

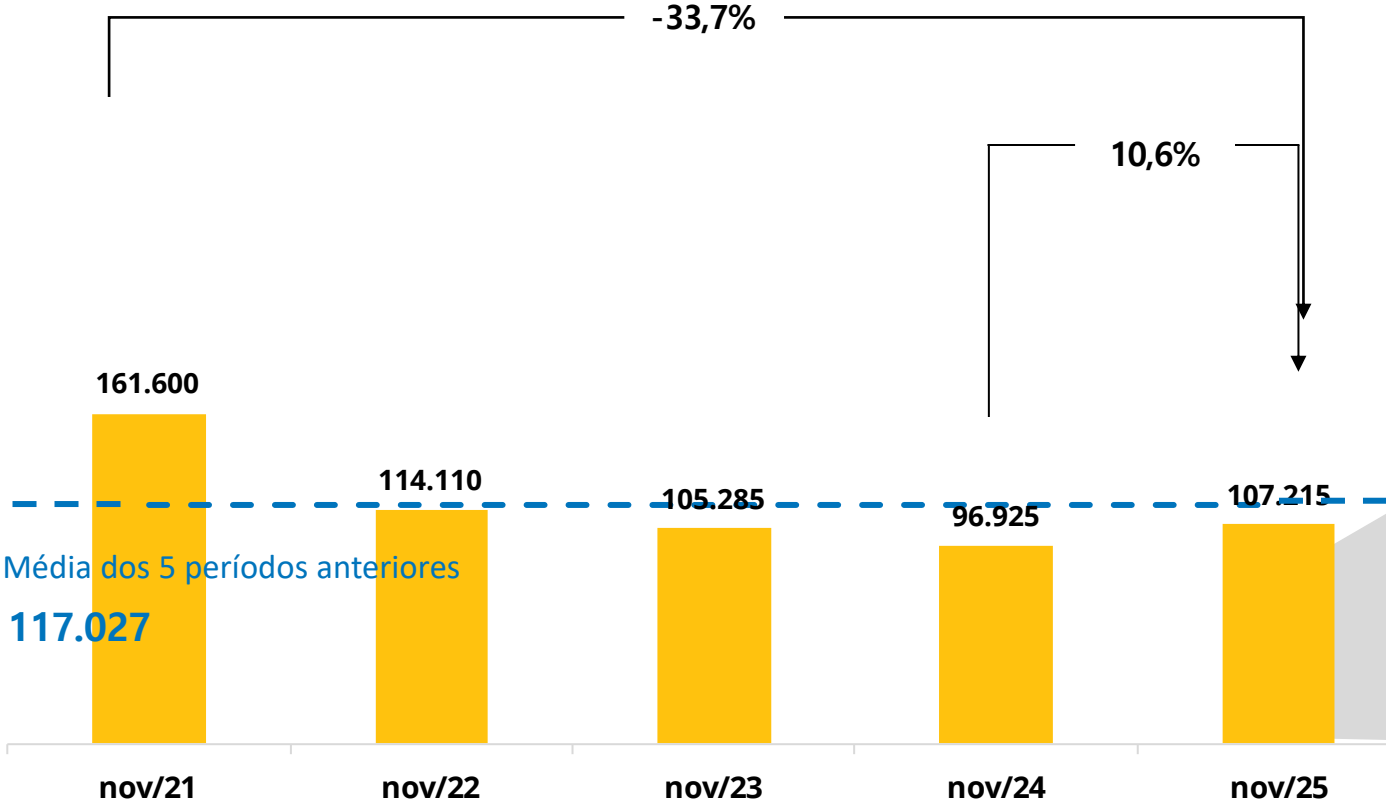


# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

