

PANORAMA - RECLAMAÇÕES 2020

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores (RCTS)

Brasília/DF, Janeiro/2021

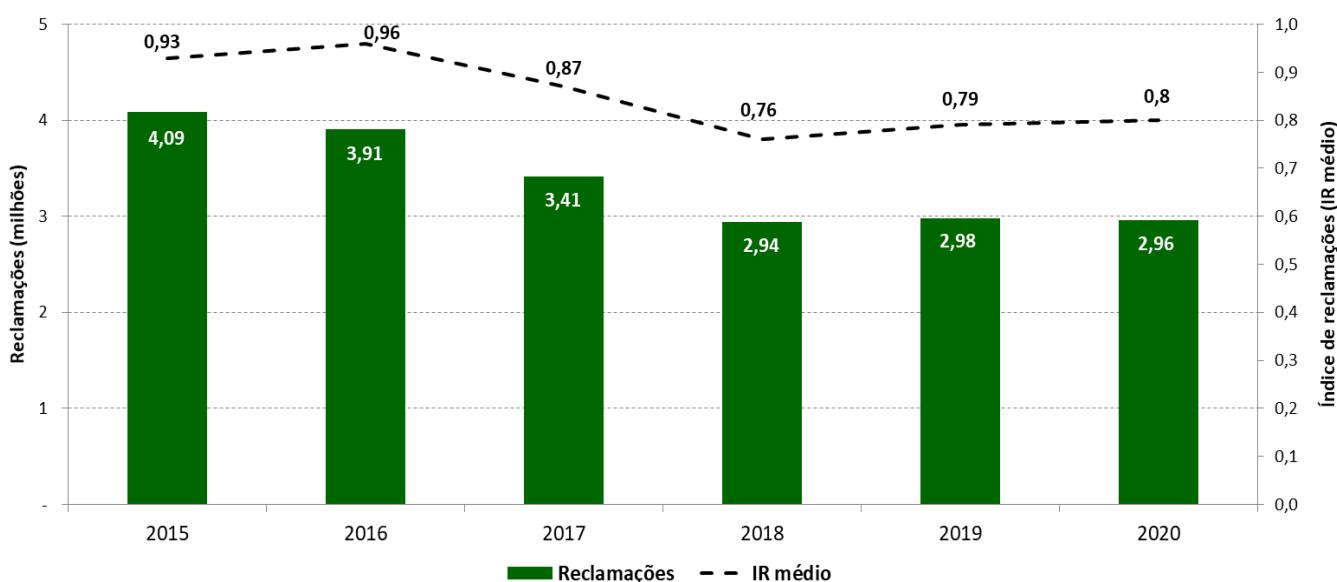
ANATEL RECEBEU 2,96 MILHÕES DE RECLAMAÇÕES CONTRA PRESTADORES EM 2020

- Volume de reclamações diminuiu 0,5% em 2020, mantendo relativa estabilidade desde 2018;
- Reclamações sobre banda larga fixa foram as que mais cresceram, com aumento relativo de aproximadamente 32% em relação a 2019;
- Reclamações sobre TV por assinatura e telefone fixo apresentaram as maiores quedas, com redução de 23% e 16%, respectivamente;
- Principal foco de reclamações de consumidores continua sendo a cobrança indevida dos serviços, apesar de registrar queda no período;
- Com o início da pandemia da Covid-19, aumentaram as reclamações sobre qualidade, especialmente da banda larga fixa, e atendimento ao consumidor em todos os serviços.

Os consumidores de telecomunicações registraram na Anatel, em 2020, 2,96 milhões de reclamações contra as prestadoras de telecomunicações. Em relação a 2019, isso significa redução na ordem de 0,68%, ou 20,1 mil reclamações. Esse é um dos volumes mais baixos dos últimos anos, sendo pouco maior somente que o do ano de 2018.

Quando as reclamações são comparadas com a base de acessos em serviço das operadoras, as mudanças também foram pouco significativas, mas no sentido do crescimento. O Índice de Reclamações (IR) médio¹ do setor de telecomunicações em 2020 foi de 0,80, contra 0,79 em 2019. Mesmo assim, encontra-se bem abaixo do pico de 2015, quando atingiu 0,93.

Gráfico 1 - Evolução anual do volume de reclamações e do Índice de Reclamações (IR) médio (2015-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

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.

O maior crescimento em volume de reclamações foi registrado no serviço de banda larga fixa, com quase 182 mil reclamações a mais do que em 2019, ou aumento de 31,2%. Em média, no ano de 2020, para esse serviço, foram registradas 1,87 reclamação por mês para cada mil acessos em serviço. Em 2019, esse índice foi de 1,50.

O serviço de celular pré-pago registrou aumento de quase 61 mil reclamações em 2020, crescimento de 16,2% em comparação com 2019, elevando o índice médio de reclamações de 0,25 em 2019 para 0,32 em 2020.

Para os demais serviços, registrou-se, em 2020, queda no volume absoluto de reclamações. O melhor desempenho ficou com a telefonia fixa, com 95 mil reclamações a menos do que em 2019 e queda do índice de reclamações de 1,41 para 1,33. Para os serviços de TV por assinatura e celular pós-pago os índices de reclamação também tiveram reduções importantes, de 1,87 para 1,58 no caso da TV por assinatura e de 0,83 para 0,71 no caso do celular pós-pago.

O melhor índice do ano foi para o serviço de celular pré-pago, com 0,32, seguido do índice do celular pós-pago (0,71). Os demais serviços apresentaram índices maiores que 1, sendo o da banda larga fixa o pior (1,87). O pré-pago também é o serviço com os melhores IRs desde 2015, sendo a primeira vez que ultrapassa 0,30 nos últimos cinco anos. O celular pós-pago vem logo em seguida, com IRs constantemente em decréscimo.

Tabela 1 - Volume e Índice de Reclamações (IR) por serviço (2015-2020)²

| SERVIÇO | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020-2019 | |
|--------------------------|---------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|----------------|----------------|
| | | | | | | | | var. abs. | var. % |
| Banda larga fixa | Volume | 634.514 | 580.847 | 525.102 | 501.979 | 580.680 | 764.075 | 183.395 | 31,58% |
| | Índice | 2,39 | 2,06 | 1,81 | 1,37 ³ | 1,50 ⁴ | 1,87 | 0,37 | 24,91% |
| Telefonia móvel pós-paga | Volume | 1.227.247 | 1.260.623 | 1.143.980 | 973.770 | 1.043.533 | 964.693 | -78.840 | -7,56% |
| | Índice | 1,36 | 1,37 | 1,15 | 0,87 | 0,83 | 0,71 | -0,12 | -14,44% |
| Telefonia móvel pré-pago | Volume | 594.145 | 595.014 | 485.951 | 400.327 | 377.296 | 438.579 | 61.283 | 16,24% |
| | Índice | 0,24 | 0,28 | 0,26 | 0,24 | 0,25 | 0,32 | 0,07 | 26,17% |
| Telefonia fixa | Volume | 1.032.448 | 943.673 | 760.978 | 661.358 | 595.147 | 499.810 | -95.337 | -16,02% |
| | Índice | 1,94 | 1,85 | 1,55 | 1,44 | 1,41 | 1,33 | -0,07 | -5,08% |
| TV por assinatura | Volume | 584.110 | 511.052 | 467.363 | 383.303 | 366.556 | 282.177 | -84.379 | -23,02% |
| | Índice | 2,56 | 2,31 | 2,16 | 1,83 | 1,87 | 1,58 | -0,29 | -15,67% |
| Outros ⁵ | Volume | 16.169 | 20.660 | 22.322 | 20.503 | 15.546 | 13.861 | -1.685 | -10,84% |
| | Índice | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. | n.a. |
| TOTAL | Volume | 4.088.633 | 3.911.869 | 3.405.696 | 2.941.240 | 2.978.758 | 2.963.195 | -15.563 | -0,52% |
| | Índice | 0,93 | 0,96 | 0,87 | 0,76 | 0,79 | 0,80 | 0,01 | 1,06% |

