

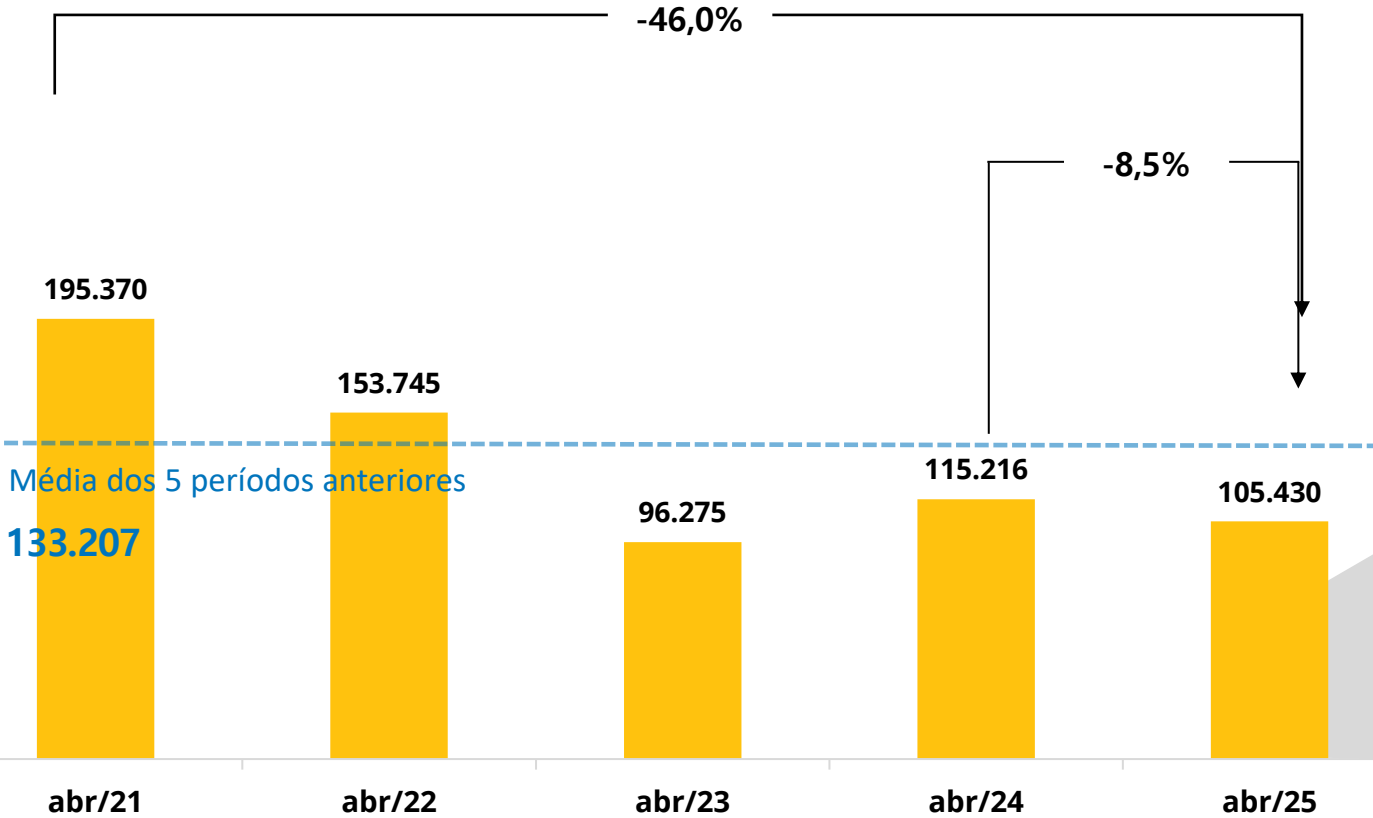


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

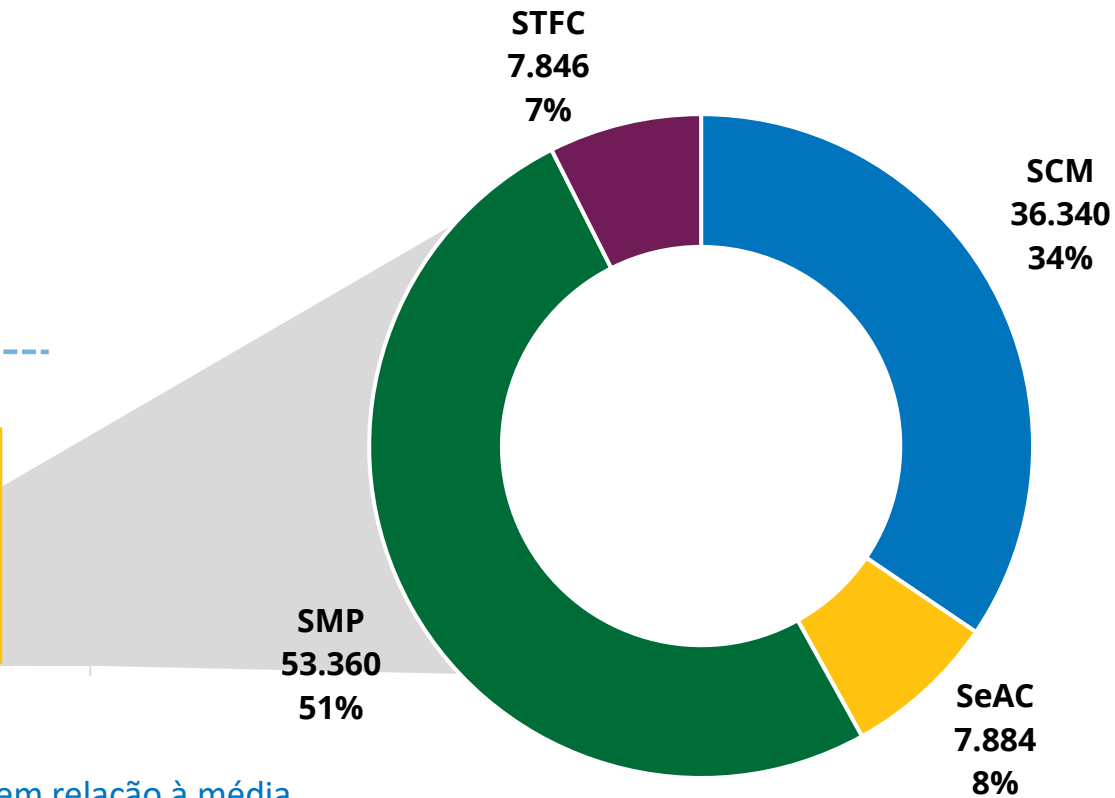
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Abril 2025

