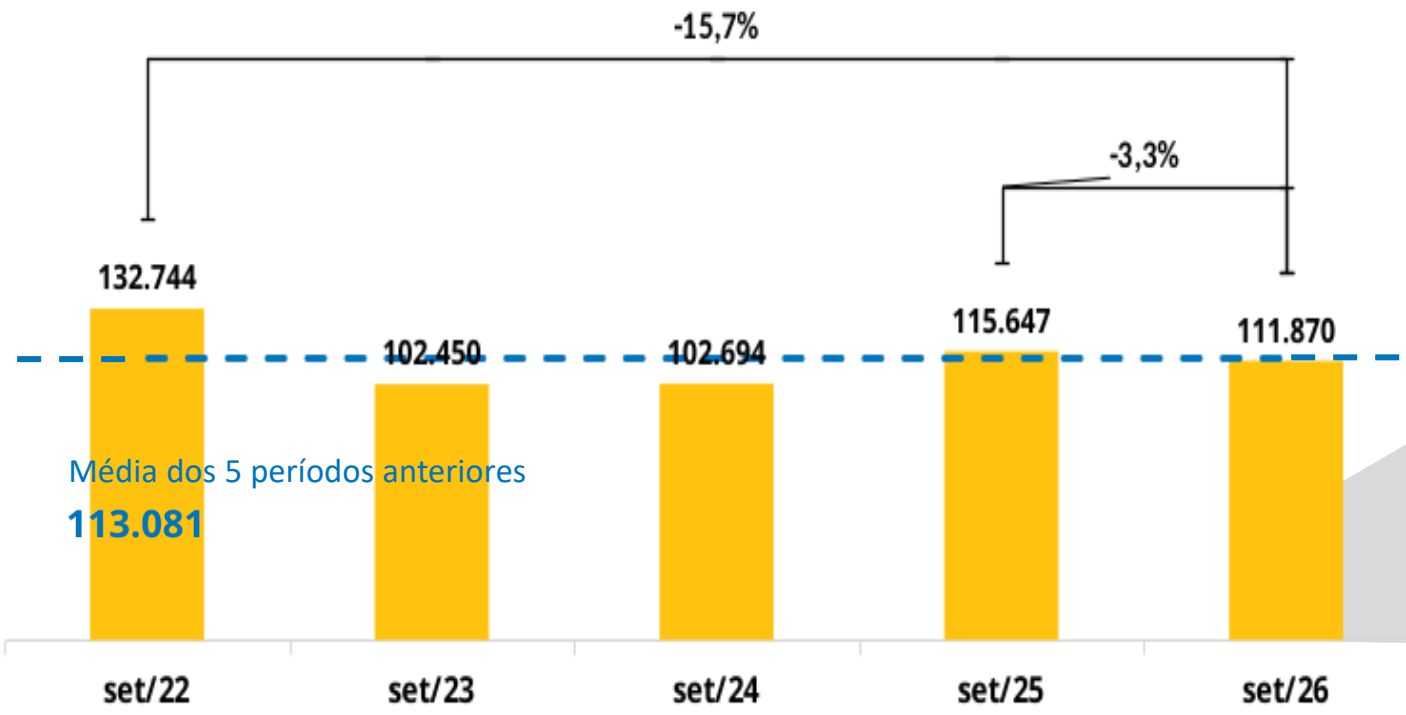
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Setembro 2026

