



Panorama - Reclamações 2023

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores (RCTS)

Brasília/DF, Abril/2024

Sumário

Volume total e Índice de Reclamações (IR)	4
Volume por serviços e Índice de Reclamações por Serviço (IR)	4
Possíveis causas para a redução de reclamações	6
Motivos das reclamações do consumidor na Anatel	6
I. Serviços.....	8
1. Banda Larga Fixa.....	8
2. Celular Pós-Pago.....	10
3. Celular Pré-Pago	12
4. Telefonia Fixa	15
5. TV por Assinatura	17
II. Canais de Atendimento da Anatel.....	18
III. Qualidade do Atendimento	19
IV. Considerações Finais.....	20

Principais Destaques

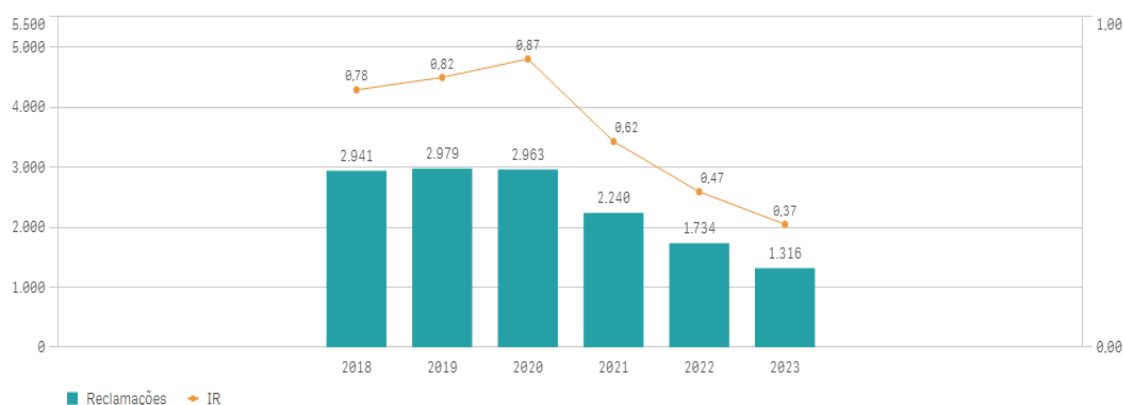
- **Anatel recebeu 1,32 milhão de reclamações em 2023;**
- Volume é 24,1% menor em relação ao ano anterior;
- As reclamações caíram em todos os serviços;
- A maior redução absoluta foi no celular pós-pago (queda de 189,5 mil reclamações em relação a 2022);
- A maior redução percentual foi na telefonia fixa (queda de 31,5% em relação a 2022);
- **Cobrança indevida dos serviços continua sendo principal foco de reclamações dos consumidores**, apesar da queda acentuada no período;
- **Reclamações sobre bloqueio e suspensão do serviço sobem no móvel pré-pago (22,5%);**
- **Claro apresentou leve aumento nas reclamações do celular pré-pago (2,2%);**
e,
- **Tim apresentou aumento nas reclamações da banda larga fixa (19,6%).**

VOLUME TOTAL E ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES (IR)

Em 2023, os consumidores de serviços de telecomunicações registraram na Anatel 1,32 milhão de reclamações contra as prestadoras. Em relação a 2022, significa redução de 24,1%, ou 417,9 mil reclamações. Esse é o volume de reclamações mais baixo dos últimos anos.

A queda de reclamações também ocorre quando os números de queixas são avaliados proporcionalmente à quantidade de acessos nas prestadoras. O número de reclamações por 1.000 acessos, chamado de Índice de Reclamações (IR) médio¹, foi de 0,37 em 2023, contra 0,47 em 2022.

Evolução anual do volume de reclamações e do Índice de Reclamações (IR) médio



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: abr/2024

VOLUME POR SERVIÇOS E ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES POR SERVIÇO (IR)

- **Telefonia fixa**

O serviço que recebeu 161 mil reclamações na Anatel em 2023 foi o que teve a maior queda em termos percentuais, com 74 mil reclamações a menos do que em 2022 (-31,5%). O IR foi de 0,55 reclamação para cada mil acessos em serviço, enquanto em 2022, esse índice foi de 0,74.

- **Banda larga fixa**

Houve 380 mil reclamações sobre a banda larga fixa em 2023 na Anatel e o IR ficou em 0,67 em 2023, sendo que em 2022 foi 0,75. Desse modo, o serviço de banda larga fixa ocupa o posto de serviço proporcionalmente mais reclamado no ano de 2023. Em termos absolutos a queda na banda larga foi de 59 mil reclamações em relação à 2022, sendo a terceira redução mais expressiva no período.

- **Telefonia celular pós-paga**

Com 475 mil reclamações, a telefonia celular pós-paga apresentou o maior volume de reclamações em relação aos demais serviços. Ao mesmo tempo, foi o serviço com a

¹ O Índice de Reclamações (IR) relativiza o número de reclamações mensais por mil acessos, sendo o IR médio o resultado da soma de todas as reclamações do período com todos os acessos, mensalmente considerados, do período. Sempre que esse panorama se referir a IR ou Índice de Reclamações, entenda-se Índice de Reclamações (IR) médio. Não são considerados os acessos do tipo máquina-a-máquina (*machine-to-machine - M2M*) no cálculo do IR a partir do ano de 2020.

maior redução absoluta no período, com quase 189 mil reclamações a menos comparado a 2022. Em termos relativos, teve 0,39 reclamações para cada mil acessos, número que em 2022 era de 0,55.

- **Telefonia celular pré-paga**

O serviço recebeu 210 mil reclamações em 2023, o que representa 56 mil reclamações a menos em relação à 2022. A telefonia celular pré-paga tem o menor IR, que é de 0,16, enquanto em 2022 foi de 0,19, sendo o serviço com os melhores IRs desde 2015.

- **TV por assinatura**

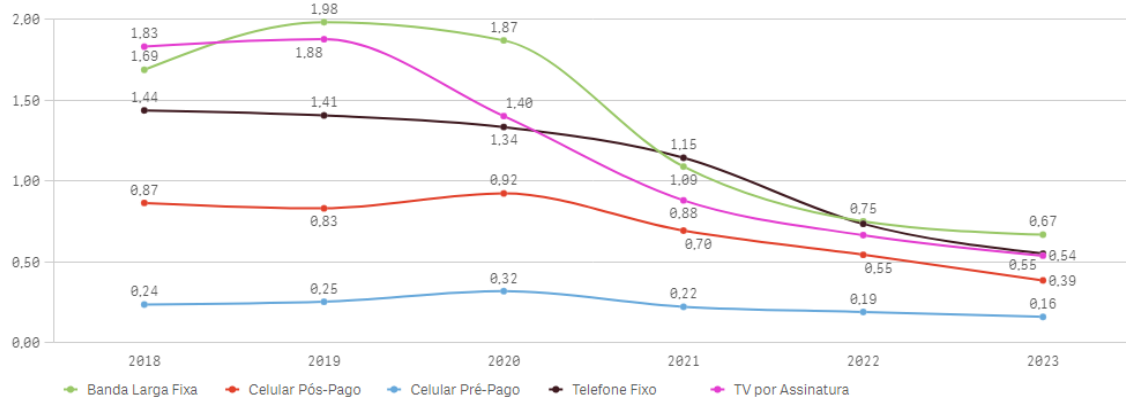
Foram registradas na Anatel 81 mil reclamações relacionadas à TV por assinatura em 2023. O serviço recebeu quase 37 mil reclamações a menos em relação ao ano anterior e teve IR de 0,54 reclamações para cada mil acessos, valor que era de 0,67 em 2022. Foi o serviço com a segunda maior redução percentual nas reclamações, com 31,3% a menos, bem próximo ao registrado no serviço de telefonia fixa.

