

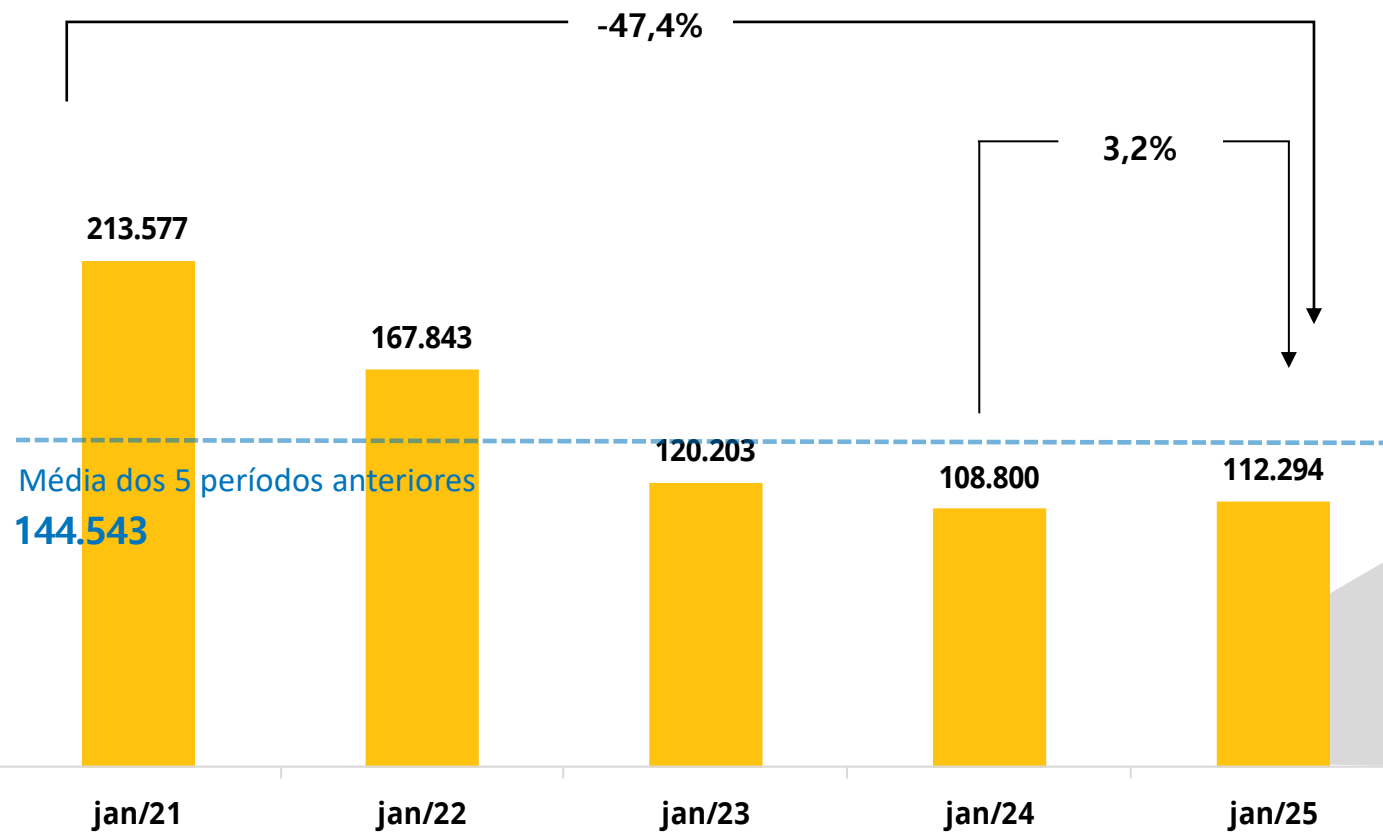


# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

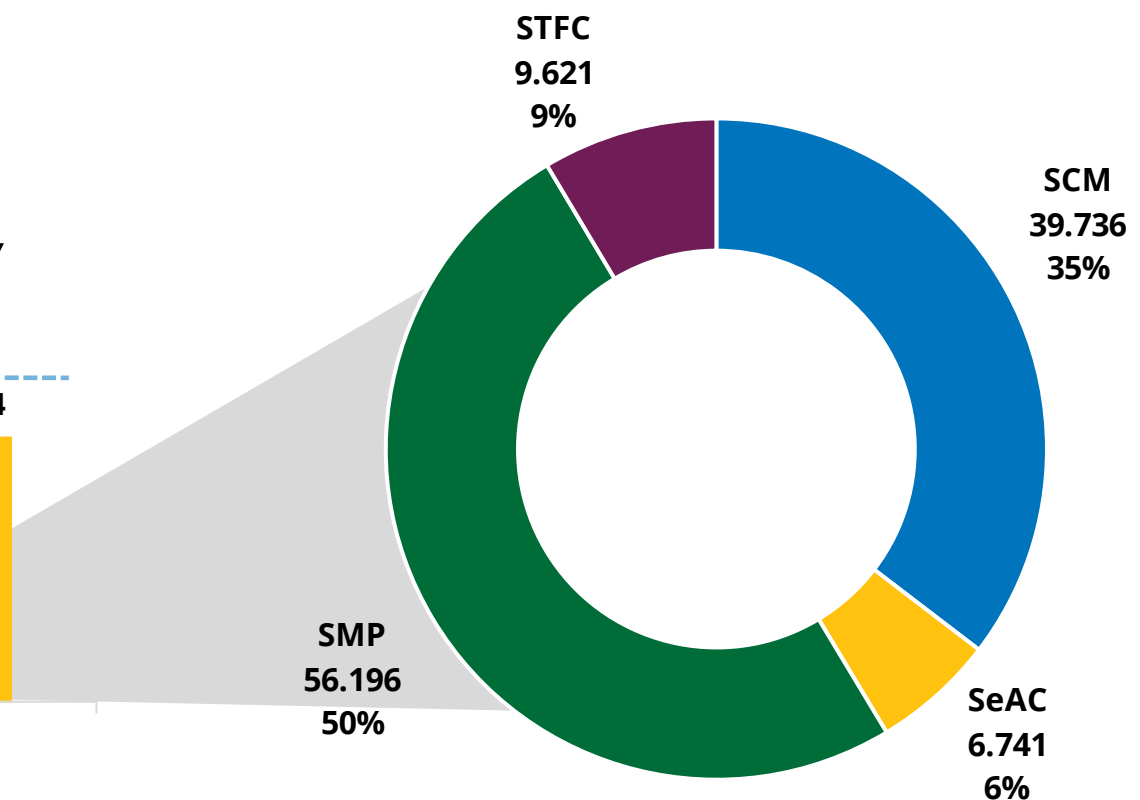
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Janeiro 2025

## RECLAMAÇÕES – JAN/25



## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – JAN/25



Queda em relação à média  
-22,3%





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

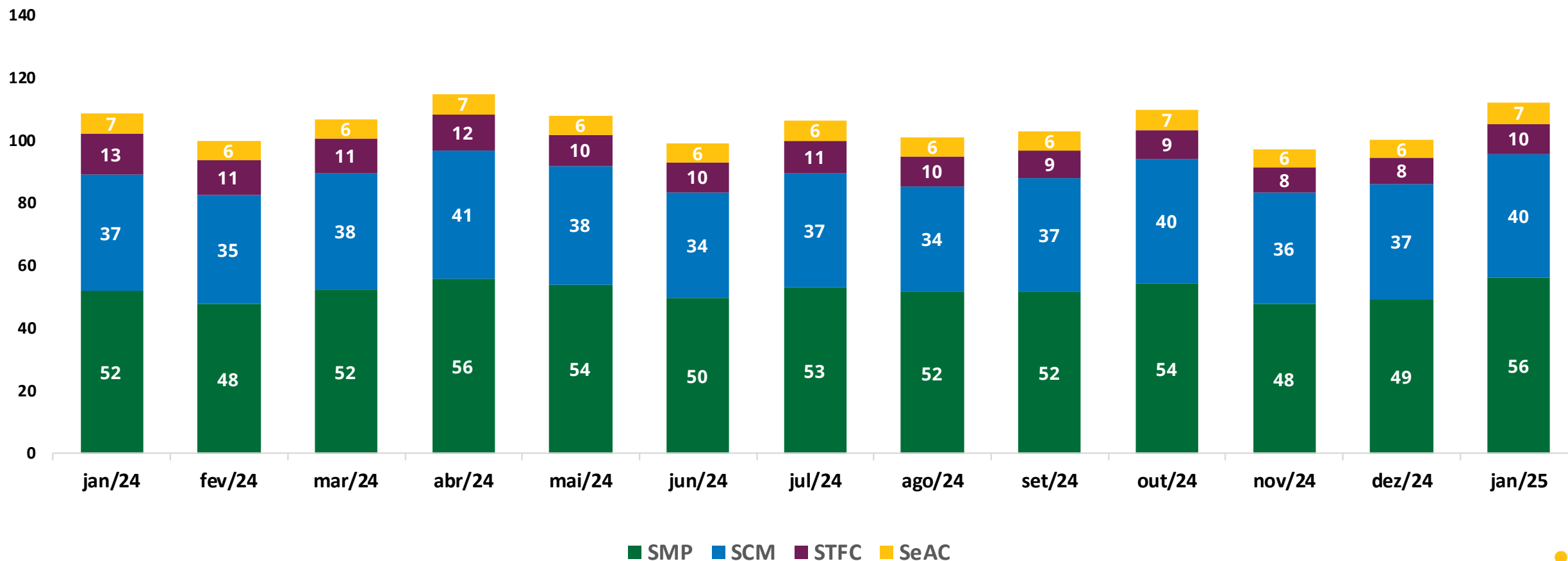
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Janeiro 2025

## RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.369.697** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





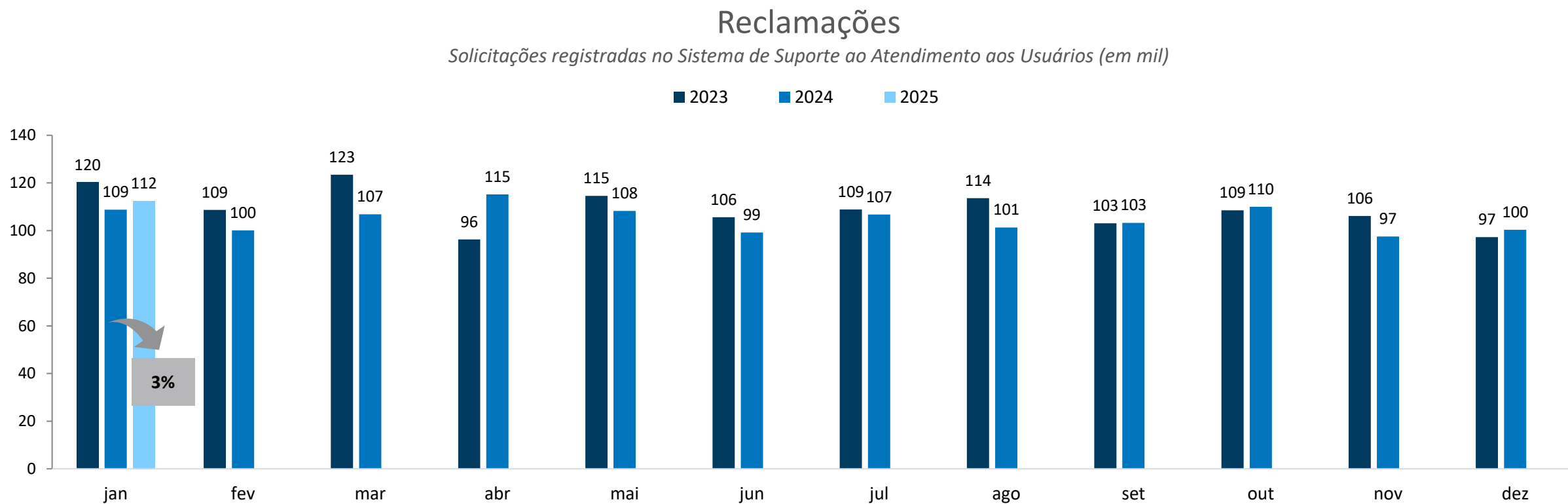
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Janeiro 2025

## RECLAMAÇÕES EM 2024

Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2025 comparadas com o mesmo período de 2024.





