

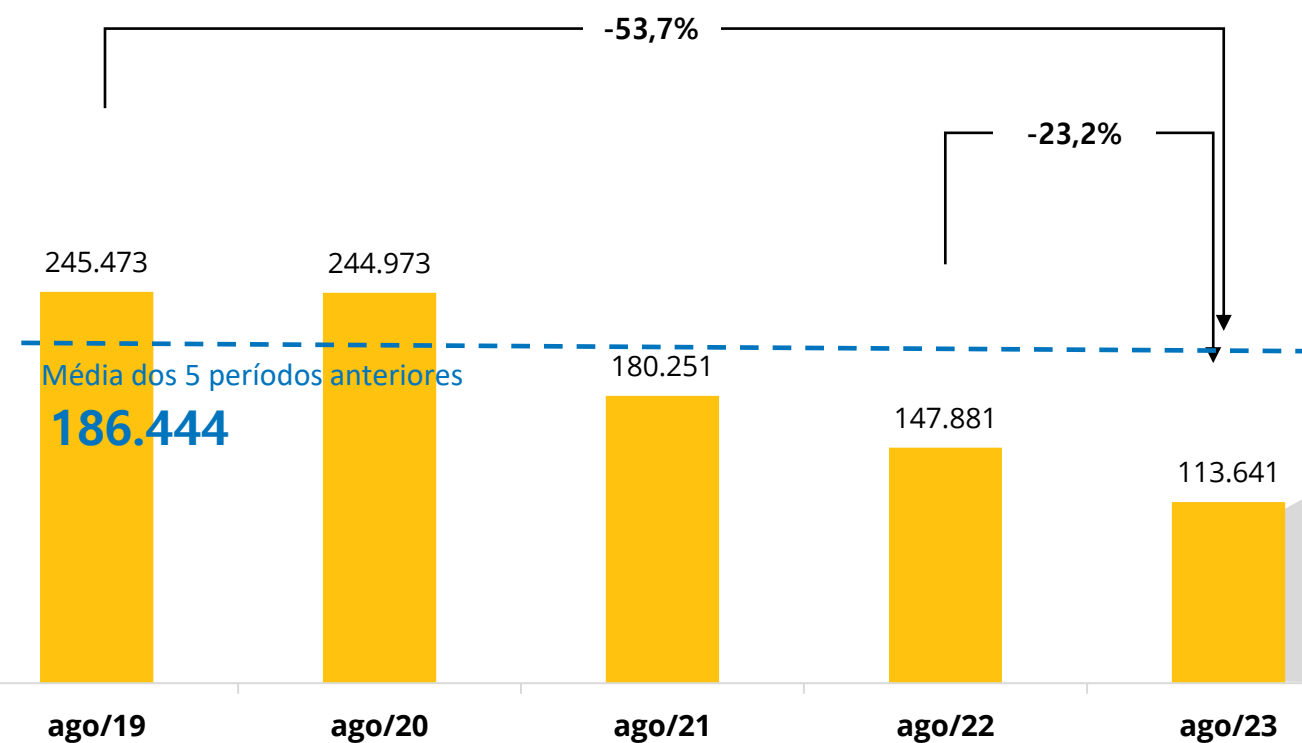


# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

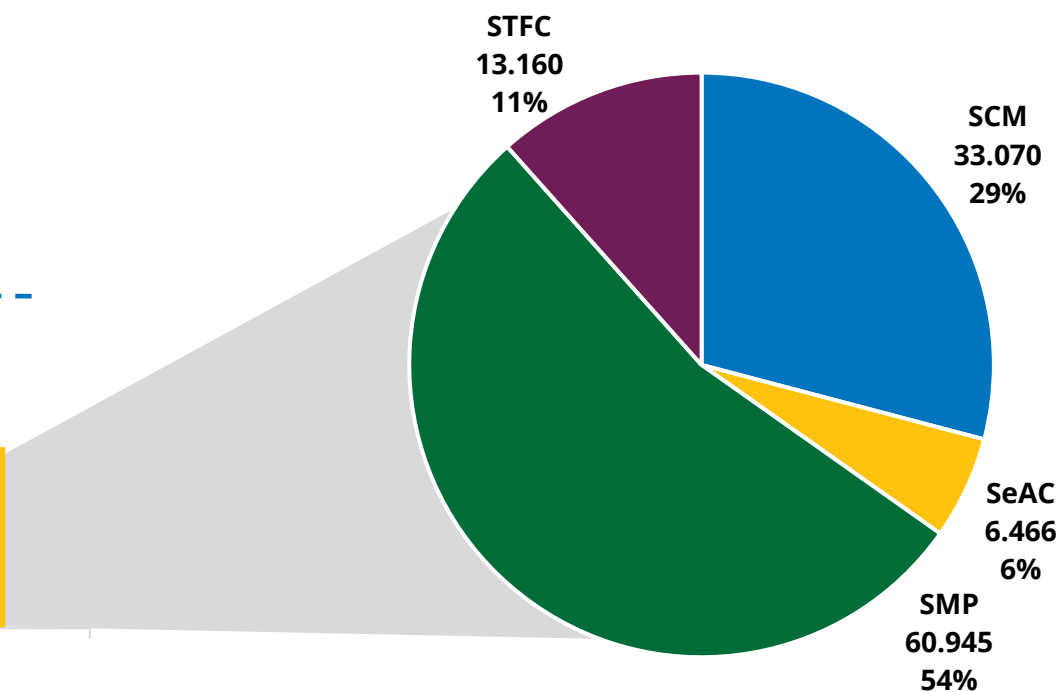
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Agosto 2023

