

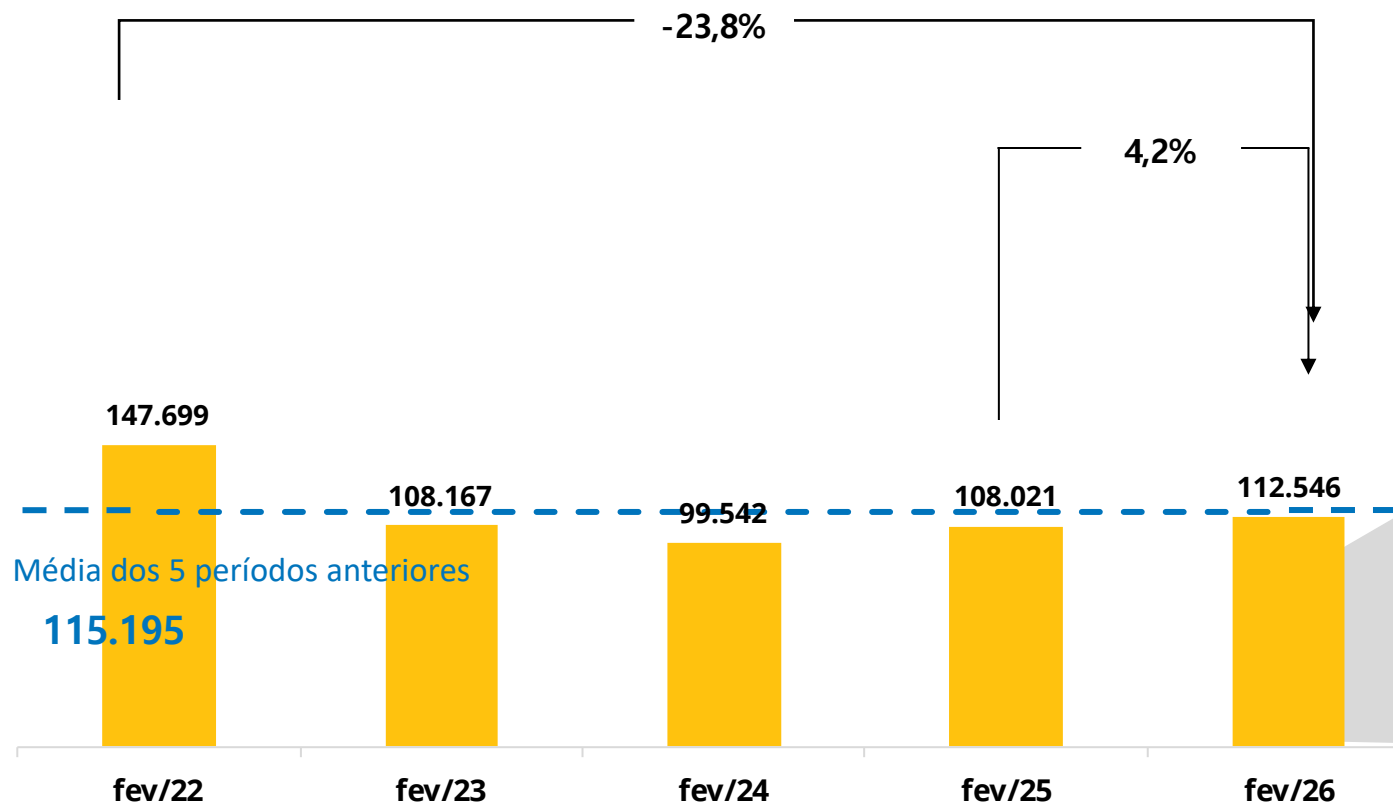


# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

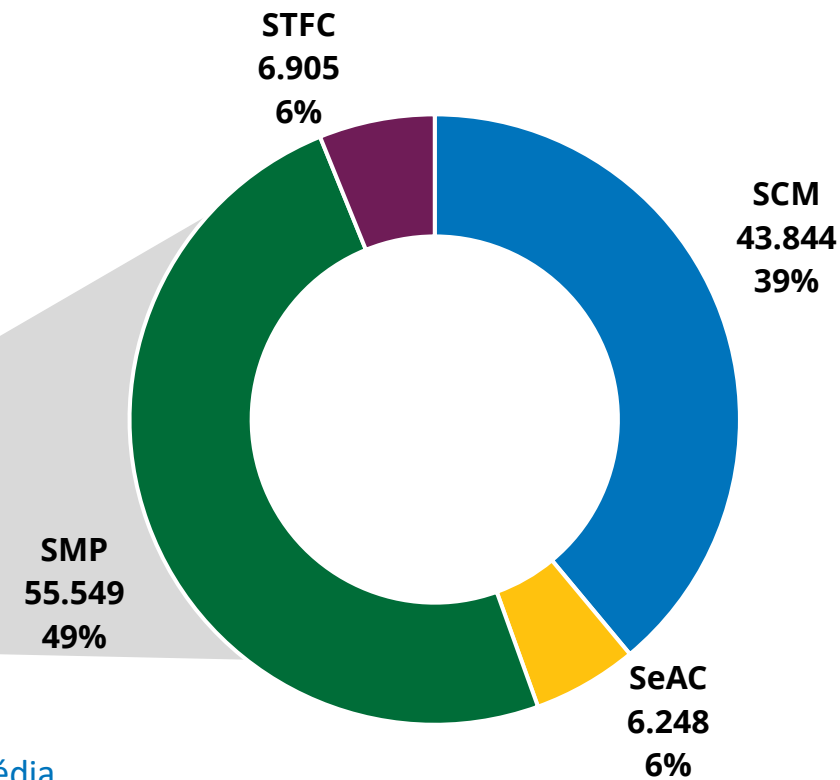
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Fevereiro 2026

## RECLAMAÇÕES – FEV/26



## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – FEV/26



Queda em relação à média  
**-2,3%**





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

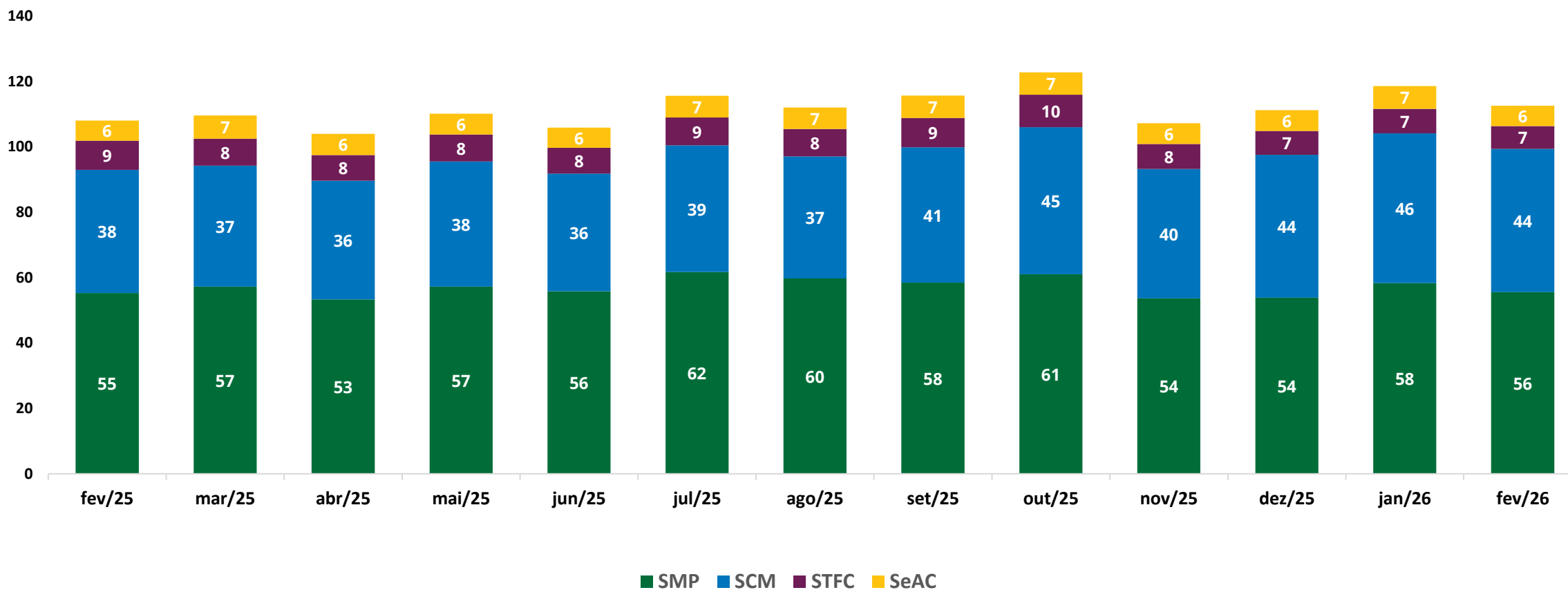
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Fevereiro 2026

## RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.453.056** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Fevereiro 2026

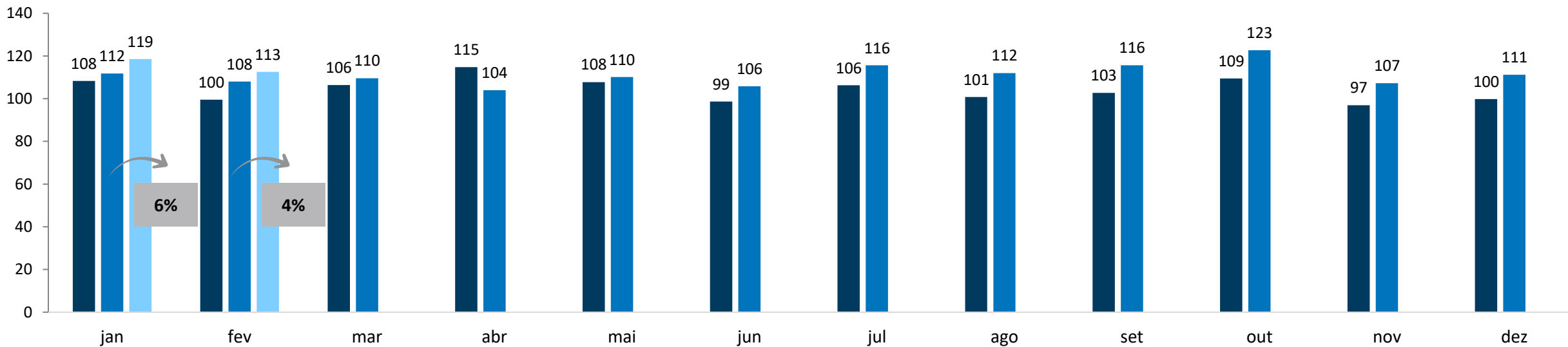
## RECLAMAÇÕES EM 2025

Comparação percentual das reclamações de 2026 com o mesmo período de 2025.

### Reclamações

Solicitações registradas no Sistema de Suporte ao Atendimento aos Usuários (em mil)

■ 2024 ■ 2025 ■ 2026





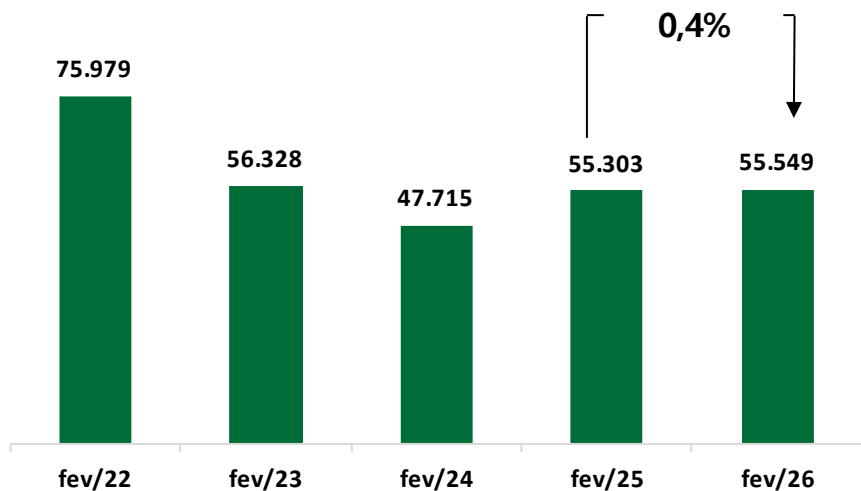
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

