



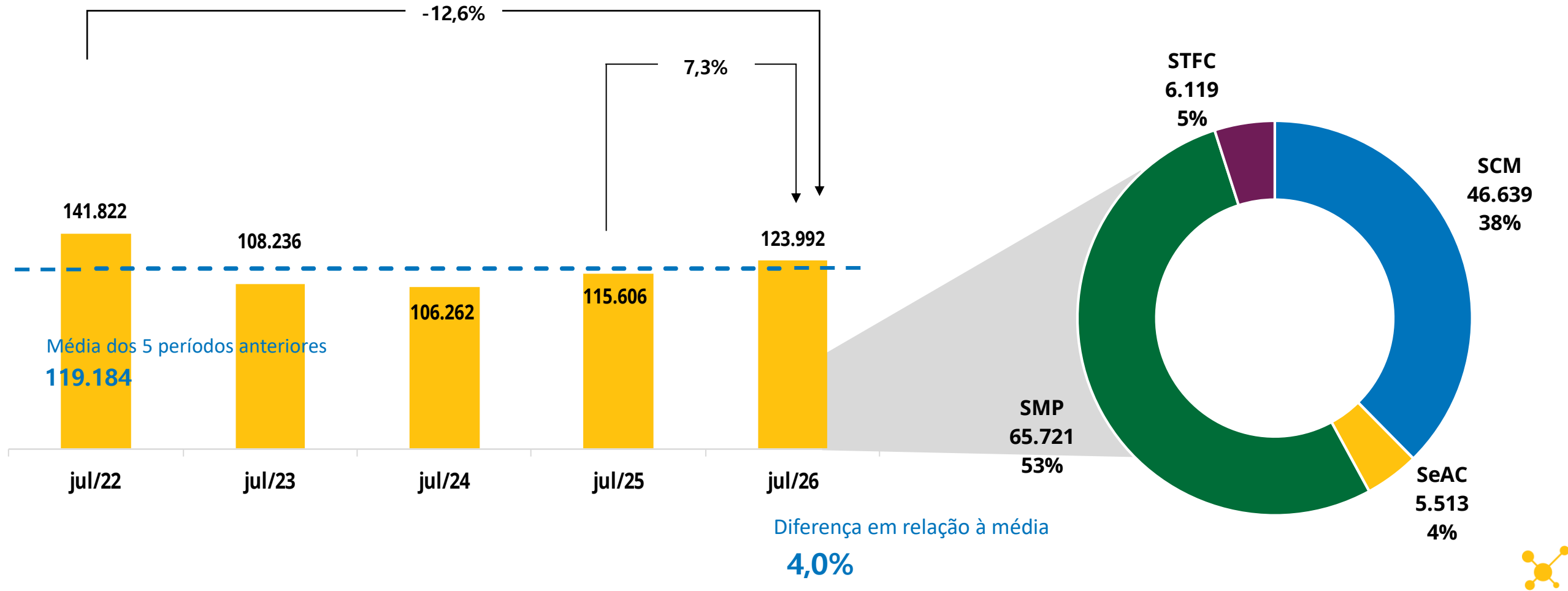
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Junho 2026

