

ÍNDICES DER/FER
Competência: 02/2013

Tipologia das Reclamações	Recebidas no mês (Qtde.)	Concluídas procedentes			Concluídas improcedentes (Qtde.)
		Qtde.	PMS (Dec.)	PMS (Horas)	
1 Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica	110	71	1,07	01:04:13	39
2 Tensão do fornecimento	9	1	1.612,12	1612:07:27	5
3 Danos Elétricos	12	3	395,87	395:51:56	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:	131	75	2.009,06	2009:03:38	48

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):	11.385
DER=>	
FER=>	0,00