

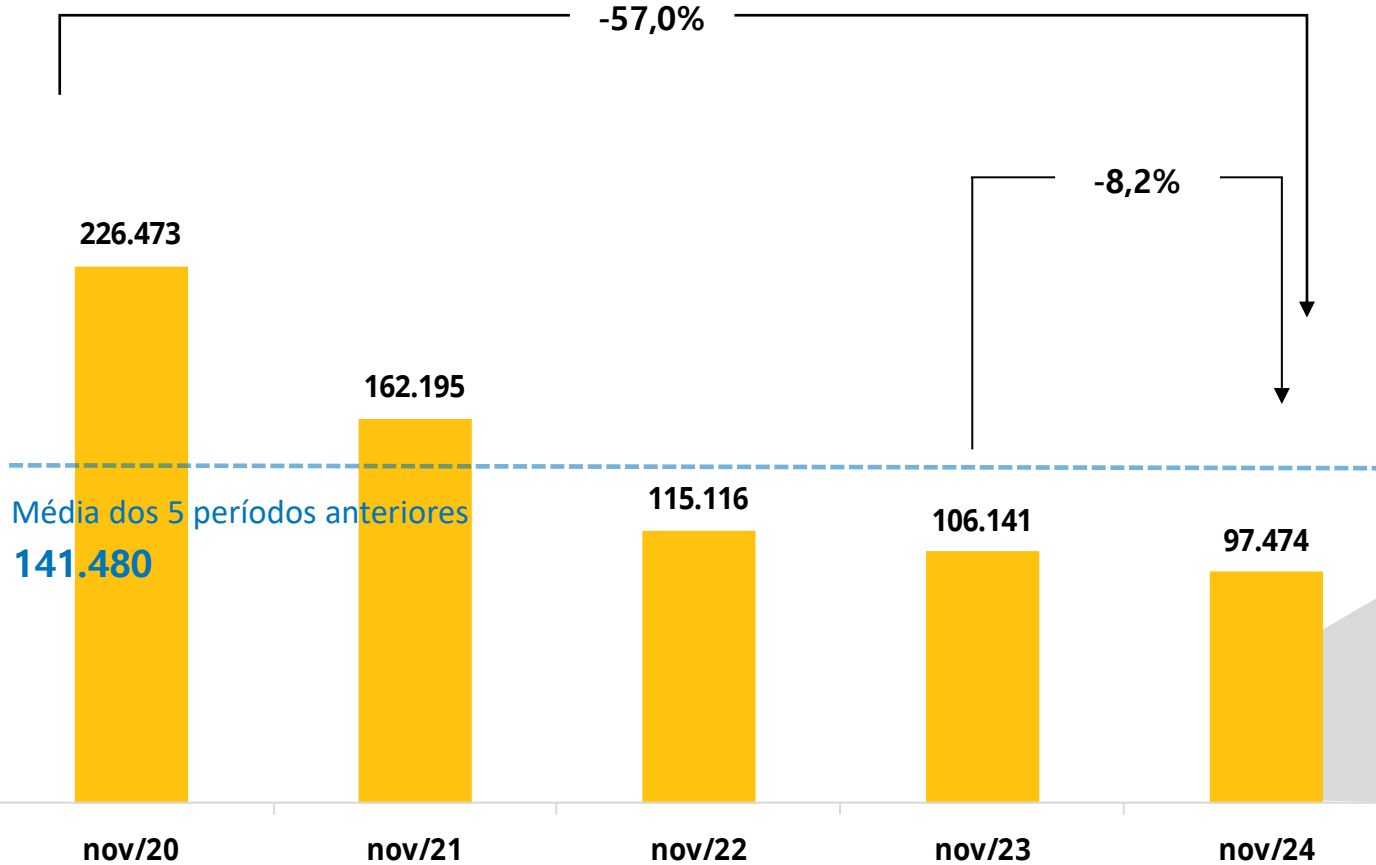


# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