RECLAMAÇÕES – jul/26

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – jul/26

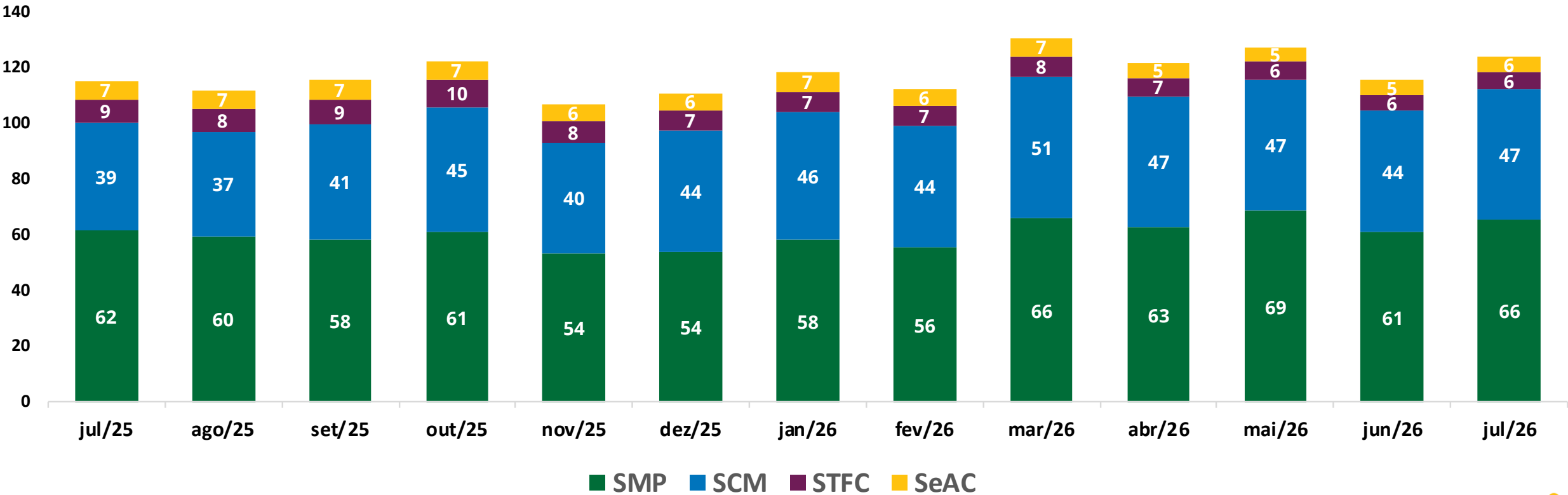




RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.535.759** reclamações no período de 13 meses.