## RECLAMAÇÕES – Ago/23



## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – Ago/23





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

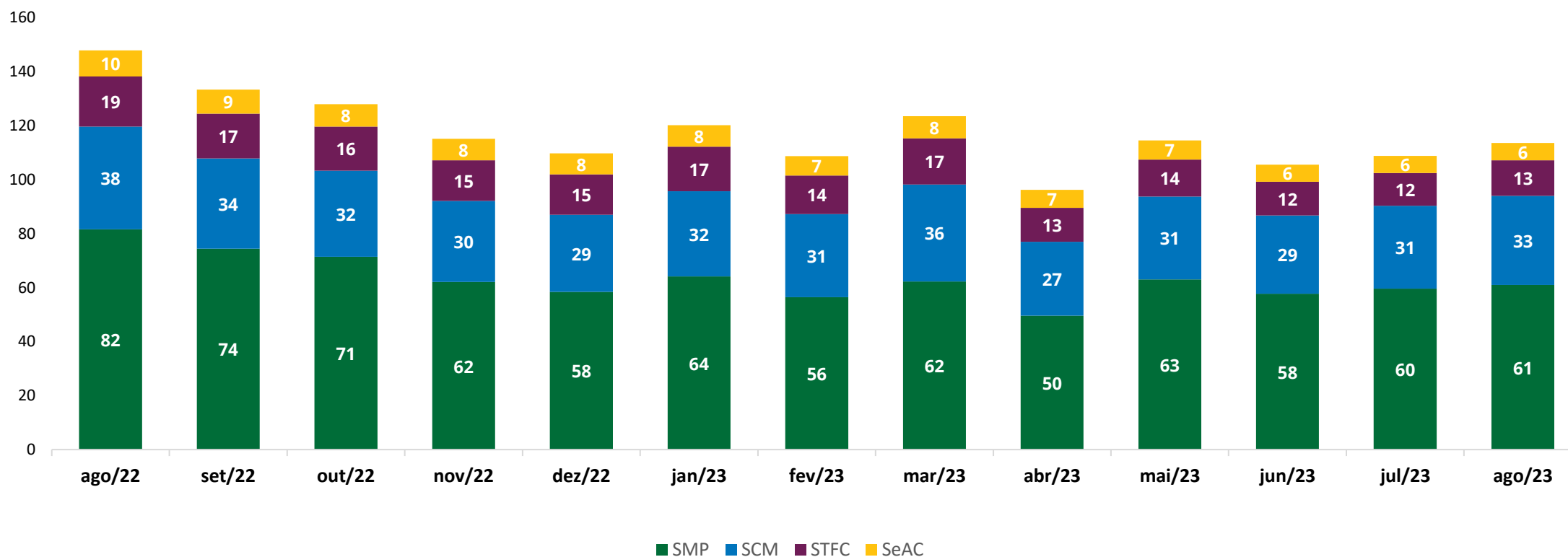
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Agosto 2023

## RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.525.396** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

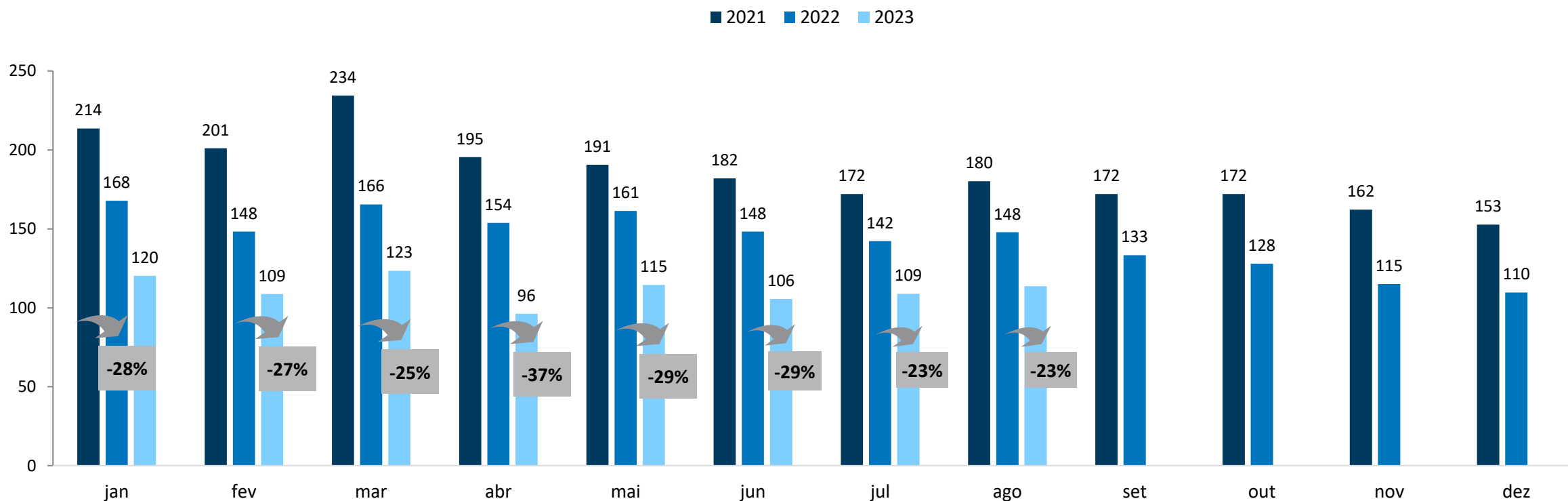
Agosto 2023

## RECLAMAÇÕES EM 2023

Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2023 comparadas com o mesmo período de 2022.

### Reclamações

Solicitações registradas no Sistema de Suporte ao Atendimento aos Usuários (em mil)





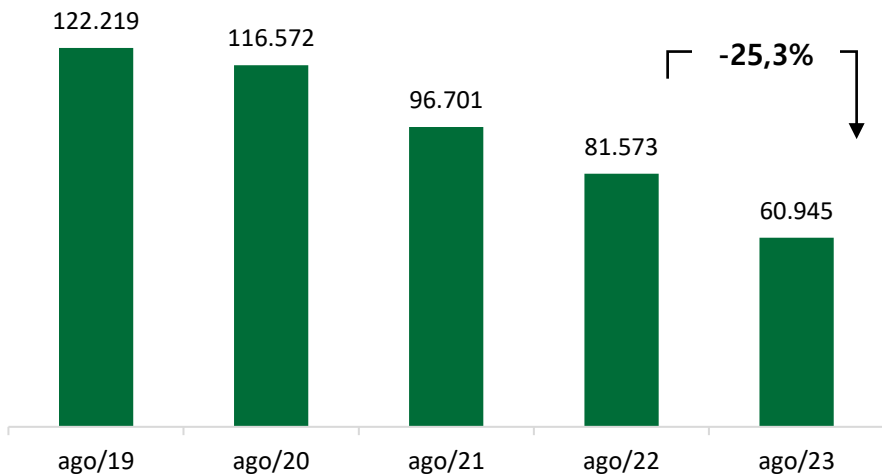
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

