

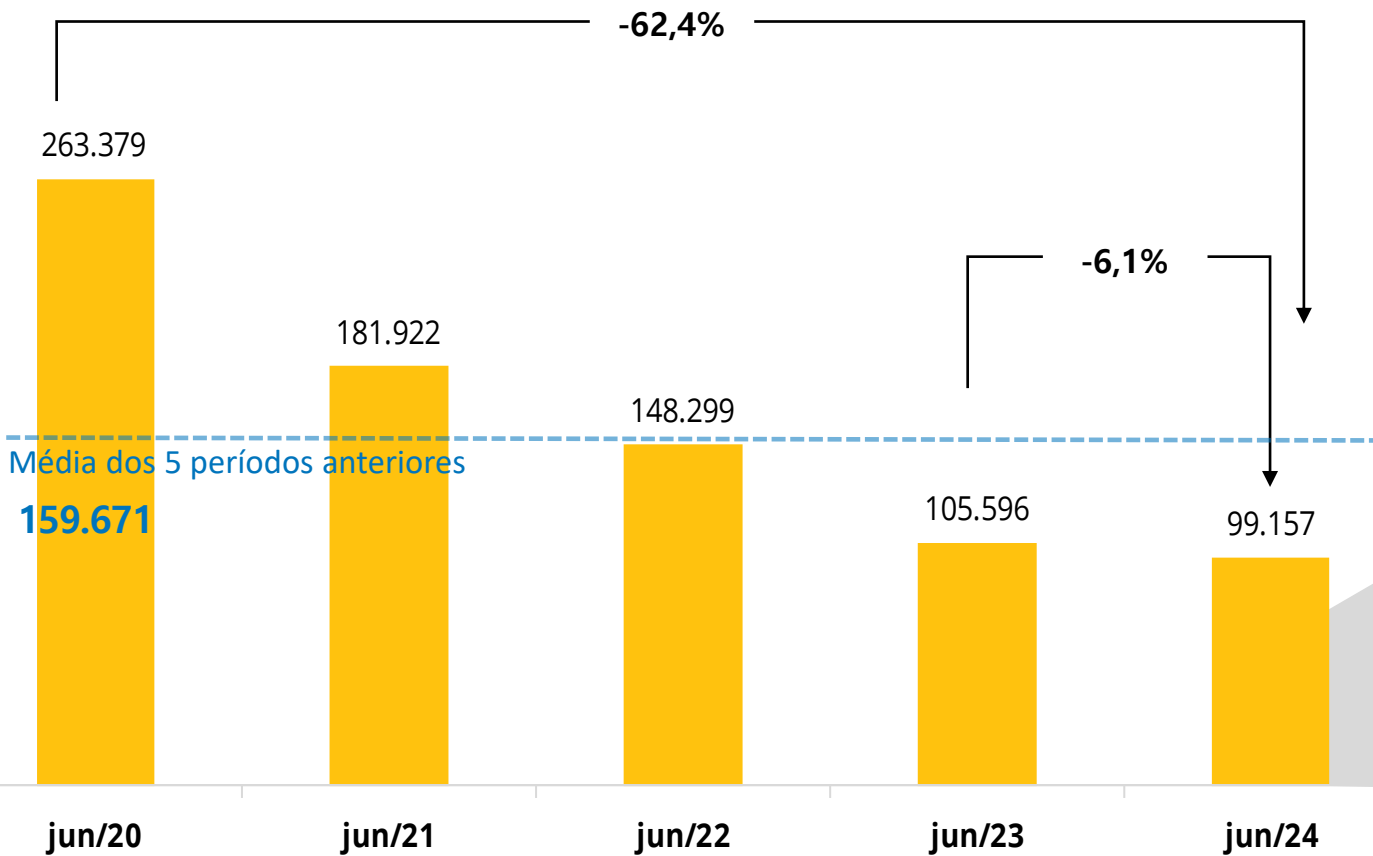


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

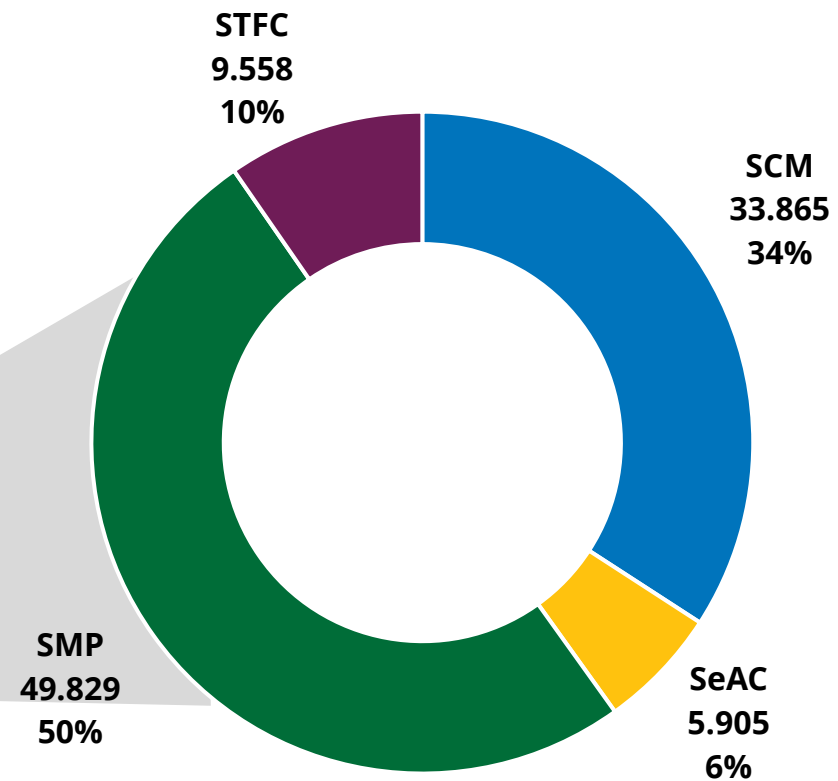
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Junho 2024

RECLAMAÇÕES – JUN/24



