

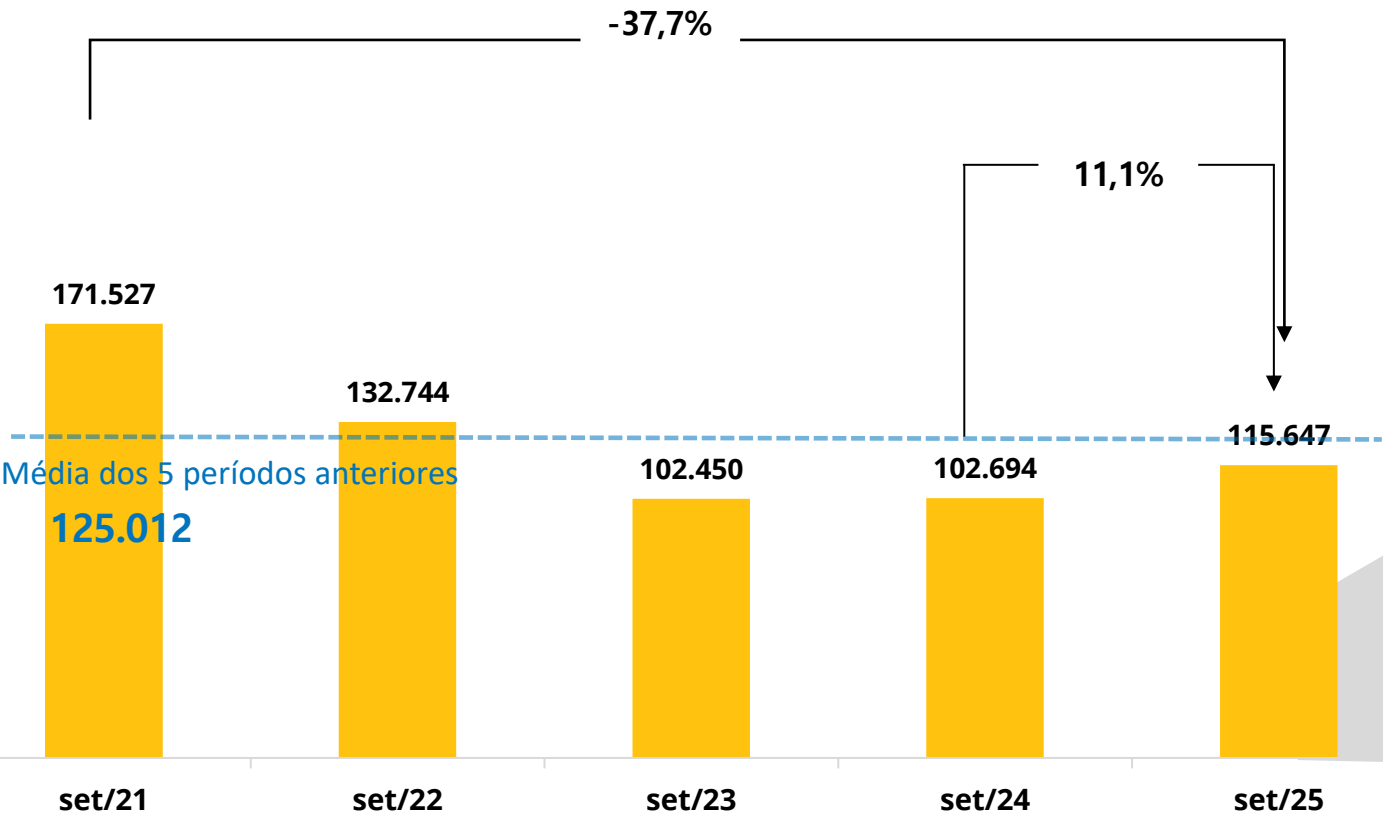


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

