

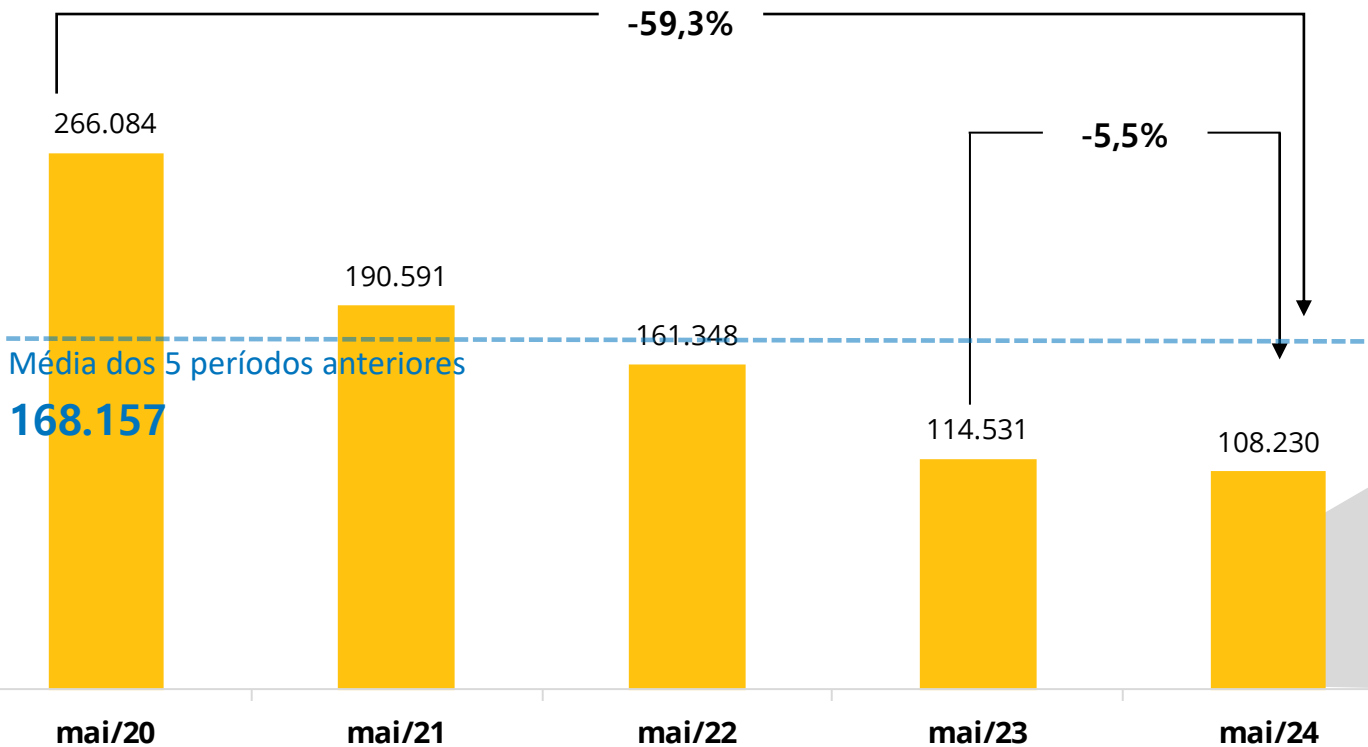


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

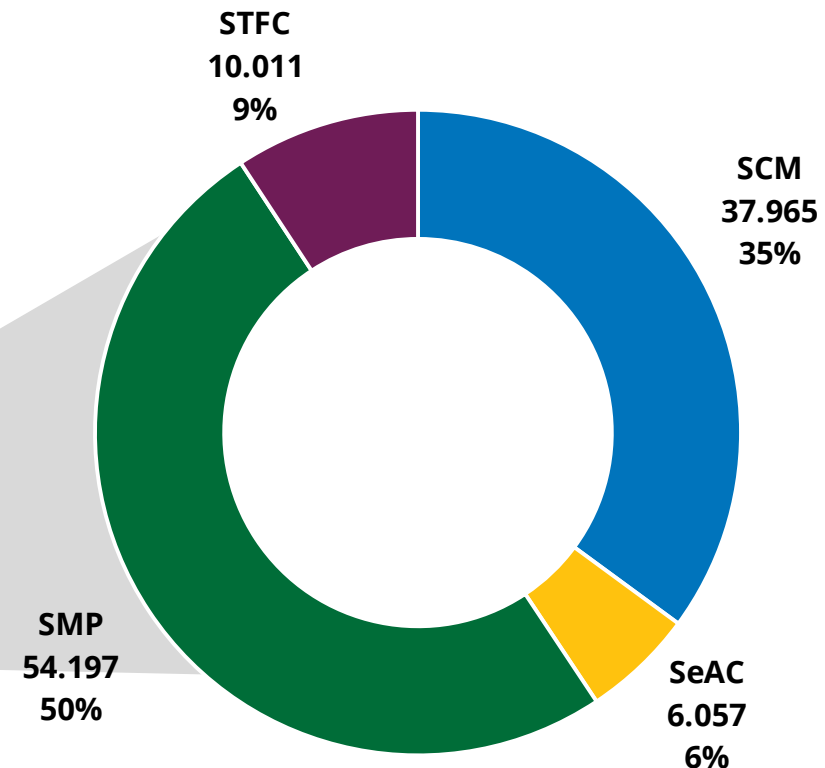
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Maio 2024

RECLAMAÇÕES – MAI/24



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – MAI/24