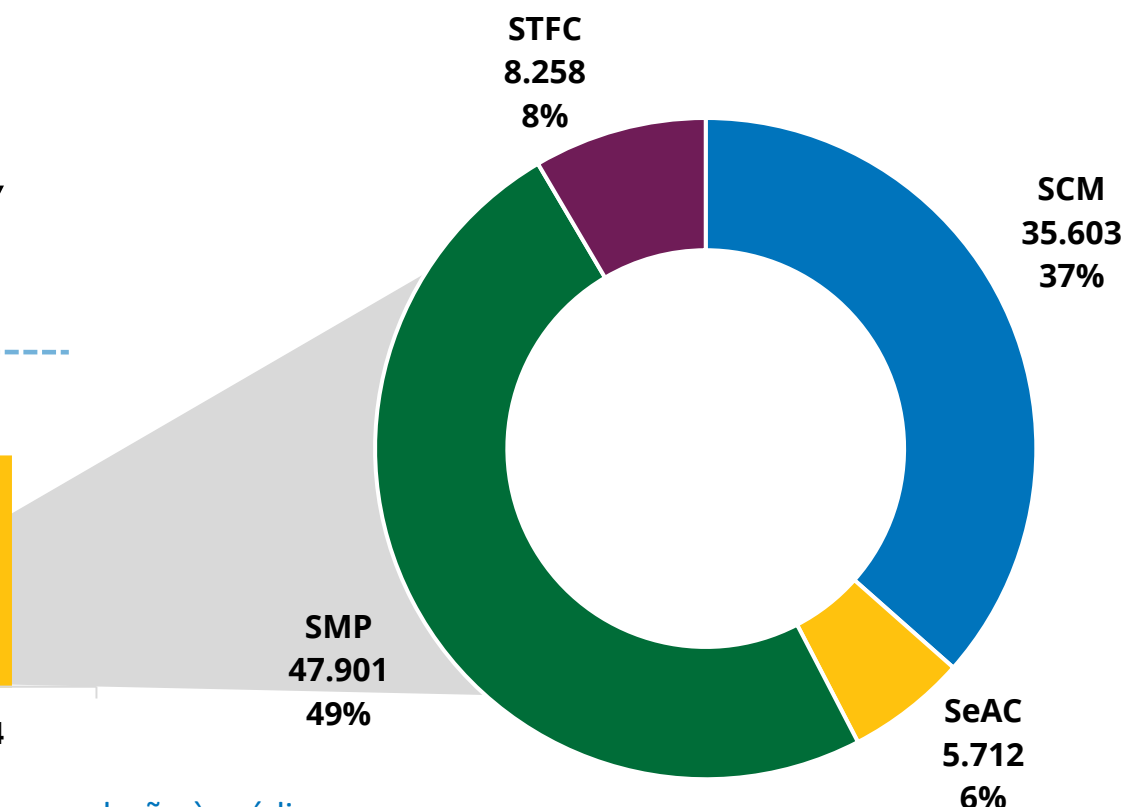
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Novembro 2024