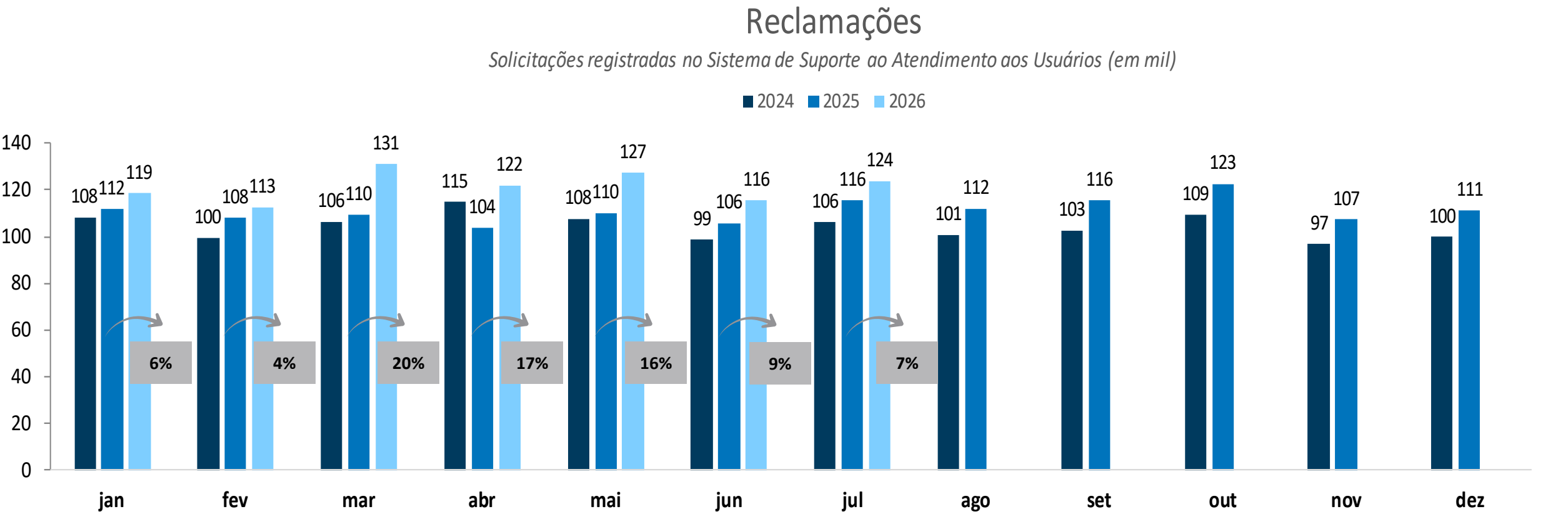
Em mil





RECLAMAÇÕES EM 2025

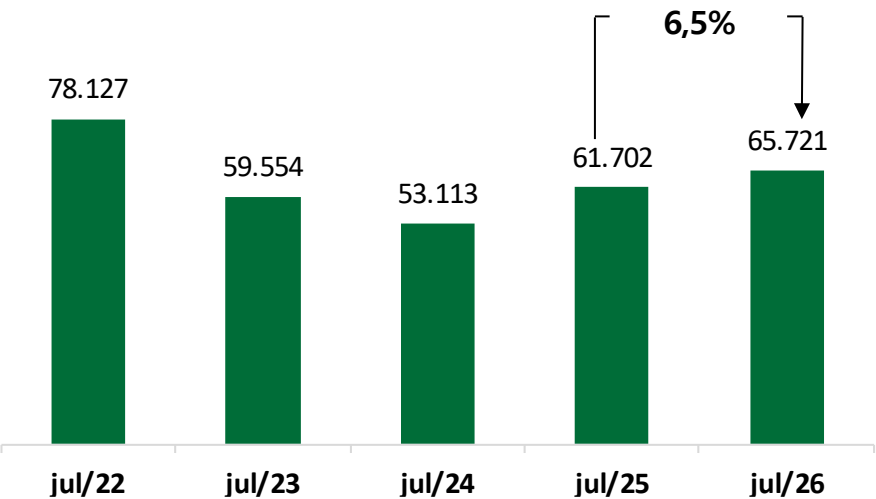
Comparação percentual das reclamações de 2026 com o mesmo período de 2025.



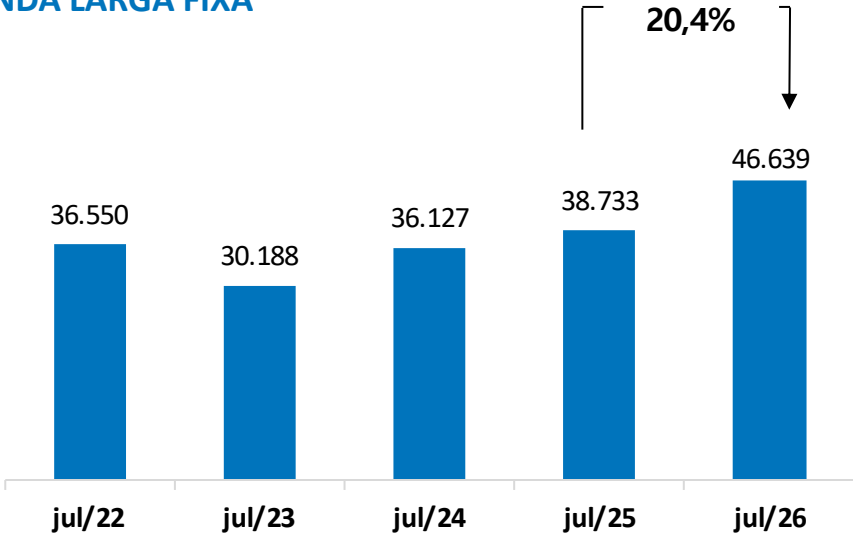


RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



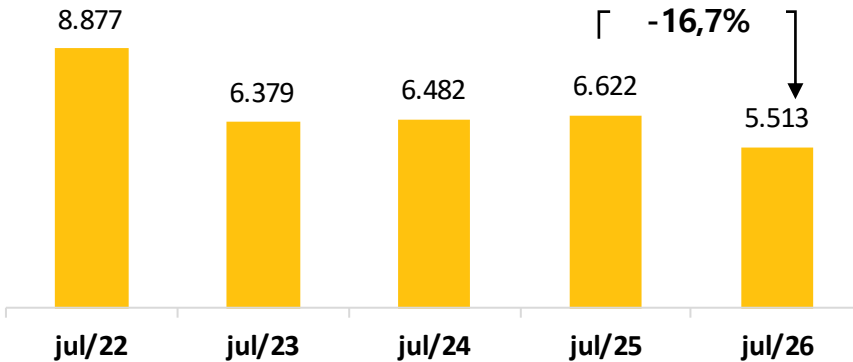
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