Queda em relação à média
-35,6%





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

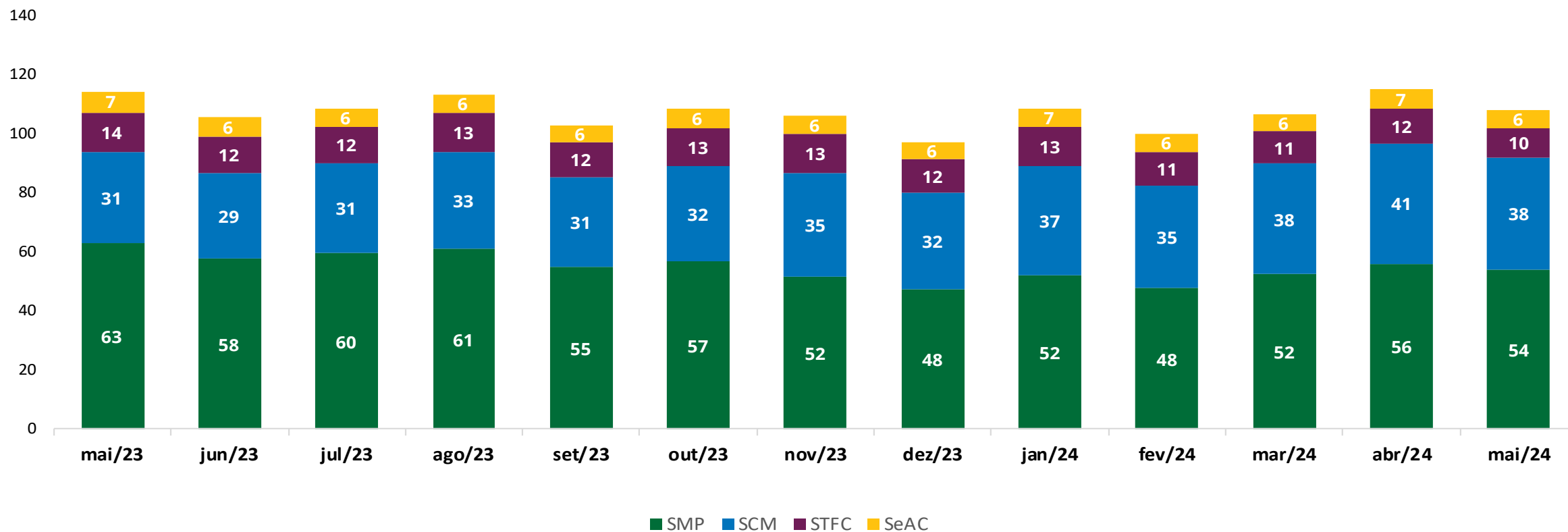
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Maio 2024

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.396.655** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