Volume de Reclamações por Serviço

Serviço	2018	2019	2020	2021	2022	2023	var 2022 -> 2023	var % 2022 -> 2023
Totais	2.941.240	2.978.758	2.963.195	2.240.149	1.733.858	1.315.969	-417.889	-24,10%
Banda Larga Fixa	501.979	580.680	764.075	560.036	439.167	379.693	-59.474	-13,54%
Celular Pós-Pago	973.770	1.043.533	964.693	805.833	664.292	474.795	-189.497	-28,53%
Celular Pré-Pago	400.327	377.296	438.579	313.678	265.629	210.052	-55.577	-20,92%
Outros	20.503	15.546	13.861	11.758	12.415	9.769	-2.646	-21,31%
Telefone Fixo	661.358	595.147	499.810	389.900	235.146	161.115	-74.031	-31,48%
TV por Assinatura	383.303	366.556	282.177	158.944	117.209	80.545	-36.664	-31,28%

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor – SRC – Anatel. Acesso em abril/2024

Índice de Reclamações (IR) por Serviço



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: abr/2024

Em um setor que conta com milhões de acessos, o **Índice de Reclamações (IR)** médio permite compreender o real movimento das queixas no ano. Se as reclamações de uma prestadora caem, mas a quantidade de seus acessos também, nem sempre será possível falar em queda real de reclamações. Porém, se diante da mesma base, o volume de reclamações decresce, houve de fato uma redução nos conflitos de consumo.

POSSÍVEIS CAUSAS PARA A REDUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

A redução no volume de reclamações registradas na Anatel pode estar relacionada, em parte, pelo trabalho desenvolvido pelas ouvidorias das prestadoras, CLARO, OI, SKY, TIM e VIVO, implantadas por determinação da Agência em agosto de 2020, com a função principal de atender a consumidores que tenham buscado, sem sucesso, resolver suas demandas nas centrais de atendimento de 1º nível das próprias prestadoras.

Ao determinar a criação dessas instâncias a Agência buscou ampliar o acesso do consumidor a canais das prestadoras que realmente resolvessem suas demandas e, ao mesmo tempo, promover a melhoria do atendimento e das relações de consumo como um todo.

Para além disso, há que se mencionar as diversas frentes de atuação da Agência que objetivam a melhoria constante da qualidade do atendimento e da prestação dos serviços. Pode-se destacar, como exemplo, procedimentos de fiscalização regulatória (PFR) que visam monitorar, prevenir e mitigar problemas de qualidade ou ainda envolvendo cobranças indevidas, falhas no atendimento, falhas informacionais, dentre outros.

Tais ações tem o potencial de impactar positivamente na satisfação dos consumidores e na redução das reclamações.

MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES DO CONSUMIDOR NA ANATEL

Relativamente à motivação² das reclamações, uma análise geral mostra quedas significativas em todos os assuntos. A seguir, faz-se um breve relato com relação aos principais temas.

- **Cobrança em serviços pós-pagos ou crédito pré-pago**

“Cobrança/Crédito pré-pago” foram os maiores ensejadores de registros, com cerca de 436 mil, ou 33,4% do total das reclamações. A queda em relação a 2022 foi de 32,6% (211,2 mil reclamações).

Em especial, consumidores reclamaram de “Cobrança em desacordo com o contratado” (93 mil reclamações, ou 7,1% do volume total registrado na Agência); “Cobrança após cancelamento” (55 mil reclamações, ou 4,2% do total), “Cobrança indevida de multa por fidelização (multa rescisória)” (49 mil, ou 3,7% do total) e “Cobrança de serviço, produto ou plano não contratado” (39 mil ou 3,0% do total).

- **Qualidade e funcionamento**

Reclamações envolvendo a qualidade e o funcionamento dos serviços, que representa o segundo maior volume de reclamações, também sofreram redução de 14% (foram cerca de 45 mil reclamações a menos), em especial pelo desempenho dos

² Os Sistemas Focus e Anatel Consumidor possuem classificação, com relação à temática da reclamação, em dois níveis, a saber: modalidade e motivo para aquele, e assunto e problema para este. Para a análise de modalidade/assunto e motivo/problema não foi considerado o serviço *Outros*.

serviços de telefonia fixa (-21 mil) e de celular pós-pago (-13 mil). Em 2023, reclamações sobre qualidade e funcionamento corresponderam a 20,4% das reclamações registradas na Anatel, contra 18,1% no ano anterior.

- **Cancelamento**

O assunto apresentou redução nas reclamações entre 2022 e 2023, com cerca de 59 mil reclamações a menos. A redução para esse assunto se replica para todos os serviços, sendo destaque as reduções nos serviços móveis que apresentaram 46% a menos no pré-pago e 36% a menos no pós-pago em 2023 em relação a 2022.

Importante salientar que essas reduções são principalmente quanto a cancelamentos indevidos, no caso do pré-pago, e bem divididas entre cancelamentos indevidos e dificuldades em cancelar, no caso de pós-pago.

- **Plano de serviço, oferta, bônus e mensagens publicitárias**

Ocorreu redução de cerca de 28 mil reclamações envolvendo planos de serviços e mensagens publicitárias. A redução ocorre em maior volume para os serviços móveis pós e pré-pagos.

Apesar da redução observada para o assunto, ao analisar no nível de problemas reclamados, ocorreu aumento nas reclamações sobre recebimento inoportuno de ligações de oferta, principalmente para os serviços de banda larga fixa e móvel pós-pago.

- **Demais assuntos**

Para todos os demais assuntos, ocorreram reduções nas reclamações, sendo que, em volume, as menos expressivas ocorreram para os assuntos *Mudança de endereço* e *Dados cadastrais ou número da linha*.

No mês de setembro 2023, foi criado um assunto em que é possível registrar reclamações para o serviço de telefonia fixa, chamado *Fraude SMS*, para o qual foram registradas 443 reclamações e não há uma base de comparação com os períodos anteriores. Nesse assunto, o consumidor pode reclamar do recebimento de SMS com número *0800* fraudulento com tentativa de aplicação de golpes.

I. SERVIÇOS

1. BANDA LARGA FIXA

As reclamações sobre o serviço de banda larga fixa em 2023 mantiveram a tendência de queda observada desde 2021, fechando 2023 com um volume total de 380 mil demandas. No entanto, esse serviço se consolida como o segundo mais reclamado, ficando atrás apenas do serviço da telefonia móvel pós-paga, conforme ocorrido pela primeira vez em 2020 e apontado no relatório de 2021³.

Banda Larga Fixa - Volume de Reclamações por Marca

Marca	Q	2018	2019	2020	2021	2022	2023	var 2022 -> 2023	var % 2022 -> 2023
Totais		501.979	580.680	764.075	560.036	439.167	379.693	-59.474	-13,54%
Outros		107.695	142.784	189.029	140.026	115.198	117.727	2.529	2,20%
CLARO		95.192	135.486	247.416	161.360	133.659	103.300	-30.359	-22,71%
OI		161.065	143.199	141.286	105.650	79.435	59.828	-19.607	-24,68%
VIVO		138.027	159.211	186.344	153.000	110.875	98.838	-12.037	-10,86%

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor – SRC – Anatel. Acesso em abril/2024

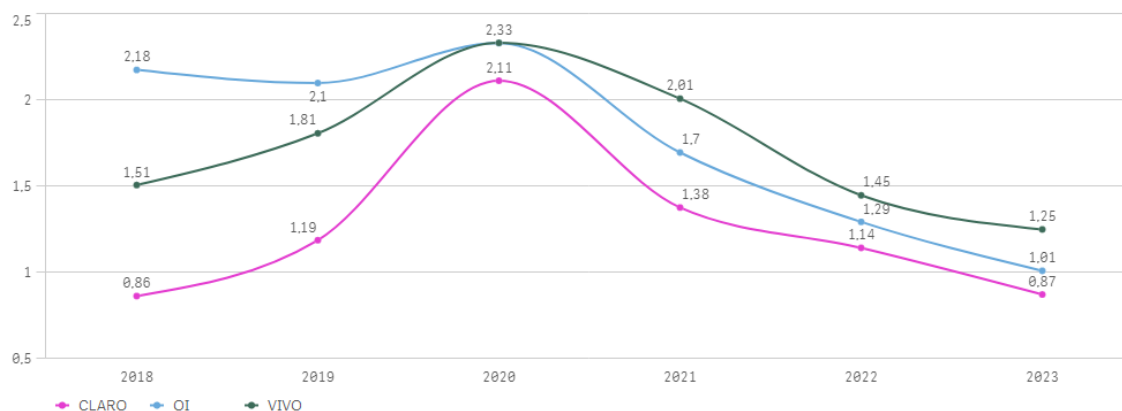
A redução no número de reclamações se concentra entre os maiores grupos econômicos, principalmente na prestadora CLARO, mas também possuem desempenho importante as prestadoras OI e VIVO, conforme detalhamento a seguir:

- A CLARO aferiu a maior queda absoluta em registros de reclamações, fechando o ano com volume 22,7% inferior a 2022 e com decréscimo do índice de reclamações de 1,14 para 0,87, permanecendo a prestadora proporcionalmente menos reclamada, entre os grandes grupos. As reclamações da CLARO na banda larga tiveram declínio em todos os assuntos, em especial as reclamações de *Cobrança*.
- As reclamações contra a OI também diminuíram, tanto em relação ao volume, com 20 mil (-24,7%) registros a menos, quanto em relação ao índice de reclamações, que passou de 1,29 para 1,01. A redução é devida, em grande parte, em decorrência das reclamações sobre *Qualidade e funcionamento*, que costumava ser o assunto mais reclamado na OI para o serviço. No entanto, com a redução observada, *Cobrança* passou a ser o mais reclamado.
- A VIVO acompanha os demais grandes grupos na queda das reclamações, com 10,9% a menos em 2023 e com o IR passando de 1,45 para 1,25, permanecendo o grupo proporcionalmente mais reclamado entre os grandes grupos da banda larga fixa. As reclamações sobre *Cobrança* lideram o movimento de queda, mas ocorreu aumento significativo de 23,7% nas reclamações sobre *Qualidade e funcionamento*. Ao analisar esse aumento, verifica-se que ele se deve em grande parte à falta de conexão e interrupção do serviço, seguido por problemas com agendamento de reparos e cumprimento dos prazos para realização dos reparos.

³ [Panorama - Reclamações 2021 - SEI nº 7975850](#).

- Os demais grupos econômicos analisados conjuntamente apresentaram leve aumento de 2,2% nas reclamações, de 115,2 mil⁴ para 117,7 mil de 2022 para 2023. Reclamações sobre *Cobrança* apresentaram boa redução, no entanto, o aumento se deu principalmente em reclamações sobre *Qualidade e funcionamento* e *Planos de serviço, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias*.
 - Ao analisar quais desses grupos apresentaram aumento, destaca-se o aumento de quase 5 mil reclamações contra o grupo TIM, o que representa aumento de 19,6%. Em menor grau, também ocorreu aumento de 421 (9,2%) reclamações contra a BRISANET.
 - Esse aumento ocorrido no grupo TIM se deu principalmente em reclamações sobre *Qualidade e funcionamento* e *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias*. Mas também chamam atenção o aumento nas reclamações sobre *Cancelamento e Atendimento*.
 - Indo ao nível do problema enfrentado pelo consumidor da TIM, destacam-se aumentos em reclamações relacionadas a falhas na conexão e dificuldades com reparos, recebimento inoportuno de ligações e mensagens com ofertas, dificuldades em cancelar o serviço e dificuldades com atendimento e com o registro de reclamação na operadora.
 - Para o consumidor da BRISANET, o aumento se concentra em reclamações sobre *Qualidade e funcionamento* (+406 ou 21,4%), *Cobrança* (+120 ou 12,7%) e *Atendimento* (+50 ou 22,6%).
 - Indo ao nível do problema enfrentado pelo consumidor da BRISANET, destaca-se aumento em questões de qualidade, principalmente quanto a interrupções, lentidão e dificuldades com reparo. Além disso, há aumento em questões diversas relacionadas à *Cobrança* e no quesito *Atendimento*, aumento em problemas para conseguir falar com o atendente e dificuldades para registrar reclamações.

Banda Larga Fixa - Índice de Reclamações (IR) por Marca

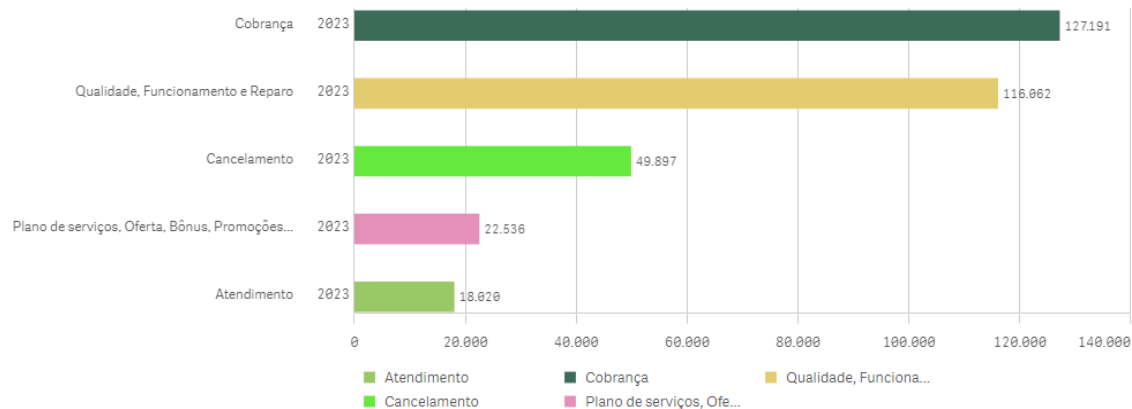


FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: abr/2024

⁴ Nesse número estão consideradas as reclamações contra Algar, Tim, SKY e Outros, bem como as reclamações cadastradas como "Não localizei a minha empresa".

Pode-se notar que o perfil das reclamações sobre banda larga permanece predominante em *Cobrança* e *Qualidade e funcionamento*, sendo que as de *Cobrança* estão se sobressaindo às de *Qualidade* em 2023, uma vez que, apenas os grupos VIVO e Outros grupos econômicos tiveram mais reclamações sobre *Qualidade* do que sobre *Cobrança*.

Banda Larga Fixa - Assuntos mais reclamados em 2023



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: mar/2024

2. CELULAR PÓS-PAGO

Inicialmente cumpre elucidar que no ano de 2022 ocorreu a venda da parte móvel da OI para os grupos CLARO, TIM e VIVO e tendo também ocorrido em período de transição em que os consumidores foram gradativamente migrados para as respectivas prestadoras compradoras, que se encerrou no início de 2023. Assim, as reclamações registradas para a OI nos serviços móveis durante o período de transição, foram designadas para as Sociedades de Propósito Específico (SPEs), OI/CLARO, OI/TIM, ou OI/VIVO, conforme fosse a prestadora de destino do consumidor. Aqui os dados históricos da OI e das SPEs são apresentados conjuntamente como "OI e SPEs", e no ano de 2023 não há mais reclamação para esses grupos uma vez que grande parte do processo de transição ocorreu no ano de 2022.

O celular pós-pago, assim como vem ocorrendo desde 2015, foi o serviço que apresentou o maior volume de reclamações em 2023: 474,8 mil.

Apesar disso, segue sendo o serviço com o segundo menor índice de reclamações (0,39) e aferindo melhorias constantes nesse indicador, que são observadas para todos os principais grupos econômicos.