RECLAMAÇÕES – set/26



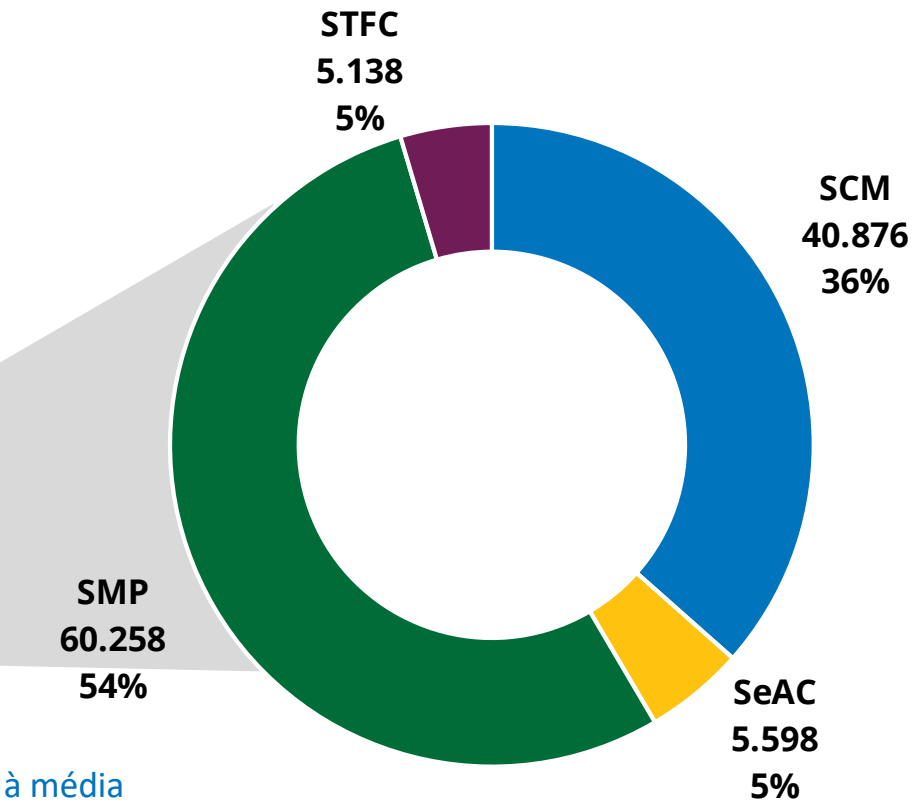
Média dos 5 períodos anteriores

113.081

Diferença em relação à média

-1,1%

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO – set/26



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

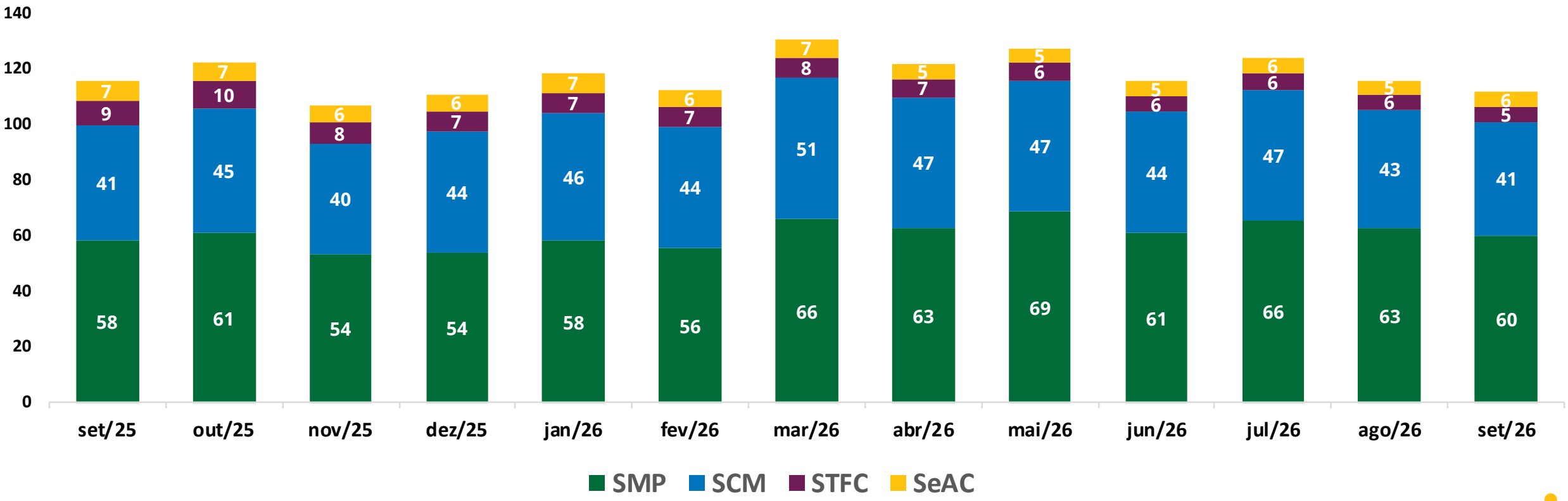
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Setembro 2026

RECLAMAÇÕES – ÚLTIMOS 13 MESES

Os serviços de telecomunicações acumulam 1.536.129 reclamações no período de 13 meses.

