

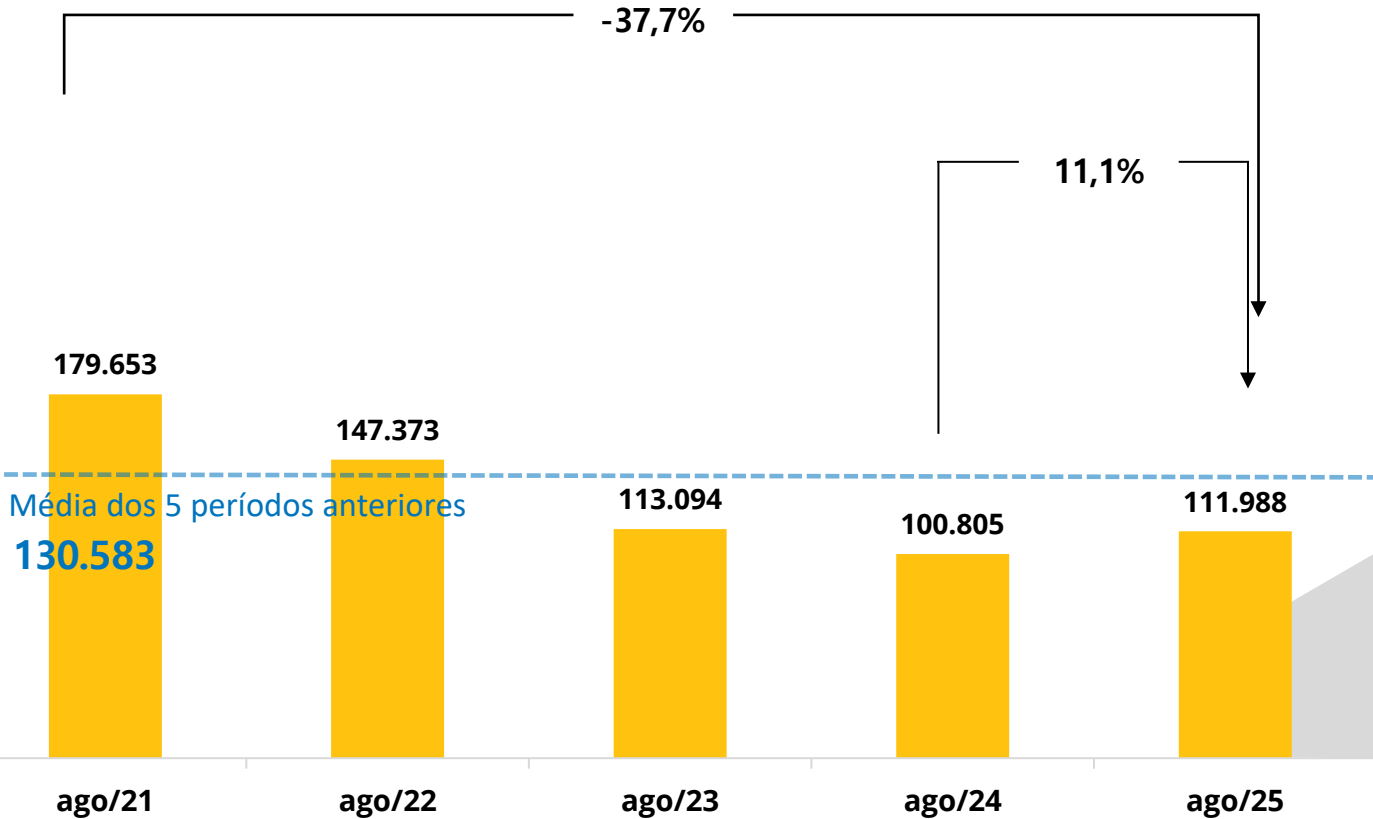


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

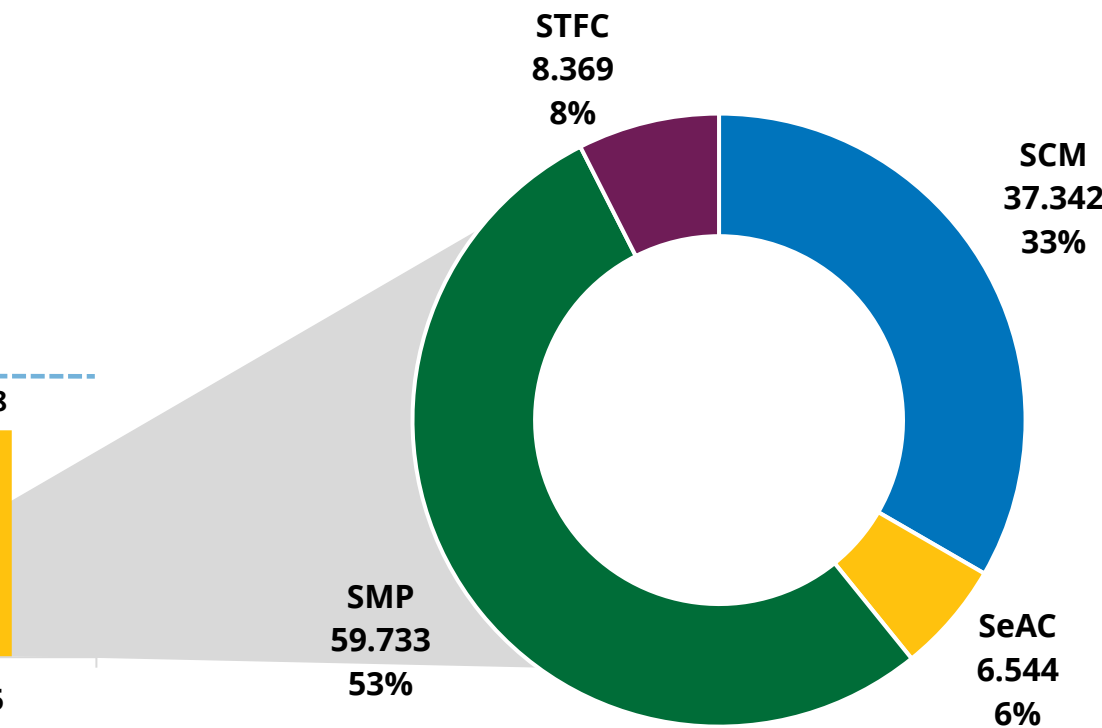
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Agosto 2025