RECLAMAÇÕES – ABR/25



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – ABR/25

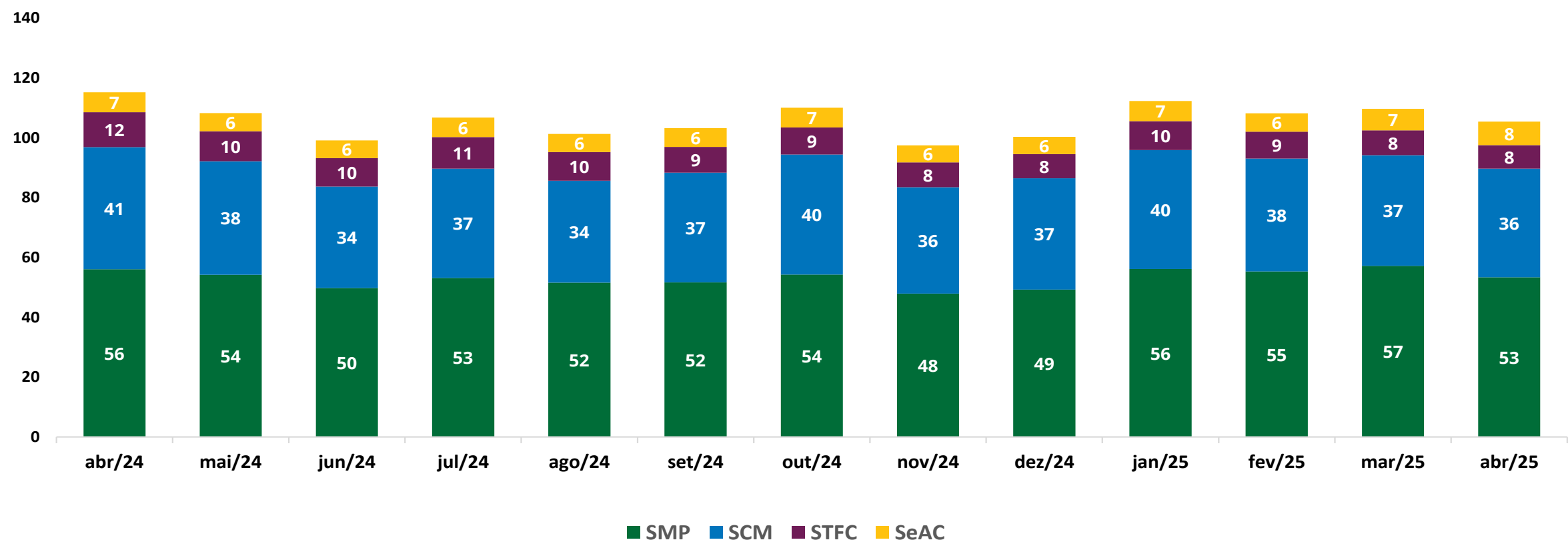




RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.377.315** reclamações no período de 13 meses.