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – JUN/24



Queda em relação à média
-37,9%





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

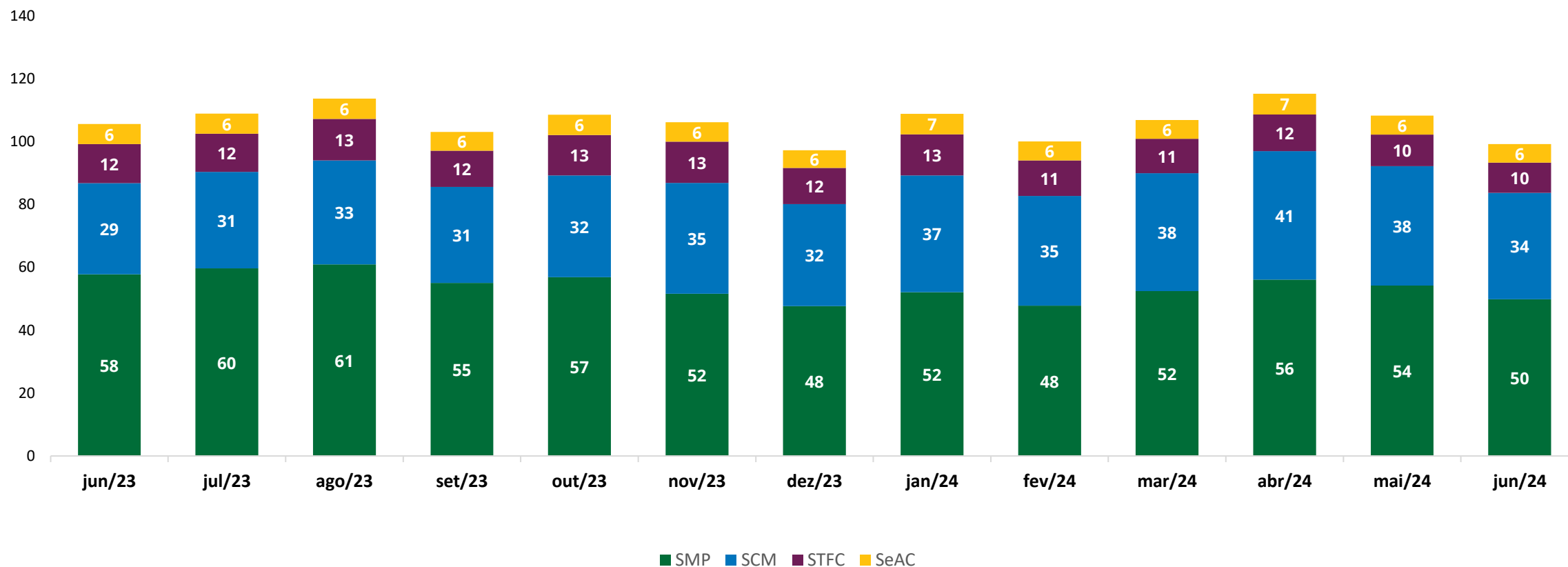
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Junho 2024

