

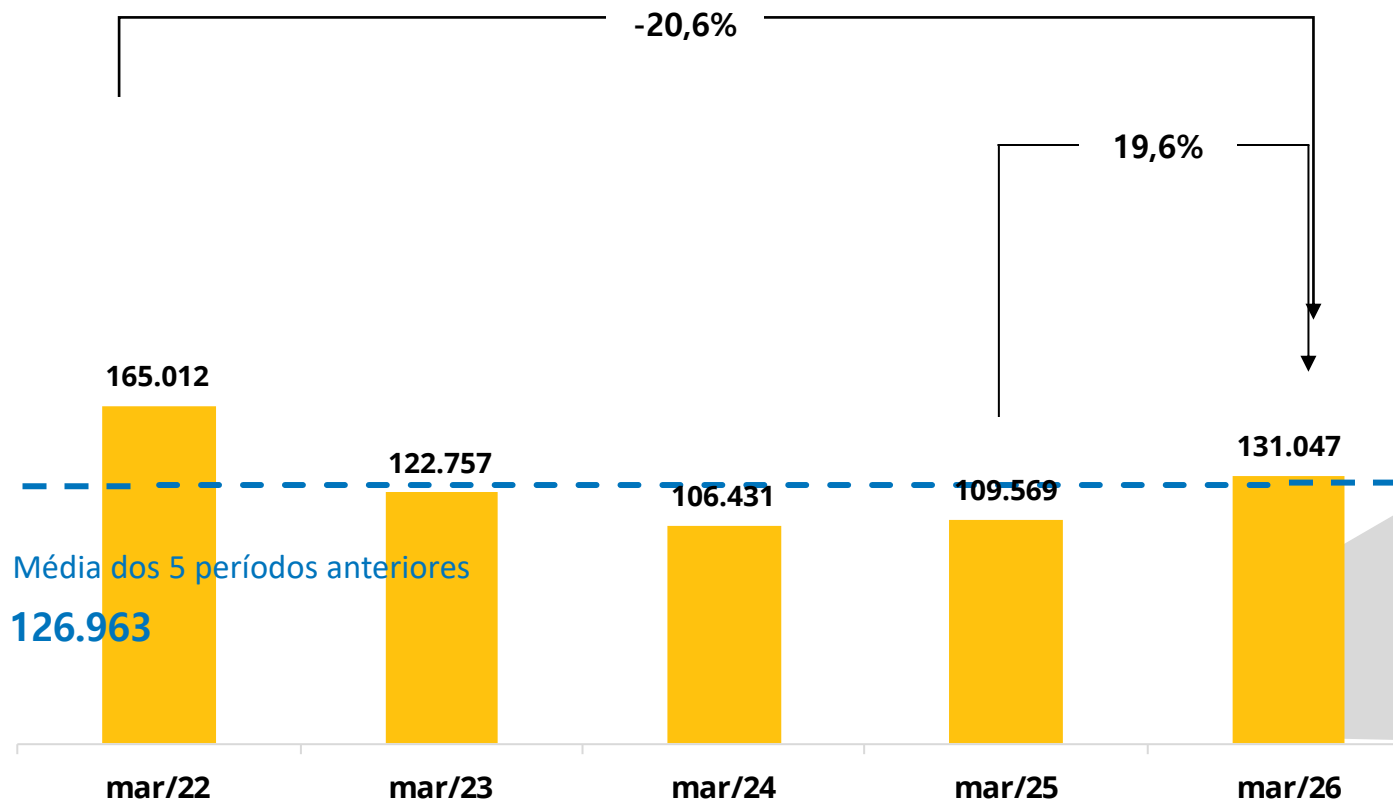


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

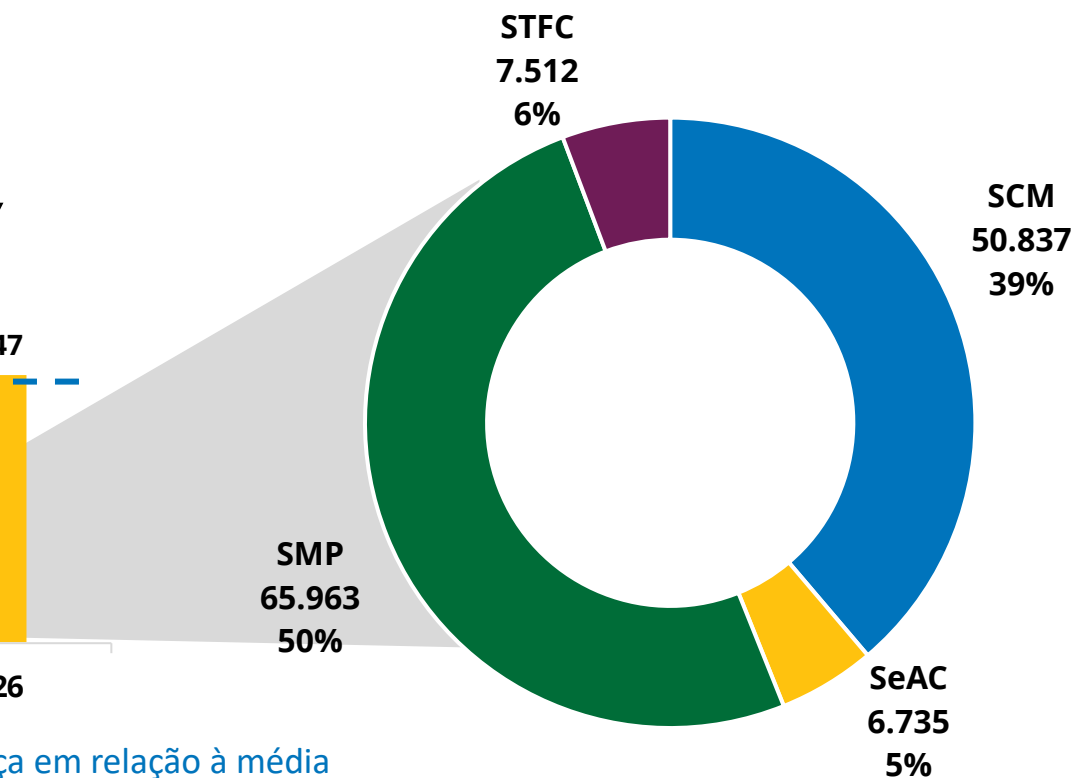
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Março 2026

RECLAMAÇÕES – MAR/26



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – MAR/26