RECLAMAÇÕES – Ago/25



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – Ago/25

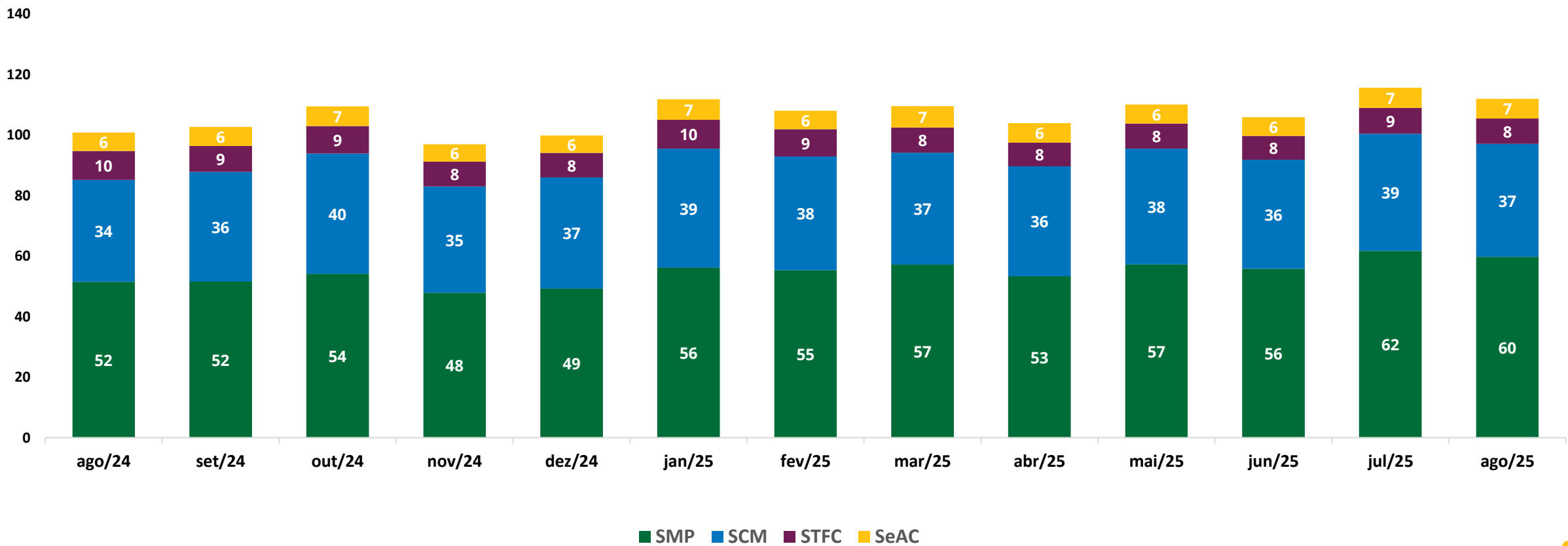




RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.386.641** reclamações no período de 13 meses.

