



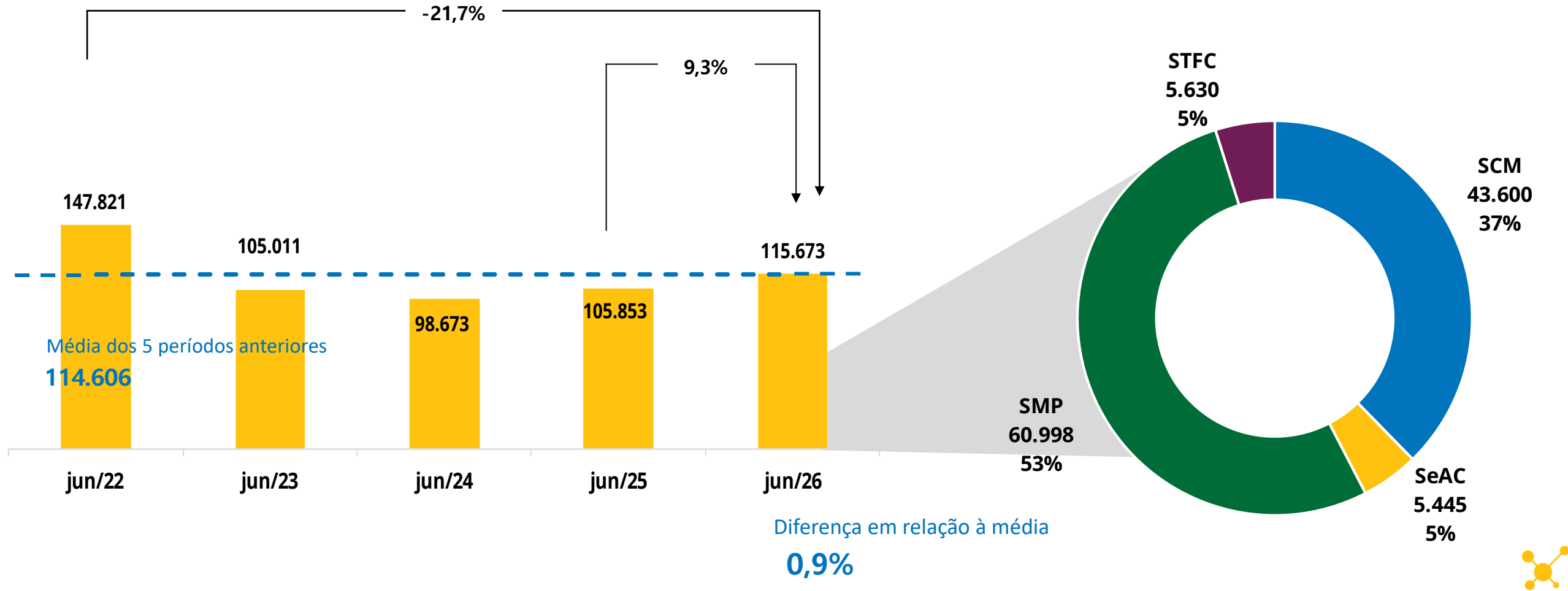
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Junho 2026