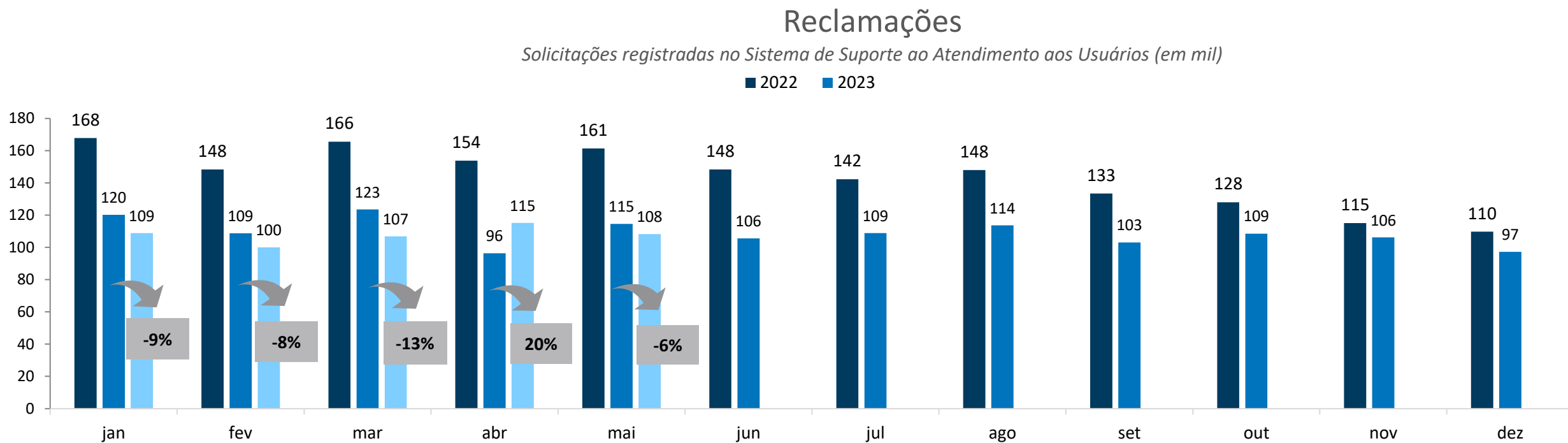
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Maio 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.





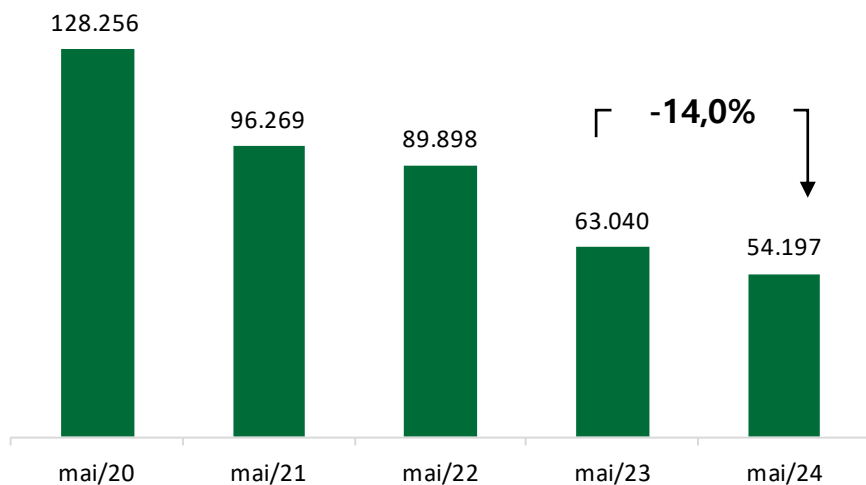
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