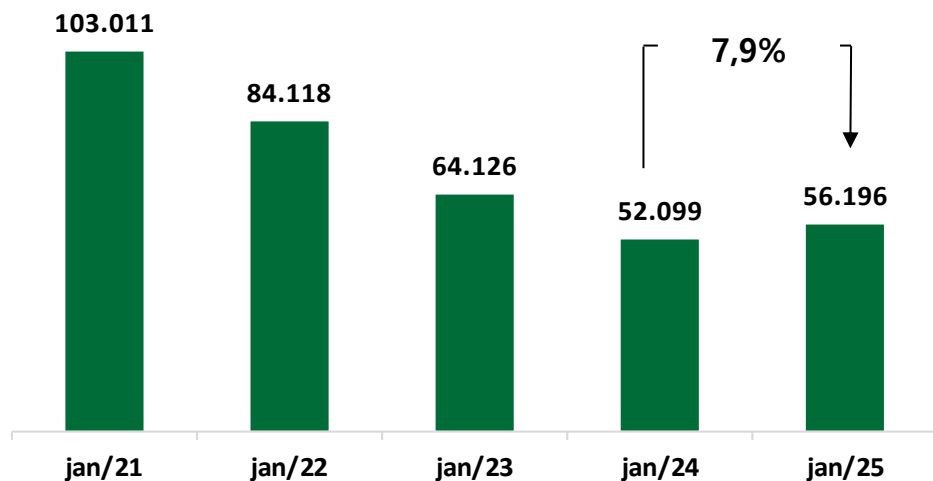
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

