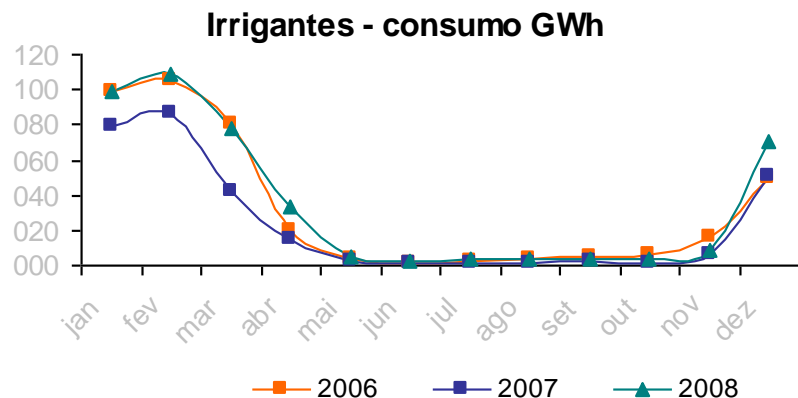
Desafios

- Mercado Sazonal
- Universalização;
- Atendimento ao Cliente;
- Gestão da Receita;
- Confiabilidade;
- Qualidade do Serviço;
- Perdas;
- Meio Ambiente;

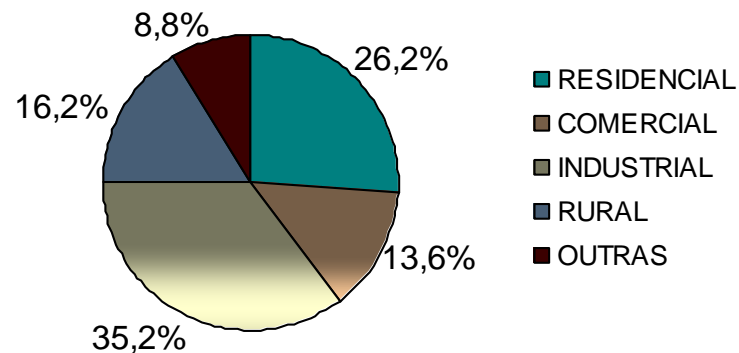
Desafios

Mercado Sazonal

- › Carga Sazonal (Clima e Irrigação);
- › Agro-negócio;



ESTRUTURA MERCADO - 2008



Desafios

Universalização

- Programa do Governo Federal para universalização dos serviços de energia;
- Área Urbana da AES Sul 100% universalizada;

Programa Luz para Todos

- Recursos provenientes do Governo Federal e contrapartida da empresa;
- Meta inicial da AES Sul 13.000 ligações;
- Total de ligações realizadas 22.889 (até maio/09);

Demanda projetada:

<u>Ano</u>	<u>AES Sul</u>	<u>Meta ANEEL</u>
2009	2.759 ligações	2.000 ligações
2010	2.787 ligações	1.700 ligações

Desafios

Atendimento ao Cliente

- **Condições Gerais de Fornecimento e definição das regras para relação entre a Distribuidora e Consumidores;**
- **Obrigatoriedade de manter Central de Tele atendimento, observando:**
 - Gratuidade para o Cliente;
 - Atendimento da chamada até o segundo toque;
 - Atendimento humano em até 60 segundos;
 - Acesso em toda a Área
 - Disponibilidade 24 horas por dia

Atendimento ao Cliente – Canais de Relacionamento

Presencial

- Lojas de Atendimento;
- Ponto AES;
- Imobiliárias;
- Lotéricos
- Gerente de Conta para clientes corporativos;



