

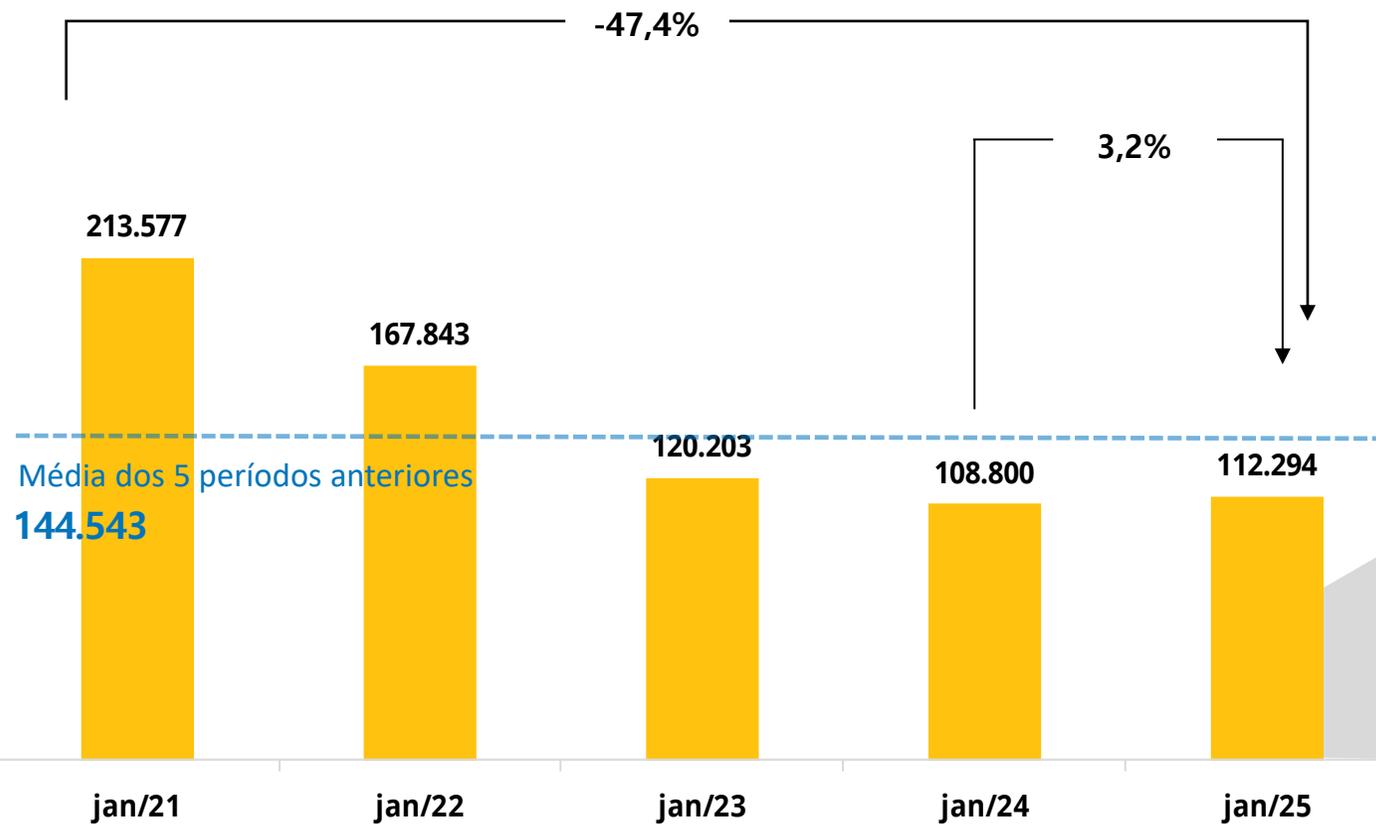


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