Em mil



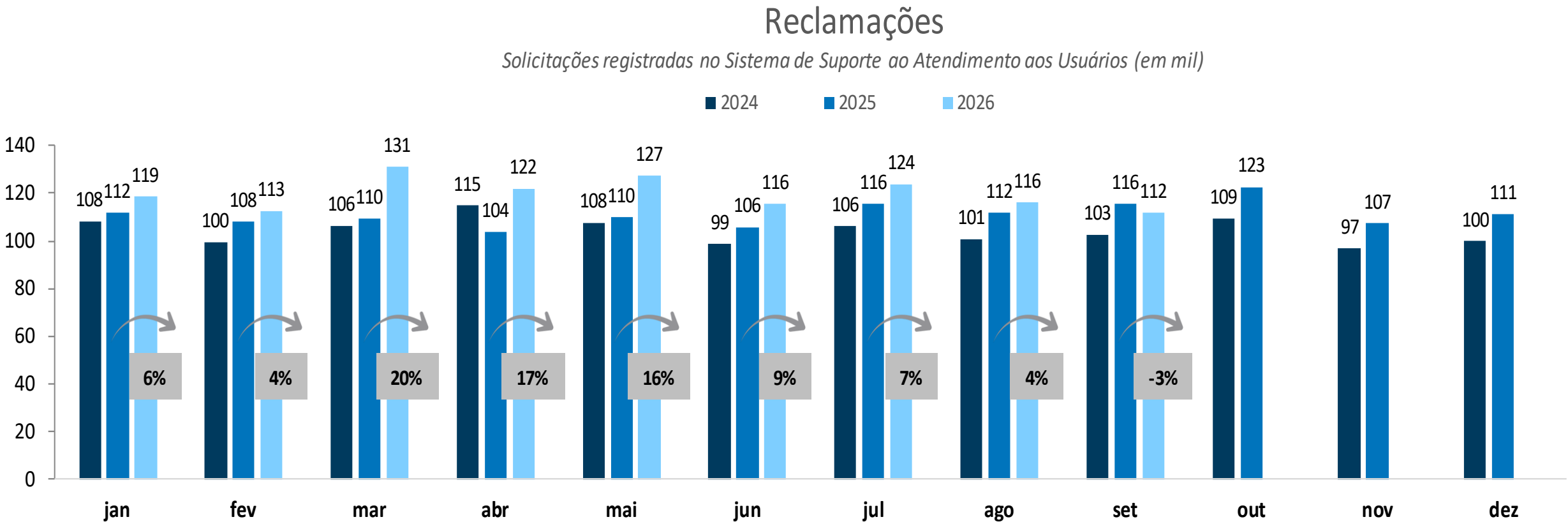
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Setembro 2026

RECLAMAÇÕES MÊS A MÊS

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



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

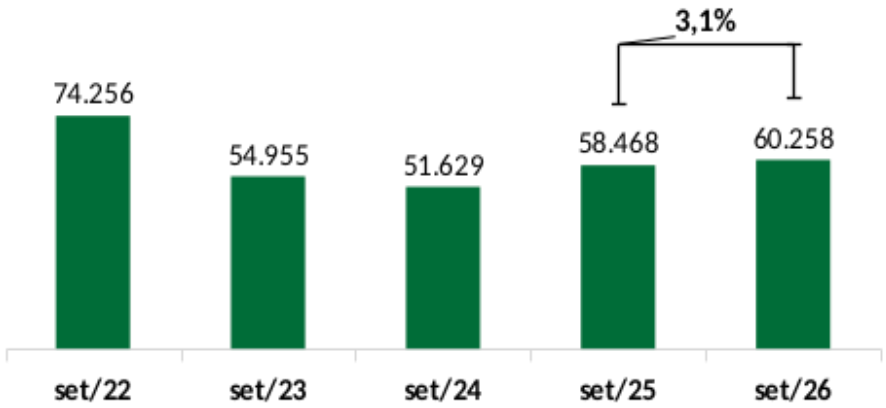
Dados de reclamações registradas no Sistema de Suporte do Atendimento aos Usuários