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.381.281** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





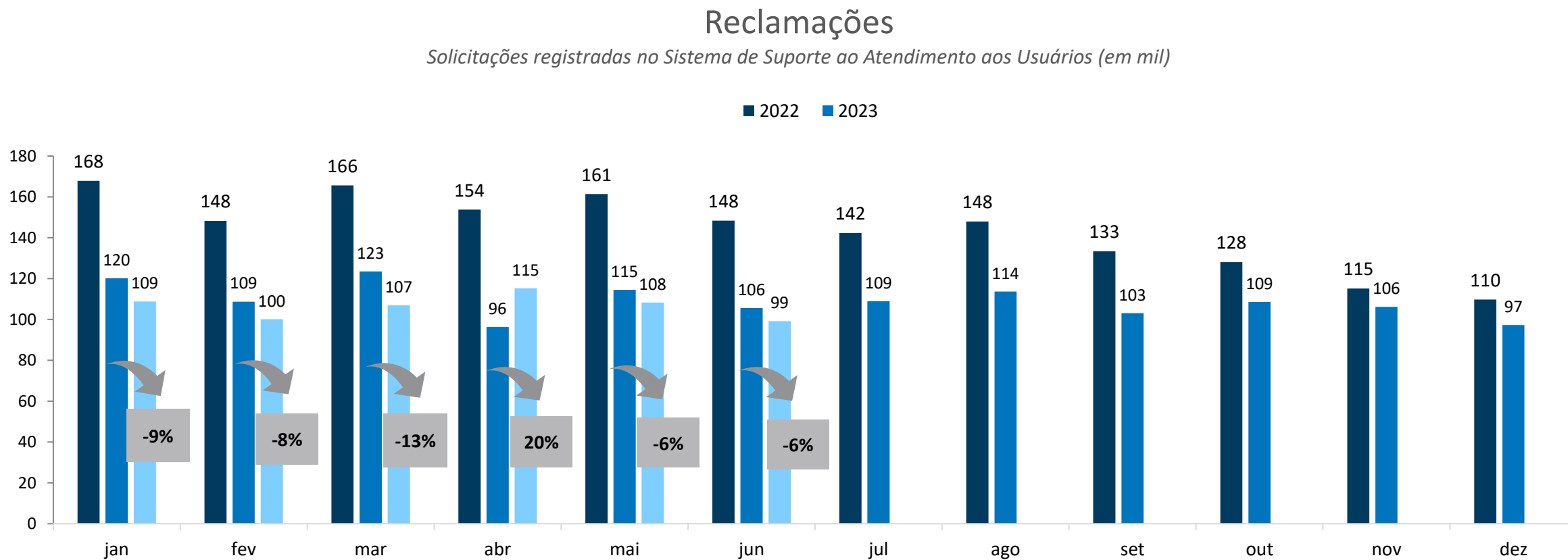
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Junho 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.





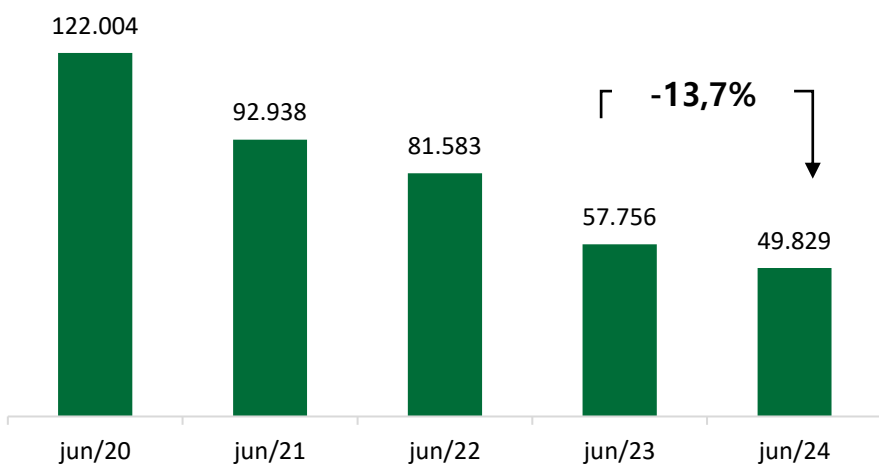
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