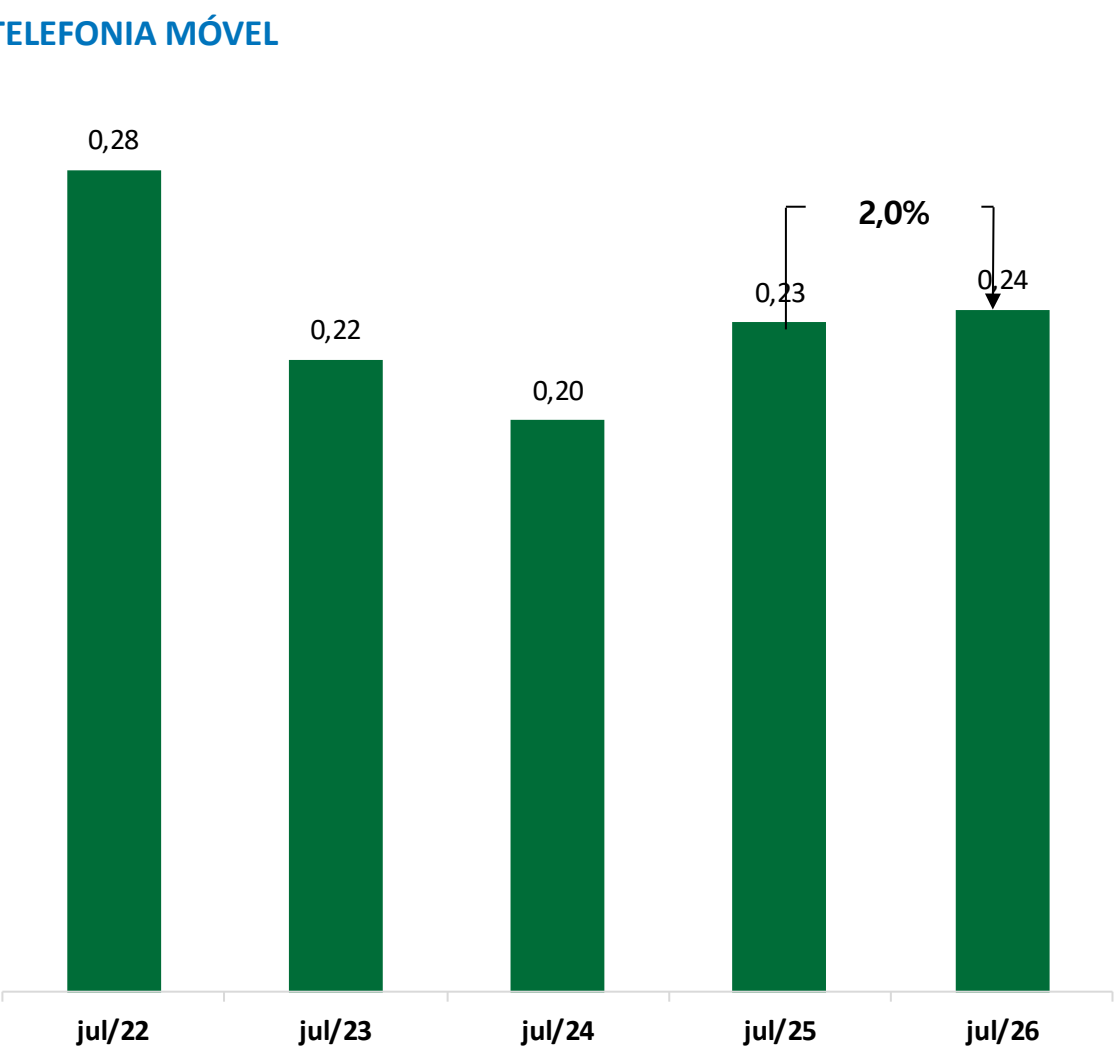
TV POR ASSINATURA



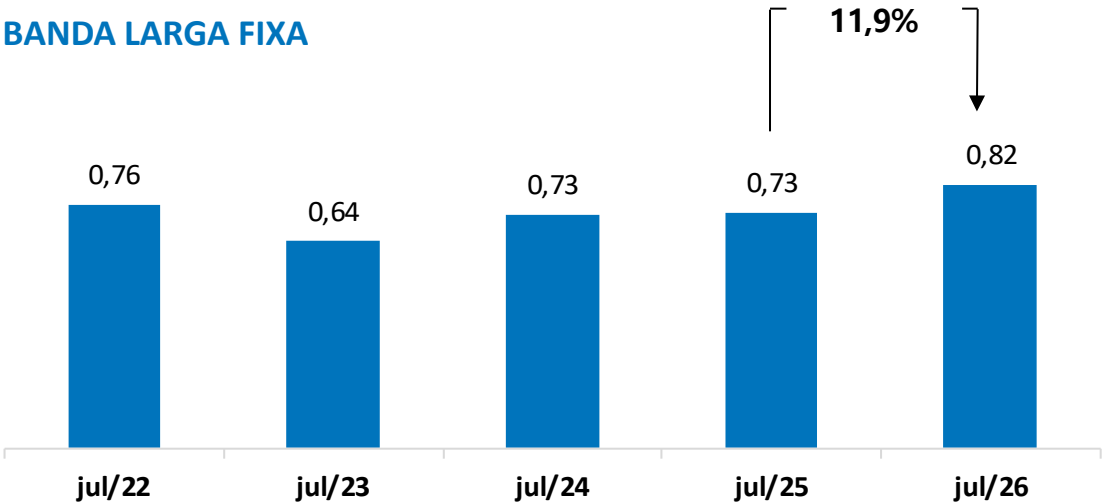


RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

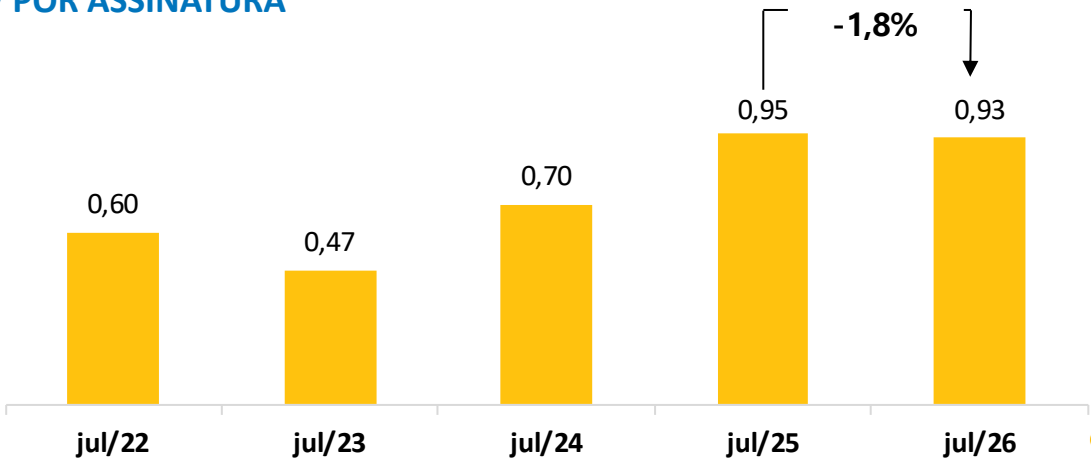
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

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

Assunto reclamado	jul/24	jul/25	jul/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	35.077	41.969	39.448	-6%	32%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	20.189	17.355	18.801	8%	15%
Cancelamento	12.704	14.526	19.986	38%	16%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9.960	11.018	11.992	9%	10%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.502	10.541	11.260	7%	9%
Atendimento	5.225	11.918	6.401	-46%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.450	4.659	5.325	14%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.691	2.587	3.289	27%	3%
Ressarcimento	2.475	2.619	2.528	-3%	2%
Crédito Pré-pago	1.651	1.622	1.547	-5%	1%
Portabilidade	1.823	2.007	2.466	23%	2%
Mudança de Endereço	979	1.028	929	-10%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO
jul/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