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

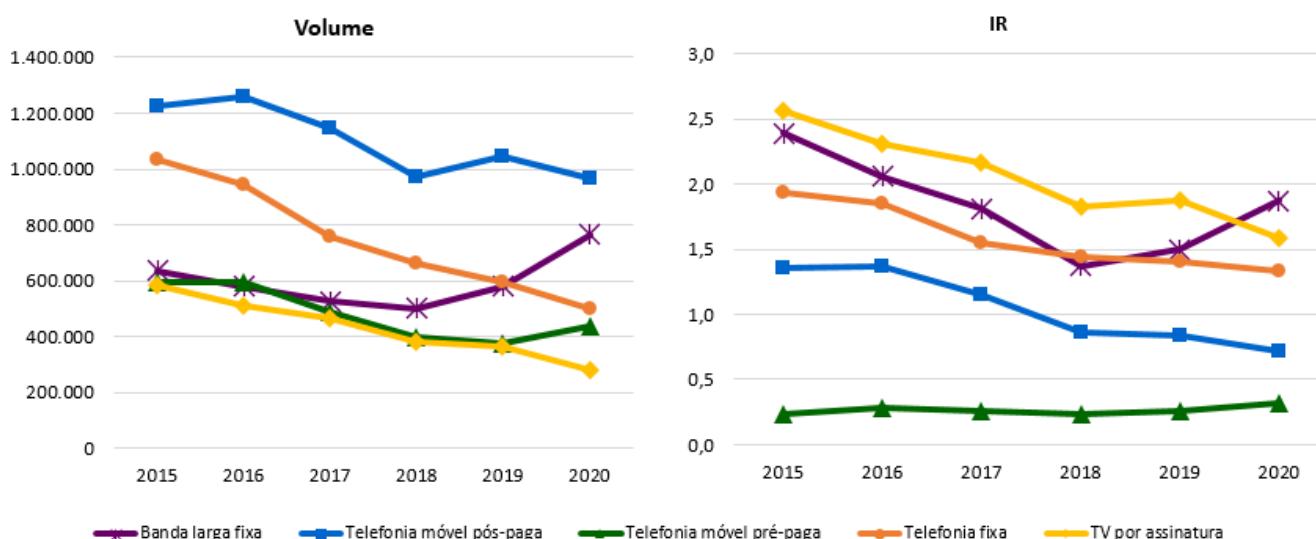
² Não inclui outras demandas registradas na Anatel, a saber: pedidos de informação, denúncias e sugestões. Também não inclui reclamações canceladas por duplicidade.

³ O índice do serviço de banda larga fixa e o índice geral foram recalculados para considerar atualização dos acessos de Prestadoras de Pequeno Porte. Anteriormente o índice da banda larga era 1,69 e o índice geral 0,77.

⁴ O índice do serviço de banda larga e o índice geral já levam em consideração a atualização dos acessos das pequenas prestadoras desse serviço.

⁵ A classificação Outros é utilizada quando a reclamação do consumidor não se refere a prestação de determinado serviço de telecomunicações. No ano de 2020, a maioria dessas reclamações foram referentes a atuação da Anatel e sobre os canais de relacionamento com os consumidores.

Gráfico 2 - Volume e Índice de Reclamações (IR) por serviço (2015-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

Relativamente à motivação⁶ das reclamações, questões relacionadas à cobrança e ao crédito pré-pago foram os maiores ensejadores de registros, mesmo com a queda em relação a 2019: foram cerca de 1,65 milhão deles em 2020, ou 37,7% do total das reclamações. Em especial, consumidores reclamaram de “cobrança em desacordo com o contratado” (248 mil reclamações, ou 8,4% do volume total registrado na Agência); “cobrança após cancelamento” (154 mil reclamações, ou 5% do total), “cobrança de serviço produto ou plano não contratado” (94 mil ou 3% do total) e “cobrança indevida de multa por fidelização (multa rescisória)” (92 mil, ou 3% do total). Como pode ser observado no gráfico 3, as reclamações desses assuntos tiveram redução de 10,2% entre 2019 e 2020.

Reclamações envolvendo a qualidade e o funcionamento dos serviços, por outro lado, sofreram aumento de 13,2% (foram cerca de 63 mil reclamações a mais), em especial pelo desempenho da telefonia fixa e da banda larga fixa. Nota-se que o comportamento do serviço de telefonia fixa foi de um extremo ao outro, pois em 2019 ele contribuiu, em especial, juntamente com o serviço de celular pré-pago, para uma redução significativa, de quase 10%, nas reclamações de qualidade⁷. Em 2020, reclamações sobre qualidade e funcionamento corresponderam a 18,4% das reclamações registradas na Anatel, contra 16% no ano anterior.

Embora tenham representado, em 2020, apenas 5,5% do total de demandas registradas na Agência, as queixas relacionadas a atendimento novamente apresentaram um crescimento expressivo em relação a 2019, saltando de cerca de 106 mil para cerca de 163 mil (aumento de 53%). Nesse sentido, esse assunto - que envolve situações como não conseguir falar com atendente, receber informações incompletas ou divergentes ou não conseguir registrar reclamação na prestadora - foi o que apresentou maior crescimento relativo. Esse aumento pôde ser observado em todos os serviços e todas as principais prestadoras.

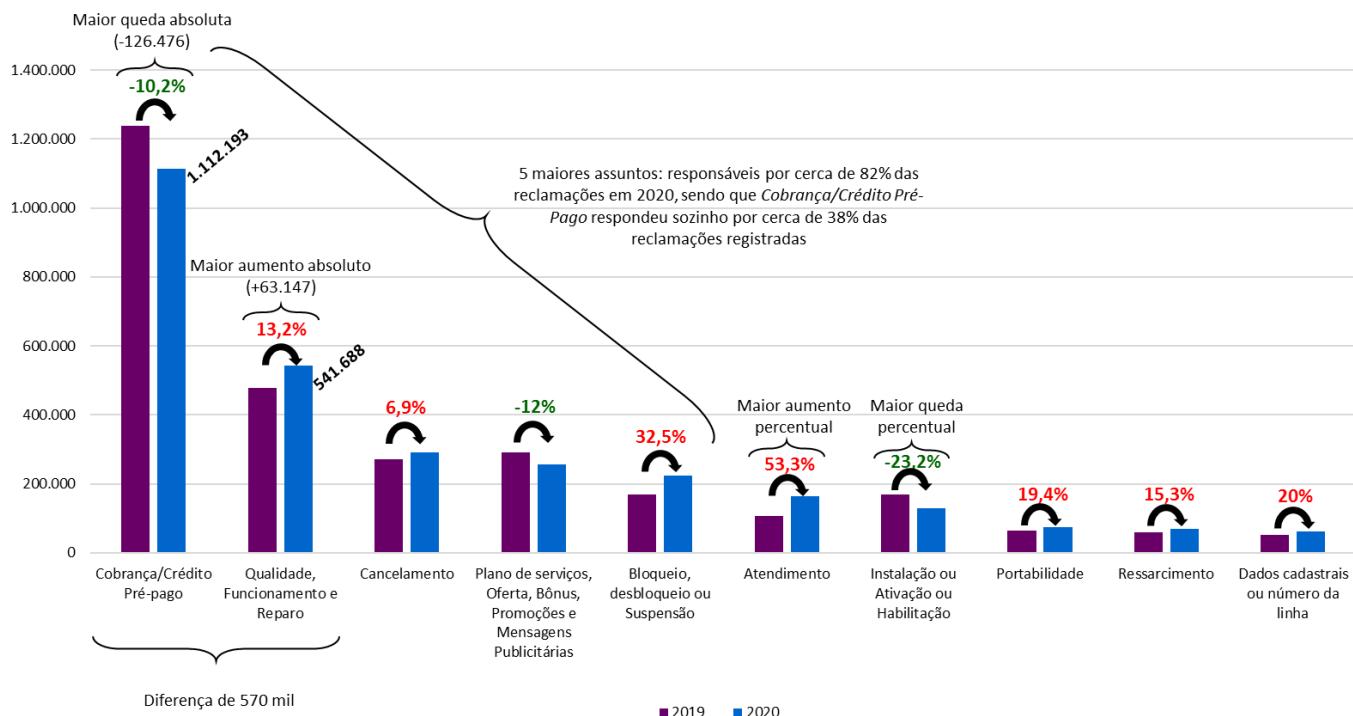
Também apresentaram aumento, embora em menor intensidade, reclamações relativas a cancelamento (que corresponderam a 9,9% de todas as demandas registradas na Agência em 2020). Esse aumento foi puxado principalmente pelo serviço de celular pré-pago que apresentou aumento de cerca de 20 mil reclamações para o problema de cancelamento indevido ou não solicitado. Em segundo plano também ocorreu aumento nas reclamações de cancelamento na banda larga fixa enquanto para os demais serviços o problema apresentou redução nas reclamações. Para a banda larga, os principais problemas foram “Cancelamento solicitado por meio de atendente e não efetuado” e “Não consegue registrar pedido de cancelamento por meio de atendente”, enquanto para o serviço de celular pré-pago o principal problema é o de “Cancelamento indevido ou não solicitado”. O aumento apresentado no assunto foi alavancado principalmente pelo grupo CLARO⁸. Em síntese, aumento no assunto cancelamento se deve a reclamações sobre cancelamento indevido ou não solicitado, em especial no celular pré-pago. As reclamações sobre dificuldade em cancelar, por outro lado, tiveram queda de 4,1% no período.

