



Panorama de Reclamações

1º semestre de 2023

Brasília/DF

agosto de 2023

SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES (SRC)

Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores (RCTS)

Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia
Superintendente de Relações com Consumidores

Augusto Sussumu Katagiri
Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores

Gabriel Bahia Caldas
Coordenador do Processo de Monitoramento
Elaborador

Este panorama apresenta a evolução das reclamações recebidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no 1º semestre de 2023, comparando com resultados de semestres anteriores.

As reclamações recebidas pelos canais oficiais da Anatel (1331, APP, Web e Sala do Cidadão) são registradas no sistema Anatel Consumidor e recebem uma classificação objetiva, dentre as quais, destacam-se:

- por **serviço** (Banda Larga Fixa, Celular Pós-pago, Celular Pré-pago, Telefonia Fixa e TV por Assinatura);
- por **marca**, representando a prestadora objeto da reclamação;
- por **assunto** (ex.: Cobrança, Atendimento, Qualidade, etc.);
- por **problema**, que representa um detalhamento da classe assunto (ex.: assunto: 'Atendimento' / problema: 'Consumidor não consegue falar com atendente').

Como forma de otimizar o acompanhamento dos números de reclamações, são utilizados dois critérios de análise:

- **Quantidade de reclamações:** em que o número de registros é analisado, considerando a classificação objetiva.
- **Índice de Reclamações (IR):** utilizado para mensurar a representatividade do número de reclamações em relação à base de acessos das prestadoras. Matematicamente, o IR é representado por:

$$IR = 1.000 \times (Reclamações/Acessos)$$

Esse cálculo permite determinar a quantidade de reclamações para cada 1.000 acessos. Para o presente relatório, o quantitativo de reclamações referente ao primeiro semestre de 2023 foi extraído em 10 de julho de 2023.

Vale mencionar que, no cálculo do IR, são desconsiderados os acessos do tipo *Machine-to-Machine* (M2M). Ou seja, os acessos utilizados apenas para comunicação entre máquinas, como chips instalados em caixas eletrônicos ou máquinas de pagamento, não são considerados no cálculo.

Por fim, para facilitar a leitura do Relatório, destaca-se que ele está dividido em 3 partes:

- **Análise Geral:** apresenta uma visão geral do comportamento das reclamações do setor.
- **Destaques:** apresenta os principais destaques por serviço e prestadora.
- **Análise dos Serviços:** detalha os assuntos mais reclamados e compara as prestadoras.

Reclamações na Anatel

673,5 mil

Reclamações no 1º semestre de 2023

-13,9%

em relação ao 2º sem/22

-29,2%

em relação ao 1º sem/22

No 1º Semestre de 2023, a Anatel registrou um total de 673,5 mil reclamações, o que representa uma redução de 13,9% em relação ao 2º Semestre de 2022, onde foram recebidas 782,6 mil reclamações, e uma redução de 29,2% em relação ao 1º Semestre de 2022.

Dentre os principais responsáveis por essa queda estão os serviços:

- Celular Pós-pago: diminuição de 55,3 mil reclamações (-18,2%).
- Celular Pré-pago: diminuição de 17,6 mil reclamações (-14,4%).

É relevante destacar que todos os serviços apresentaram uma redução no número de reclamações em comparação ao semestre anterior. Essa tendência de redução vem sendo observada desde o primeiro semestre de 2021, período que sucedeu a crise da pandemia de COVID-19 e se manteve até o momento atual.

Celular pós-pago

- 18,2%

Celular pré-pago

- 14,4%

TV por assinatura

- 15,3%

Telefone fixo

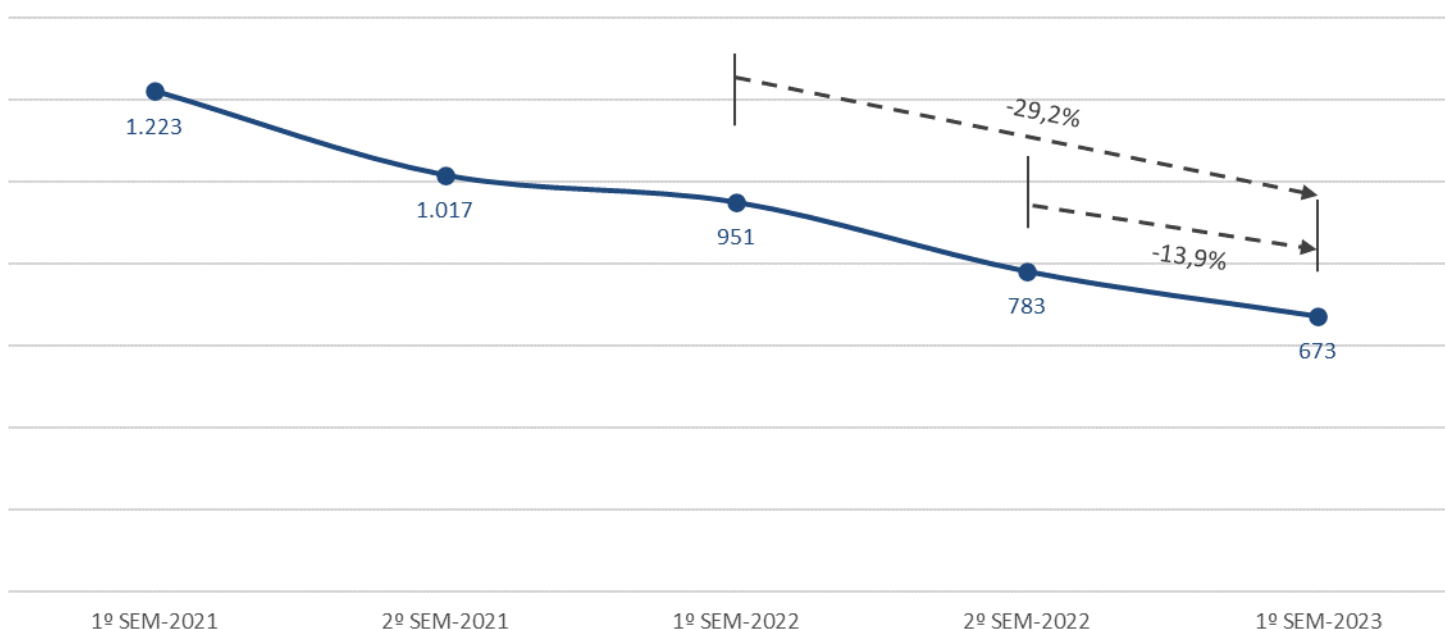
- 13,2%

Banda larga fixa

- 6,9%

Evolução de Reclamações do Setor (x 1.000)

1º Semestre de 2023



Variação do Número de Reclamações por Serviço

1º semestre de 2023

Serviço	Q	2022-1	2022-2	2023-1	2022-1 -> 2023-1	2022-2 -> 2023-1
Totais		951.304	782.554	673.499	-29,20%	-13,94%
Banda Larga Fixa		240.099	199.068	185.325	-22,81%	-6,90%
Celular Pós-Pago		360.068	304.224	248.922	-30,87%	-18,18%
Celular Pré-Pago		143.739	121.890	104.325	-27,42%	-14,41%
Outros		6.250	6.165	4.710	-24,64%	-23,60%
Telefone Fixo		135.271	99.875	86.715	-35,90%	-13,18%
TV por Assinatura		65.877	51.332	43.502	-33,96%	-15,25%

Índice de reclamações (IR)

0,37

Queixas por 1 mil acessos (IR)