Setembro 2026

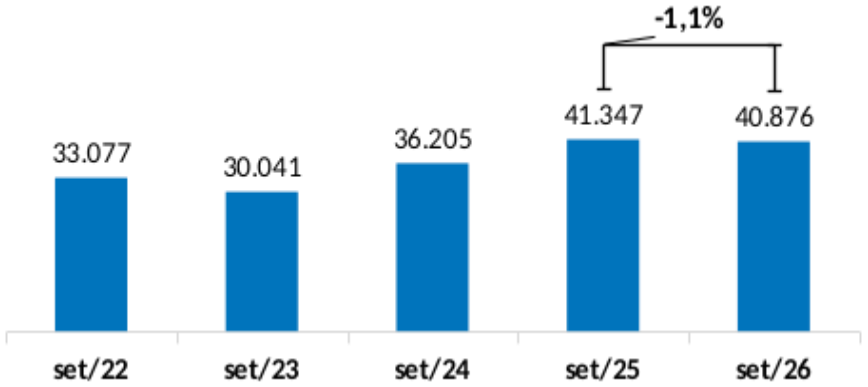
conexis brasil.digital

RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO

TELEFONIA MÓVEL



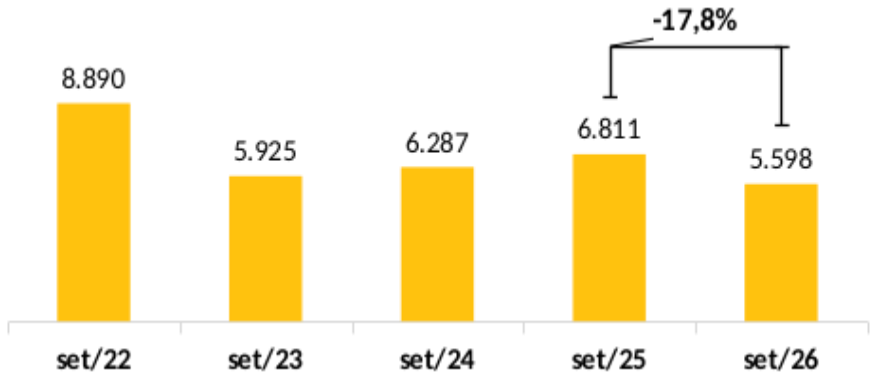
BANDA LARGA FIXA



TELEFONIA MÓVEL POR MODALIDADE DE PAGAMENTO



TV POR ASSINATURA



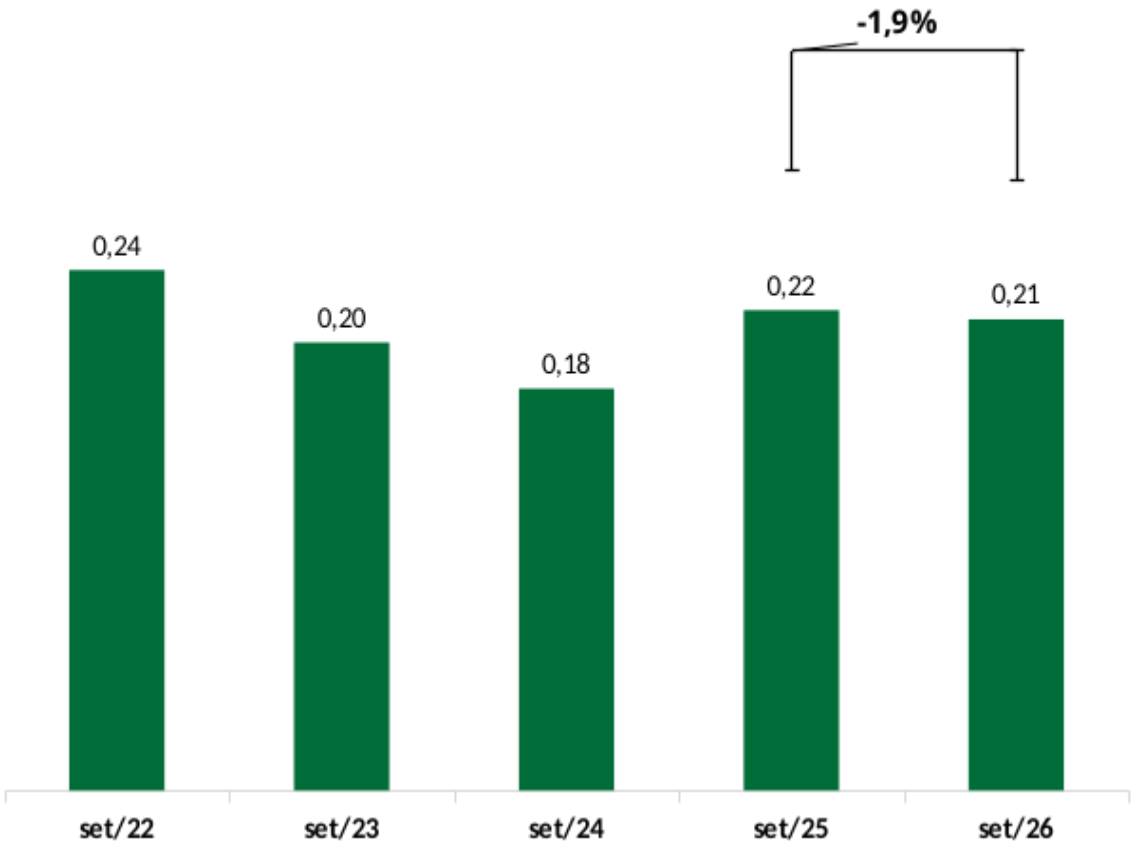
RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