⁶ 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 adotaram-se as seguintes premissas: 1) não foi considerado o serviço Outros; 2) não foram consideradas(os) modalidades/assuntos com baixa representatividade agrupadas(os) na categoria Outras; 3) para as observações por serviço, a análise foi somente de motivos/problemas, sem considerar a modalidade/assunto; e 4) a análise por motivo/problema compreendeu os vinte motivos/problemas mais reclamados.

⁷ [Panorama - Reclamações 2019 - SEI nº 5215237](#), p. 3. [Relatório Anual de Diagnóstico das Relações de Consumo 2020 - SEI nº 5701648](#), p. 6.

⁸ O Grupo CLARO é composto pelas prestadoras CLARO, EMBRATEL, NET e NEXTEL.

Gráfico 3 - Volume dos dez maiores assuntos de reclamação e variação percentual (2019-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

I. SERVIÇOS

1. BANDA LARGA FIXA

As reclamações sobre o serviço de banda larga fixa foram as que mais cresceram no último ano, atingindo o volume total de 764,1 mil demandas. Em volume absoluto de reclamações, o serviço ultrapassou o patamar da telefonia fixa, ficando atrás apenas da telefonia móvel pós-paga, conforme tendência apontada no relatório semestral do ano anterior⁹.

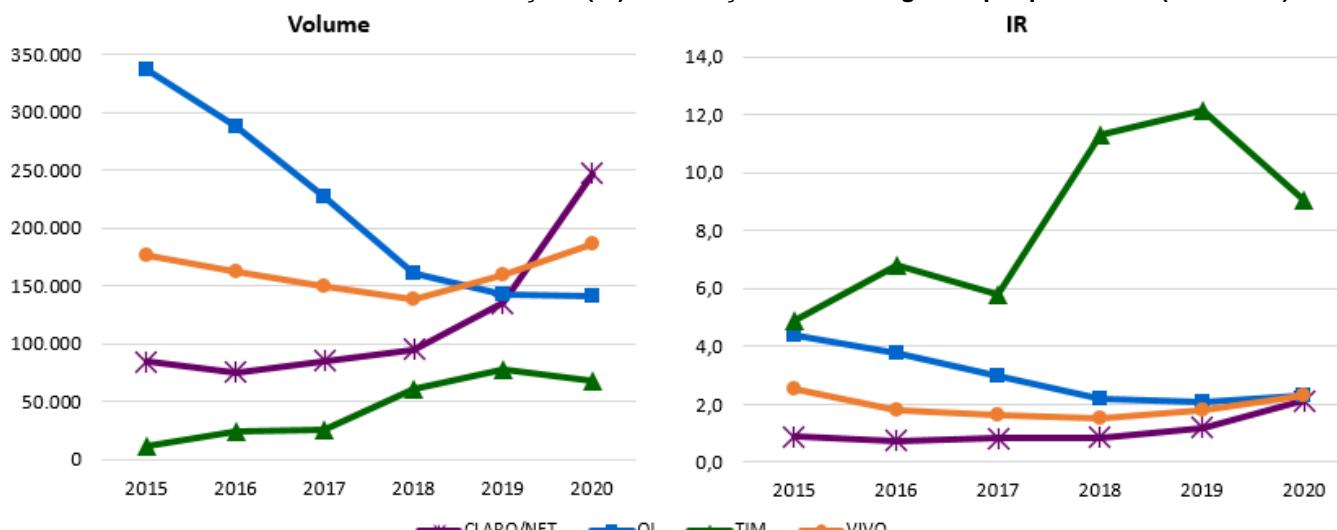
Tabela 2 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de banda larga fixa por prestadora (2015-2020)

| PRESTADORA | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020-2019 | |
|------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|------------------------|
| | | | | | | | var. abs. | var. % |
| CLARO | Volume | 84.820 | 75.224 | 85.353 | 95.192 | 135.486 | 247.416 | 111.930 82,61% |
| | Índice | 0,89 | 0,75 | 0,82 | 0,86 | 1,19 | 2,11 | 0,93 77,88% |
| OI | Volume | 337.301 | 288.276 | 227.723 | 161.065 | 143.199 | 141.286 | -1.913 -1,34% |
| | Índice | 4,36 | 3,76 | 2,97 | 2,18 | 2,09 | 2,33 | 0,24 11,30% |
| TIM | Volume | 11.634 | 24.638 | 25.997 | 61.122 | 77.866 | 67.835 | -10.031 -12,88% |
| | Índice | 4,87 | 6,83 | 5,82 | 11,33 | 12,16 | 9,05 | -3,11 -25,59% |
| VIVO | Volume | 175.921 | 162.510 | 149.757 | 138.027 | 159.211 | 186.344 | 27.133 17,04% |
| | Índice | 2,51 | 1,82 | 1,65 | 1,51 | 1,81 | 2,33 | 0,53 29,12% |

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

⁹ [Panorama - Reclamações 2019 - SEI nº 5215237](#), p. 4. [Relatório Anual de Diagnóstico das Relações de Consumo 2020 - SEI nº 5701648](#), p. 7.

Gráfico 4 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de banda larga fixa por prestadora (2015-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

O desempenho negativo da banda larga fixa se concentra na CLARO, na VIVO e nas Prestadoras de Pequeno Porte.

- A CLARO aferiu o maior crescimento em termos de reclamações, fechando o ano com volume 82,6% superior a 2019 e com subida do índice de reclamações de 1,19 para 2,11 (que ainda se mantém como o menor índice entre as principais prestadoras). Cresceram, em especial, as reclamações sobre cobrança, que são as mais volumosas dentre as registradas pelos seus consumidores, e as reclamações sobre qualidade, funcionamento e reparo, que foram em grande parte acarretadas pelo uso mais intensivo e pelo aumento na demanda por serviços residenciais de banda larga durante a pandemia.
- As reclamações contra a VIVO também cresceram, tanto em relação ao volume (+17%), quanto em relação ao índice de reclamações (que passou de 1,81 para 2,33). O aumento é devido, em grande, parte às reclamações sobre qualidade, funcionamento e reparo. Em segundo plano, o assunto com maior aumento foi o de cobrança.
- O índice de reclamações da TIM continua sendo o maior entre as principais prestadoras. Ele apresentou, no entanto, redução de 12,16 para 9,05 entre os anos de 2019 e 2020. A prestadora também aferiu redução de 12,9% em volume de reclamações. Diferente do que ocorre com CLARO e VIVO, contudo, o maior volume de reclamações na TIM está relacionado a aspectos de qualidade e funcionamento do serviço, ficando as reclamações sobre cobrança na segunda posição.
- A OI, por um lado, apresentou queda no volume de reclamações (-1,3%), mas, por outro, experimentou aumento no índice de reclamações (que passou de 2,09 para 2,33). No caso da prestadora, as reclamações sobre qualidade também superaram as de cobrança em volume.
- As Prestadoras de Pequeno Porte apresentaram uma alta de 100,7% nas reclamações, de 56,1 mil¹⁰ para 112,5 mil de 2019 para 2020. Os aumentos mais expressivos foram sobre qualidade (+97,9%).