Celular Pós-Pago - Volume de Reclamações por Marca

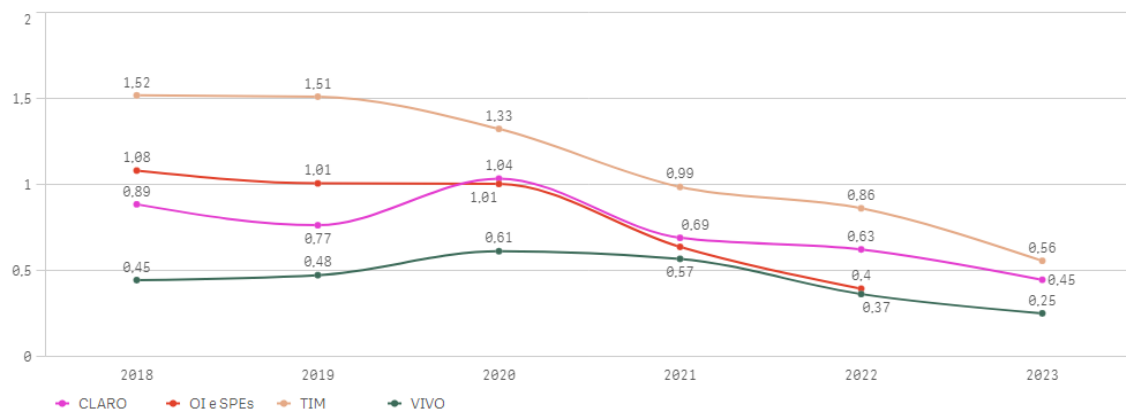
Marca	Q	2018	2019	2020	2021	2022	2023	var abs 2022 -> 2023	var % 2022 -> 2023
Totais		973.770	1.043.533	964.693	805.833	664.292	474.795	-189.497	-28,53%
CLARO		233.747	234.801	260.797	233.332	228.661	187.591	-41.070	-17,96%
OI e SPEs		125.584	139.251	127.747	104.198	54.167	0	-54.167	-100,00%
Outros		57.698	48.319	46.901	3.828	3.426	2.844	-582	-16,99%
TIM		349.572	382.532	281.712	217.756	206.031	148.612	-57.419	-27,87%
VIVO		207.169	238.630	247.536	246.719	172.007	135.748	-36.259	-21,08%

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor – SRC – Anatel. Acesso em abril/2024

A redução em volume absoluto de reclamações deve-se, em grande parte, à redução de 57,4 mil reclamações do grupo TIM. Além da TIM, os demais grandes grupos também apresentaram reduções expressivas.

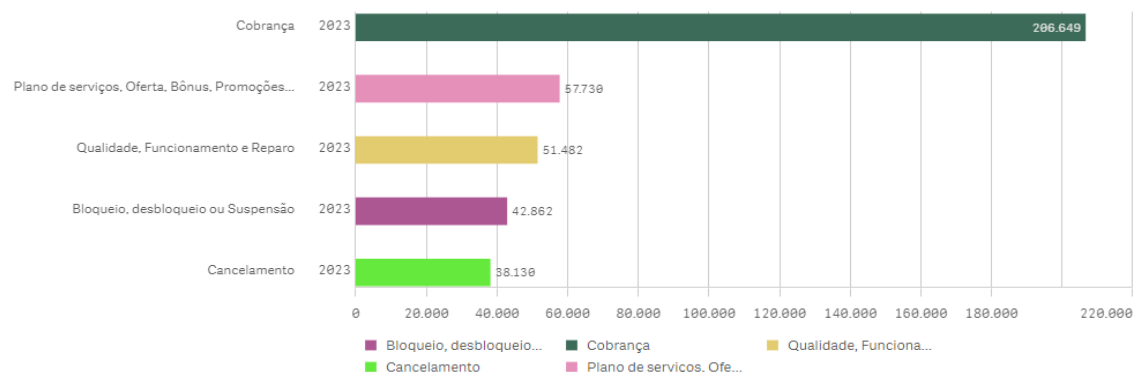
- O grupo TIM apresentou a maior redução no volume de reclamações (-57,4 mil) na comparação entre os anos de 2023 e 2022, que, em termos relativos, representa uma queda de 27,9%. O IR também teve importante redução, passando de 0,86 em 2022 para 0,56 em 2023, permanecendo com o maior IR entre os grandes grupos. A redução se deu principalmente em reclamações sobre *Cobrança* (-39 mil ou 37,8%).
- O grupo CLARO apresentou uma queda de 41,1 mil reclamações (-18,0%) e fechou o ano de 2023 como o grupo mais reclamado em volume absoluto. A redução no volume de reclamações levou a uma redução no IR de 0,63 para 0,45, sendo o segundo proporcionalmente mais reclamado. O grupo apresentou redução em todos os assuntos, sendo que a redução mais expressiva ocorreu para *Cobrança* (-25,8 mil ou 22,4%).
- O grupo VIVO apresentou uma redução de 36,3 mil (-21,1%) reclamações em 2023 em relação a 2022. Com essa redução no registro de reclamações, o IR passou de 0,37 para 0,25, sendo o menor IR entre os grandes grupos. A prestadora apresentou queda em todos os assuntos, sendo a redução mais expressiva de 17,1 mil (-24,7%) reclamações sobre *Cobrança*.

Celular Pós-Pago - Índice de Reclamações (IR) por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: abr/2024

Celular Pós-Pago - Assuntos mais reclamados em 2023



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: mar/2024

De modo geral, nota-se no celular pós-pago a manutenção do perfil de reclamações dos consumidores, com a prevalência de queixas sobre *Cobrança* - cerca de 44% do total de reclamações do serviço, mas chamando atenção a redução bastante expressiva.

3. CELULAR PRÉ-PAGO

Assim como no serviço de celular pós-pago, cabe também elucidar que, no ano de 2022, ocorreu a venda da parte móvel da OI para os grupos CLARO, TIM e VIVO e tendo também ocorrido em período de transição em que os consumidores foram gradativamente migrados para as respectivas prestadoras compradoras. Assim, as reclamações registradas para a OI nos serviços móveis durante o período de transição, foram designadas para as Sociedades de Propósito Específico (SPEs), OI/CLARO, OI/TIM, ou OI/VIVO, conforme fosse a prestadora de destino do consumidor. Aqui os dados históricos da OI e das SPEs são apresentados conjuntamente como "OI e SPEs", e no ano de 2023 não há mais reclamação para esses grupos uma vez que grande parte do processo de transição ocorreu no ano de 2022.

Em relação ao ano de 2022, registrou-se em 2023 decréscimo da ordem de 56 mil reclamações no serviço de telefonia móvel pré-paga (-20,9%) e seu índice de reclamações passou de 0,19 para 0,16, sendo mais uma vez o menor desde 2015. Foi verificada redução na maior parte dos assuntos para esse serviço, no entanto, reclamações relacionadas a *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* tiveram um forte aumento.

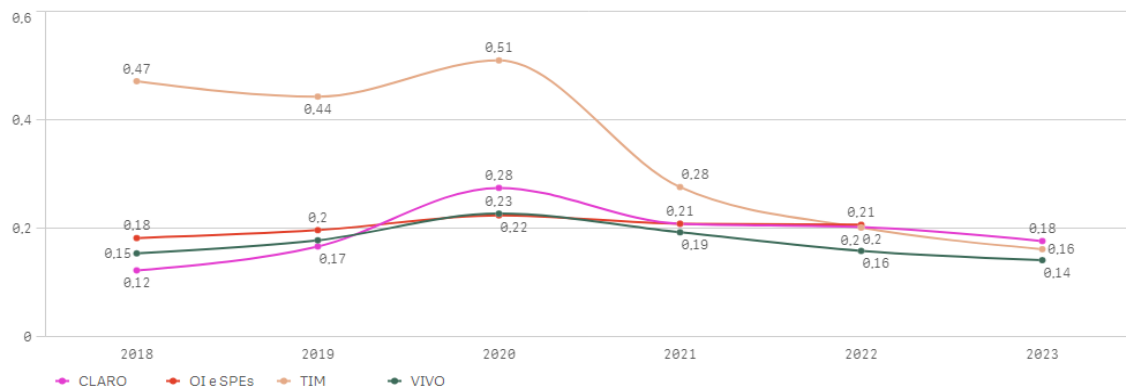
Celular Pré-Pago - Volume de Reclamações por Marca

Marca	Q	2018	2019	2020	2021	2022	2023	var abs 2022 -> 2023	var % 2022 -> 2023
Totais		400.327	377.296	438.579	313.678	265.629	210.052	-55.577	-20,92%
CLARO		54.253	61.617	88.340	71.790	73.323	74.945	1.622	2,21%
OI e SPEs		63.427	61.573	64.583	60.784	50.218	0	-50.218	-100,00%
Outros		2.197	5.316	11.298	4.934	3.531	3.019	-512	-14,50%
TIM		213.675	180.270	186.956	97.433	73.248	67.178	-6.070	-8,29%
VIVO		66.775	68.520	87.402	78.737	65.309	64.910	-399	-0,61%

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor – SRC – Anatel. Acesso em abril/2024

Excetuando o grupo CLARO que apresentou leve aumento em números absolutos, os demais grandes grupos apresentaram redução nos volumes de reclamações, sendo que as reduções para esse serviço foram mais modestas do que as observadas para os demais.

