



ÍNDICES DER/FER
Competência: 01/2016

| Tipologia das Reclamações | Recebidas no mês (Qtde.) | Concluídas procedentes | | | Concluídas improcedentes (Qtde.) |
|--|-----------------------------|------------------------|------------|-------------|-------------------------------------|
| | | Qtde. | PMS (Dec.) | PMS (Horas) | |
| 20.01 Tarifas | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.02 Faturas | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.03 Suspensão Indevida | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.04 Atendimento | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.05 Prazos | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.06 Tensão de fornecimento | 2 | 2 | 2.228,86 | 2228:51:50 | 2 |
| 20.07 Problemas de instalação interna na unidade consumidora | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.08 Danos elétricos | 10 | 3 | 442,39 | 442:23:09 | 5 |
| 20.09 Indisponibilidade de Agência/ Postos e Canais de atendim | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.10 Alteração cadastral | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.11 Variação de consumo | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.12 Erro de leitura | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.13 Apresentação/ Entrega de conta | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.14 Custo de disponibilidade | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.15 Cobrança por irregularidade | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.16 Cobrança indevida de atividade acessória | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 20.17 Outros | 0 | 0 | 0,00 | 00:00:00 | 0 |
| 200.1 Reclamação de interrupção de fornecimento | 108 | 64 | 0,78 | 00:47:02 | 44 |
| Totais: | 120 | 69 | 2.672,03 | 2672:02:02 | 51 |

Observação: itens 20.06, 20.08 e 200.1 não estão sendo considerados para o cálculo do DER/FER conforme Art. 158 da resolução ANEEL 414/2010.

DER = soma(procedentes * pms) / soma(procedentes)

FER = soma(procedentes) / qtde cons (SAMP) * 1000

| Qtde Cons (SAMP 01/2016): 13.097 | | | | |
|----------------------------------|------------------|-------------------|--------|-----------|
| Indicador | Realizado no mês | Acm. até este mês | Meta | Diferença |
| DER=> | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 100,00 |
| FER=> | 0,00 | 0,00 | 100,00 | 100,00 |