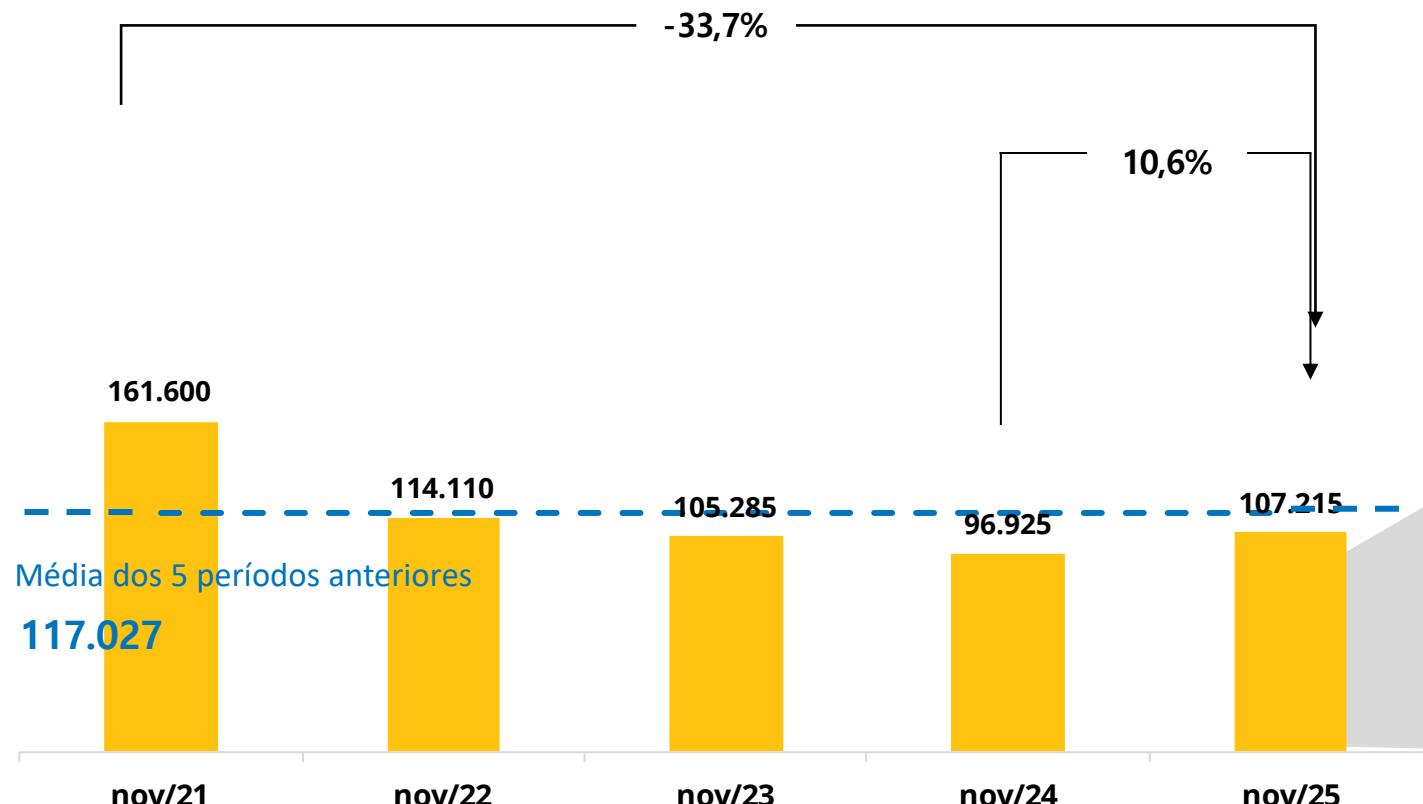