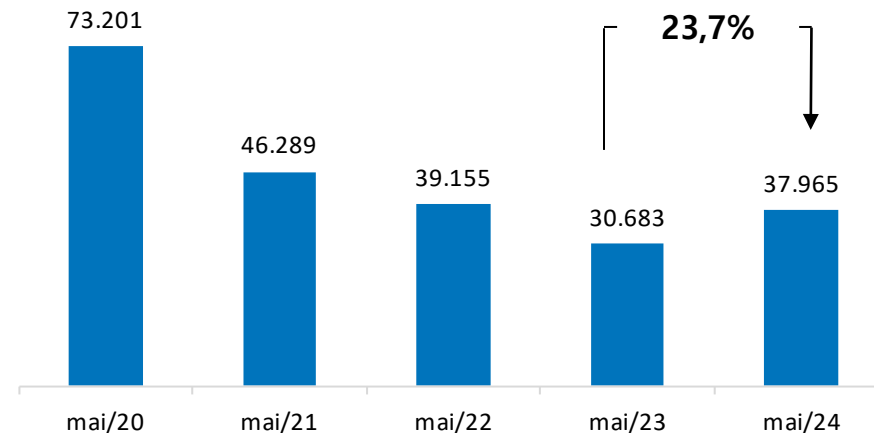
Maio 2024

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



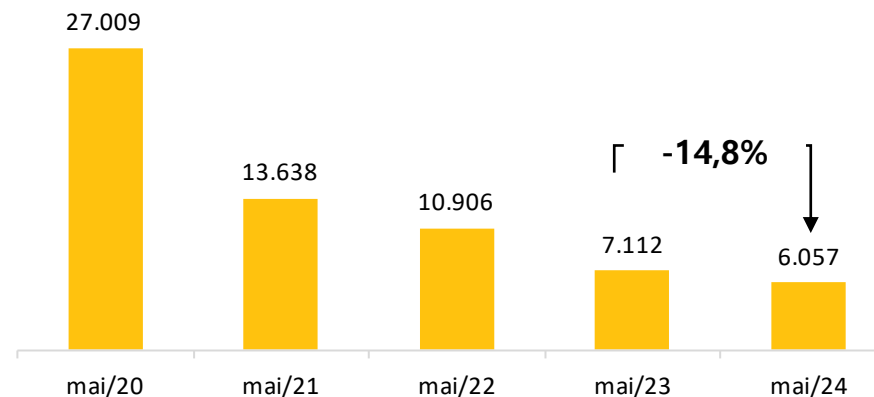
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





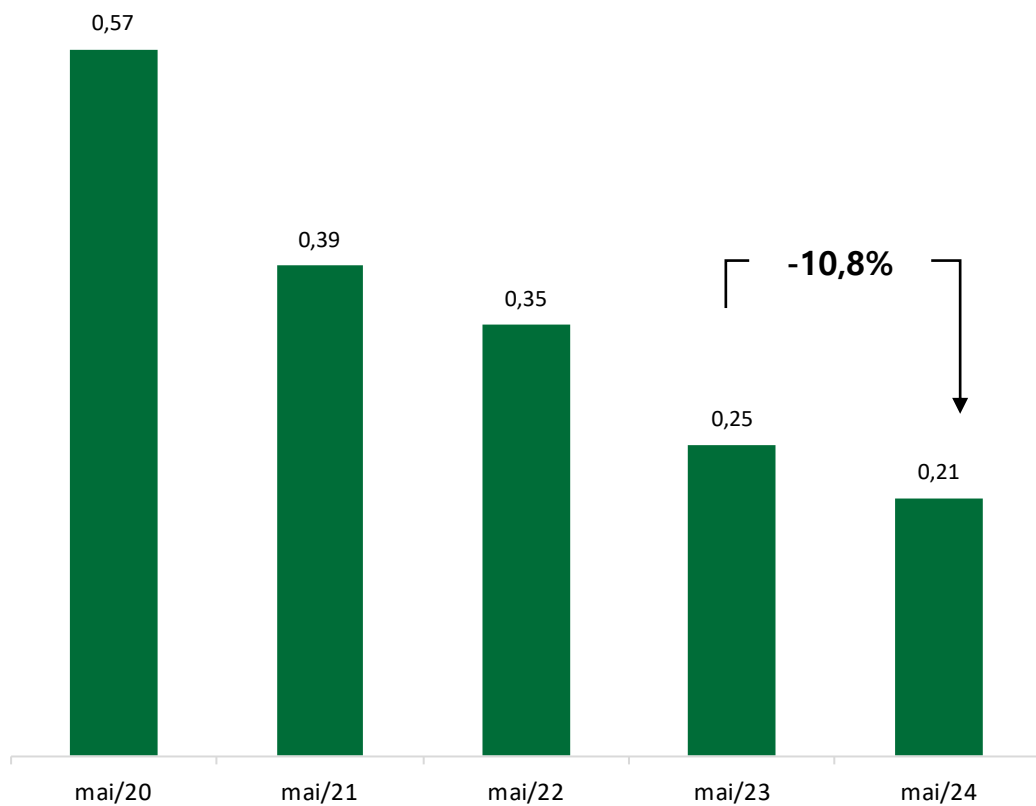
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

