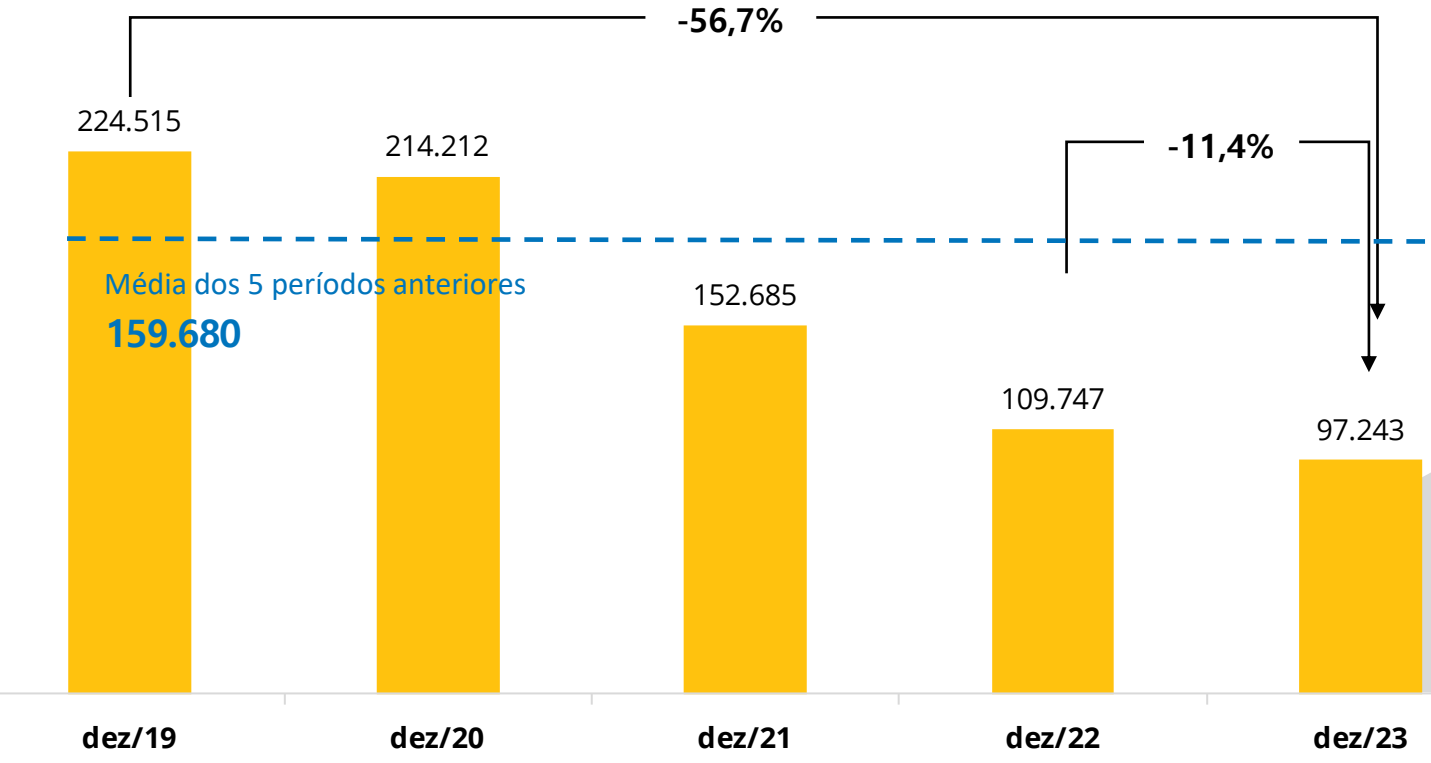
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Dezembro 2023