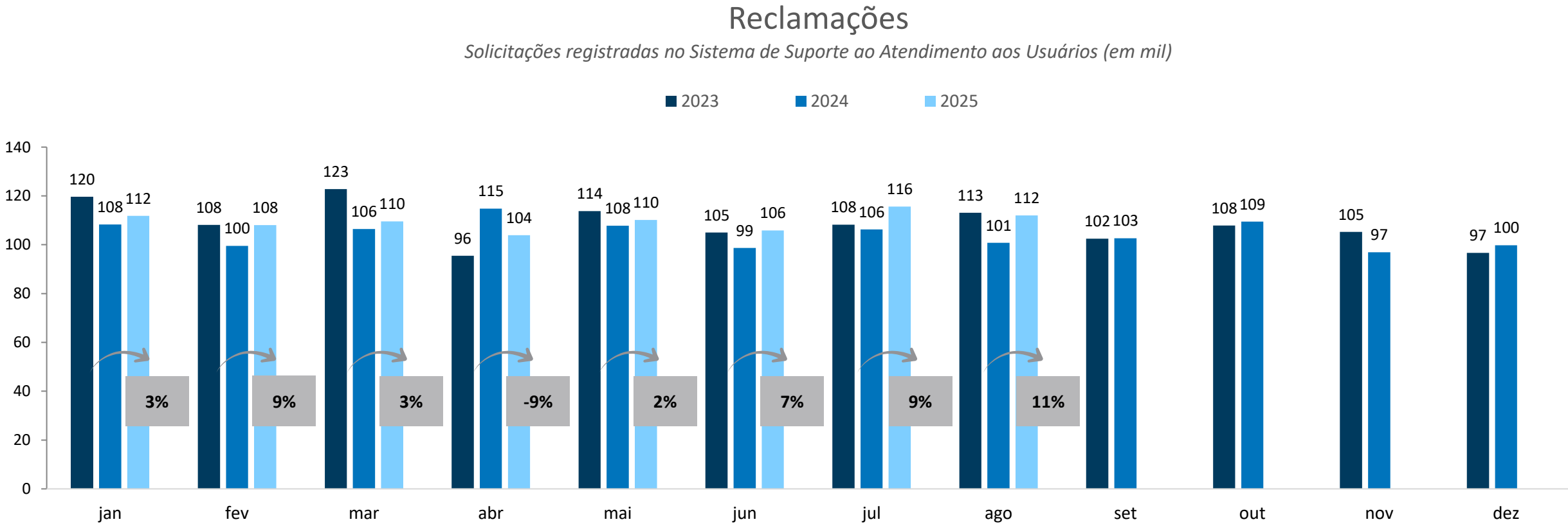
Em mil





RECLAMAÇÕES EM 2024

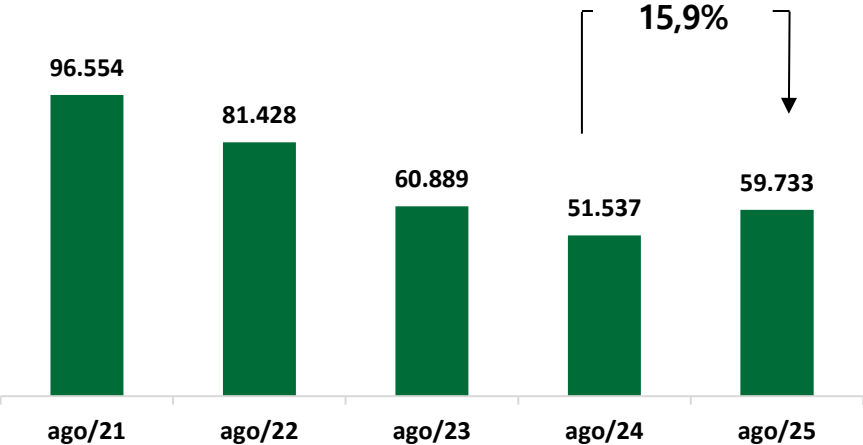
Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2025 comparadas com o mesmo período de 2024.