## RECLAMAÇÕES – Nov/24



## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – Nov/24



Queda em relação à média  
-31,1%





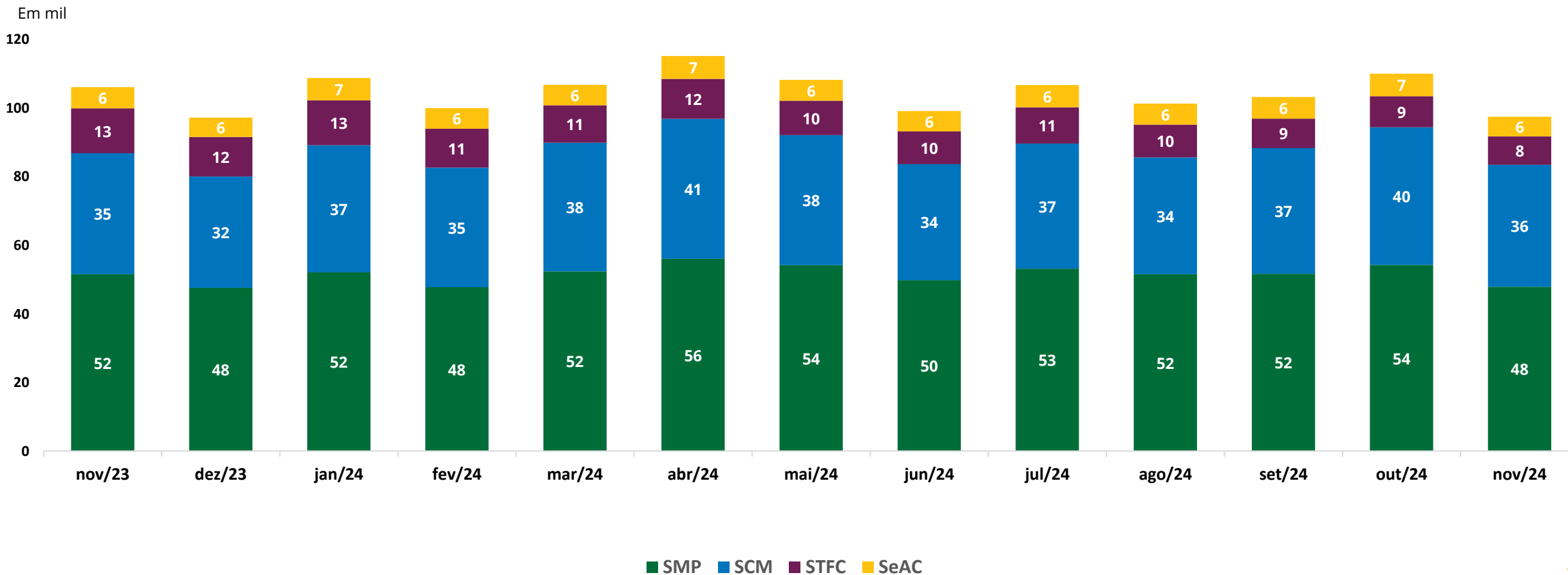
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Novembro 2024

## RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.360.493** reclamações no período de 13 meses.





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

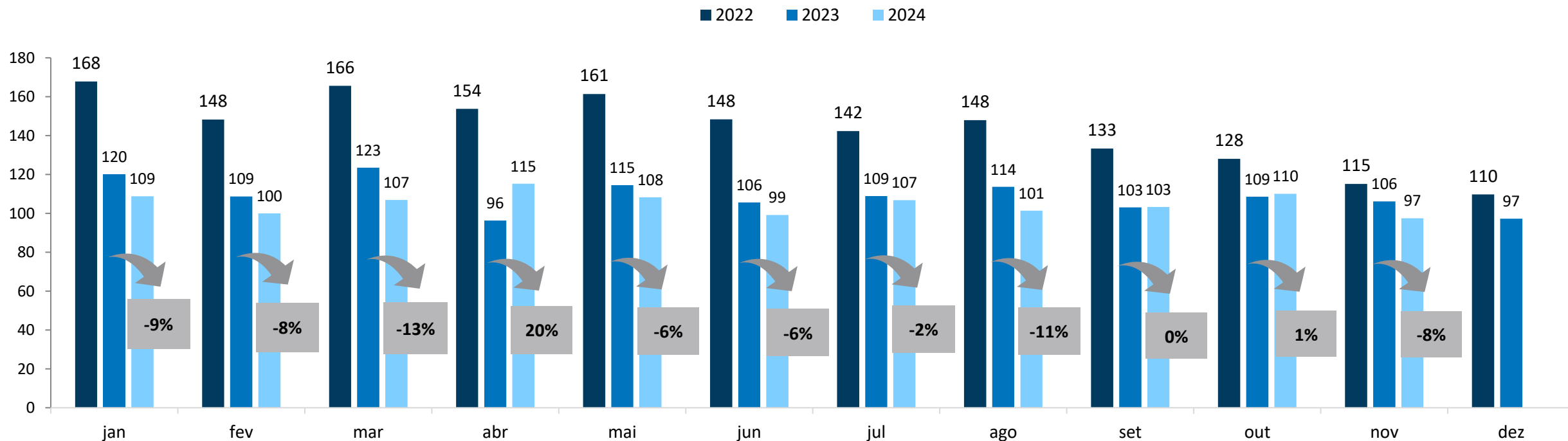
Novembro 2024

## 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

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





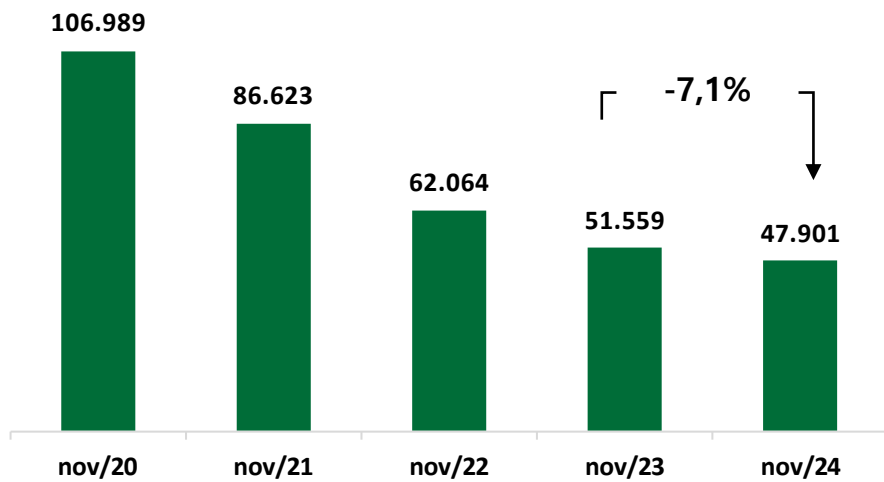
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