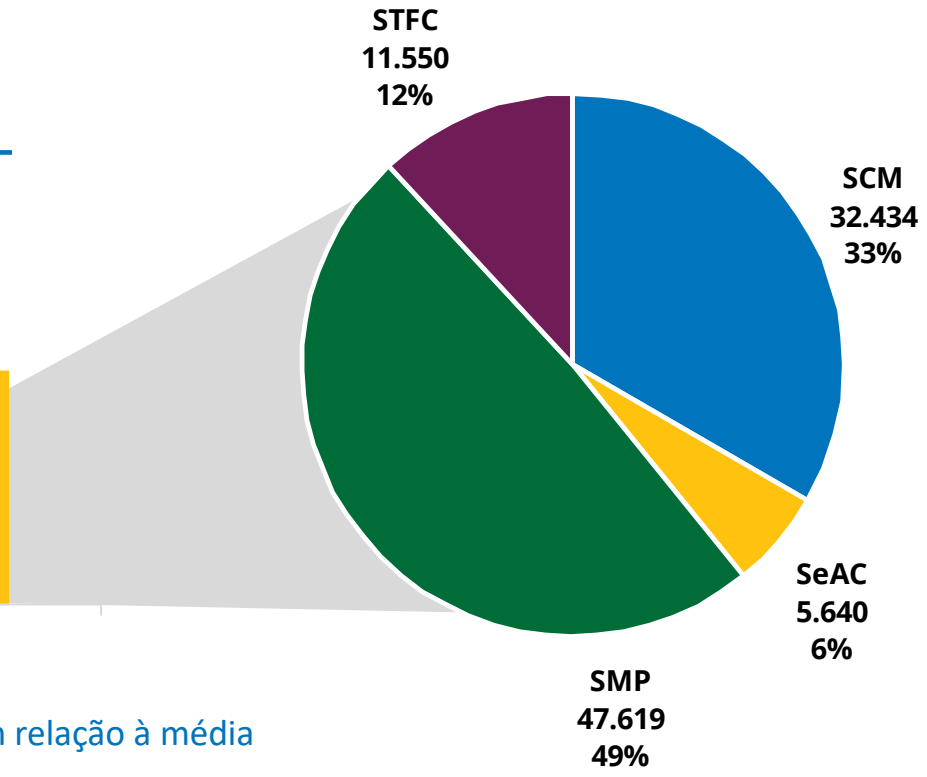
RECLAMAÇÕES – DEZ/23



Queda em relação à média

-39,1%

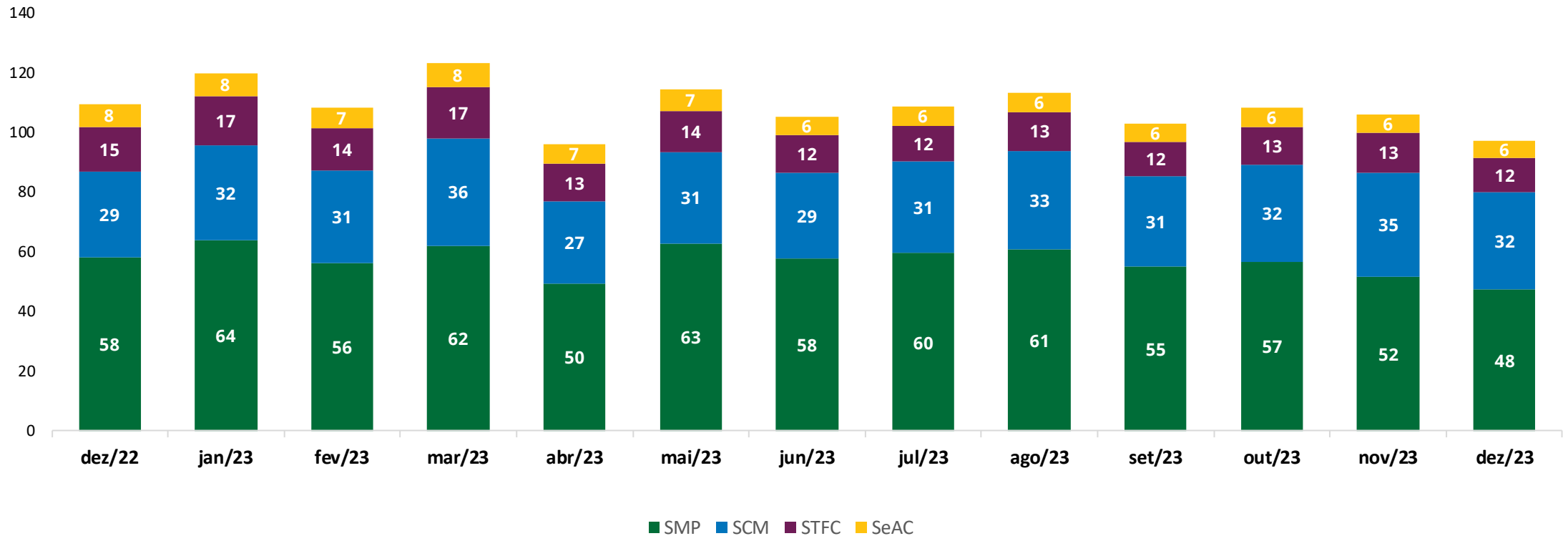
RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – DEZ/23



RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.415.960** reclamações no período de 13 meses.

Em mil



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

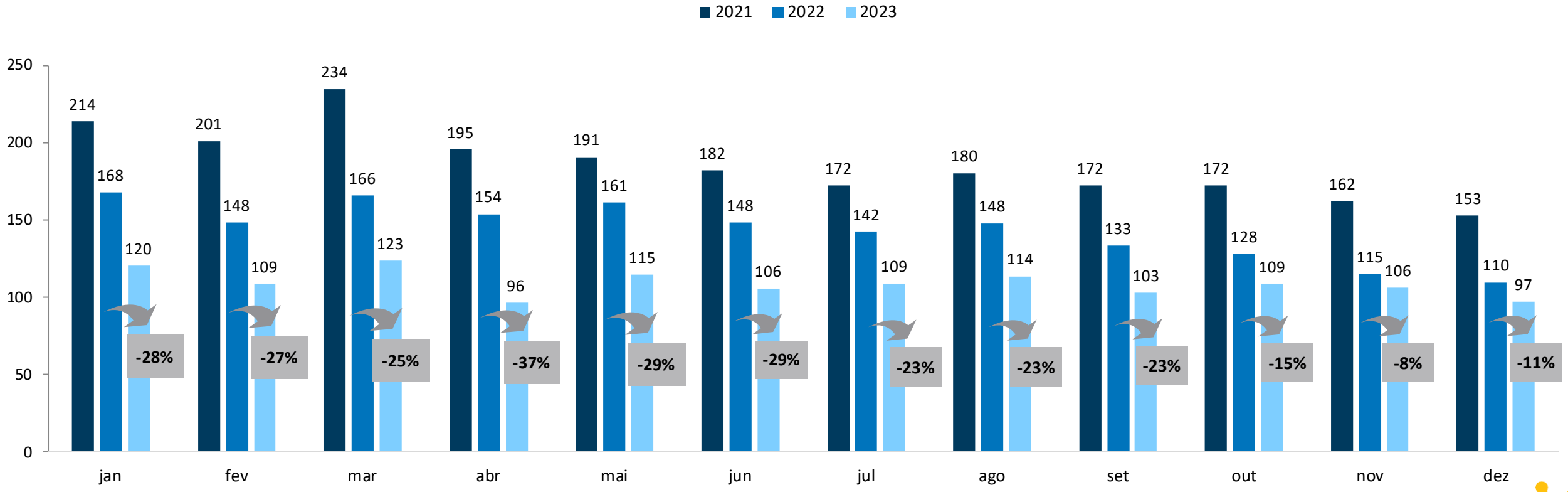
Dezembro 2023

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

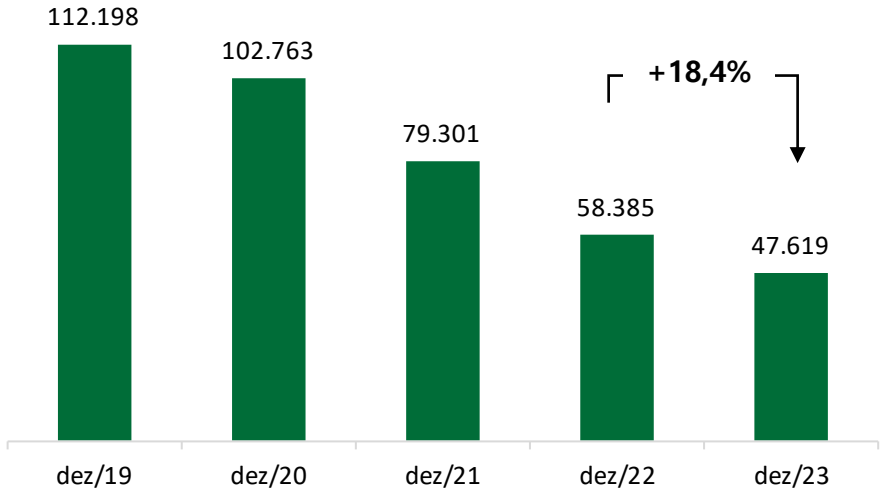
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Dezembro 2023

