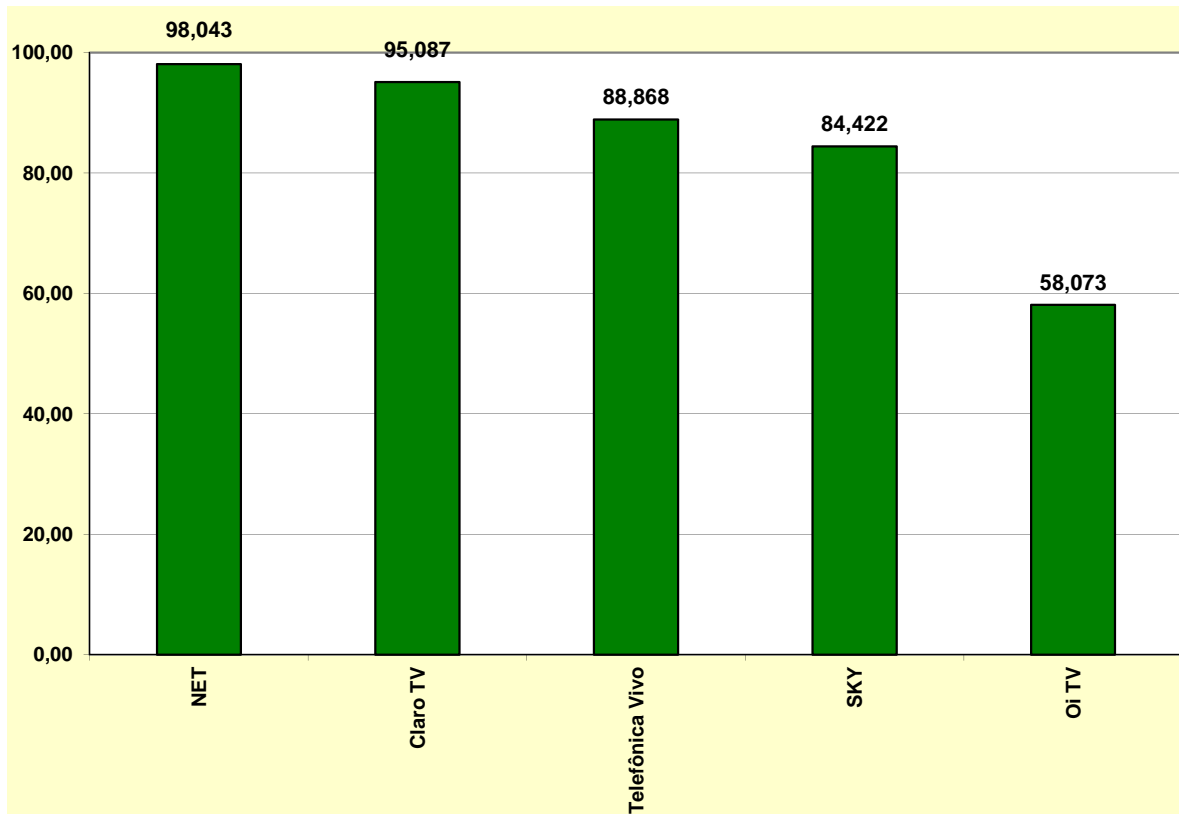




Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 08/2012

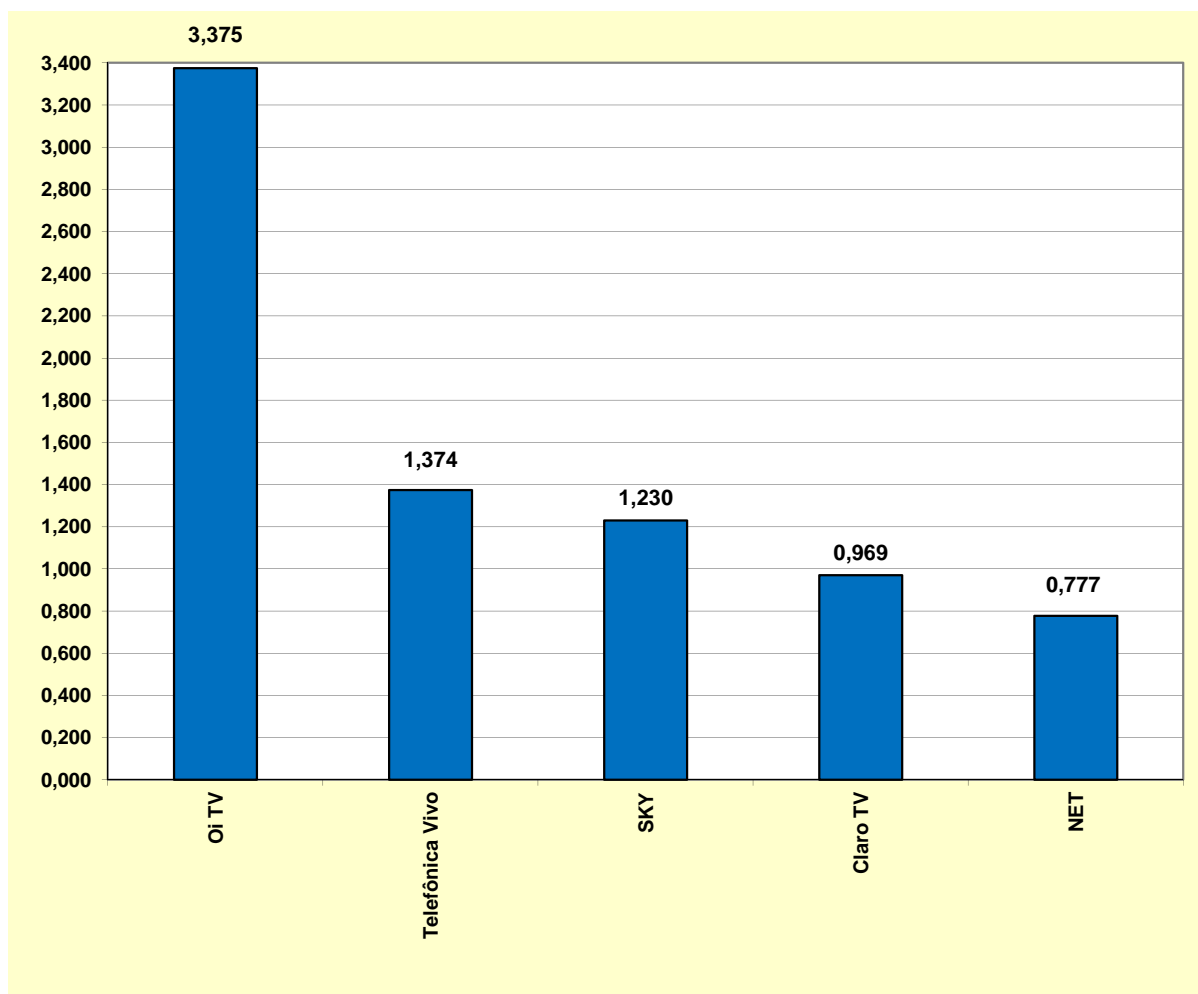
Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	98,043
Claro TV	95,087
Telefônica Vivo	88,868
SKY	84,422
Oi TV	58,073





Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 08/2012

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,375
Telefônica Vivo	1,374
SKY	1,230
Claro TV	0,969
NET	0,777



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