



RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga Fixa

1º Semestre de 2021

Relatório de acompanhamento do setor de telecomunicações

Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga Fixa

Agencia Nacional de Telecomunicações

SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H
CEP 70070-940
Brasília/DF
Tel:(061) 2312-2000

Presidente

Raphael Garcia de Souza

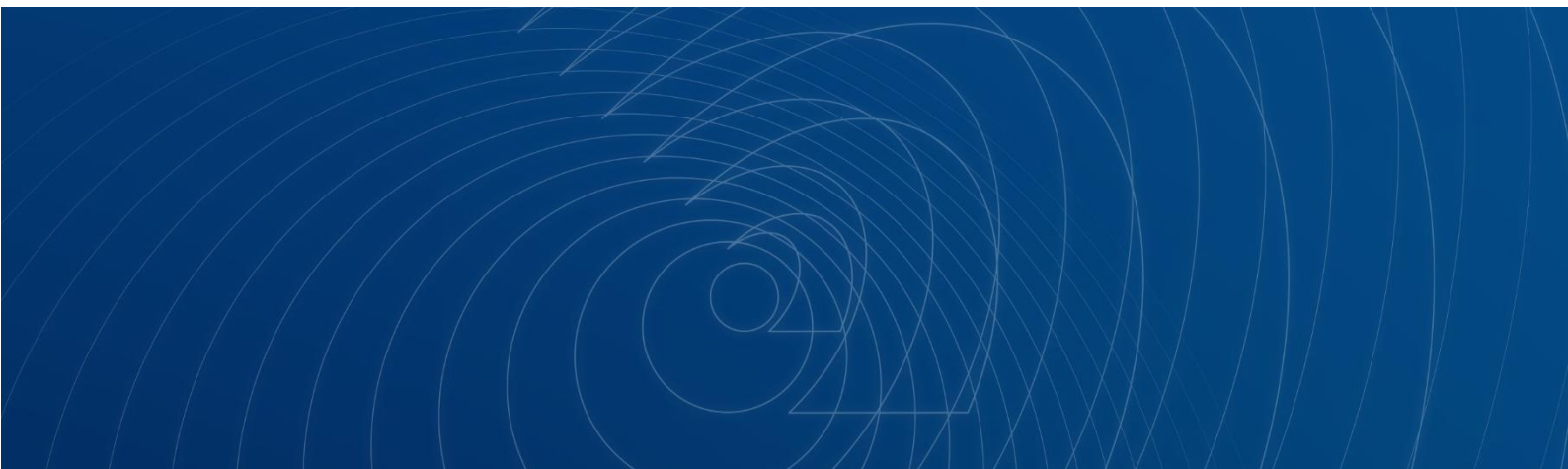
Conselho Diretor

Emmanoel Campelo de Souza
Moisés Queiroz Moreira
Carlos Manuel Baigorri
Vicente Bandeira de Aquino Neto

Assessoria Técnica - ATC

Humberto Bruno Pontes Silva – Chefe
da ATC
Paulo Rodrigo de Moura
Pedro Borges Griese
Renato Couto Rampaso
Salvina Moreira O. Caixeta
Sérgio Augusto Costa Macedo
João Victor Soares Saraiva –
Estagiário

Este relatório é desenvolvido pela Assessoria Técnica. Possíveis opiniões expressas neste trabalho são exclusivamente do(s) autor(es) e não refletem a visão da Agência Nacional de Telecomunicações. Dados de acessos consultados em setembro de 2021. Dados de reclamações consultados no dia 06/10/2021



SUMÁRIO

Índice de figuras	2
Índice de tabelas.....	5
Introdução	1
Evolução do mercado de Banda Larga Fixa no Brasil.....	3
Densidade e indicadores de competição no serviços.....	10
Evolução tecnológica do mercado de Banda Larga Fixa	15
Evolução de acessos de Banda Larga Fixa por faixa de velocidade.....	20
Indicadores de reclamações de Banda Larga Fixa	24

FIGURAS

Figura 1 – Crescimento do mercado de Banda Larga Fixa, 2010 a 2021 (1º semestre), número de acessos total.	3
Figura 2 – Evolução das taxas de crescimento trimestral da Banda Larga Fixa, 2010 a 2021	4
Figura 3 – Adição líquida de acessos de Banda Larga Fixa de 2010 a 2021.....	4
Figura 4 – Número total de acessos de Banda Larga Fixa por grupo econômico, 2007 a 2020.....	5
Figura 5 – Market share de Banda Larga Fixa por prestadoras em cada UF, 2021 (1º semestre).....	6
Figura 6 – Índice Herfindahl-Hirschman da Banda Larga Fixa por UF, Brasil 2021 (1º semestre).....	7
Figura 7 – Evolução do market share da Banda Larga Fixa por grupo, Brasil, 2011 a 2020.....	9
Figura 8 – Distribuição percentual de acessos e de população atendida pela Banda Larga Fixa por região, 2021 (1º Semestre).....	10
Figura 9 – Empresas líderes em acessos de banda larga fixa por município, Brasil, 2021 (1º semestre)	11
Figura 10 – Liderança de acessos em municípios por empresa, Brasil, 2021 (1ºS)	12
Figura 11 – Empresas líderes em acessos em cada UF, Brasil, 2021 (1ºS).....	13
Figura 12 – Liderança de acessos em municípios por empresa, Brasil, 2021 (1º S)	13
Figura 13 – Índice Herfindahl-Hirschman da Banda Larga Fixa, Brasil, 2011 a 2021 (1ºS).....	14
Figura 14 - Evolução do market share por tecnologia de Banda Larga Fixa, Brasil 2011-2021.	15
Figura 15 – Evolução de acessos de Banda Larga Fixa por satélite, Brasil 2010-2021 em milhares.	16
Figura 16 – Market share de Banda Larga Fixa por tecnologia por UF, Brasil 2021.....	17
Figura 17 – Categorização de municípios pelo nº de prestadoras de Banda Larga Fixa, Brasil (2021)	18

Figura 18 – Evolução de prestadoras de Banda Larga Fixa, Brasil, 2010 a 2021	19
Figura 19 – Comparação de faixas de velocidade para acessos de Banda Larga Fixa, Brasil 2011-2021 (1º S).....	20
Figura 20 – Evolução do market share por faixa de velocidade, Brasil 2011-2021 (1ºS).....	20
Figura 21 – Quantidade de acessos com velocidade contratada de mais de 34 Mbps, Brasil 2011-2020	21
Figura 22 – Evolução de percentual de acessos com velocidade contratada de mais de 34 Mbps, por grupos, considerando todas as tecnologias, Brasil 2017 a 2021 (1ºS).....	21
Figura 23 – Evolução de percentual de acessos com velocidade contratada de mais de 34 Mbps, por grupos, considerando fibra ótica, Brasil 2017 a 2021 (1ºS)	22
Figura 24 – Velocidade contratada por UF, considerando fibra ótica, Brasil 2021 (1ºS).....	23
Figura 25 – Quantidade de reclamações de Banda Larga Fixa, Brasil, 2019-2021.....	24
Figura 26 – IRTelecom do serviço, Brasil, 2019-2021.	25
Figura 27 – Reclamações mais comuns do Banda Larga Fixa, Brasil, 2021	26
Figura 28 – Solicitações mais comuns do Banda Larga Fixa por operadoras, Brasil, 2021 (1S).	26
Figura 29 – Comparação dos motivos de reclamações mais comuns de Banda Larga Fixa por grupo em valores percentuais, Brasil, 2021 (1º Semestre).....	27
Figura 30 – Comparação dos principais motivos de reclamações de Banda Larga Fixa por grupo, Brasil, 2021 (1º Semestre).	27
Figura 31 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo Claro, Brasil, 2021.....	28
Figura 32 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo VIVO, Brasil, 2021.....	28
Figura 33 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo Oi, Brasil, 2020.....	29
Figura 34 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo TIM, Brasil, 2020.....	29
Figura 35 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo Prestadoras de Pequeno Porte, Brasil, 2020.	30



TABELAS

Tabela 1 – Acessos de banda Larga Fixo por UF, Brasil, junho de 2021	8
Tabela 2 – Percentual de municípios e população atendidas por quantidade de prestadoras de Banda Larga Fixa presentes no município (2021).....	19

O presente relatório visa integrar diversas informações sobre o mercado de Banda Larga Fixa no Brasil, como dados de acesso, competição, tecnologia e reclamações. O objetivo geral do relatório é ajudar a somar esforços para dar uma compreensão mais ampla, com relativo grau de aprofundamento, do Serviço de Comunicação Multimídia (Banda Larga Fixa) no Brasil. Não se esgotando, para isso, as atividades e trabalhos aqui apresentados.

O relatório está dividido nas seguintes partes: evolução do mercado de Banda Larga Fixa no Brasil, análise de densidade de serviço e indicadores de competição, evolução tecnológica do mercado de Banda Larga Fixa, análise e comparação por tecnologia de meio de acesso, análise por faixa de velocidade e análise de indicadores de reclamações. Ainda apresenta apontamentos para a caracterização da prestação da Banda Larga Fixa nos municípios brasileiros

Também se apresenta uma comparação da velocidade média contratada nos estados brasileiros e mapas ilustrando as empresas líderes em cada município do Brasil, visto que hoje, o país conta com mais de 18 mil Prestadoras de Pequeno Porte ofertando o serviço de Banda Larga Fixa.

Foram feitas comparações de densidade e quantidade de acessos percentual por estado, bem como o cálculo do *índice Herfindahl–Hirschman* (HHI) geral e por unidade da federação. Em razão do crescimento da participação das PPPs o HHI vem atingindo valores cada vez menores, mostrando uma intensa competitividade no mercado.

Na análise por corte tecnológico destaca-se a maior relevância da fibra ótica atingindo 22,05 milhões de acessos em junho de 2021. Neste caso, ela já atinge mais da metade dos acessos em junho de 2021 (56%), sendo que os contratos com velocidade acima de 34 Mbps já ultrapassam a metade dos acessos totais. Também se destaca o fato de que em 21 das 27 unidades da federação já têm a fibra ótica como principal tecnologia (mais de 50% de *market share*). Também como diferencial, aprofundou-se substancialmente na análise dos indicadores de reclamação. Neste caso, no relatório é feito um aprofundamento da análise por grupo econômico.

Gráfico de linha mostrando o crescimento da população brasileira de 2011 a 2021. O eixo Y representa a população em milhões, variando de 10 a 40. O eixo X mostra os trimestres de 2011 a 2021. A população cresce de cerca de 15,5 milhões em 3T2011 para quase 39 milhões em 4T2021. Um período cinza a partir de 1T2020 indica a 'Pandemia de COVID-19'.

Trimestre	População (Milhões)
3T2011	15,5
4T2011	16,0
1T2012	16,5
2T2012	17,0
3T2012	17,5
4T2012	18,0
1T2013	18,5
2T2013	19,0
3T2013	19,5
4T2013	20,0
1T2014	20,5
2T2014	21,0
3T2014	21,5
4T2014	22,0
1T2015	22,5
2T2015	23,0
3T2015	23,5
4T2015	24,0
1T2016	24,5
2T2016	25,0
3T2016	25,5
4T2016	25,5
1T2017	25,5
2T2017	26,0
3T2017	26,5
4T2017	26,5
1T2018	27,0
2T2018	27,5
3T2018	28,0
4T2018	28,5
1T2019	29,0
2T2019	29,5
3T2019	30,0
4T2019	30,5
1T2020	31,0
2T2020	31,5
3T2020	32,0
4T2020	32,5
1T2021	33,0
2T2021	33,5
3T2021	34,0
4T2021	35,0
1T2022	36,0
2T2022	37,0
3T2022	38,0
4T2022	37,0

Fonte: Anatel (dados de 08/09/2021)

A serviço de acessos de Banda Larga Fixa terminou o primeiro semestre de 20212 com um total de **39,1 milhões de acesos** no país.