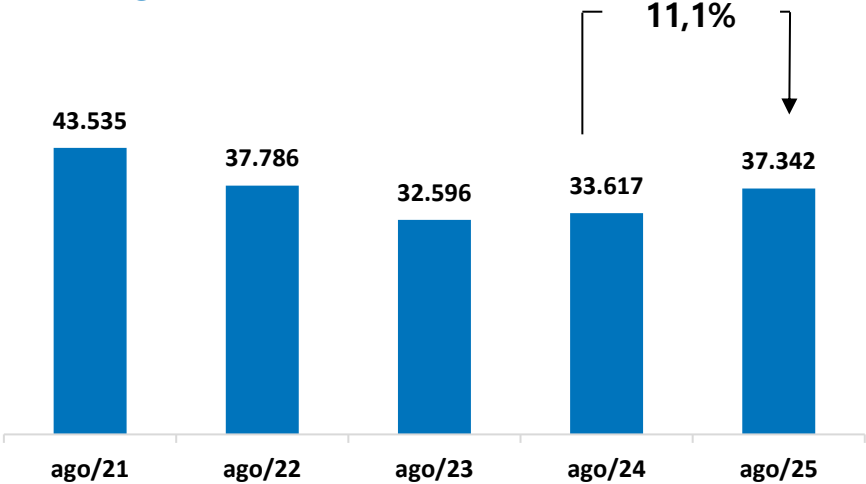


RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



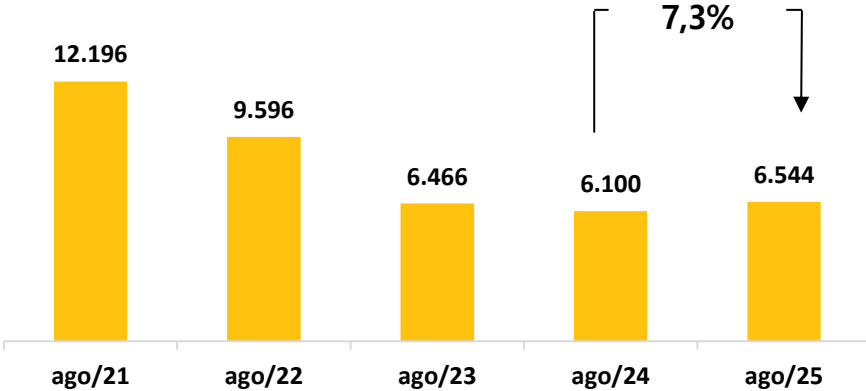
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





