

**ÍNDICES DER/FER**  
Competência: 09/2018

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	3	1	1.076,94	1076:56:29	3
20.07 Problemas de instalação interna na unidade consumidora	0	0	0,00	00:00:00	0
20.08 Danos elétricos	2	3	237,46	237:27:33	2
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	1	2	169,18	169:10:30	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	74	30	0,83	00:49:45	44
Totais:	80	36	1.484,40	1484:24:17	49

**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 09/2018): 13.889				
Indicador	Realizado no mês	Acm. até este mês	Meta	Diferença
DER=>	169,18	137,33	100,00	-37,33
FER=>	0,14	0,36	100,00	99,64