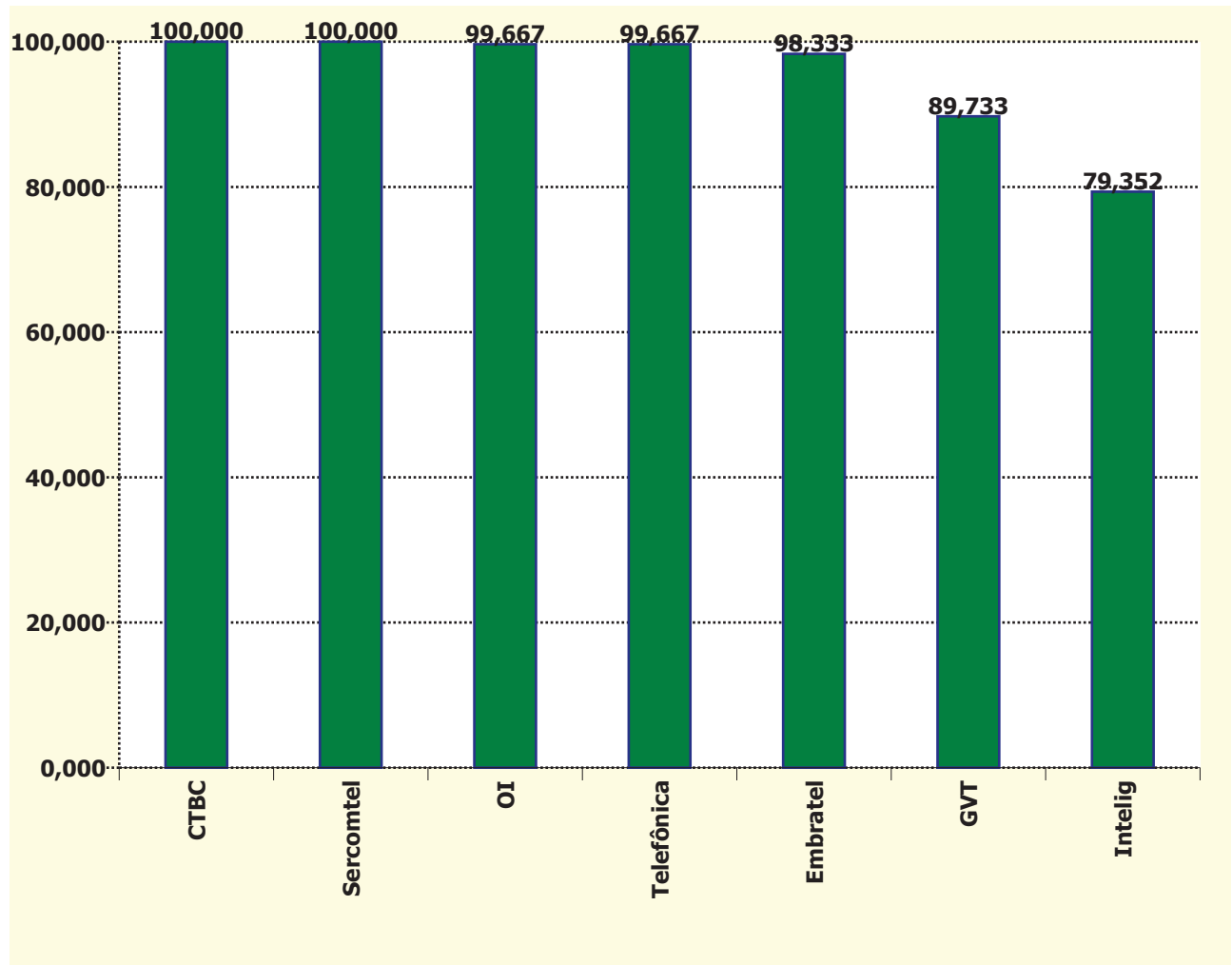


Holding	Índice de Desempenho no Atendimento
CTBC	100,000
Sercomtel	100,000
OI	99,667
Telefônica	99,667
Embratel	98,333
GVT	89,733
Intelig	79,352



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