EVOLUÇÃO DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA NO BRASIL

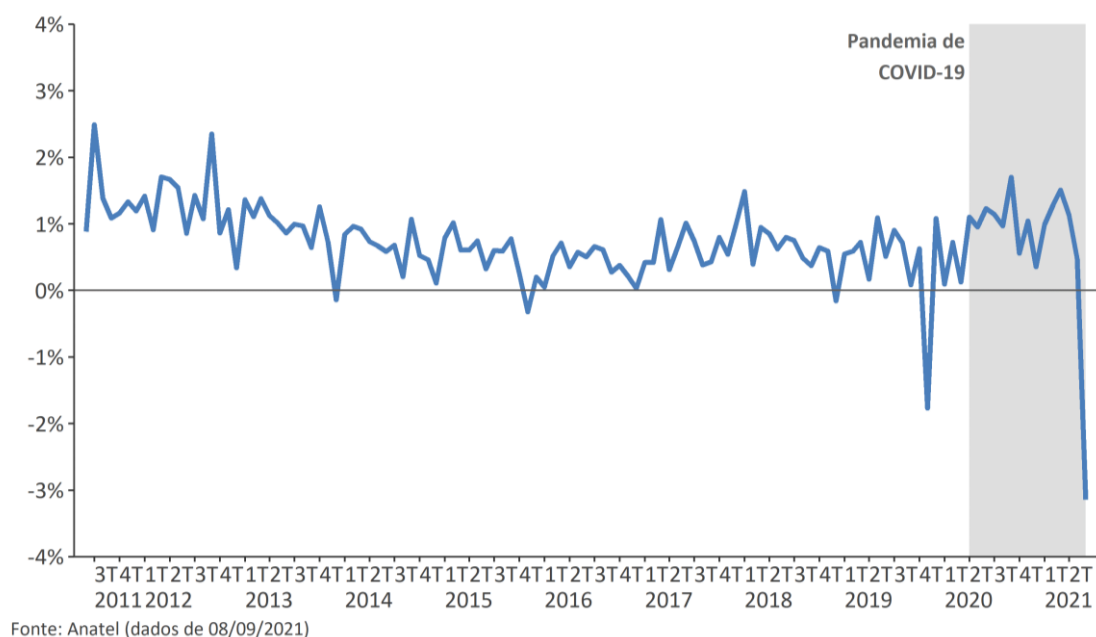


Figura 2 – Evolução das taxas de crescimento trimestral da Banda Larga Fixa, 2010 a 2021

Adição Líquida de Acessos

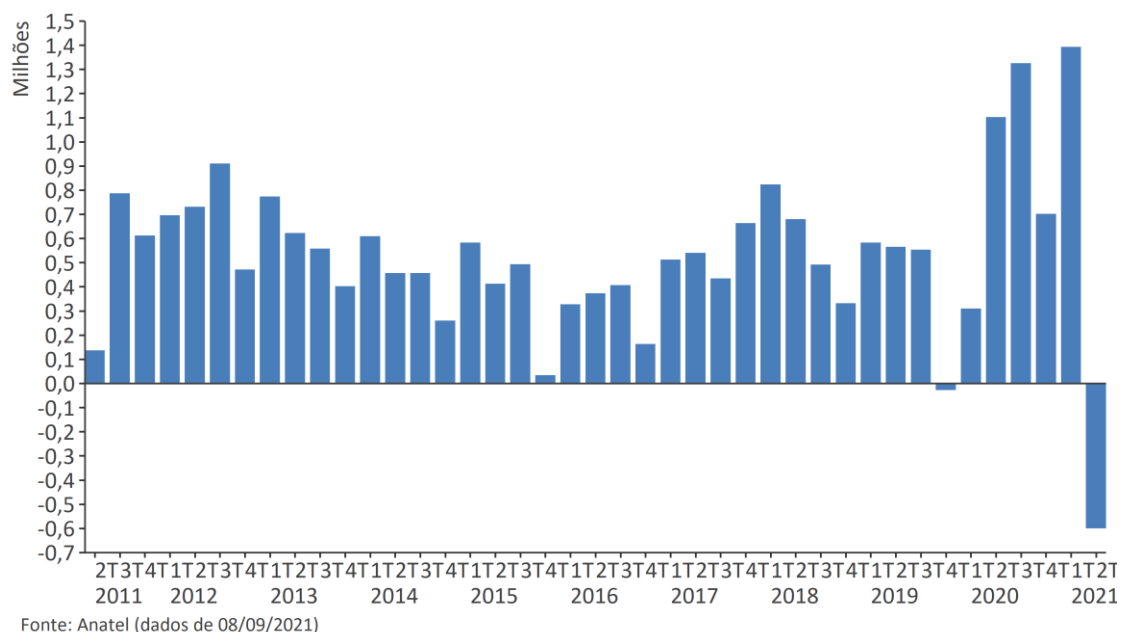
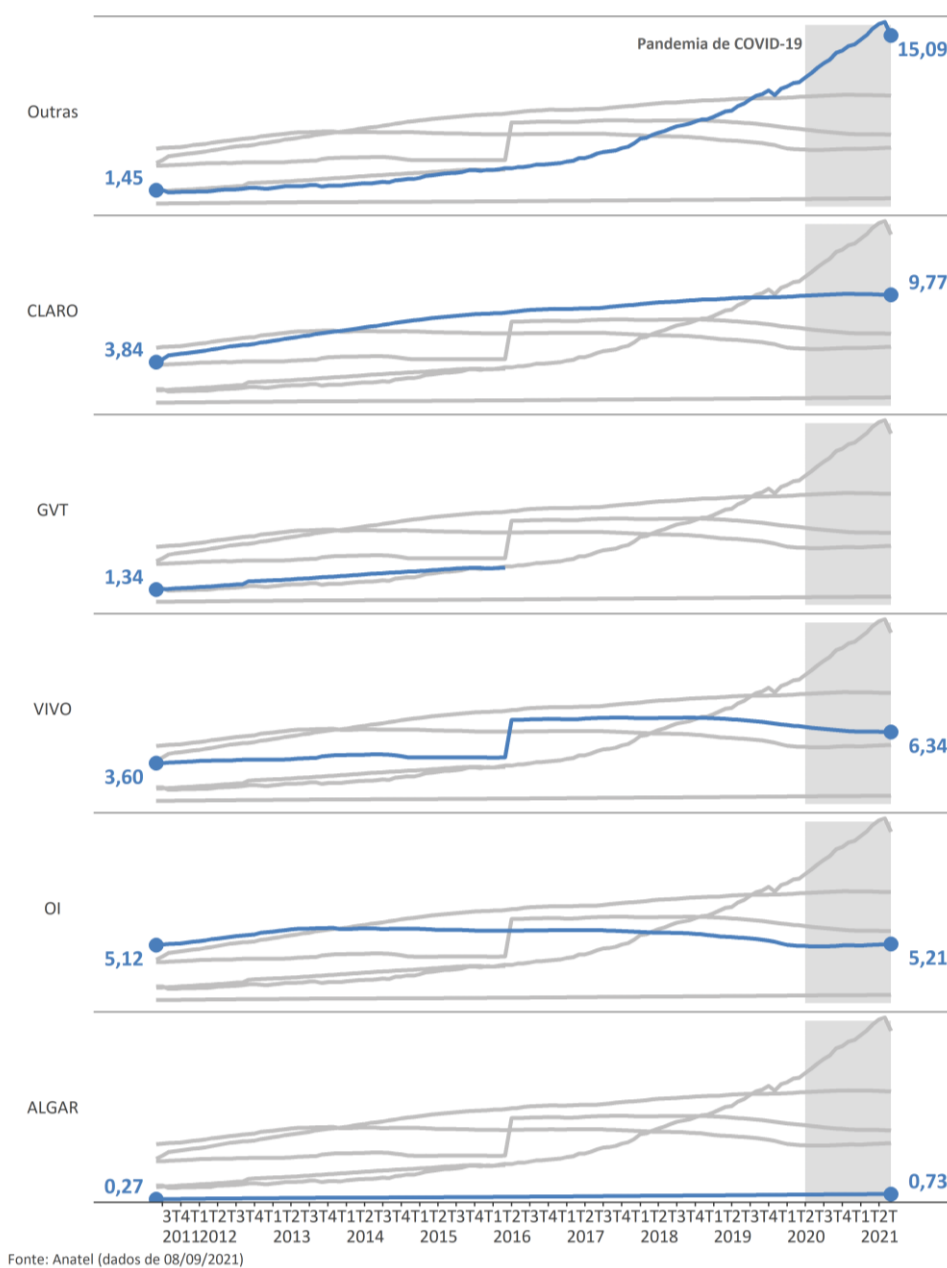


Figura 3 – Adição líquida de acessos de Banda Larga Fixa de 2010 a 2021

EVOLUÇÃO DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA NO BRASIL



**Figura 4 – Número total de acessos
de Banda Larga Fixa por grupo econômico¹, 2007 a 2020**

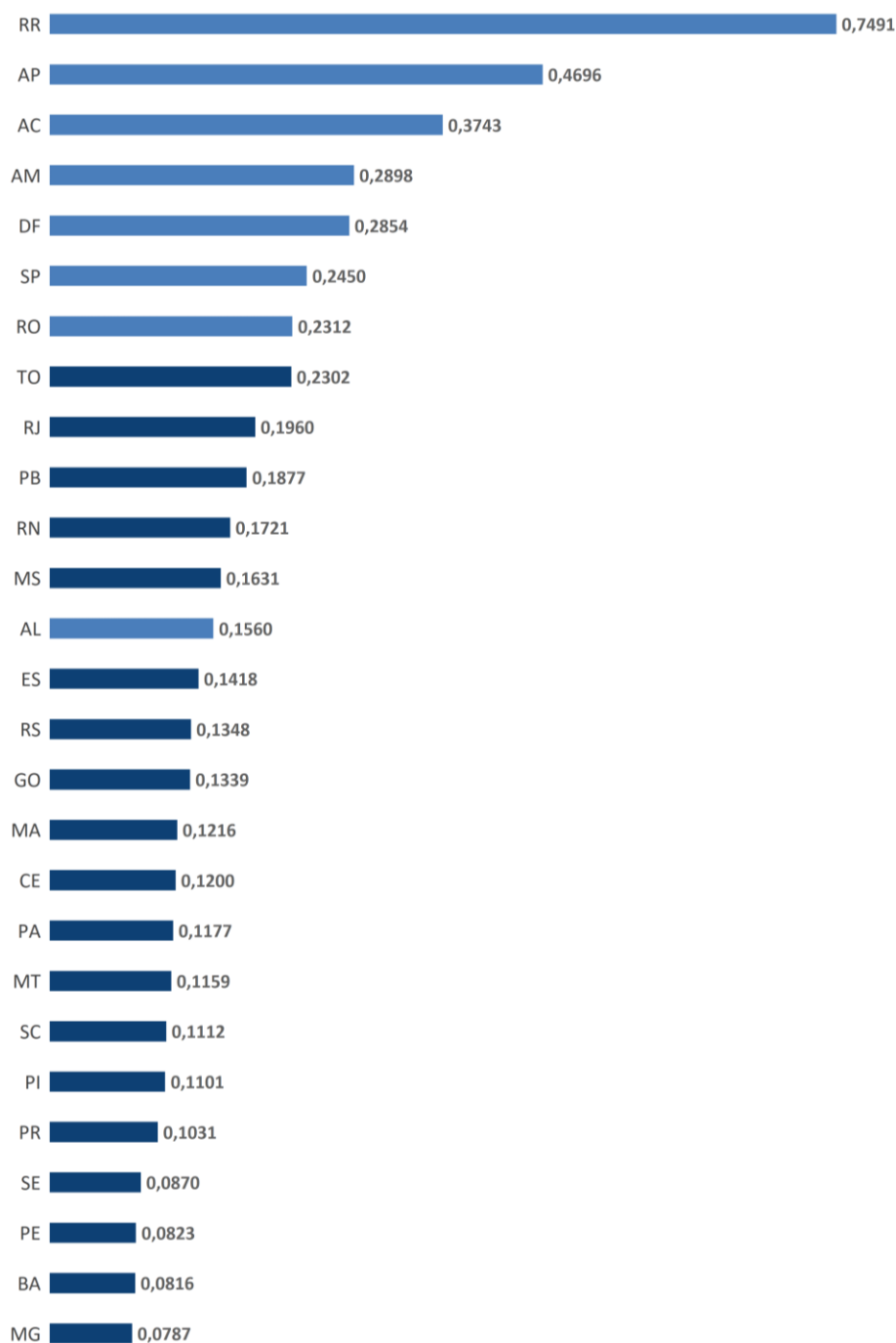
EVOLUÇÃO DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA NO BRASIL

RR	OI	86%	Outras	14%					
AP	VOÇÊ	62%	OI	28%	Outras				
AC	OI	57%	CLARO	18%	SEM F.	13%	Outras	12%	
MG	Outras	56%	OI	17%	CLARO	16%	ALGAR		
BA	Outras	55%	OI	23%	CLARO	VIVO			
PE	Outras	54%	OI	17%	CLARO	16%	VIVO	13%	
AM	CLARO	50%	Outras	33%	OI	17%			
CE	Outras	49%	BRISANET	27%	MOB	13%	OI		
MT	Outras	47%	OI	25%	CLARO	19%	VIVO		
PA	Outras	47%	OI	23%	CLARO	21%	WSP		
MA	Outras	47%	OI	27%	CLARO	19%	JÚPITER		
RO	OI	46%	Outras	46%	CLARO				
SE	Outras	45%	CLARO	18%	SERGIPE WE	15%	VIVO	OI	
DF	CLARO	44%	OI	22%	VIVO	20%	Outras	14%	
TO	OI	44%	Outras	34%	CLARO	13%	VIVO		
GO	Outras	41%	OI	28%	CLARO	18%	VIVO	12%	
RS	Outras	41%	CLARO	28%	OI	20%	VIVO		
PI	Outras	40%	OI	25%	CLARO	13%	G3	VIRTEX	
RJ	Outras	40%	CLARO	32%	OI	29%			
PB	Outras	39%	BRISANET	39%	CLARO	14%	PROXXIM		
PR	Outras	38%	OI	19%	CLARO	18%	VIVO	15%	COPEL
SP	CLARO	37%	VIVO	32%	Outras	31%			
SC	Outras	37%	CLARO	23%	UNIFIQUE	17%	OI	13%	VIVO
ES	Outras	37%	VIVO	25%	CLARO	21%	OI	17%	
RN	Outras	35%	BRISANET	32%	CABO	23%	CLARO		
AL	CLARO	34%	Outras	31%	BRISANET	13%	OI	VIVO	
MS	OI	31%	Outras	27%	CLARO	20%	VIVO	14%	AMERIC

