



**ÍNDICES DER/FER**  
Competência: 04/2016

Tipologia das Reclamações	Recebidas no mês (Qtde.)	Concluídas procedentes			Concluídas 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	4	0	0,00	00:00:00	2
20.07 Problemas de instalação interna na unidade consumidora	0	0	0,00	00:00:00	0
20.08 Danos elétricos	9	5	260,35	260:21:07	2
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	78	43	0,94	00:56:28	35
Totais:	91	48	261,29	261:17:36	39

**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 04/2016): 13.170				
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