

**SCR - SISTEMA DE CONTROLE DE RECEBIMENTO  
CONDIÇÕES GERAIS DE FORNECIMENTO**



Usuário: **Tatiane Buratto - CERTREL**  
Email: **tatiane@certrel.com.br**

Sexta-feira, 16 de Outubro  
de 2015 - 09:46

**Concessionário:** CERTREL

**Período:** Julho/2015

**Classificação:** Todas

| Tipologia das reclamações                                    | Qtd. recebidas | Qtd. procedentes | Prazo médio de solução das procedentes | Qtd. improcedentes |
|--|----------------|------------------|--|--------------------|
| 20.01 - Tarifas  | 1              | 0                | 0,00                                   | 1                  |
| 20.02 - Faturas  | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.03 - Suspensão Indevida                                   | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.04 - Atendimento  | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.05 - Prazos   | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.06 - Tensão de Fornecimento                               | 8              | 1                | 1.937,56                               | 5                  |
| Problemas de instalação                                      |                |                  |  |                    |
| 20.07 - interna na unidade consumidora                       | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.08 - Danos Elétricos                                      | 4              | 1                | 1.660,27                               | 4                  |
| Indisponibilidade de   |                |                  |  |                    |
| Agência/Postos e Canais de                                   |                |                  |  |                    |
| 20.09 - atendimento/Atend. Telefônico/Serviço de Arrecadação | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.10 - Alteração Cadastral                                  | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.11 - Variação de Consumo                                  | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.12 - Erro de Leitura                                      | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.13 - Apresentação / Entrega de Contas                     | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.14 - Custo de Disponibilidade                             | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.15 - Cobrança por Irregularidade                          | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.16 - Cobrança Indevida de Atividade Acessória             | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 20.17 - Outros   | 0              | 0                | 0,00                                   | 0                  |
| 200.1 - Reclamação de Interrupção do Fornecimento            | 58             | 48               | 0,89                                   | 10                 |
| <b>Total</b>   | <b>71</b>      | <b>50</b>        | <b>312,58</b>                          | <b>20</b>          |