Fonte: Anatel (dados de 08/09/2021)

Figura 5 – Market share de Banda Larga Fixa por prestadoras em cada UF, 2021 (1º semestre)

EVOLUÇÃO DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA NO BRASIL



Fonte: Anatel (dados de 08/09/2021)

**Figura 6 – Índice Herfindahl-Hirschman
da Banda Larga Fixa por UF, Brasil 2021 (1º semestre)**

EVOLUÇÃO DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA NO BRASIL

Tabela 1 – Acessos de banda Larga Fixo por UF, Brasil, junho de 2021

Acessos de Banda Larga Fixa por prestadoras nas Unidades da Federação, Brasil (jun/2021)

ESTADO	Claro	Vivo	OI	TIM	Algar	Brisanet	Cabo	SKY/AT&T	Sercomtel	Unifique	Outras	Total
AC	16.969	6	53.785	1	0	0	0	0	0	0	25.462	96.223
AL	68.571	20.909	23.360	53	1.703	26.862	0	448	0	0	80.496	222.402
AM	207.195	23.386	71.409	31.412	7	0	0	19.353	0	0	67.723	420.485
AP	684	10	28.984	8	1	0	0	4.058	0	0	82.258	116.003
BA	148.938	138.239	316.464	49.274	3.553	0	0	2.530	0	0	748.801	1.407.799
CE	77.698	76.792	126.530	83	4.988	294.397	0	5.651	0	0	736.074	1.322.213
DF	348.432	153.616	175.542	12.337	3.812	0	0	9.634	2	0	94.260	797.635
ES	137.922	162.957	115.256	9	3.556	0	0	4.054	0	0	273.185	696.939
GO	206.179	141.535	320.780	73.174	29.857	0	0	14.747	0	0	388.897	1.175.169
MA	75.031	20.586	106.660	19	7	0	0	17.186	0	0	228.871	448.360
MG	631.682	319.229	672.193	18.620	457.678	0	0	17.671	0	0	2.090.063	4.207.136
MS	90.504	61.853	142.410	30	6.274	0	0	4.886	0	0	164.074	470.031
MT	102.528	46.074	136.936	29	35	0	0	10.463	12	0	273.162	569.239
PA	122.881	22.943	133.494	74	14	0	0	18.855	0	0	296.912	595.173
PB	68.947	32.462	32.042	34	1.698	196.172	7.221	1.651	0	0	178.215	518.442
PE	108.418	91.769	119.477	28.370	7.360	47.005	0	88	0	0	362.243	764.730
PI	34.393	14.406	68.370	4	6	0	0	3.066	0	0	167.638	287.883
PR	483.036	416.117	513.843	224	3.024	0	0	1.490	281.197	7.940	1.084.285	2.791.156
RJ	1.145.117	225.300	1.035.337	166.835	2.887	0	0	3.123	0	0	1.143.934	3.722.533
RN	55.342	4.594	29.039	41	2.016	172.144	121.044	4.529	17	0	185.489	574.255
RO	19.826	12	112.573	5	0	0	0	3.279	0	0	116.414	252.109
RR	810	6	51.802	3	0	0	0	0	0	0	8.074	60.695
RS	645.942	262.274	452.959	132	10.403	0	0	3.702	0	33.322	1.376.804	2.785.538
SC	452.473	214.426	248.999	136	16.342	0	0	30	388	329.523	846.706	2.109.023
SE	49.606	32.225	29.438	31	1.279	0	0	2.816	0	0	172.055	287.450
SP	4.459.905	3.846.147	38.285	292.038	170.482	0	0	12.850	49	0	3.481.154	12.300.910
TO	15.309	9.512	49.941	4	3	0	0	0	0	0	39.263	114.032
Brasil	9.774.338	6.337.385	5.205.908	672.980	726.985	736.580	128.265	166.160	281.665	370.785	14.712.512	39.113.563

Fonte: Anatel dados em 08/10/21, Elaboração ATC

As prestadoras de pequeno porte¹, as chamadas **PPPs, têm a maior participação e mercado em 18 das 27** unidades da federação.

Isso tem um impacto bastante significativo no índice de competitividade, medido pelo *índice Herfindahl-Hirschman* (HHI) do serviço nos estados e, conseqüentemente, no HHI geral para o Brasil. Por observação, verifica-se pela figura 6 que os estados que possuem liderança de mercado por parte das empresas de menor porte têm, via de regra, um HHI menor do que o geral.

EVOLUÇÃO DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA NO BRASIL

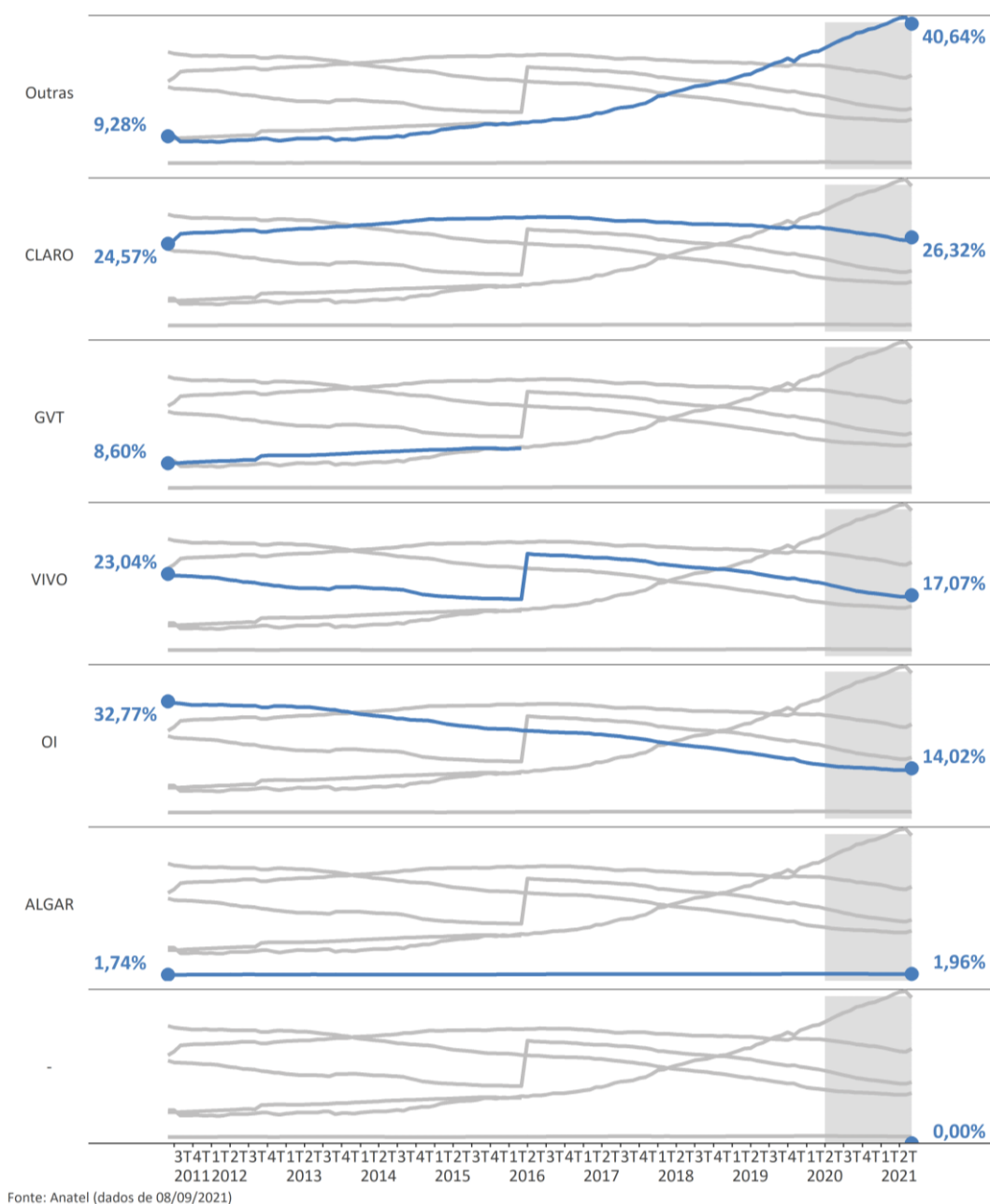
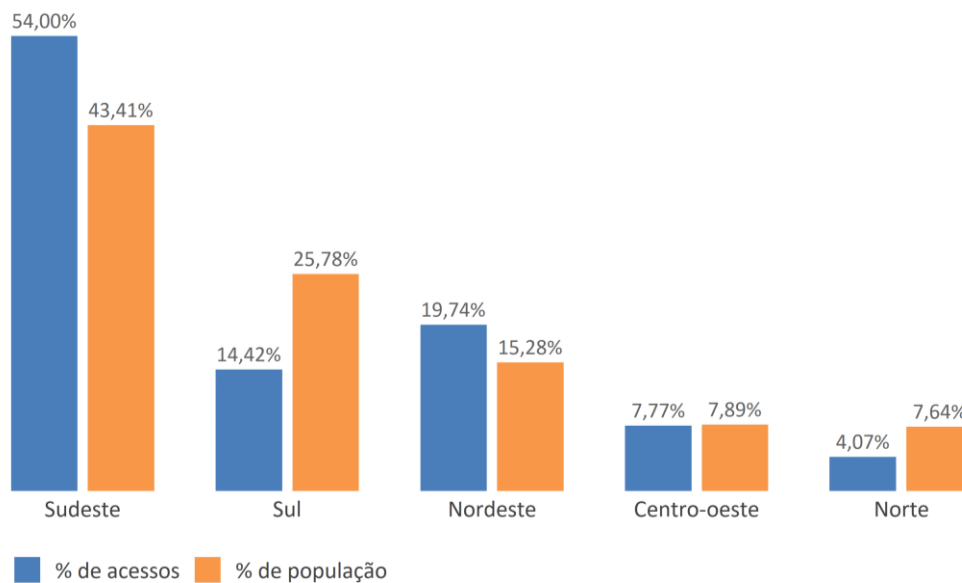


Figura 7 – Evolução do *market share* da Banda Larga Fixa por grupo, Brasil, 2011 a 2020

As empresas de menor porte atingiram um percentual de mercado de **40,6% em junho de 2021**.

DENSIDADE E INDICADORES DE COMPETIÇÃO NO SERVIÇOS



Fonte: Anatel (dados de 08/09/2021)

Figura 8 – Distribuição percentual de acessos e de população atendida pela Banda Larga Fixa por região, 2021 (1º Semestre)

As regiões **Sudeste e Nordeste** possuem um percentual **maior** de acessos em relação à população. Há uma **defasagem** no percentual do serviço nas regiões **Norte e Sul** se compararmos com as demais regiões.