-11,9%

em relação ao 2º sem/22

✓ **Menor valor desde 2015**

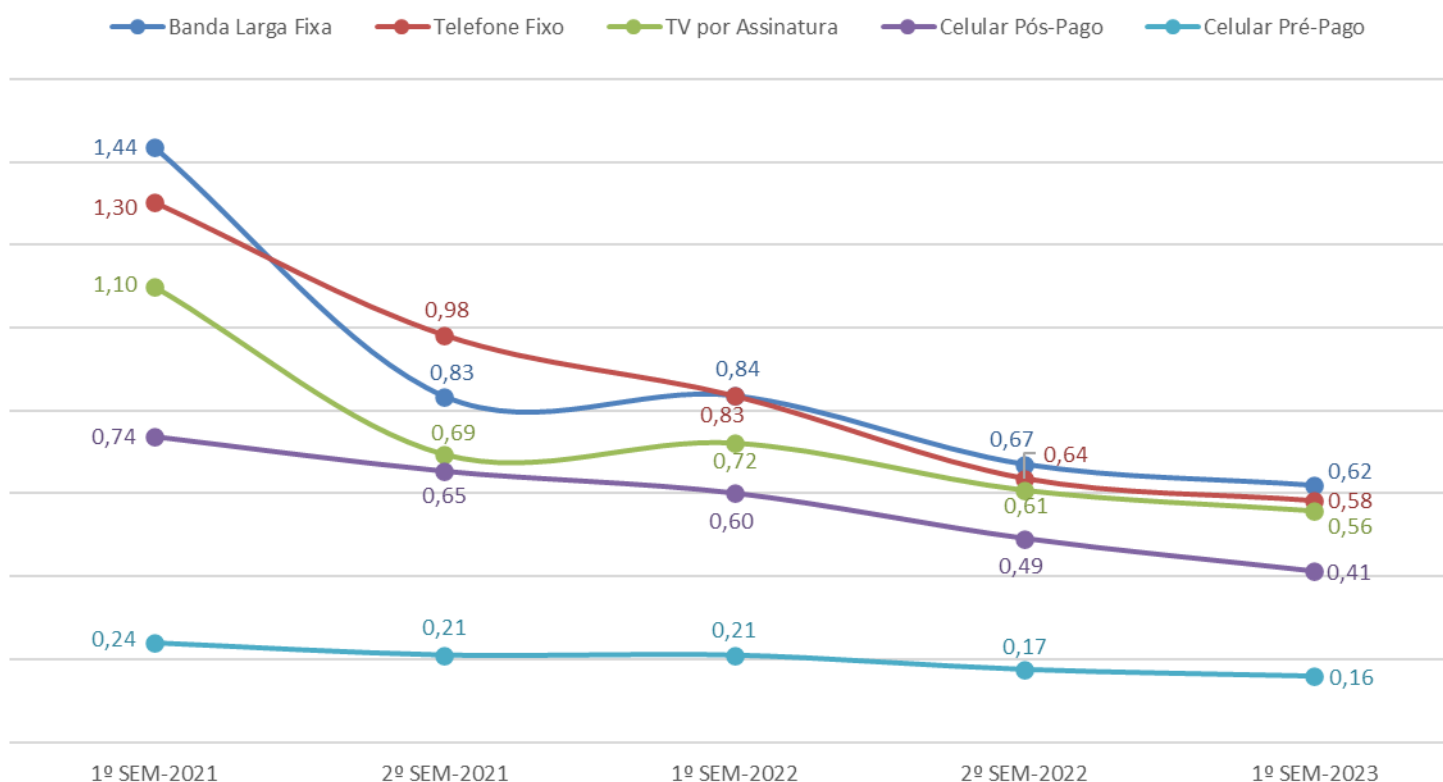
Avaliando a variação do IR (reclamações/1.000 acessos) (IR), no 1º semestre de 2023 foi registrada uma queda de 11,9% em relação ao semestre anterior, atingindo a marca de 0,37, o menor valor observado para o setor desde 2015.

Nota-se que todos os serviços apresentaram redução também no IR. Além disso, todos os serviços possuem, no 1º semestre de 2023, o menor IR das suas séries históricas.

O serviço de Banda Larga é o serviço proporcionalmente mais reclamado no 1º semestre de 2023, assim como ocorre desde o 1º semestre de 2019 quando superou o serviço de TV por Assinatura. A exceção ocorre apenas no 2º semestre de 2021, quando o IR do Telefone Fixo superou o da Banda Larga.

Evolução de IR por Serviço

1º Semestre de 2023



Os dados apontam para uma tendência consistente de queda no número de reclamações em todos os serviços acompanhados.

Essa redução pode estar relacionada a medidas adotadas pela Anatel e pelas prestadoras, com destaque para a atuação responsiva, por meio dos processos de fiscalização regulatória, que proporcionam a identificação, negociação e resolução ágeis de eventuais desvios, evitando que se tornem volumosos em reclamações.

Considerando o IR do setor nos últimos semestres, é possível perceber que todos os serviços atingiram um patamar de reclamações inferior ao que era observado historicamente. Mesmo no caso do Celular Pré-pago, que já era o serviço proporcionalmente menos reclamado, é possível observar melhorias.

Abrindo os números por prestadora, considerando-se todos os serviços, observa-se uma redução geral nos registros para todos os grupos econômicos.

Os principais destaques na redução das reclamações são para a Tim, seguida dos grupos econômicos Claro, Oi e Vivo.