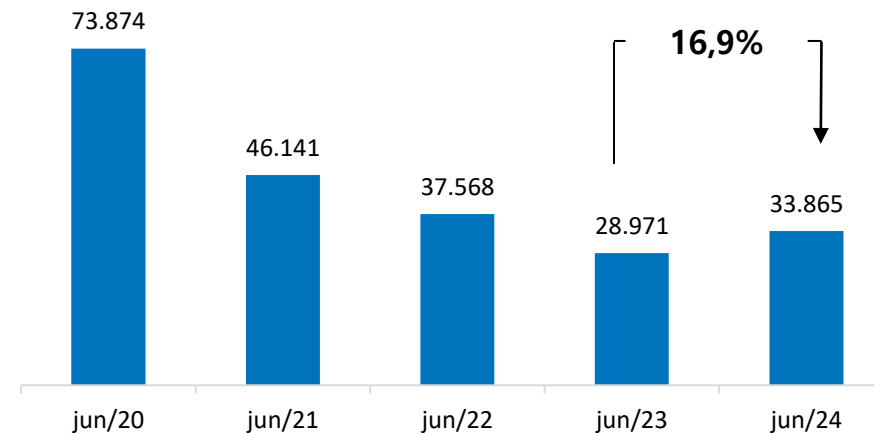
Junho 2024

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



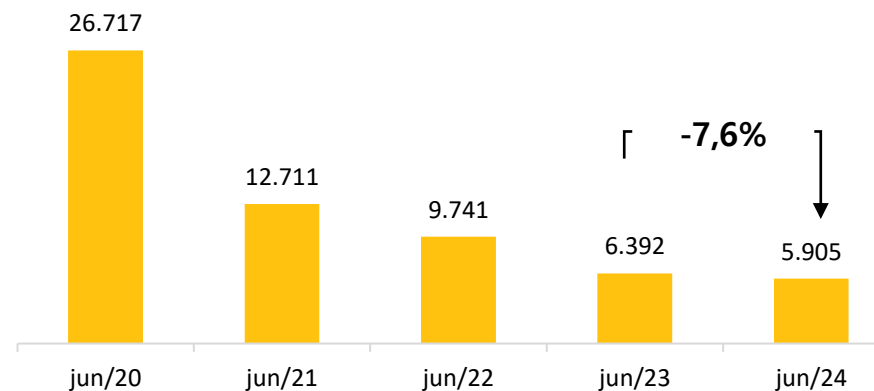
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





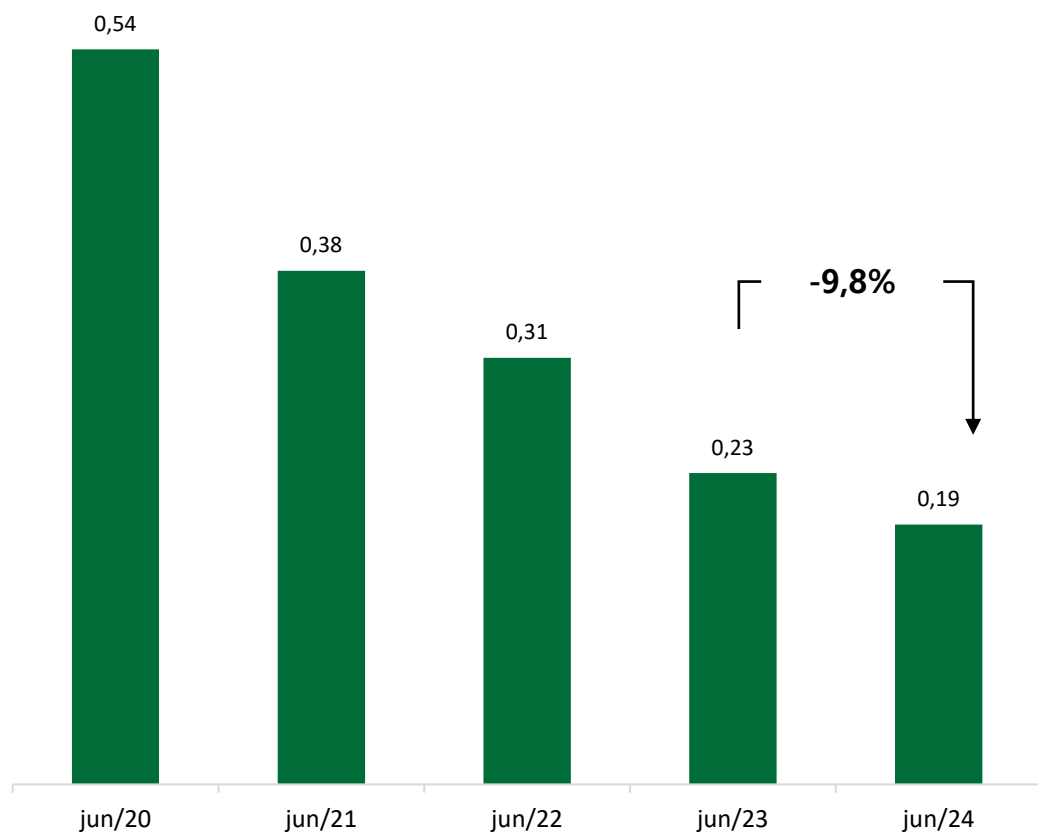
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

