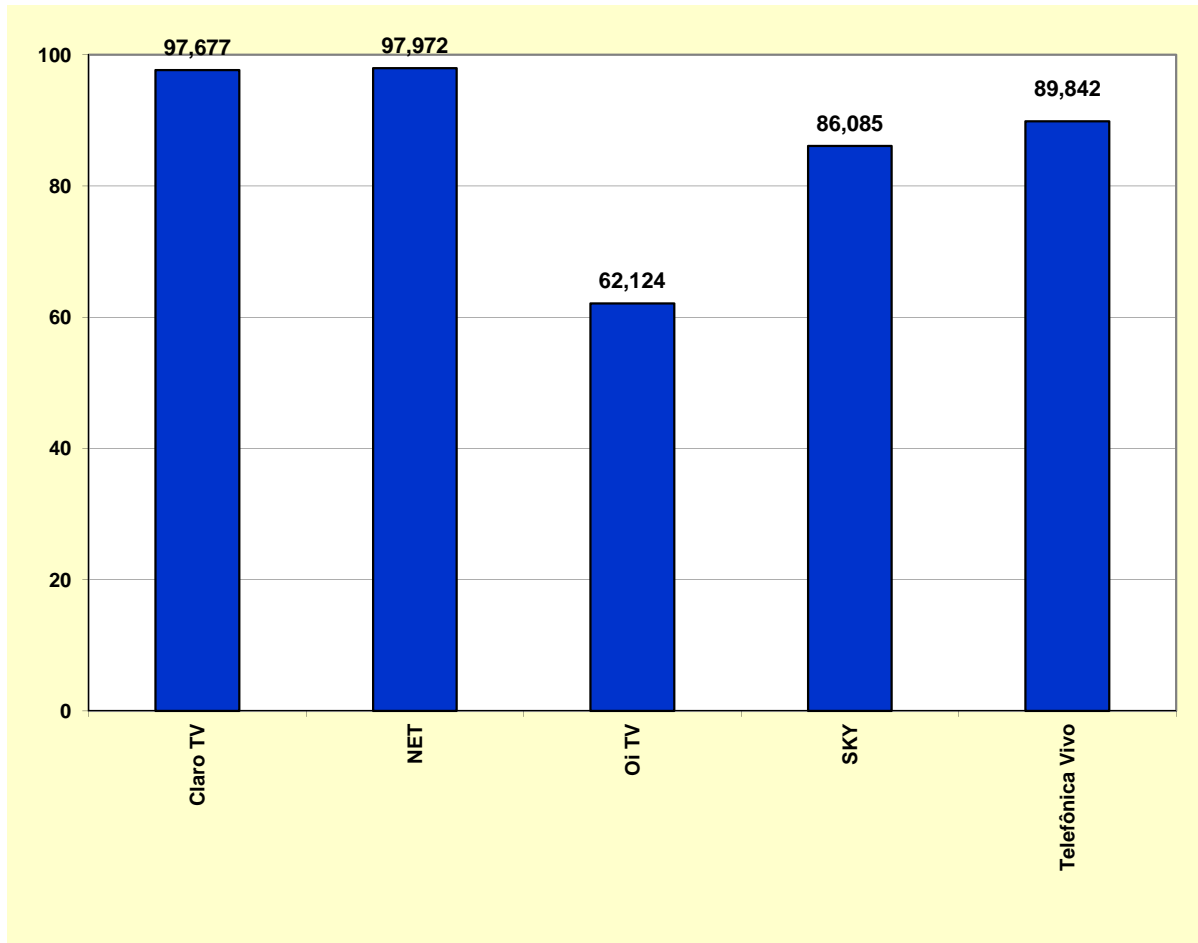




**Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/07
Agrupa Valores**

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	2,323	0,000	0,000	0,000	97,677
NET	100	2,028	0,000	0,000	0,000	97,972
Oi TV	100	37,876	0,000	0,000	0,000	62,124
SKY	100	6,456	7,459	0,000	0,000	86,085
Telefônica Vivo	100	10,158	0,000	0,000	0,000	89,842



Data de referência: 07/08/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/07
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	2.240	2.796.432	0,801	2,323
NET	4.013	5.132.905	0,782	2,028
Oi TV	1.625	522.182	3,112	37,876
SKY	4.904	4.584.840	1,070	6,456
Telefônica Vivo	831	634.219	1,310	10,158

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

Data de referência: 07/08/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/07
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	2.152	159	7,388	0,000
NET	3.885	293	7,542	0,000
Oi TV	1.607	118	7,343	0,000
SKY	4.801	573	11,935	7,459
Telefônica Vivo	799	43	5,382	0,000

