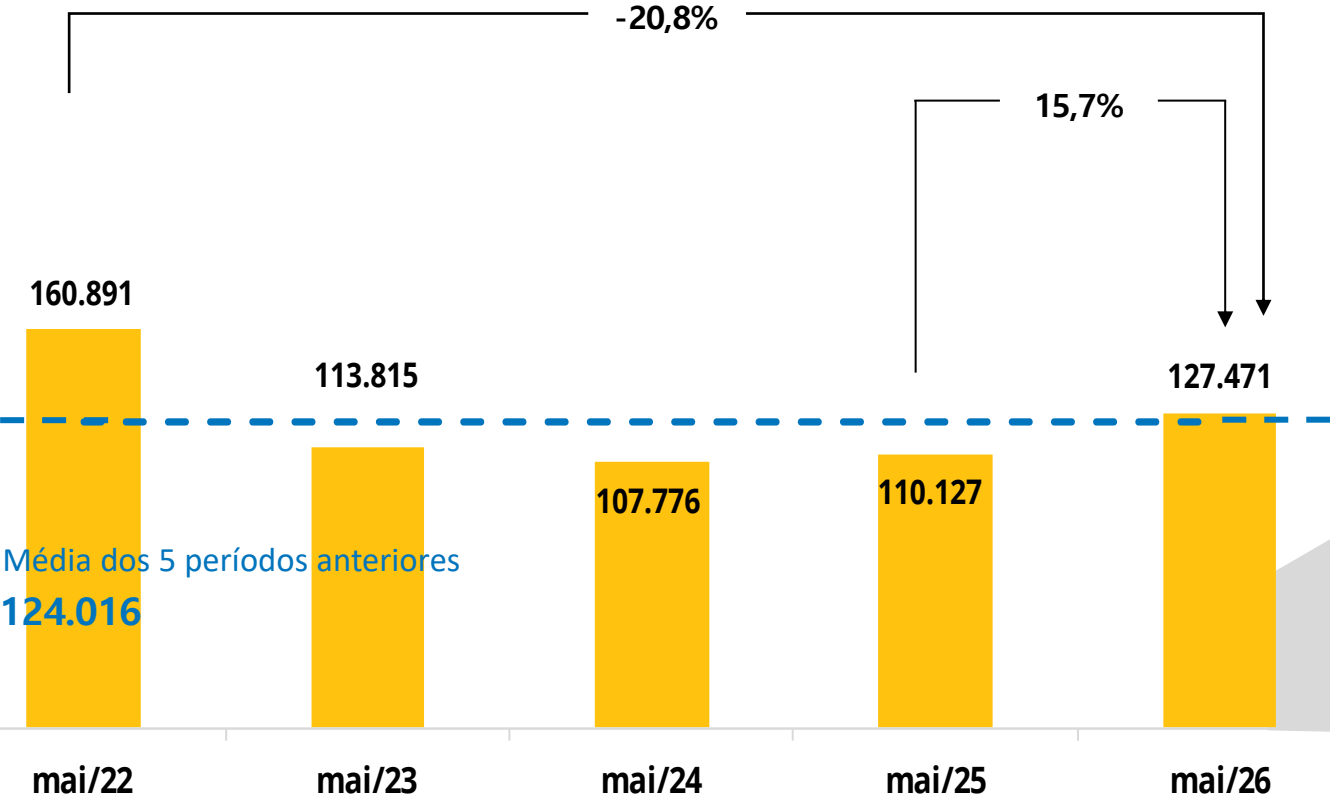
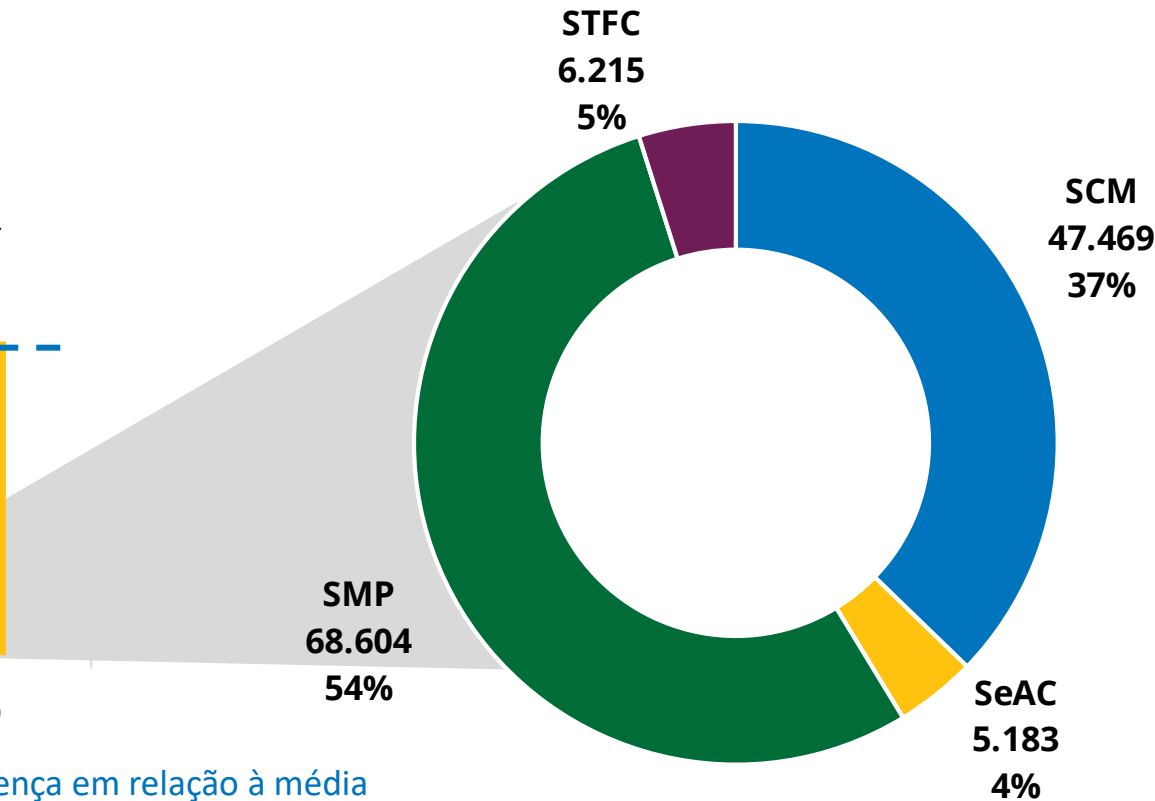