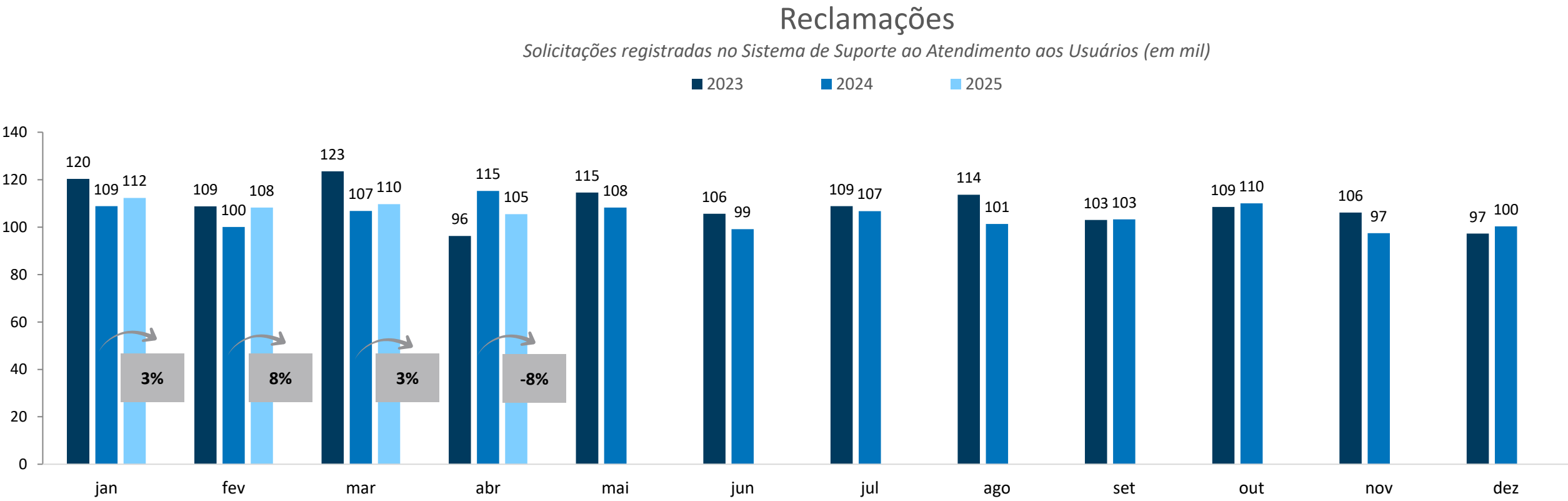
Em mil





RECLAMAÇÕES EM 2024

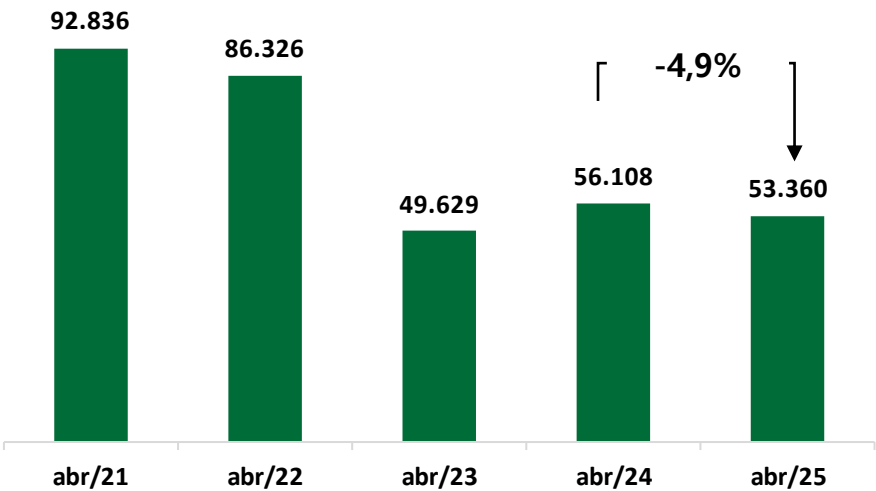
Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2025 comparadas com o mesmo período de 2024.



