



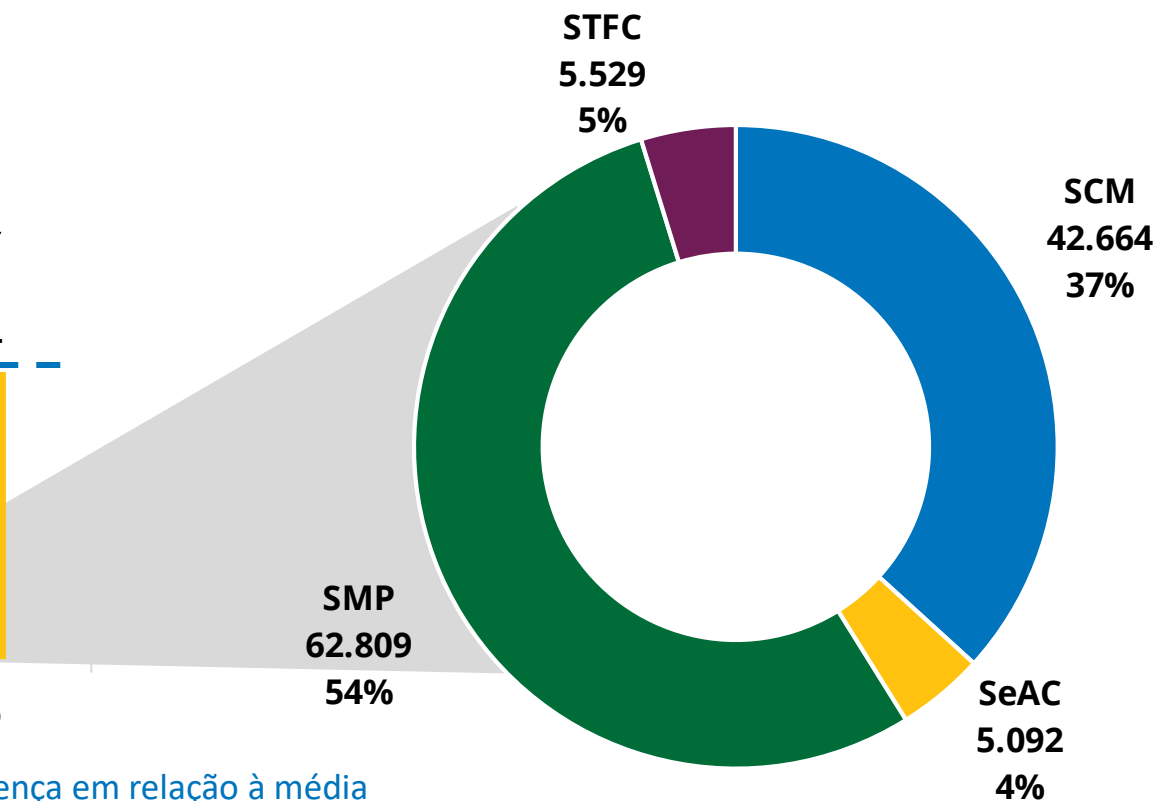
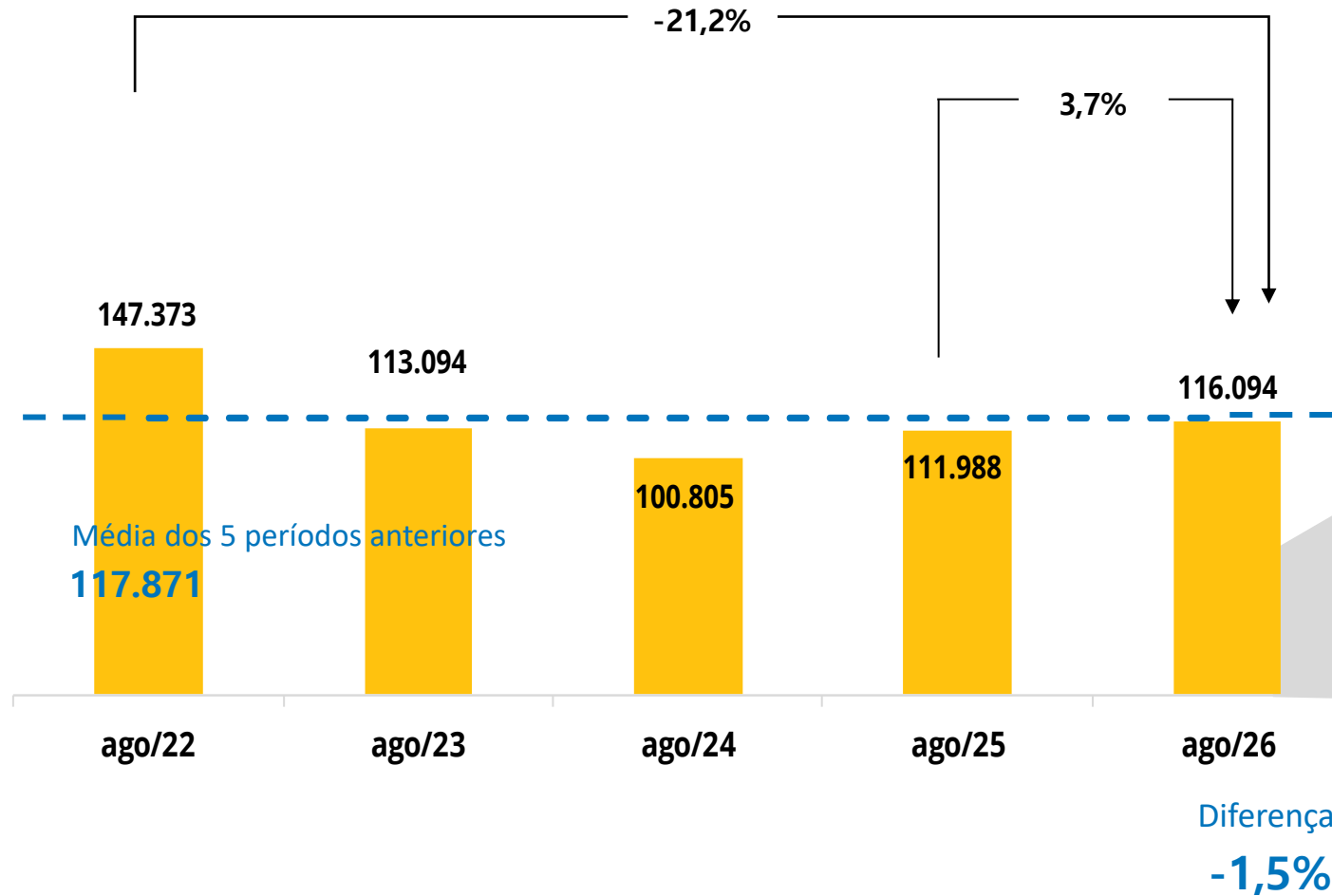
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Agosto 2026

