

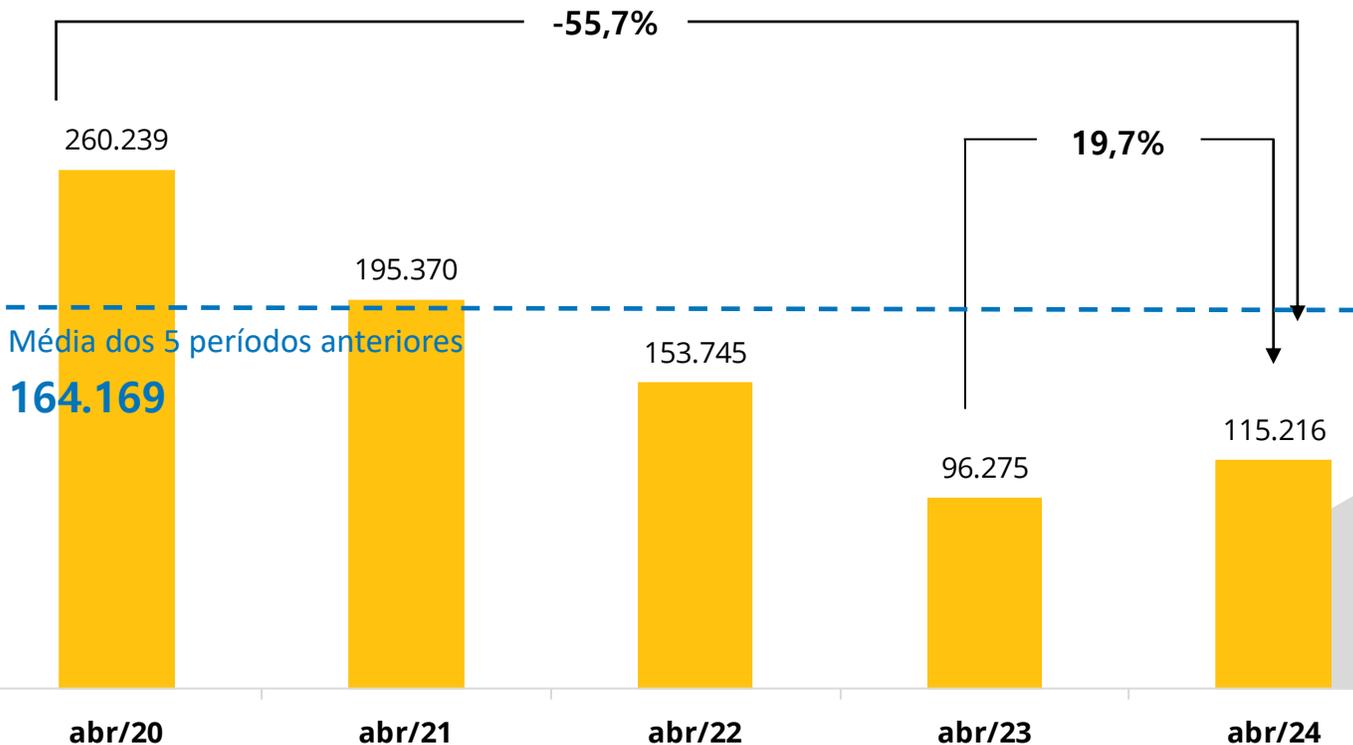


# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

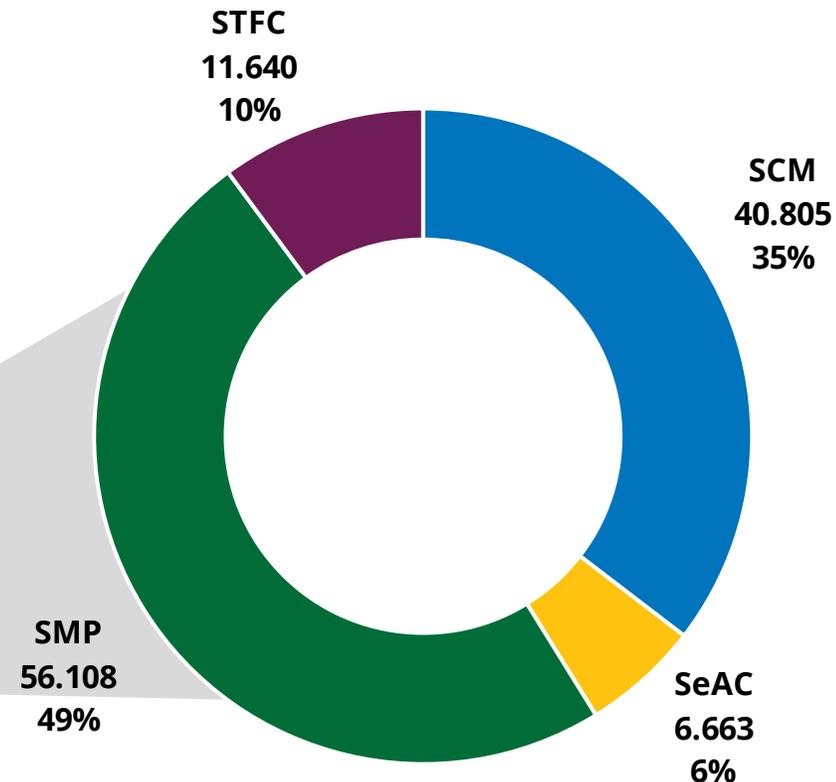
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Abril 2024

## RECLAMAÇÕES – ABR/24



## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – ABR/24



Queda em relação à média  
**-29,8%**





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

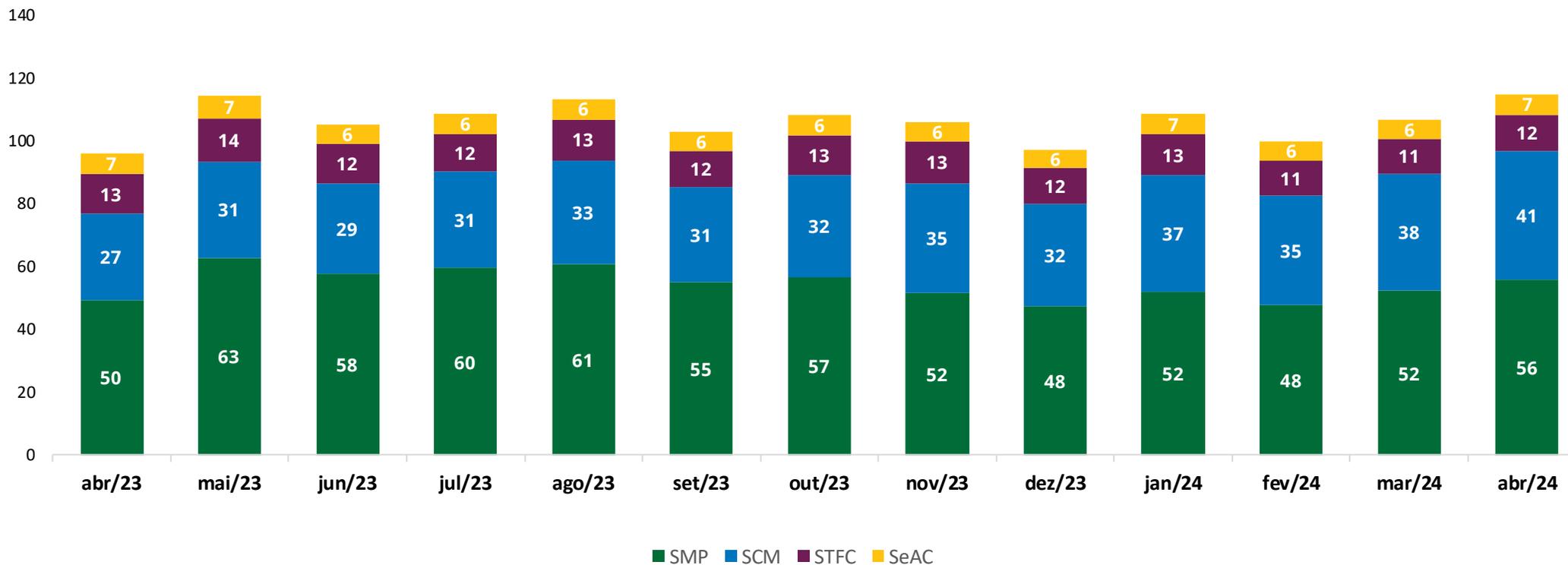
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Abril 2024

## RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.384.700** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





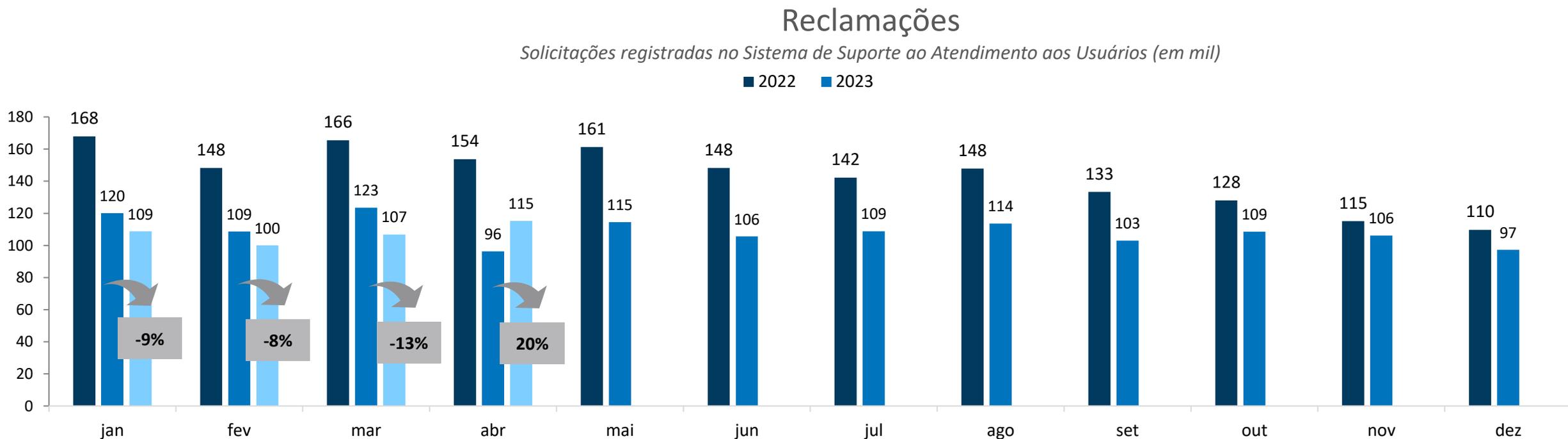
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Abril 2024

## RECLAMAÇÕES EM 2024

Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2024 comparadas com o mesmo período de 2023.





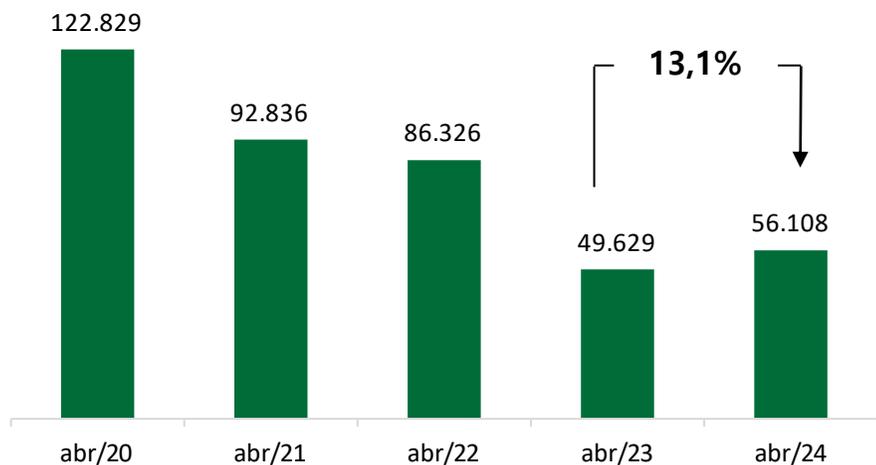
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