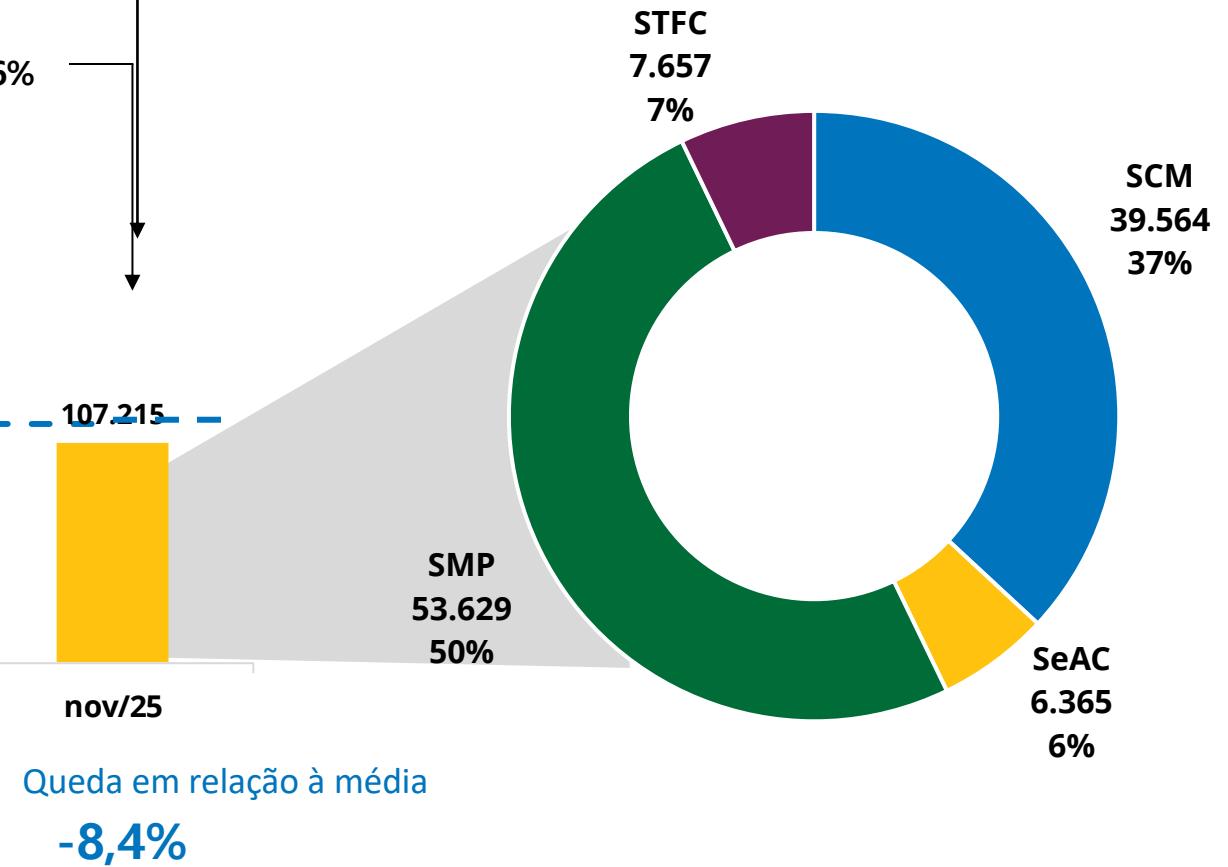