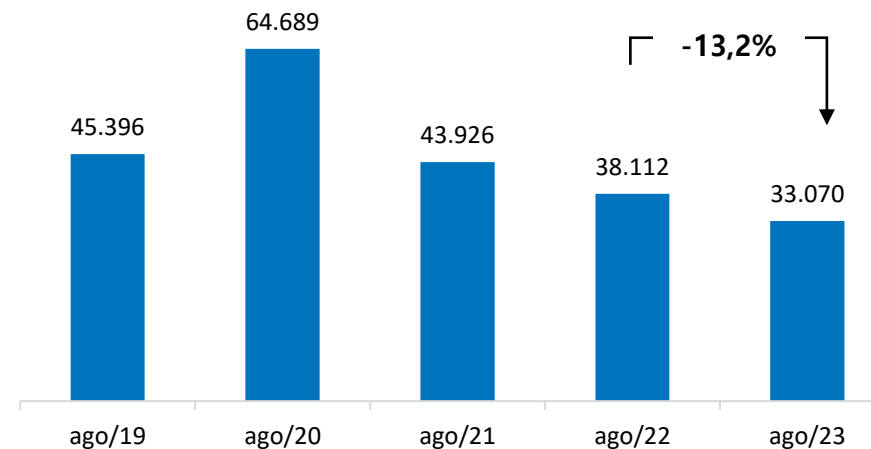
Agosto 2023

## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

### TELEFONIA MÓVEL



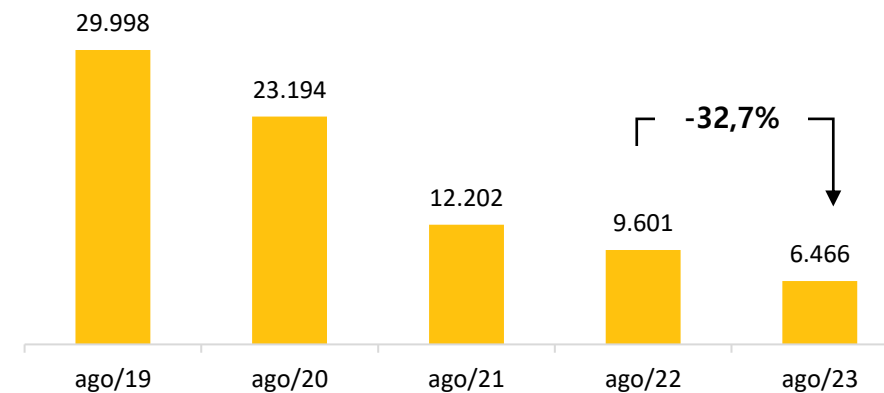
### BANDA LARGA FIXA



### TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



### TV POR ASSINATURA





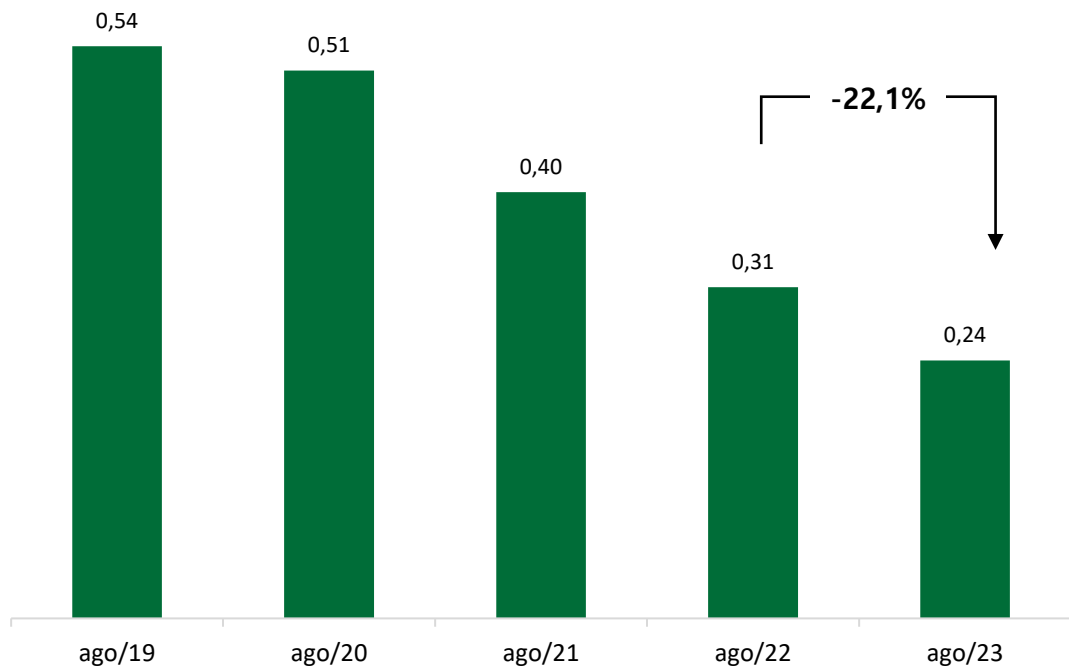
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