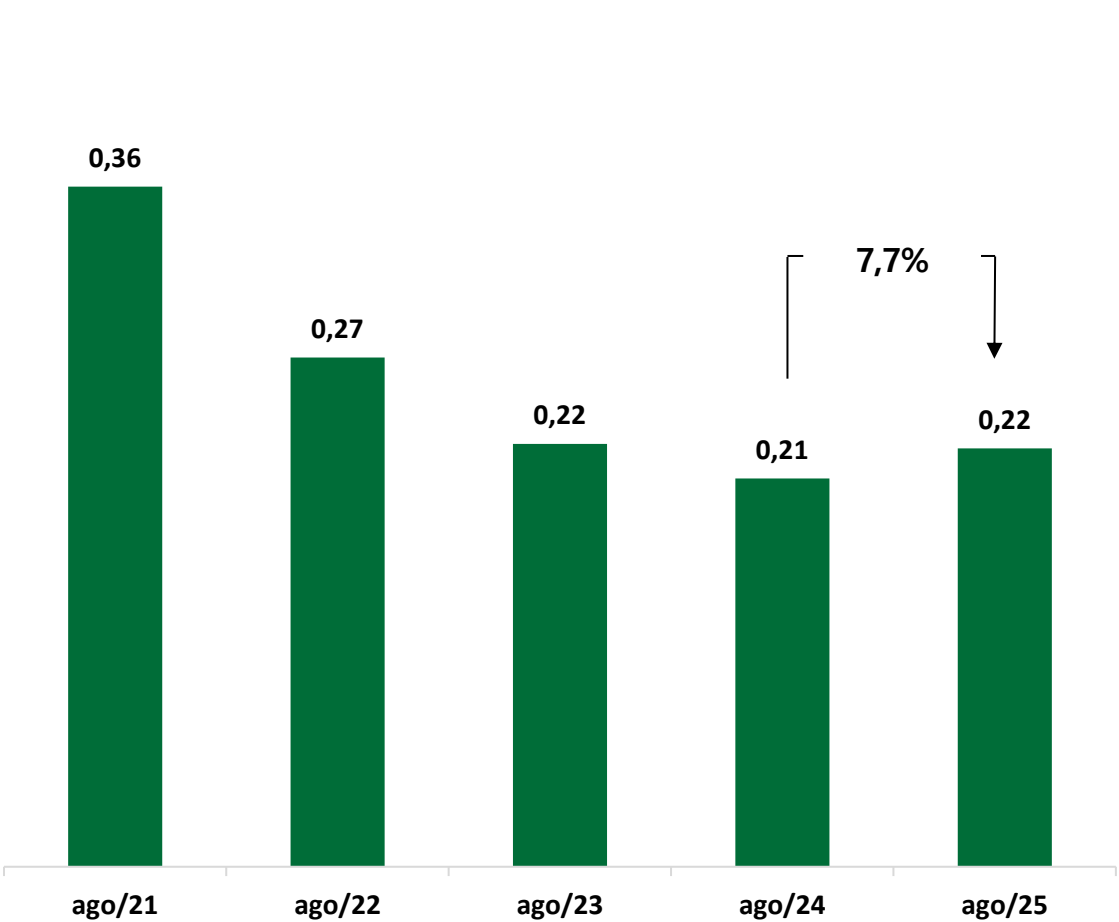
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