Pode-se notar, em 2020, que o perfil das reclamações sobre banda larga permanece alternando entre qualidade e cobrança, pois enquanto VIVO, CLARO e SKY recebem mais reclamações sobre cobrança na banda larga, os demais grupos recebem mais reclamações sobre qualidade.

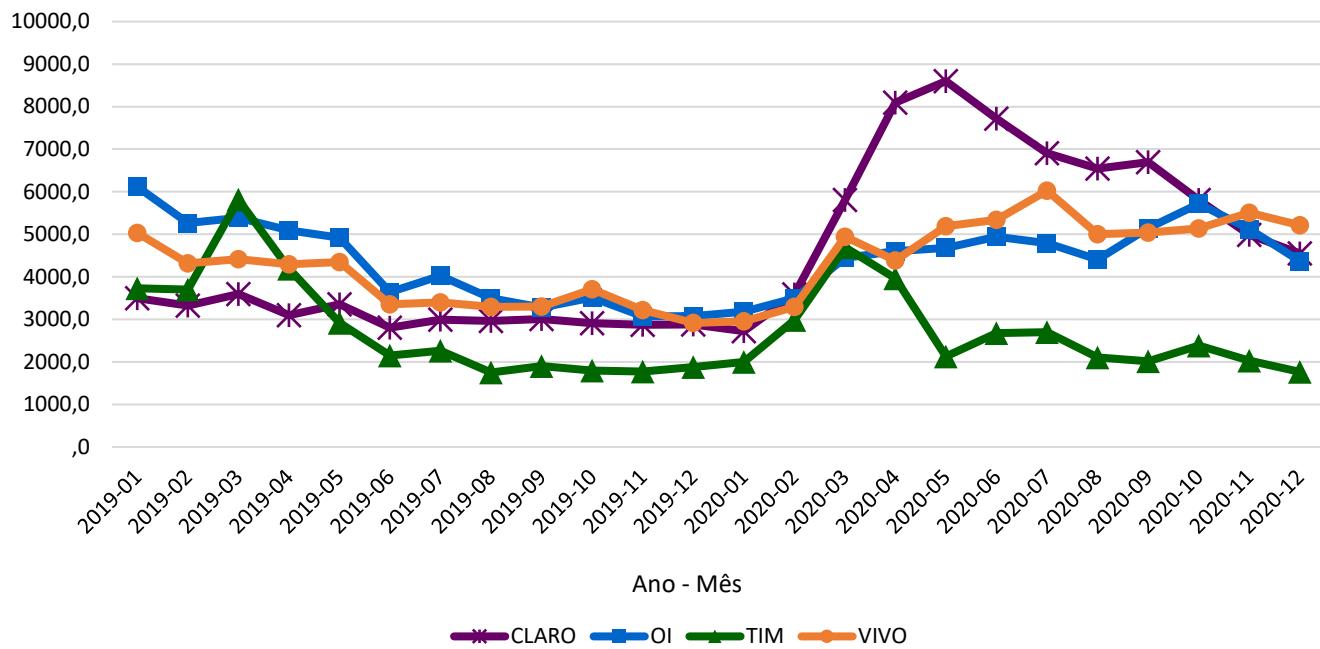
Quanto ao aumento apresentado para as e qualidade, o gráfico abaixo mostra que esse tipo de reclamação aumentou em meados de março, com o início das medidas de isolamento social associadas à pandemia foram as mais frequentes em 2020. O crescimento das reclamações sobre qualidade na banda larga fixa pode ser associado ao início das medidas de isolamento social para controle da pandemia da Covid-19, em meados do mês de março de 2020. Tais medidas modificaram o perfil de uso especialmente dos consumidores residenciais, que passaram a utilizar suas conexões com maior intensidade e volume.

No Gráfico 5, abaixo, é possível observar que o aumento de reclamações ocorreu em todos os grupos econômicos, sendo muito mais evidente para o grupo CLARO. Com o passar dos meses, nota-se uma redução nas reclamações desse tipo, no entanto, apenas a TIM conseguiu retornar aos mesmos níveis observados antes da pandemia. A CLARO por sua vez, apresentou redução, mas permanece com as reclamações acima do que era

¹⁰ Neste número, estão consideradas as reclamações contra Algar e Sercomtel bem como as reclamações cadastradas sob o motivo “Empresa não cadastrada” que, no ano de 2020, foram contabilizadas sob o serviço “Outros”.

observado antes da pandemia, enquanto VIVO e OI, que tiveram os aumentos menos expressivos, permanecem em um novo patamar nas reclamações de qualidade, não apresentando redução após a pandemia.

Gráfico 5 - Reclamações de Qualidade, funcionamento e reparo no serviço de banda larga fixa por prestadora (2019-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

2. CELULAR PÓS-PAGO

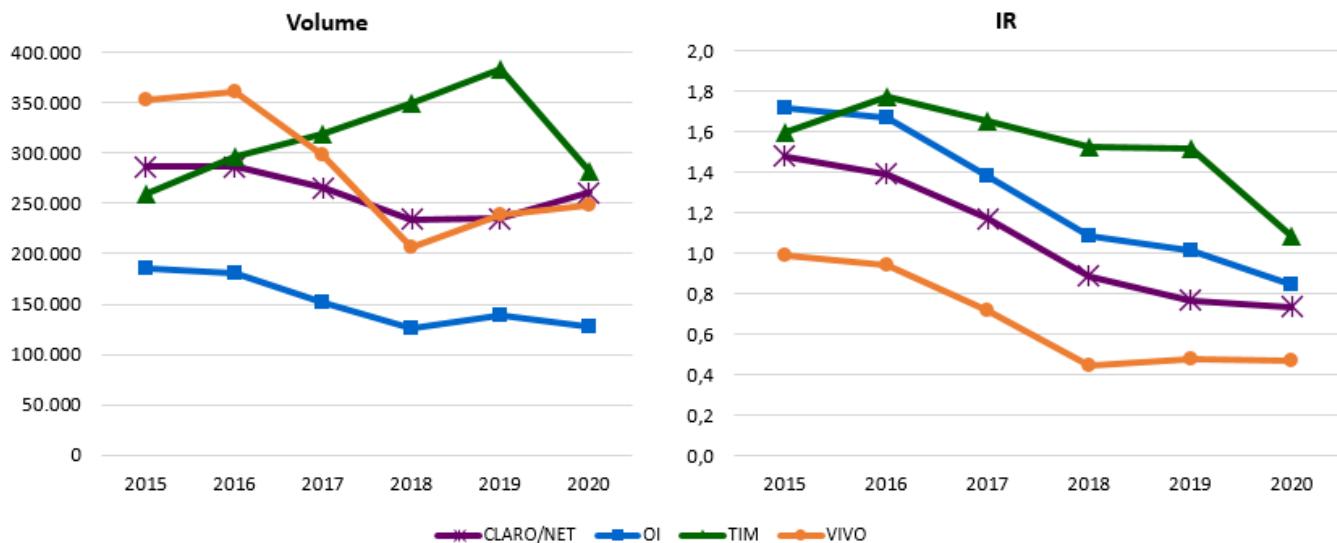
O celular pós-pago, assim como vem ocorrendo desde 2015, é o serviço que apresentou o maior volume de reclamações em 2020: 964,7 mil. Apesar disso, segue sendo o serviço com o segundo menor índice de reclamações - 0,71 - e aferindo melhorias constantes nesse indicador, que são observadas para todos os grupos econômicos. Isso vem ocorrendo porque a base de consumidores tem crescido ao longo dos anos, principalmente pela migração de clientes do pré-pago, e o crescimento no volume de reclamações não acompanha esse movimento.