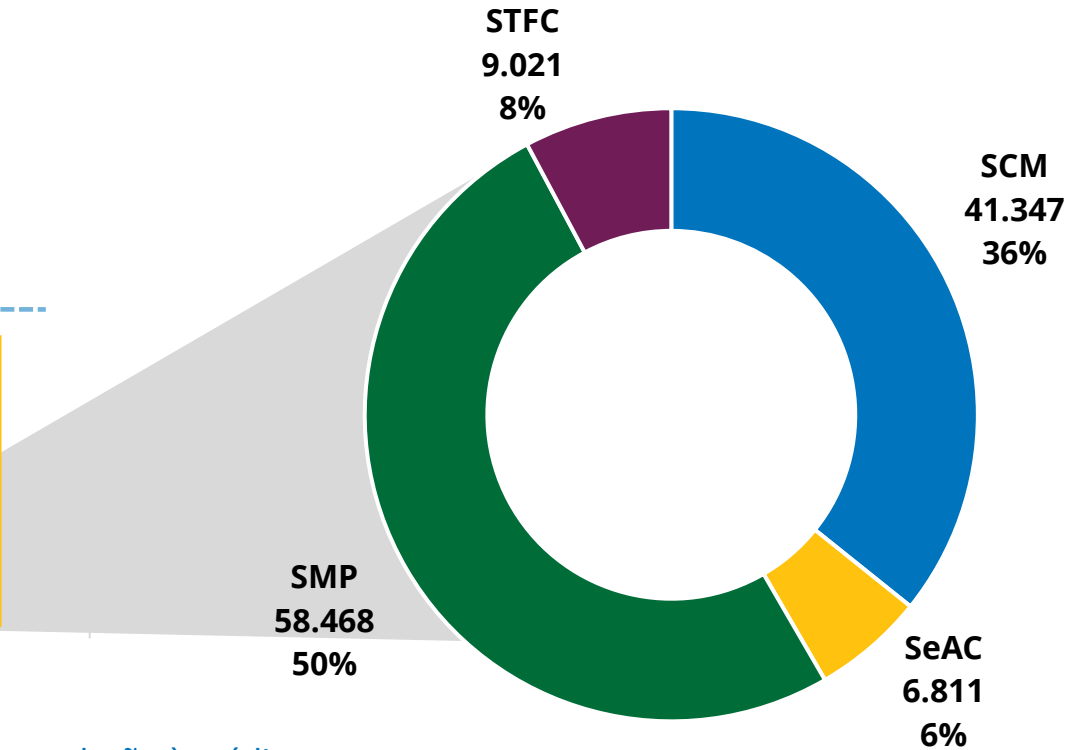
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Setembro 2025