Celular Pré-Pago - Índice de Reclamações (IR) por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: abr/2024

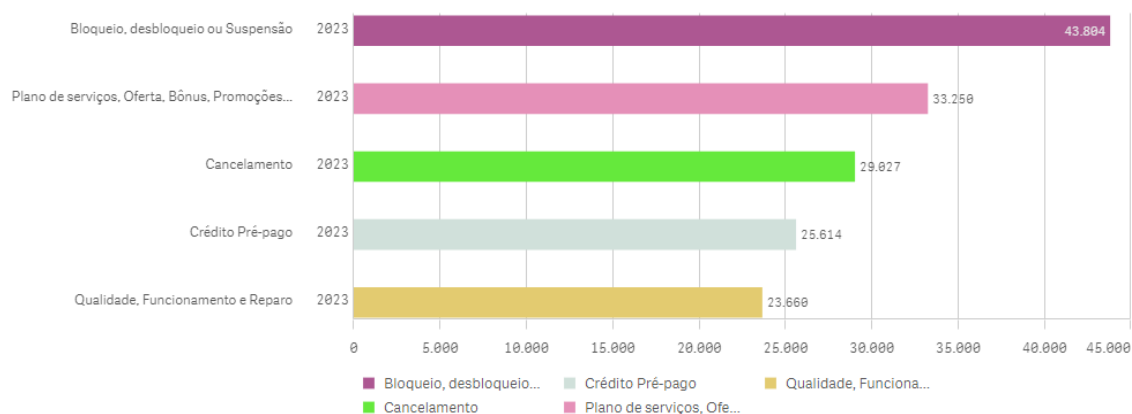
- O grupo TIM apresentou a maior redução para o serviço, passando de 73,1 mil reclamações em 2022 para 67,2 mil em 2023, um decréscimo de 8,3%, sendo que o IR variou de 0,20 para 0,16, menor IR do grupo desde 2015. Foi constatada queda para a maioria dos assuntos, sendo as mais significativas em *Plano de serviços, oferta, bônus promoções e mensagens publicitárias* (-38 mil ou 22,0%), *Cancelamento* (-3,2 mil ou 29,8%) e *Crédito Pré-pago* (-2,5 mil ou 22,5%). No sentido oposto, ocorreram aumentos expressivos sobre *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* (4,9 mil ou 70,7%), *Dados cadastrais ou número da linha* (+19,5%) e *Instalação ou ativação ou habilitação* (+11,6%).
 - *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*: O aumento se deve, em grande parte, aos registros sobre ausência de notificação ao consumidor sobre bloqueio ou suspensão, que passou de 1,7 mil registros em 2022 para 6,2 mil em 2023, representando 260,5% de aumento. Também houve aumento de reclamações sobre bloqueio ou suspensão indevidos com 14,5% registros a mais em 2023;
 - *Dados cadastrais ou número da linha*: O aumento se deve, em grande parte, à perda do número pelo consumidor e às dificuldades em alterar a titularidade da linha;
 - *Instalação ou ativação ou habilitação*: O aumento se deve a queixas sobre não reativação do serviço ou da linha e a dificuldades com recebimento do chip.

- A VIVO apresentou redução de 399 reclamações, fazendo com que o IR passasse de 0,16 para 0,14, menor IR para o serviço entre os grandes grupos. Os destaques vão para as quedas de 5,6 mil reclamações sobre *Cancelamento* e 1,3 mil sobre *Portabilidade*. Por outro lado, ocorreu forte aumento nas reclamações sobre *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* (4,7 mil ou 44,2%) além de aumentos sobre *Qualidade e funcionamento* (1,2 mil ou 20,7%), *Dados cadastrais ou número da linha* (+21,6%), *Instalação ou Ativação ou Habilitação* (+12,7%) e *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias* (+5,3%).
 - *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*: O aumento se deve, em grande parte, aos registros sobre ausência de notificação ao consumidor sobre bloqueio ou suspensão, que passou de 2,4 mil registros em 2022 para 6,5 mil em 2023, representando 170,1% de aumento. Também houve aumento de reclamações sobre bloqueio ou suspensão indevidos com 10,8% registros a mais em 2023;
 - *Qualidade e funcionamento*: Os aumentos dizem respeito à falta de conexão de dados e de telefonia e interrupções do serviço;
 - *Dados cadastrais ou número da linha*: O aumento se deve, em grande parte, à perda do número pelo consumidor;
 - *Instalação ou Ativação ou Habilitação*: O aumento se deve a queixas sobre não reativação do serviço ou da linha;
 - *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias*: Os aumentos se referem às queixas sobre alteração indevida de plano de serviço, inclusão indevida em promoção e não disponibilização de bônus promocionais.

- Mesmo com um aumento 1,6 mil reclamações, o IR do grupo CLARO reduziu de 0,20 em 2022 para 0,18 em 2023, sendo o maior IR entre os grandes grupos. O grupo registrou aumento em praticamente todos os assuntos, tendo apresentado reduções apenas nas reclamações sobre Cancelamento (-6,4 mil ou 34,8%) e Portabilidade (-713 ou 21,2%). Todos os demais assuntos registraram aumento nas reclamações, sendo os principais destaques *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* (4,3 mil ou 35,3%), *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias* (1,7 mil ou 17,1%), *Qualidade e funcionamento* (1,4 mil ou 21,5%) e *Crédito Pré-pago* (+6,5%).
 - *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*: O aumento se deve, em grande parte, aos registros sobre ausência de notificação ao consumidor sobre bloqueio ou suspensão, que passou de 3,1 mil registros em 2022 para 7,4 mil em 2023, representando 136,7% de aumento;
 - *Plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias*: Os aumentos se referem às queixas sobre alteração indevida de plano de serviço, a não disponibilização de bônus promocionais, às alterações contratuais e de promoções, às condições diferentes da oferta e a inclusão indevida em promoções;
 - *Qualidade e funcionamento*: Os aumentos dizem respeito à falta de conexão de dados e de telefonia e a interrupções do serviço;
 - *Crédito Pré-pago*: Os consumidores reclamaram mais sobre os créditos acabarem antes do prazo de validade, a cobrança de serviços não contratados e a cobrança de crédito feita de forma divergente com o que foi contratado.

A estrutura das reclamações do serviço sofre variações de um ano para o outro. Enquanto em 2022 *Cancelamento* foi o assunto mais reclamado, em 2023 passa a ser *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*.