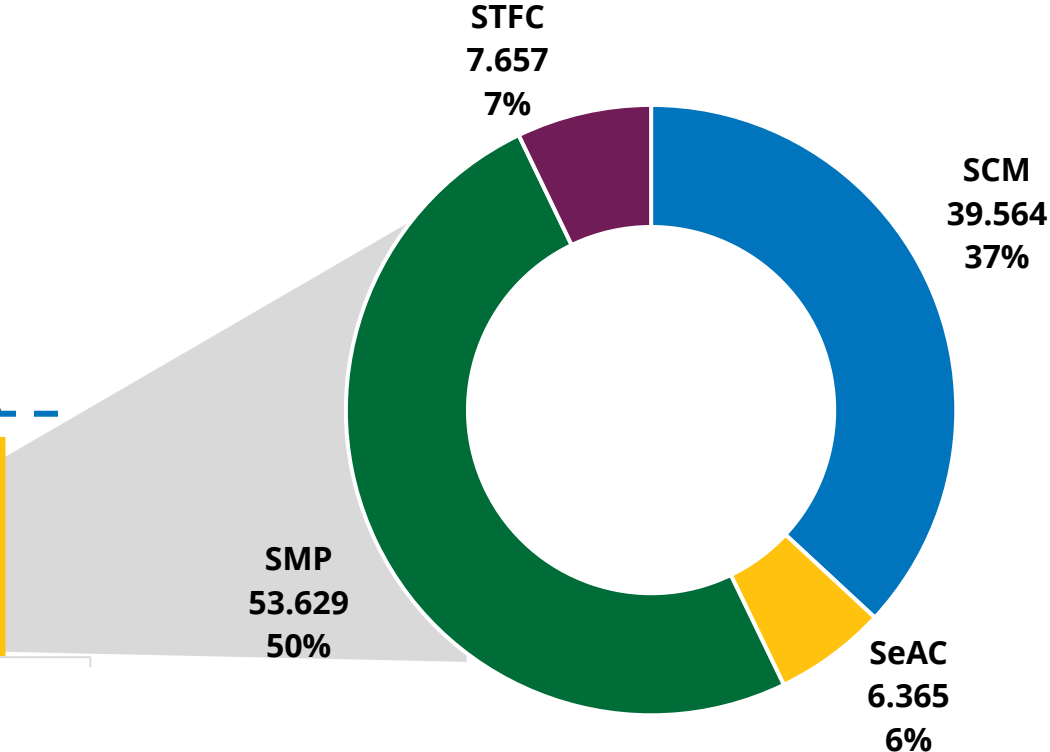
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Novembro 2025

