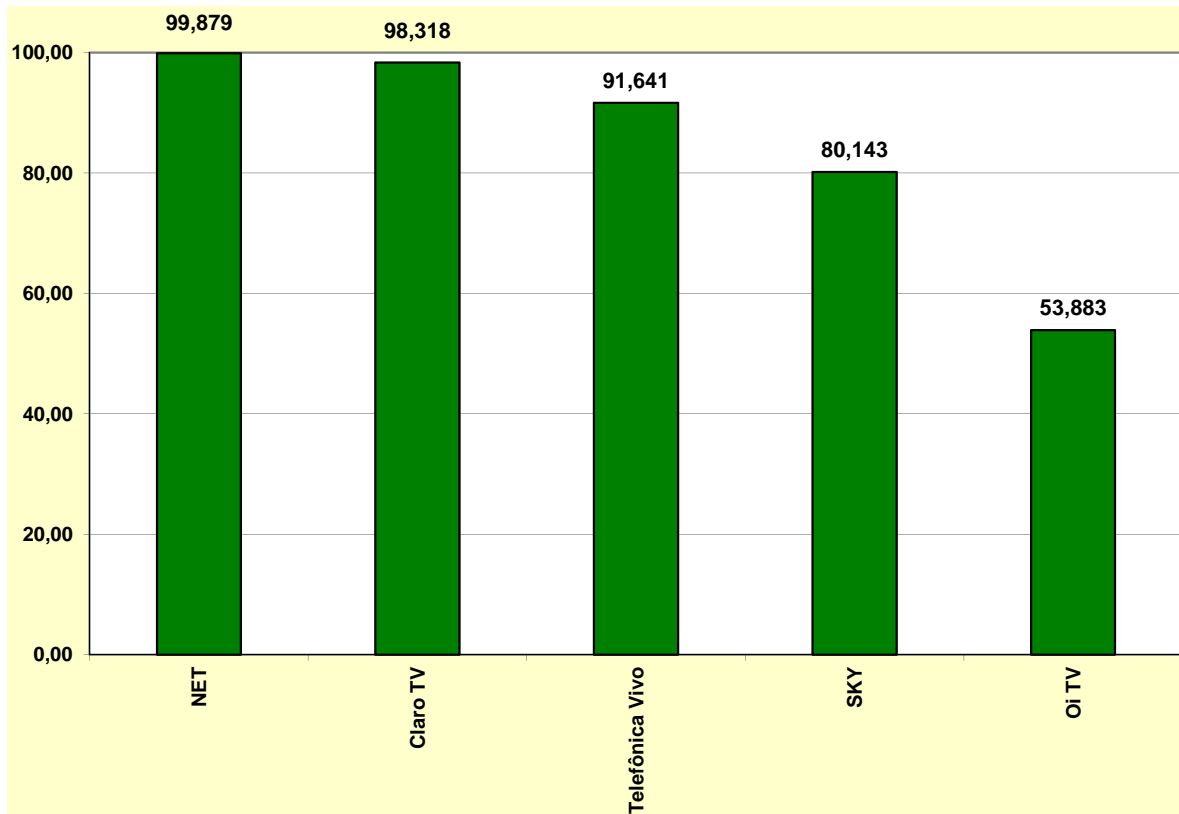




Índice de Desempenho no Atendimento (IDA)
TV por Assinatura
Mês: 10/2012

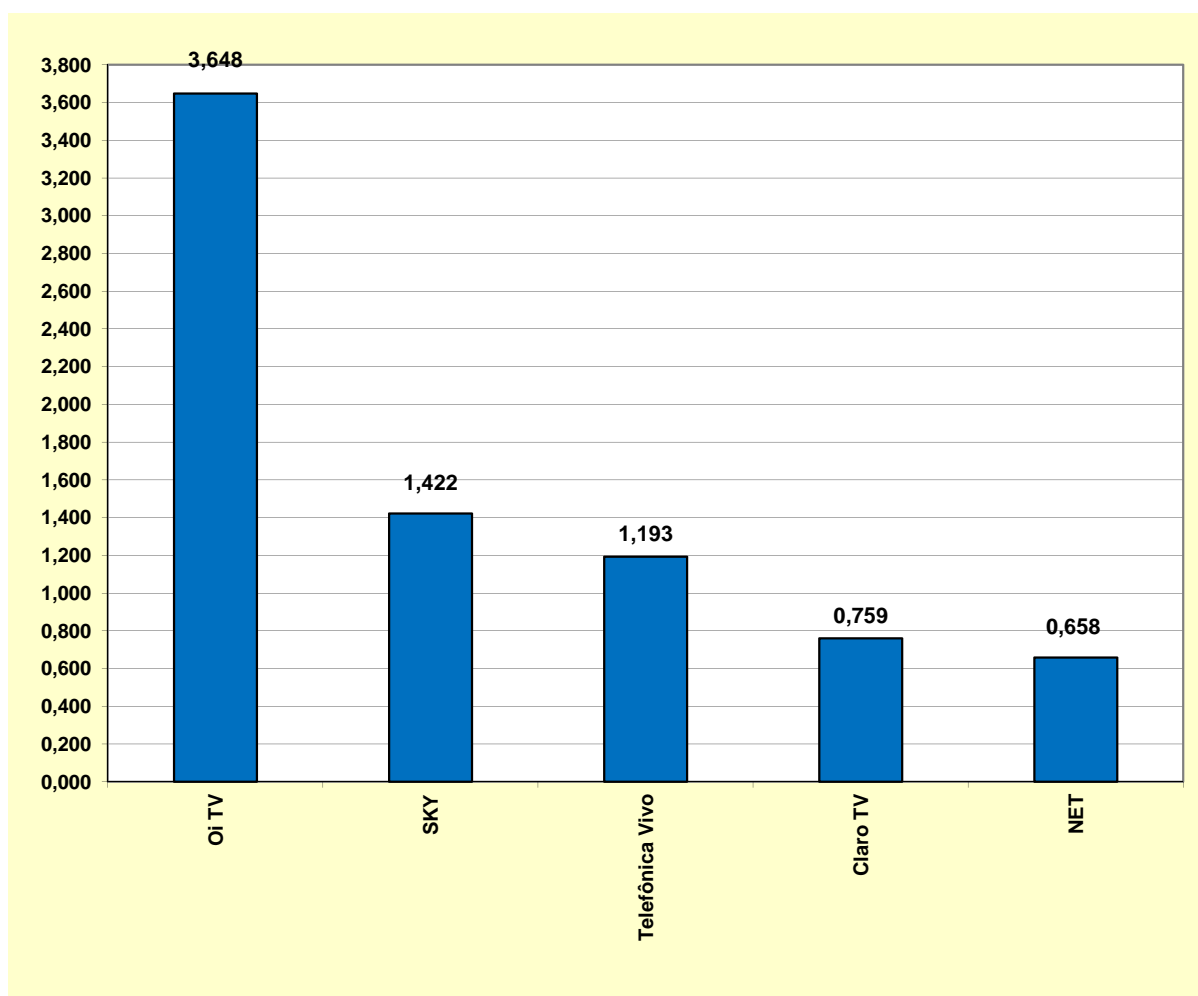
Holding	Índice de Desempenho do Atendimento
NET	99,879
Claro TV	98,318
Telefônica Vivo	91,641
SKY	80,143
Oi TV	53,883





Ranking das Prestadoras
TV por Assinatura
Mês: 10/2012

Holding	Reclamações na Anatel por 1.000 Assinantes
Oi TV	3,648
SKY	1,422
Telefônica Vivo	1,193
Claro TV	0,759
NET	0,658



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