RECLAMAÇÕES – SET/25



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – SET/25



Queda em relação à média

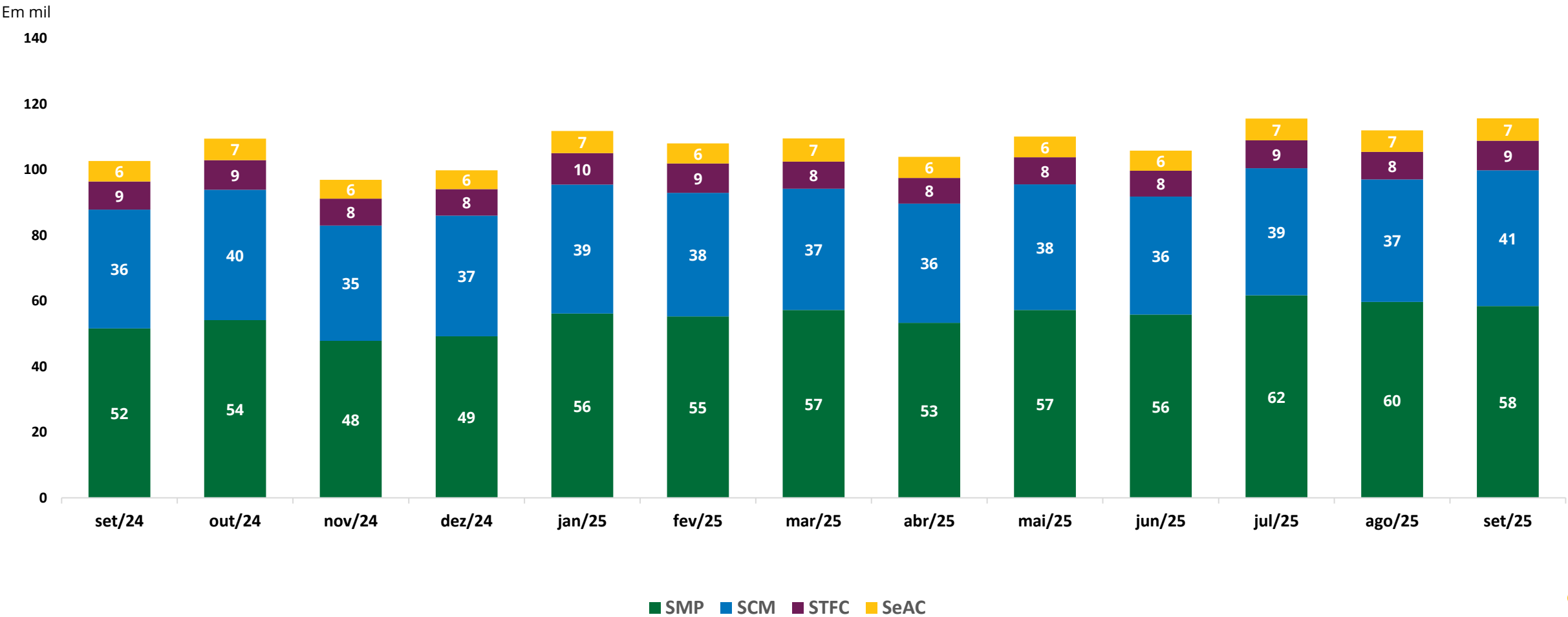
-7,5%





RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

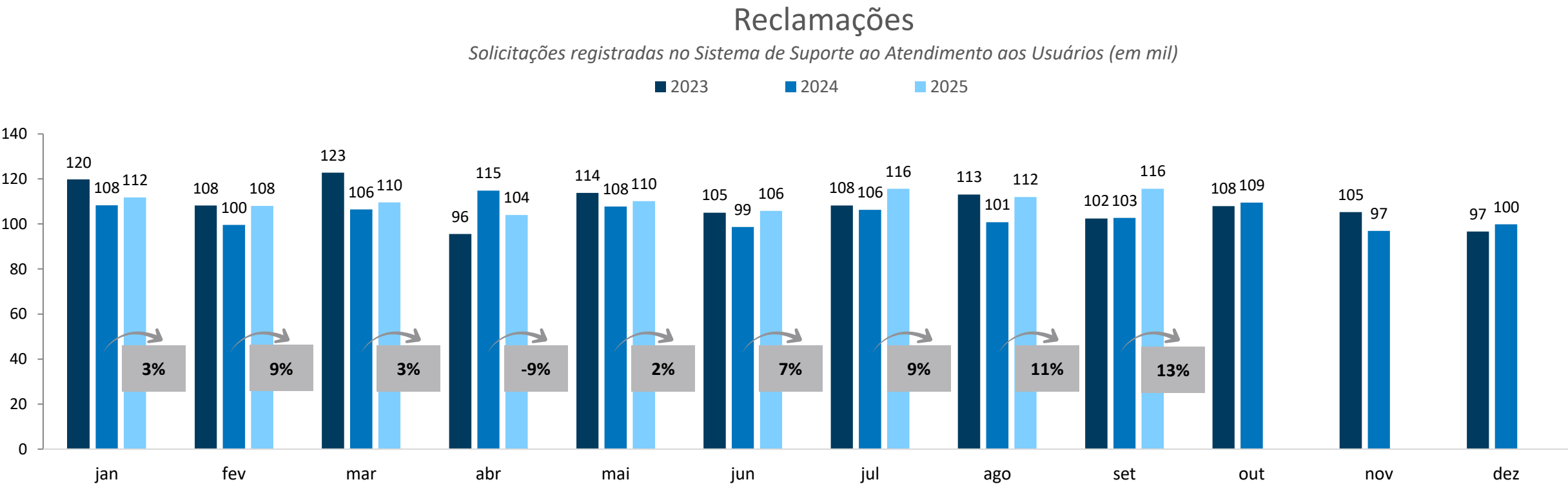
Os serviços de telecomunicações acumulam **1.401.483** reclamações no período de 13 meses.