Eletrônico

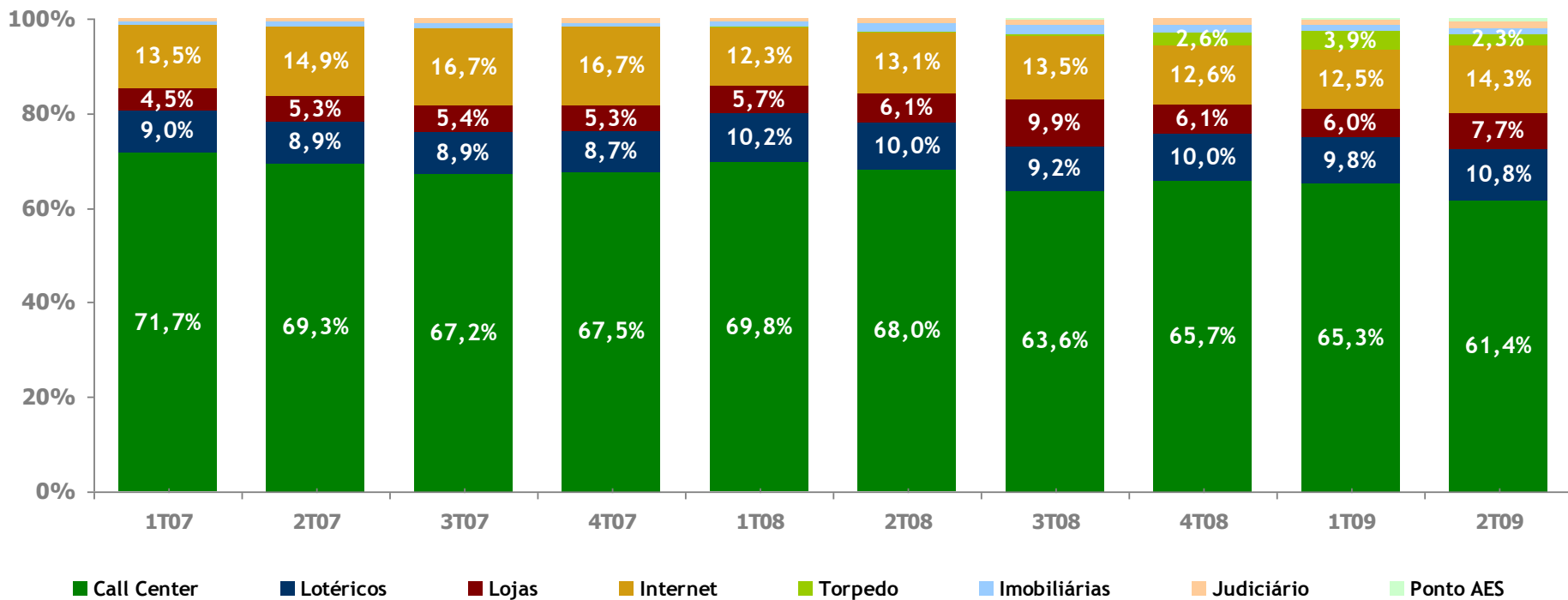
- Web
- Torpedo
- Ura

Call Center;

- 250.000 atendimentos/mês
- 8.000 atendimentos/dia
- 100 posições de atendimento
- 180 atendentes



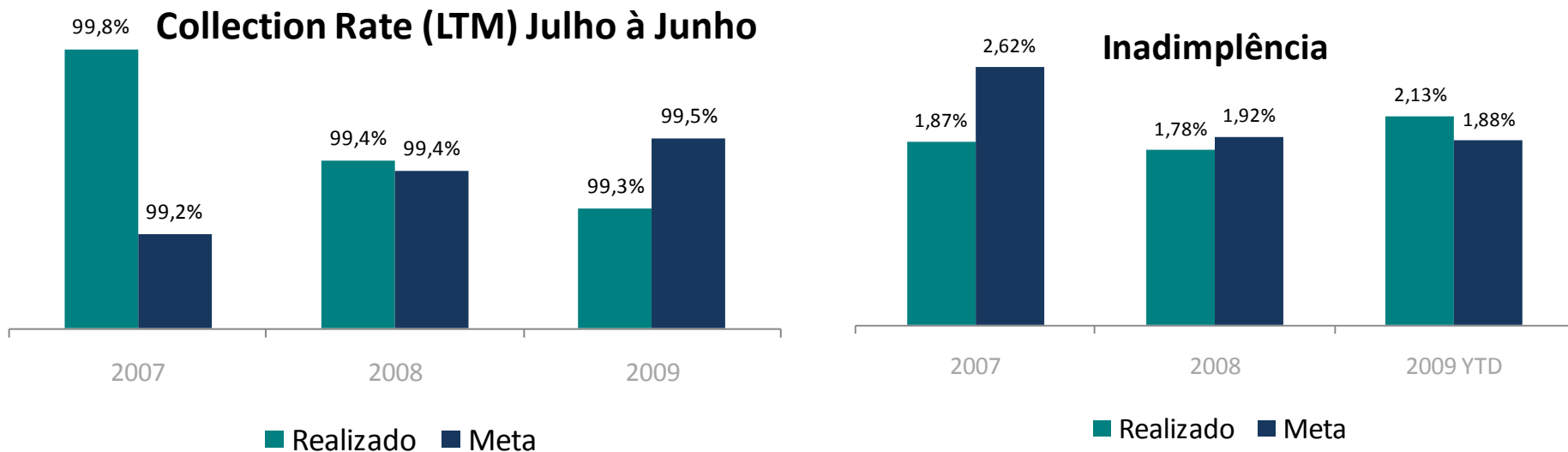
Atendimento a Clientes – Volume por canal (%)