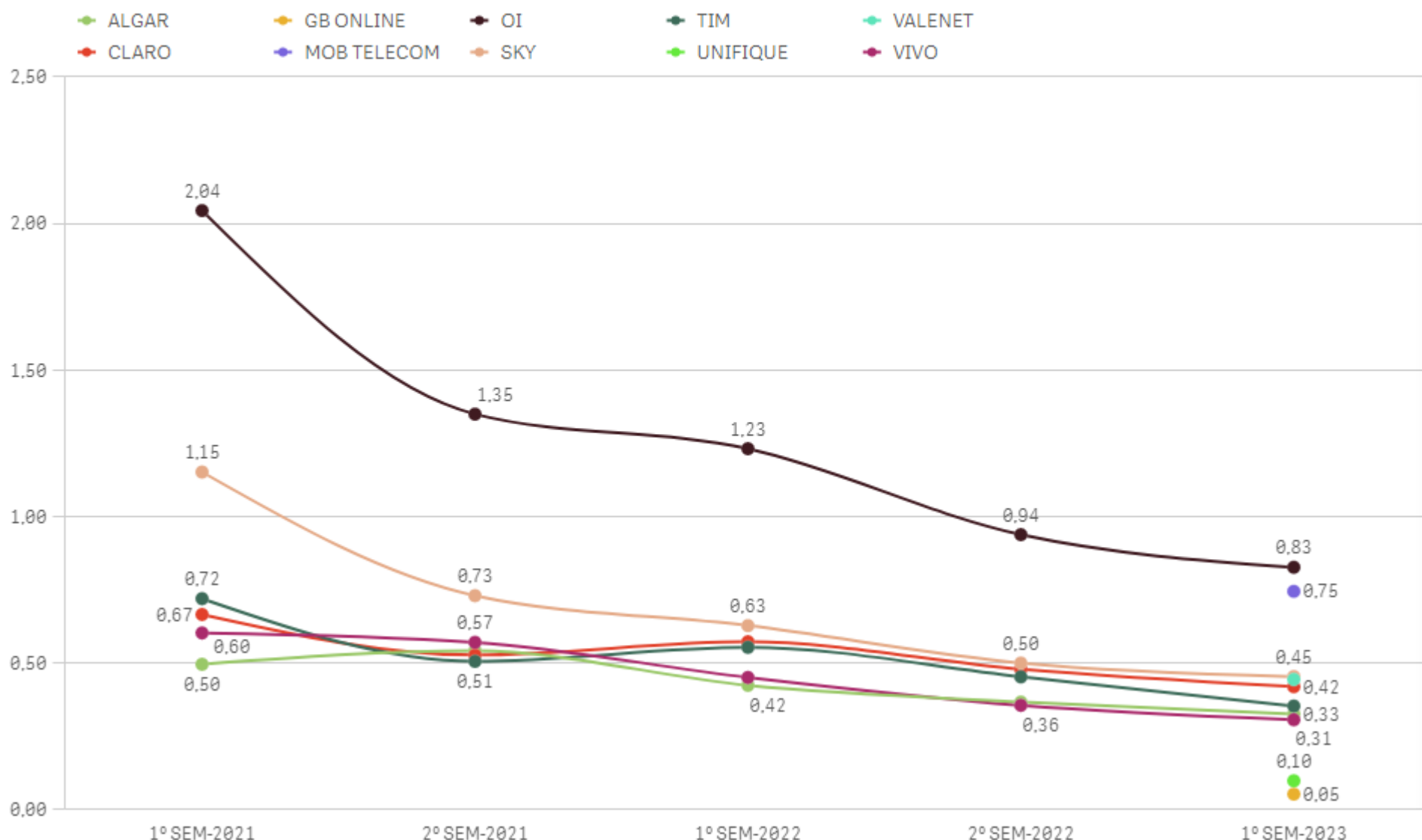
Varição de IR por Marca

1º semestre de 2023

Marca	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
ALGAR	0,42	0,37	0,33	-23,02%	-11,04%
CLARO	0,57	0,48	0,42	-26,77%	-12,45%
GB ONLINE	-	-	0,05	-	-
MOB TELECOM	-	-	0,75	-	-
OI	1,23	0,94	0,83	-32,83%	-11,86%
OI e SPEs	0,31	0,24	-	-	-
SKY	0,63	0,50	0,45	-27,66%	-9,22%
TIM	0,55	0,45	0,35	-36,12%	-21,93%
UNIFIQUE	-	-	0,10	-	-
VALENET	-	-	0,44	-	-
VIVO	0,45	0,36	0,31	-31,97%	-13,80%

Evolução de IR do Setor por Marca

1º semestre de 2023

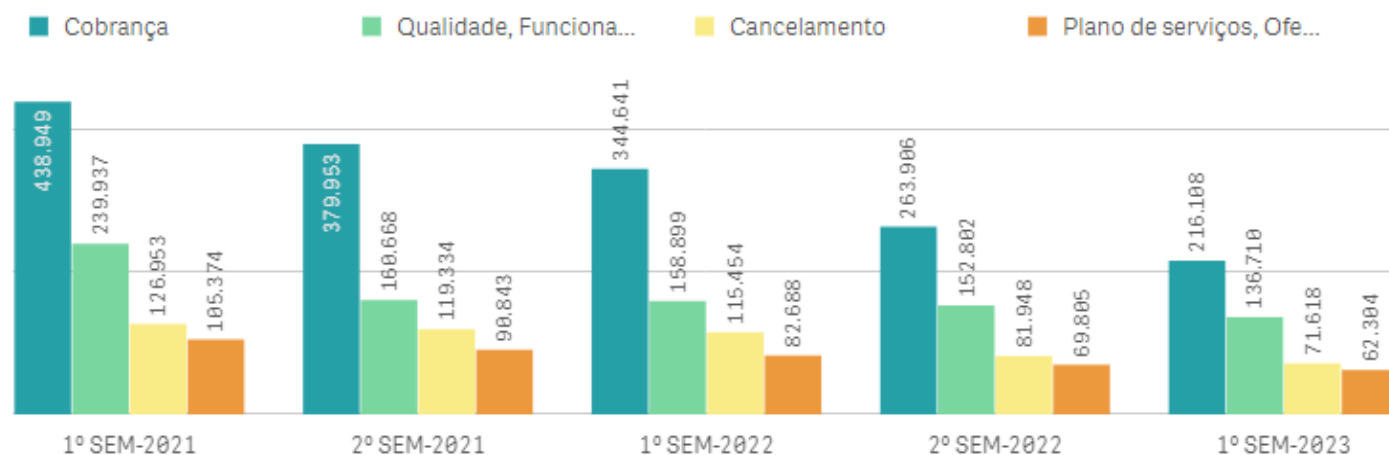


Analisando as variações de reclamações por assunto, verifica-se que os assuntos mais reclamados apresentaram redução na quantidade de registros, conforme imagens a seguir.

Em termos absolutos, os assuntos **'Cobrança'** e **'Qualidade, Funcionamento e Reparo'** foram os que mais contribuíram para a redução nas reclamações, seguidos por **'Cancelamento'** e **'Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias'**.

Assuntos mais Reclamados

1º semestre de 2023



Variação de Reclamações por Assunto

1º semestre de 2023

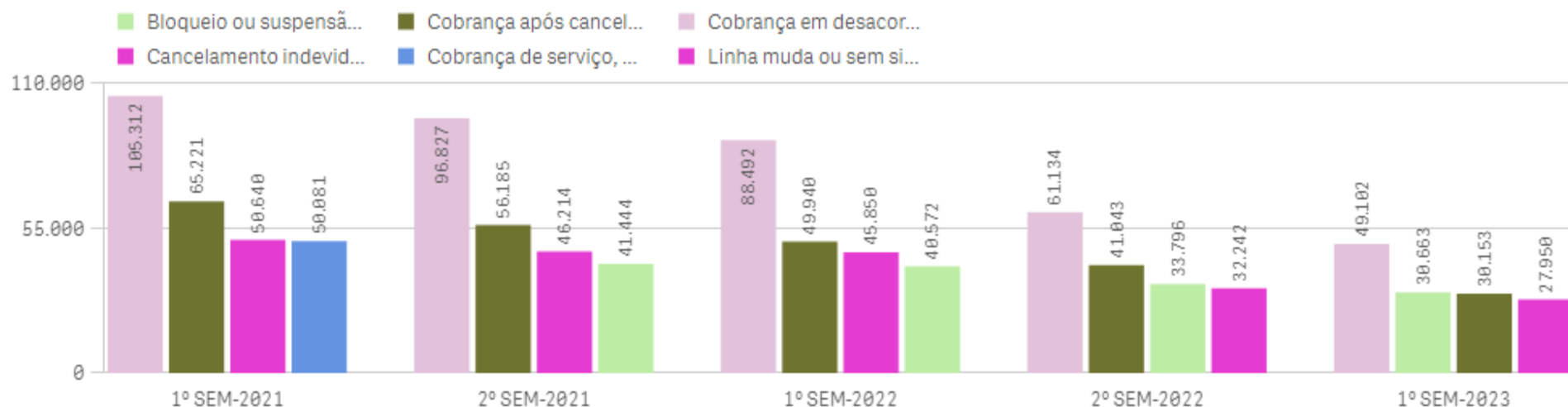
Assunto	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais	951.304	782.554	673.499	-29,20%	-13,94%
Cobrança	344.641	263.906	216.108	-37,29%	-18,11%
Cancelamento	115.454	81.948	71.618	-37,97%	-12,61%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	82.688	69.805	62.304	-24,65%	-10,75%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	158.899	152.802	136.710	-13,96%	-10,53%
Outros	249.622	214.093	186.759	-25,18%	-12,77%

Analisando sob a perspectiva dos problemas, observa-se que **'Cobrança em desacordo com o contratado'** permanece com o maior destaque.

Entretanto, é possível notar que há uma mudança no cenário ao longo dos semestres em relação ao segundo problema mais reclamado, em que o problema **'Bloqueio ou suspensão indevido'** ganha mais relevância em relação ao histórico, passando a frente de **'Cobrança após cancelamento'** e **'Linha muda ou sem sinal'**.

Problemas mais Reclamados

1º semestre de 2023



Destques

Serviços e Prestadoras

Banda Larga

As reclamações sobre Banda Larga estão em queda desde o 2º semestre de 2020. Foram 13,7 mil queixas a menos (-6,9%) que o 2º semestre de 2022.

Entre os destaques estão:

- Prestadoras com **maiores quedas** nas reclamações: **Claro e Oi**;
- Prestadora com **aumento** nas reclamação: **Tim**, cujo IR passou de 2,93 para 3,01. É o maior IR entre os grupos econômicos avaliados, com larga diferença.