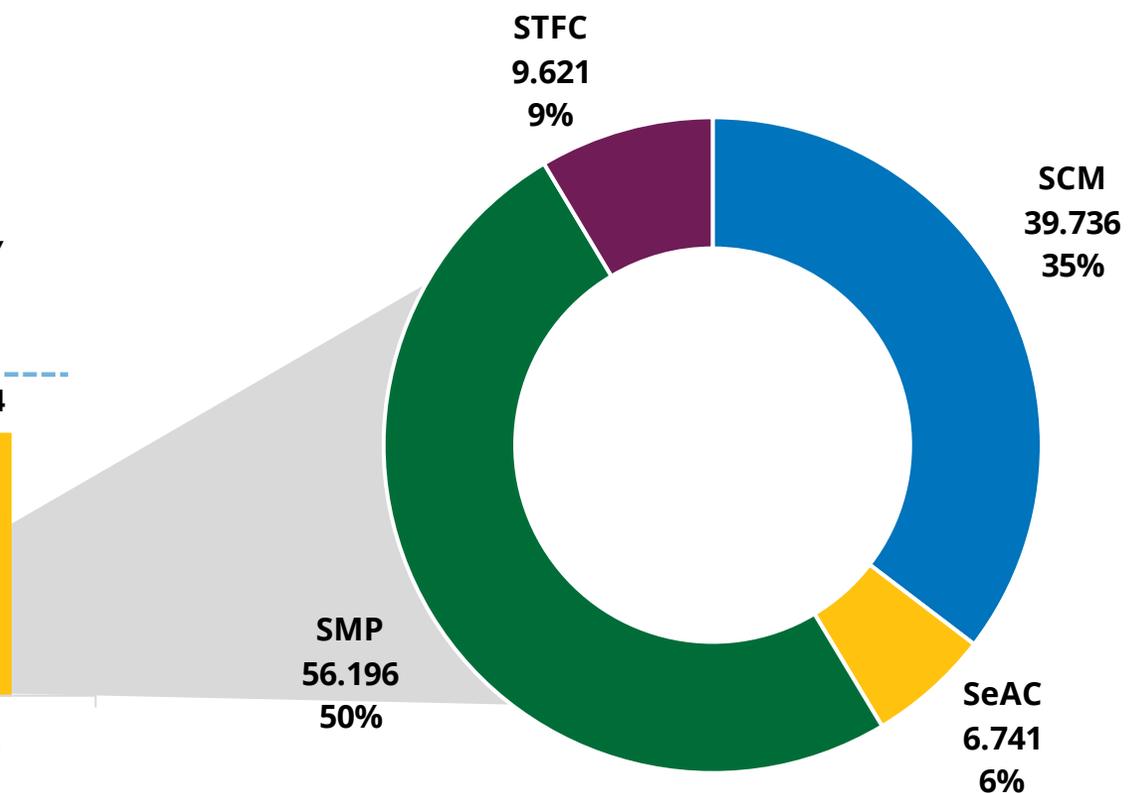
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Janeiro 2025