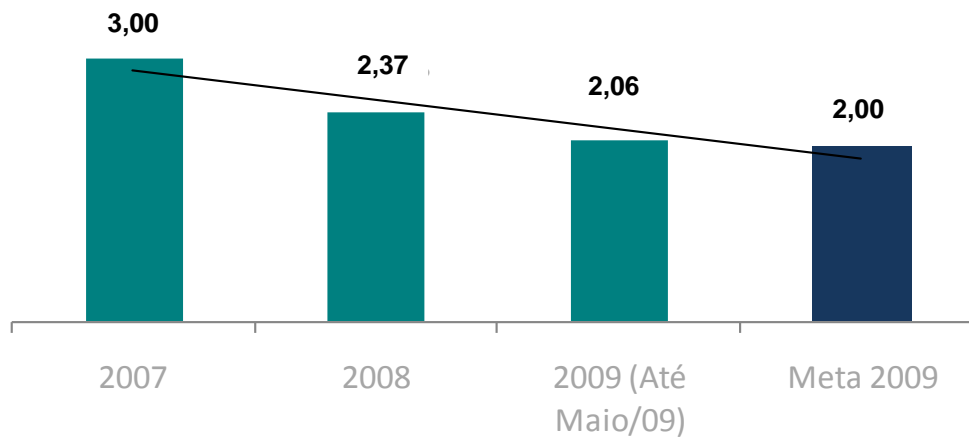
- Estratégia Adotada: Migração gradativa do atendimento telefônico para: Internet, “Ponto AES” e “AES Sul Torpedo”.

Desafios

Gestão de Receita



Qualidade de Faturamento



Desafios

Confiabilidade – Continuidade do Serviço

Indicadores Coletivos:

- **DEC** - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora;
- **FEC** - Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora;
- Definição de Metas Anuais Decrescentes definidas a cada 5 anos;

- **Penalidades** – Multas aplicadas pelo Regulador

Indicadores Individuais:

- **DIC** - Duração de Interrupção Individual por Unidade Consumidora;
- **FIC** - Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora;
- **DMIC** - Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora;

- **Penalidade** - Compensações individuais aos Consumidores afetados

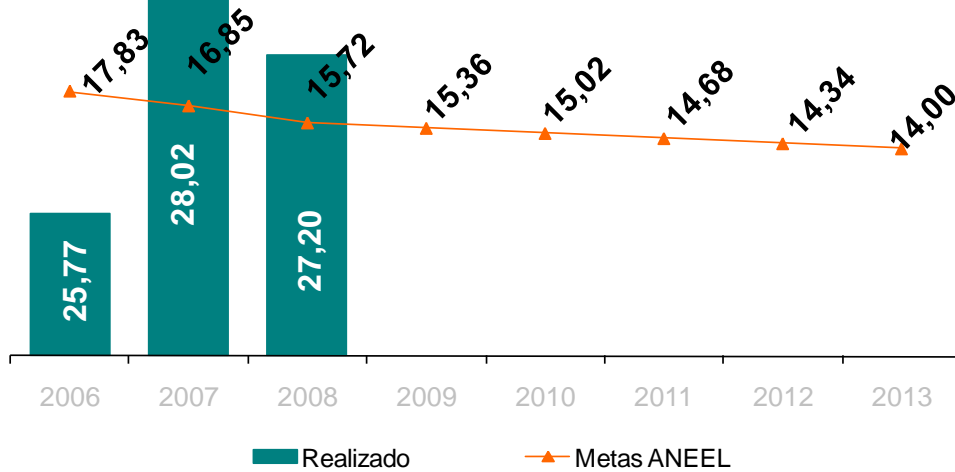
Confiabilidade – Continuidade do Serviço:

- Sistema radial;
- Menor capacidade de remanejamento de carga;
- Postes de madeira;
- As contingências afetam maior número de clientes.