Tabela 3 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia móvel pós-pago por prestadora (2015-2020)

| PRESTADORA | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020-2019 | |
|------------|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------------------------------|
| | | | | | | | var. abs. | var. % |
| CLARO | Volume | 286.519 | 286.084 | 265.563 | 233.747 | 234.801 | 260.797 | 25.996 11,1% |
| | Índice | 1,48 | 1,39 | 1,17 | 0,89 | 0,77 | 0,74 | -0,03 -3,8% |
| OI | Volume | 185.616 | 180.840 | 152.189 | 125.584 | 139.251 | 127.747 | -11.504 -8,3% |
| | Índice | 1,72 | 1,67 | 1,38 | 1,08 | 1,01 | 0,84 | -0,17 -16,7% |
| TIM | Volume | 258.797 | 296.926 | 319.740 | 349.572 | 382.532 | 281.712 | -100.820 -26,4% |
| | Índice | 1,60 | 1,77 | 1,65 | 1,52 | 1,51 | 1,08 | -0,43 -28,4% |
| VIVO | Volume | 353.403 | 360.333 | 298.585 | 207.169 | 238.630 | 247.536 | 8.906 3,7% |
| | Índice | 0,99 | 0,94 | 0,72 | 0,45 | 0,48 | 0,47 | 0,00 ¹¹ -0,8% |

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

¹¹ A diferença entre os IR da VIVO entre 2019 e 2020 foi de -0,0040 e por conta da aproximação com duas casas decimais, aparece na tabela como 0,00.

Gráfico 6 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia móvel pós-paga por prestadora (2015-2020)

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

A redução em volume absoluto observada deve-se em grande parte à redução de 100,8 mil reclamações do grupo TIM. Além da TIM, a OI também apresentou redução de 11,5 mil reclamações, enquanto CLARO e VIVO apresentaram aumento.

- Embora a TIM tenha continuado a ser a prestadora mais reclamada (de modo absoluto e proporcional), no ano de 2020 ela foi também a que teve a maior queda no número de reclamações, o que a deixa com volume de reclamações mais próximo dos valores observados para CLARO e VIVO. A redução expressiva do volume de reclamações levou a uma redução no IR de 1,51 para 1,08, mas ainda assim permanece sendo o maior índice para o serviço. Excetuando-se o assunto “Atendimento”, que apresentou aumento de 2,8 mil reclamações, todos os demais assuntos apresentaram redução, sendo a redução mais expressiva a observada para o assunto “Cobrança”, com menos 47,5 mil reclamações.
- A CLARO foi a prestadora que apresentou maior aumento no volume de reclamações (+26 mil) na comparação entre os anos de 2019 e 2020. Todavia, a prestadora experimentou redução no IR do serviço, passando de 0,77 em 2019 para 0,74 em 2020. Em especial, cresceram na prestadora as reclamações sobre bloqueio, desbloqueio ou suspensão, seguido das reclamações sobre cobrança.
- O grupo OI apresentou redução de 11,5 mil reclamações, o que se refletiu em uma redução do IR de 1,01 para 0,84. Em especial, cresceram na prestadora as reclamações sobre cobrança.
- A VIVO apresentou aumento no volume de reclamações (+8,9 mil) com pequena redução no IR, que passou de 0,48 para 0,47. Apresentam destaque os aumentos nas reclamações sobre bloqueio, desbloqueio e suspensão e nas reclamações de qualidade, funcionamento e reparo.

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 47% do total de reclamações).

3. CELULAR PRÉ-PAGO

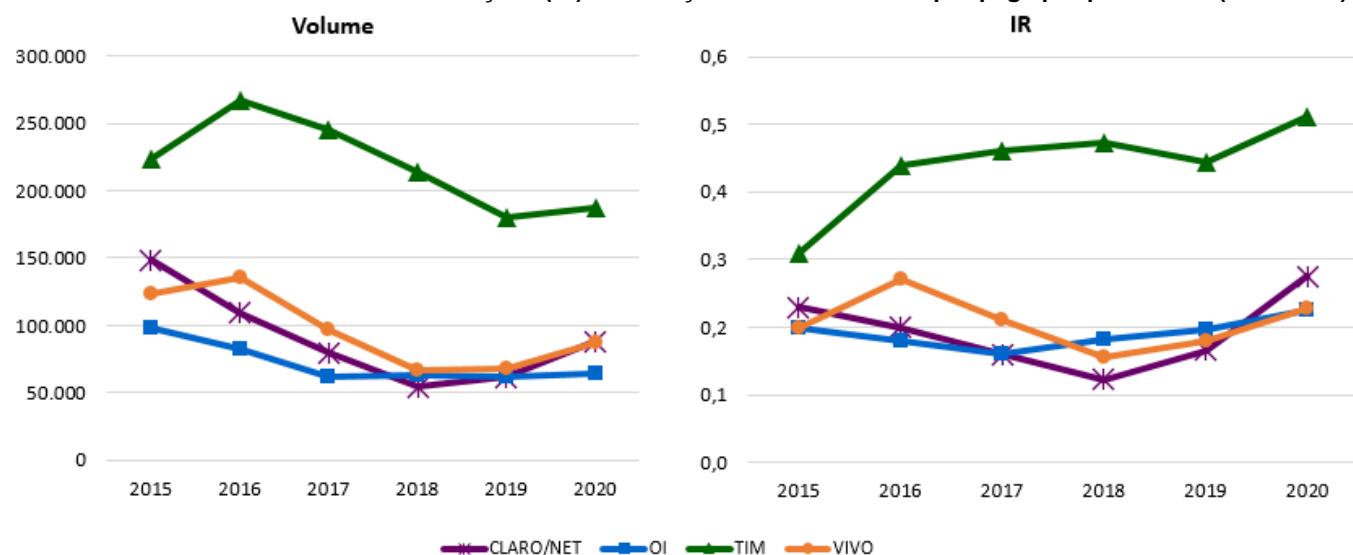
Em relação ao ano de 2019, registrou-se em 2020 aumento da ordem de 60,6 mil reclamações no serviço de telefonia móvel pré-paga (+16%) e seu índice de reclamações passou de 0,25 para 0,32 - o maior desde 2015.

Tabela 4 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia móvel pré-paga por prestadora (2015-2020)

| PRESTADORA | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020-2019 | |
|------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|--------|
| | | | | | | | | var. abs. | var. % |
| CLARO | Volume | 148.481 | 109.258 | 79.724 | 54.253 | 61.617 | 88.340 | 26.723 | 43,37% |
| | Índice | 0,23 | 0,20 | 0,16 | 0,12 | 0,17 | 0,28 | 0,11 | 68,41% |
| OI | Volume | 97.576 | 82.748 | 62.235 | 63.427 | 61.573 | 64.583 | 3.010 | 4,89% |
| | Índice | 0,20 | 0,18 | 0,16 | 0,18 | 0,20 | 0,22 | 0,02 | 11,89% |
| TIM | Volume | 223.723 | 266.676 | 244.952 | 213.675 | 180.270 | 186.956 | 6.686 | 3,71% |
| | Índice | 0,31 | 0,44 | 0,46 | 0,47 | 0,44 | 0,51 | 0,07 | 14,98% |
| VIVO | Volume | 123.163 | 135.325 | 97.200 | 66.775 | 68.520 | 87.402 | 18.882 | 27,56% |
| | Índice | 0,20 | 0,27 | 0,21 | 0,15 | 0,18 | 0,23 | 0,05 | 28,87% |

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

Gráfico 7 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia móvel pré-paga por prestadora (2015-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

Todas as grandes prestadoras apresentaram aumento nos volumes de reclamações, sendo os principais aumentos observados para CLARO (+26,7 mil) e VIVO (+18,9 mil).