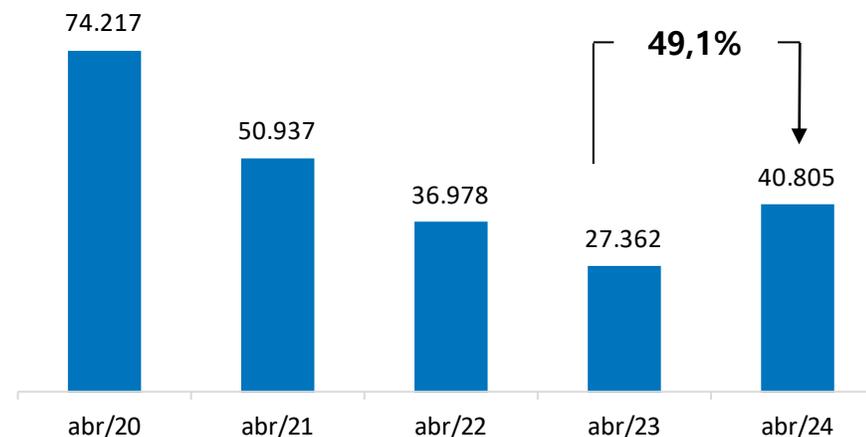
Abril 2024

## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

### TELEFONIA MÓVEL



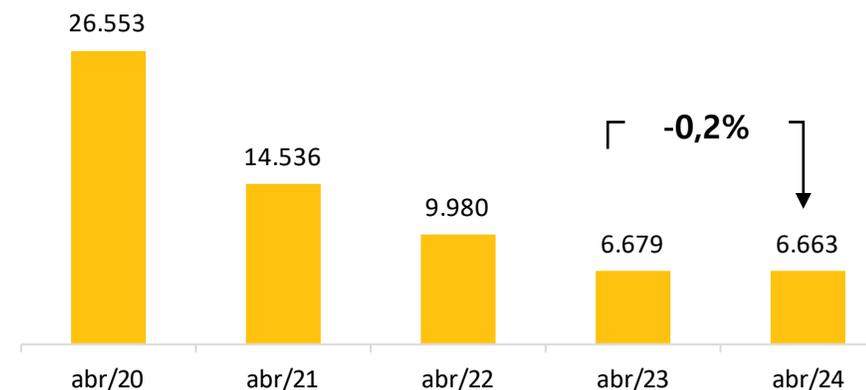
### BANDA LARGA FIXA



### TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



### TV POR ASSINATURA





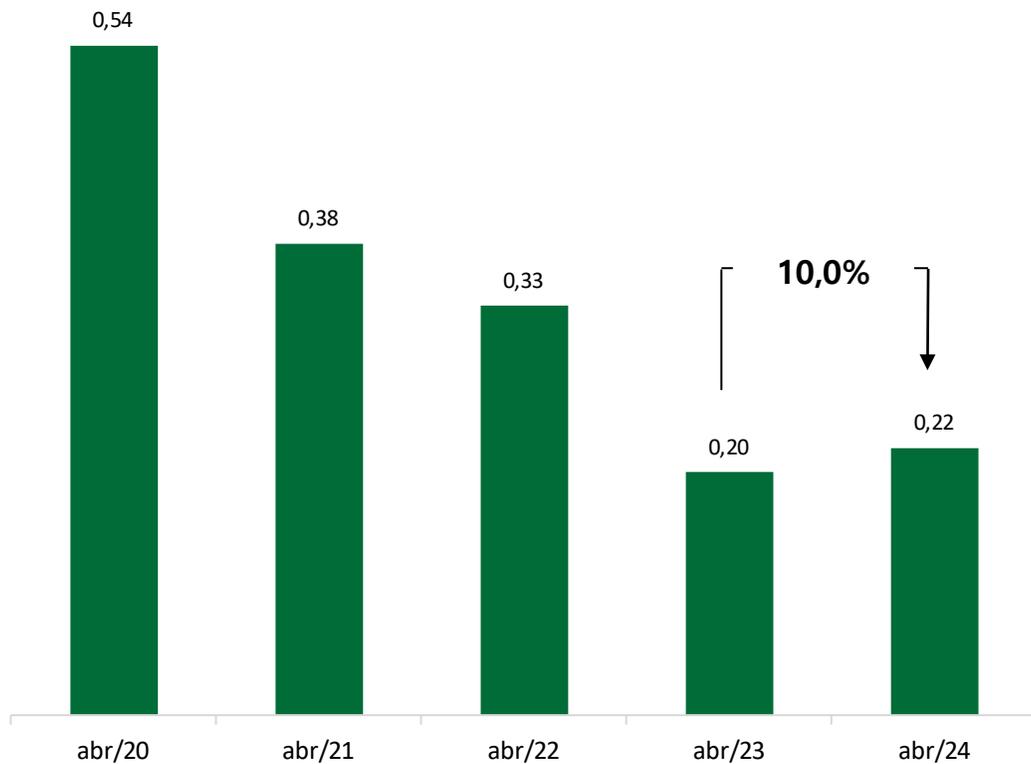
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

