

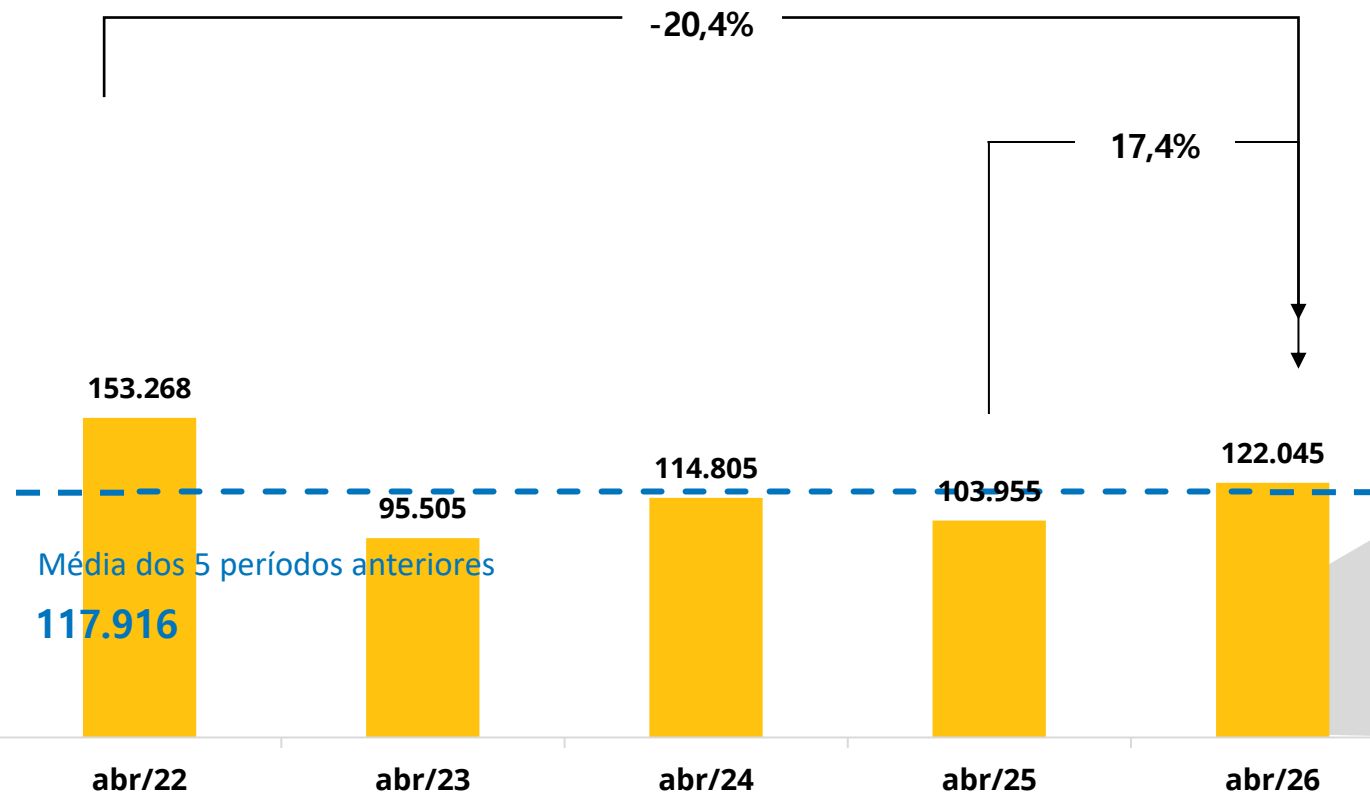


RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

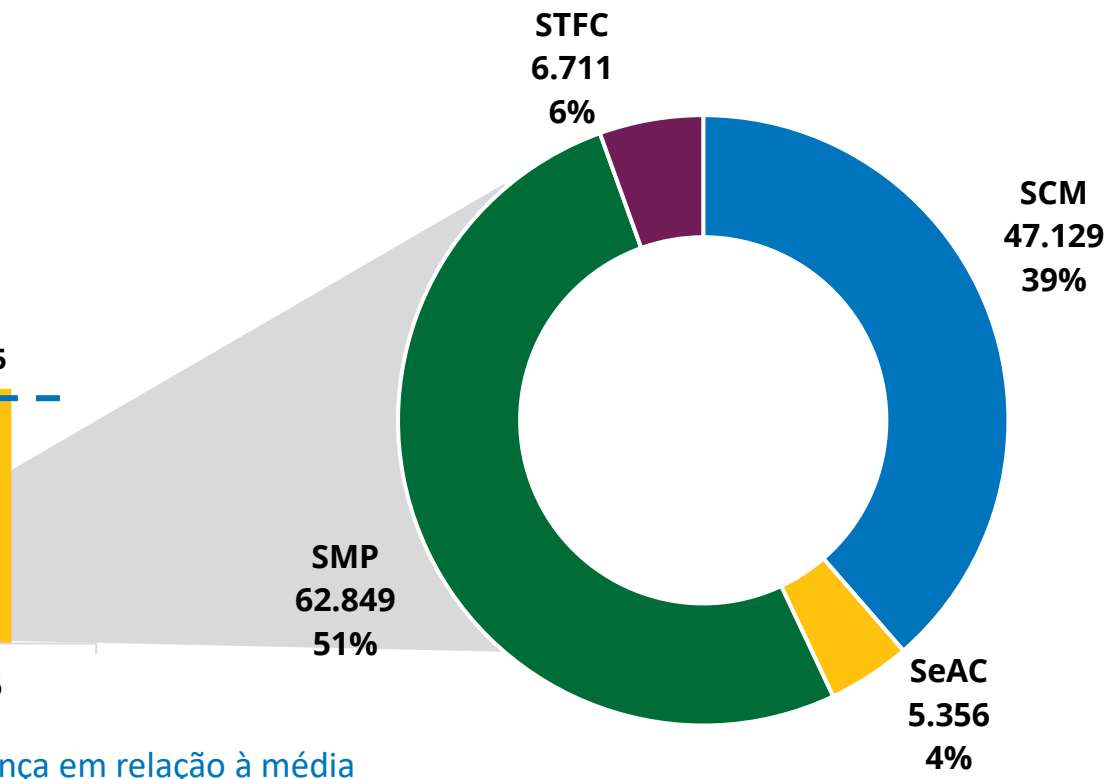
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Abril 2026

RECLAMAÇÕES – ABR/26