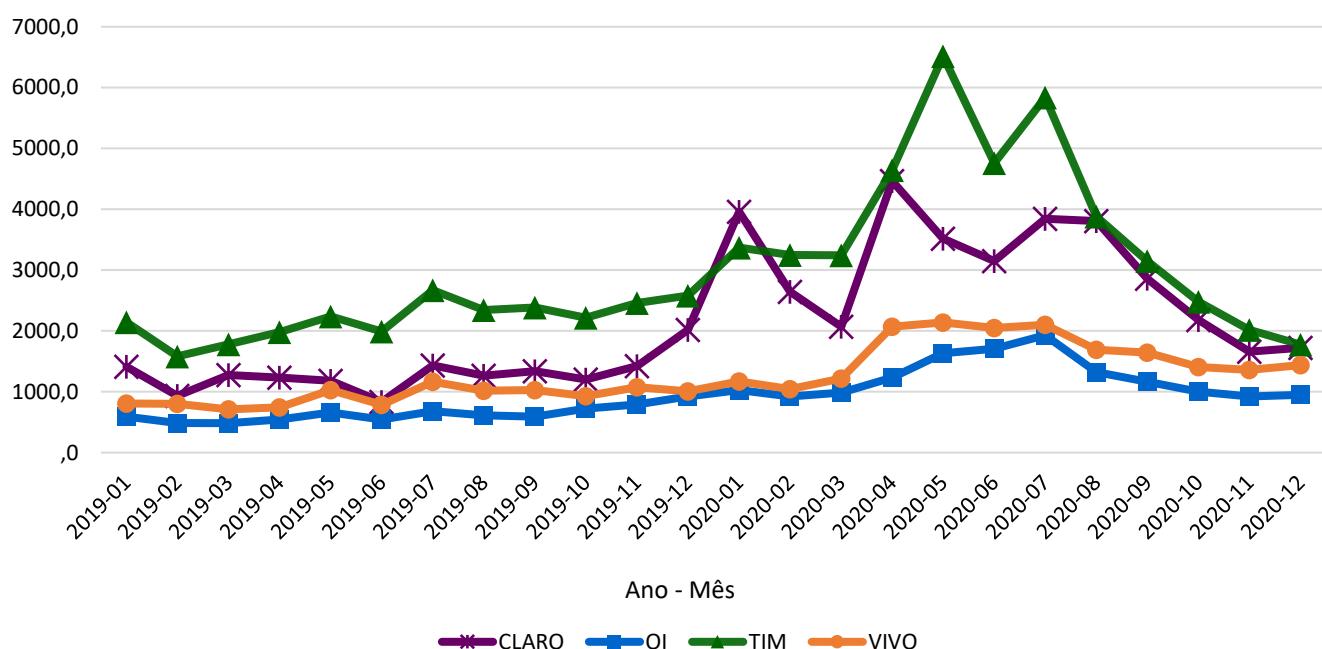
- Assim como no celular pós-pago, a TIM manteve volumes e índices de reclamação significativamente superiores aos das demais prestadoras. Em 2020, a prestadora apresentou um aumento de 6,9 mil reclamações em relação a 2019, o que se refletiu em uma variação no IR de 0,44 para 0,51. Os destaques nos aumentos das reclamações são para os assuntos bloqueio, desbloqueio ou suspensão; planos de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias, bem como cancelamento. No que tange a esse último, o aumento se refere a problemas de cancelamento indevido ou não solicitado.
- Com os aumentos apresentados para o grupo CLARO, o IR passou de 0,17 em 2019 para 0,28 em 2020, fazendo com que a prestadora deixasse de ter o menor IR e passasse a ter o segundo maior IR para o serviço. A prestadora registrou aumento de reclamações sobre bloqueio, suspensão e desbloqueio (em especial bloqueio ou suspensão indevida), sendo o assunto mais reclamado. Em seguida, aparecem em destaque as reclamações sobre cancelamento (em especial cancelamento indevido ou não solicitado).

- A VIVO apresentou o segundo maior aumento no serviço, fazendo com que o IR passasse de 0,18 para 0,23. Os destaques vão para o aumento nas reclamações sobre bloqueio, desbloqueio ou suspensão e cancelamento, assim como já mencionado para as demais prestadoras.
- A OI apresentou o menor aumento e o IR foi de 0,20 em 2019 para 0,22 em 2020. Novamente, os destaques ficam para os assuntos bloqueio, desbloqueio ou suspensão e cancelamento.

As questões relacionadas a crédito pré-pago seguem sendo as mais reclamadas para o serviço (20% do volume total), embora todas as prestadoras tenham registrado quedas expressivas nos volumes de reclamação desse tipo.

Especialmente após o início das medidas de isolamento social, em março, é possível notar aumentos significativos nas reclamações sobre bloqueio ou suspensão indevido e sobre cancelamento indevido ou não solicitado. Em comum, elas guardam o fato de ilustrarem casos em que os consumidores tiveram o seu acesso ao serviço interrompido. Tais tipos de reclamação foram os responsáveis pela maior parte do aumento de reclamações apresentado para o serviço, principalmente para os grupos CLARO, TIM e VIVO. VIVO e OI também apresentam aumento durante a pandemia, mas em níveis bem menores do que CLARO e TIM. A partir de agosto foram observadas reduções nas reclamações desses assuntos em todas as prestadoras.

Gráfico 8 - Somatória de reclamações de *Bloqueio, desbloqueio e suspensão e Cancelamento* no serviço de telefonia móvel pré-paga por prestadora (2019-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

4. TELEFONIA FIXA

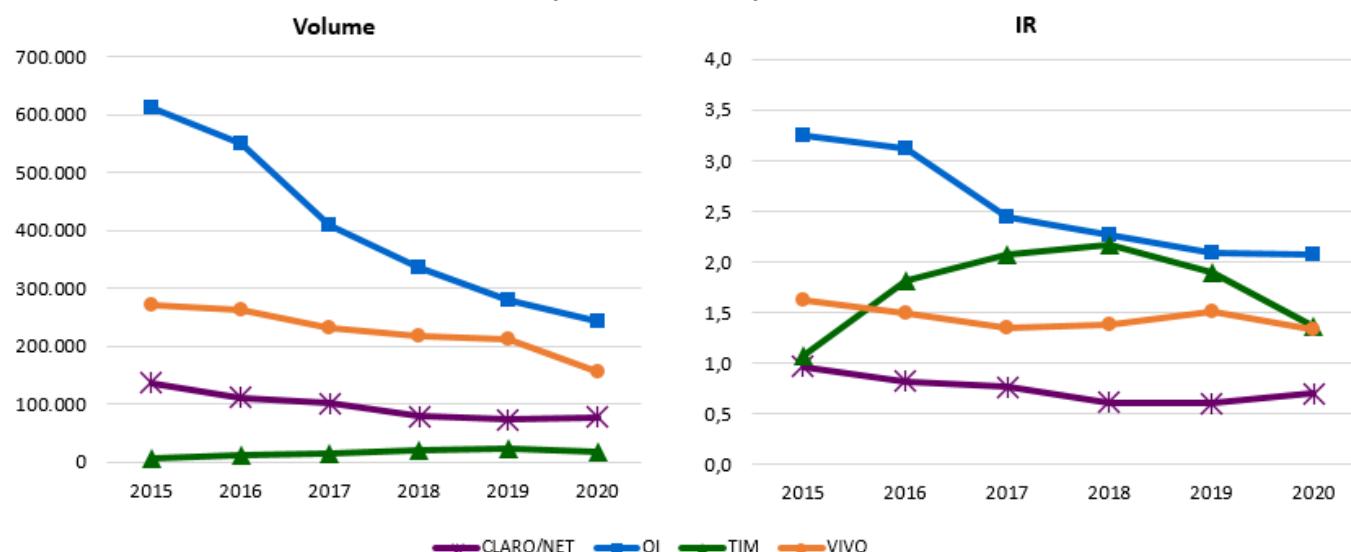
O serviço de telefonia fixa foi o terceiro mais reclamado em 2020, com 499,8 mil reclamações, ficando atrás do volume de reclamações de banda larga fixa. O volume e o índice de reclamações do serviço, contudo, vêm caindo de maneira ininterrupta desde 2015.