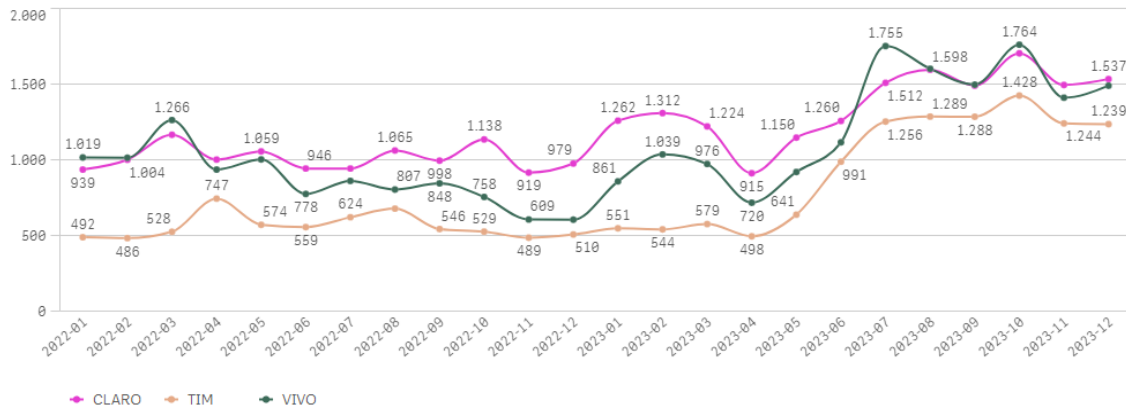
Celular Pré-Pago - Assuntos mais reclamados em 2023



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: mar/2024

Considerando o aumento ocorrido no serviço para o assunto *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão*, é importante destacar que ele ocorre principalmente a partir do mês de maio de 2023 e permanece elevado até o final do ano, conforme ilustração a seguir.

Celular Pré-Pago - Reclamações sobre Bloqueio, desbloqueio ou suspensão por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: abr/2024

4. TELEFONIA FIXA

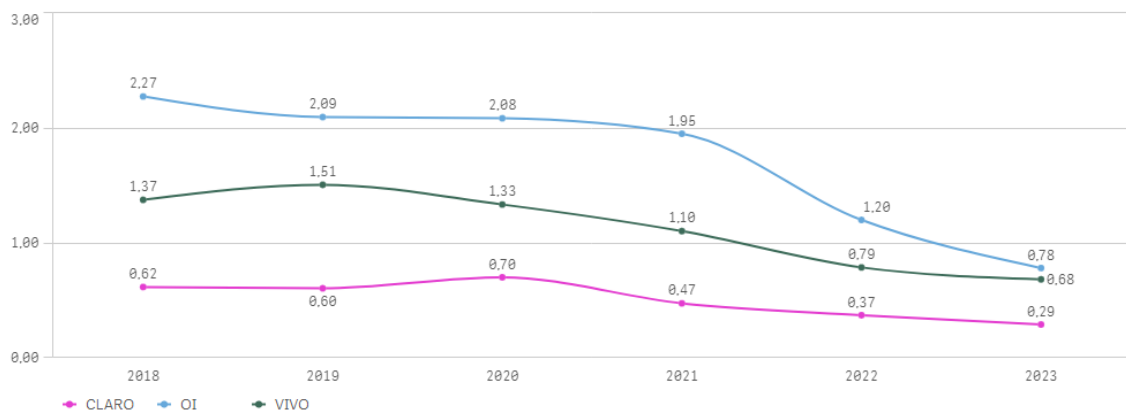
O serviço de telefonia fixa foi o segundo menos reclamado em 2023, com 161,1 mil reclamações, 74,0 mil a menos do que em 2022. O volume e o índice de reclamações do serviço vêm caindo de maneira ininterrupta desde 2015, fechando 2023 com um IR de 0,55, sendo o segundo serviço proporcionalmente mais reclamado, atrás da banda larga fixa. Foi observada queda nas reclamações para quase todos os assuntos, em especial a redução de 32,2 mil reclamações de *Cobrança* e de 20,9 mil reclamações de *Qualidade e funcionamento*, que é o assunto mais reclamado para o serviço desde 2022. No sentido oposto, ocorreu aumento de 5,9% nas reclamações sobre *Dados cadastrais ou número da linha*, ocorrido para o grupo CLARO.

Telefone Fixo - Volume de Reclamações por Marca

Marca	Q	2018	2019	2020	2021	2022	2023	var abs 2022 -> 2023	var % 2022 -> 2023
Totais		661.358	595.147	499.810	389.900	235.146	161.115	-74.031	-31,48%
CLARO		78.777	72.749	77.918	50.290	37.326	26.765	-10.561	-28,29%
OI		336.151	279.251	243.130	212.994	117.486	67.745	-49.741	-42,34%
Outros		29.348	32.369	24.027	18.649	12.780	11.474	-1.306	-10,22%
VIVO		217.082	210.778	154.735	107.967	67.554	55.131	-12.423	-18,39%

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor – SRC – Anatel. Acesso em abril/2024

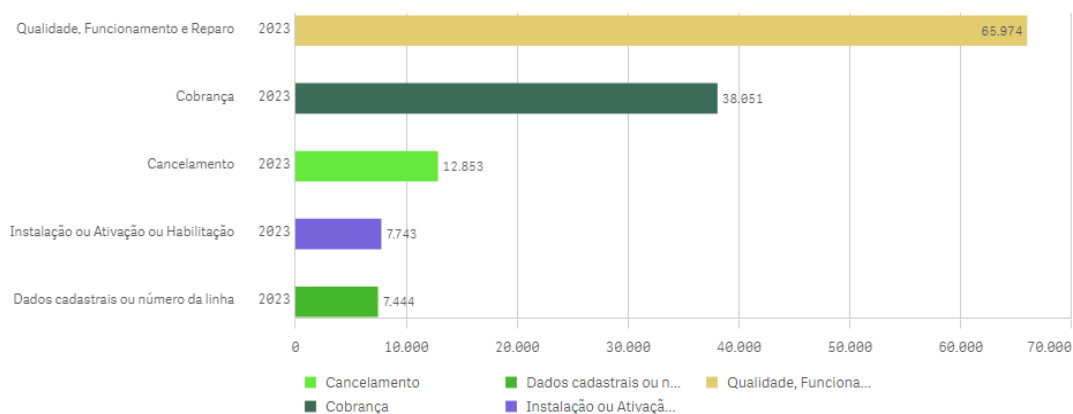
Telefone Fixo - Índice de Reclamações (IR) por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: abr/2024

- A OI apresentou uma redução de 49,7 mil reclamações em 2023, reduzindo o IR de 1,20 para 0,78, estando, pela primeira vez, abaixo de 1,0 (uma reclamação para cada mil acessos) e, ainda assim, permanece o grupo mais reclamado para o serviço, mas o IR se aproxima dos demais grandes grupos. Não foi observado aumento nas reclamações para nenhum dos assuntos, sendo de maior destaque a redução nas reclamações sobre *Qualidade e funcionamento* (-22,0 mil ou 62,7%) e *Cobrança* (-13,9 mil ou 49,0%).
- A VIVO teve uma queda de 12,4 mil reclamações, levando o IR a cair de 0,79 em 2022 para 0,68 em 2023. Quase todos os assuntos tiveram redução nas reclamações, com destaque para a diminuição das reclamações de *Cobrança* (-9,1 mil ou 43,3%). No sentido oposto, ocorreu aumento nas reclamações sobre *Qualidade e funcionamento* (+2,4 mil ou 10,7%), que se refere principalmente a problemas com *Linha muda ou sem sinal* e *Não cumprimento do agendamento de reparo*.
- O grupo CLARO teve uma redução de 10,6 mil reclamações, reduzindo o IR de 0,37 para 0,29, mantendo-se com o menor IR para o serviço entre os grandes grupos. Quase todos os assuntos tiveram decréscimo nas reclamações, com destaque para a redução nas reclamações de *Cobrança* (-7,9 mil ou 45,5%). Por outro lado, foi observado aumento expressivo nas reclamações sobre *Dados cadastrais ou número da linha* (+1,8 mil ou 152,8%). Ao analisar no nível de problema, nota-se que esse aumento ocorre em registros sobre dificuldades em realizar a mudança de titularidade da linha que passou de 498 reclamações em 2022 para 1,9 mil em 2023.