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

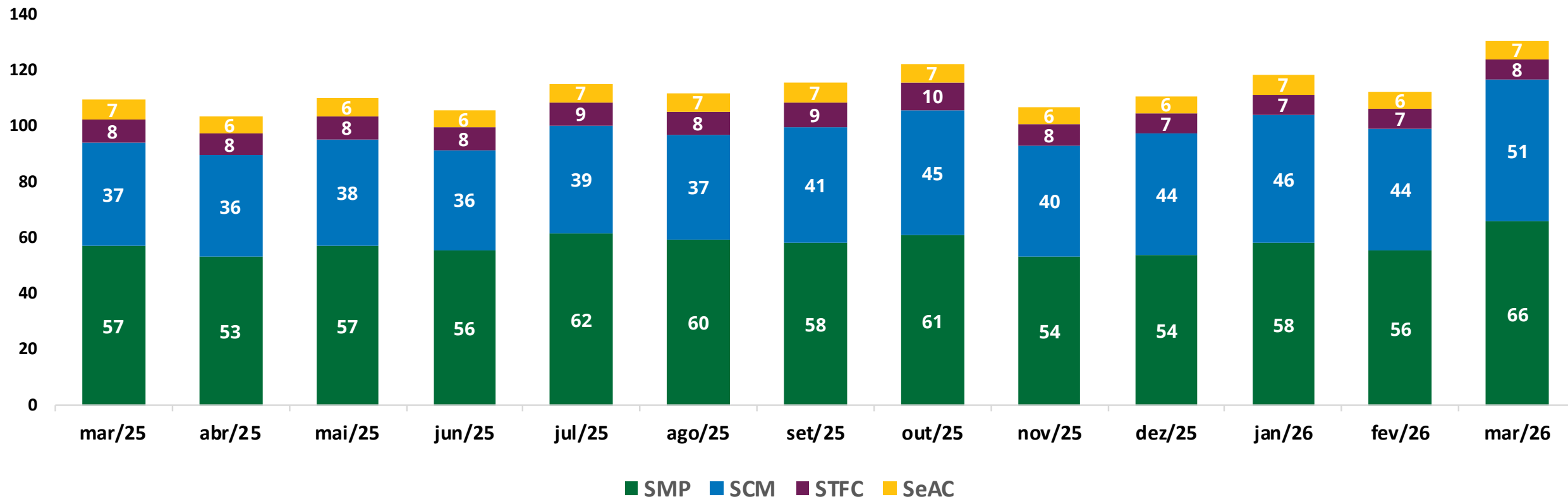
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Março 2026

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.476.082** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