Tabela 5 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia fixa por prestadora (2015-2020)

| PRESTADORA | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020-2019 | |
|------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|------------------------|
| | | | | | | | var. abs. | var. % |
| CLARO | Volume | 136.279 | 111.265 | 100.970 | 78.777 | 72.749 | 77.918 | 5.169 7,11% |
| | Índice | 0,97 | 0,82 | 0,77 | 0,62 | 0,60 | 0,70 | 0,10 15,94% |
| OI | Volume | 611.693 | 550.441 | 407.810 | 336.151 | 279.251 | 243.130 | -36.121 -12,93% |
| | Índice | 3,25 | 3,12 | 2,44 | 2,27 | 2,09 | 2,08 | -0,01 -0,60% |
| TIM | Volume | 7.312 | 12.569 | 15.303 | 20.646 | 22.372 | 16.855 | -5.517 -24,66% |
| | Índice | 1,08 | 1,81 | 2,07 | 2,17 | 1,89 | 1,37 | -0,52 -27,64% |
| VIVO | Volume | 271.578 | 263.399 | 230.542 | 217.082 | 210.778 | 154.735 | -56.043 -26,59% |
| | Índice | 1,63 | 1,50 | 1,35 | 1,37 | 1,50 | 1,33 | -0,17 -11,35% |

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

Gráfico 9 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de telefonia fixa por prestadora (2015-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

- A OI, embora continue sendo a prestadora com maiores índice e volume de reclamações, segue a tendência de longo prazo de melhoria nos seus indicadores. Seu índice de reclamações ficou praticamente estável, passando de 2,09 para 2,08 no período. Em comparação com 2019, os destaques ficam por conta da redução expressiva de 35,6 mil reclamações de cobrança e do aumento de 22,5 mil reclamações de qualidade, funcionamento e reparo.
- A TIM, apesar de ter tido a menor redução de reclamações, foi a que registrou maior queda do índice de reclamações, o que se explica pelo aumento de sua base de consumidores. Não foram observados aumentos em nenhum assunto. A TIM é a única prestadora de telefonia fixa em que o principal motivador de reclamações é qualidade/funcionamento (29% do total);
- Mesmo sendo a única prestadora do STFC a apresentar aumento no volume e no índice de reclamações, a CLARO segue com o menor IR do serviço (0,70 - era 0,60 em 2019). Observa-se aumento considerável nas reclamações sobre cobrança.
- A VIVO teve a maior redução no volume de reclamações, levando o IR a cair de 1,50 em 2019 para 1,33 em 2020 - o que se explica não pelo aumento de reclamações (que caíram em cerca de 6 mil), mas pela redução de sua base de consumidores. Destaque para a redução nas reclamações de cobrança.

A cobrança é a principal motivadora de reclamações sobre a telefonia fixa como um todo, correspondendo a 39% das demandas e incluindo questões como cobrança em desacordo com o contratado e cobrança após o cancelamento. Apenas em uma prestadora, a TIM, as reclamações sobre qualidade/funcionamento (que incluem linhas mudas ou sem sinal e não cumprimento de agendamento de reparos) superam as daquele tipo.

5. TV POR ASSINATURA

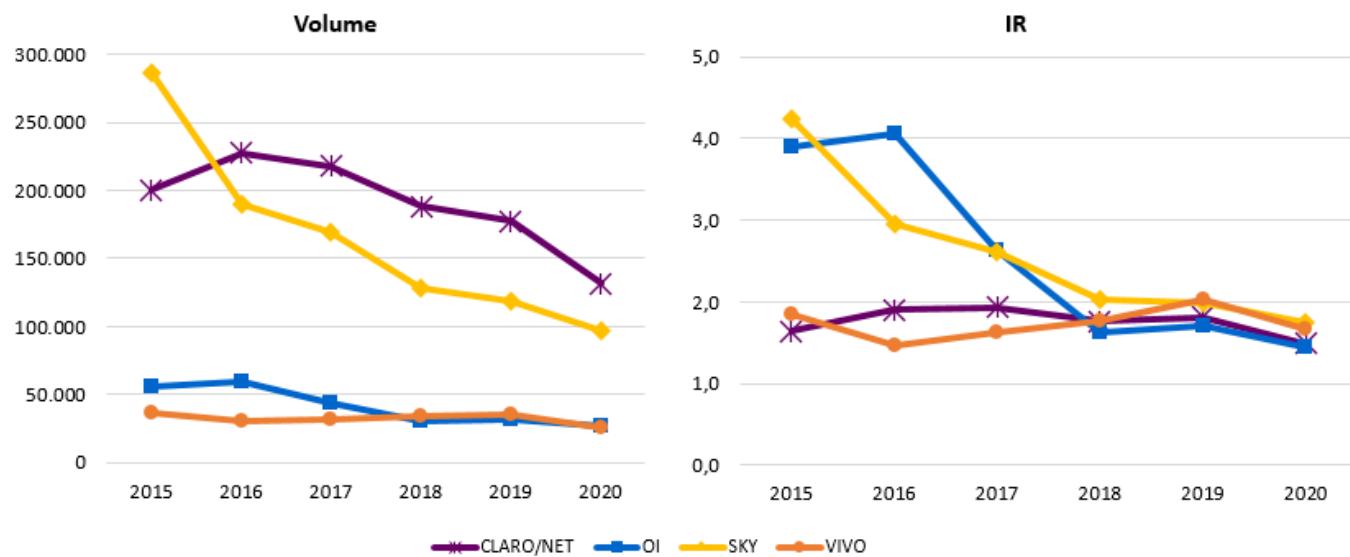
Desde o ano de 2015, o serviço de TV por assinatura se mantém como aquele com o menor volume de reclamações registradas na Anatel e, ao mesmo tempo, o maior índice de reclamações. No entanto, em 2020 o IR do serviço de banda larga ultrapassou o IR da TV por assinatura pela primeira vez. Entre 2019 e 2020, observou-se queda no volume de reclamações, que refletiu em uma oscilação negativa (-0,3 ponto) no índice de reclamações, que atingiu a média de 1,58 reclamação/1.000 acessos em serviço/mês, enquanto em 2019 esse índice era de 1,87. Em análise de longo prazo, a principal mudança notada é que, se em 2015 as principais prestadoras do serviço apresentavam índices de reclamação muito díspares entre si, nos últimos dois anos eles se mantêm convergentes em torno da média do serviço.

Tabela 6 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de TV por assinatura por prestadora (2015-2020)

| PRESTADORA | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020-2019 | |
|------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|-----------------|
| | | | | | | | var. abs. | var. % |
| CLARO | Volume | 200.308 | 227.196 | 217.970 | 188.367 | 177.620 | -45.971 | -25,88% |
| | Índice | 1,64 | 1,90 | 1,93 | 1,77 | 1,81 | -0,32 | -17,61% |
| OI | Volume | 55.687 | 59.450 | 44.382 | 30.548 | 32.144 | -5.135 | -15,97% |
| | Índice | 3,89 | 4,06 | 2,63 | 1,63 | 1,71 | -0,26 | -15,41% |
| SKY | Volume | 286.291 | 189.341 | 169.701 | 128.179 | 118.784 | -96.564 | -22.220 -18,71% |
| | Índice | 4,25 | 2,95 | 2,62 | 2,03 | 1,99 | -0,24 | -12,02% |
| VIVO | Volume | 36.854 | 30.995 | 32.094 | 33.724 | 35.284 | -25.307 | -9.977 -28,28% |
| | Índice | 1,84 | 1,47 | 1,63 | 1,76 | 2,04 | -1,66 | -0,38 -18,60% |

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

Gráfico 10 - Volume e Índice de Reclamações (IR) do serviço de TV por assinatura por prestadora (2015-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

- A VIVO quebrou a sequência de aumentos no IR apresentando, entre 2019 e 2020, queda em seu índice de reclamações, que ficou em 1,66, sendo o segundo maior IR de 2020. Excetuando o assunto “Atendimento” que apresentou leve oscilação positiva de 221 reclamações, todos os demais assuntos apresentaram queda nas reclamações com destaque para “Cobrança”.
- A CLARO¹², que apresentou a maior queda no volume de reclamações, apresentou também oscilação negativa em seu índice de reclamações, passando de 1,81 em 2019 para 1,49 em 2020. À exceção de “Atendimento”, todos os demais assuntos apresentaram redução no volume de reclamações, com destaque para “Cobrança”.
- A SKY seguiu, em 2020, apresentando queda no volume de reclamações, levando a uma redução do IR de 1,99 em 2019 para 1,75 em 2020. Destaque para a redução apresentada nas reclamações de “Cobrança” e o aumento nas reclamações de “Atendimento”.
- A OI apresentou a menor redução no volume de reclamações, mas ainda assim apresentou redução de 1,72 para 1,45 no seu índice de reclamações, que é o menor entre as principais prestadoras do serviço e bem inferior aos patamares de anos anteriores. Na OI, o destaque fica para a redução nas reclamações de “Cobrança” e aumento nas relacionadas a bloqueio, desbloqueio e suspensão.