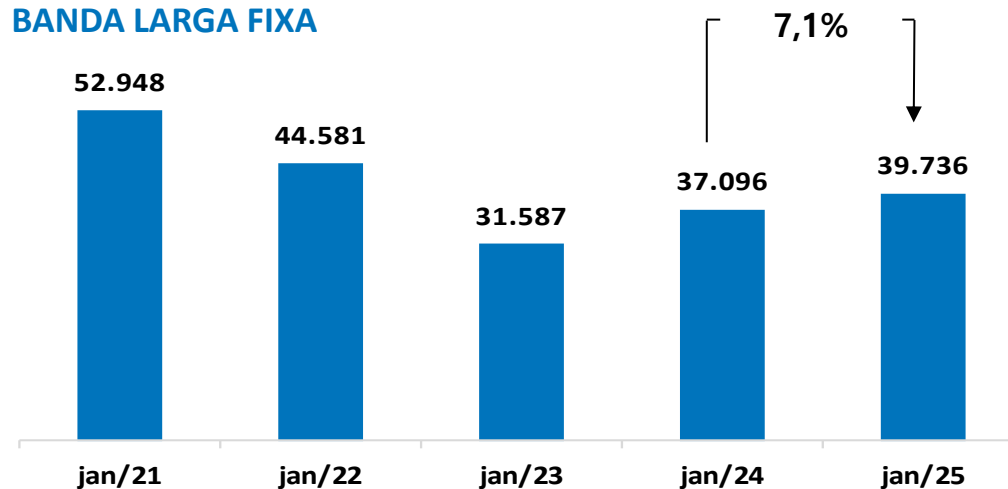
Janeiro 2025

## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

### TELEFONIA MÓVEL



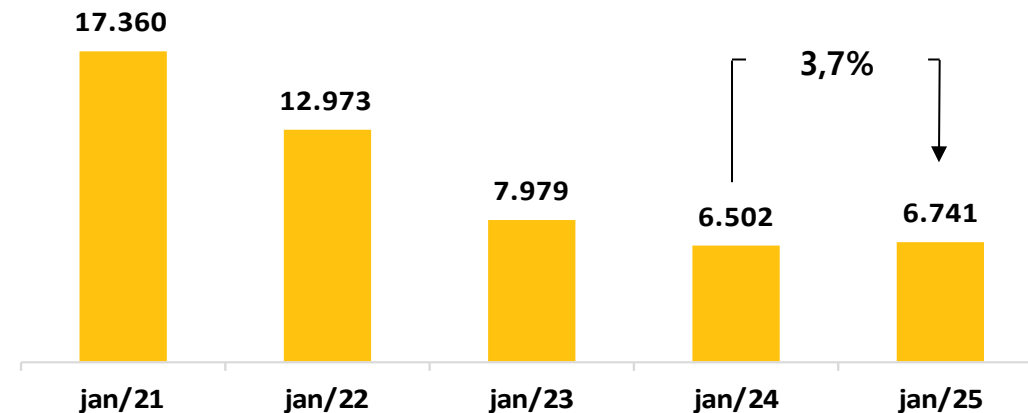
### BANDA LARGA FIXA



### TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



### TV POR ASSINATURA





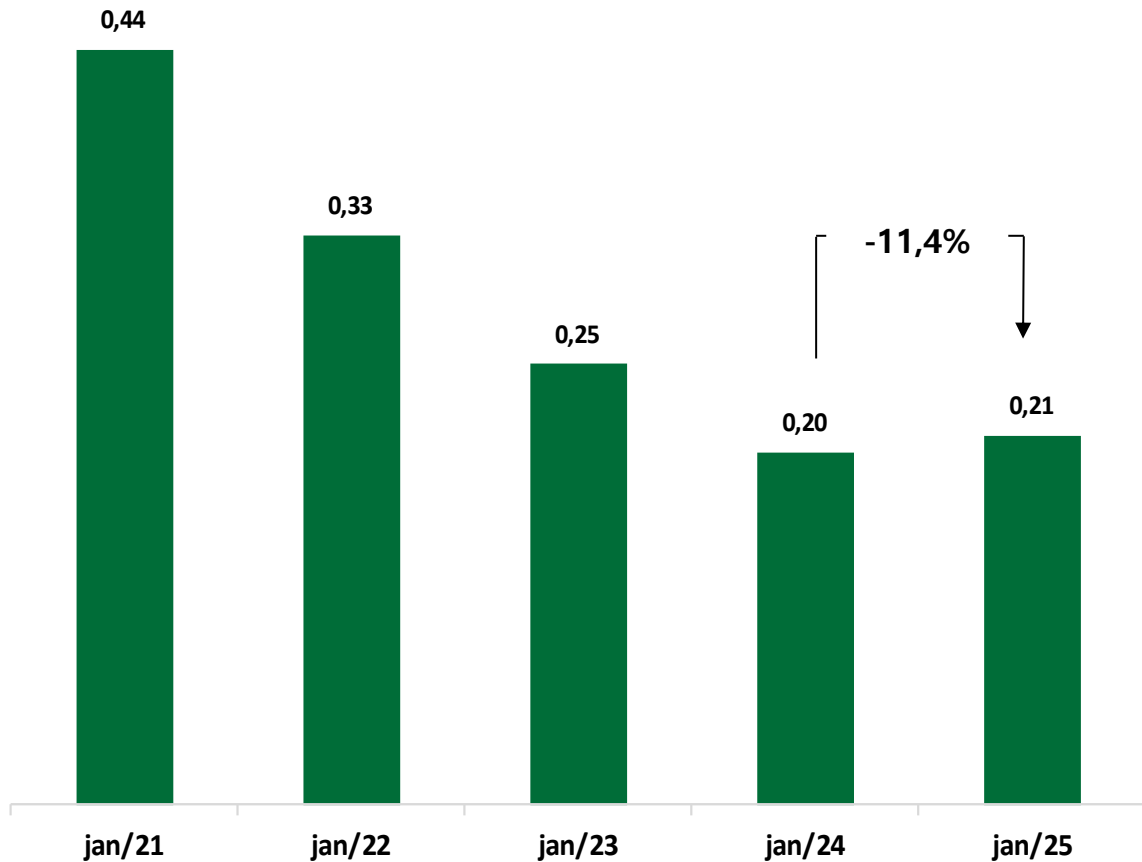
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