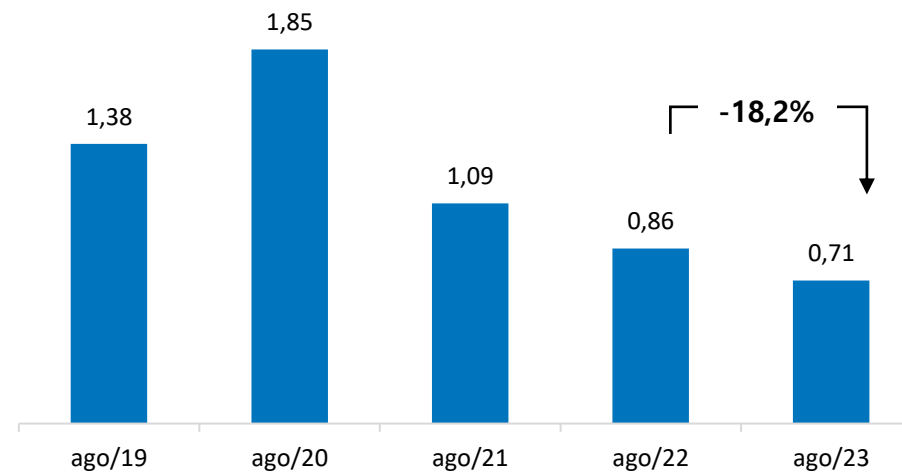
Agosto 2023

## RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

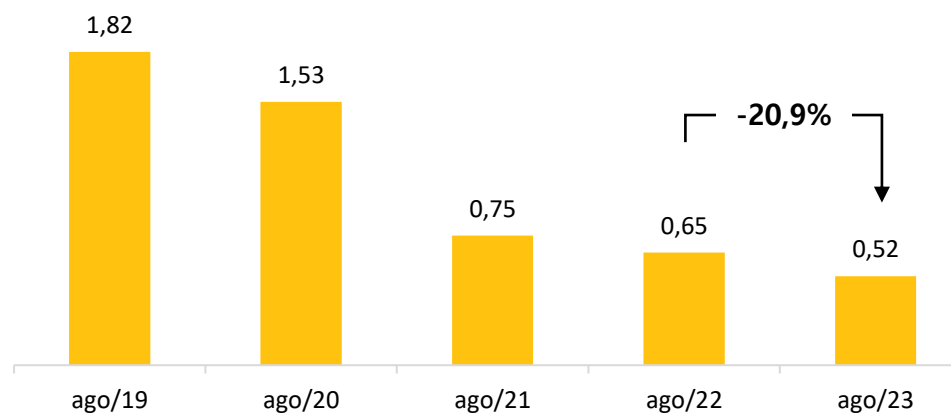
### TELEFONIA MÓVEL



### BANDA LARGA FIXA



### TV POR ASSINATURA



# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Agosto 2023

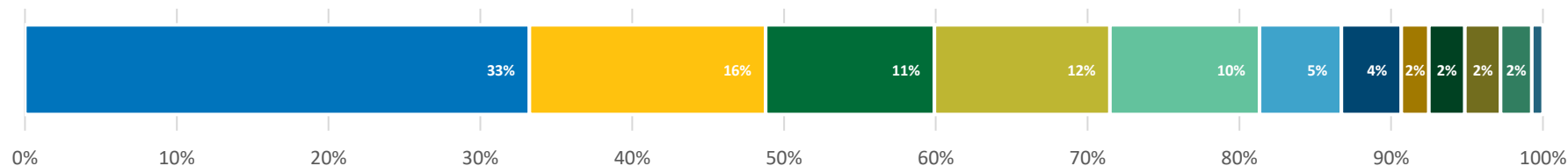
## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “**Cobrança**”, “**Qualidade, Funcionamento e Reparo**” e “**Cancelamento**” representaram **60% das reclamações em ago/23**.
- Comparado com ago/22, “**Portabilidade**” foi o assunto que apresentou maior queda, com redução de 55%.

Assunto reclamado	ago/21	ago/22	ago/23	var anual	partic. ago/23
Cobrança	70.983	53.050	33.387	-37%	33%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	26.251	26.546	15.649	-41%	16%
Cancelamento	20.761	15.695	11.156	-29%	11%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	17.083	13.662	11.617	-15%	12%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	11.163	10.443	9.912	-5%	10%
Atendimento	9.405	7.517	5.420	-28%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	6.266	5.761	3.954	-31%	4%
Portabilidade	4.808	4.024	1.826	-55%	2%
Ressarcimento	4.383	3.608	2.384	-34%	2%
Dados cadastrais ou número da linha	3.743	3.320	2.368	-29%	2%
Crédito Pré-pago	3.992	3.121	2.063	-34%	2%
Mudança de Endereço	1.413	1.134	745	-34%	1%
<b>Total</b>	<b>180.251</b>	<b>147.881</b>	<b>100.481</b>	<b>-32%</b>	<b>100%</b>

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

Ago/23



- Cobrança
- Qualidade, Funcionamento e Reparo
- Cancelamento
- Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias
- Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão
- Atendimento
- Instalação ou Ativação ou Habilitação
- Portabilidade
- Ressarcimento
- Dados cadastrais ou número da linha
- Crédito Pré-pago
- Mudança de Endereço

