



## INDICADORES DE QUALIDADE DE BANDA LARGA DA VIVO

### SCM 13

Taxa de Tempo de Reparo: As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até vinte e quatro horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do Assinante, em, no mínimo 95% dos casos.

SCM13 (95%) – JUN/16	
ACRE	NO
ALAGOAS	97,85%
AMAZONAS	100,00%
BAHIA	89,64%
CEARÁ	91,86%
DISTRITO FEDERAL	87,42%
ESPIRITO SANTO	97,85%
GOIÁS	90,16%
MINAS GERAIS	95,14%
MATO GROSSO DO SUL	95,55%
MATO GROSSO	89,71%
PARÁ	100,00%
PARAÍBA	94,23%
PERNAMBUCO	90,57%
PARANÁ	93,23%
RIO DE JANEIRO	89,78%
RIO GRANDE DO NORTE	94,35%
RONDÔNIA	66,66%
RIO GRANDE DO SUL	88,15%
SANTA CATARINA	92,80%
SERGIPE	97,72%
SÃO PAULO	54,44%
TOCANTINS	50,00%

NO = Não Observado