RECLAMAÇÕES – jun/26

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – jun/26

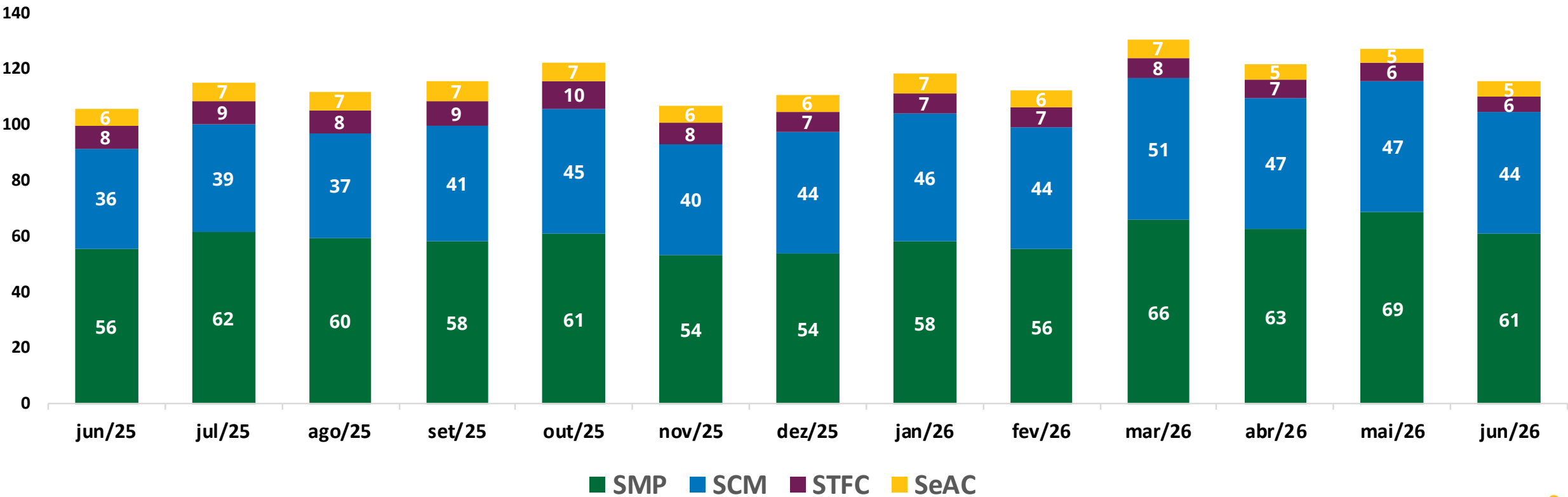




RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.517.620** reclamações no período de 13 meses.