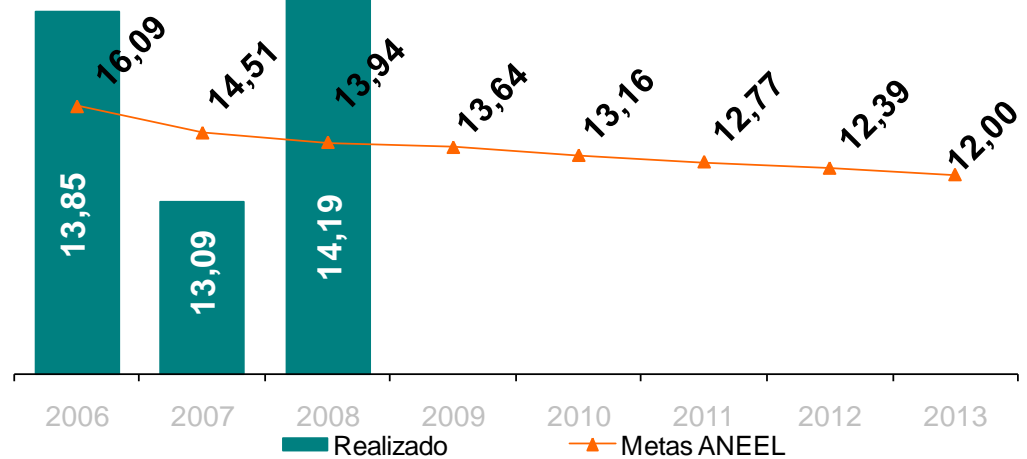


Confiabilidade – DEC e FEC

DEC AES Sul



FEC AES Sul

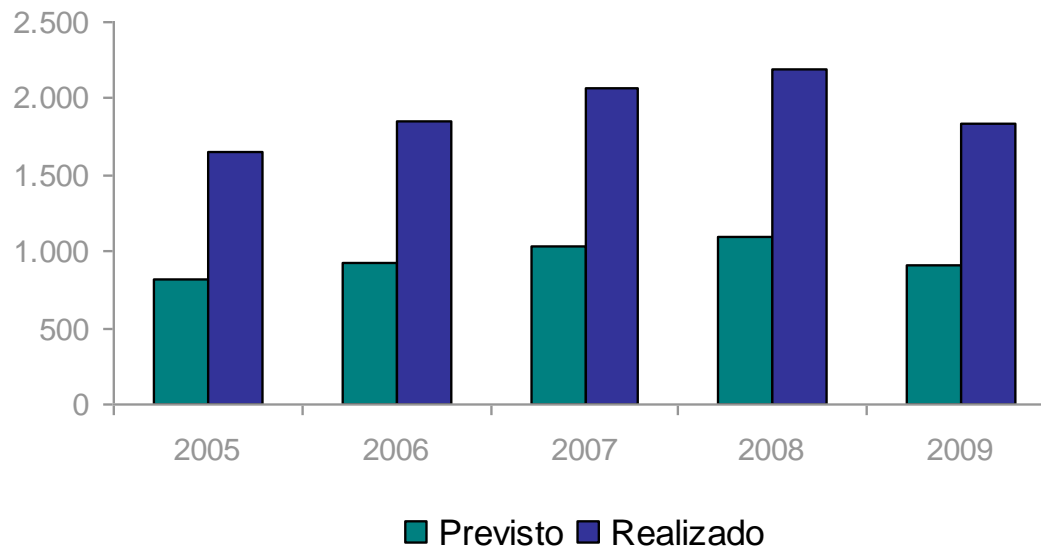


Desafios

Qualidade (RNT)

