



ÍNDICES DER/FER
Competência: 12/2013

Tipologia das Reclamações	Recebidas no mês (Qtde.)	Concluídas procedentes			Concluídas improcedentes (Qtde.)
		Qtde.	PMS (Dec.)	PMS (Horas)	
1 Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica	109	71	3,34	03:20:21	38
2 Tensão do fornecimento	3	0	0,00	00:00:00	4
3 Danos Elétricos	14	3	273,33	273:19:52	11
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:	126	74	276,67	276:40:13	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

Qtde Cons (SAMP):	11.748
DER=>	
FER=>	0,00