RECLAMAÇÕES – ago/26

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – ago/26

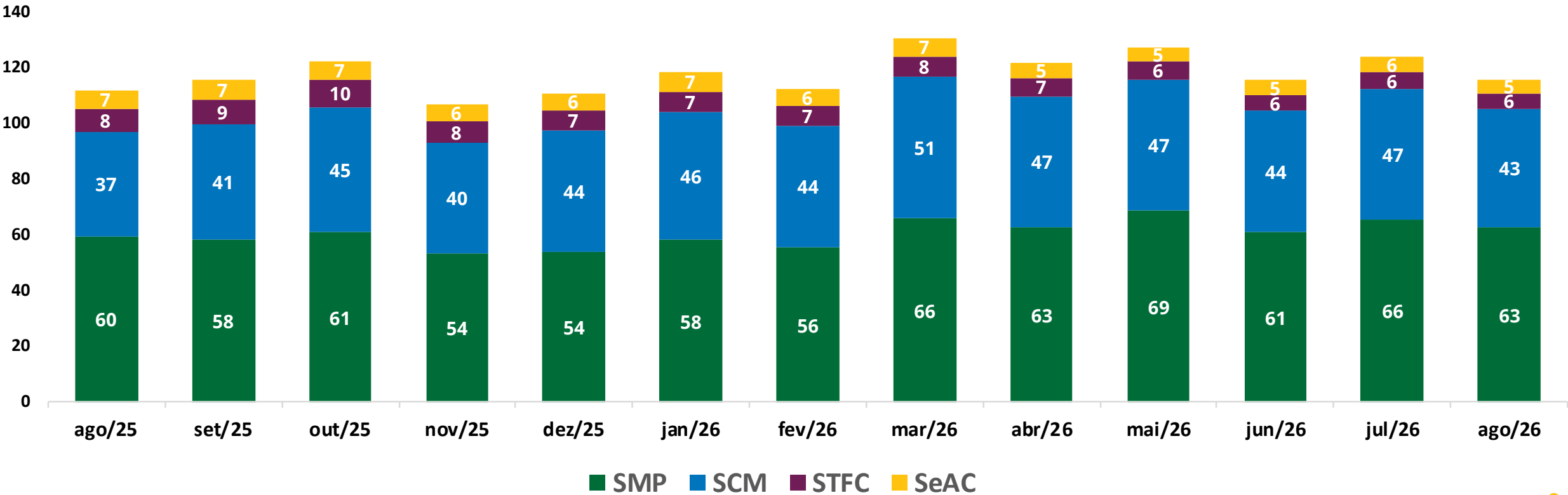




RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam **1.536.247** reclamações no período de 13 meses.