Telefone Fixo - Assuntos mais reclamados em 2023



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: mar/2024

Importante notar que, apesar de ter ocorrido redução nas reclamações de *Qualidade e funcionamento*, mais uma vez a participação desse tema no total de reclamações aumentou de 37% em 2022 para 41% em 2023. Em contrapartida as reclamações sobre *Cobrança* reduziram a sua participação de 30% em 2022 para 24% em 2023, ficando como o segundo assunto mais reclamado para o serviço desde 2022, atrás das reclamações sobre *Qualidade e funcionamento*. Entre os grandes grupos, apenas a CLARO mantém as reclamações sobre *Cobrança* em patamar superior às de *Qualidade e funcionamento*.

5. TV POR ASSINATURA

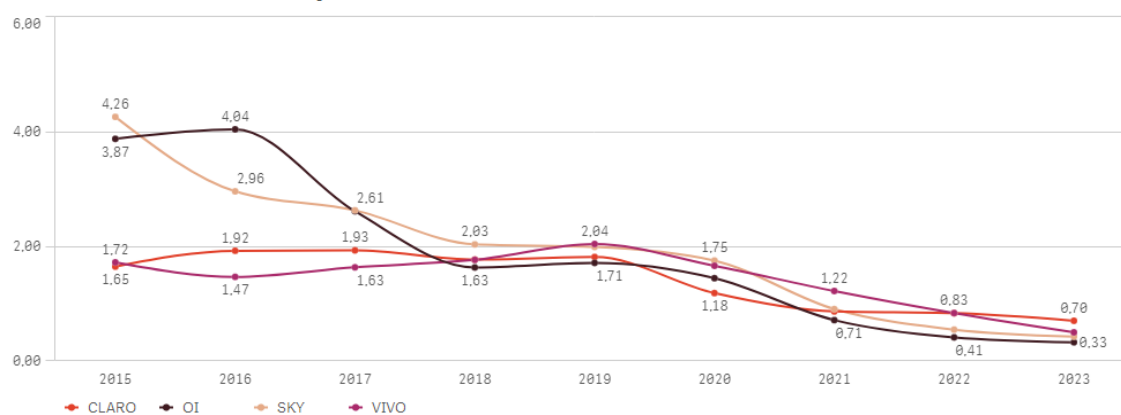
Desde o ano de 2015, o serviço de TV por assinatura se mantém como aquele com o menor volume absoluto de reclamações registradas na Anatel e tem decrescido a valores muito mais expressivos desde 2020. Entre 2022 e 2023, houve redução de 36,7 mil reclamações e o IR passou de 0,67 para 0,54, sendo o terceiro serviço proporcionalmente mais reclamado, bem próximo ao serviço de telefonia fixa. Insta salientar que, além da redução nas reclamações, também contribuiu para essa queda no IR do serviço, o aumento na base de assinantes em decorrência do [Acórdão nº 7, de 02 de janeiro de 2019](#), do Conselho Diretor da Anatel, que passou a considerar como serviço de tv por assinatura, serviços em que não há cobrança de mensalidade na prestação do serviço, ocorrendo apenas a aquisição pelo consumidor, junto à prestadora, de um aparelho decodificador para transmissão do sinal, a exemplo do “SKY Livre” e similares. Em atendimento ao Acórdão mencionado, algumas prestadoras passaram a informar esse tipo de assinante na base de acessos a partir de julho de 2021, o que levou a uma variação de 18,0% a mais de acessos de TV por Assinatura de junho para julho daquele ano. Ao analisar os assuntos, nota-se que todos apresentaram redução nas reclamações, com destaque para Cobrança (-18,7 mil ou 32,8%) que permanece sendo o mais reclamado para o serviço.

TV por Assinatura - Volume de Reclamações por Marca

Marca	Q	2018	2019	2020	2021	2022	2023	var 2022 -> 2023	var % 2022 -> 2023
Totais		383.303	366.556	282.177	158.944	117.209	80.545	-36.664	-31,28%
CLARO		188.367	177.620	131.649	71.530	64.499	47.848	-16.651	-25,82%
OI		30.548	32.144	27.009	21.868	14.220	8.214	-6.006	-42,24%
Outros		2.485	2.724	1.648	1.072	618	551	-67	-10,84%
SKY		128.179	118.784	96.564	47.214	27.548	18.723	-8.825	-32,03%
VIVO		33.724	35.284	25.307	17.260	10.324	5.209	-5.115	-49,54%

Fonte: Sistemas Focus e Anatel Consumidor – SRC – Anatel. Acesso em abril/2024

TV por Assinatura - Índice de Reclamações (IR) por Marca

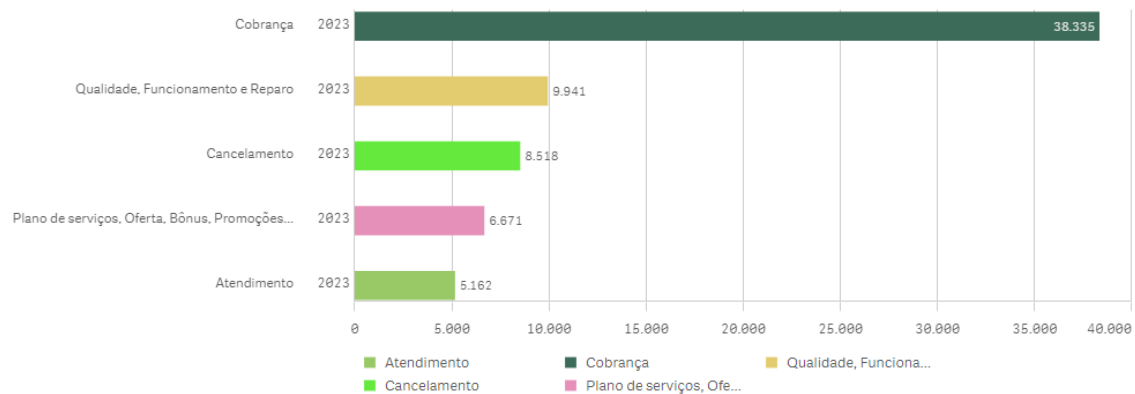


FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: mar/2024

- O grupo CLARO apresentou a maior redução nas reclamações de tv por assinatura no período, com 16,7 mil reclamações a menos, levando a uma redução do IR de 0,83 em 2022 para 0,70 em 2023, sendo o grupo proporcionalmente mais reclamado para o serviço em 2023. A redução é observada em todos os assuntos, com destaque para a redução de 9,8 mil reclamações de Cobrança.

- A SKY teve uma redução de 8,8 mil reclamações, levando a uma redução de 0,55 para 0,43 no seu IR. A redução foi observada para todos os assuntos, com destaque para *Cobrança* (-3,9 mil ou 30,8%).
- A OI teve uma redução de cerca de 6 mil reclamações, sendo que o IR passou de 0,41 em 2022 para 0,33 em 2023, permanecendo o grupo proporcionalmente menos reclamado. Todos os assuntos apresentaram redução nas reclamações, e as reclamações de *Cobrança* se sobressaem na redução com 3,0 mil reclamações a menos (-48,6%).
- O grupo VIVO apresentou redução de 5,1 mil reclamações, sendo o grande grupo com o menor volume absoluto de reclamações para o serviço. O IR variou de 0,84 em 2022 para 0,50 em 2023, deixando o posto de grupo proporcionalmente mais reclamado, passando a ocupar a segunda posição, depois da CLARO. Todos os assuntos apresentaram redução nas reclamações, em especial a redução de 2,1 mil reclamações sobre *Cobrança* (-52,5%).