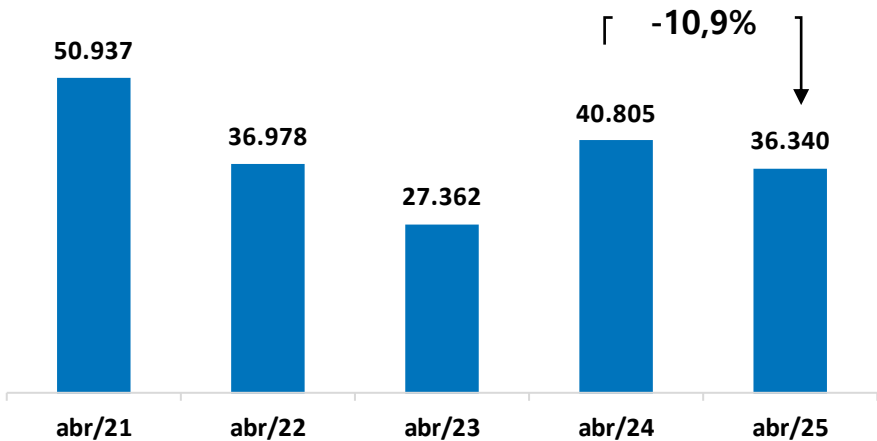


RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



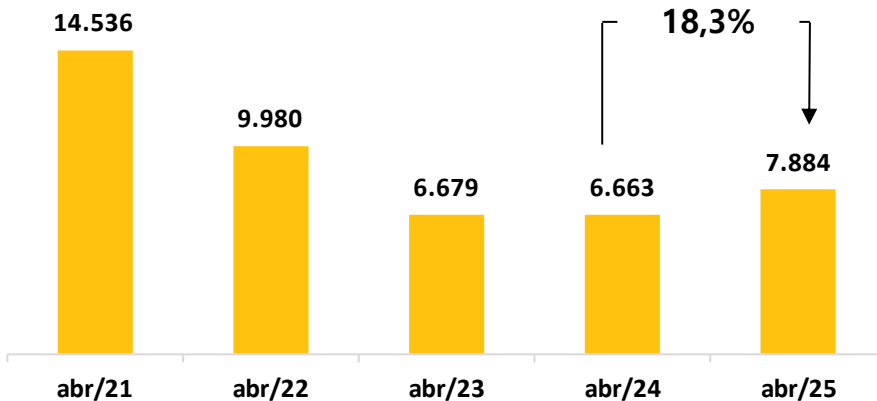
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



