

**ÍNDICES DER/FER**  
Competência: 03/2015

| Tipologia das Reclamações                                      | Recebidas<br>no mês (Qtde.) | Concluídas procedentes |            |             | Concluídas<br>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                           | 0                      | 0,00       | 00:00:00    | 6                                   |
| 20.07 Problemas de instalação interna na unidade consumidora   | 0                           | 0                      | 0,00       | 00:00:00    | 0                                   |
| 20.08 Danos elétricos  | 3                           | 1                      | 735,53     | 735:31:32   | 12                                  |
| 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                | 71                          | 33                     | 0,88       | 00:52:39    | 38                                  |
| Totais:  | 77                          | 34                     | 736,40     | 736:24:12   | 56                                  |

**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 03/2015): 12.535 |                  |                   |        |           |
|----------------------------------|------------------|-------------------|--------|-----------|
| 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    |