RECLAMAÇÕES – Nov/25



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – Nov/25





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

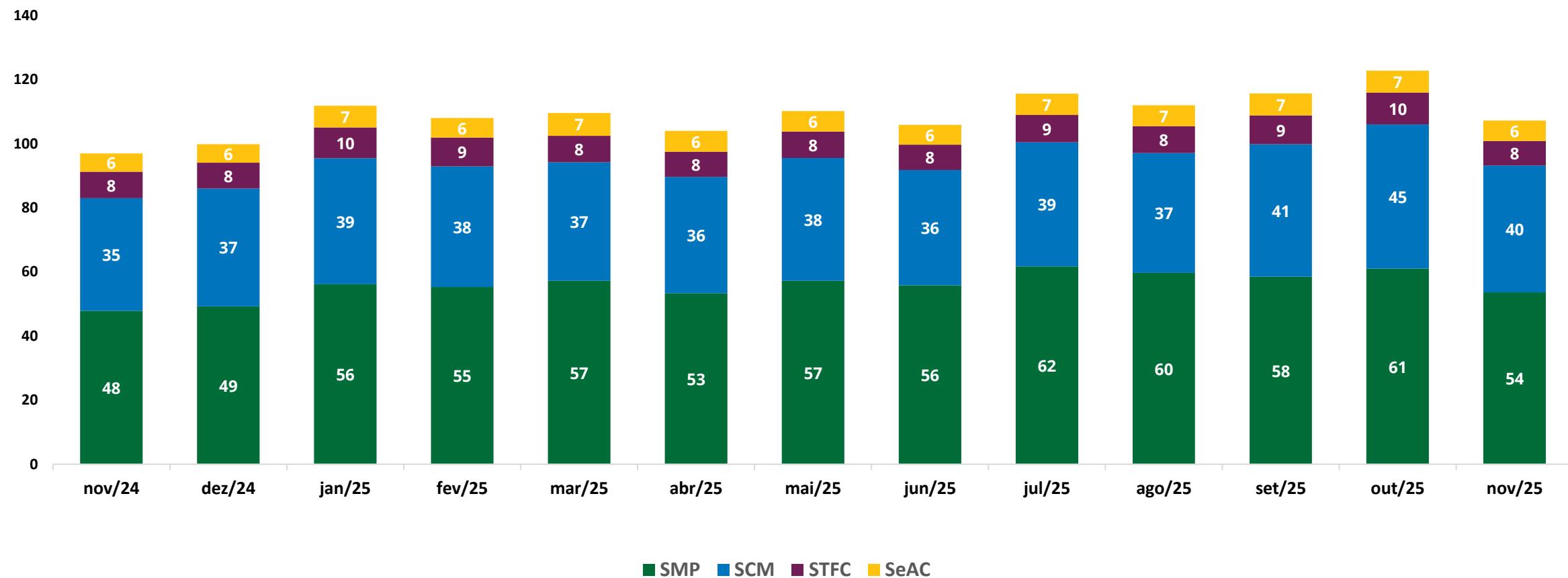
Novembro 2025

conexis
brasil.digital

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

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

Em mil





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

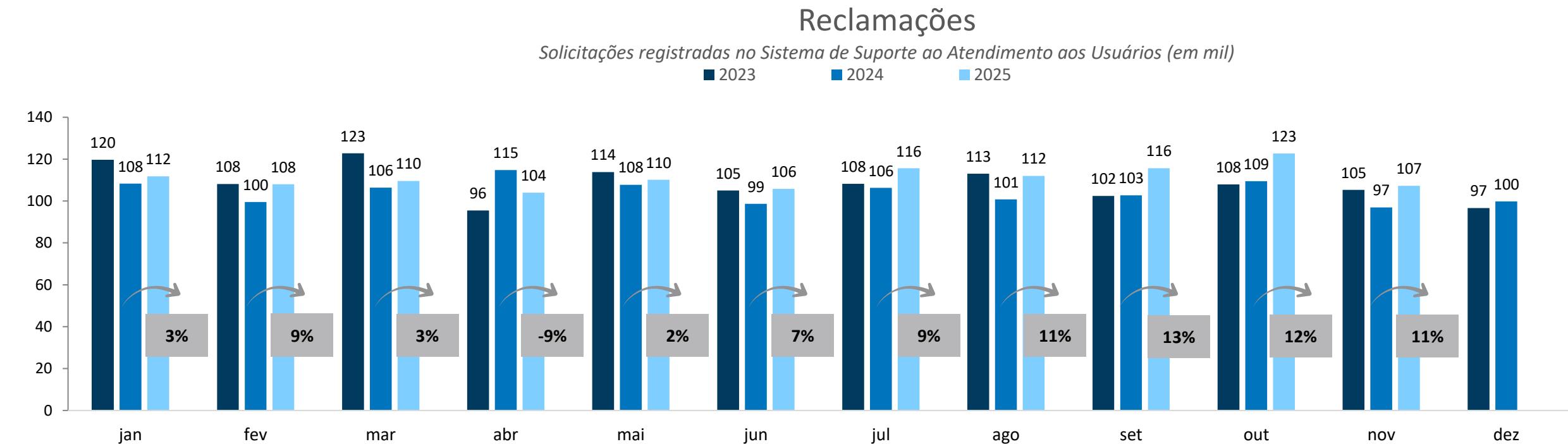
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Novembro 2025

conexis
brasil.digital

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.