Ao analisar esse resultado, nota-se que a **Tim** apresenta aumento nas reclamações sobre:

- Planos de Serviço, Oferta, Bônus e Mensagens Publicitárias (+48%);
- Cancelamento (+44%);
- Qualidade, Funcionamento e Reparo (+7%).

Varição de Reclamações de Banda Larga Fixa por Marca

1º semestre de 2023

Marca	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		240.099	199.068	185.325	-22,81%	-6,90%
ALGAR		5.430	4.695	4.108	-24,35%	-12,50%
CLARO		73.370	60.289	54.512	-25,70%	-9,58%
GB ONLINE		0	0	8	-	-
MOB TELECOM		0	0	1.722	-	-
OI		44.556	34.879	30.754	-30,98%	-11,83%
Outros		40.181	37.830	34.344	-14,53%	-9,21%
SKY		1.036	848	657	-36,58%	-22,52%
TIM		12.584	12.594	13.419	6,64%	6,55%
UNIFIQUE		0	0	392	-	-
VALENET		0	0	430	-	-
VIVO		62.942	47.933	44.979	-28,54%	-6,16%

Telefone Fixo

O serviço apresenta redução desde o 1º semestre de 2021, sendo -13,2%, (13,2 mil reclamações a menos) no 1º semestre de 2023 em relação ao 2º semestre de 2022, com aumentos pontuais em reclamações sobre 'Portabilidade' para o grupo **Tim** e 'Qualidade, Funcionamento e Reparo' para o grupo **Vivo**.

TV por Assinatura

O serviço apresenta redução nas reclamações desde o 1º semestre de 2021 sendo que entre o 2º semestre de 2022 e o 1º semestre de 2023 a redução foi na ordem de -15,3%, ou 7,8 mil reclamações a menos, com aumentos pontuais em reclamações sobre 'Qualidade, Funcionamento e Reparo' para os grupos **Oi** e **Sky**.

Varição de Reclamações de Telefone Fixo por Marca

1º semestre de 2023

Marca	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		135.271	99.875	86.715	-35,90%	-13,18%
ALGAR		1.816	1.564	1.375	-24,28%	-12,08%
CLARO		20.943	16.383	14.440	-31,05%	-11,86%
OI		69.097	48.389	38.475	-44,32%	-20,49%
Outros		1.729	1.384	1.465	-15,27%	5,85%
TIM		3.308	2.979	2.952	-10,76%	-0,91%
VIVO		38.378	29.176	28.008	-27,02%	-4,00%

Varição de Reclamações de TV por Assinatura por Marca

1º semestre de 2023

Marca	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		65.877	51.332	43.502	-33,96%	-15,25%
CLARO		34.846	29.653	25.774	-26,03%	-13,08%
OI		8.814	5.406	4.648	-47,27%	-14,02%
Outros		381	237	272	-28,61%	14,77%
SKY		15.698	11.850	10.071	-35,85%	-15,01%
VIVO		6.138	4.186	2.737	-55,41%	-34,62%

Celular Pré-Pago

As reclamações seguem em queda desde o 2º semestre de 2020, (↓17,6 mil, ou ↓14,4% no 1º semestre de 2023 em relação ao semestre anterior).

Apesar das reclamações na telefonia pré-paga terem caído, a **Claro** e a **Vivo** registraram aumento nas queixas.

Claro: a prestadora teve 4,1 mil reclamações a mais (11,7%) e seu IR é o maior entre os grupos avaliados (0,19). O aumento ocorreu principalmente nas reclamações sobre '**Plano de Serviços, Oferta, Bônus e Mensagens Publicitárias**' (+26%), '**Bloqueio, Desbloqueio ou Suspensão**' (+18%), '**Qualidade, Funcionamento e Reparo**' (+28%) e '**Crédito Pré-pago**' (+24%).

Vivo: a prestadora registou 3,3 mil reclamações a mais (11,6%) e seu IR se manteve em 0,14. O aumento ocorreu principalmente nas reclamações sobre '**Bloqueio, Desbloqueio ou Suspensão**' (+25%) e '**Qualidade, Funcionamento e Reparo**' (+31%).

Variação de Reclamações de Celular Pré-Pago por Marca

1º semestre de 2023

Marca	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		143.739	121.890	104.325	-27,42%	-14,41%
CLARO		37.814	35.509	39.662	4,89%	11,70%
VIVO		36.819	28.490	31.794	-13,65%	11,60%
TIM		39.242	34.006	31.535	-19,64%	-7,27%
Outros		1.412	1.208	1.033	-26,84%	-14,49%
ALGAR		489	422	301	-38,45%	-28,67%
OI e SPEs		27.963	22.255	0	-100,00%	-100,00%

Celular Pós-Pago

O serviço apresenta redução nas reclamações desde o 1º semestre de 2020, sendo que entre o 2º semestre de 2022 e o 1º semestre de 2023 a redução foi na ordem de -18,2% ou 55,3 mil reclamações.

Chama atenção o aumento pontual em reclamações sobre '**Plano de Serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias**' para o grupo **Claro**.

Variação de Reclamações de Celular Pós-Pago por Marca

1º semestre de 2023

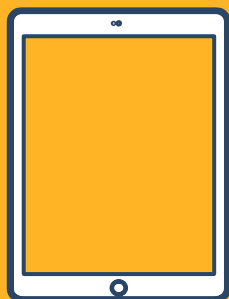
Marca	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		360.068	304.224	248.922	-30,87%	-18,18%
ALGAR		680	687	643	-5,44%	-6,40%
CLARO		121.794	106.867	99.432	-18,36%	-6,96%
OI e SPEs		33.939	20.228	0	-100,00%	-100,00%
Outros		1.024	1.035	725	-29,20%	-29,95%
TIM		110.617	95.414	76.437	-30,90%	-19,89%
VIVO		92.014	79.993	71.685	-22,09%	-10,39%

Observação:

Em abril de 2022 ocorreu a venda da **Oi móvel** para as operadoras Claro, Vivo e Tim. Durante o período de transição, em que as prestadoras compradoras realizaram a migração dos consumidores para suas respectivas bases, as reclamações registradas para a **Oi Móvel** foram atribuídas às Sociedades de Propósito Específico (SPEs) Oi/Claro, Oi/Tim e Oi/Vivo, conforme fosse a prestadora de destino do consumidor. Assim, considerando que o processo de migração se encerrou em janeiro de 2023, não existindo mais a **Oi Móvel** e nem as SPEs, e considerando que o presente relatório tem como objetivo apresentar os dados do 1º semestre de 2023, os históricos desses casos não são abarcados neste relatório.

Análise dos Serviços

Banda Larga Fixa



O serviço de Banda Larga apresentou redução de 6,9% (↓13,7 mil) no registro de reclamações. Essa redução foi puxada principalmente pelos assuntos de 'Cobrança' e 'Qualidade, Funcionamento e Reparo' em números absolutos.

No sentido oposto, entre os dez assuntos mais reclamados, ocorreu um discreto aumento nas reclamações sobre 'Mudança de Endereço', sendo que todos os demais assuntos tiveram redução.

Cobrança e Qualidade protagonizam como os principais ofensores nas reclamações sobre Banda Larga. Desde o 2º semestre de 2021, as reclamações sobre 'Cobrança' voltaram a superar as reclamações sobre 'Qualidade, Funcionamento e Reparo'.