## RECLAMAÇÕES – Nov/25



## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – Nov/25



Queda em relação à média  
-8,4%

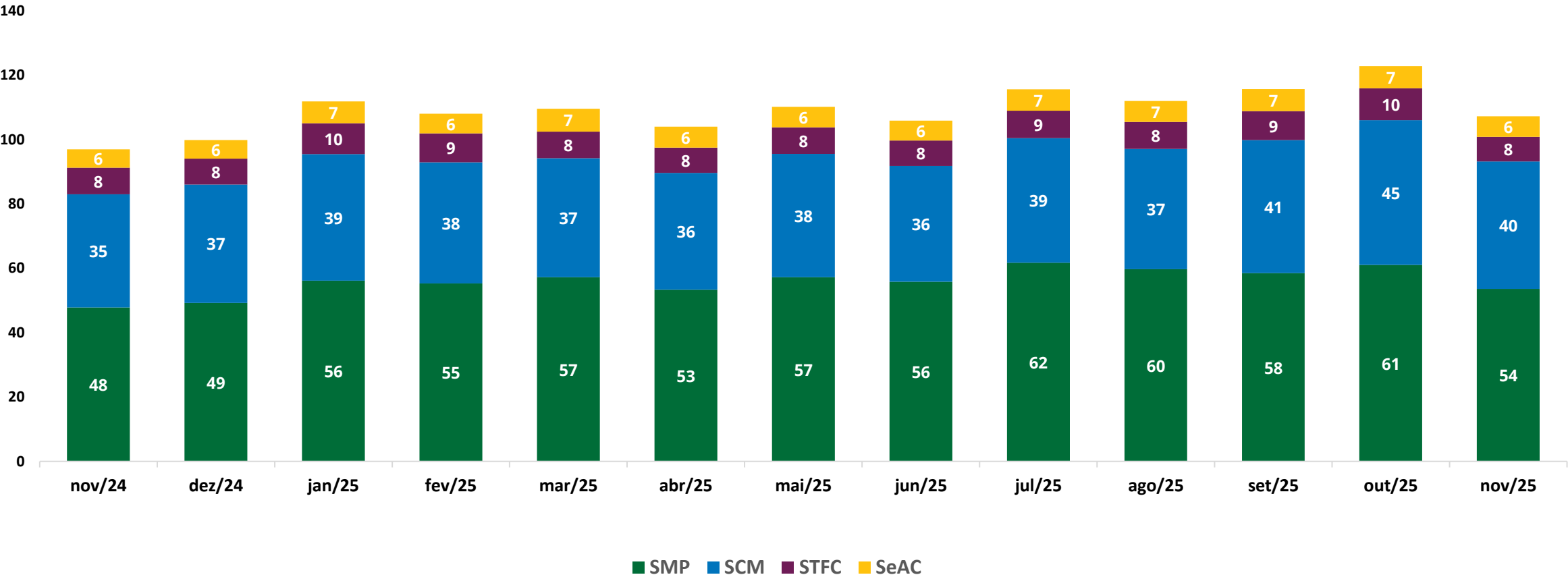




## RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.419.272** reclamações no período de 13 meses.

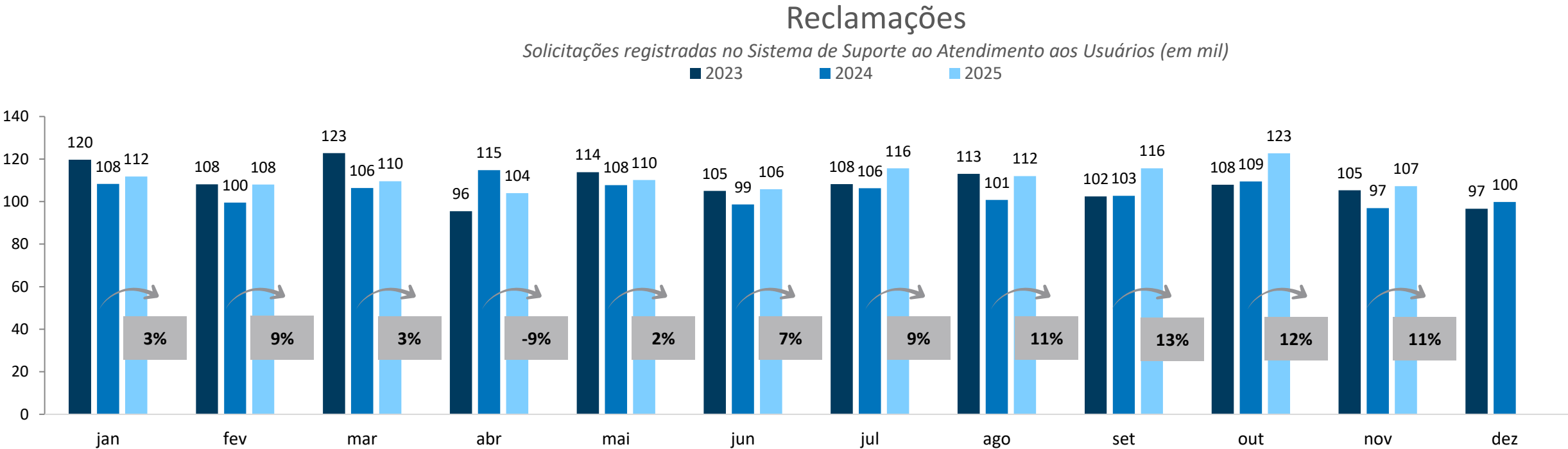
Em mil





RECLAMAÇÕES EM 2025