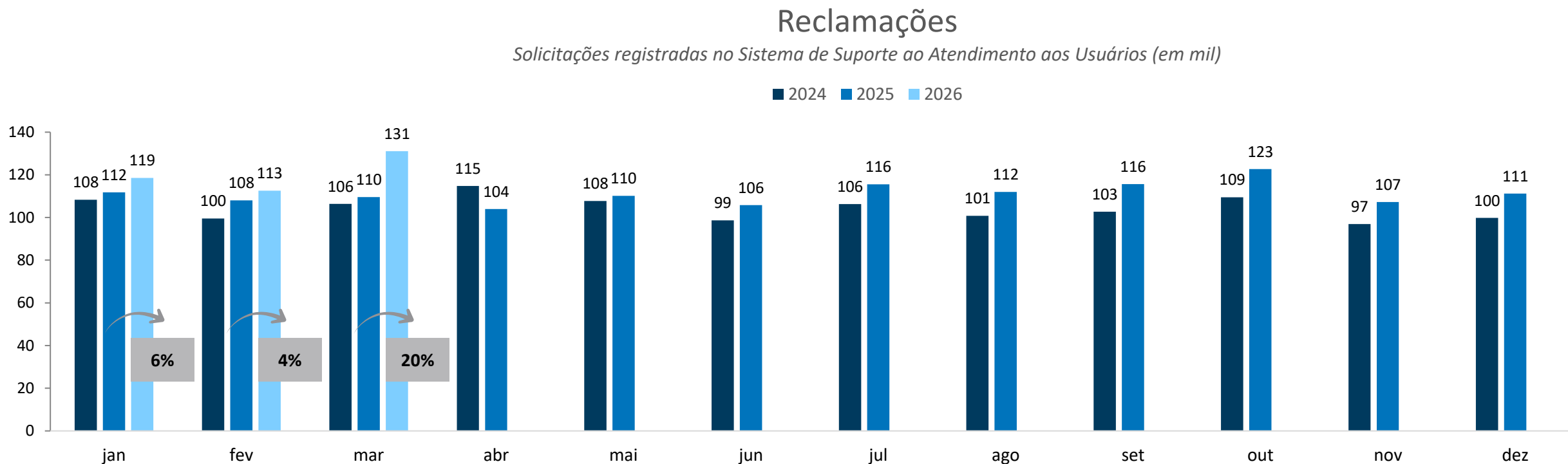
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Março 2026

RECLAMAÇÕES EM 2025

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





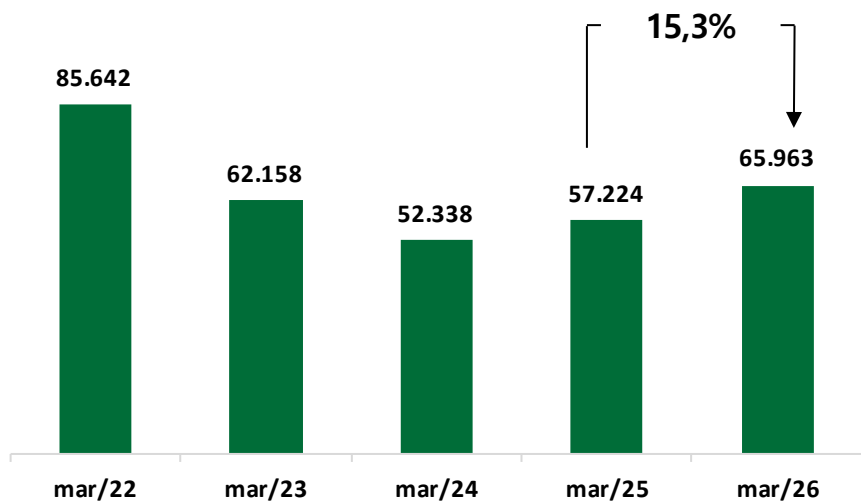
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