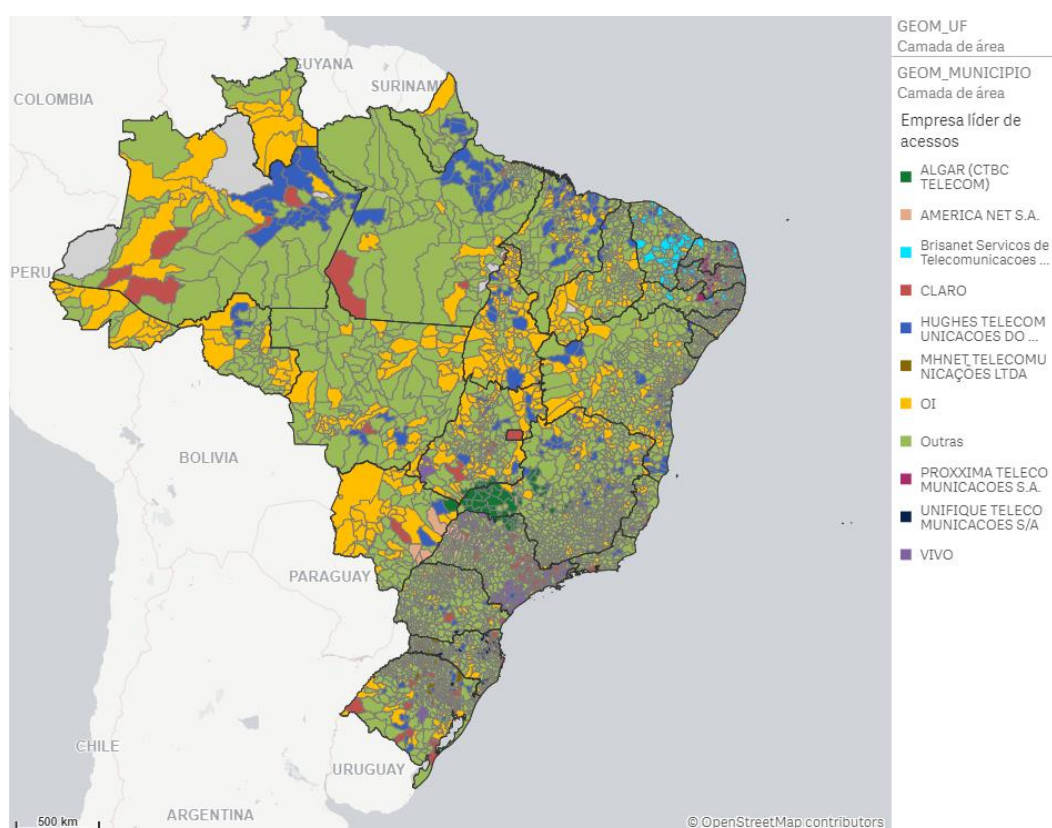
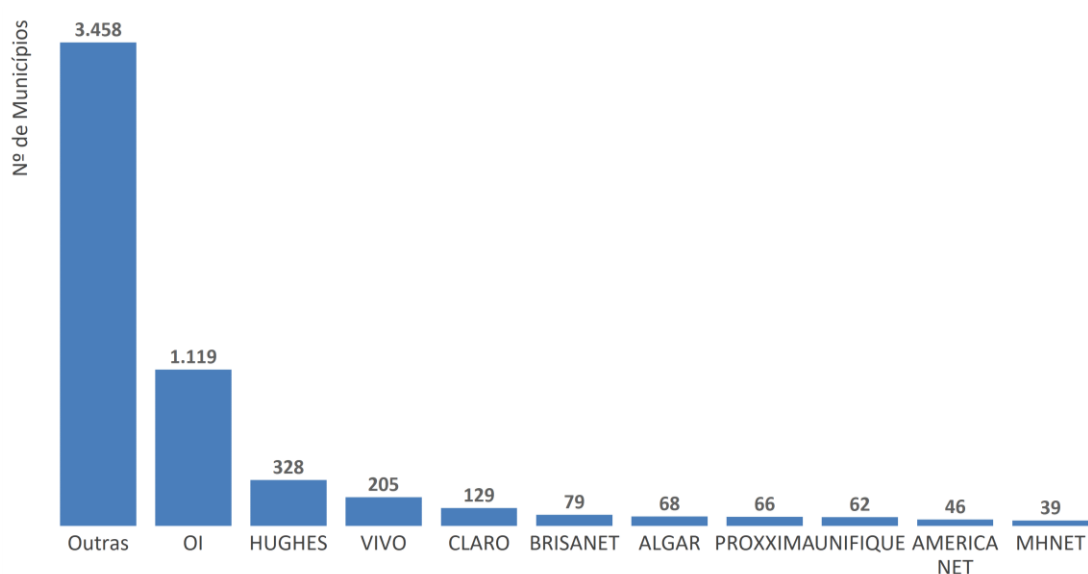


Figura 9 – Empresas líderes em acessos de banda larga fixa por município, Brasil, 2021 (1º semestre)¹

¹ Cor cinza significa empate de *Market Share* no referido município. Dados de junho de 2021



Fonte: Anatel (dados de 08/09/2021)

Figura 10 – Liderança de acessos em municípios por empresa, Brasil, 2021 (1ºS)

As PPPs (Prestadoras de Pequeno Porte) são líderes em 3.458 municípios no Brasil no final do primeiro semestre de 2021.

DENSIDADE E INDICADORES DE COMPETIÇÃO NO SERVIÇOS

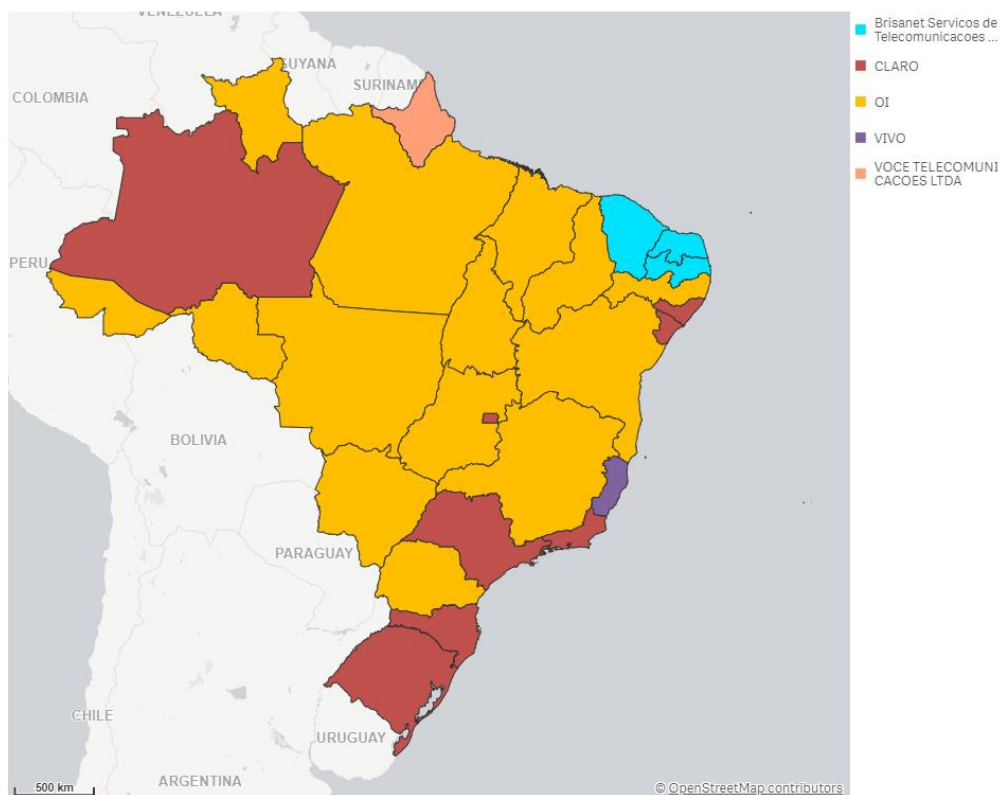


Figura 11 – Empresas lideres em acessos em cada UF, Brasil, 2021 (1º S)

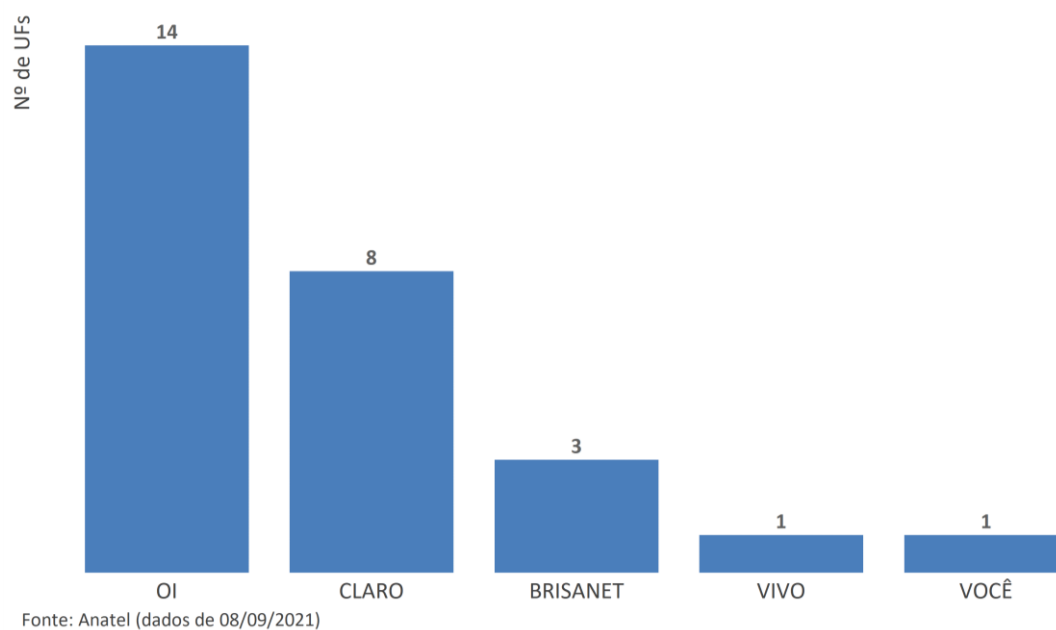


Figura 12 – Liderança de acessos em municípios por empresa, Brasil, 2021 (1º S)

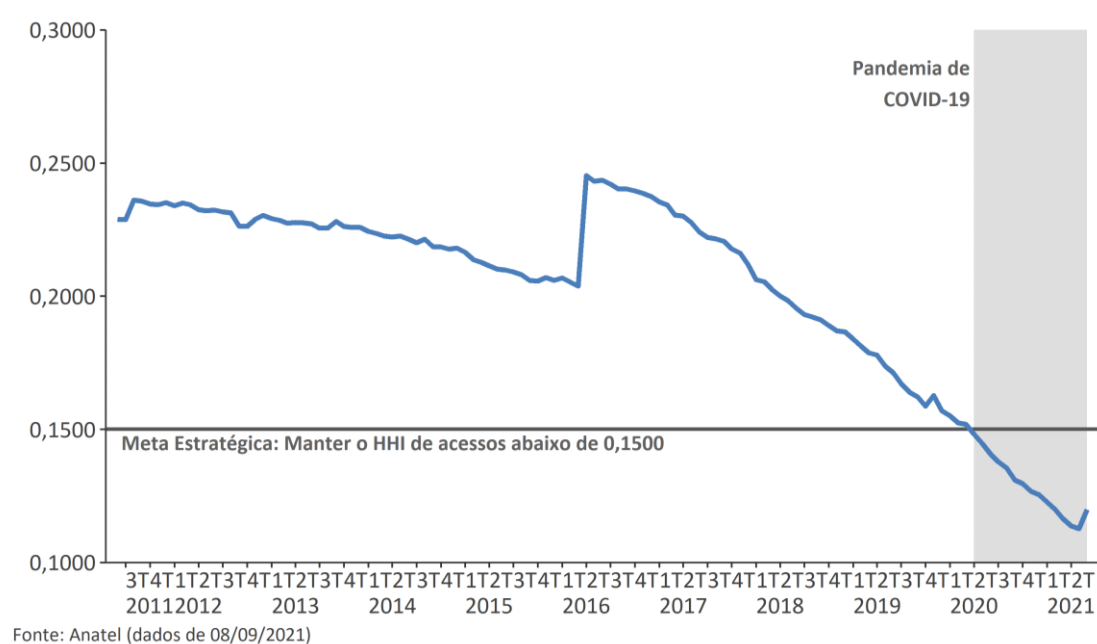


Figura 13 – Índice Herfindahl-Hirschman da Banda Larga Fixa, Brasil, 2011 a 2021 (1ºS)²

² O Índice HHI tem um aumento substancial em 2016 em função da fusão GVT VIVO.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA

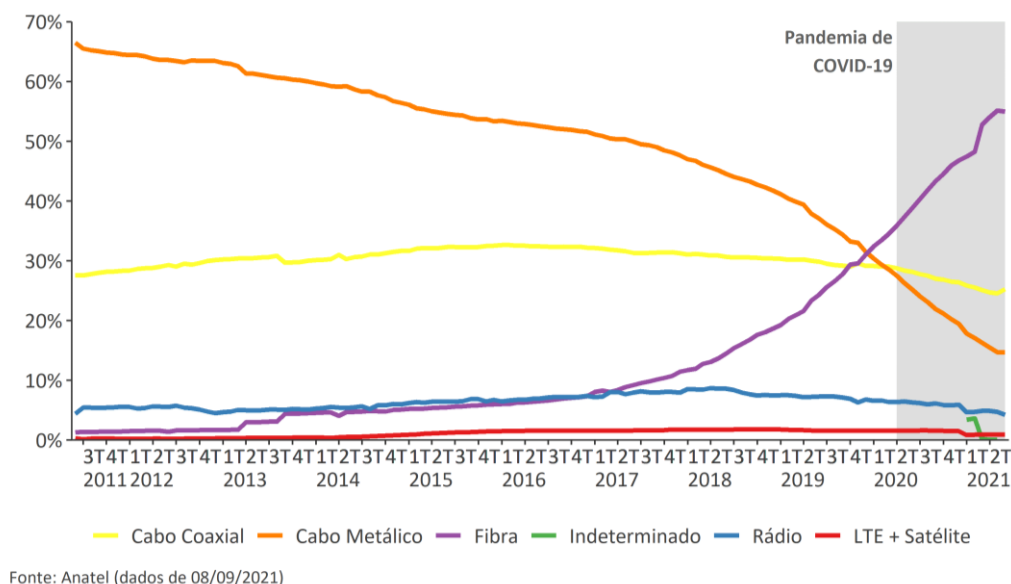


Figura 14 - Evolução do *market share* por tecnologia³ de Banda Larga Fixa, Brasil 2011-2021⁴.

