



PRESS
RELEASE

Media Relations

T +55 11 3330-3815
T +55 11 3330-3823
M +55 11 99617-9265
imprensasp@enel.com

www.enel.com.br

ENEL BRASIL CELEBRA DOIS ANOS EM SP COM AVANÇO NA DIGITALIZAÇÃO DA REDE ELÉTRICA E CANAIS DE ATENDIMENTO

- *Dois anos após a aquisição da Eletropaulo pela Enel, distribuidora ampliou em 50% o número de equipamentos para automação da rede;*
- *Canais digitais já representam 90% dos atendimentos registrados pelos 7,4 milhões de clientes da distribuidora;*
- *Investimentos acumulados de R\$ 2,4 bilhões no período fortaleceram e modernizaram a rede, melhorando a qualidade do fornecimento e o atendimento ao cliente*

São Paulo, 11 de dezembro de 2020 - A Enel Brasil, maior grupo privado do setor elétrico brasileiro, celebra os dois anos da aquisição da Eletropaulo (atual Enel Distribuição São Paulo) com avanços expressivos na digitalização da maior concessionária de energia do País. Desde a compra do ativo, em julho de 2018, a distribuidora já investiu R\$ 2,4 bilhões na expansão, fortalecimento e modernização dos seus ativos, com ênfase na automação da rede elétrica e na expansão dos canais digitais de atendimento, proporcionando um serviço de melhor qualidade aos seus 7,4 milhões de clientes.

Para agilizar o atendimento ao cliente e minimizar os impactos de ocorrências elétricas, a companhia investiu fortemente na expansão do parque elétrico (subestações e linhas de subtransmissão e distribuição) e na automação da rede elétrica. Nos últimos dois anos, o número de dispositivos saltou 50,9%, passando de 14,7 mil para 22,2 mil equipamentos.

Foram instalados 7,5 mil novos dispositivos de supervisão e controle, como religadores seccionadores, chaves de transferência automática, dentre outros. Além disso, a Enel Distribuição São Paulo ampliou em 19,1% o uso da tecnologia *self-healing* na rede elétrica, para 3,4 mil sistemas, possibilitando o restabelecimento automático do fornecimento de energia, por meio do rearranjo automático das configurações da rede.

A expansão dos investimentos em automação permite ao Centro de Operação (CO) da empresa isolar e corrigir os problemas na rede elétrica de forma remota e, na maioria das vezes, de forma automática, restringindo a falta de energia aos trechos em que a fiação foi danificada. Com isso, quando há uma ocorrência elétrica, provocada pela queda de uma árvore ou por uma colisão em um poste, por exemplo, as manobras remotas da rede, realizadas automaticamente ou pelos operadores do CO, reduzem a quantidade de consumidores sem energia, agilizando o atendimento aos consumidores.

Mais de 300 sensores de monitoramento online foram instalados em 26 transformadores nas subestações, localizados em regiões com grande demanda de carga. Esses equipamentos são capazes de informar ao Centro de Operação quando há alterações no funcionamento dos equipamentos. Todas essas tecnologias permitem monitorar e identificar antecipadamente interrupções na rede de alta tensão.

Além de automação, a concessionária também investiu de forma significativa na manutenção preventiva e melhoria da qualidade da rede elétrica. Nos dois anos, foram instalados 625,3 quilômetros de redes compactas (*spacer cable*), que são mais resistentes à queda de objetos, como galhos de árvores, adicionados 2,1 mil novos transformadores de distribuição e colocados 22,7 mil novos postes nos 24 municípios da área de concessão. As ações de melhoria, modernização e manutenção tornam o sistema elétrico mais robusto, resistente e flexível.

Para acompanhar o crescimento do mercado consumidor, a Enel Distribuição São Paulo também reforçou a capacidade de distribuição de energia do seu sistema elétrico. Foram realizados investimentos significativos em 91 obras de subestação, com a inauguração de oito novas instalações, ampliação de outras 11 e a modernização de 72 ativos. Os investimentos beneficiaram cerca de 3 milhões de consumidores da distribuidora.

Ao investir nas subestações, a companhia prepara a rede elétrica para suportar a expansão do mercado consumidor de sua área de concessão, possibilitando que novas indústrias e estabelecimentos comerciais se instalem na região, o que contribui para seu desenvolvimento socioeconômico.

