



ÍNDICES DER/FER

Competência: 10/2013

Tipologia das Reclamações	Recebidas no mês (Qtde.)	Concluídas procedentes			Concluídas improcedentes (Qtde.)
		Qtde.	PMS (Dec.)	PMS (Horas)	
1 Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica	97	61	0,71	00:42:37	36
2 Tensão do fornecimento	6	0	0,00	00:00:00	6
3 Danos Elétricos	6	2	419,01	419:00:51	2
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	1	0	0,00	00:00:00	1
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	1	0	0,00	00:00:00	1
Totais:	111	63	419,72	419:43:29	46

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

Qtde Cons (SAMP):	11.685
DER=>	
FER=>	0,00