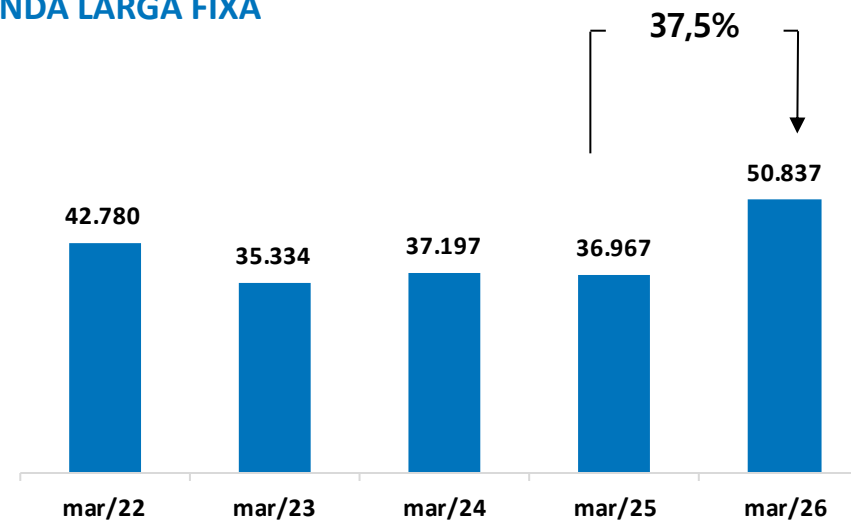
Março 2026

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



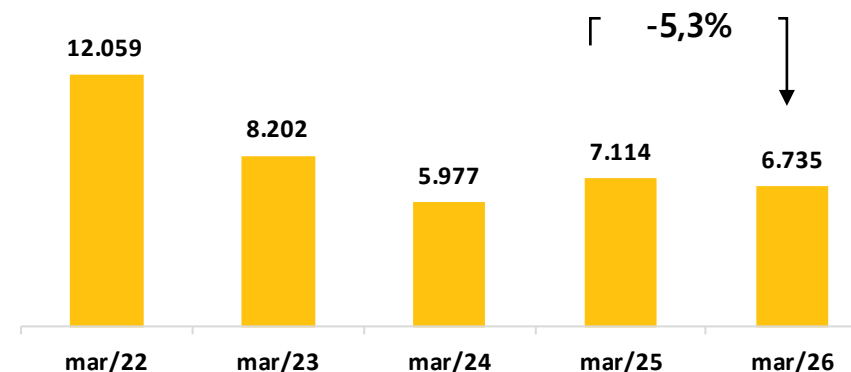
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





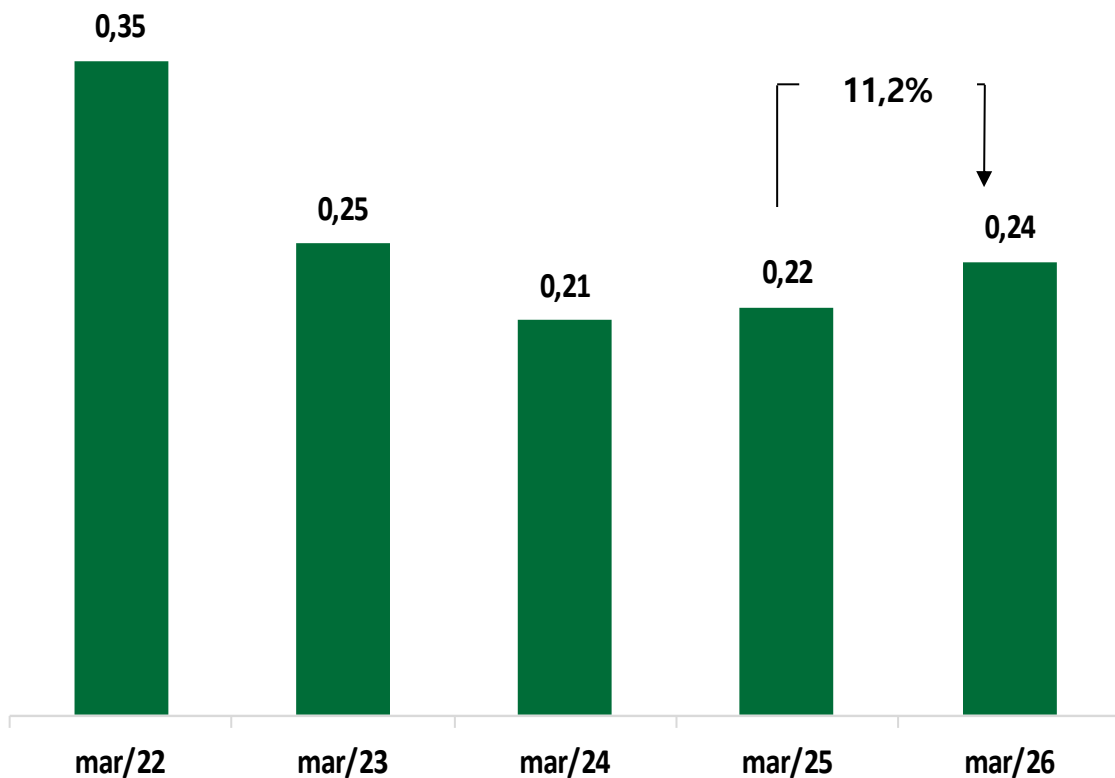
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