Os acessos em **fibra ótica** atingiram mais de **22,05 milhões de acessos** em 2021 (1º semestre), representando 56,4% do total de mercado.

³³ Tecnologias banda larga: Fibra Ótica (ATM, Fibra, FTTH), Cabo Coaxial (Cable Modem, HFC), Satélite (DTH SAT), Cabos Metálicos (Ethernet, FR, PLC, xDSL), Rádio (FWA, MMDS, Spread Spectrum, WIMAX).

⁴ Relatório de tecnologia de acessos retirados do banco de dados da Anatel em 06/09/2021. Valores podem sofrer alterações por parte das prestadoras, o que pode acarretar diferenças nos gráficos e tabelas.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA

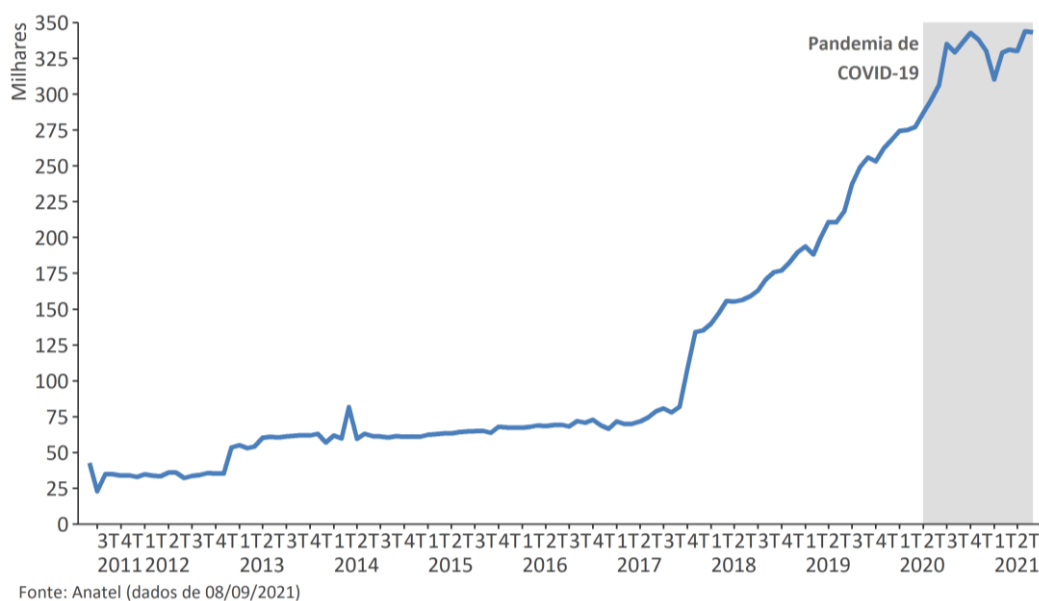
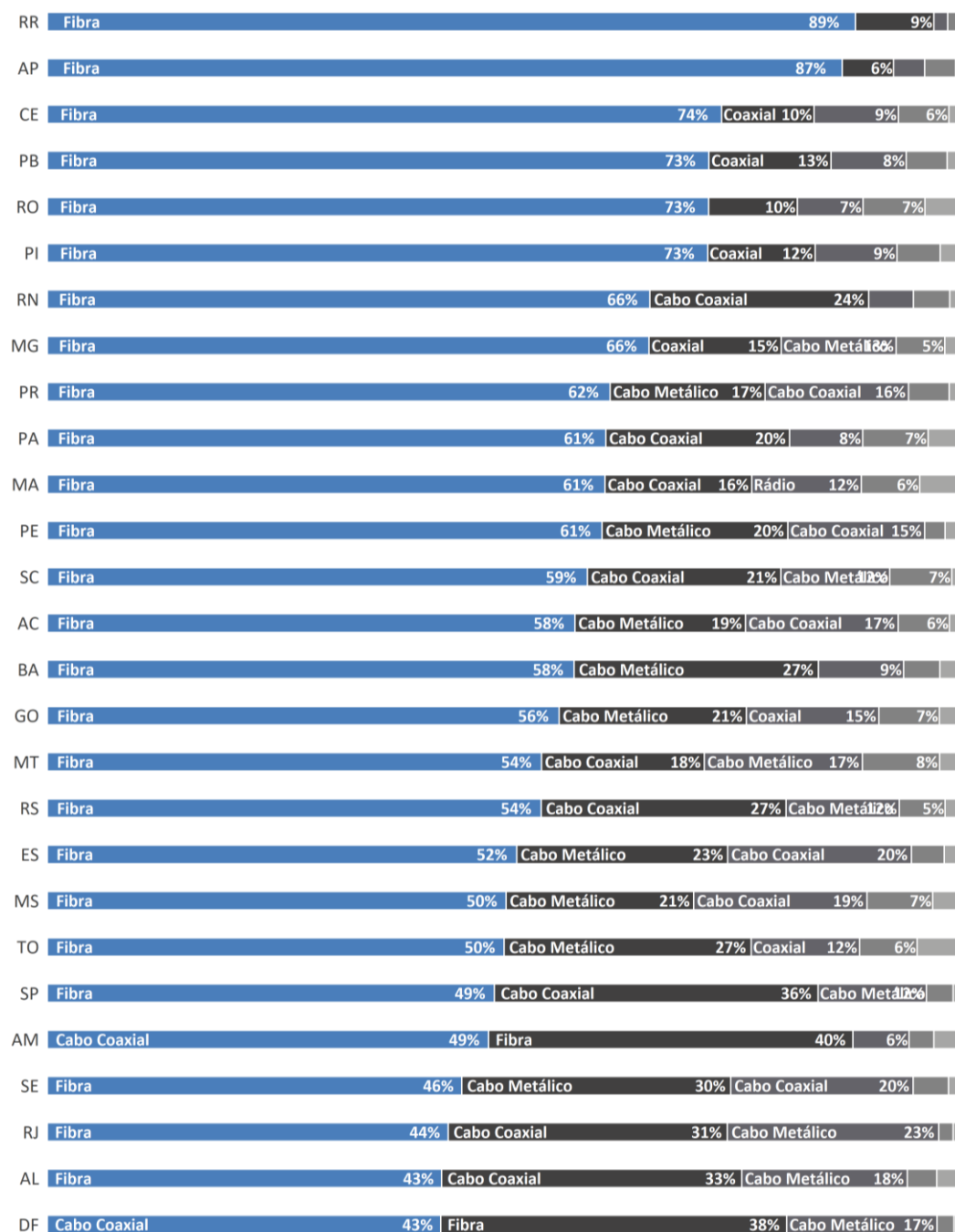


Figura 15 – Evolução de acessos de Banda Larga Fixa por satélite, Brasil 2010-2021 em milhares.

No **fim do primeiro semestre de 2021** o número total de acessos de Banda Larga Fixa por **satélites** ficou próximo a **350 mil acessos**. No entanto, houve uma queda ao longo do primeiro semestre, mas uma recuperação ao fim do mesmo.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA



Fonte: Anatel (dados de 08/09/2021)

Figura 16 – Market share de Banda Larga Fixa por tecnologia por UF, Brasil 2021

Observa-se que a **fibra óptica** já é a **principal tecnologia de acesso** na maioria dos estados brasileiros, sendo **mais de 50%**

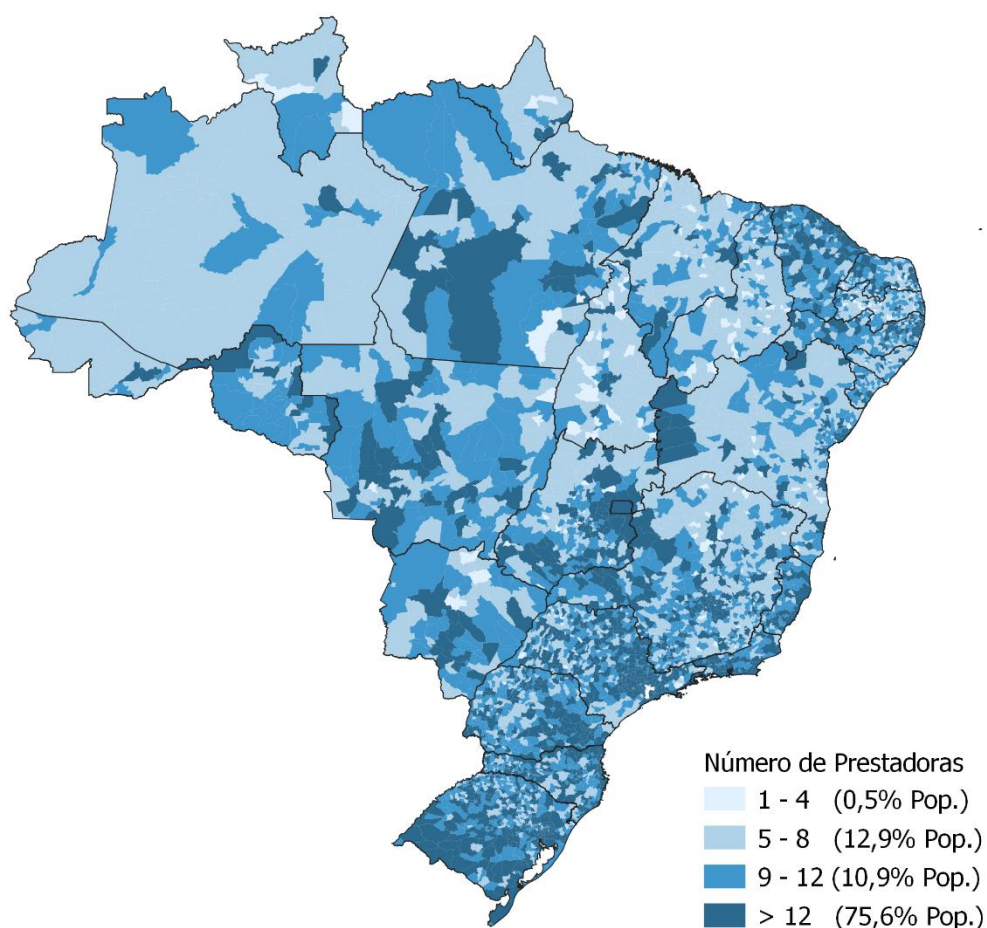


Figura 17 – Categorização de municípios pelo nº de prestadoras de Banda Larga Fixa⁵, Brasil (2021)

⁵ Prestadora com pelo menos um acesso de banda larga fixa em dezembro de 2018

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DO MERCADO DE BANDA LARGA FIXA

Tabela 2 – Percentual de municípios e população atendidas por quantidade de prestadoras de Banda Larga Fixa presentes no município (2021)

Número de Prestadoras	Acessos de SCM	População	Domicílios	Municípios
De 1 a 4	24.501 (0,3%)	1.133.452 (0,5%)	360.183 (0,5%)	219 (3,9%)
De 5 a 8	1.408.249 (6,8%)	27.410.018 (12,9%)	8.693.093 (12,3%)	2.617 (47,0%)
De 9 a 12	2.227.193 (6,9%)	23.183.951 (10,9%)	7.564.371 (10,7%)	1.344 (24,1%)
Acima de 12	35.715.756 (86,1%)	160.028.271 (75,6%)	54.016.846 (76,5%)	1.390 (25,0%)
Total	39.375.699	211.755.692	70.634.493	5.570

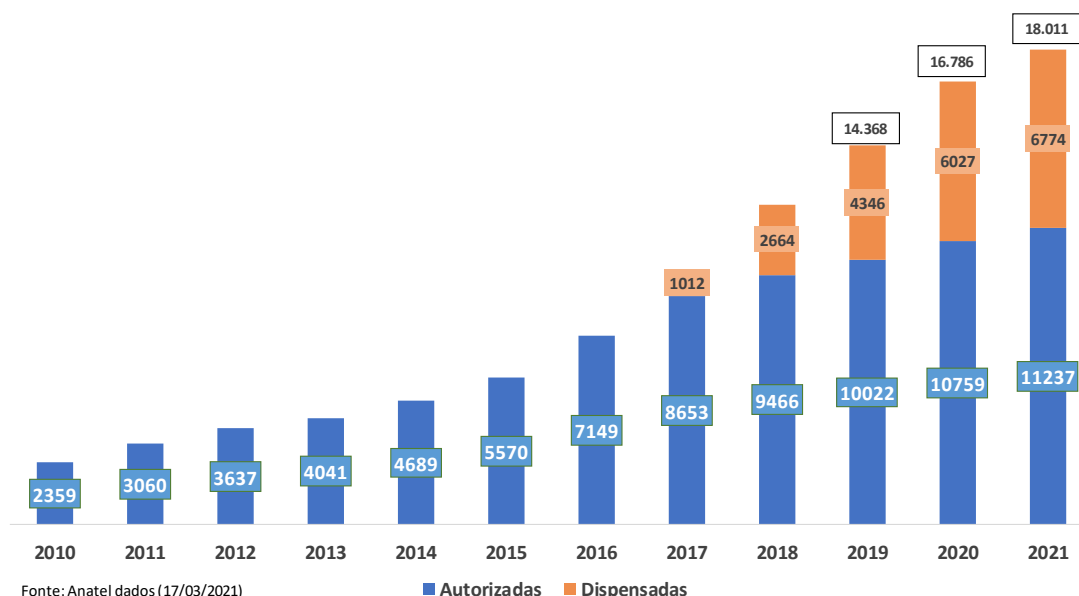


Figura 18 – Evolução de prestadoras de Banda Larga Fixa, Brasil, 2010 a 2021

O número de empresas prestadoras do serviço continua crescendo em 2020 e atingiu a marca de **mais de 18 mil operadoras**. Analisando a tabela anterior verifica-se que **mais 95% dos municípios possuem atendimento de 5 ou mais prestadoras**.