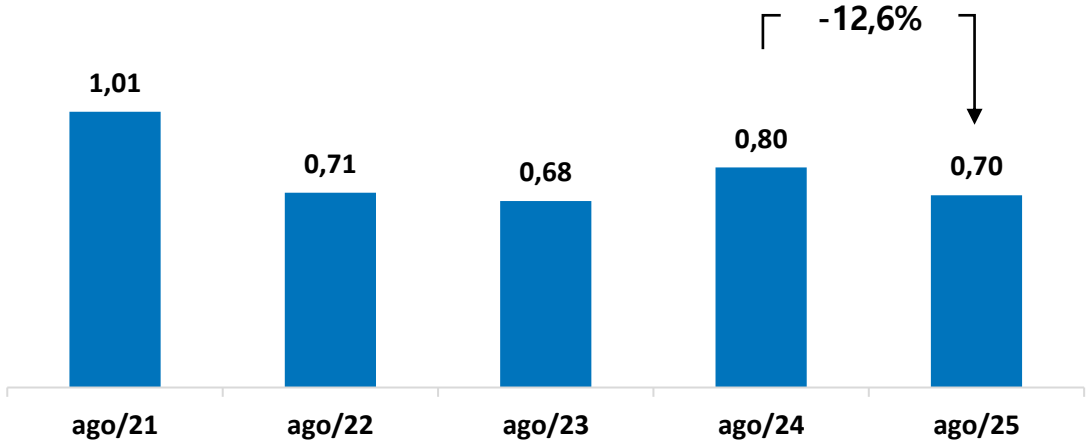
Agosto 2025

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

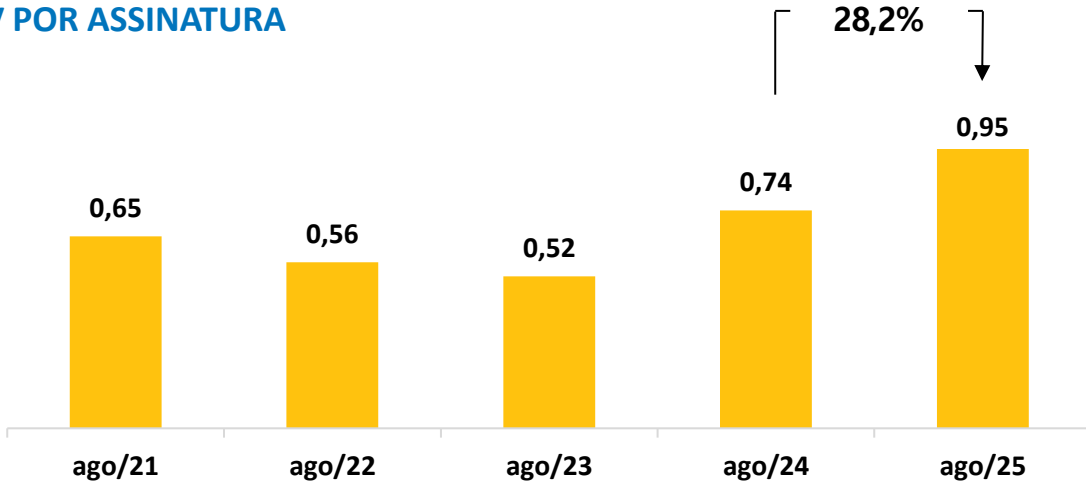
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





Agosto 2025

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

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

Assunto reclamado	ago/23	ago/24	ago/25	vs ano anterior	participação
Cobrança	33.387	32.641	38.939	19%	35%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	15.649	18.695	17.574	-6%	16%
Cancelamento	11.156	11.931	14.433	21%	13%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	11.617	9.538	11.155	17%	10%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.912	9.758	10.129	4%	9%
Atendimento	5.420	5.280	5.721	8%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	3.954	4.140	4.596	11%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.368	2.447	2.539	4%	2%
Ressarcimento	2.384	2.531	2.349	-7%	2%
Crédito Pré-pago	2.063	1.773	1.649	-7%	1%
Portabilidade	1.826	1.695	1.945	15%	2%
Mudança de Endereço	745	880	935	6%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

Ago/25