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – ABR/26





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

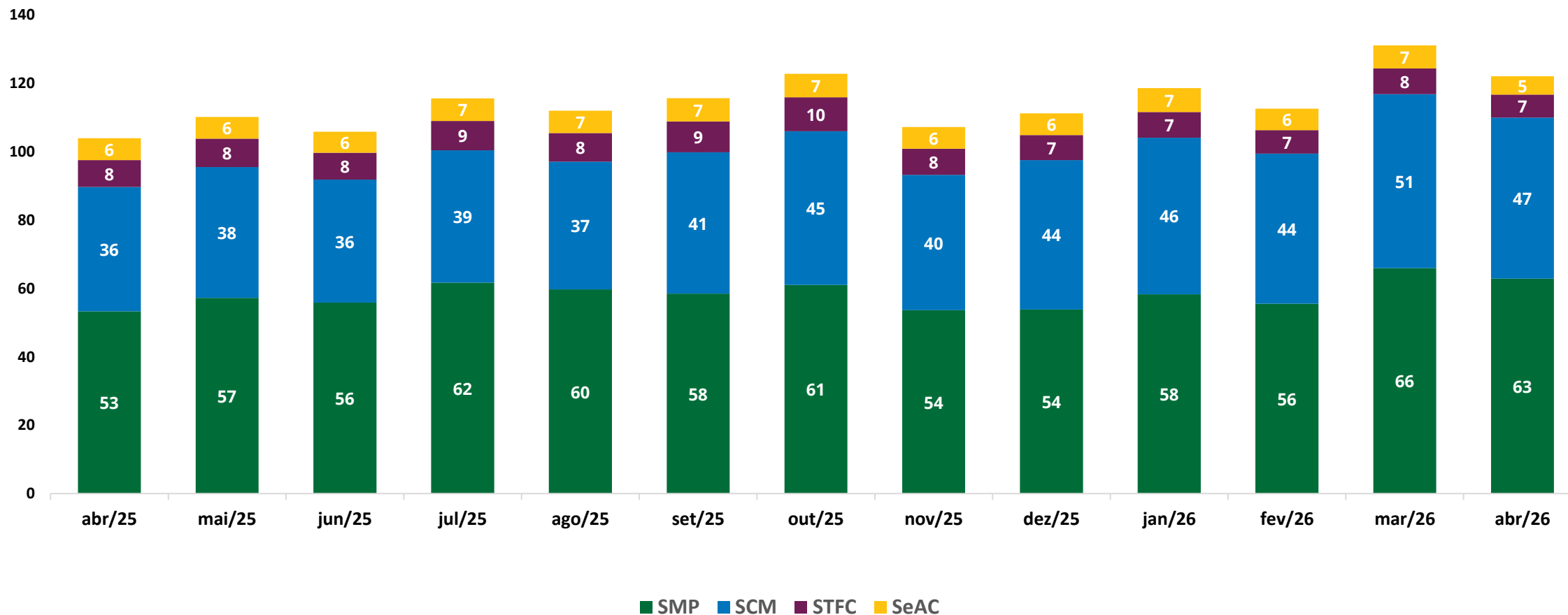
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Abril 2026