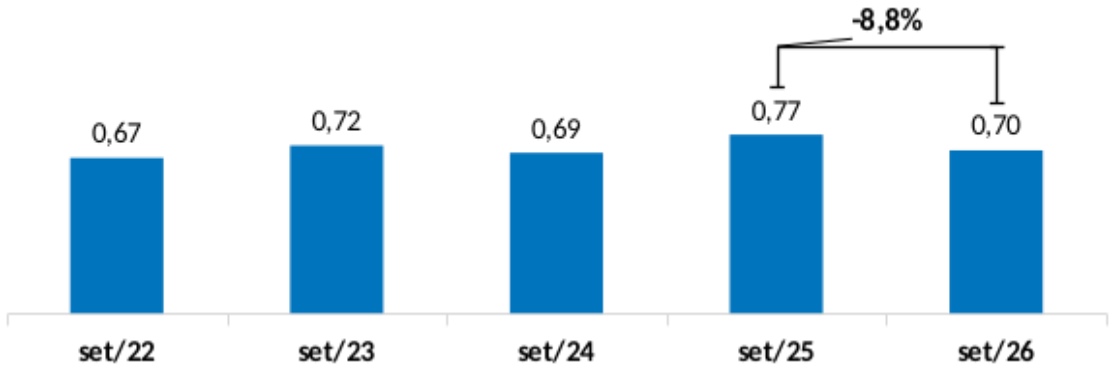
Setembro 2026

RECLAMAÇÕES A CADA MIL ACESSOS E POR SERVIÇO

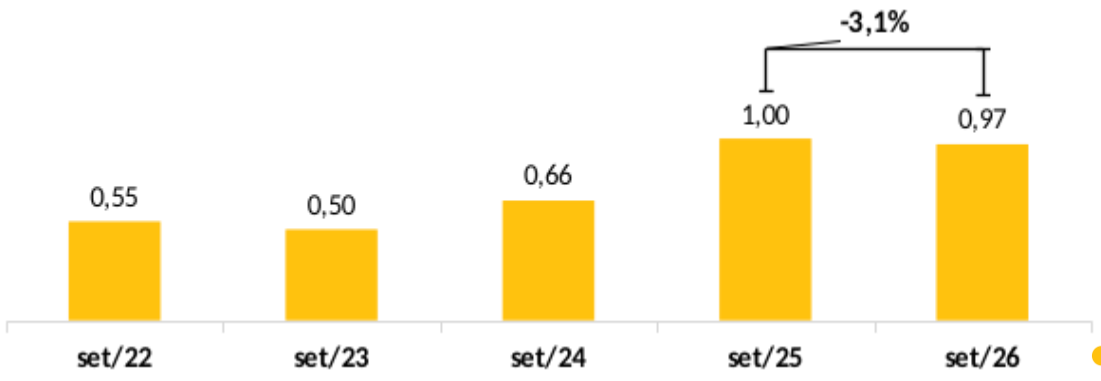
TELEFONIA MÓVEL



BANDA LARGA FIXA



TV POR ASSINATURA



RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR – ANATEL

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

Setembro 2026

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos “Cobrança”, “Cancelamento” e “Qualidade, Funcionamento e Reparo” representaram 63% das reclamações em set/26.

Assunto reclamado	set/24	set/25	set/26	vs ano anterior	participação
Cobrança	33.245	38.382	35.731	-7%	32%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	19.791	20.288	16.477	-19%	15%
Cancelamento	12.314	15.549	18.335	18%	16%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	9.969	11.020	10.646	-3%	10%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	9.018	9.788	9.931	1%	9%
Atendimento	5.165	5.857	5.858	0%	5%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	4.271	4.809	4.873	1%	4%
Dados cadastrais ou número da linha	2.455	2.612	3.032	16%	3%
Ressarcimento	2.502	2.524	2.415	-4%	2%
Crédito Pré-pago	1.891	1.774	1.445	-19%	1%
Portabilidade	1.745	1.995	2.290	15%	2%
Mudança de Endereço	888	1.028	802	-22%	1%

RECLAMAÇÕES POR ASSUNTO

set/26