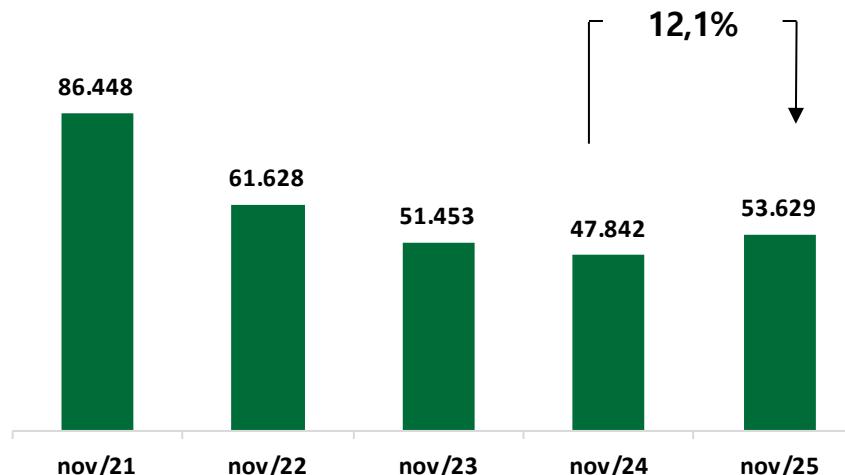
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

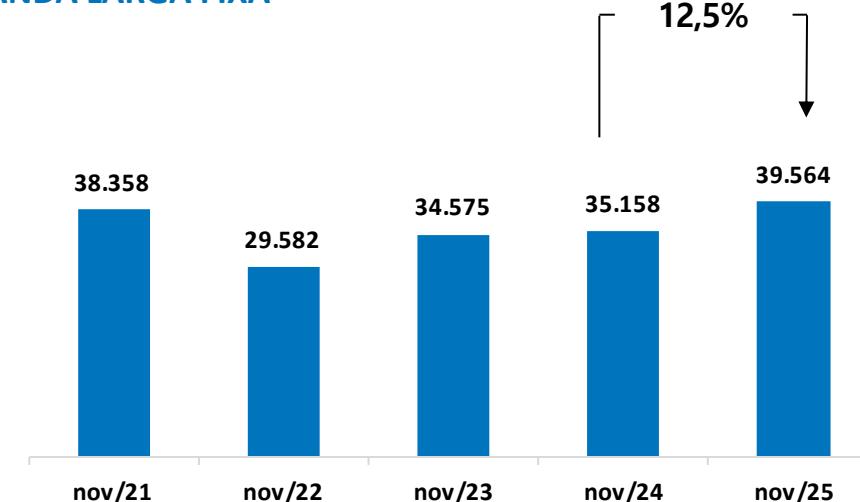
Novembro 2025

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



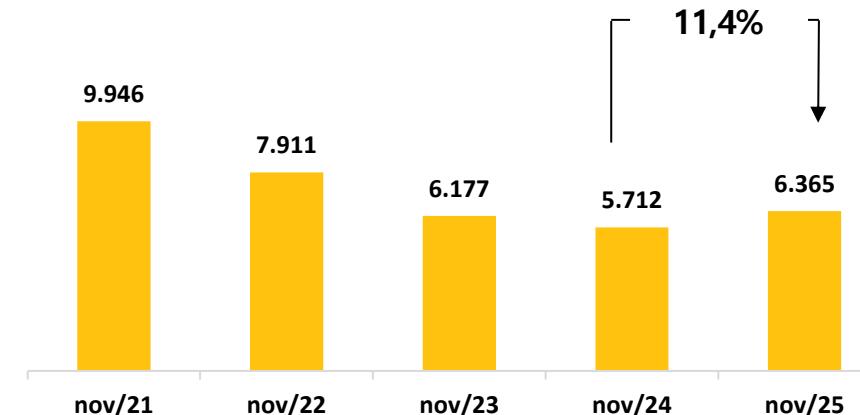
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