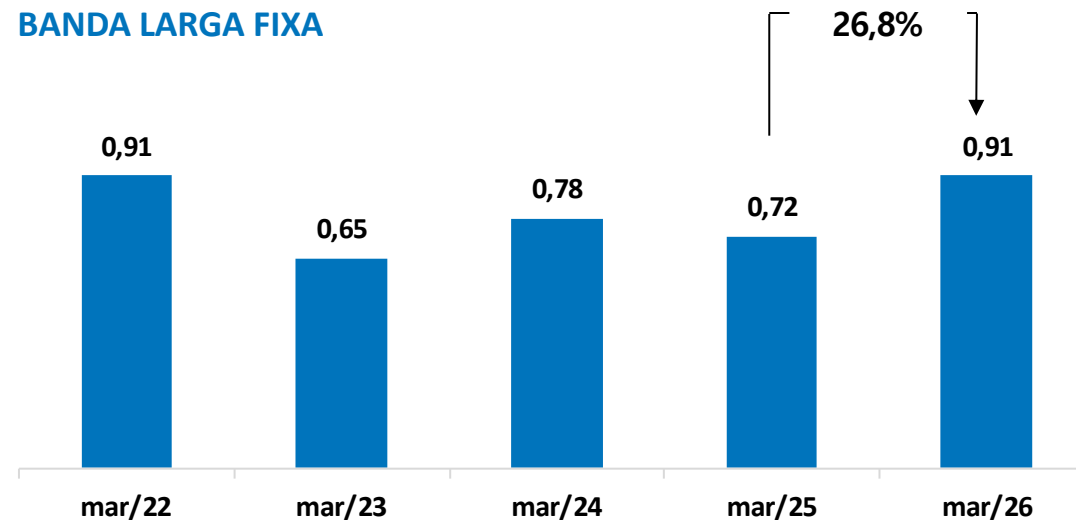
Março 2026

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

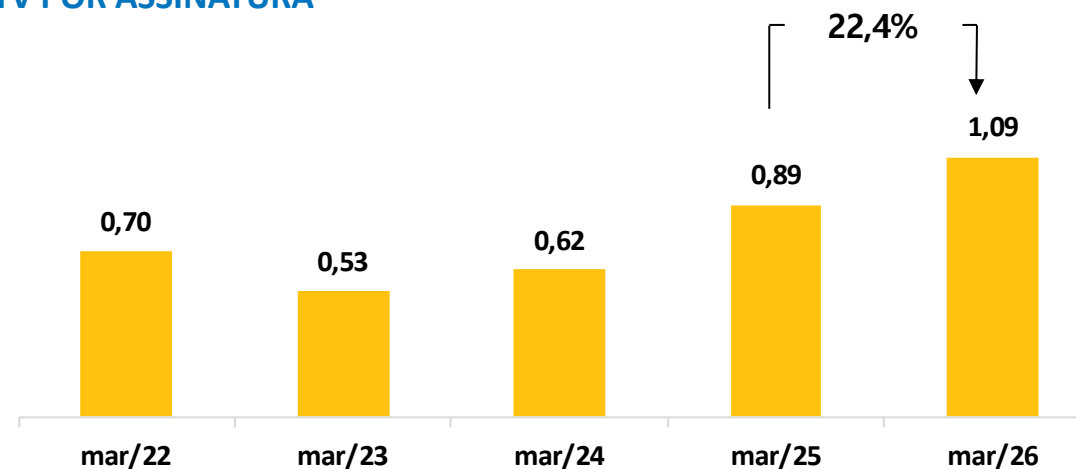
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Março 2026

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “**Cobrança**”, “**Qualidade, Funcionamento e Reparo**” e “**Cancelamento**” representaram **66% das reclamações** em **Mar/26**.

Assunto reclamado	mar/24	mar/25	mar/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	30.233	35.632	42.218	18%	32%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	25.087	19.211	23.633	23%	18%
Cancelamento	12.147	13.528	20.127	49%	15%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9.445	10.350	12.087	17%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	10.503	11.097	9.878	-11%	8%
Atendimento	6.465	5.670	6.501	15%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.721	4.478	5.426	21%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.517	2.545	3.098	22%	2%
Ressarcimento	2.360	2.458	2.852	16%	2%
Crédito Pré-pago	1.939	1.665	1.606	-4%	1%
Portabilidade	1.885	1.855	2.488	34%	2%
Mudança de Endereço	1.069	1.155	1.117	-3%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

MAR/26

