



—
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 DISTRIBUIÇÃO SÃO PAULO INVESTE EM AUTOMAÇÃO DA REDE E REFORÇA ATENDIMENTO PARA O PLANO VERÃO 2020/21

Ações visam dar mais agilidade no restabelecimento de energia no período de chuvas e inclui reforço nas equipes em campo e nos canais de atendimento

São Paulo, 18 de novembro de 2020 – Com a proximidade do verão e o aumento das chuvas e da força dos ventos, a Enel Distribuição São Paulo dá início ao seu Plano Verão 2020/21, que visa agilizar o restabelecimento do fornecimento de energia aos clientes nesta época do ano, caracterizada por um maior número de ocorrências. A novidade do plano operativo é o crescimento do nível de automação da rede elétrica da empresa, que torna mais rápida a resolução das ocorrências de falta de energia.

De 2019 para 2020, a concessionária ampliou significativamente os investimentos em automação da rede elétrica. Até o final de 2020, o parque de automação nos 24 municípios da área de concessão da Enel Distribuição São Paulo irá totalizar 19,9 mil equipamentos instalados, aumento de 32% em relação aos 15 mil itens em 2019.

Até o final deste ano, a concessionária terá instalado mais de 4,8 mil equipamentos telecomandados em toda a área de concessão, como os religadores e as chaves automáticas, que permitem ao Centro de Operações da distribuidora restabelecer o fornecimento de energia remotamente, e os religadores monopolares, que têm por objetivo evitar desligamentos por eventos transitórios. A companhia tem 3,409 mil sistemas de self-healing, que retomam o fornecimento sozinhos automaticamente.

O investimento em automação é uma ferramenta adicional da Enel Distribuição São Paulo para facilitar o trabalho das equipes de campo da concessionária, que podem se concentrar nas ocorrências mais complexas e as quais os sistemas de telecomando não conseguem resolver – queda de árvores ou objetos na rede elétrica, que exigem a reconstrução de todo o sistema elétrico local pelos eletricitistas da empresa.

No período de chuvas, a concessionária pode ampliar em até 426% o número de profissionais trabalhando, entre eletricitistas e operadores do call center, a depender da quantidade de ocorrências. A Enel Distribuição São Paulo conta com processo estruturado de categorização das ocorrências, cuja escala de prioridade aumenta conforme o número de clientes sem energia. Por conta disso, a distribuidora investe em treinamento e capacitação dos seus colaboradores para o atendimento em emergências. As equipes estão preparadas para realizar serviços em linha viva, ou seja, com a rede energizada, para minimizar os impactos aos consumidores.

“Em casos de contingência, acionamos todas as turmas para atender às ocorrências emergenciais. Essa mobilização rápida é possível devido à implementação de um sistema que proporciona um melhor gerenciamento da nossa força de trabalho, com despacho automático e inteligência artificial, responsáveis por direcionar as equipes de forma mais eficaz”, explica o responsável por Infraestruturas e Redes da Enel Distribuição São Paulo, Rosario Zaccaria.

Tendo vista que o lançamento de objetos na rede elétrica é um dos principais vilões da falta de energia durante o verão, a Enel Distribuição São Paulo seguiu avançando na instalação dos chamados *spacer cable*, um tipo de cabeamento mais resistente a interferências externas, proporcionando uma melhora significativa nos indicadores de qualidade do fornecimento de energia elétrica. Até outubro de 2020, a empresa já havia instalado 236 quilômetros de cabos com esta tecnologia em sua rede.

Manutenção preventiva

A preparação para atendimento dos consumidores durante o verão contempla uma série de ações de manutenção preventiva nos meses anteriores à época de chuvas. Apenas este ano, a companhia está investindo R\$ 39,7 milhões na execução de 300 mil ações de podas nos 24 municípios de sua área de concessão, com o objetivo de reduzir as interrupções de energia por queda de árvore ou contato de galhos na rede elétrica. Só a cidade de São Paulo já foi objeto de 100 mil podas até setembro.

Além disso, a Enel Distribuição São Paulo realizou ampla campanha de inspeção termográfica aérea, por meio de um helicóptero, para avaliar as condições do seu sistema de distribuição, de modo a ser mais assertiva nas ações de manutenção nas linhas de subtransmissão. “Este trabalho é uma atividade diária, com investimento constante em manutenção preventiva e corretiva”, diz Zaccaria.

Todo o trabalho do Plano Verão 2020/21 é realizado em coordenação com o poder público, em parceria com a Polícia Militar, o Corpo de Bombeiros, a Defesa Civil e os órgãos de trânsito para agilizar os atendimentos às ocorrências que precisam do apoio de uma dessas instituições – no caso da Companhia de Engenharia de Tráfego (CET), as equipes da Enel podem usar os corredores de ônibus a partir de um determinado número de clientes com a energia interrompida.

A distribuidora conta também com dois técnicos no Centro de Operação Integrado do Governo de São Paulo, que tem como função monitorar grandes eventos, compartilhando informações em tempo real entre os órgãos governamentais e as prestadoras de serviços públicos para a tomada de decisão em situações emergenciais. O Plano Verão 2020/21 também conta com o apoio institucional da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Artesp).

Canais de atendimento

Além das ações operacionais, a Enel Distribuição São Paulo reforça o atendimento aos consumidores pelos seus canais eletrônicos, que pode ser ampliado em até 130% em dias de crise. A companhia oferece uma gama ampla de canais digitais para o registro de ocorrências pelos consumidores, que devem ser priorizados em dias de chuva para agilizar o atendimento pela concessionária:

Aplicativo Enel SP: disponível para celulares e tablets Android (<http://bit.ly/2VmOslj>) ou IOS (<https://apple.co/2VpYh8q>);

Site Enel Distribuição São Paulo: <https://www.eneldistribuicaosp.com.br/>;

WhatsApp Elena: (21) 99601-9608

Torpedo fácil e SMS: 27373 + número de instalação.

Call Center: 0800 72 72 196

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 em número de clientes e atende 7,2 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.

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 a demanda por e-mail