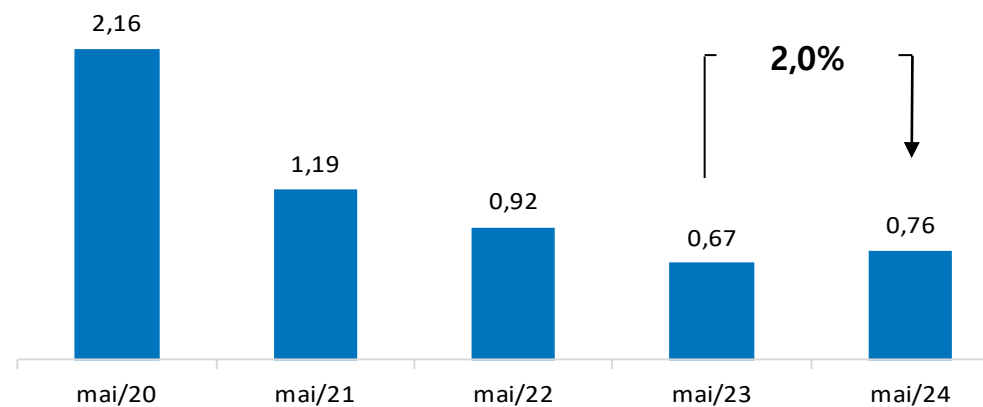
Maio 2024

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

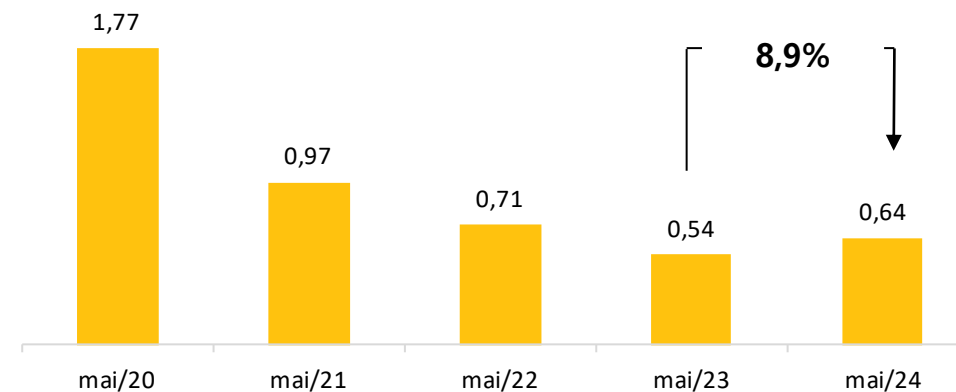
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Maio 2024

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

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

| Assunto reclamado | mai/22 | mai/23 | mai/24 | vs ano anterior | participação |
|---|--------|--------|--------|-----------------|--------------|
| Cobrança | 60.917 | 38.965 | 34.187 | -12% | 31% |
| Qualidade, Funcionamento e Reparo | 25.756 | 20.754 | 23.255 | 12% | 21% |
| Cancelamento | 19.646 | 12.791 | 11.553 | -10% | 11% |
| Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias | 14.471 | 11.540 | 10.504 | -9% | 10% |
| Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão | 11.484 | 8.713 | 9.395 | 8% | 9% |
| Atendimento | 7.942 | 6.113 | 6.725 | 10% | 6% |
| Instalação ou Ativação ou Habilitação | 5.608 | 4.806 | 4.417 | -8% | 4% |
| Dados cadastrais ou número da linha | 3.172 | 2.690 | 2.332 | -13% | 2% |
| Ressarcimento | 3.693 | 2.594 | 2.368 | -9% | 2% |
| Crédito Pré-pago | 3.216 | 2.182 | 1.816 | -17% | 2% |
| Portabilidade | 4.292 | 2.407 | 1.838 | -24% | 2% |
| Mudança de Endereço | 1.151 | 976 | 989 | 1% | 1% |

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO MAI/24