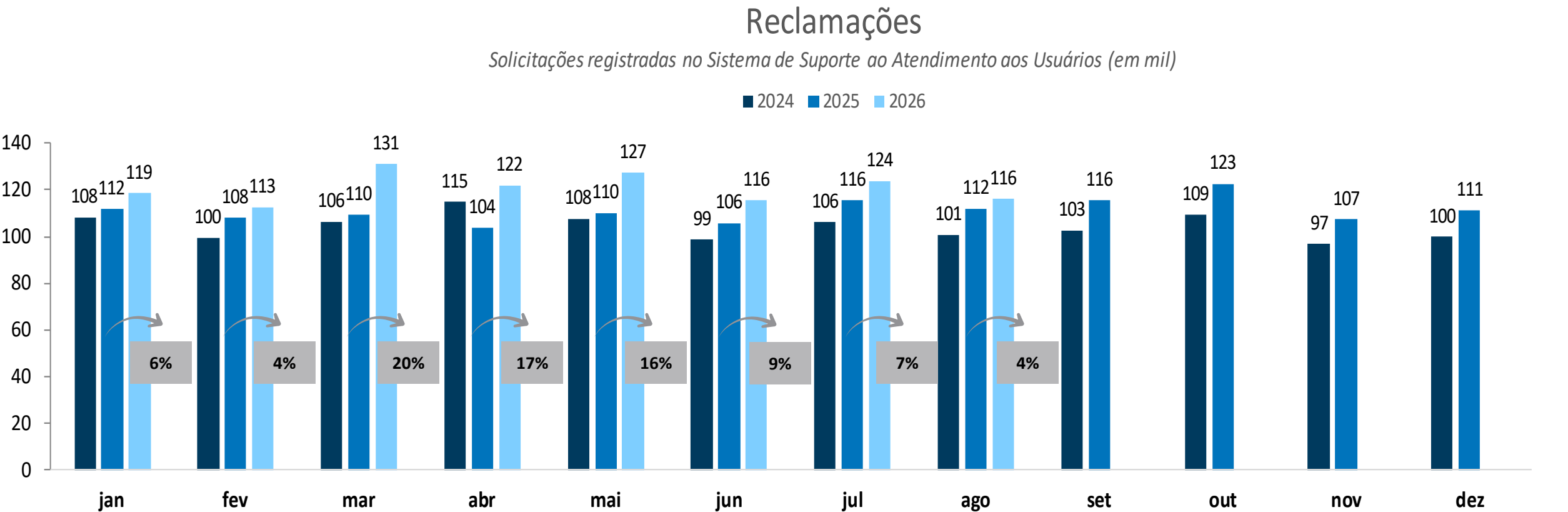
Em mil





RECLAMAÇÕES EM 2025

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





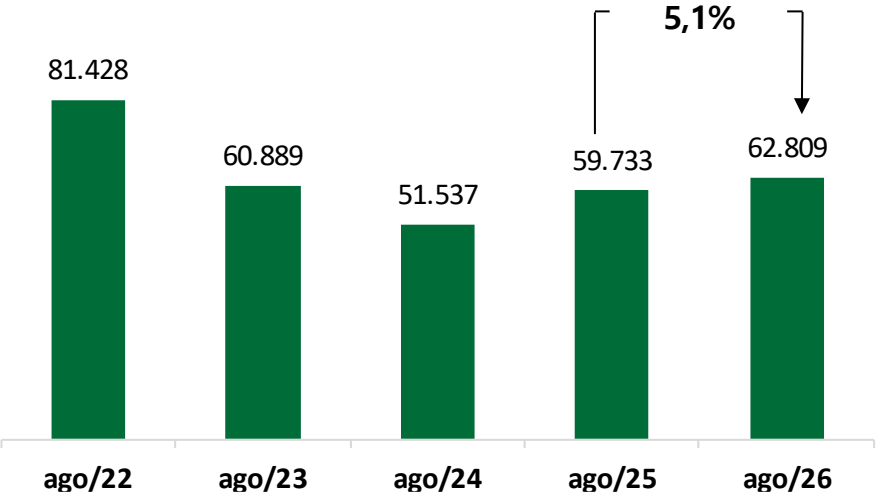
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

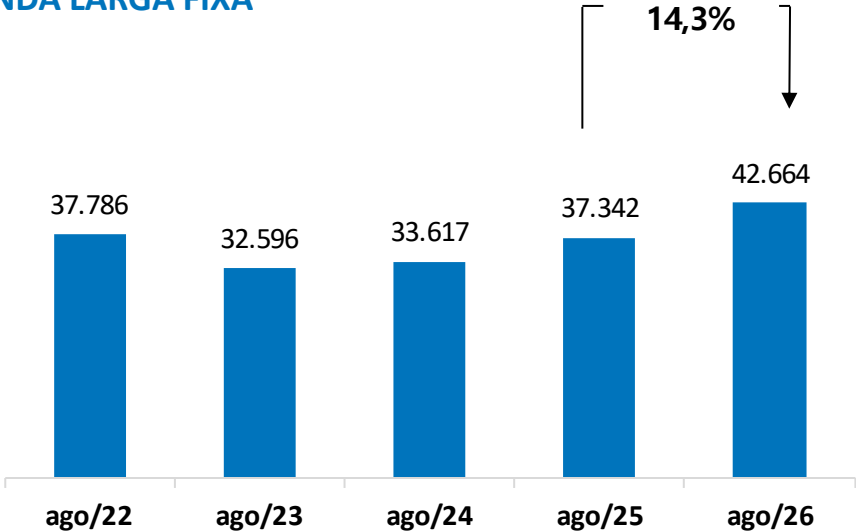
Agosto 2026

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



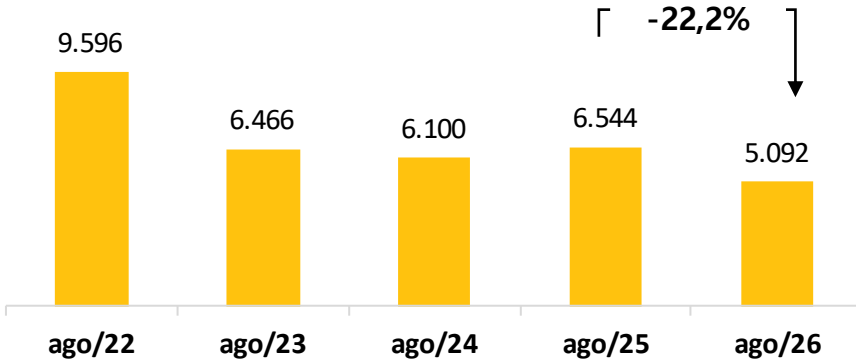
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