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.488.558** reclamações no período de 13 meses.

Em mil





RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Abril 2026

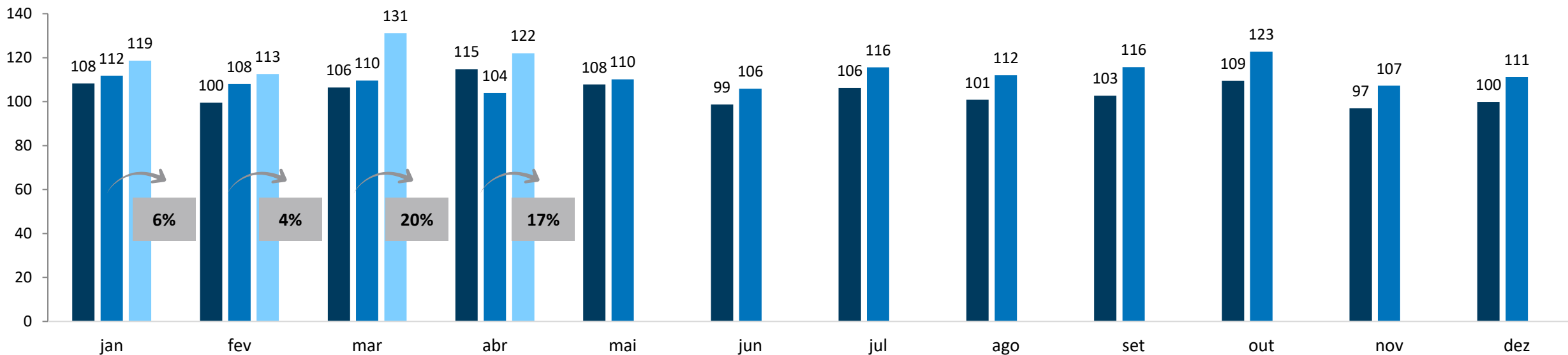
RECLAMAÇÕES EM 2025

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





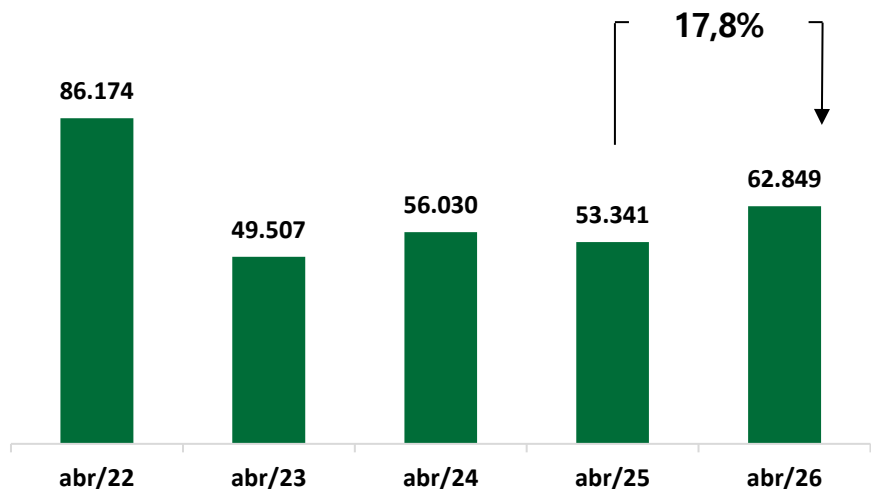
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