RECLAMAÇÕES – JAN/25



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – JAN/25





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

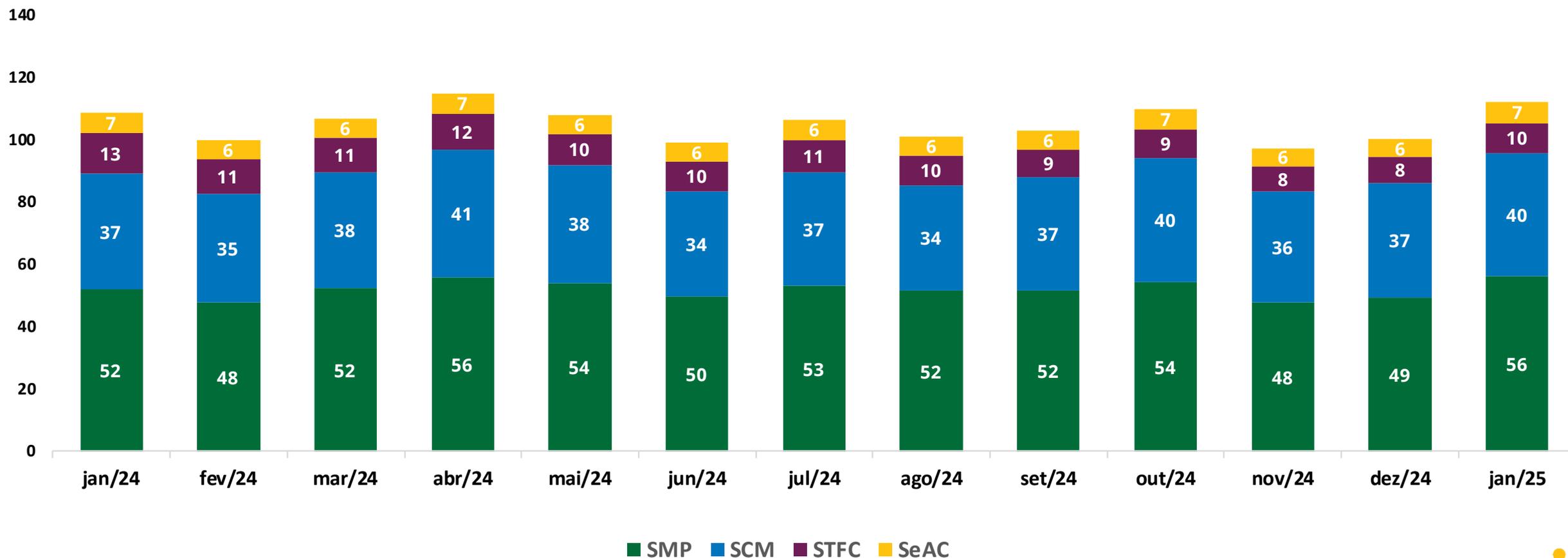
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Janeiro 2025

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

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

Em mil





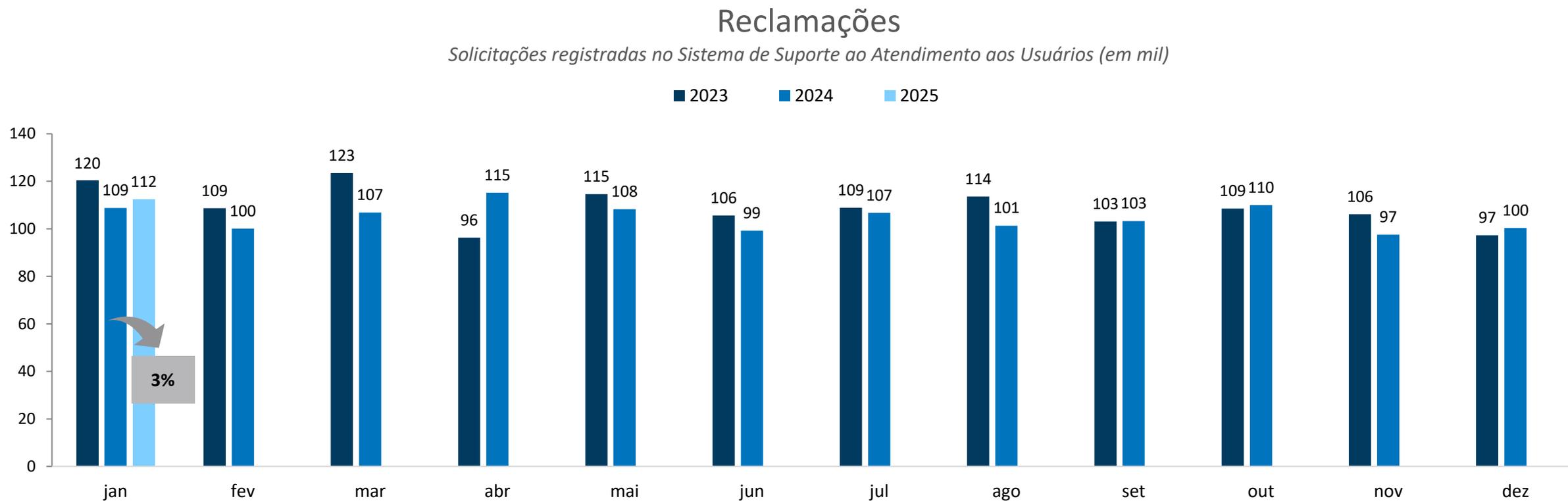
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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.





