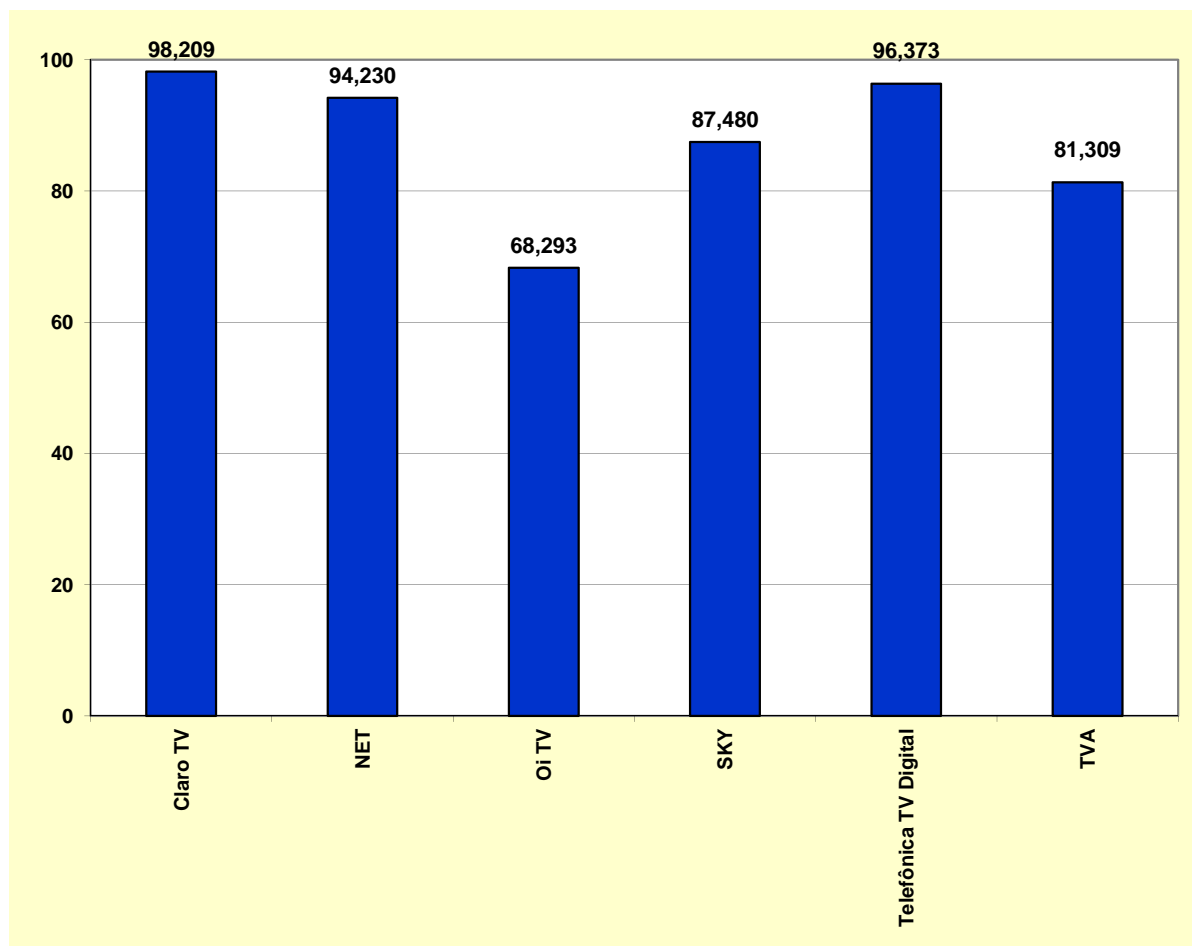




Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/06
Agrupa Valores

Holding	Pontuação Inicial (j)	Fator Reclamações (f)	Fator Reabertas (g)	Fator Resolvidas em até 5 dias (h)	Fator Resolvidas no período (i)	Total TV por Assinatura (j-f-g-h-i)
Claro TV	100	1,791	0,000	0,000	0,000	98,209
NET	100	0,000	5,770	0,000	0,000	94,230
Oi TV	100	31,707	0,000	0,000	0,000	68,293
SKY	100	4,289	8,232	0,000	0,000	87,480
Telefônica TV Digital	100	3,627	0,000	0,000	0,000	96,373
TVA	100	18,691	0,000	0,000	0,000	81,309



Data de referência: 08/07/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/06
Reclamações

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Número de Assinantes (b)	Índice de Reclamações (c) (a*1000)/b	Fator Reclamações (f) ((c-d)/d)*e
Claro TV	2.106	2.747.935	0,766	1,791
NET	3.216	5.073.084	0,634	0,000
Oi TV	1.319	486.539	2,711	31,707
SKY	4.157	4.475.837	0,929	4,289
Telefônica TV Digital	357	403.047	0,886	3,627
TVA	478	256.314	1,865	18,691