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

Data de referência: 07/08/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
2012/07
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	2.240	2.022	90,268	0,000
NET	4.013	3.616	90,107	0,000
Oi TV	1.625	1.403	86,338	0,000
SKY	4.904	4.462	90,987	0,000
Telefônica Vivo	831	739	88,929	0,000

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

Data de referência: 07/08/2012



Índice de Desempenho no Atendimento - TV por Assinatura
Período: 2012/04 a 2012/06
Taxa Resolvidas no Período

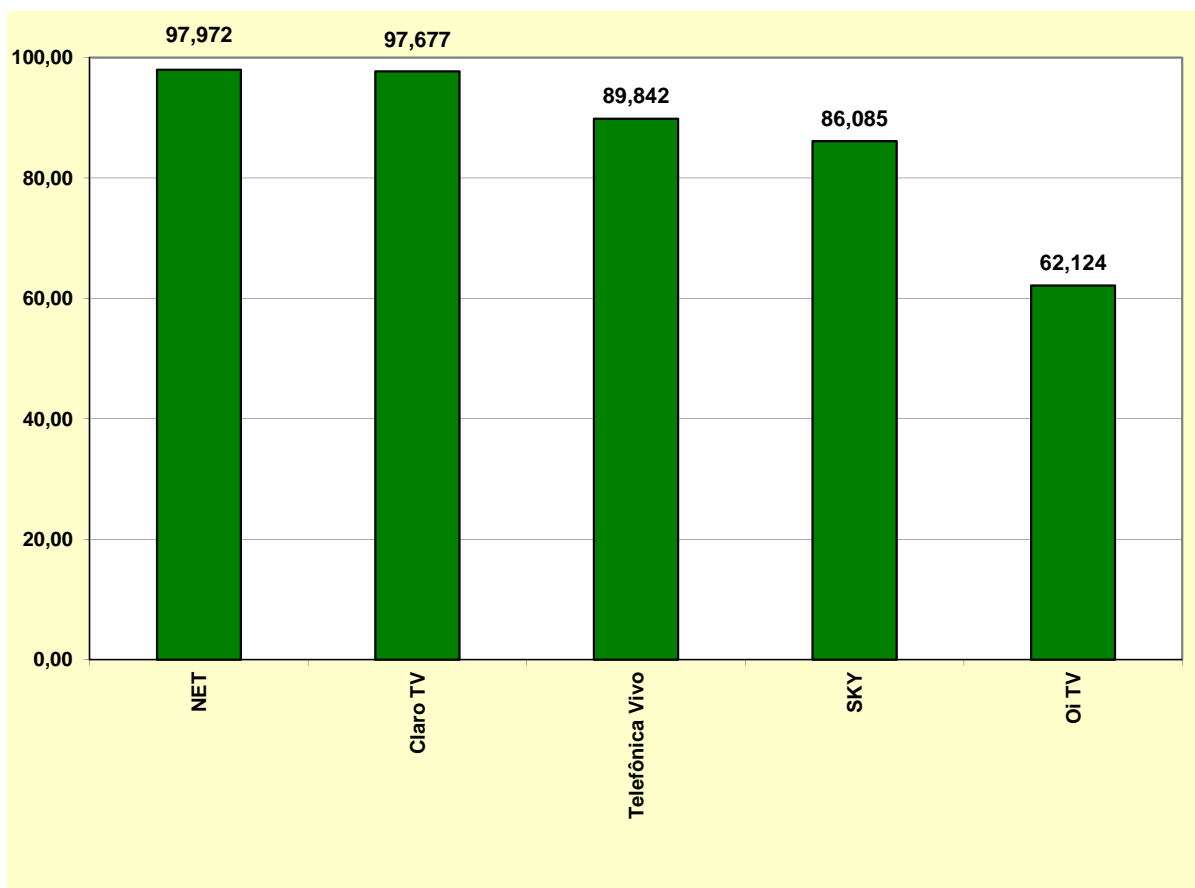
Holding	Quantidade de Reclamações (a)	Qtde de Solicitações Resolvidas no Período (b)	Taxa Resolvidas no Período (c) (b/a)*100	Fator Resolvidas no Período (h) (((100-c)/(100-d))*e
Claro TV	6.786	6.738	99,293	0,000
NET	9.969	9.921	99,519	0,000
Oi TV	3.799	3.781	99,526	0,000
SKY	14.661	14.639	99,850	0,000
Telefônica Vivo	2.498	2.495	99,880	0,000