Dentre os ativos modernizados e ampliados, uma das principais entregas em 2020 foi a ampliação da subestação Cambuci. Com investimento de R\$ 21 milhões, a iniciativa beneficia cerca de 38 mil clientes e é operada remotamente, a partir do Centro de Operação da companhia. Essa reforma também padronizou o nível de tensão secundária, proporcionando mais flexibilidade operacional ao sistema de distribuição desta região na cidade de São Paulo.

Com todos esses investimentos, a Enel Distribuição São Paulo reduziu em 40% a duração das interrupções (DEC) no fornecimento de energia em relação ao período pré-aquisição, passando de 11,72 horas, ao final de 2017, para 7,04 horas, em setembro de 2020. Além disso, a frequência das interrupções (FEC) recuou 41,2% no mesmo período de comparação, de 6,22 vezes para 3,66 vezes. Esses números colocam a concessionária como uma das melhores distribuidoras de grande porte do país na qualidade do fornecimento de energia.

“Nós temos um plano consistente de investimento e melhorias na transformação da rede elétrica da nossa área de concessão, trazendo tecnologia de ponta para o sistema e colaborando na transformação digital da rede. Estamos trabalhando para adicionar ao sistema elétrico mais 3,2 mil equipamentos de telecontrole instalados até 2022”, afirma Max Xavier, diretor presidente da Enel Distribuição São Paulo.

A tecnologia também foi incorporada na manutenção preventiva da rede de Alta Tensão. Por meio do emprego de drones e do mapeamento digital das mais de 6.200 torres de subtransmissão, a companhia monitora o crescimento da vegetação do entorno e identifica possíveis defeitos nas linhas de Alta Tensão. Com isso, a Enel São Paulo consegue fazer o planejamento das podas e a manutenção nas torres e linhas de Alta Tensão remotamente, tornando o trabalho mais assertivo e evitando falhas no fornecimento.

Outra iniciativa importante para grandes centros de consumo de carga, como a região Central da Capital e o bairro da Vila Olímpia, é a ampliação do enterramento da rede elétrica. Em

dois anos, foram convertidos 4,2 km de rede aérea para subterrânea, totalizando mais de 2,6 mil km de rede subterrânea na região metropolitana de São Paulo.

Transformação digital

Os investimentos em digitalização não foram direcionados apenas em automação da rede. De olho na melhoria na qualidade do serviço aos seus consumidores, a Enel Distribuição São Paulo também direcionou esforços na transformação digital dos seus canais de atendimento. Nestes últimos dois anos, a companhia investiu no lançamento de novos canais, como o *WhatsApp* Elena, e em melhorias no seu aplicativo e na URA de atendimento, disponibilizados os mesmos serviços que são oferecidos nos meios tradicionais, como as lojas físicas.

Com isso, os canais digitais representam praticamente 90% dos atendimentos realizados pela companhia. Antes da aquisição, em 2017, esse percentual era de 75,81%. Destaque neste período para o forte crescimento do uso do aplicativo no período, que passou de 2,51% para 35,02% do volume total de solicitações registradas pelos consumidores. Além de preservar o atendimento humanizado nas lojas presenciais, a companhia também aumentou o número de operadores no call center, ampliando de 499 para 1.182. Hoje, 97% dos clientes são atendidos em até 31 segundos na Central de Atendimento (0800).

O olhar para a transformação digital pautou a estratégia da companhia de construir a rede elétrica do futuro. Em 2019, a empresa lançou o *Urban Futurability – Vila Olímpia Digital*, o mais completo projeto de transformação digital liderado por uma empresa de energia elétrica na América do Sul. Com o uso de digitalização e inteligência artificial para gestão da rede de energia, a Enel transformará o fornecimento de energia para o bairro da Vila Olímpia, na Capital. Nele, serão investidos aproximadamente R\$ 125 milhões com recursos do programa de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

“Queremos revolucionar o fornecimento de energia e sermos pioneiros para o início da cidade do futuro. A infraestrutura elétrica da Vila Olímpia se tornará uma plataforma digital, inteligente e sustentável, que possibilitará novas aplicações e o uso eficiente da energia. Com as tecnologias que estamos implementando no bairro, as informações coletadas poderão ser usadas por várias utilities, além da própria distribuidora”, explica o responsável pela área de Infraestrutura & Rede da Enel Distribuição São Paulo, Rosario Zaccaria.