Índice de Reclamações	
Meta (d)	Peso (e)
0,65	10

Data de referência: 08/07/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/06
Taxa de Reabertas

Holding	Quantidade de Resolvidas (a)	Quantidade de Reabertas (b)	Taxa de Reabertas (c) (b/a)*100	Fator de Reabertas (g) (c/d)*e
Claro TV	2.018	160	7,929	0,000
NET	3.076	284	9,233	5,770
Oi TV	1.183	79	6,678	0,000
SKY	4.100	540	13,171	8,232
Telefônica TV Digital	350	13	3,714	0,000
TVA	467	29	6,210	0,000

Taxa de Reabertas	
Meta (d)	Peso (e)
8	5

Data de referência: 08/07/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/06
Taxa Resolvidas em até 5 dias

Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas em até 5 dias (b)	Taxa Resolvidas até 5 dias (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas em até 5 dias (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	2.106	1.855	88,082	0,000
NET	3.216	2.808	87,313	0,000
Oi TV	1.319	1.154	87,491	0,000
SKY	4.157	3.738	89,921	0,000
Telefônica TV Digital	357	324	90,756	0,000
TVA	478	424	88,703	0,000

Taxa Resolvidas até 5 dias	
Meta (d)	Peso (e)
85	5

Data de referência: 08/07/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2012/03 a 2012/05
Taxa Resolvidas no Período

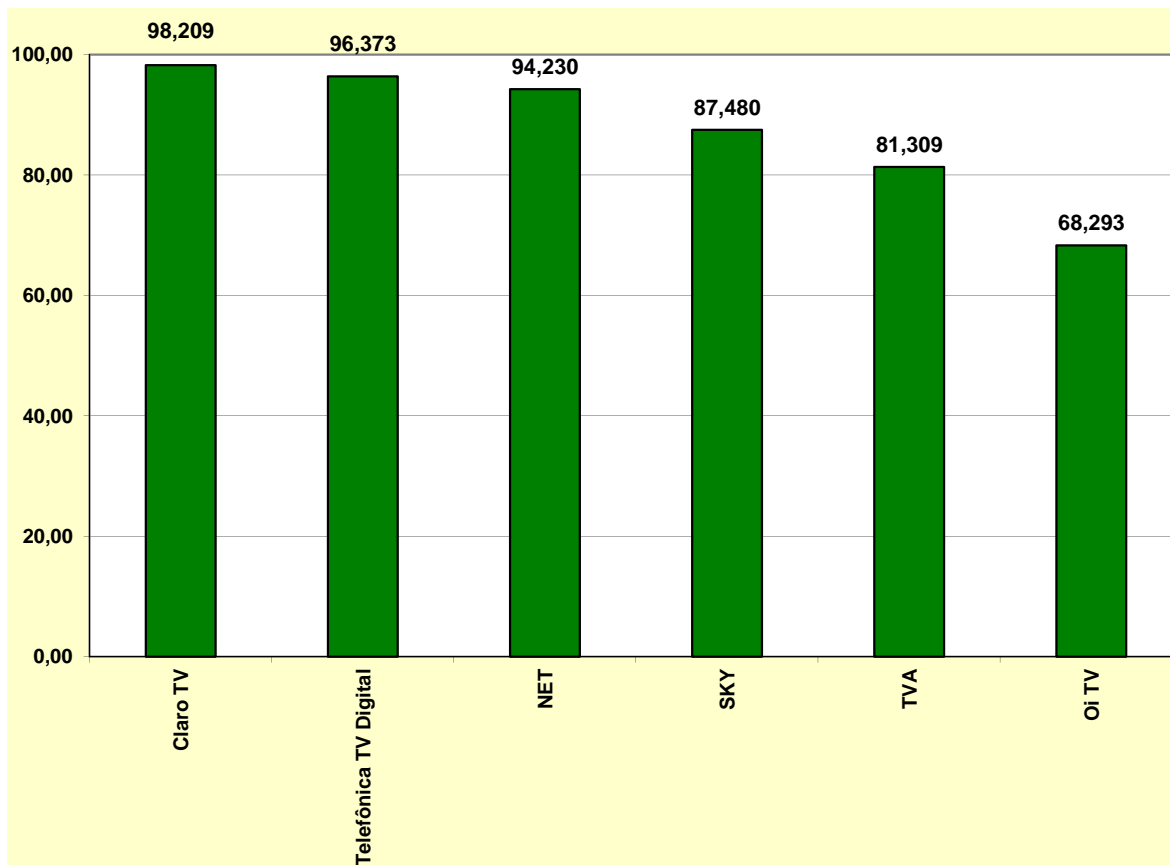
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtd de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	7.556	7.507	99,352	0,000
NET	10.297	10.277	99,806	0,000
Oi TV	3.468	3.451	99,510	0,000
SKY	16.947	16.922	99,852	0,000
Telefônica TV Digital	1.190	1.189	99,916	0,000
TVA	1.273	1.267	99,529	0,000