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

Data de referência: 07/08/2012

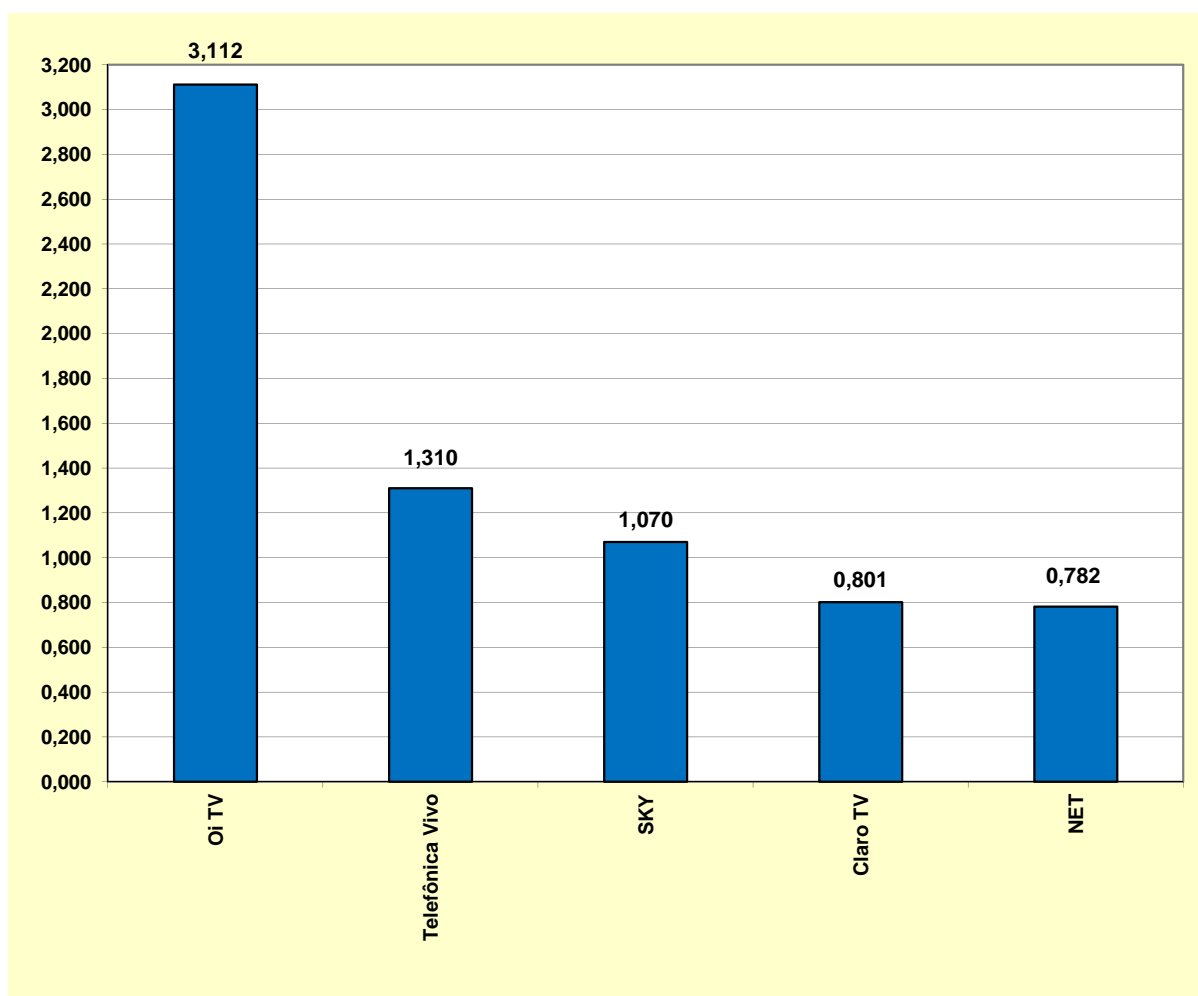
Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 07/2012

Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	97,972
Claro TV	97,677
Telefônica Vivo	89,842
SKY	86,085
Oi TV	62,124



* A partir de julho de 2012 foi finalizado o processo de incorporação de um conjunto de operações originalmente pertencentes ao Grupo Abril (TVA) pelo Grupo Telefônica/Vivo, razão pela qual os dados da TVA não constarão mais no ranking do IDA, sendo os dados de desempenho unificados para o grupo Telefônica/Vivo.

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,112
Telefônica Vivo	1,310
SKY	1,070
Claro TV	0,801
NET	0,782



* A partir de julho de 2012 foi finalizado o processo de incorporação de um conjunto de operações originalmente pertencentes ao Grupo Abril (TVA) pelo Grupo Telefônica/Vivo, razão pela qual os dados da TVA não constarão mais no ranking do IDA, sendo os dados de desempenho unificados para o grupo Telefônica/Vivo.

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