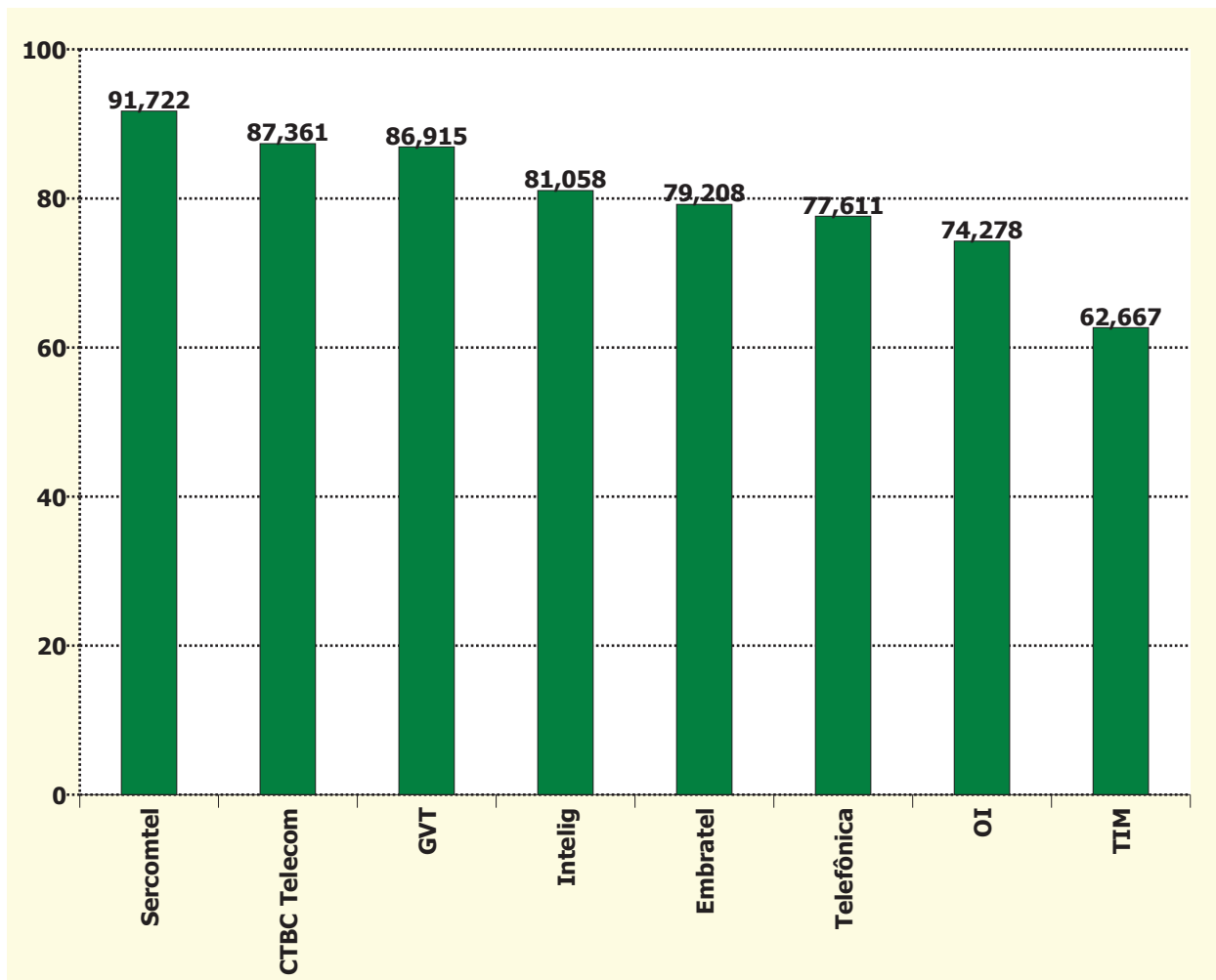


Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
Sercomtel	91,722
CTBC Telecom	87,361
GVT	86,915
Intelig	81,058
Embratel	79,208
Telefônica	77,611
OI	74,278
TIM	62,667



Obs.: A partir de dezembro de 2011, unificou-se a apresentação dos dados de desempenho relativos às operadoras Brasil Telecom e OI.