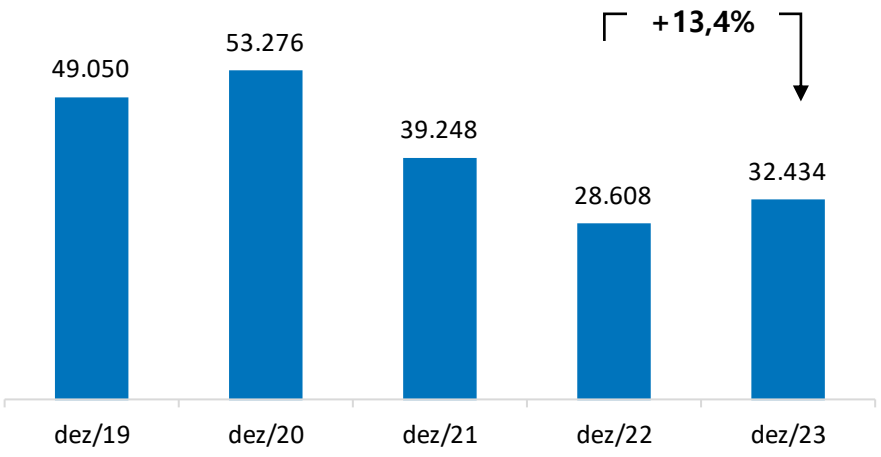
conexis brasil.digital

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL

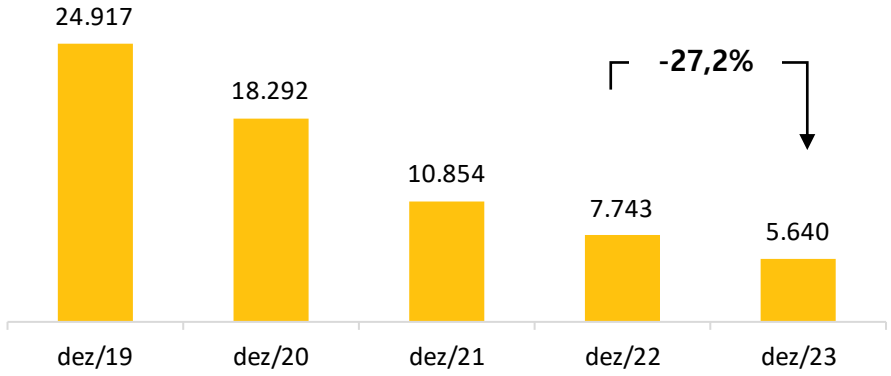


BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO

TV POR ASSINATURA



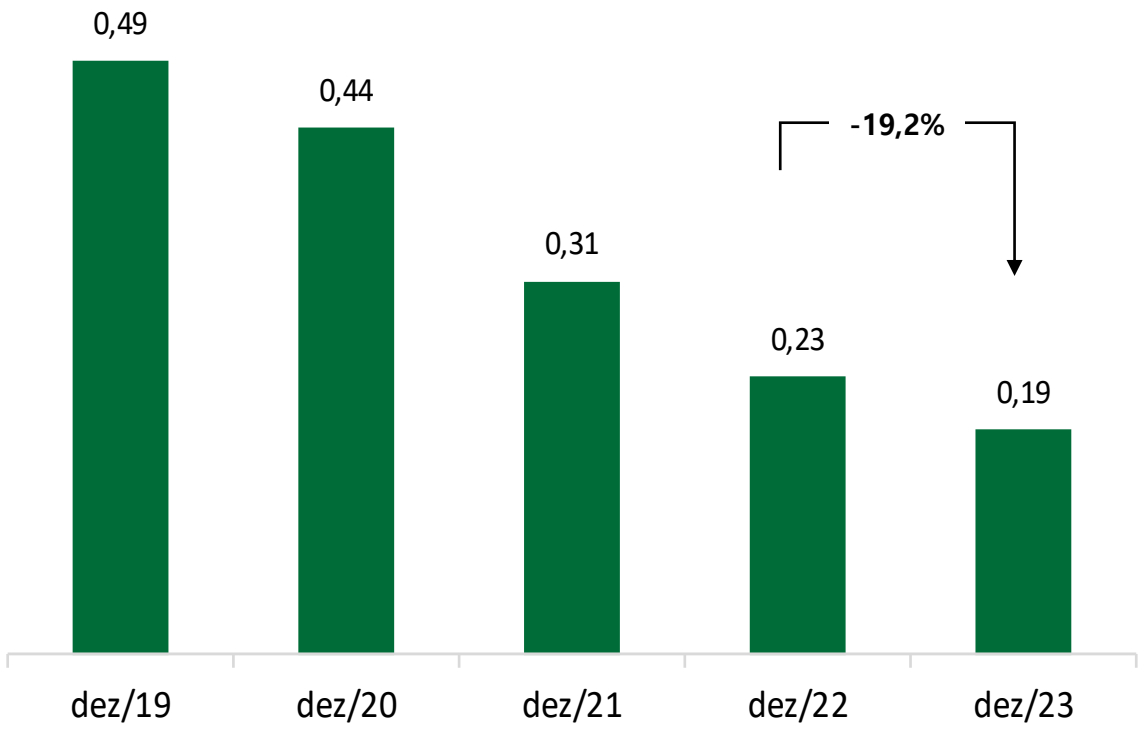
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