EVOLUÇÃO DE ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA POR FAIXA DE VELOCIDADE

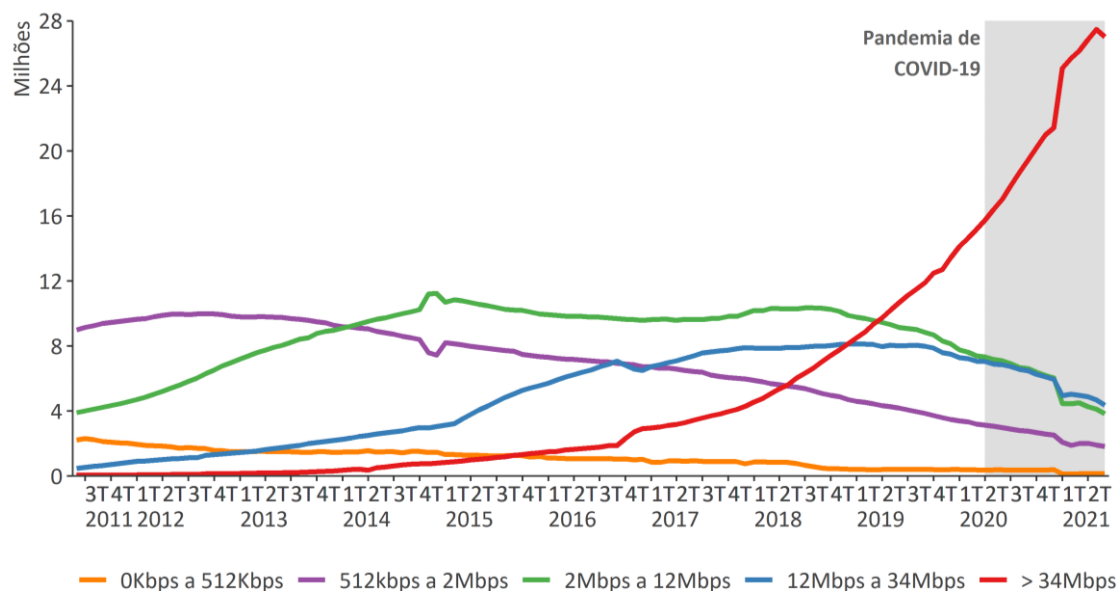


Figura 19 – Comparação de faixas de velocidade para acessos de Banda Larga Fixa, Brasil 2011-2021 (1º S)

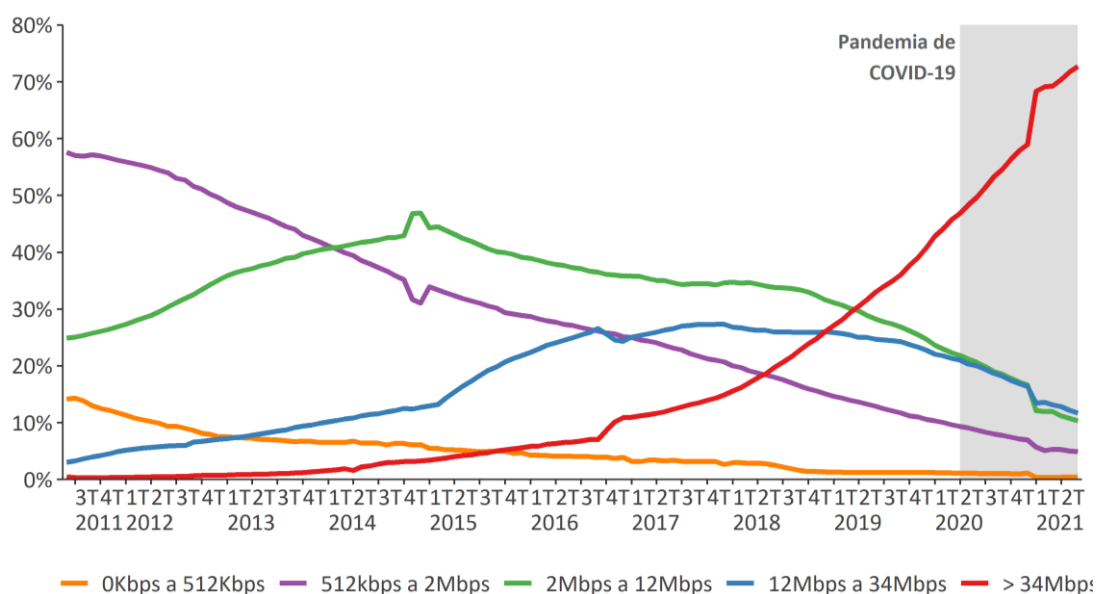


Figura 20 – Evolução do market share por faixa de velocidade, Brasil 2011-2021 (1ºS)

EVOLUÇÃO DE ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA POR FAIXA DE VELOCIDADE

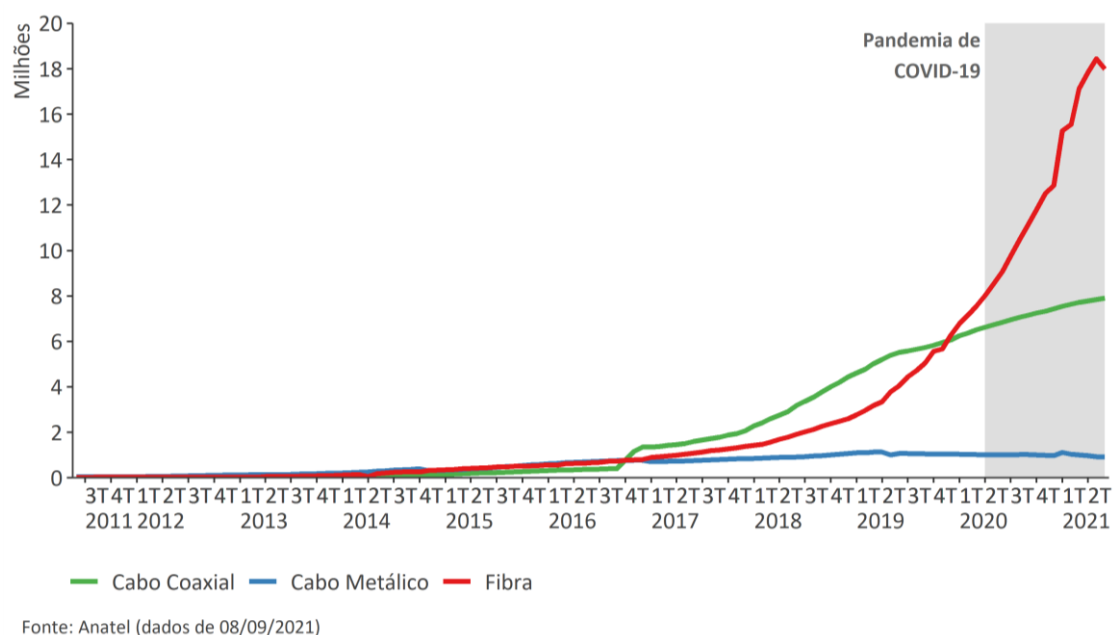


Figura 21 – Quantidade de acessos com velocidade contratada de mais de 34 Mbps, Brasil 2011-2020

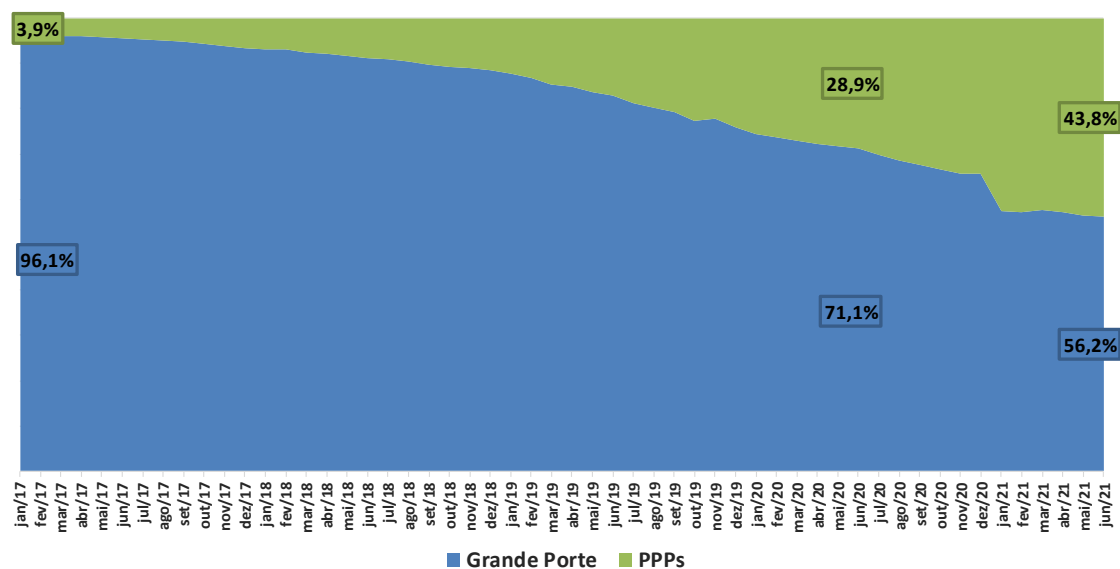


Figura 22 – Evolução de percentual de acessos com velocidade contratada de mais de 34 Mbps, por grupos, considerando todas as tecnologias, Brasil 2017 a 2021 (1ºS)

EVOLUÇÃO DE ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA POR FAIXA DE VELOCIDADE