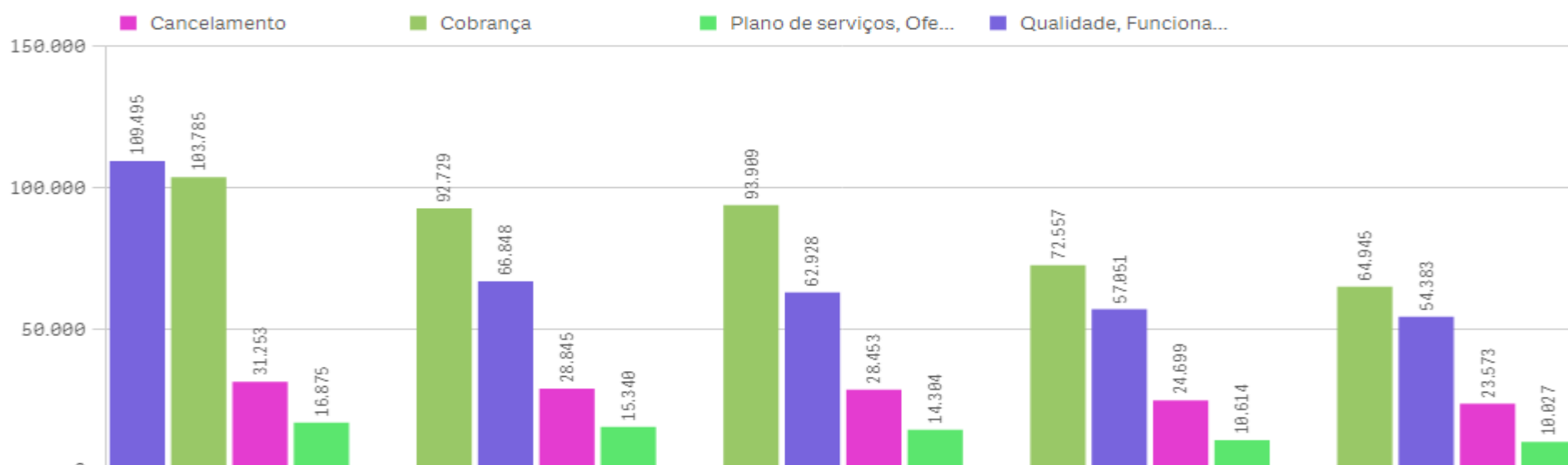
Varição de Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

1º semestre de 2023

Assunto	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais	240.099	199.068	185.325	-22,81%	-6,90%
Atendimento	11.467	9.342	8.923	-22,19%	-4,49%
Cancelamento	28.453	24.699	23.573	-17,15%	-4,56%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	62.928	57.051	54.383	-13,58%	-4,68%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	14.304	10.614	10.027	-29,90%	-5,53%
Cobrança	93.909	72.557	64.945	-30,84%	-10,49%

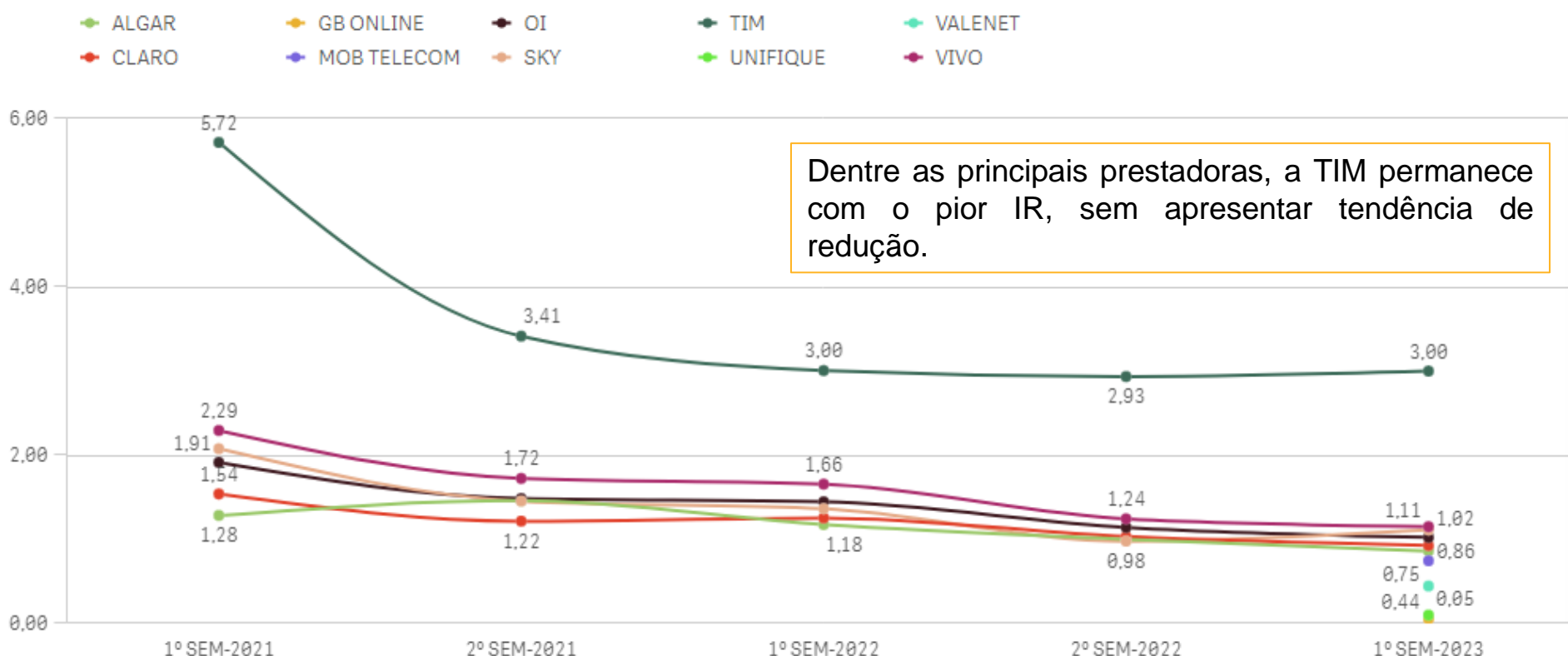
Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

1º semestre de 2023



IR de Banda Larga Fixa por Marca

1º semestre de 2023



Dentre as principais prestadoras, a TIM permanece com o pior IR, sem apresentar tendência de redução.

O serviço de Celular Pós-Pago apresentou redução de 18,2% (↓ 55,3 mil) nas reclamações. Essa redução foi puxada principalmente pelo assunto 'Cobrança'.

Importante destacar que 'Cancelamento' deixou de figurar entre os quatro assuntos mais reclamados desde o 2º semestre de 2022.

Além disso, entre os dez assuntos mais reclamados nenhum apresentou aumento no registro de reclamações.

Varição de Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto

1º semestre de 2023

Assunto	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		360.068	304.224	248.922	-30,87%	-18,18%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão		27.765	24.724	21.252	-23,46%	-14,04%
Cancelamento		35.059	24.362	20.019	-42,90%	-17,83%
Cobrança		176.420	138.399	110.322	-37,47%	-20,29%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias		36.609	33.451	29.578	-19,21%	-11,58%
Qualidade, Funcionamento e Reparo		29.934	34.257	27.287	-8,84%	-20,35%