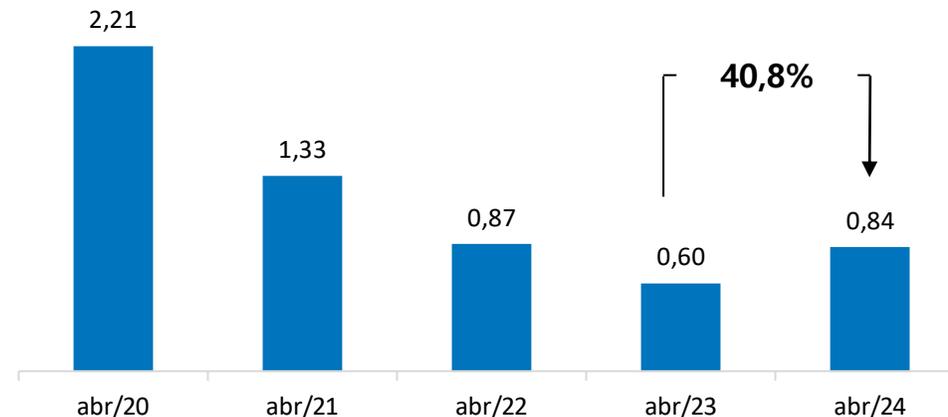
Abril 2024

## RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

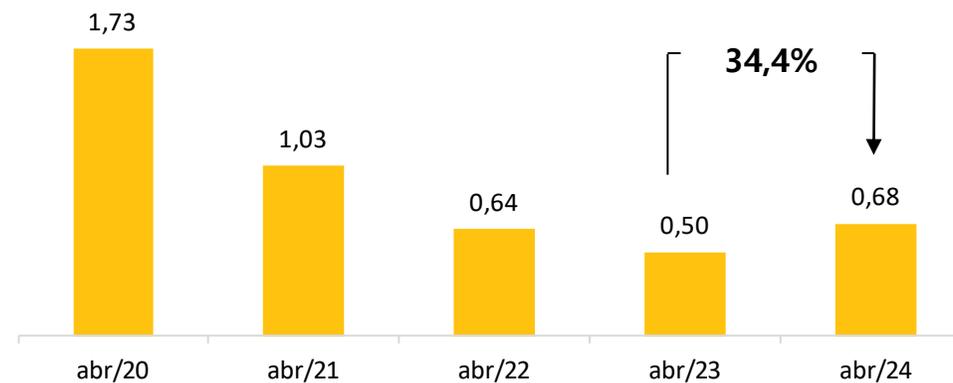
### TELEFONIA MÓVEL



### BANDA LARGA FIXA



### TV POR ASSINATURA



# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Abril 2024

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “Cobrança”, “Qualidade, Funcionamento e Reparo” e “Cancelamento” representaram **63% das reclamações** em abr/24.

Assunto reclamado	abr/22	abr/23	abr/24	vs ano anterior	participação
Cobrança	57.030	30.801	34.218	11%	30%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	24.936	19.869	26.638	34%	23%
Cancelamento	19.428	10.420	12.074	16%	10%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	10.687	7.349	10.467	42%	9%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	13.728	8.774	10.691	22%	9%
Atendimento	7.962	5.577	5.873	5%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	5.293	4.192	4.846	16%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.914	2.198	2.587	18%	2%
Ressarcimento	3.401	2.278	2.618	15%	2%
Crédito Pré-pago	3.261	1.955	2.074	6%	2%
Portabilidade	3.858	1.958	1.995	2%	2%
Mudança de Endereço	1.247	904	1.095	21%	1%

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

ABR/24