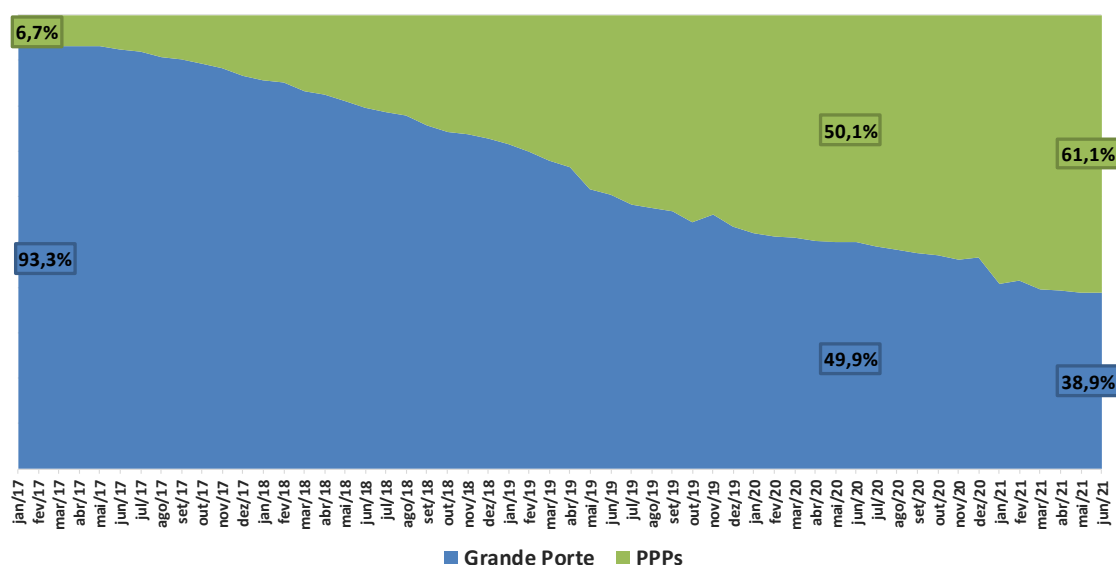
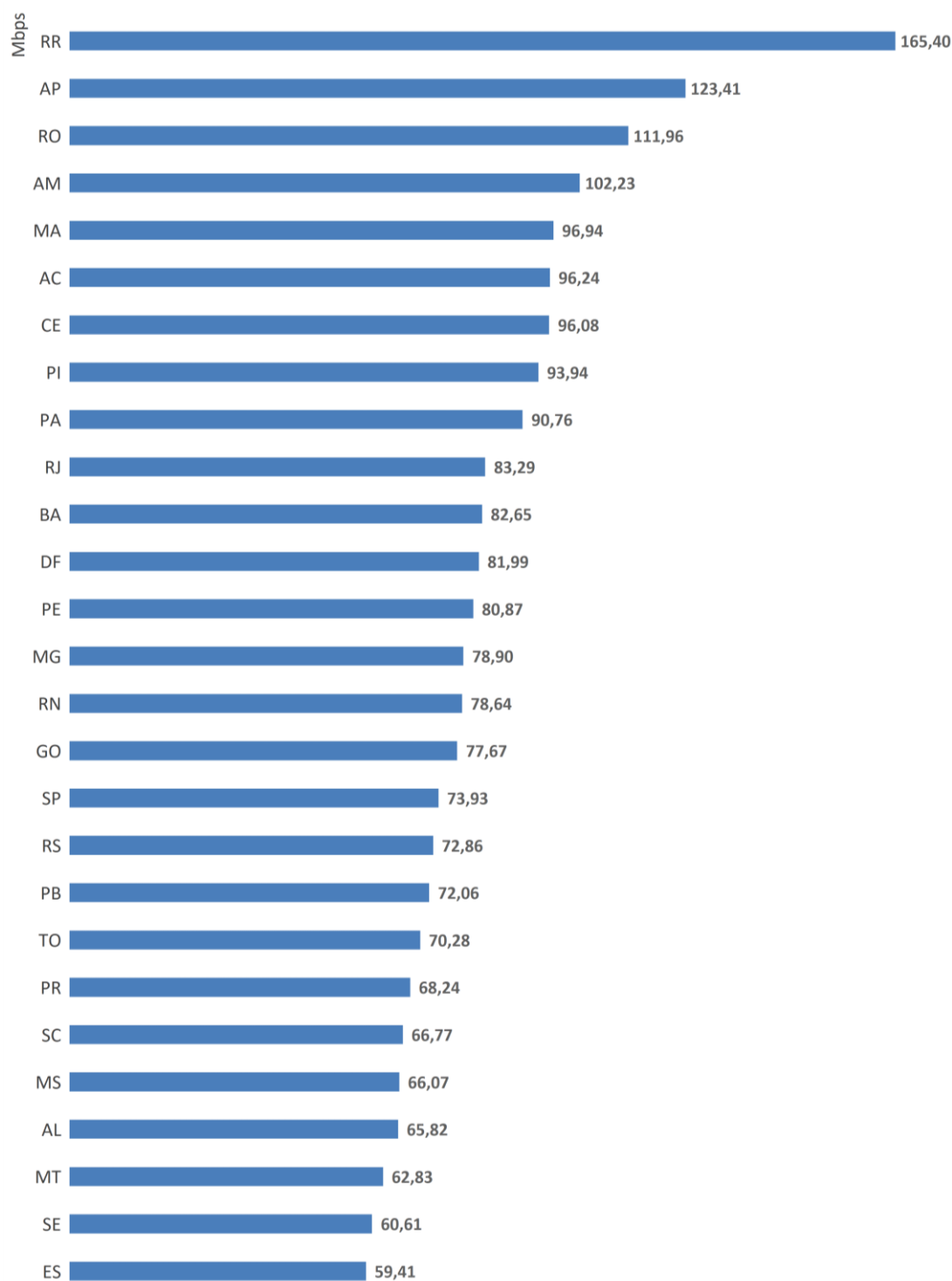


Figura 23 – Evolução de percentual de acessos com velocidade contratada de mais de 34 Mbps, por grupos, considerando fibra ótica, Brasil 2017 a 2021 (1ºS)

A participação das PPPs nos acessos com velocidade contratada de 34 Mbps (ou mais) chegou a 43,8%. Considerando apenas a tecnologia de fibra ótica, essas atingem cerca de 61,1% de participação.

EVOLUÇÃO DE ACESSOS DE BANDA LARGA FIXA POR FAIXA DE VELOCIDADE



Fonte: Anatel (dados de 08/09/2021)

Figura 24 – Velocidade contratada por UF, considerando fibra ótica, Brasil 2021 (1ºS)

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES DE BANDA LARGA FIXA

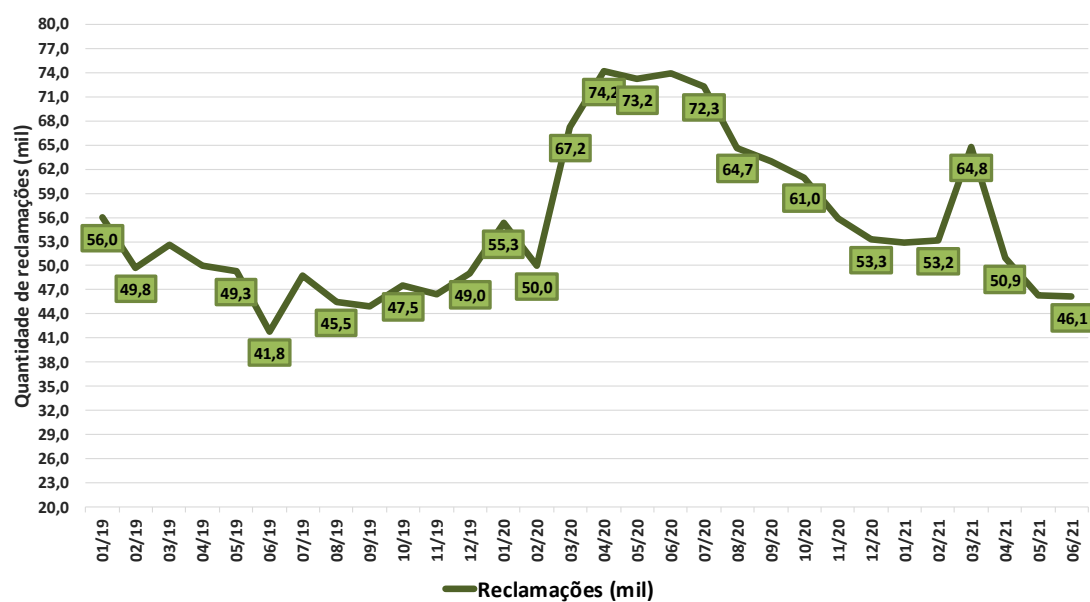


Figura 25 – Quantidade de reclamações de Banda Larga Fixa, Brasil, 2019-2021.

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES DE BANDA LARGA FIXA

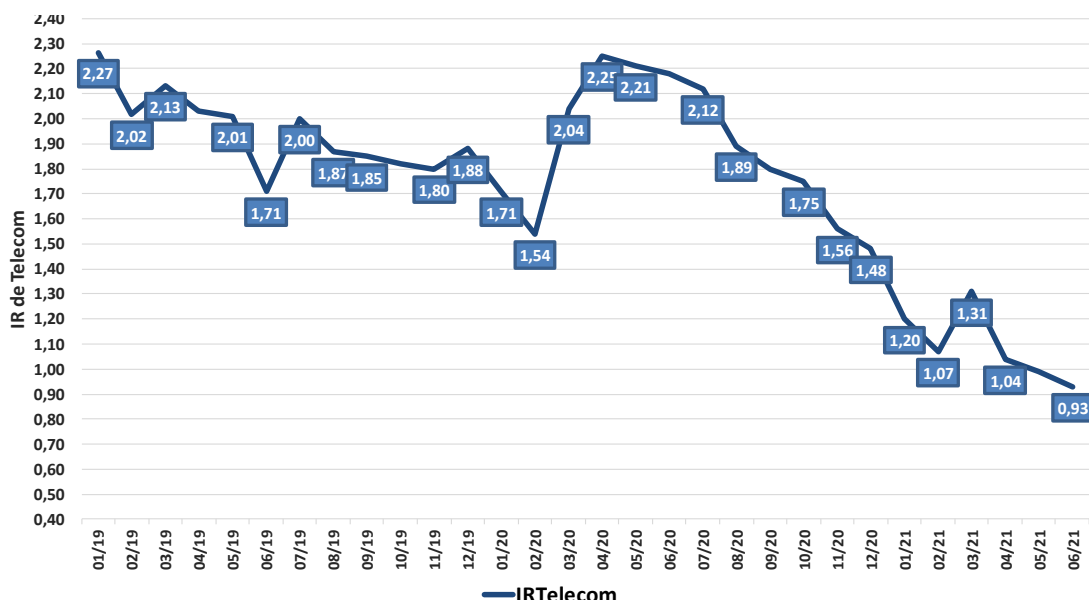


Figura 26 – IRTelecom⁶ do serviço, Brasil, 2019-2021.

Foi relevante a progressiva queda do IR de telecom para o serviço de Banda Larga Fixa durante 2020. Apesar do aumento no início do ano de 2020, por volta de abril de 2020, possivelmente em função do aumento da demanda do serviço em razão da pandemia, o indicador foi decrescendo progressivamente, chegando a **0,93 em junho de 2021**.

⁶ Índice de Reclamações de Telecomunicações (IRTelecom) é calculado mensalmente a partir da quantidade de reclamações realizadas no mês dividida pela quantidade de acessos. No presente relatório foi estratificado para o Serviço de Comunicação Multimídia (banda larga fixa).

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES DE BANDA LARGA FIXA

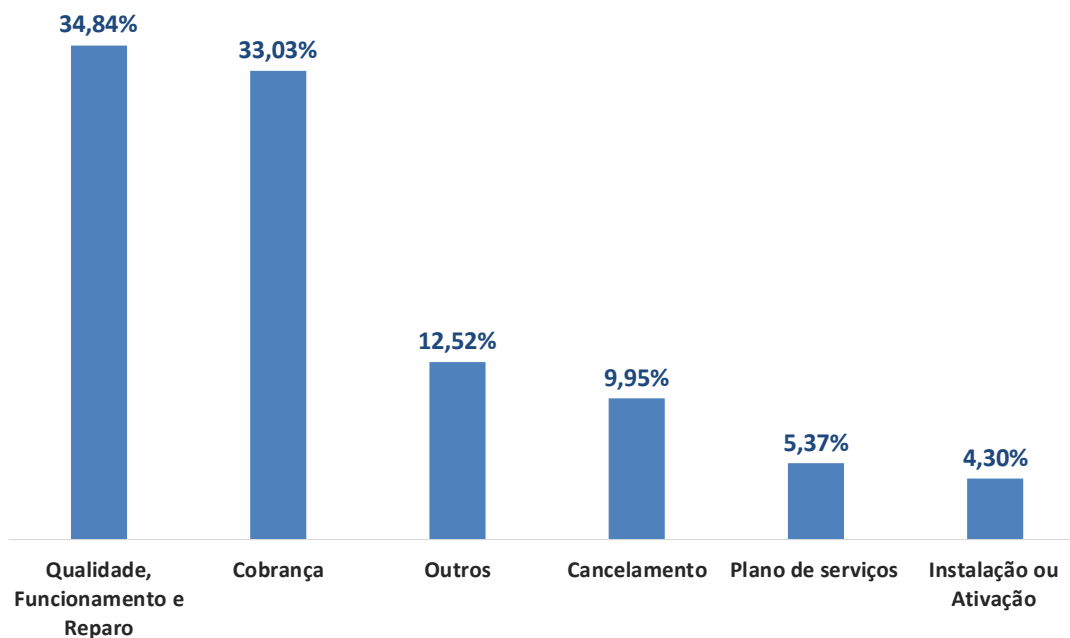


Figura 27 – Reclamações mais comuns do Banda Larga Fixa, Brasil, 2021

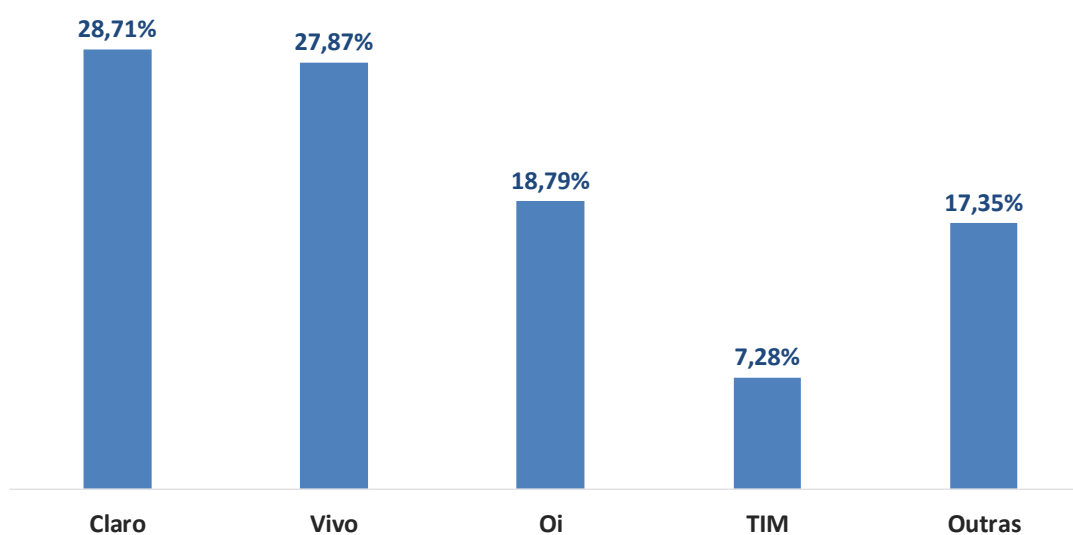


Figura 28 – Solicitações mais comuns do Banda Larga Fixa por operadoras, Brasil, 2021 (1S).