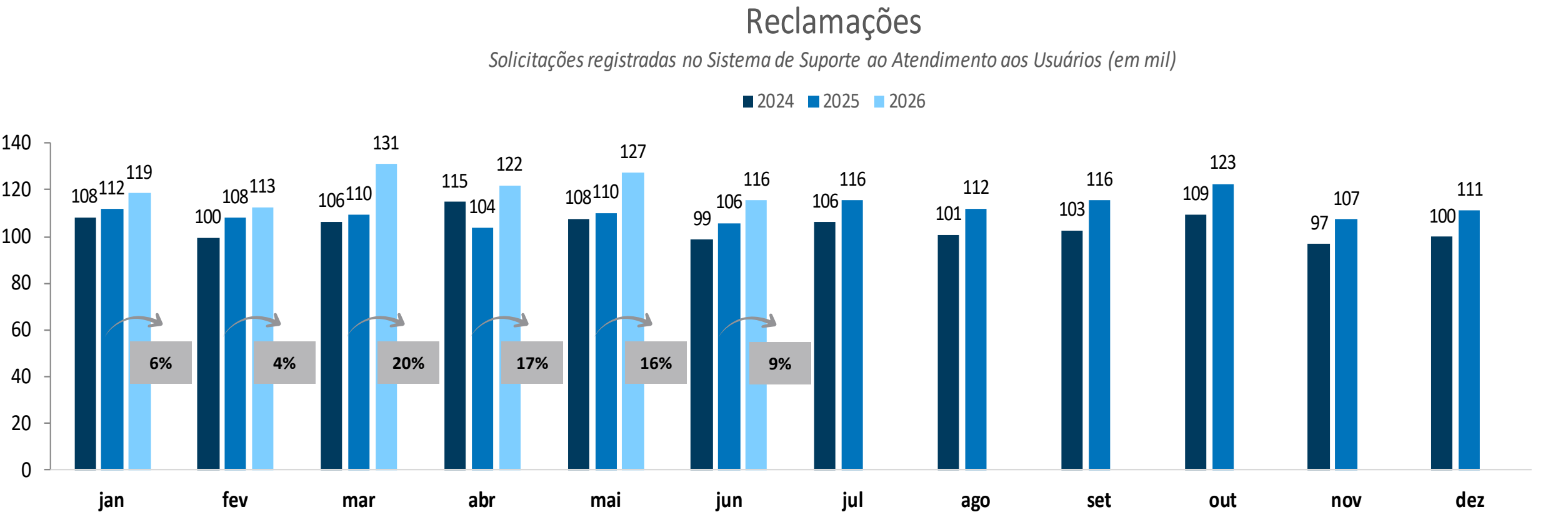
Em mil





RECLAMAÇÕES EM 2025

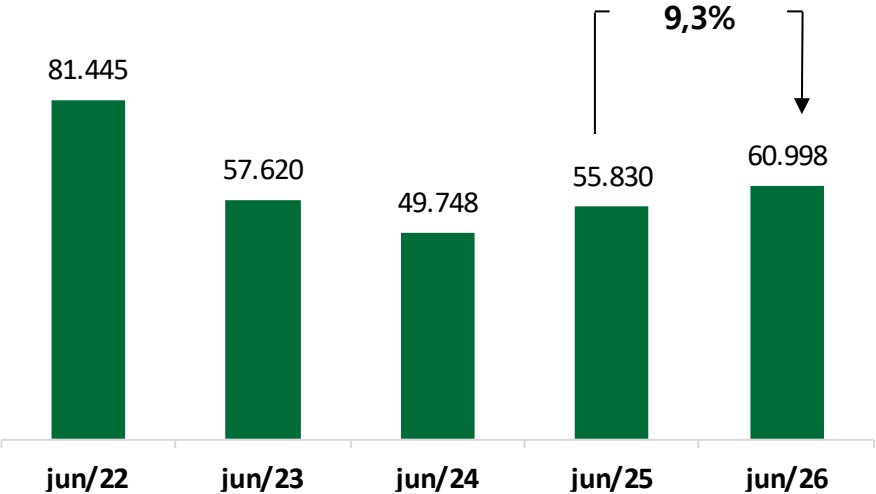
Comparação percentual das reclamações de 2026 com o mesmo período de 2025.



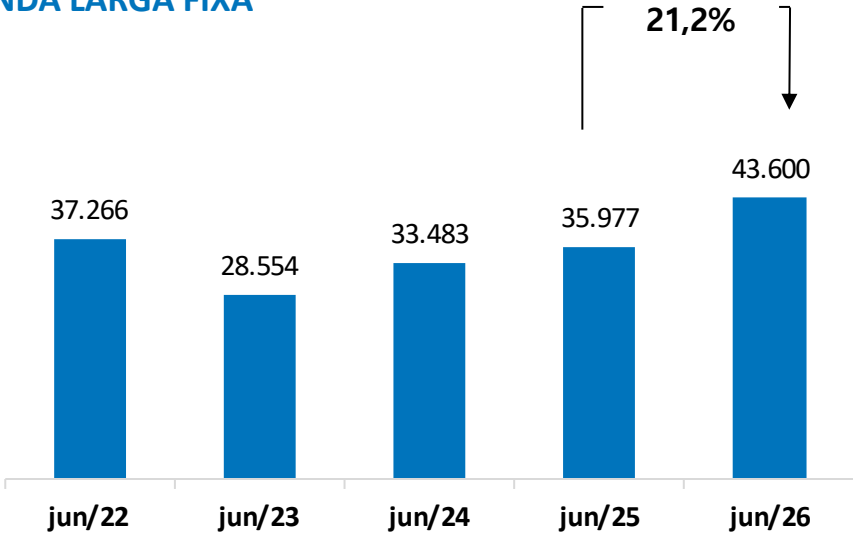


RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



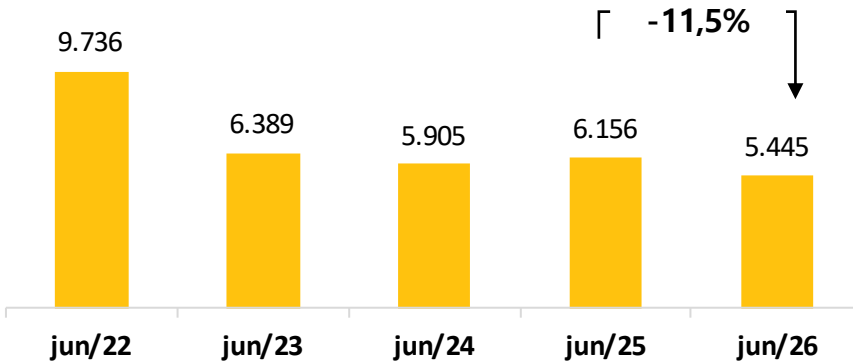
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