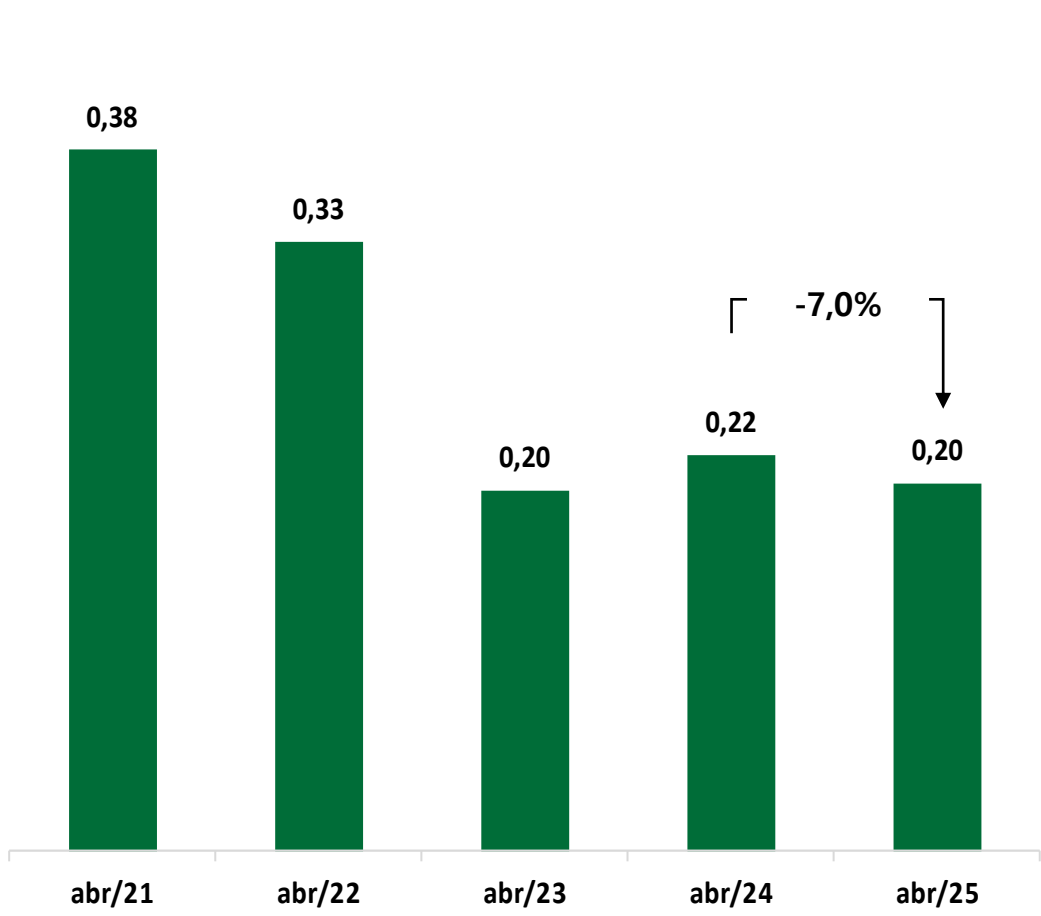
TV POR ASSINATURA



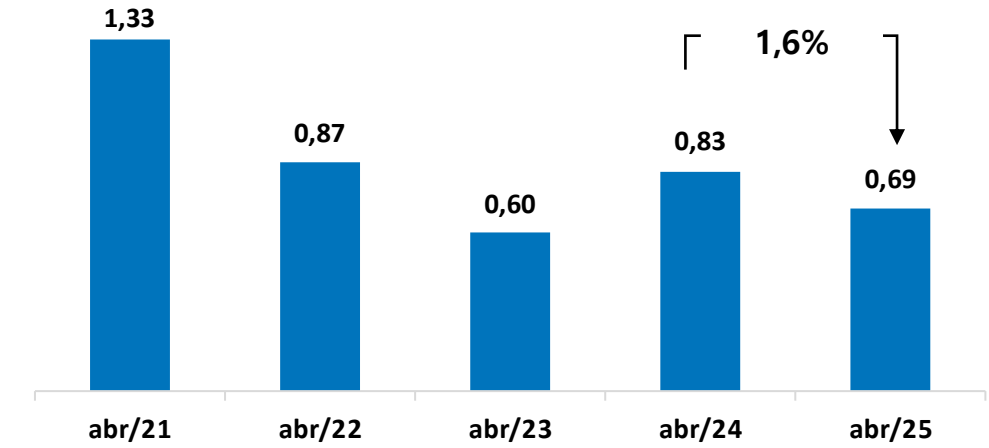


RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

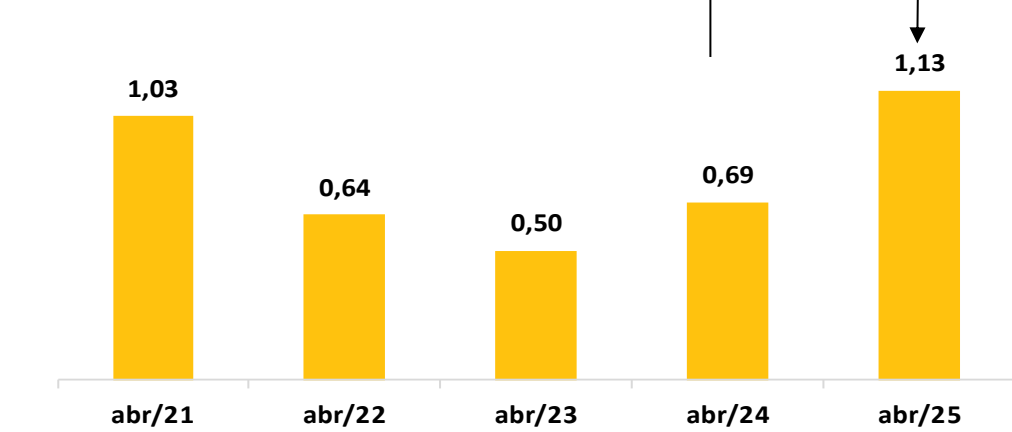
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

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

Assunto reclamado	abr/23	abr/24	abr/25	vs ano anterior	participação
Cobrança	30.801	34.218	33.792	-1%	32%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	19.869	26.638	19.327	-27%	18%
Cancelamento	10.420	12.074	12.903	7%	12%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	8.774	10.691	9.920	-7%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	7.349	10.467	10.396	-1%	10%
Atendimento	5.577	5.873	5.656	-4%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.192	4.846	4.152	-14%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.198	2.587	2.434	-6%	2%
Ressarcimento	2.278	2.618	2.328	-11%	2%
Crédito Pré-pago	1.955	2.074	1.492	-28%	1%
Portabilidade	1.958	1.995	1.868	-6%	2%
Mudança de Endereço	904	1.095	1.128	3%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

ABR/25