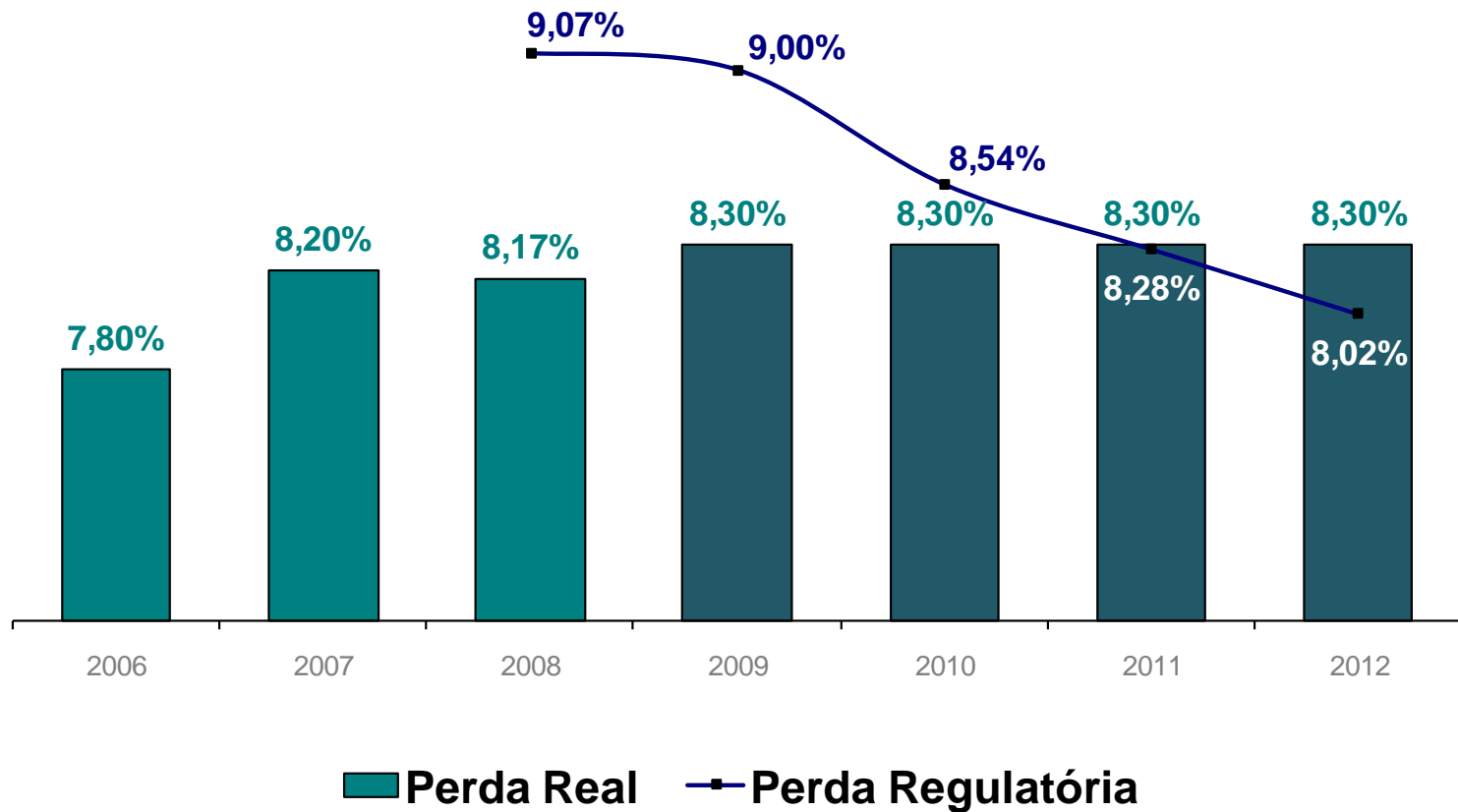
Dados de Reclamações de Clientes	2007	2008	2009
Reclamações (RNT)	4.120	5.406	4.835
Procedentes	1.747	2.003	1.982
Regularização com Ação Operacional	1.229	1.402	1.388
Regularização com Obra	518	601	595

Investimentos em RNT (Mil dólares)



Desafios

Perdas (Meta ANEEL)



Desafios

Perdas de Energia - Estratégia de Sustentabilidade

- Definição com tecnologia de rede de distribuição mais segura e protegida
- Canal de relacionamento com o poder público e a comunidade
- Estabelecimento de políticas comerciais específicas
- Retenção de clientes
- Implementação de trabalhos de responsabilidade social

Combate a Ligações Ilegais

- 1Q09: 738 regularizações
- 2007/2008: 5.316 regularizações
- Expectativa 2009: 1.500 regularizações



Furto de Energia

Desafios

Meio ambiente



- **Gestão da Arborização**

- Licenciamento ambiental;
- Manejo de vegetação para manutenção e ampliação de redes;
- Atuação preventiva para minimizar custos e melhorar indicadores de desempenho;
- Conscientização da população sobre importância dos processos;
- Relacionamento com órgãos ambientais;

- **Gestão Interna**

- A AES Sul implementou o Sistema de Gestão Ambiental, com base na norma ISO 14.001;
- A meta para 2009 é consolidação do sistema, como preparação para certificação externa em 2010.

- **Rastreabilidade e Controle de PCB**

- Centro de triagem de transformadores;
- Integração do programa com o SAP, através do registro das análises no módulo PM.

Reconhecimento

2008



➡ ANEEL

Prêmio IASC de melhor distribuidora da Região Sul em Satisfação do Cliente



➡ Abradee

3ª melhor distribuidora em Satisfação do Cliente



➡ CIER

3ª melhor distribuidora da América Latina em Satisfação do Cliente



➡ 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar da Revista EXAME e VOCÊ S.A



➡ Top Cidadania - ABRH



➡ Top Ser Humano - ABRH



➡ Prêmio Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) - Troféu Bronze

Contatos

dilcemar.mendes@aes.com

Tel.: +55 11 2195 2339

Fax: +55 11 2195 2053

giovani.cruz@aes.com

Tel.: +55 51 3316 1430

Fax: +55 51 3316 1476

<http://www.aessul.com.br>