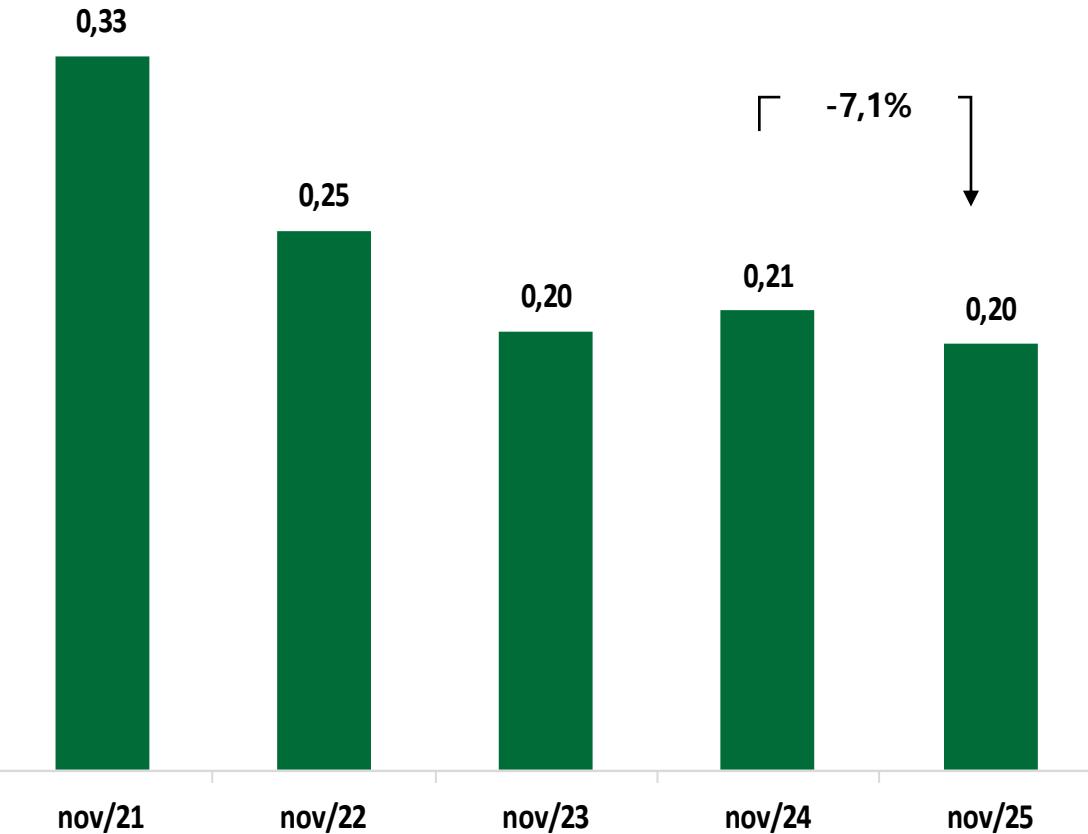
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Novembro 2025