Ações de Sustentabilidade

Além da distribuição de energia, a Enel se preocupa também em levar desenvolvimento humano e bem-estar social para as comunidades onde atua. Na área de concessão de São Paulo, por meio do programa Enel Compartilha Eficiência, a distribuidora já trocou gratuitamente 4,3 mil geladeiras e um milhão de lâmpadas por outras novas e mais eficientes.

De 2018 a 2020, foram destinados mais de R\$ 103 milhões para ações e projetos de eficiência energética, por meio do Programa de Eficiência Energética da Aneel. Foram mais de 1 milhão de beneficiados, entre clientes residenciais, hospitais, universidades e órgãos públicos. As ações envolveram a substituição de lâmpadas convencionais pelas de LED, trocas de equipamentos de refrigeração, instalação de placas solares fotovoltaicas, além de iniciativas voltadas às comunidades, como trocas de geladeiras, projetos educativos e de consumo consciente, venda de eletrodomésticos mais eficientes com 50% de desconto, reciclagem com bônus na conta de energia, entre outras.

Com dez postos de coleta em cinco cidades, o programa Ecoenel troca material reciclável por desconto na conta de energia. Por meio desse programa, em dois anos, já foram concedidos quase R\$ 454 mil em descontos para cerca de 20 mil clientes. Foram mais de 1,7 mil toneladas de resíduos coletados e encaminhados para reciclagem.

“Também é importante destacar que, neste momento delicado de pandemia da Covid-19, buscamos contribuir para o enfrentamento à doença, fazendo a doação de mais de 3,3 mil cestas básicas, correspondentes a mais de 70 toneladas de alimentos, 1,7 mil kits de higiene, mais de 7 mil máscaras de proteção, 25 mil sabonetes a comunidades carentes de São Paulo e entrega de 2,4 mil marmitas por dia por meio de motos elétricas, em Paraisópolis, pelo período de três meses”, diz Max Xavier.

Os números que fazem a diferença:

Melhorias nas redes

- Investimento de R\$ 2,4 bilhões entre julho de 2018 e setembro de 2020;
- Construção de 8 novas subestações e modernização e ampliação de outras 83.

Tecnologia de ponta

- Emprego de drones para mapeamento digital de 6.200 torres de subtransmissão e predição de manutenção;
- Instalação de 7.506 equipamentos de supervisão e controle, totalizando um parque de automação de 22.244 dispositivos;
- Implementação do projeto *Urban Futurability – Vila Olímpia Digital*, o mais completo projeto de transformação digital liderado por uma empresa de energia elétrica na América do Sul.

Foco nos clientes

- Ampliação dos canais de atendimento, com o lançamento do *WhatsApp Elena* e o *WhatsApp lojas*; URA Visual, Portal Técnico e Portal Imobiliária;
- Investimento na modernização e digitalização dos canais de atendimento, com a implementação de novos totens de autoatendimento que permitem a expansão em pontos estratégicos da área de concessão;
- 90% dos atendimentos realizados pelos canais digitais, com destaque para o crescimento da participação do aplicativo da concessionária;
- Atendimento agendado, que permite mais comodidade ao cliente para escolher o horário, além da digitalização de processos operacionais, que trazem mais eficiência e agilidade nas respostas;
- Incremento de postos de atendimento no call center, totalizando 1.182 colaboradores.

Sobre a Enel Distribuição São Paulo

A Enel Distribuição São Paulo é uma empresa da multinacional de energia Enel. A companhia é a maior distribuidora do país, respondendo por 10,3% de toda energia distribuída no Brasil e atendendo 7,4 milhões de unidades consumidoras em 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, incluindo a capital paulista, um dos principais centros econômico-financeiros do Brasil e do mundo. A estratégia de atuação da Enel é baseada no seu Plano de Sustentabilidade e nos compromissos assumidos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.

Relações com a Mídia

Tel: (11) 3330-3815/3823

e-mail: imprensasp@enel.com

Horário de expediente: 8h às 19h, de segunda a sexta-feira.

Para demandas fora deste horário, favor encaminhar por e-mail