



ÍNDICES DER/FER
Competência: 10/2018

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	1	1	114,31	114:18:51	0
20.05 Prazos	0	0	0,00	00:00:00	0
20.06 Tensão de fornecimento	1	0	0,00	00:00:00	1
20.07 Problemas de instalação interna na unidade consumidora	0	0	0,00	00:00:00	0
20.08 Danos elétricos	6	0	0,00	00:00:00	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	119	61	2,35	02:21:02	58
Totais:	127	62	116,66	116:39:53	61

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 10/2018): 13.918				
Indicador	Realizado no mês	Acm. até este mês	Meta	Diferença
DER=>	114,31	133,50	100,00	-33,50
FER=>	0,07	0,44	100,00	99,56