



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%) – DEZ/17	
ACRE	20,00%
ALAGOAS	77,02%
AMAZONAS	100,00%
AMAPÁ	100,00%
BAHIA	83,28%
CEARÁ	84,29%
DISTRITO FEDERAL	75,43%
ESPIRITO SANTO	85,78%
GOIÁS	82,33%
MARANHÃO	100,00%
MINAS GERAIS	81,58%
MATO GROSSO DO SUL	74,72%
MATO GROSSO	73,13%
PARÁ	97,29%
PARAÍBA	84,87%
PERNAMBUCO	84,73%
PIAUI	100,00%
PARANÁ	80,02%
RIO DE JANEIRO	81,70%
RIO GRANDE DO NORTE	91,90%
RONDÔNIA	60,00%
RORAIMA	100,00%
RIO GRANDE DO SUL	80,02%
SANTA CATARINA	85,39%
SERGIPE	89,03%
SÃO PAULO	81,82%
TOCANTINS	50,00%