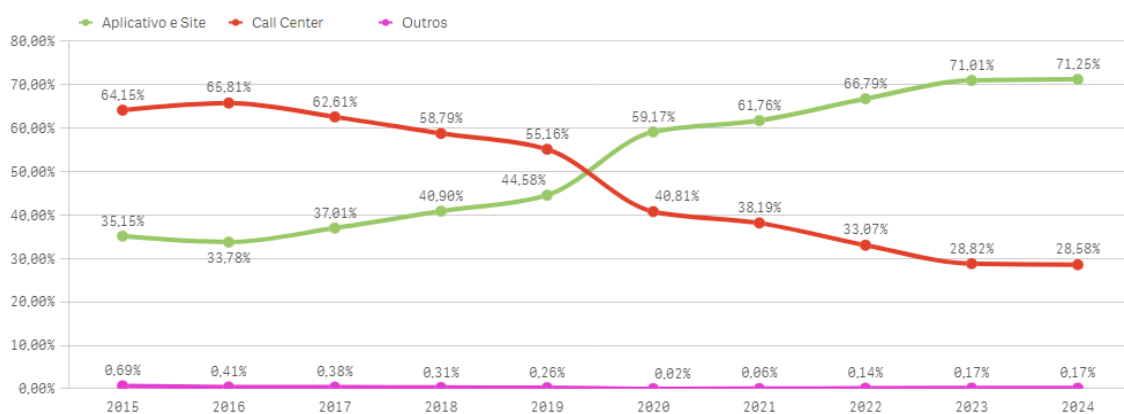
TV por Assinatura - Assuntos mais reclamados em 2023



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: mar/2024

II. CANAIS DE ATENDIMENTO DA ANATEL

Representatividade dos canais de atendimento no registro de reclamações



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: mar/2024

Os canais digitais (Web e Aplicativo Móvel) seguiram aumentando sua participação no total de registros, respondendo por cerca de 71%, fruto de grande aprimoramento, desde 2019, em sua usabilidade e simplicidade para registro de demandas.

O canal telefônico ainda responde por cerca de 29% dos registros e mantém sua relevância para a parcela dos cidadãos que prefere o contato humano ou ainda não tem familiaridade com os meios digitais. Além disso, os atendentes esclarecem dúvidas e realizam outros encaminhamentos para as demandas.

III. QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Diariamente são publicados os rankings da qualidade de atendimento referentes às prestadoras de serviços de telecomunicações. As informações são extraídas do sistema Anatel Consumidor, incluindo, por exemplo, tempo de resposta das empresas, taxas de reabertura e notas atribuídas pelos próprios consumidores.

Também é possível verificar, por exemplo, qual prestadora deixa os consumidores mais satisfeitos com o atendimento e qual resolve mais os problemas.

INDICADORES DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO				
Satisfação com o atendimento	Índice de Solução	Taxa Reaberturas	Tempo de Resposta (dias)	Reclamações Respondidas
3,9%	92,8%	13,0%	7	99,7%

Indicadores gerais de tratamento das solicitações em 2023

A tabela a seguir apresenta o ranking mensal no ano de 2023 e o ranking de atendimento referente às prestadora podem ser acessados [aqui](#).

Ranking mensal de atendimento em 2023

Mês	Satisfação com o Atendimento	Índice de Solução	Taxa de Reabertura	Tempo de Resposta(dias)	Reclamações Respondidas
Jan	3,9	92,4%	13,5%	7	99,8%
Fev	3,8	92,0%	13,9%	7	99,8%
Mar	3,8	91,6%	13,9%	8	99,7%
Abr	3,8	92,2%	14,9%	7	99,6%
Mai	4,0	92,9%	13,1%	7	99,8%
Jun	4	93,3%	13,0%	7	99,8%
Jul	4	93,2%	12,4%	7	99,8%
Ago	4	93,1%	12,2%	7	99,8%
Set	4	93,4%	12,4%	7	99,7%
Out	4	93,4%	11,8%	7	99,7%
Nov	3,9	92,6%	12,3%	7	99,6%
Dez	3,9	93,2%	12,2%	7	99,6%

Fonte: Anatel Consumidor – SRC – Anatel. Acesso em abril/2024

A avaliação do consumidor desempenha um papel crucial no fluxo do tratamento das demandas dos consumidores. Em primeiro lugar, as avaliações fornecidas pelos consumidores oferecem um feedback valioso sobre a qualidade e a eficácia dos serviços prestados pelas empresas de telecomunicações. Essas informações não apenas ajudam

a identificar áreas de melhoria, mas também permitem que a Anatel monitore o desempenho do setor e tome medidas corretivas quando necessário.

Além disso, a avaliação do consumidor no Anatel Consumidor é essencial para o processo de aprimoramento do tratamento dado pelas empresas de telecomunicações. Ao registrar suas reclamações na plataforma, os consumidores fornecem informações detalhadas sobre o problema enfrentado, o que facilita a identificação da melhor forma de resolvê-lo. Essa transparência e objetividade na comunicação são fundamentais para garantir que as demandas dos consumidores sejam tratadas de maneira justa e eficiente.

Outro aspecto importante da avaliação do consumidor no Anatel Consumidor é o seu papel na promoção da responsabilização das empresas de telecomunicações. Ao tornar público o feedback dos consumidores, a plataforma incentiva as empresas a melhorarem seus serviços e a tratarem as demandas dos consumidores com seriedade, sob pena de prejudicarem sua reputação e imagem no mercado.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após quedas consistentes entre 2015 e 2018, o volume global de reclamações de consumidores na Anatel se manteve em relativa estabilidade entre 2018 e 2020, na casa dos 2,95 milhões, mas em 2021 retornou ao movimento de queda, fechando aquele ano com 2,24 milhões de registros. Em 2023 se observa novamente o movimento de continuidade na queda das reclamações, tendo sido realizados 1,32 milhão de registros no período. Em relação ao índice de reclamações, foram registradas quedas entre 2015 e 2018, seguidas de aumentos entre 2018 e 2020, mas desde 2021 registram-se quedas, sendo o IR de 0,37 em 2023 o menor IR da série histórica.

De modo geral, observa-se redução nas reclamações para todos os serviços, mais acentuadas para a telefonia móvel pós-paga, e menos acentuada, mas ainda relevante, para os demais serviços. Entre os principais grupos econômicos também se observa o movimento de queda nas reclamações, sendo as quedas mais acentuadas para OI e CLARO.

Reclamações relacionadas a questões de *Cobrança* seguem sendo as majoritárias para a maioria dos serviços, excetuando os serviços de celular pré-pago para o qual se sobressaem questões relacionadas a *Bloqueio, desbloqueio e suspensão* e telefonia fixa para o qual se sobressaem as questões relacionadas a *Qualidade e funcionamento*.

Para o serviço de celular pré-pago se observa uma ascendência nas reclamações sobre *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* motivadas principalmente por ausência de notificação ao consumidor sobre bloqueio ou suspensão e também por bloqueios indevidos, um problema que atinge todos os grandes grupos no serviço de telefonia móvel pré-paga, sendo esse o principal aumento de reclamações registrado para determinado tema no ano de 2023.

PONTOS DE ATENÇÃO

Em um cenário positivo de redução generalizada nas reclamações, há pontos de atenção em determinados temas e prestadoras. Enquadram-se nesses pontos de atenção o aumento nas reclamações relacionadas resumidamente a seguir:

- Aumento, para os grandes grupos econômicos (CLARO, VIVO e TIM), nas reclamações sobre *Bloqueio, desbloqueio ou suspensão* para o serviço móvel pré-pago;
- Aumento nas reclamações sobre *Qualidade e funcionamento* da banda larga, da telefonia fixa e do serviço móvel pré-pago da VIVO;
- Aumento nas reclamações sobre *Qualidade e funcionamento* e *Recebimento de ligações inoportunas* na banda larga da TIM. Ainda na banda larga da TIM, foram registrados aumentos nas reclamações sobre dificuldades para cancelar o serviço e dificuldades com atendimento e registro de reclamações;
- Aumento nas reclamações do serviço móvel pré-pago da CLARO, principalmente em temas de *Bloqueio e suspensão, Qualidade e funcionamento, Alterações de plano de serviço* e *Crédito Pré-pago*;
- Aumento nas reclamações sobre dificuldade de alteração de titularidade na telefonia fixa da CLARO.