RECLAMAÇÕES EM 2024

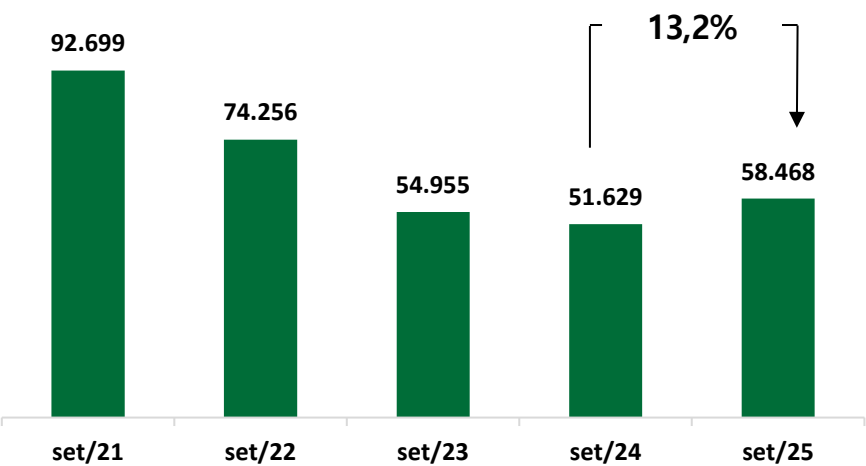
Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2025 comparadas com o mesmo período de 2024.



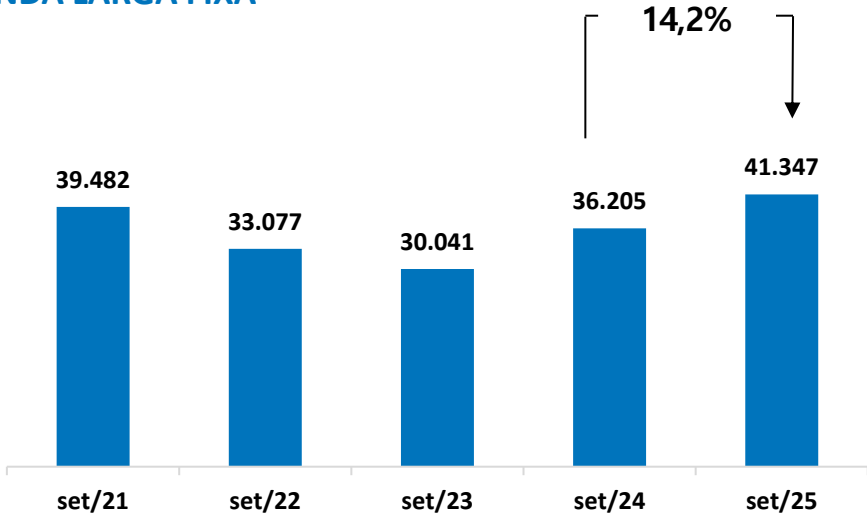


RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



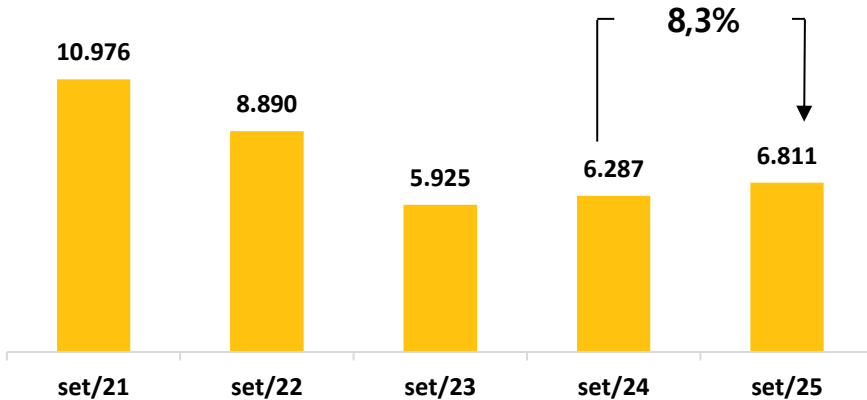
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