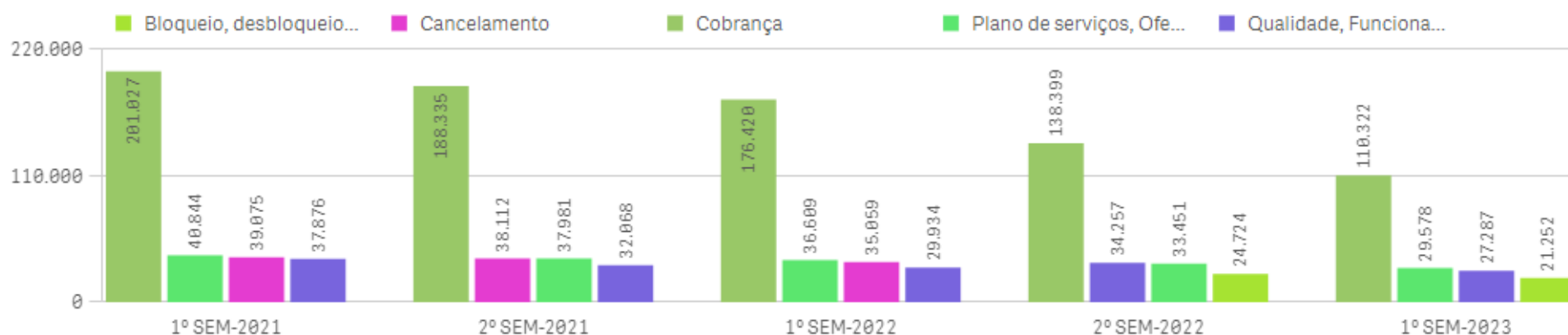
Análise dos Serviços

Celular Pós-Pago



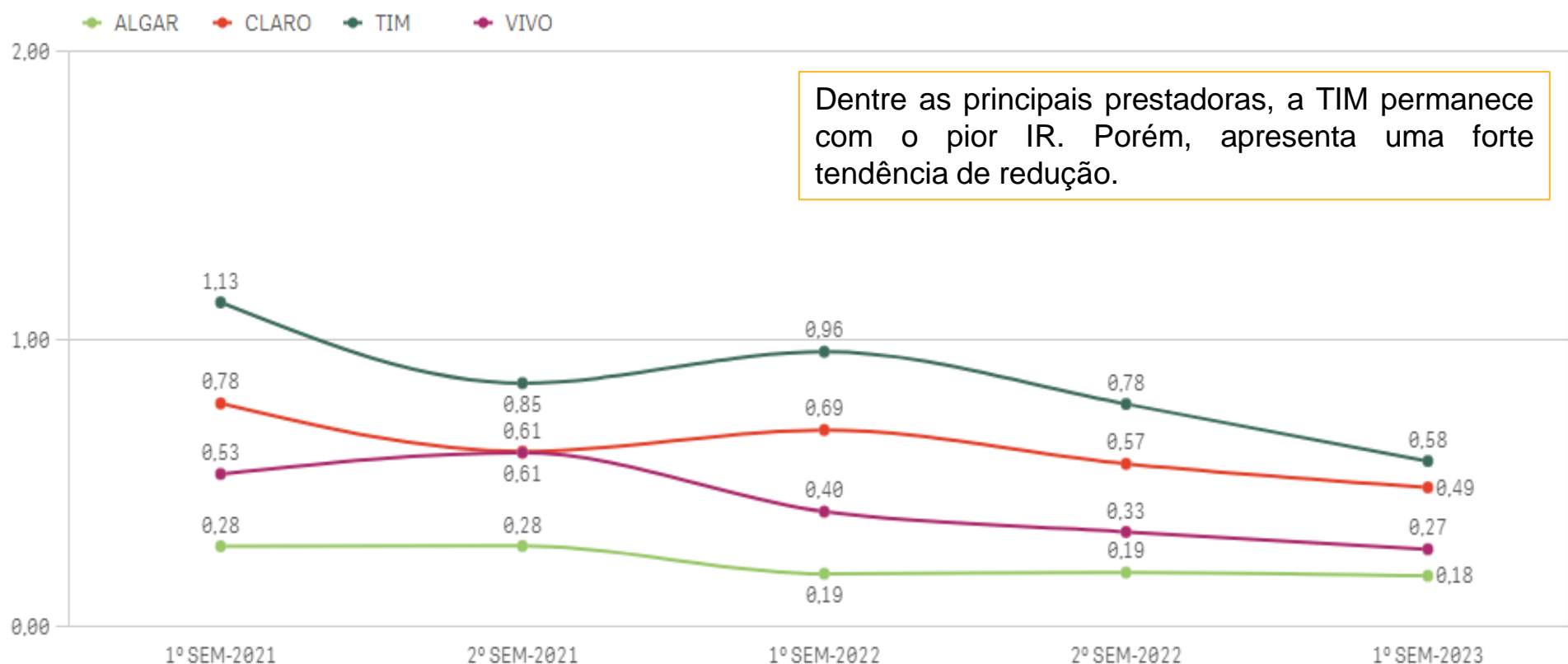
Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto

1º semestre de 2023



IR de Celular Pós-Pago por Marca

1º semestre de 2023



Dentre as principais prestadoras, a TIM permanece com o pior IR. Porém, apresenta uma forte tendência de redução.

Análise dos Serviços

Celular Pré-Pago



O serviço de Celular Pré-pago apresentou redução de 14,4% (↓17,6 mil) nas reclamações. Essa redução foi puxada principalmente pelos assuntos de 'Cancelamento', 'Qualidade, Funcionamento e Reparo' e 'Crédito Pré-pago'.

Importante destacar que 'Cancelamento' deixou de ser o assunto mais reclamado no 1º semestre de 2023.

Além disso, entre os dez assuntos mais reclamados, nenhum apresentou aumento nos registros de reclamações.

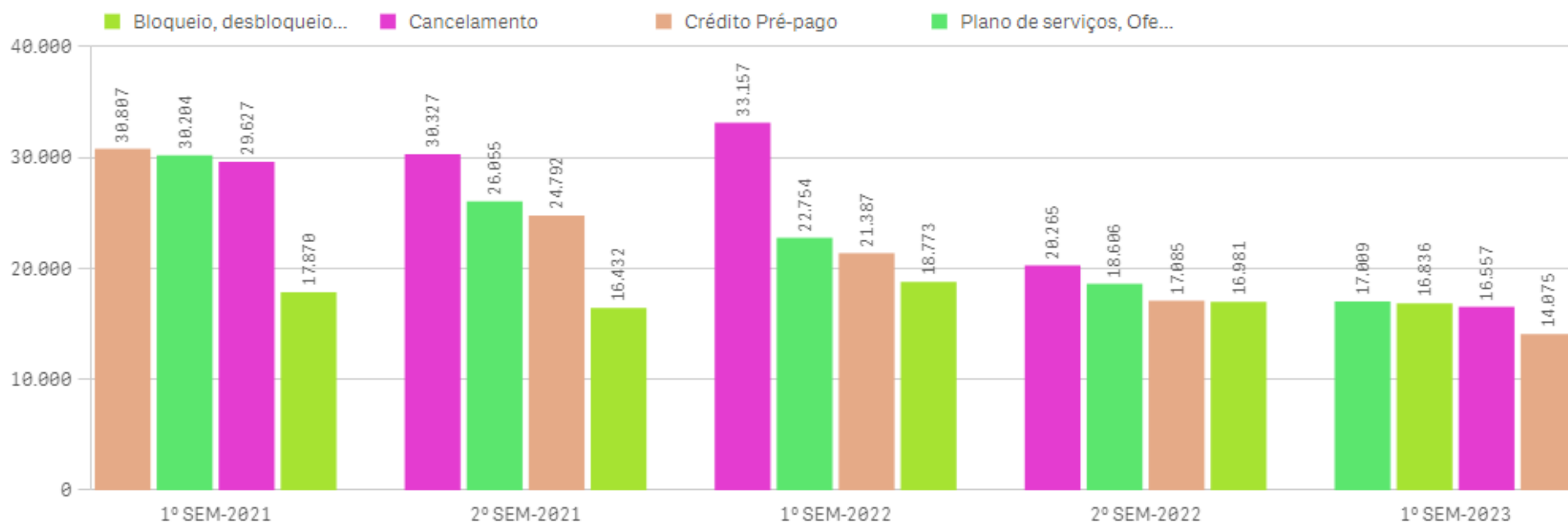
Variação de Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto

1º semestre de 2023

Assunto	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		143.739	121.890	104.325	-27,42%	-14,41%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão		18.773	16.981	16.836	-10,32%	-0,85%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias		22.754	18.606	17.009	-25,25%	-8,58%
Crédito Pré-pago		21.387	17.085	14.075	-34,19%	-17,62%
Cancelamento		33.157	20.265	16.557	-50,06%	-18,30%
Qualidade, Funcionamento e Reparo		12.006	16.364	12.920	7,61%	-21,05%