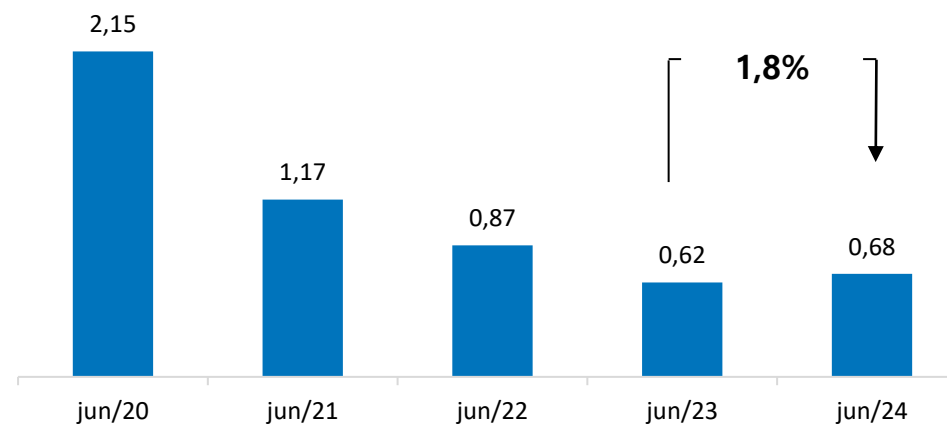
Junho 2024

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

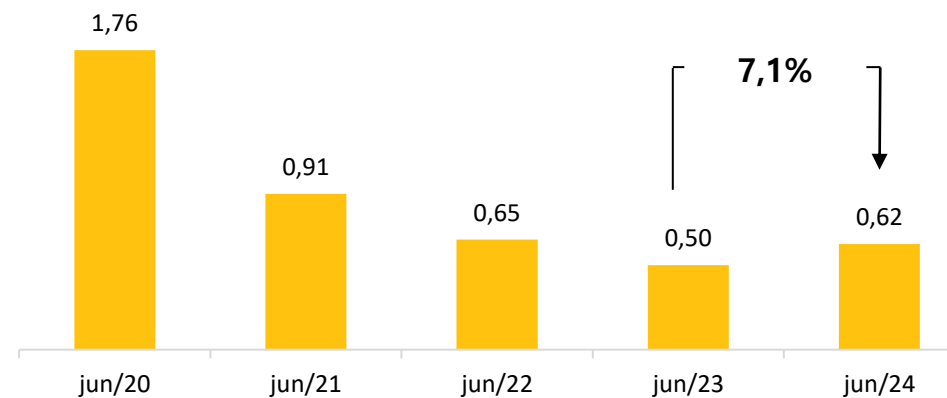
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Junho 2024

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “Cobrança”, “Qualidade, Funcionamento e Reparo” e “Cancelamento” representaram **64% das reclamações** em jun/24.

Assunto reclamado	jun/22	jun/23	jun/24	vs ano anterior	participação
Cobrança	55.005	36.317	32.958	-9%	33%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	24.649	18.299	19.635	7%	20%
Cancelamento	16.394	11.403	11.297	-1%	11%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	14.662	11.045	9.087	-18%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	10.387	8.935	8.348	-7%	8%
Atendimento	7.112	6.419	5.679	-12%	6%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	5.519	4.346	4.331	0%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	3.009	2.514	2.157	-14%	2%
Ressarcimento	3.537	2.455	2.388	-3%	2%
Crédito Pré-pago	2.859	2.102	1.662	-21%	2%
Portabilidade	4.089	2.125	1.749	-18%	2%
Mudança de Endereço	1.077	810	924	14%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

JUN/24

