



**ÍNDICES DER/FER**  
Competência: 07/2013

Tipologia das Reclamações	Recebidas no mês (Qtde.)	Concluídas procedentes			Concluídas improcedentes (Qtde.)
		Qtde.	PMS (Dec.)	PMS (Horas)	
1 Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica	82	40	0,78	00:46:53	42
2 Tensão do fornecimento	8	0	0,00	00:00:00	7
3 Danos Elétricos	8	0	0,00	00:00:00	4
4 Tarifas	0	0	0,00	00:00:00	0
5 Faturas	0	0	0,00	00:00:00	0
6 Apresentação / Entrega de Contas	0	0	0,00	00:00:00	0
7 Erro de Leitura	0	0	0,00	00:00:00	0
8 Custo de Disponibilidade	0	0	0,00	00:00:00	0
9 Variação de Consumo	0	0	0,00	00:00:00	0
10 Cobrança por Irregularidade	0	0	0,00	00:00:00	0
11 Prazos	0	0	0,00	00:00:00	0
12 Suspensão Indevida	0	0	0,00	00:00:00	0
13 Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento	0	0	0,00	00:00:00	0
14 Atendimento	0	0	0,00	00:00:00	0
15 Alteração Cadastral	0	0	0,00	00:00:00	0
16 Problemas de instalação interna na unidade consumidora	0	0	0,00	00:00:00	0
17 Outros	0	0	0,00	00:00:00	0
Totais:	98	40	0,78	00:46:53	53

**Observação: itens 1,2,3 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**

<b>Qtde Cons (SAMP):</b>	<b>11.591</b>
<b>DER=&gt;</b>	
<b>FER=&gt;</b>	<b>0,00</b>