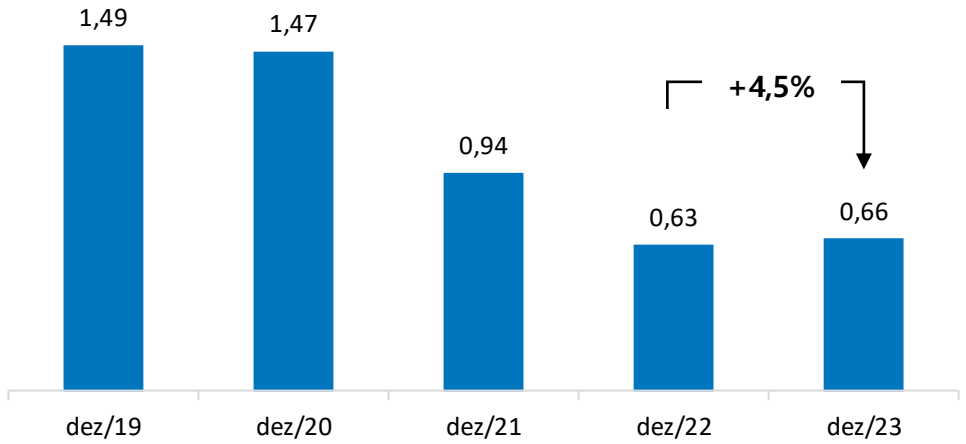
Dezembro 2023

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

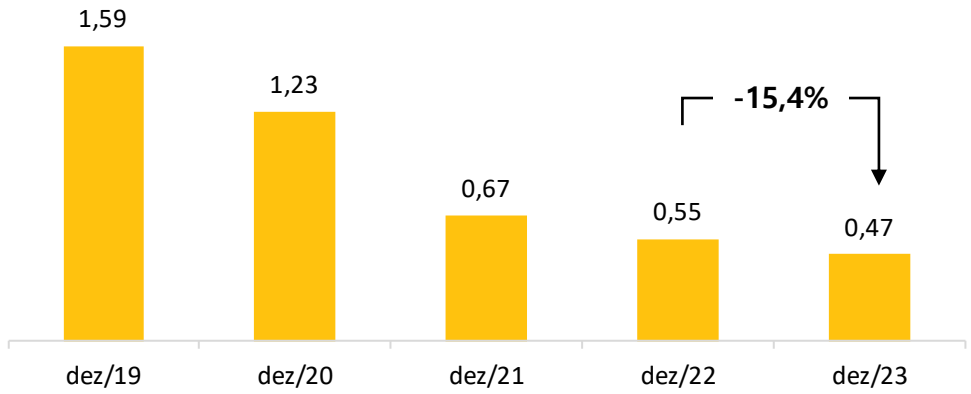
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

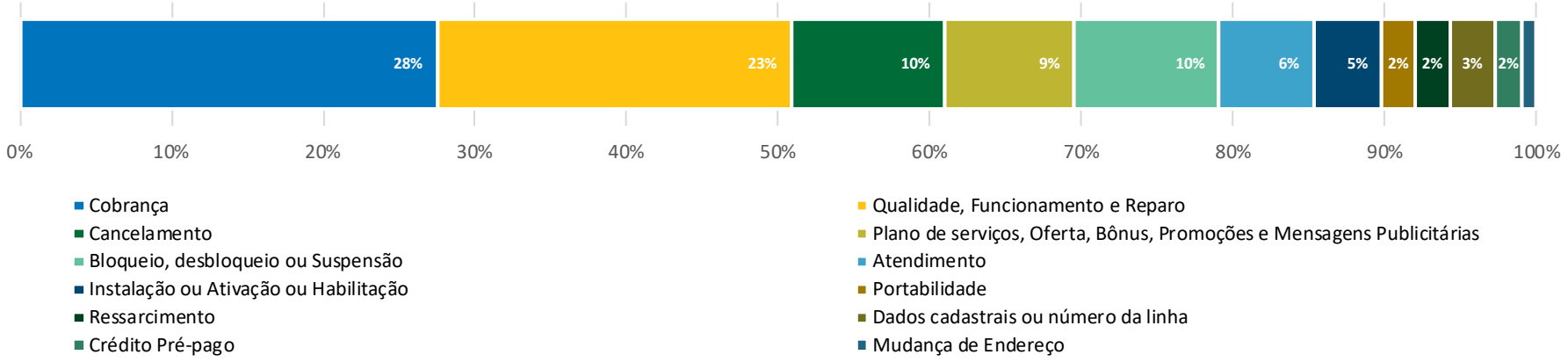
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Dezembro 2023

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto "**Cobrança**", "**Qualidade, Funcionamento e Reparo**" e "**Cancelamento**" representaram **61% das reclamaçõe**s em **dez/23**.
- Comparado com **dez/22**, "**Portabilidade**" e **"Crédito Pré-pago"** foram os assuntos que apresentaram maior queda, ambos com 28%.

Assunto reclamado	nov/21	nov/22	nov/23	var anual	partic. nov/23
Cobrança	59.077	36.414	29.918	-18%	28%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	27.375	25.437	26.217	3%	24%
Cancelamento	19.147	11.926	10.722	-10%	10%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	14.297	10.297	9.090	-12%	8%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	11.000	8.168	9.542	17%	9%
Atendimento	8.836	5.903	6.828	16%	6%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	5.971	5.086	4.579	-10%	4%
Portabilidade	3.941	3.103	2.203	-29%	2%
Ressarcimento	3.915	2.888	2.463	-15%	2%
Dados cadastrais ou número da linha	3.198	2.373	2.984	26%	3%
Crédito Pré-pago	4.131	2.582	1.825	-29%	2%
Mudança de Endereço	1.307	939	903	-4%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

DEZ/23