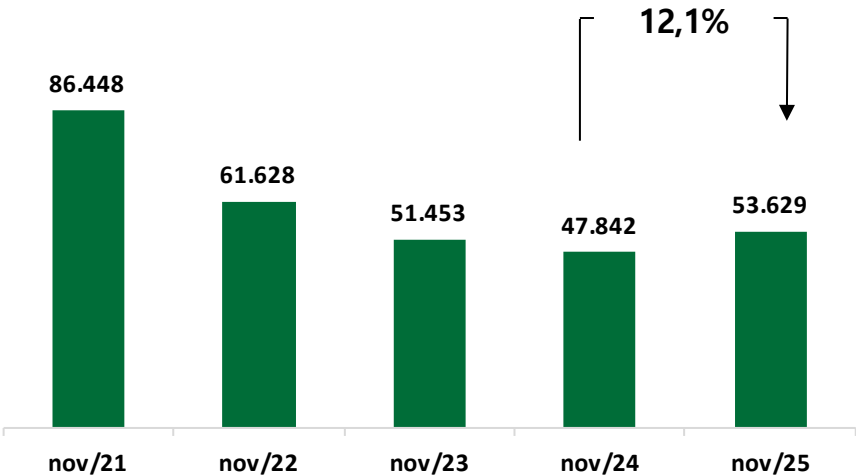
Quedas mensais sucessivas nos últimos anos na quantidade de reclamações, os % de queda são de 2025 comparadas com o mesmo período de 2024.



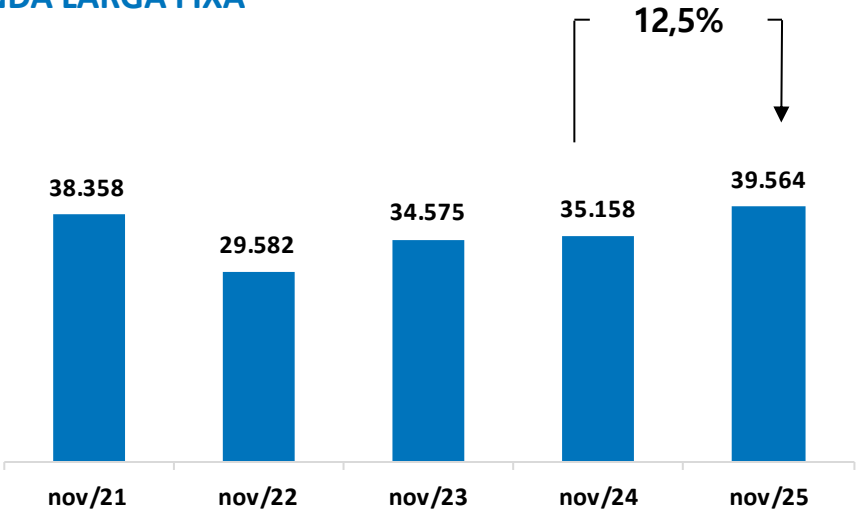


RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



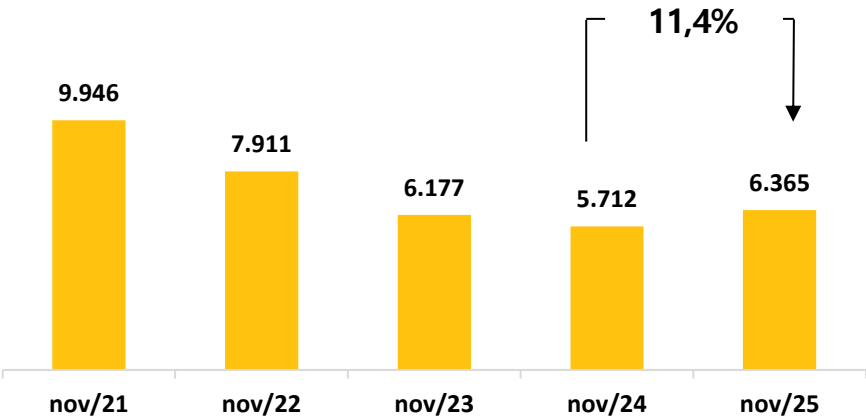
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