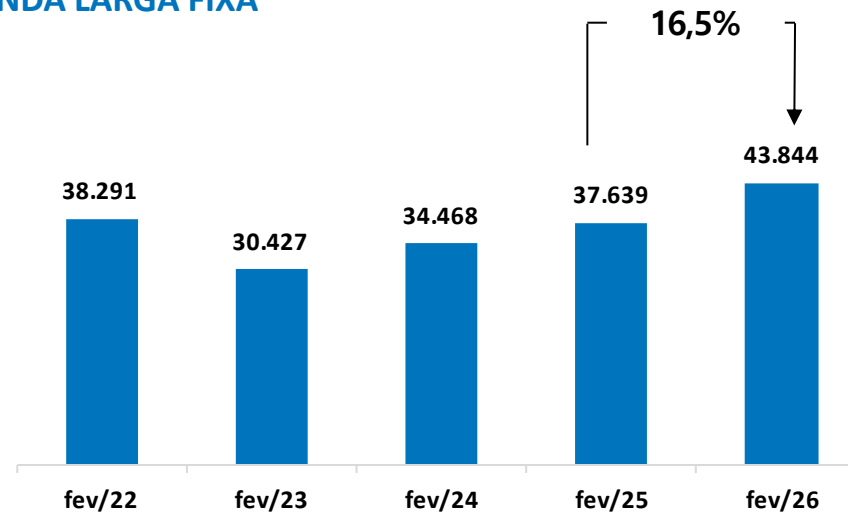
Fevereiro 2026

## RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

### TELEFONIA MÓVEL



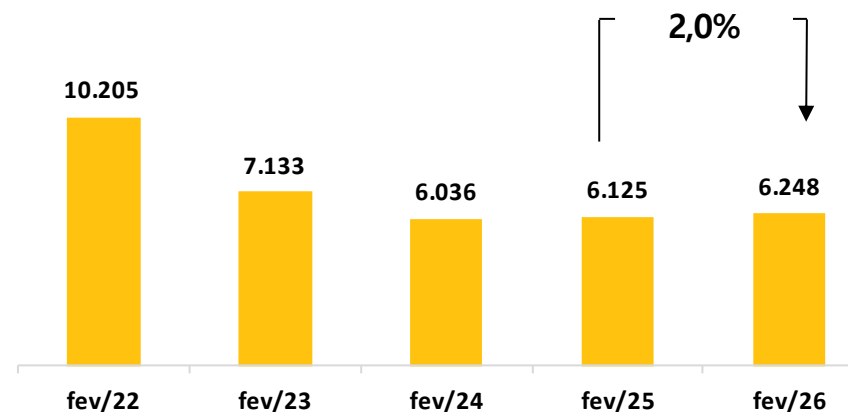
### BANDA LARGA FIXA



### TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



### TV POR ASSINATURA





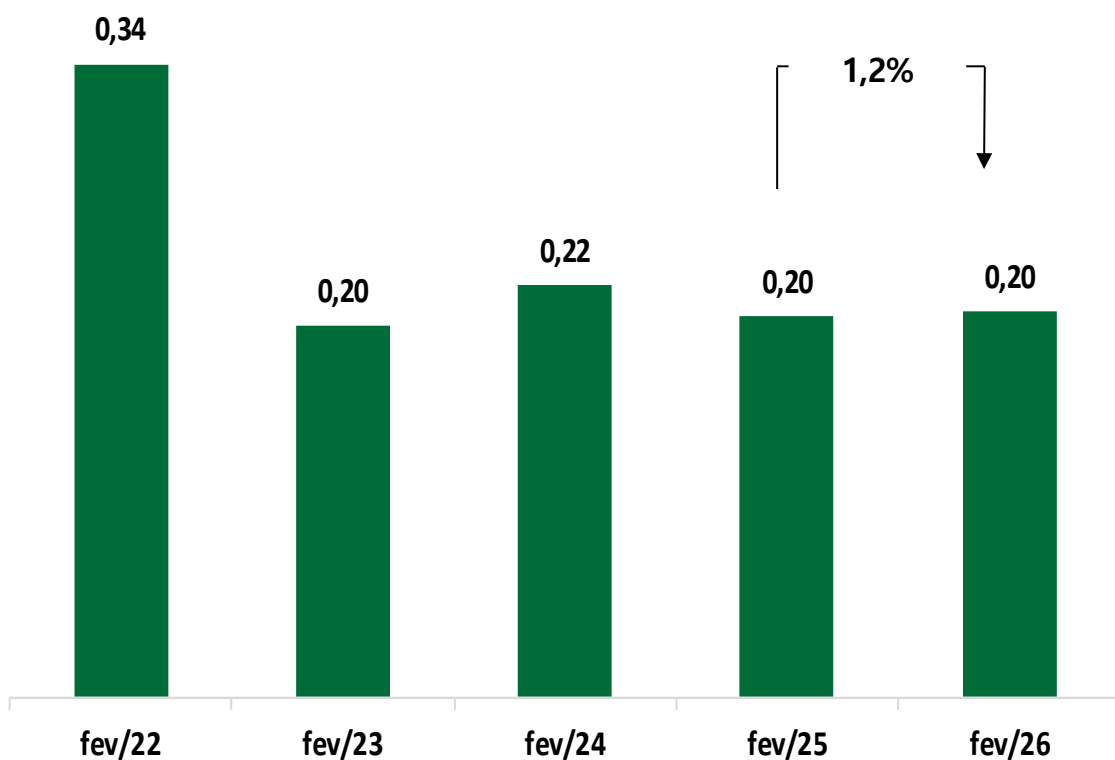
# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