RECLAMAÇÕES – mai/26



RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – mai/26



Diferença em relação à média
2,8%

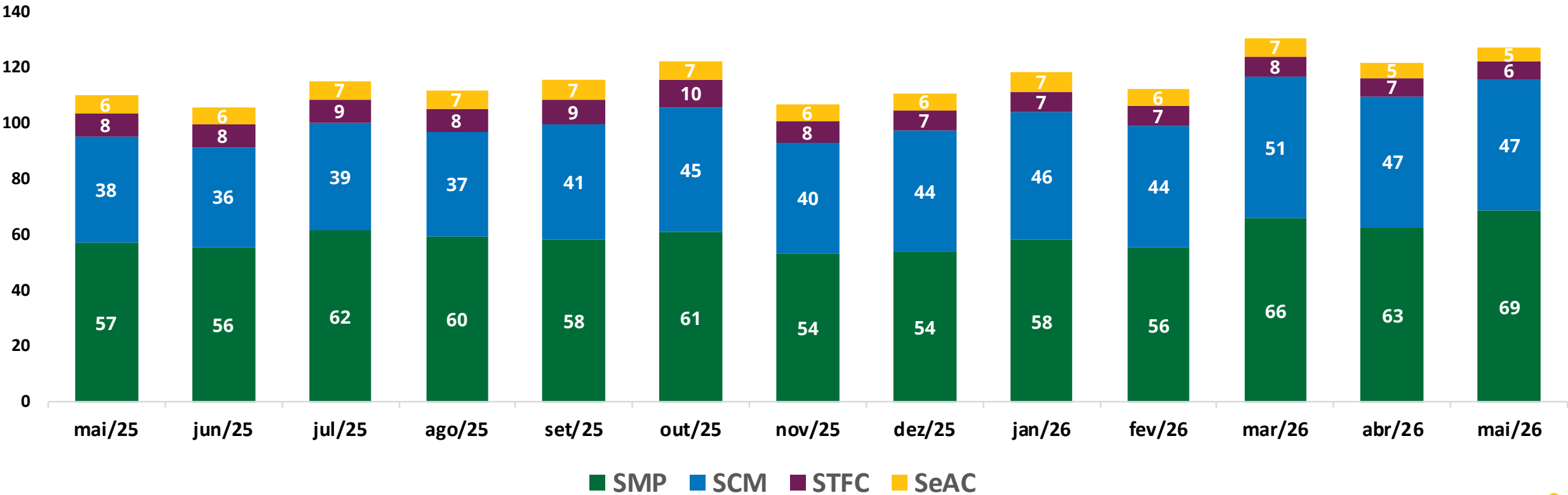




RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.512.074** reclamações no período de 13 meses.