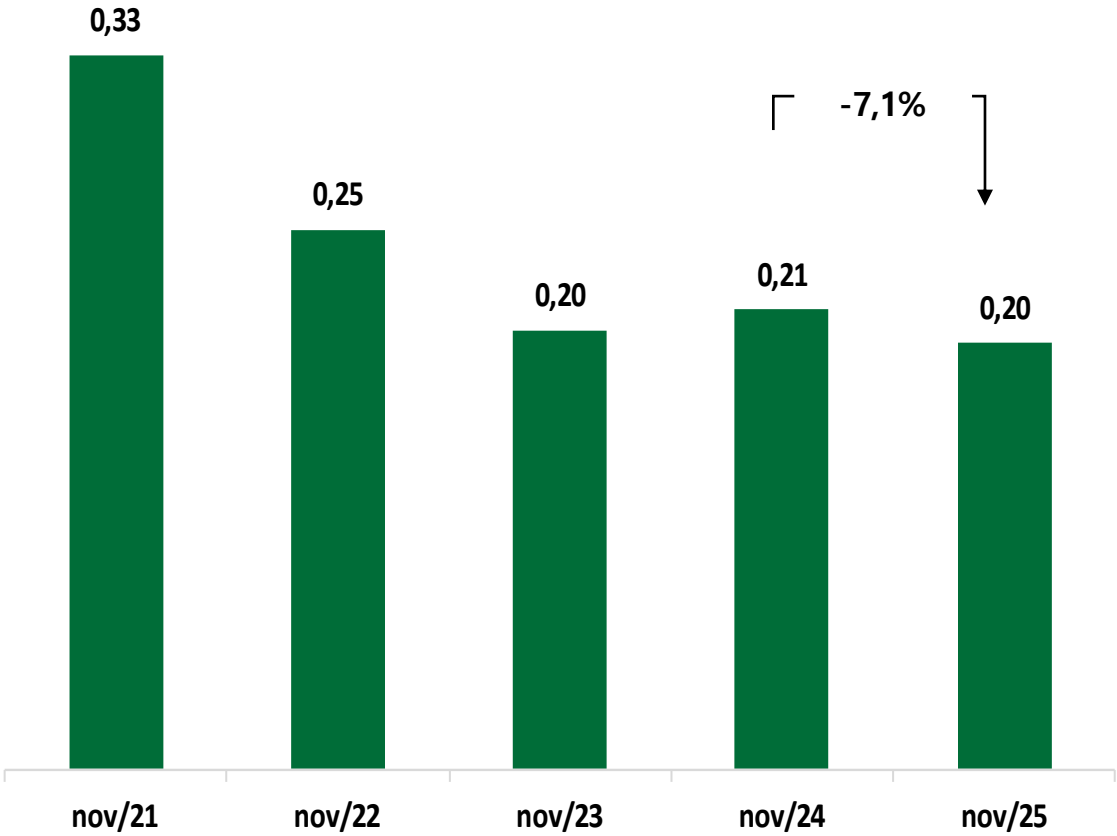
TV POR ASSINATURA



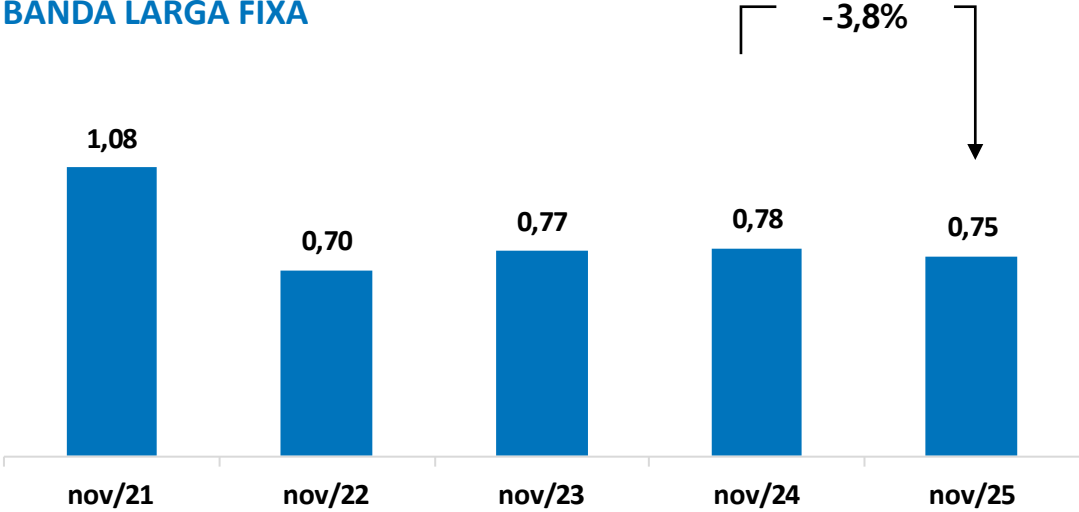


RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

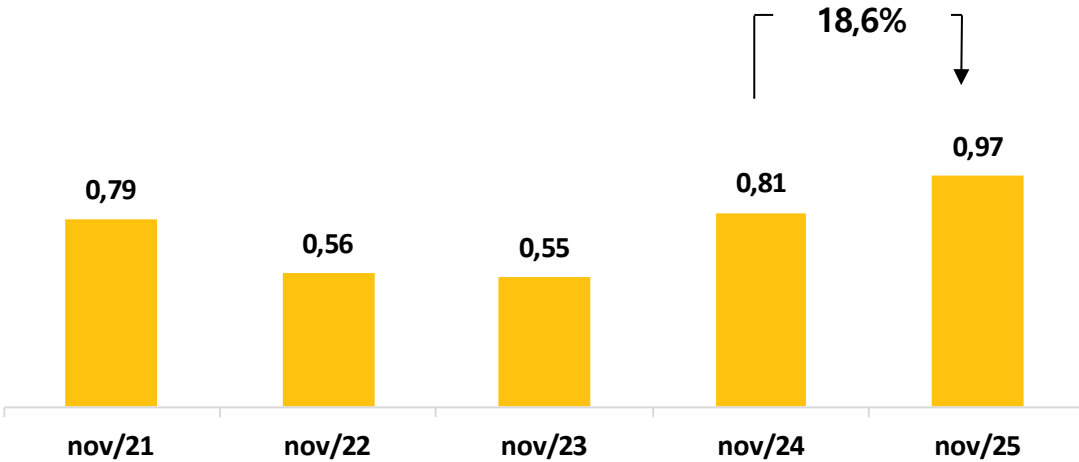
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “**Cobrança**”, “**Qualidade, Funcionamento e Reparo**” e “**Cancelamento**” representaram **64% das reclamações** em **Nov/25**.

Assunto reclamado	nov/23	nov/24	nov/25	vs ano anterior	participação
Cobrança	29.918	28.933	34.236	18%	32%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	26.217	20.746	20.359	-2%	19%
Cancelamento	10.722	11.664	13.589	17%	13%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9.090	8.883	10.266	16%	10%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.542	9.213	8.750	-5%	8%
Atendimento	6.828	5.386	5.601	4%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.579	4.113	4.907	19%	5%
Dados cadastrais ou número da linha	2.984	2.433	2.685	10%	3%
Ressarcimento	2.463	2.037	2.305	13%	2%
Crédito Pré-pago	1.825	1.541	1.519	-1%	1%
Portabilidade	2.203	1.636	1.992	22%	2%
Mudança de Endereço	903	888	975	10%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO  
Nov/25