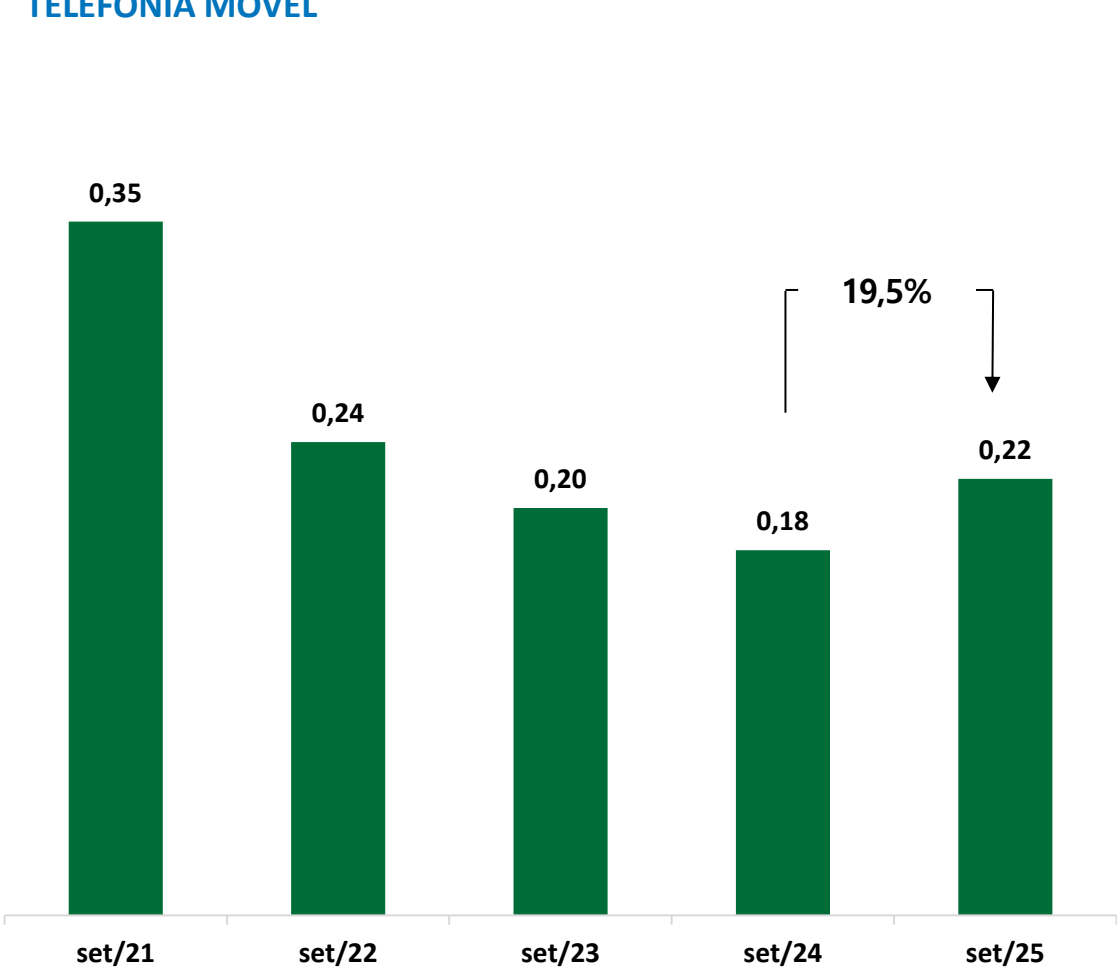
TV POR ASSINATURA



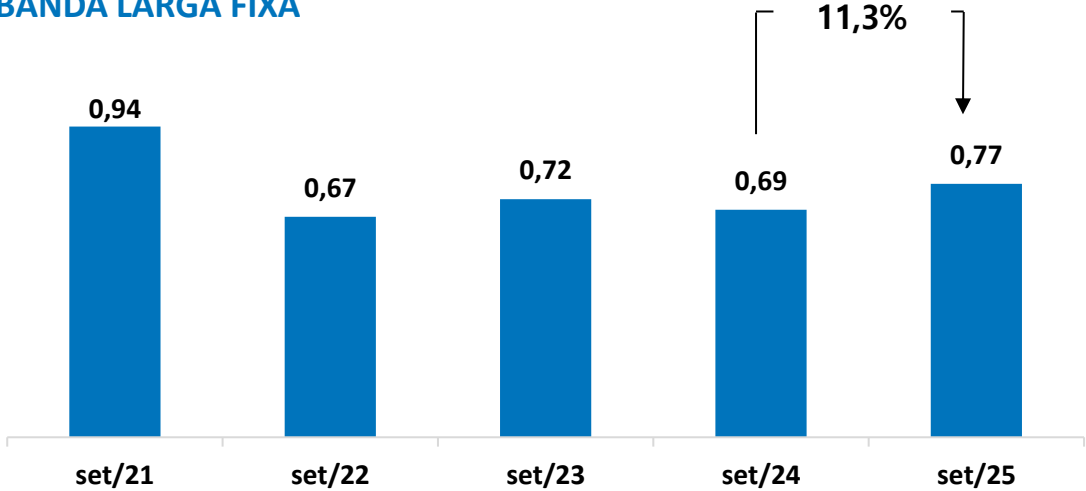


RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

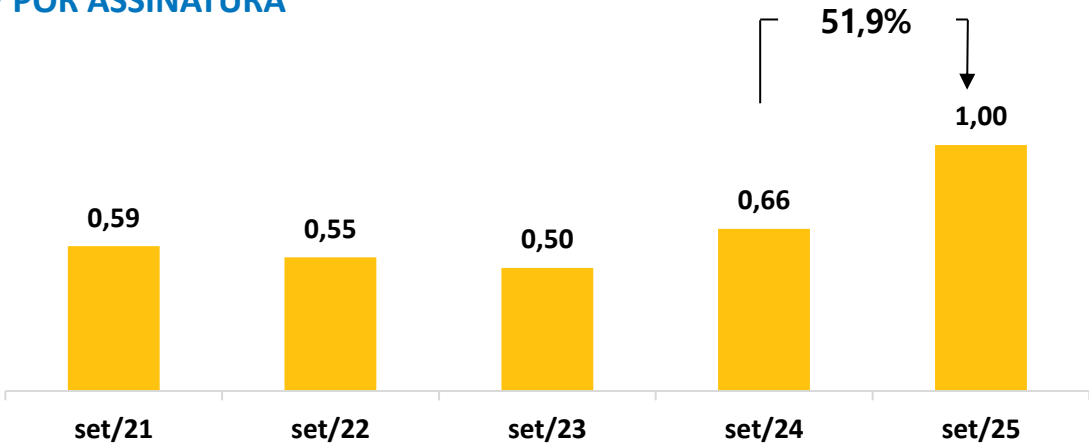
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

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

Assunto reclamado	set/23	set/24	set/25	vs ano anterior	participação
Cobrança	29.264	33.245	38.382	15%	33%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	15.385	19.791	20.288	3%	18%
Cancelamento	9.797	12.314	15.549	26%	13%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	10.481	9.969	11.020	11%	10%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.351	9.018	9.788	9%	8%
Atendimento	4.806	5.165	5.857	13%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	3.539	4.271	4.809	13%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.202	2.455	2.612	6%	2%
Ressarcimento	2.175	2.502	2.524	1%	2%
Crédito Pré-pago	1.809	1.891	1.774	-6%	2%
Portabilidade	1.961	1.745	1.995	14%	2%
Mudança de Endereço	698	888	1.028	16%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO
SET/25