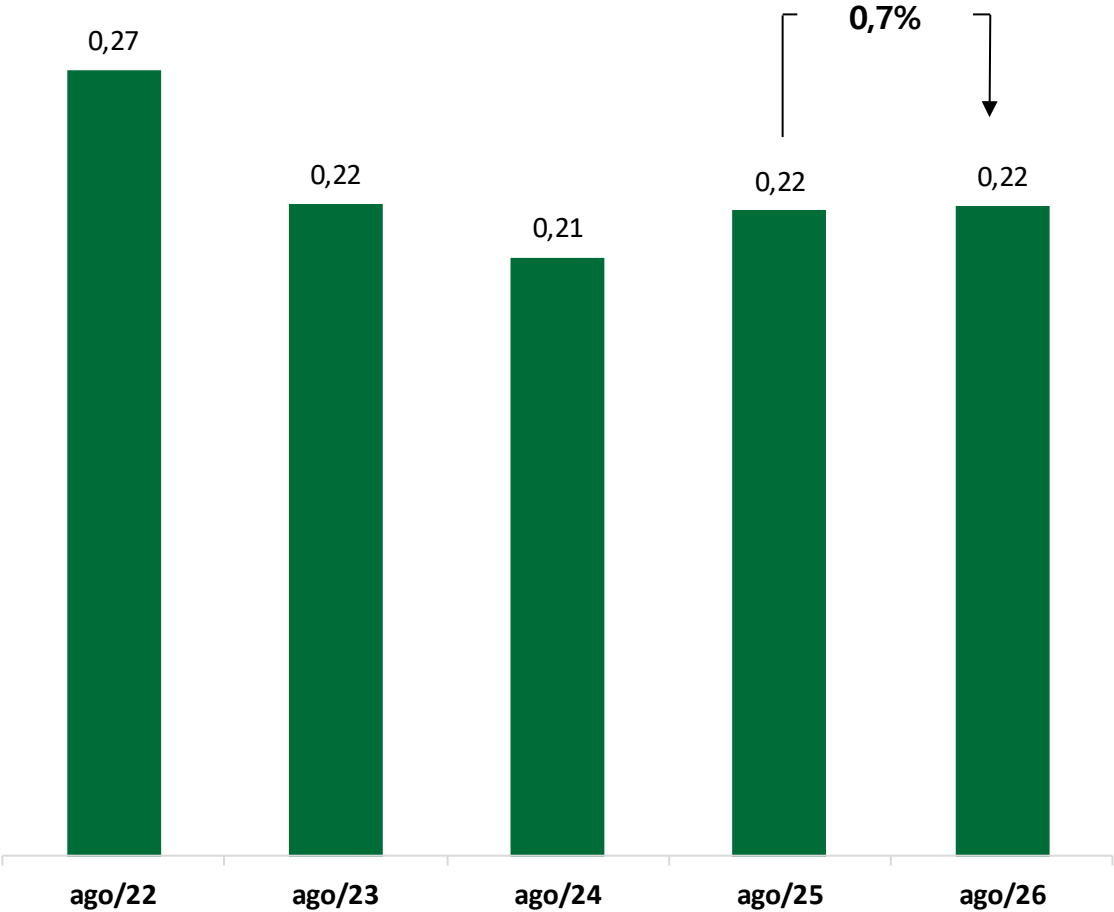
TV POR ASSINATURA



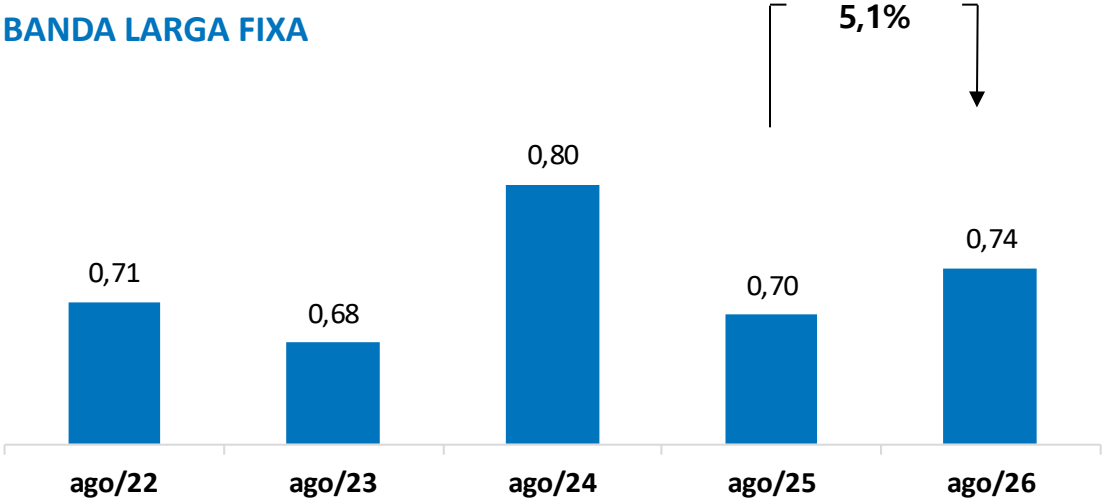


RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

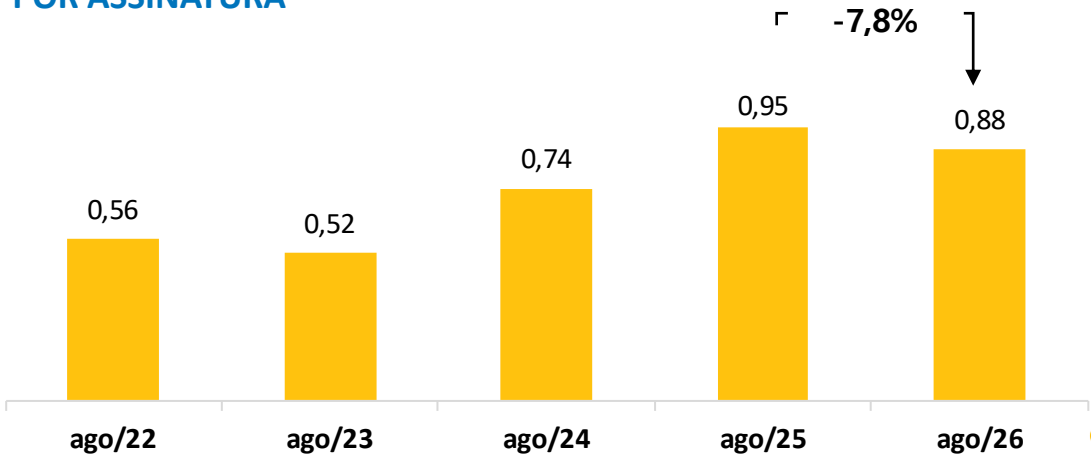
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA





Agosto 2026

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

- O assunto “**Cobrança**”, “**Qualidade, Funcionamento e Reparo**” e “**Cancelamento**” representaram **63% das reclamações**.

Assunto reclamado	ago/24	ago/25	ago/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	32.641	38.939	36.159	-7%	31%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	18.695	17.574	18.219	4%	16%
Cancelamento	11.931	14.433	18.455	28%	16%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9.538	11.155	11.563	4%	10%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.758	10.129	10.498	4%	9%
Atendimento	5.280	5.721	5.898	3%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.140	4.596	4.993	9%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.447	2.539	3.264	29%	3%
Ressarcimento	2.531	2.349	2.379	1%	2%
Crédito Pré-pago	1.773	1.649	1.484	-10%	1%
Portabilidade	1.695	1.945	2.294	18%	2%
Mudança de Endereço	880	935	863	-8%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

ago/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