De modo geral, os consumidores dos serviços de TV por assinatura reclamam de questões relacionadas a cobrança (metade do total das reclamações), com destaque para cobrança em desacordo com o contratado, e destaca-se o aumento nas reclamações de atendimento.

II. CANAIS DE ATENDIMENTO DA ANATEL

Em 2020, pela primeira vez, a maioria (58,3%) das solicitações de consumidores recebidas pela Agência foram registradas por meio dos Canais Digitais – o aplicativo e o site do Anatel Consumidor. Lembre-se que no terceiro trimestre de 2019, foi lançada nova plataforma responsável por trazer maiores facilidades para a utilização do consumidor nos canais digitais da Agência. Ao todo, em 2020, a Anatel registrou 3 milhões de solicitações em seus canais de atendimento, dos quais 2,96 milhões eram reclamações.

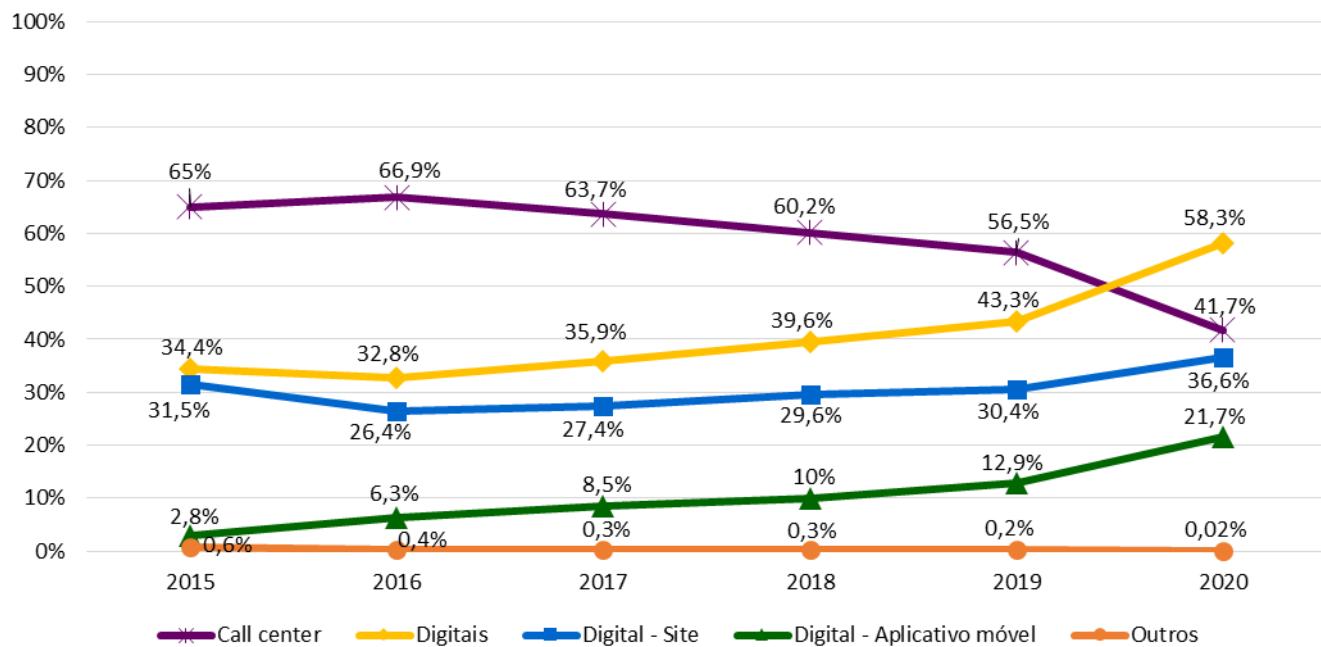
Tabela 7 - Reclamações por canal de atendimento (2015-2020)

| CANAL | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2020-2019 | |
|--------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|---------------|
| | | | | | | | var. abs. | var. % |
| Call center | 2.657.811 | 2.616.619 | 2.170.354 | 1.770.207 | 1.681.570 | 1.235.856 | -445.714 | -26,5% |
| Digitais | 1.405.268 | 1.281.386 | 1.224.048 | 1.163.478 | 1.290.082 | 1.726.849 | 436.767 | 33,9% |
| Site | 1.289.863 | 1.033.562 | 933.832 | 870.155 | 906.146 | 1.084.192 | 178.046 | 19,6% |
| Aplicativo móvel | 115.405 | 247.824 | 290.216 | 293.323 | 383.936 | 642.657 | 258.721 | 67,4% |
| Outros | 25.556 | 13.864 | 11.294 | 7.555 | 7.106 | 490 | -6.616 | -93,1% |
| TOTAL | 4.088.635 | 3.911.869 | 3.405.696 | 2.941.240 | 2.978.758 | 2.963.195 | -15.563 | -0,5% |

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

¹² Até 2018, as informações sobre as operações da Claro TV, que utiliza tecnologia de TV por assinatura via satélite, e da NET, com redes de cabo, eram contabilizadas de forma separada. Com a unificação das marcas, em 2018, elas passaram a ser tratadas de forma conjunta. A série histórica aqui apresentada soma as reclamações e os acessos das duas operações.

Gráfico 11 - Representatividade dos canais de atendimento no registro de reclamações (2015-2020)



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: janeiro/2021.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após queda consistentes entre 2015 e 2018, o volume global de reclamações de consumidores na Anatel se mantém em relativa estabilidade desde então, em torno da casa dos 2,95 milhões. Considerando-se a tendência de redução de contratos em vigor, o índice de reclamações aferiu leves aumentos nos últimos dois anos, chegando a 0,80 reclamações/mês/1.000 acessos em serviço. Mesmo assim, encontra-se bem abaixo de seu pico de 0,96, ocorrido no ano de 2016.

A demanda por uso mais intenso de serviços de telecomunicações após o início das medidas de isolamento social para combate à pandemia da Covid-19, em março de 2020, não alterou esse quadro geral de estabilidade. Seu principal efeito foi o aumento substantivo de reclamações sobre a qualidade na banda larga fixa. Deve-se lembrar, contudo, que o serviço já vinha em uma curva ascendente de reclamações desde o ano de 2019. Tal alta era impulsionada principalmente por reclamações de cobrança, o que mudou em 2020 – ano em que a banda larga fixa passou a ser o serviço com maior índice de reclamações quando comparado com os demais.

A maior demanda por uso de telecomunicações durante a pandemia também pode ter relação com o aumento de reclamações no serviço de telefonia celular pré-paga, dado que foram impulsionadas por reclamações de consumidores que reclamavam por não estarem conseguindo usar o serviço e contestavam seu bloqueio, suspensão ou cancelamento.

Em 2020 foi observada, por outro lado, significativa redução nas reclamações de telefonia móvel pós-paga, TV por assinatura e telefonia fixa. Também nestes casos, a tendência de redução já vinha dos anos anteriores.

Reclamações relacionadas a questões de cobrança seguem sendo as majoritárias, embora, no serviço de banda larga fixa dividam espaço com as de qualidade.

No que se refere ao desempenho dos maiores grupos econômicos, somente a CLARO aferiu aumento global de reclamações entre 2019 e 2020: 123,8 mil reclamações a mais. Com exceção da TV por assinatura, o grupo aferiu aumento de reclamações em todos os demais serviços. No extremo oposto, a prestadora com a maior redução foi a TIM, com 109,7 mil reclamações a menos em 2020, representando uma queda global de 16,5%, e aumento de reclamações apenas na telefonia móvel pré-paga.