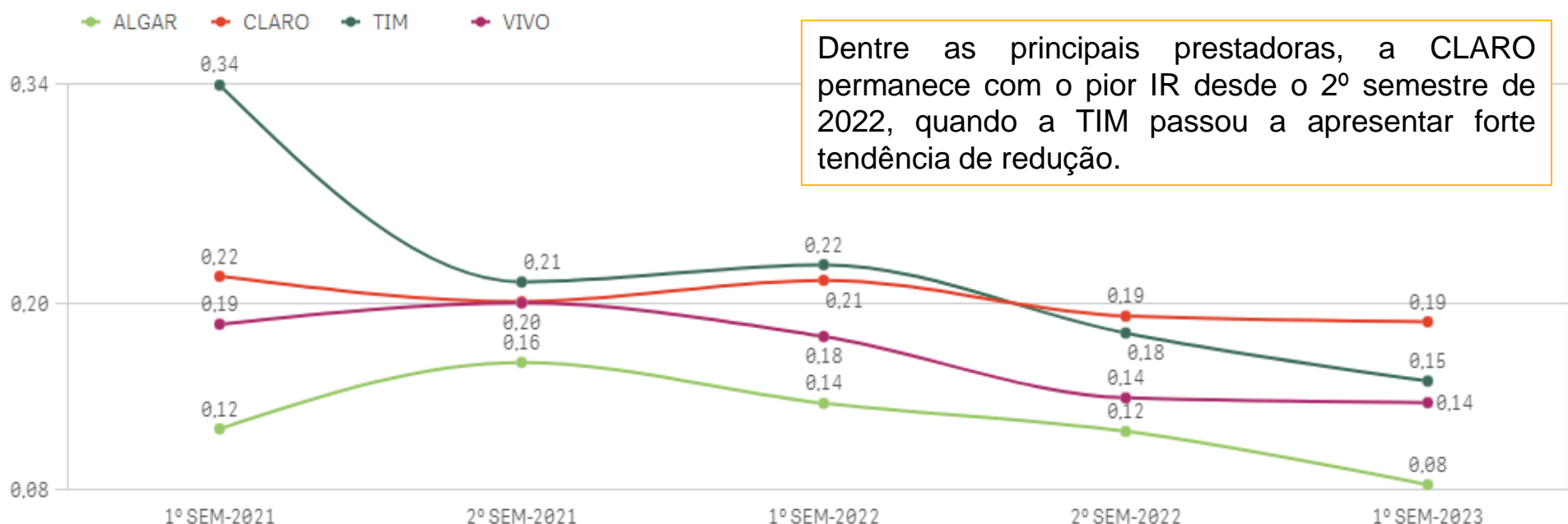
Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto

1º semestre de 2023



IR de Celular Pré-Pago por Marca

1º semestre de 2023



Dentre as principais prestadoras, a CLARO permanece com o pior IR desde o 2º semestre de 2022, quando a TIM passou a apresentar forte tendência de redução.

O serviço de Telefonia Fixa apresentou redução de 13,2% (↓13,2 mil) nas reclamações. Essa redução foi puxada principalmente pelos assuntos de 'Cobrança' e 'Qualidade, Funcionamento e Reparo'.

Além disso, entre os dez assuntos mais reclamados, nenhum apresentou aumento nos registros de reclamações.

Variação de Reclamações de Telefone Fixo por Assunto

1º semestre de 2023

Assunto	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		135.271	99.875	86.715	-35,90%	-13,18%
Instalação ou Ativação ou Habilitação		5.822	4.377	4.340	-25,46%	-0,85%
Atendimento		5.132	3.552	3.363	-34,47%	-5,32%
Cancelamento		11.302	7.333	6.911	-38,85%	-5,75%
Qualidade, Funcionamento e Reparo		47.259	39.630	36.742	-22,25%	-7,29%
Cobrança		42.404	27.819	20.294	-52,14%	-27,05%

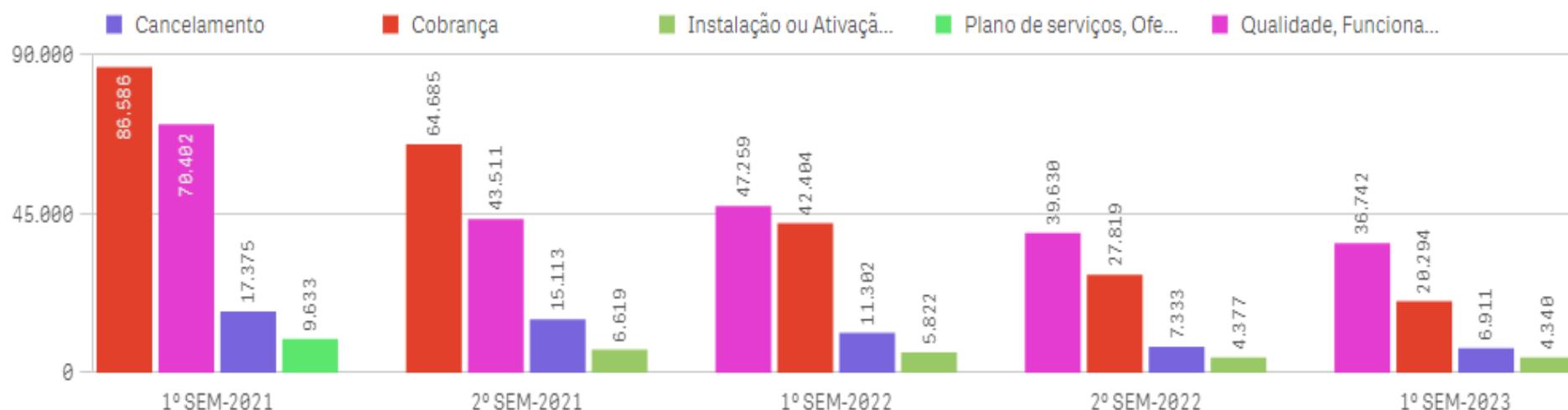
Análise dos Serviços

Telefone Fixo



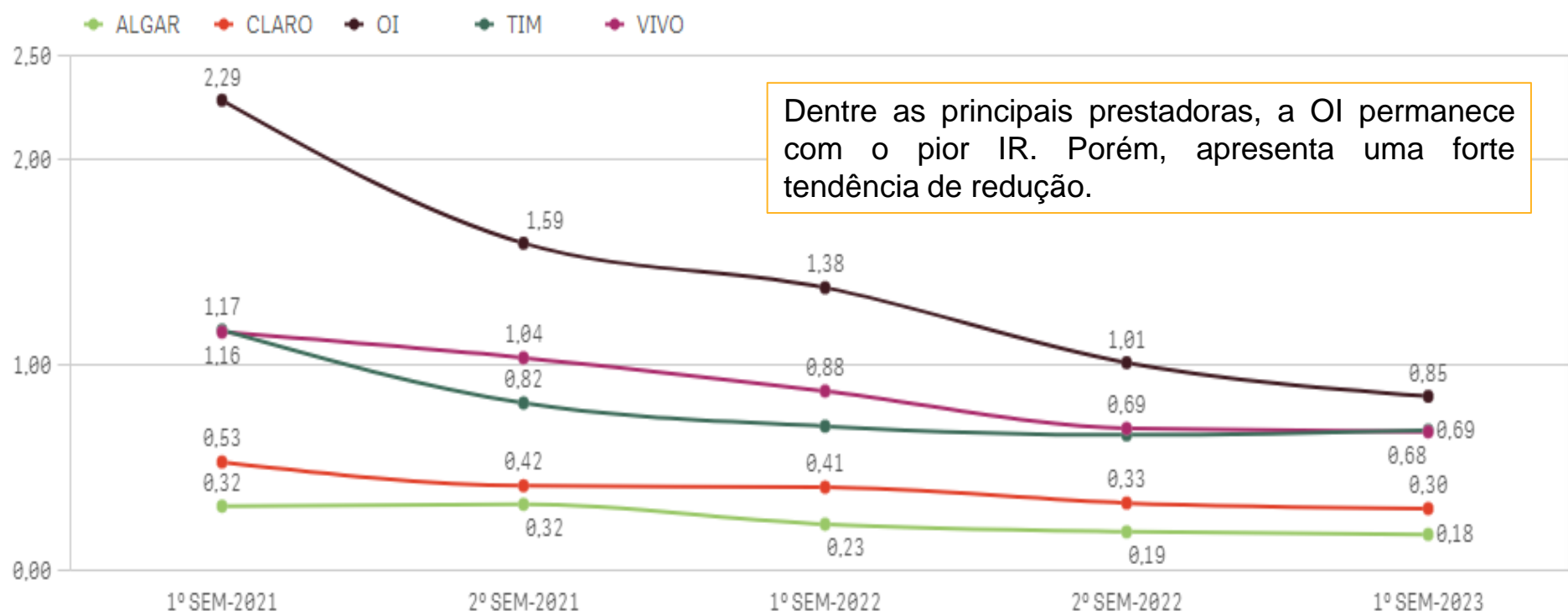
Reclamações de Telefone Fixo por Assunto