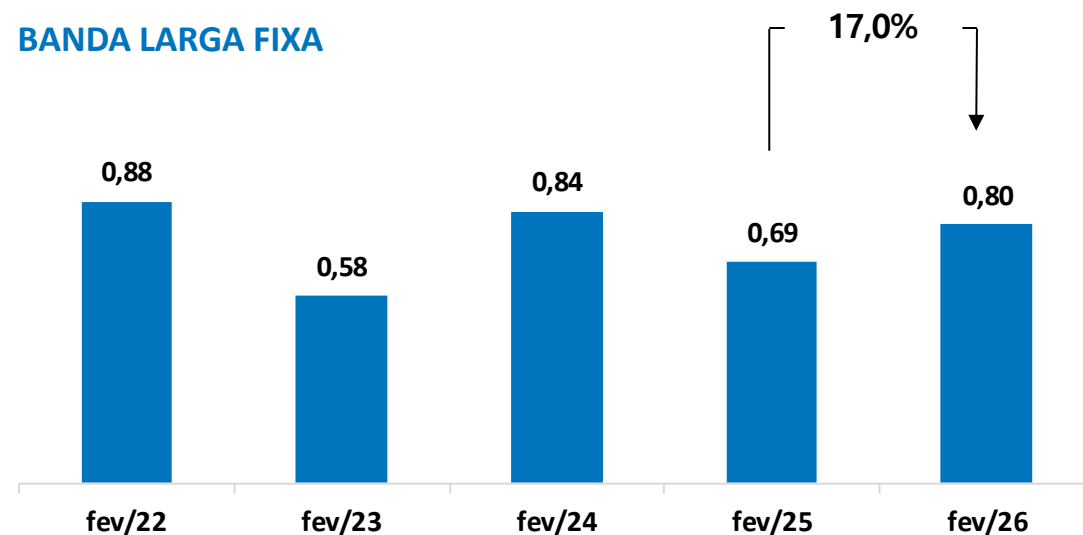
Fevereiro 2026

## RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

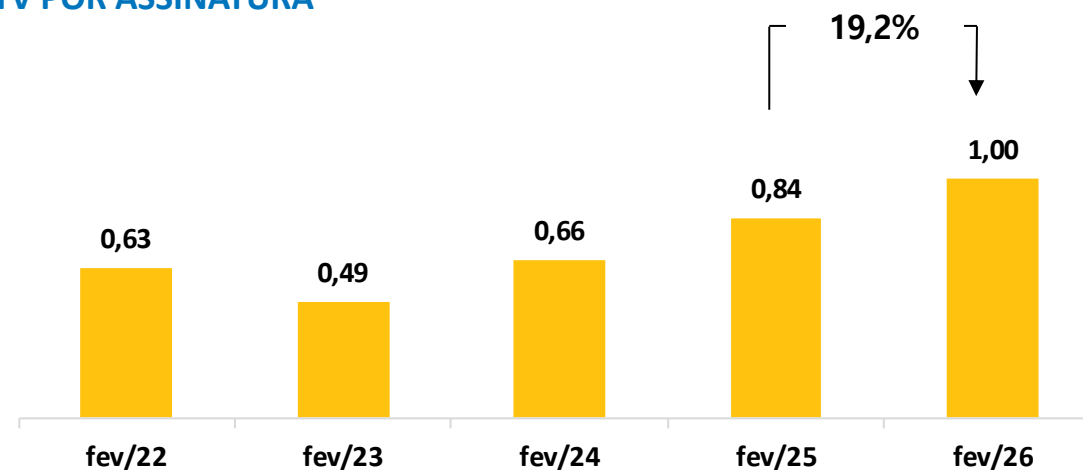
### TELEFONIA MÓVEL



### BANDA LARGA FIXA



### TV POR ASSINATURA



# RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

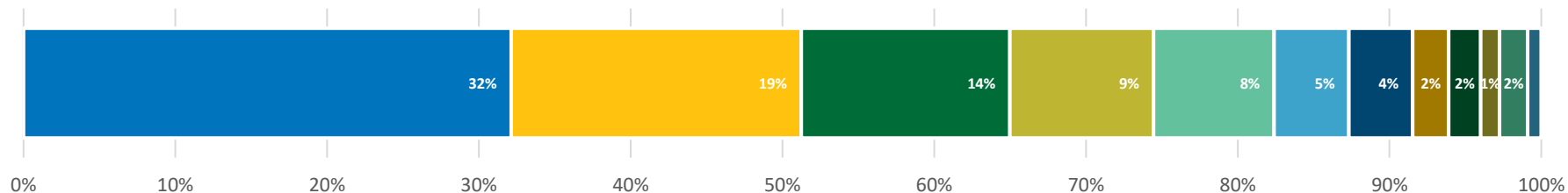
Fevereiro 2026

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto "Cobrança", "Qualidade, Funcionamento e Reparo" e "Cancelamento" representaram **6% das reclamações** em **Fev/26**.

Assunto reclamado	fev/24	fev/25	fev/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	28.819	32.186	36.155	12%	32%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	23.080	21.667	21.513	-1%	19%
Cancelamento	11.025	13.775	15.461	12%	14%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	8.782	10.027	10.640	6%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.039	10.902	8.946	-18%	8%
Atendimento	6.152	5.660	5.548	-2%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.609	4.473	4.725	6%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.691	2.551	2.677	5%	2%
Ressarcimento	2.157	2.324	2.372	2%	2%
Crédito Pré-pago	1.668	1.681	1.393	-17%	1%
Portabilidade	1.987	1.755	2.087	19%	2%
Mudança de Endereço	990	1.171	1.008	-14%	1%

## RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO FEV/26



- Cobrança
- Qualidade, Funcionamento e Reparo
- Cancelamento
- Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias
- Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão
- Atendimento
- Instalação ou Ativação ou Habilitação
- Dados cadastrais ou número da linha
- Ressarcimento
- Crédito Pré-pago