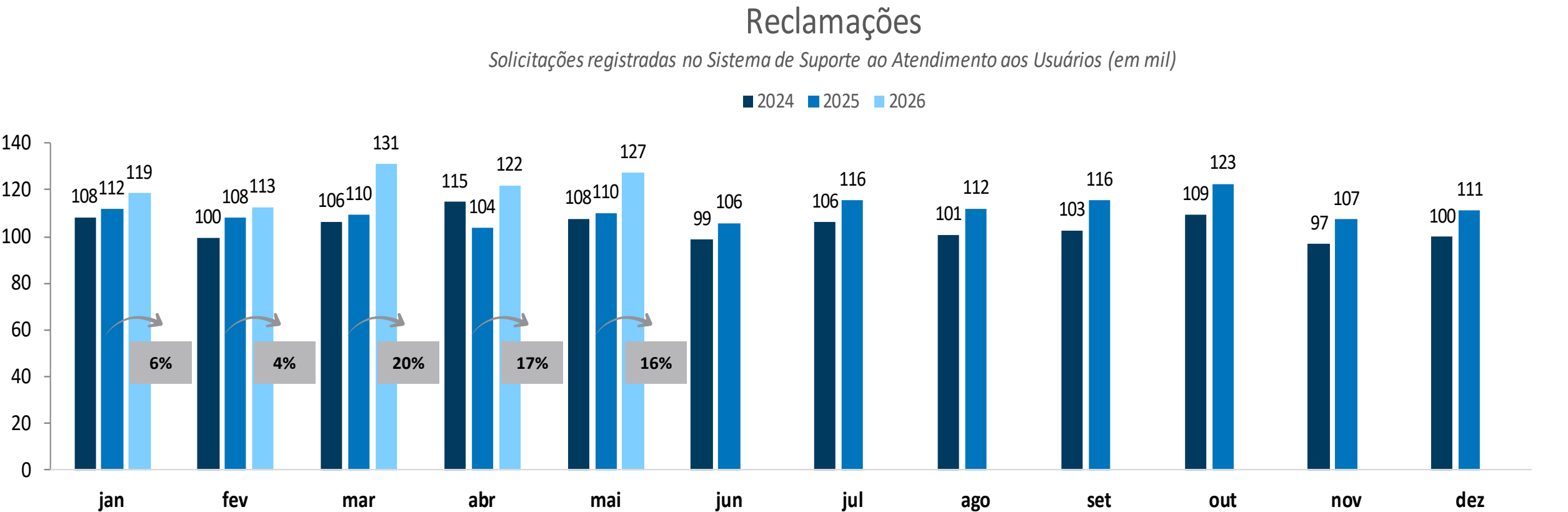
Em mil





RECLAMAÇÕES EM 2025

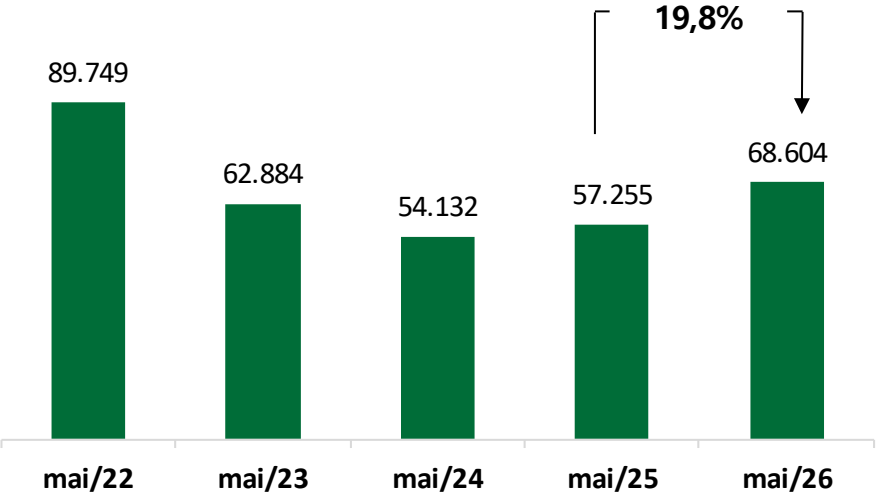
Comparação percentual das reclamações de 2026 com o mesmo período de 2025.