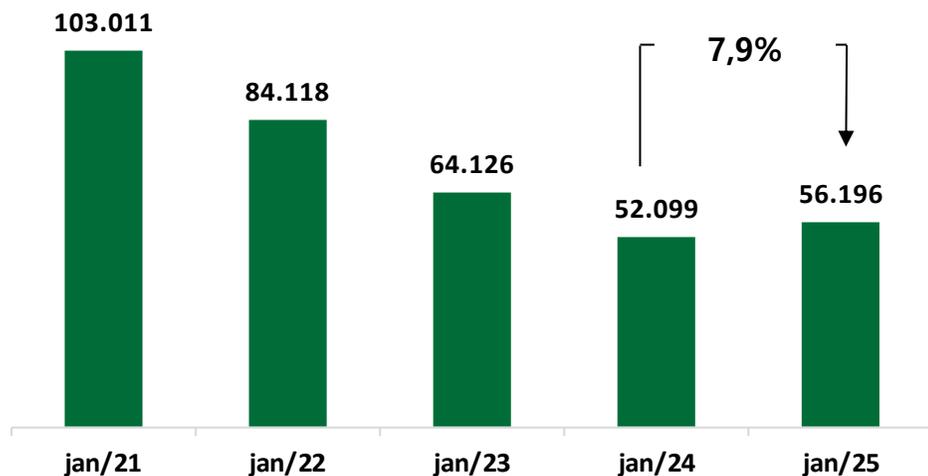
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

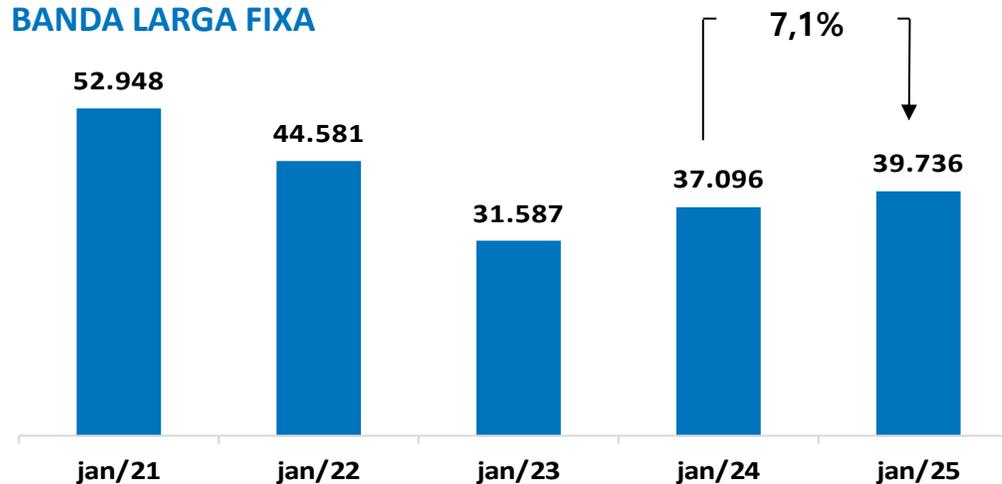
Janeiro 2025

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



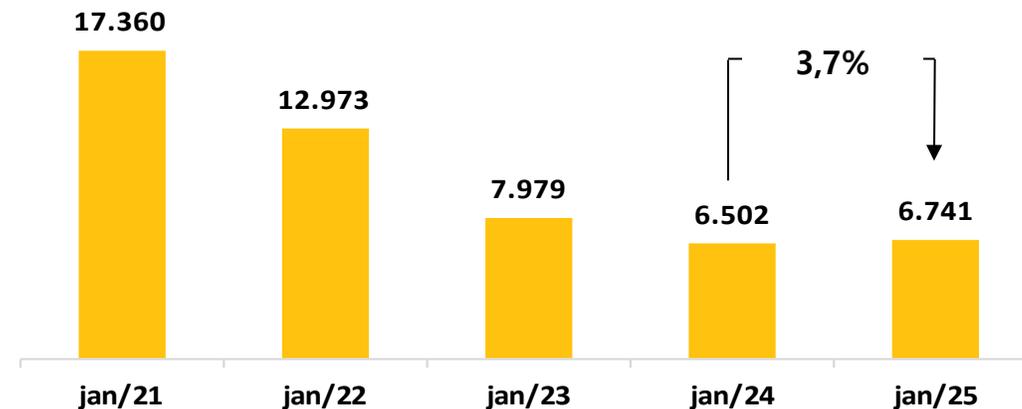
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