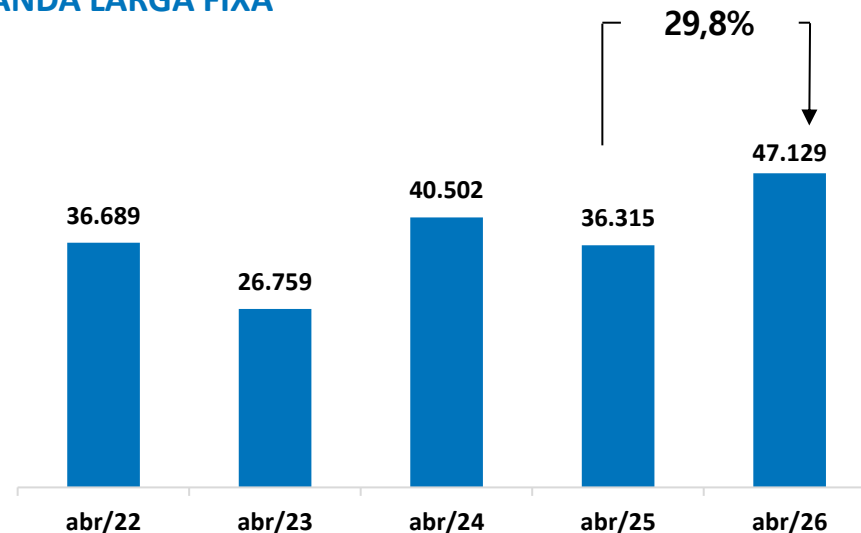
Abril 2026

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



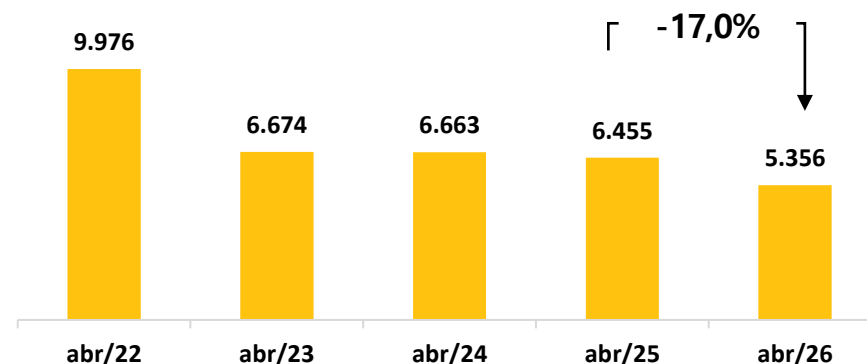
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA





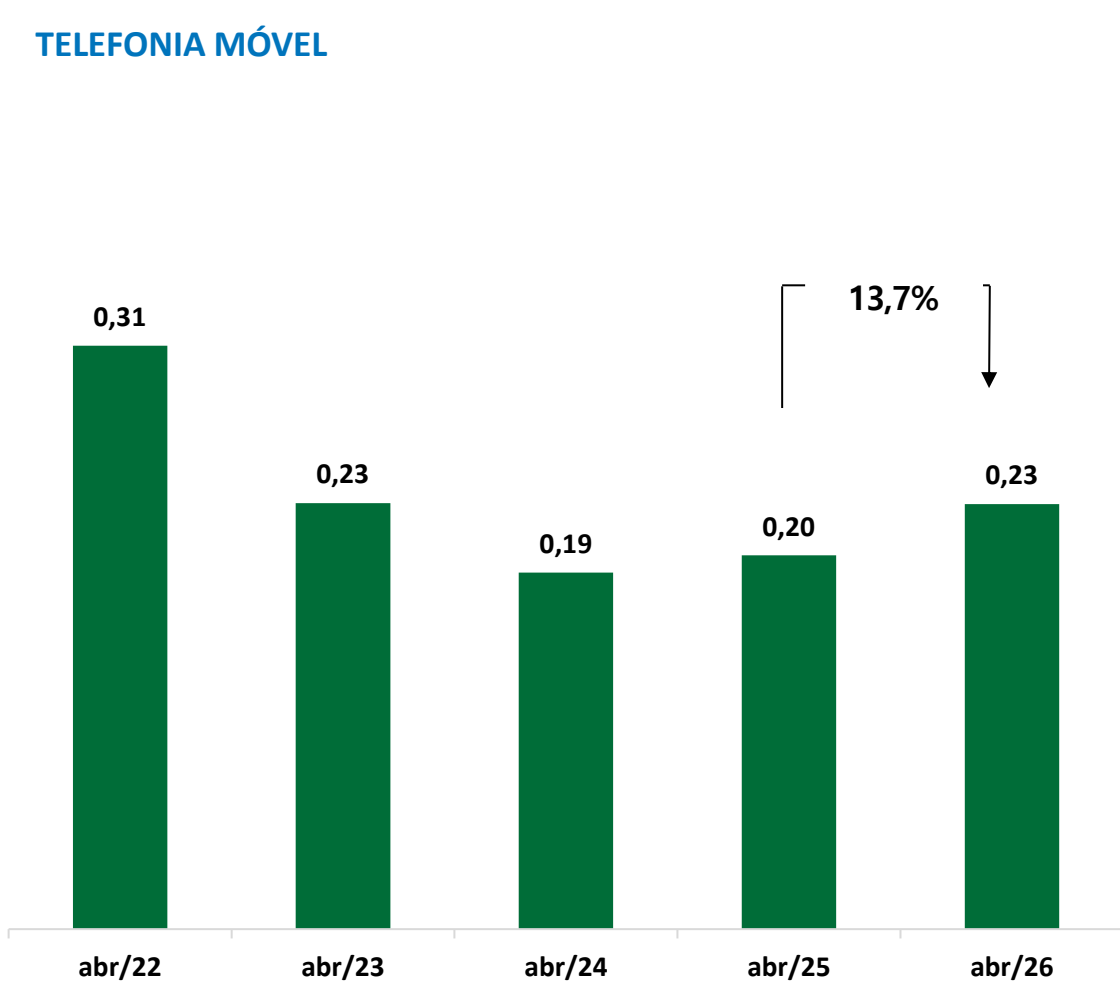
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