Taxa Resolvidas no Período	
Meta (d)	Peso (e)
99	2

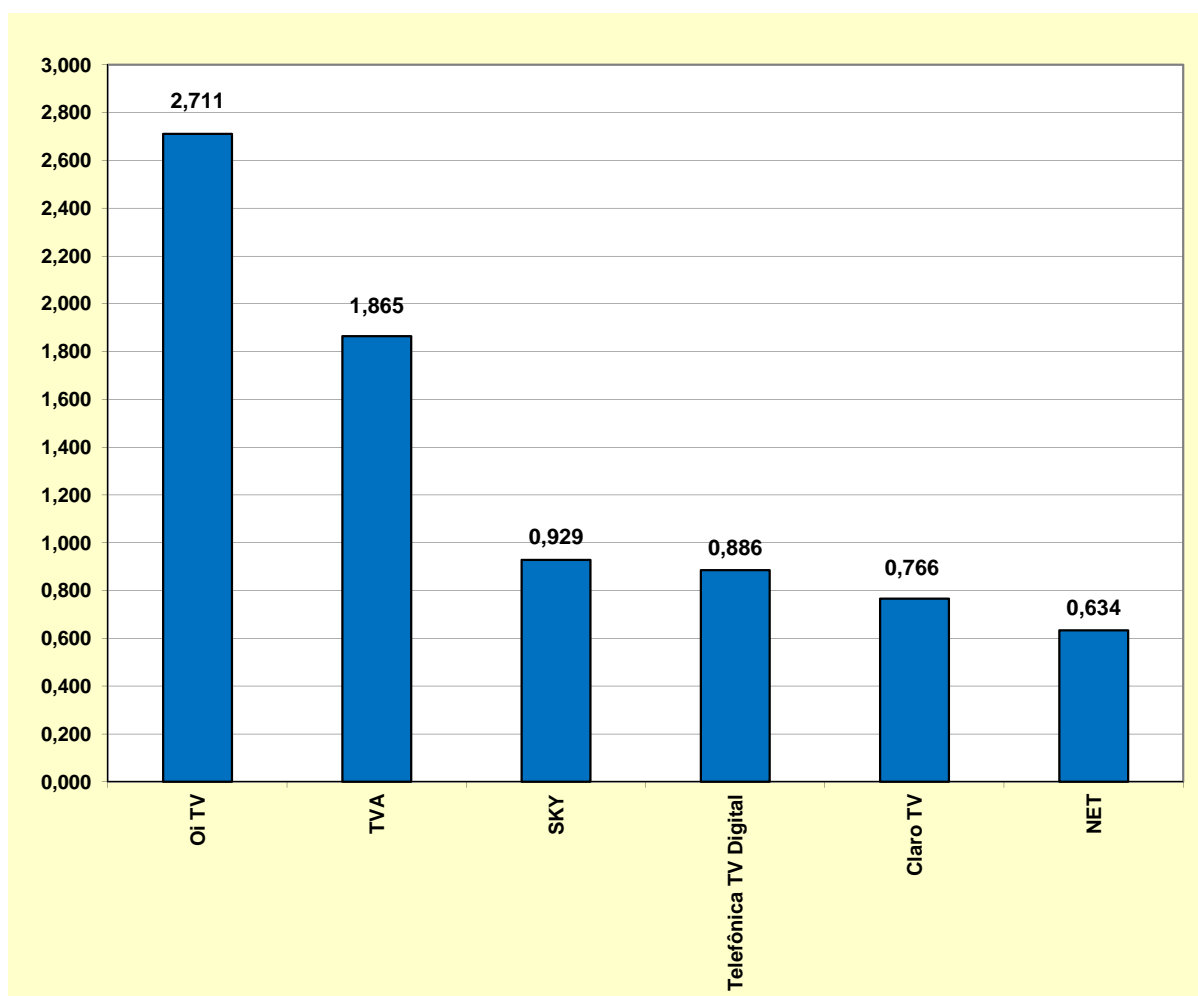
Data de referência: 08/07/2012

Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 06/2012

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
Claro TV	98,209
Telefônica TV Digital	96,373
NET	94,230
SKY	87,480
TVA	81,309
Oi TV	68,293



Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	2,711
TVA	1,865
SKY	0,929
Telefônica TV Digital	0,886
Claro TV	0,766
NET	0,634



Índice = (Nº de Reclamações / Quantidade de Documentos de Cobrança) * 1000