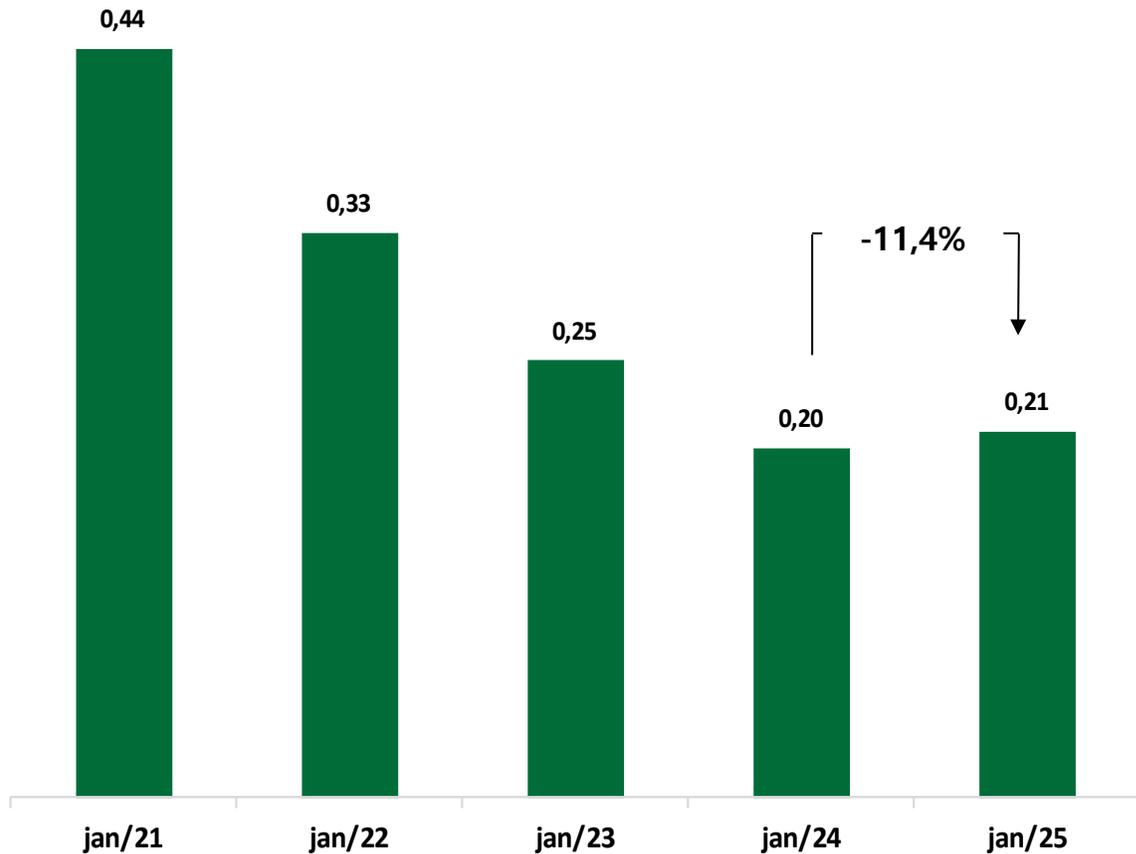
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