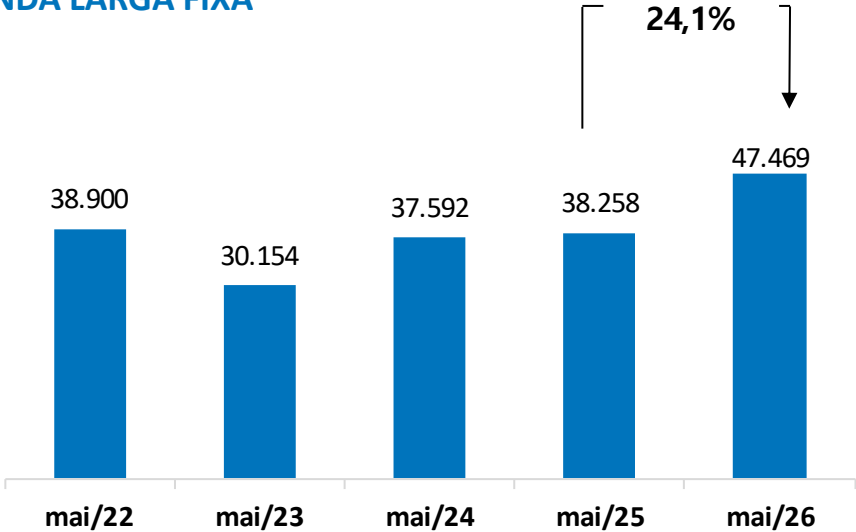


RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



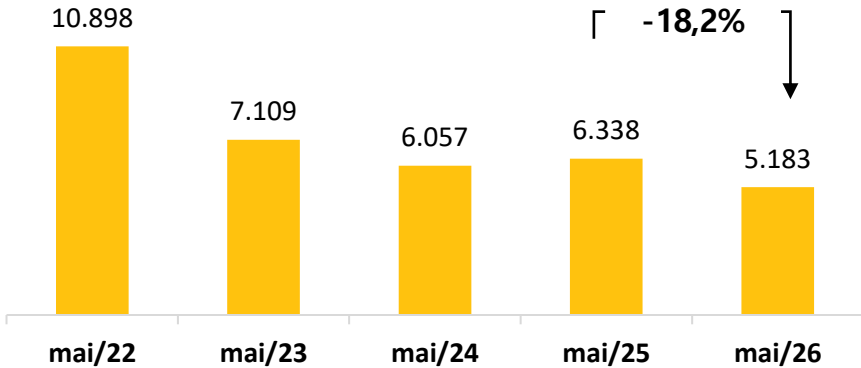
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