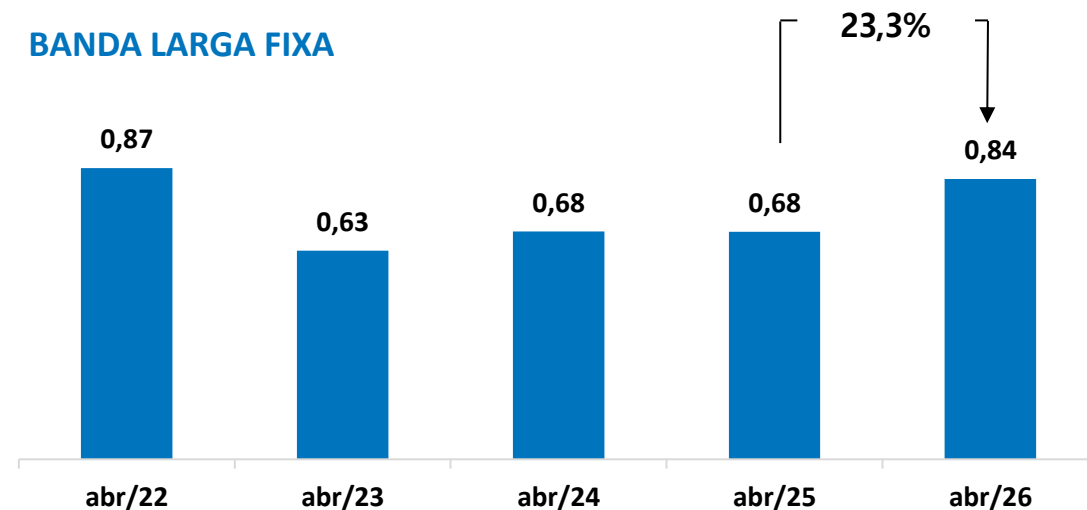
Abril 2026

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

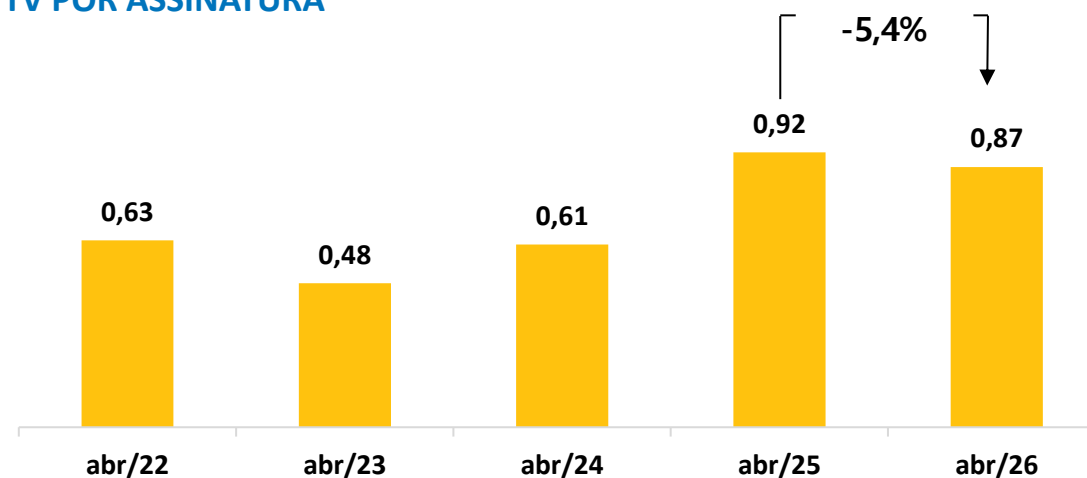
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Abril 2026

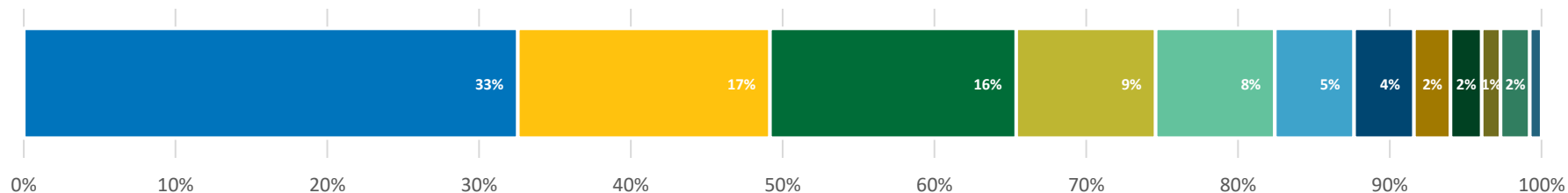
RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “**Cobrança**”, “**Qualidade, Funcionamento e Reparo**” e “**Cancelamento**” representaram **65% das reclamações** em **Abr/26**.

Assunto reclamado	abr/24	abr/25	abr/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	34.218	33.792	39.717	18%	33%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	26.638	19.327	20.273	5%	17%
Cancelamento	12.074	12.903	19.790	53%	16%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	10.691	9.920	11.223	13%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	10.467	10.396	9.587	-8%	8%
Atendimento	5.873	5.656	6.371	13%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.846	4.152	4.815	16%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.587	2.434	2.918	20%	2%
Ressarcimento	2.618	2.328	2.517	8%	2%
Crédito Pré-pago	2.074	1.492	1.521	2%	1%
Portabilidade	1.995	1.868	2.351	26%	2%
Mudança de Endereço	1.095	1.128	936	-17%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

ABR/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
- Portabilidade
- Mudança de Endereço