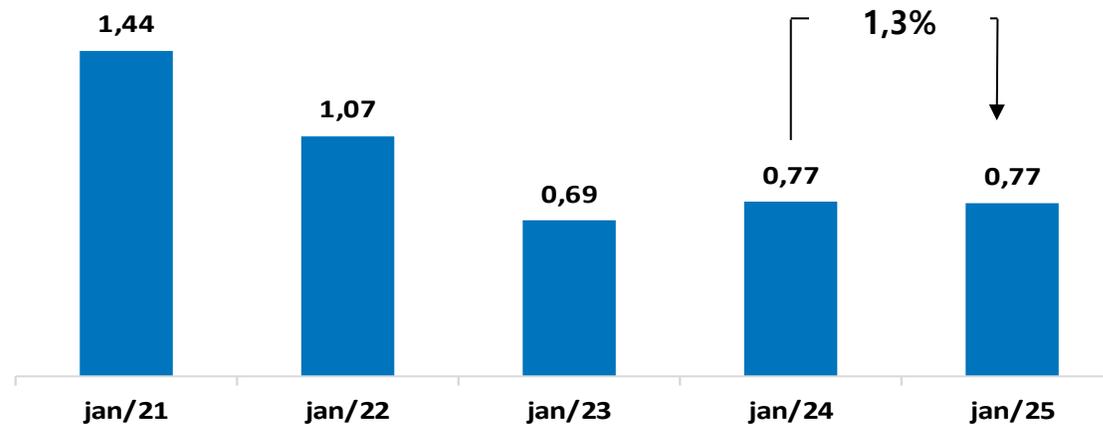
Janeiro 2025

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

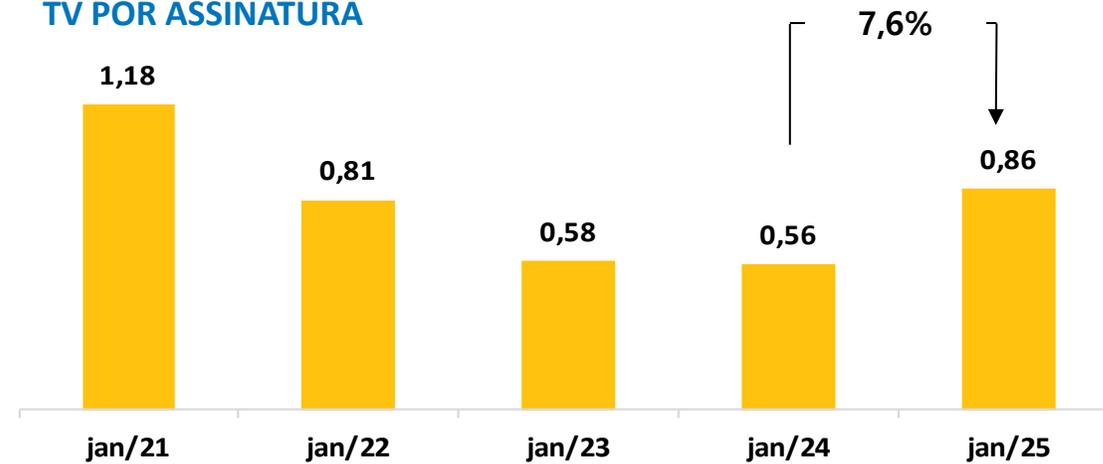
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

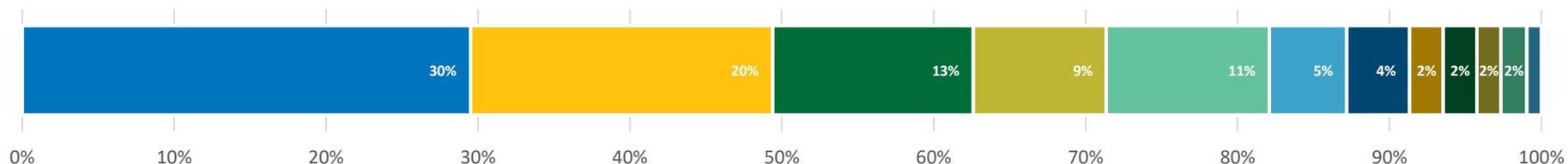
Janeiro 2025

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