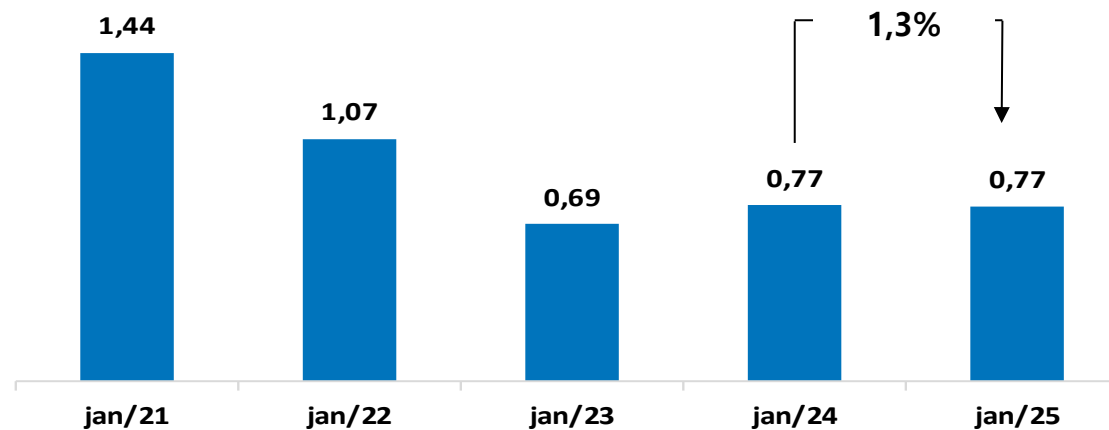
Janeiro 2025

## RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

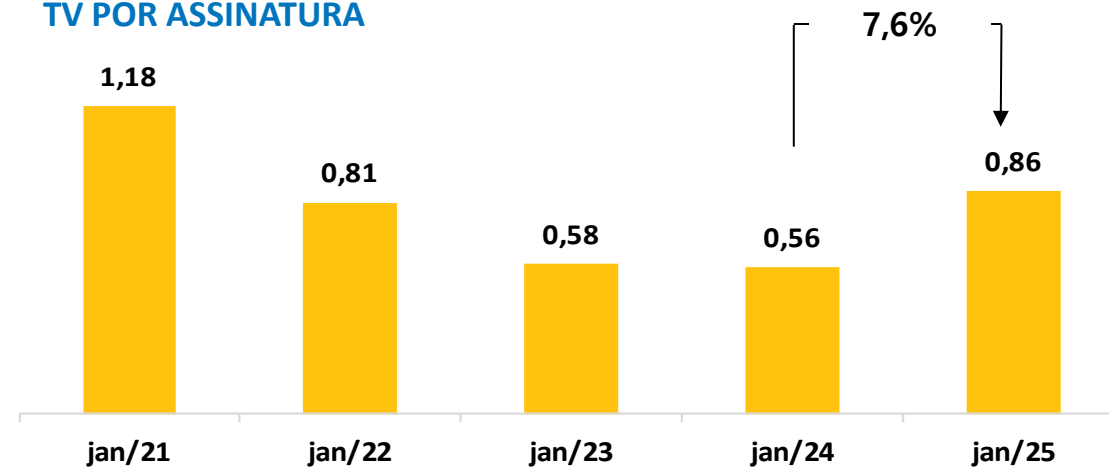
### TELEFONIA MÓVEL



### BANDA LARGA FIXA



### TV POR ASSINATURA





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

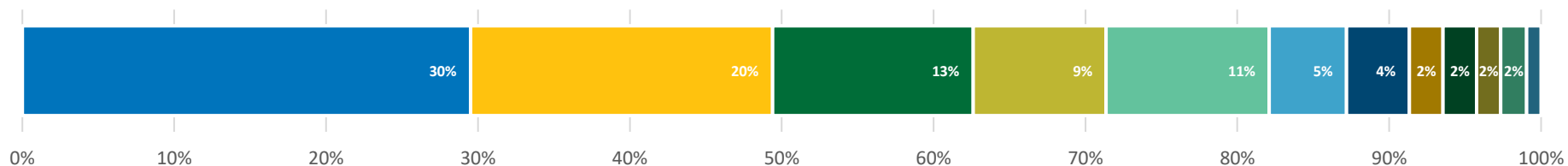
Janeiro 2025

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto "Cobrança", "Qualidade, Funcionamento e Reparo" e "Cancelamento" representaram **63% das reclamações** em jan/25.

Assunto reclamado	jan/23	jan/24	jan/25	vs ano anterior	participação
Cobrança	37.759	31.588	33.134	5%	30%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	25.462	24.753	22.325	-10%	20%
Cancelamento	12.889	11.754	14.842	26%	13%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	11.130	9.234	9.820	6%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	8.615	9.812	12.068	23%	11%
Atendimento	6.438	6.926	5.702	-18%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	5.409	4.895	4.651	-5%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.601	3.202	2.496	-22%	2%
Ressarcimento	2.907	2.523	2.469	-2%	2%
Crédito Pré-pago	2.852	1.842	1.782	-3%	2%
Portabilidade	3.060	2.317	1.923	-17%	2%
Mudança de Endereço	1.081	1.025	1.070	4%	1%

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO JAN/25



- Cobrança
- Qualidade, Funcionamento e Reparo
- Cancelamento
- Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias
- Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão
- Atendimento
- Instalação ou Ativação ou Habilitação
- Dados cadastrais ou número da linha
- Ressarcimento
- Crédito Pré-pago
- Portabilidade
- Mudança de Endereço