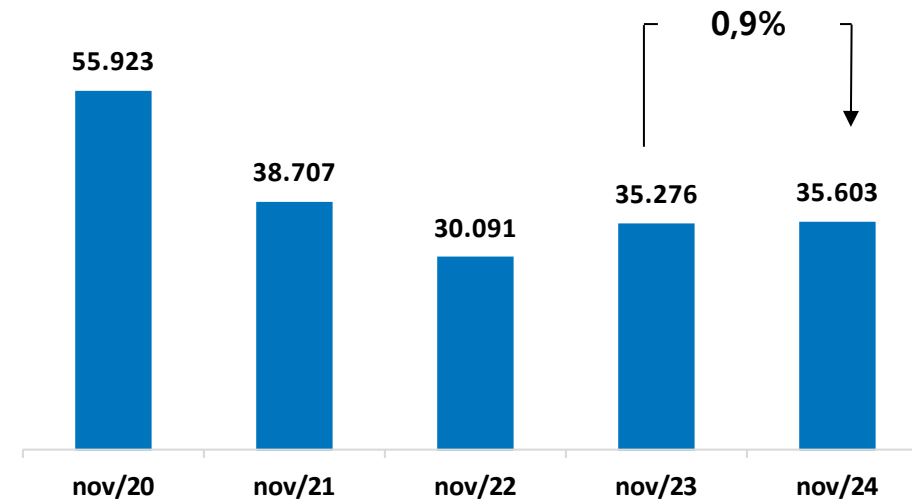
Novembro 2024

## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

### TELEFONIA MÓVEL



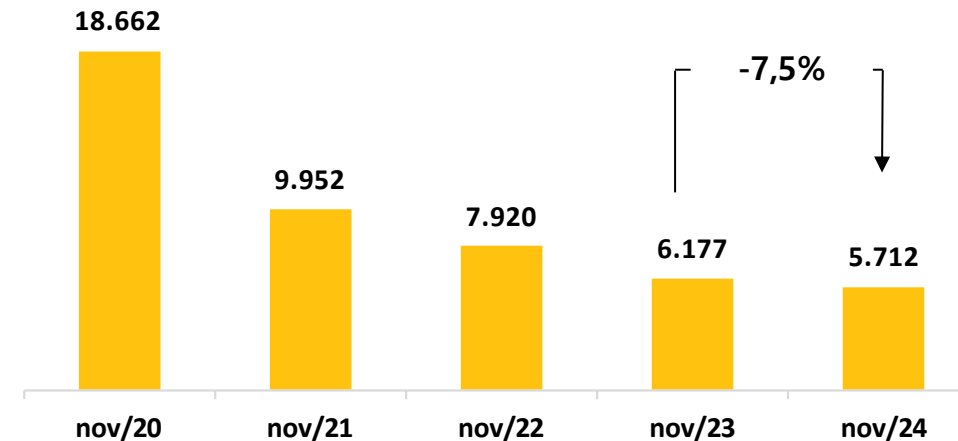
### BANDA LARGA FIXA



### TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



### TV POR ASSINATURA





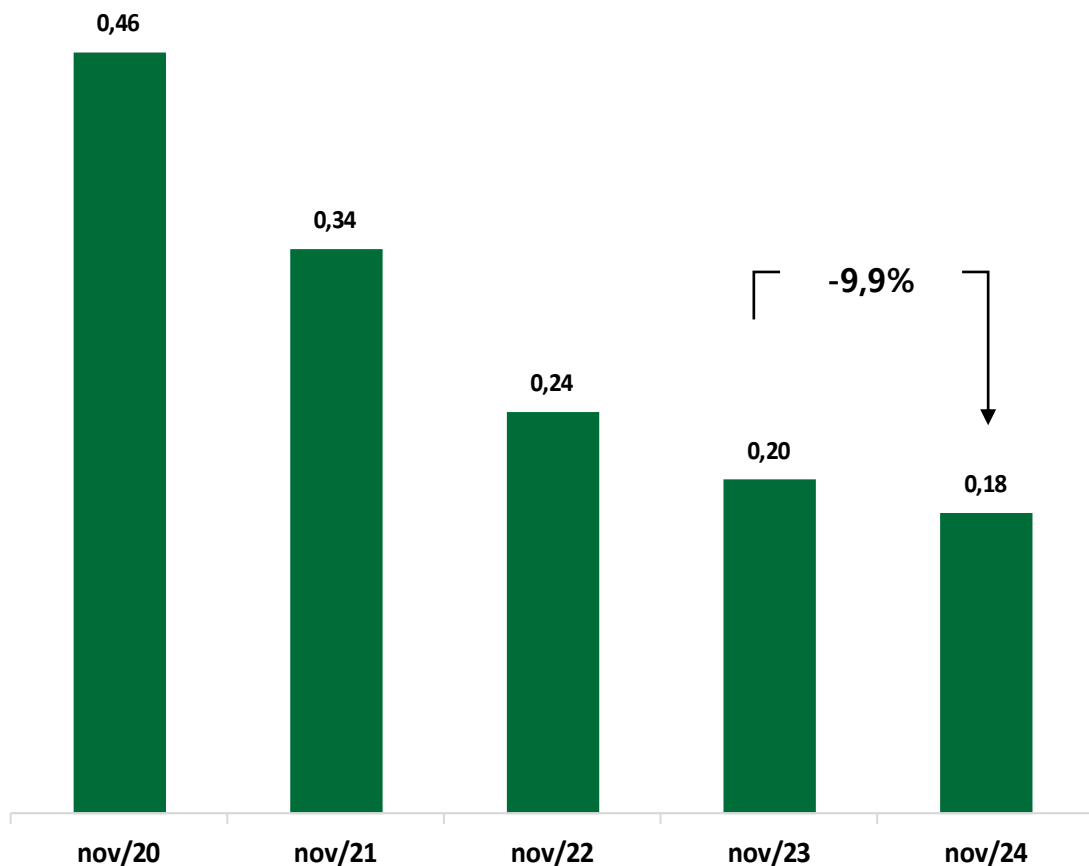
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