1º semestre de 2023



IR de Telefone Fixo por Marca

1º semestre de 2023



Dentre as principais prestadoras, a OI permanece com o pior IR. Porém, apresenta uma forte tendência de redução.

O serviço de TV por Assinatura apresentou redução de 15,3% (↓7,8 mil) nas reclamações. Essa redução foi puxada principalmente pelo assunto 'Cobrança'.

Além disso, entre os dez assuntos mais reclamados, nenhum apresentou aumento nos registros de reclamações.

Varição de Reclamações de TV por Assinatura por Assunto

1º semestre de 2023

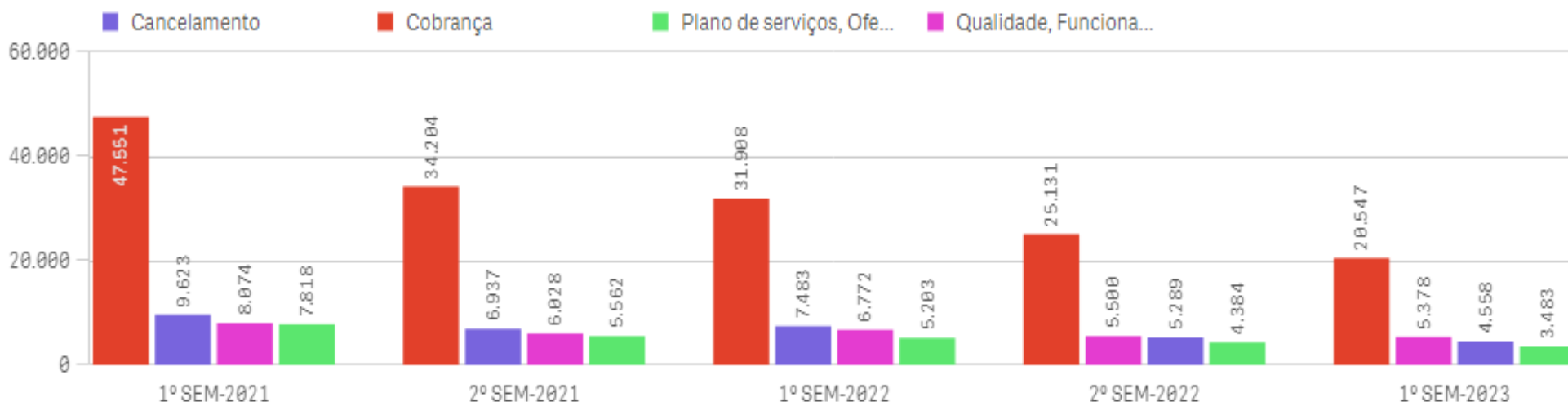
Assunto	Q	1º Sem de 2022	2º Sem de 2022	1º Sem de 2023	1º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023	2º Sem de 2022 -> 1º Sem de 2023
Totais		65.877	51.332	43.502	-33,96%	-15,25%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão		5.124	3.213	2.516	-50,90%	-21,69%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias		5.203	4.384	3.483	-33,06%	-20,55%
Cobrança		31.908	25.131	20.547	-35,61%	-18,24%
Cancelamento		7.483	5.289	4.558	-39,09%	-13,82%
Qualidade, Funcionamento e Reparo		6.772	5.500	5.378	-20,58%	-2,22%

Análise dos Serviços TV por Assinatura



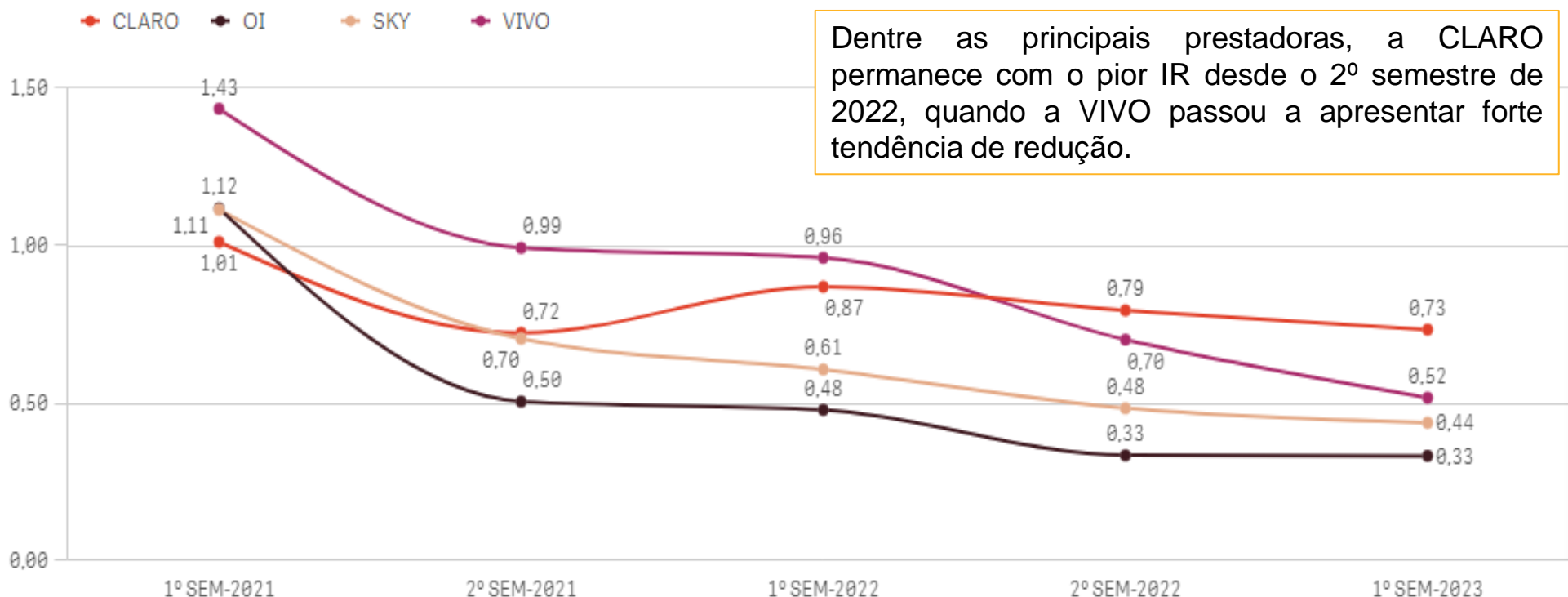
Reclamações de TV por Assinatura por Assunto

1º semestre de 2023



IR de TV por Assinatura por Marca

1º semestre de 2023



Dentre as principais prestadoras, a CLARO permanece com o pior IR desde o 2º semestre de 2022, quando a VIVO passou a apresentar forte tendência de redução.