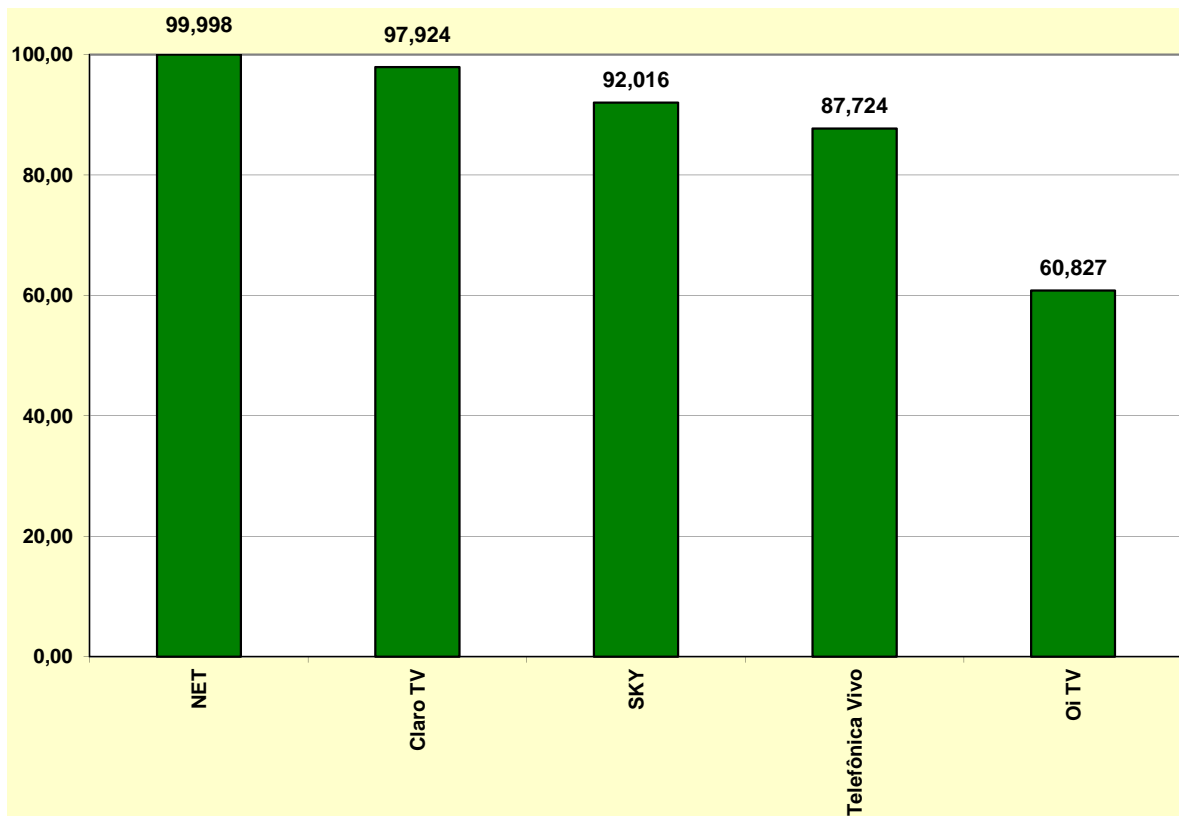




Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)  
TV por Assinatura  
Mês: 09/2012

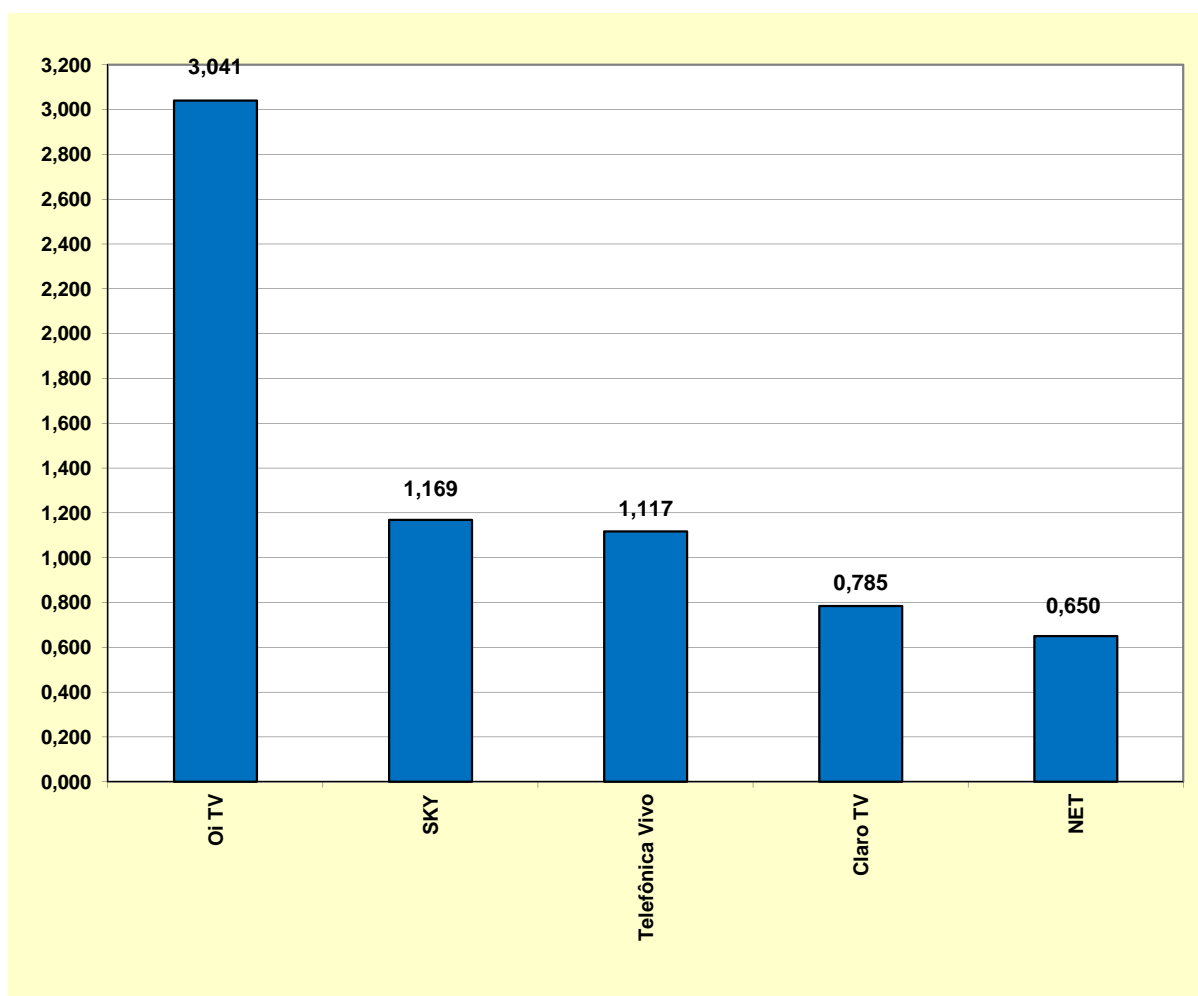
Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	99,998
Claro TV	97,924
SKY	92,016
Telefônica Vivo	87,724
Oi TV	60,827





Ranking das Prestadoras  
TV por Assinatura  
Mês: 09/2012

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,041
SKY	1,169
Telefônica Vivo	1,117
Claro TV	0,785
NET	0,650



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