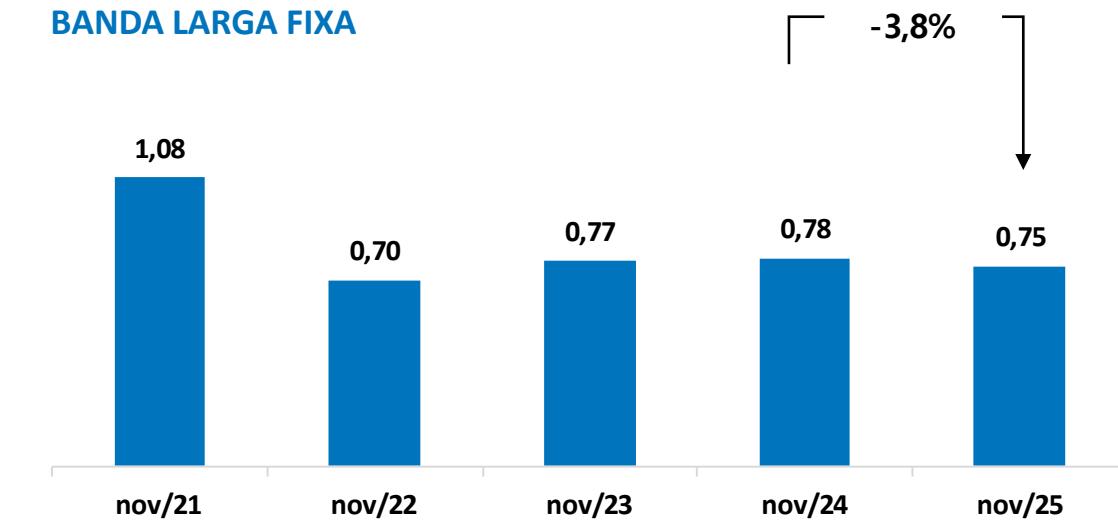
conexis
brasil.digital

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

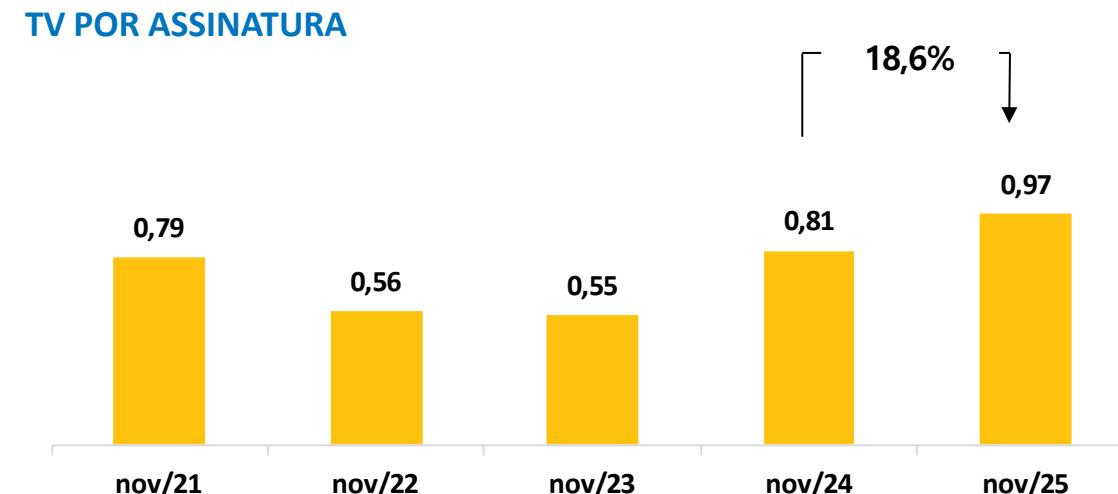
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Novembro 2025

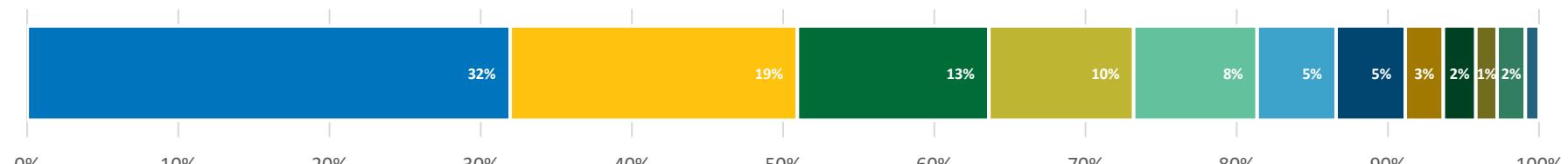
RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- 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



- Cobrança
- Cancelamento
- Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão
- Instalação ou Ativação ou Habilitação
- Ressarcimento
- Portabilidade

- Qualidade, Funcionamento e Reparo
- Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias
- Atendimento
- Dados cadastrais ou número da linha
- Crédito Pré-pago
- Mudança de Endereço