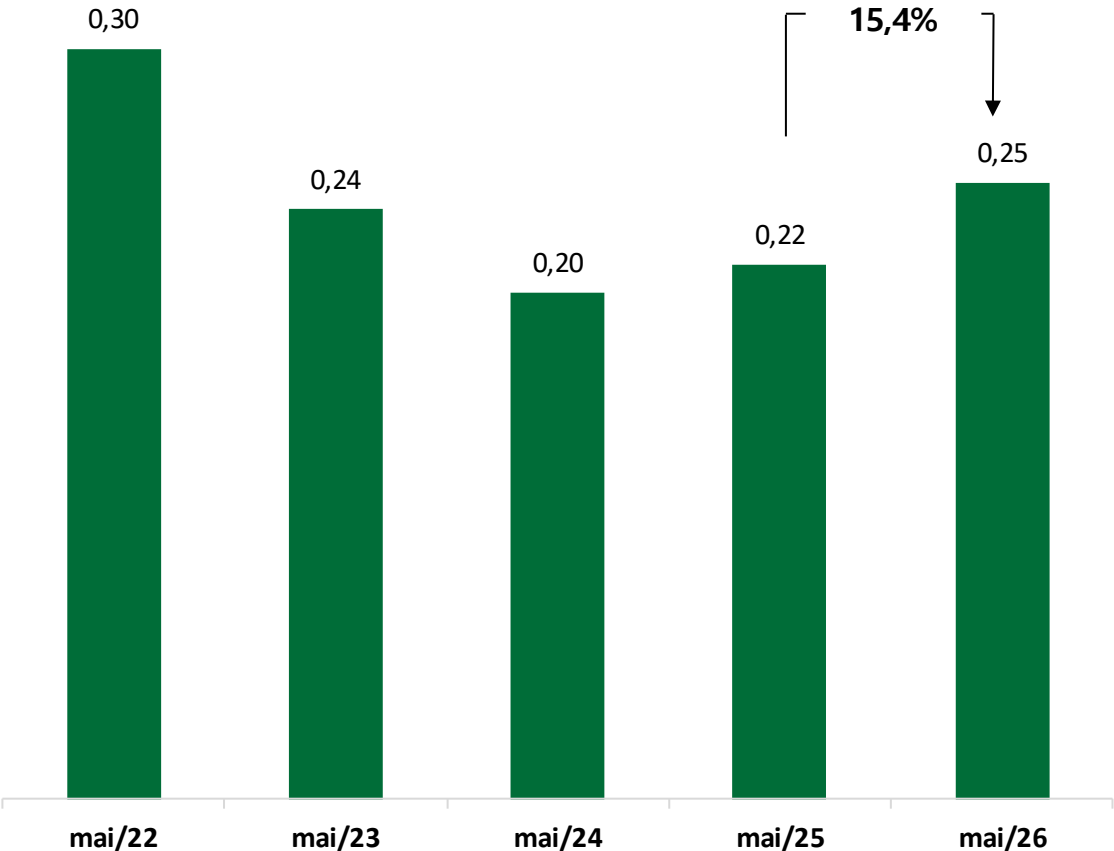
TV POR ASSINATURA



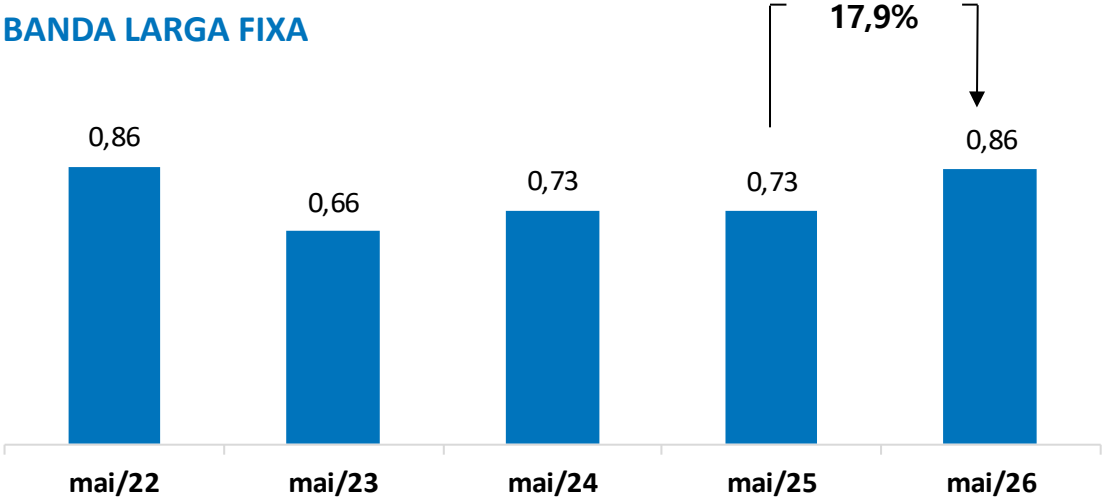


RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

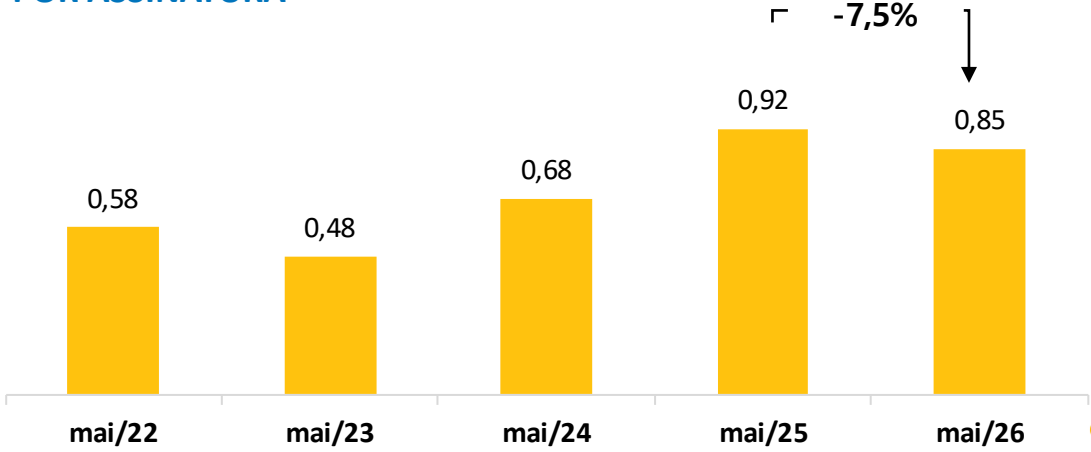
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “**Cobrança**”, “**Qualidade, Funcionamento e Reparo**” e “**Cancelamento**” representaram **62% das reclamações** em **Abr/26**.

Assunto reclamado	mai/24	mai/25	mai/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	34.187	36.877	38.720	5%	30%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	23.255	18.347	20.349	11%	16%
Cancelamento	11.553	14.121	20.230	43%	16%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	10.504	10.520	11.803	12%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.395	10.481	14.071	34%	11%
Atendimento	6.725	5.623	6.532	16%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.417	4.388	4.936	12%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.332	2.546	3.222	27%	3%
Ressarcimento	2.368	2.522	2.644	5%	2%
Crédito Pré-pago	1.816	1.512	1.607	6%	1%
Portabilidade	1.838	2.075	2.403	16%	2%
Mudança de Endereço	989	1.090	929	-15%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

mai/26



- 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