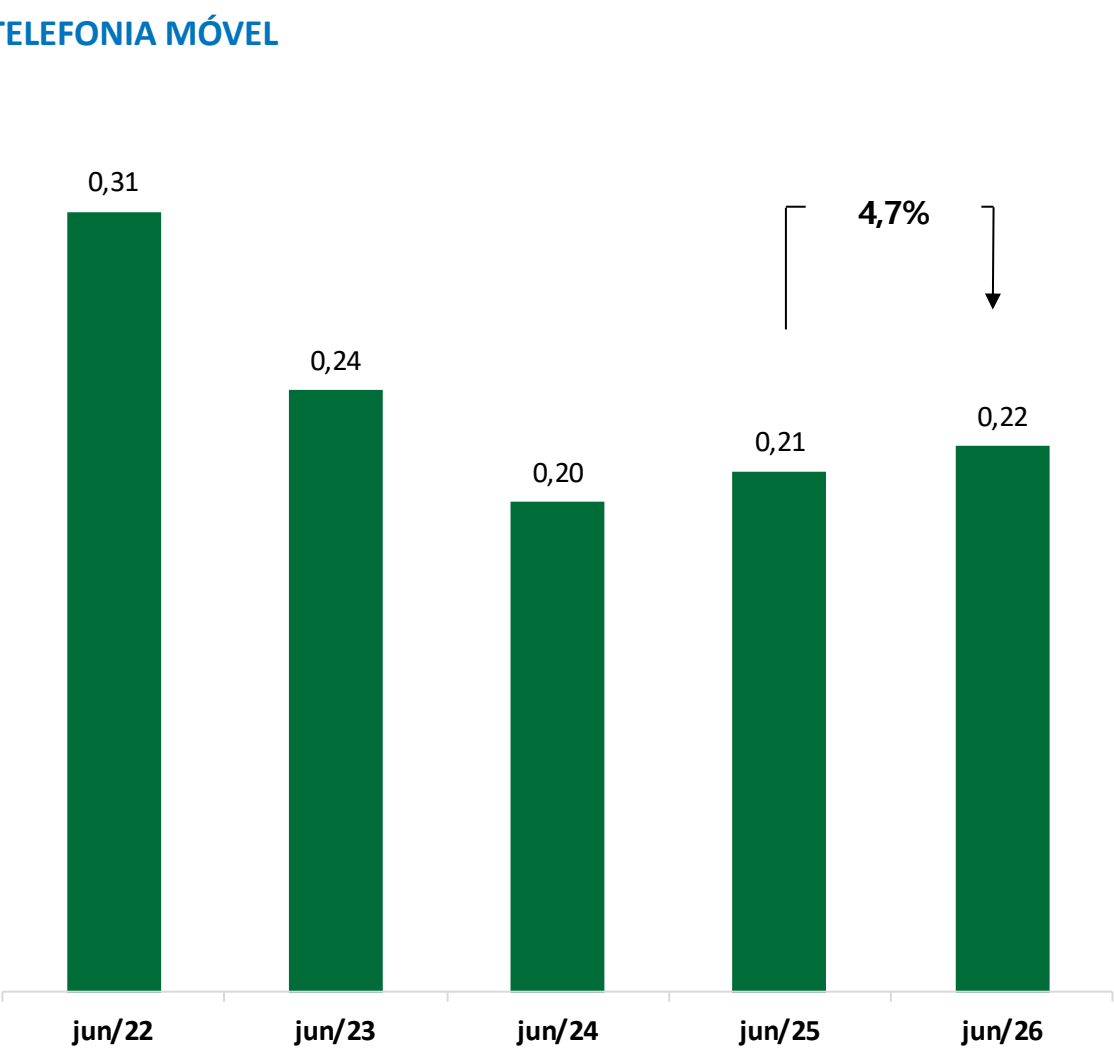
TV POR ASSINATURA



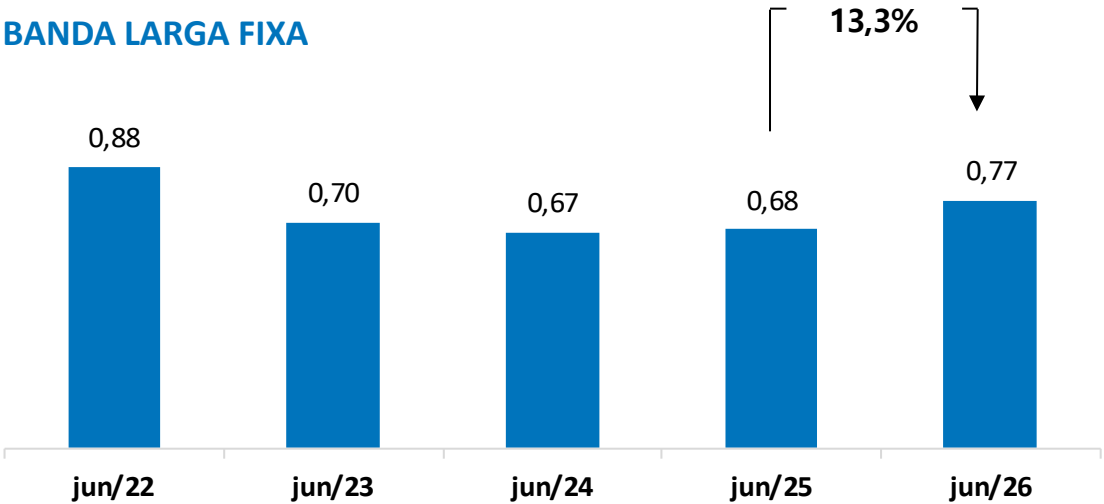


RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

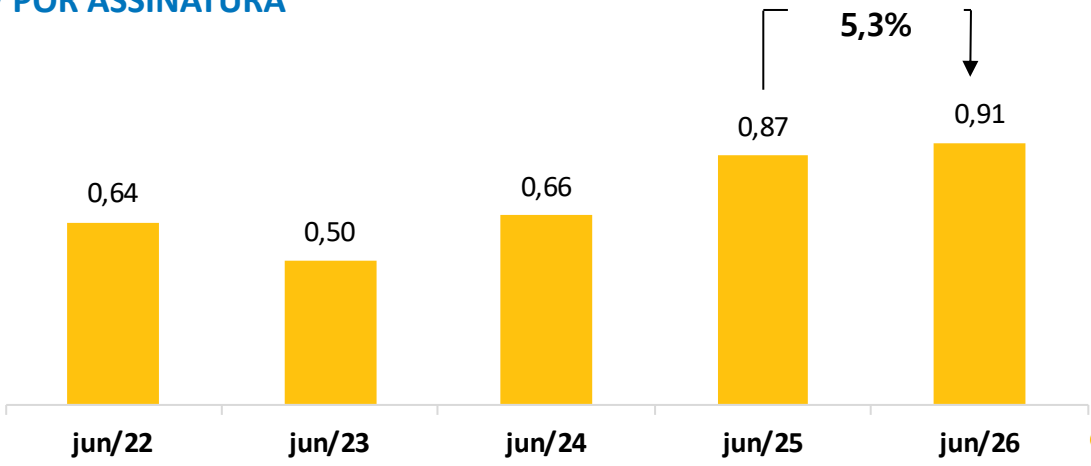
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

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

Assunto reclamado	jun/24	jun/25	jun/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	32.958	36.891	36.598	-1%	32%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	19.635	16.751	18.181	9%	16%
Cancelamento	11.297	13.235	18.189	37%	16%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9.087	10.223	10.883	6%	9%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	8.348	10.151	10.997	8%	10%
Atendimento	5.679	5.335	5.871	10%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.331	4.133	4.884	18%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.157	2.461	3.094	26%	3%
Ressarcimento	2.388	2.334	2.384	2%	2%
Crédito Pré-pago	1.662	1.469	1.435	-2%	1%
Portabilidade	1.749	1.918	2.237	17%	2%
Mudança de Endereço	924	924	891	-4%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO
jun/26