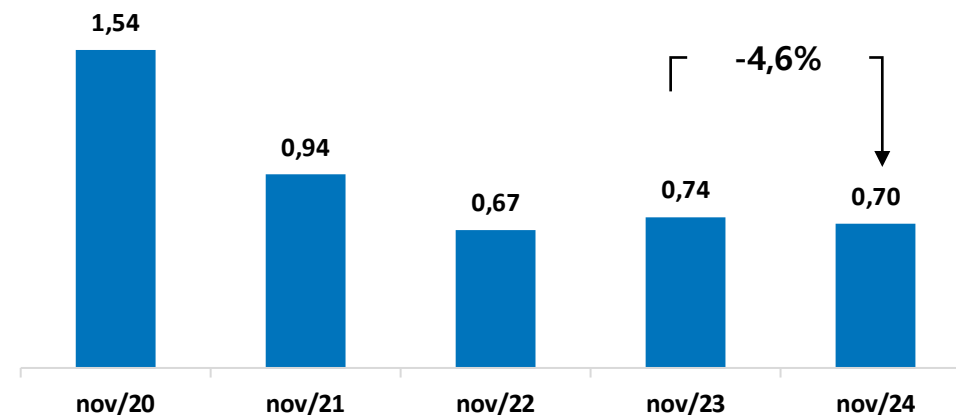
Novembro 2024

## RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

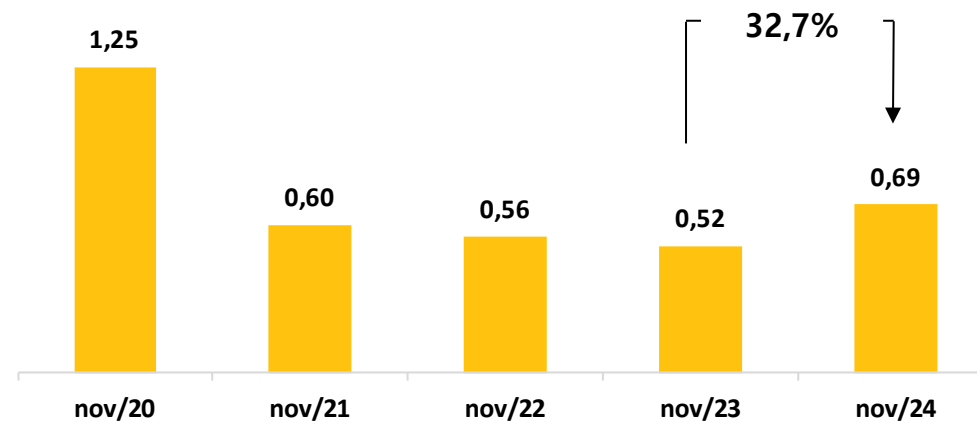
### TELEFONIA MÓVEL



### BANDA LARGA FIXA



### TV POR ASSINATURA



# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Novembro 2024

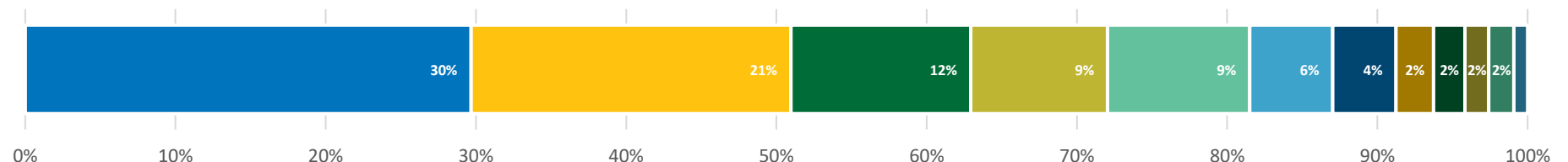
## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

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

Assunto reclamado	nov/22	nov/23	nov/24	vs ano anterior	participação
Cobrança	36.414	29.918	28.933	-3%	30%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	25.437	26.217	20.746	-21%	21%
Cancelamento	11.926	10.722	11.664	9%	12%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	10.297	9.090	8.883	-2%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	8.168	9.542	9.213	-3%	9%
Atendimento	5.903	6.828	5.386	-21%	6%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	5.086	4.579	4.113	-10%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.373	2.984	2.433	-18%	2%
Ressarcimento	2.888	2.463	2.037	-17%	2%
Crédito Pré-pago	2.582	1.825	1.541	-16%	2%
Portabilidade	3.103	2.203	1.636	-26%	2%
Mudança de Endereço	939	903	888	-2%	1%

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

Nov/24



- Cobrança
- Cancelamento
- Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão
- Instalação ou Ativação ou Habilitação
- Ressarcimento
- Portabilidade

- Qualidade, Funcionamento e Reparo
- Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias
- Atendimento
- Dados cadastrais ou número da linha
- Crédito Pré-pago
- Mudança de Endereço