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES DE BANDA LARGA FIXA

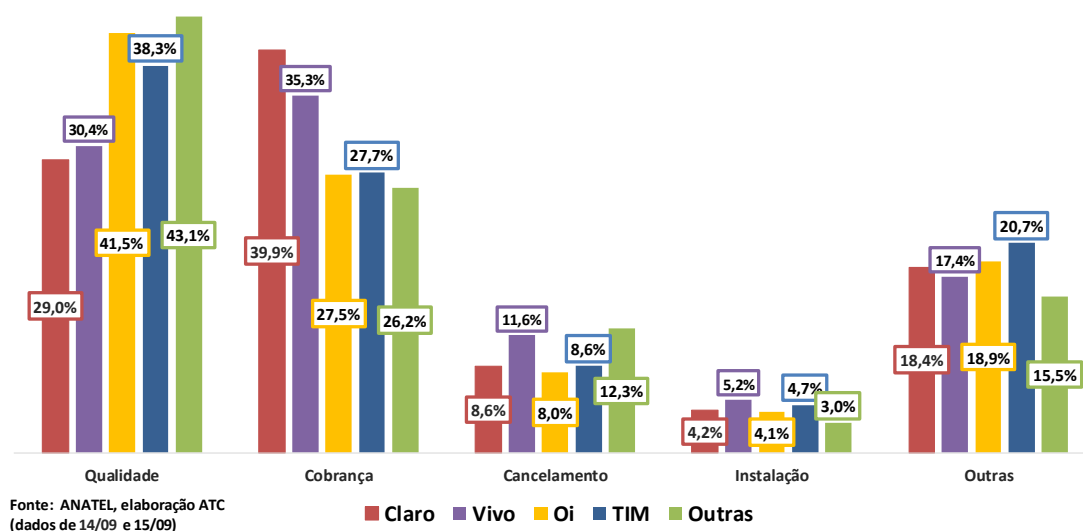


Figura 29 – Comparação dos motivos de reclamações mais comuns de Banda Larga Fixa por grupo em valores percentuais, Brasil, 2021 (1º Semestre).

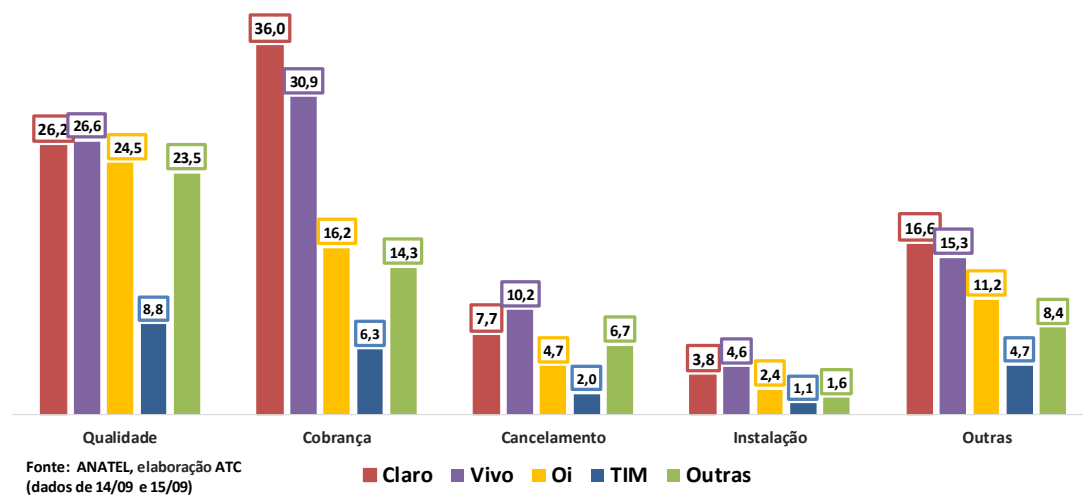


Figura 30 – Comparação dos principais motivos de reclamações de Banda Larga Fixa por grupo, Brasil, 2021 (1º Semestre).

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES DE BANDA LARGA FIXA

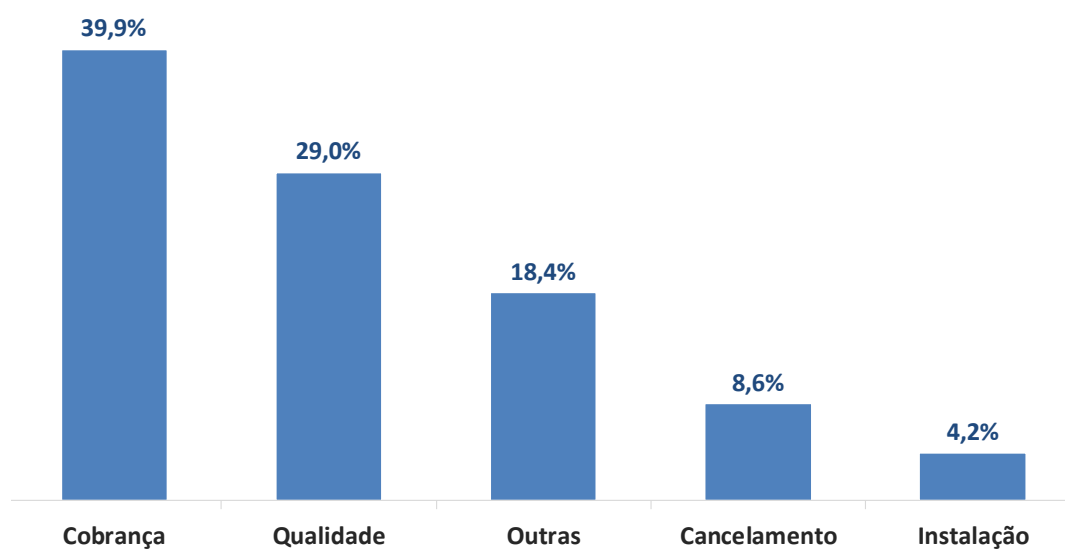


Figura 31 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo Claro, Brasil, 2021.

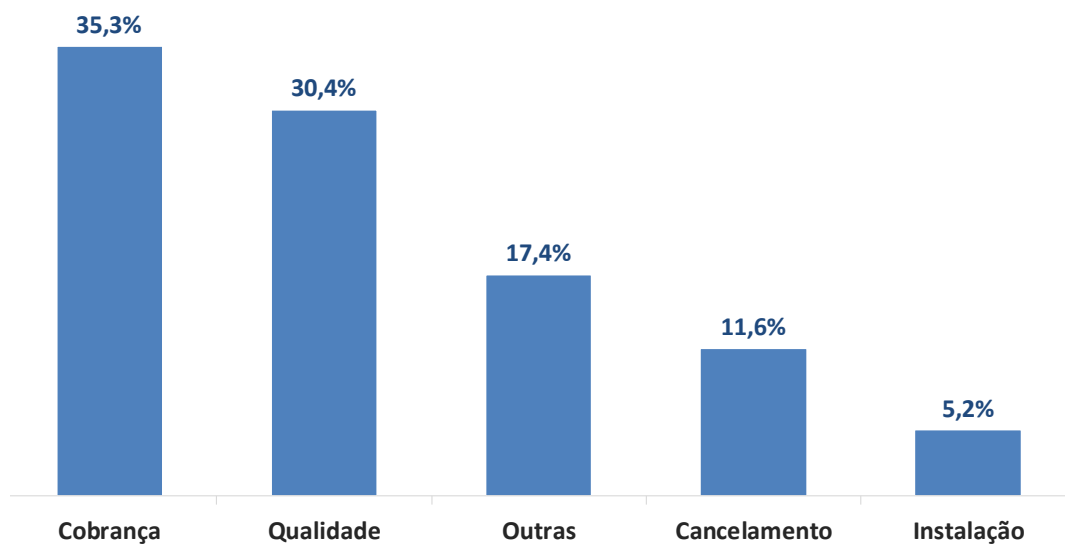


Figura 32 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo VIVO, Brasil, 2021.

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES DE BANDA LARGA FIXA

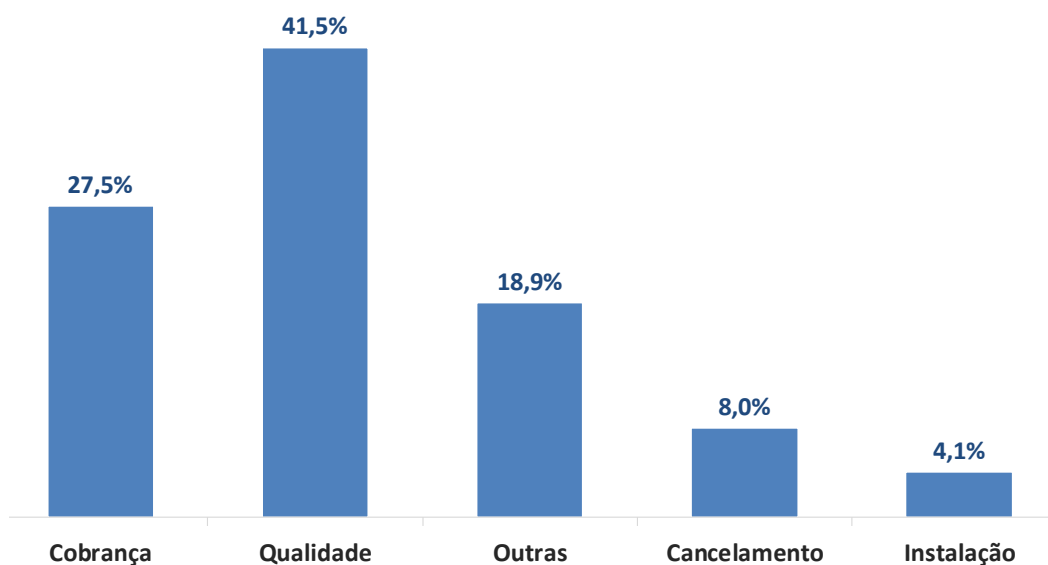


Figura 33 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo Oi, Brasil, 2020.

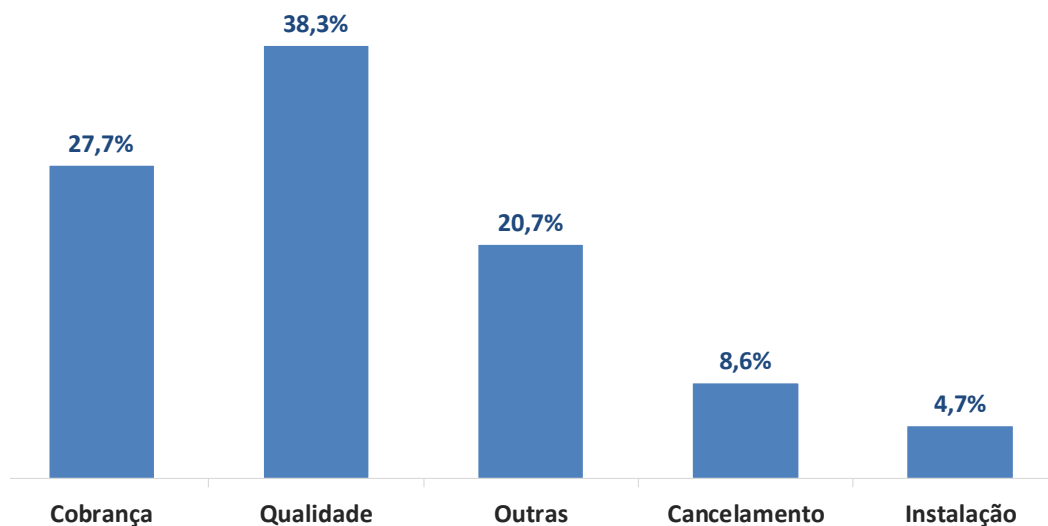


Figura 34 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo TIM, Brasil, 2020.

INDICADORES DE RECLAMAÇÕES DE BANDA LARGA FIXA

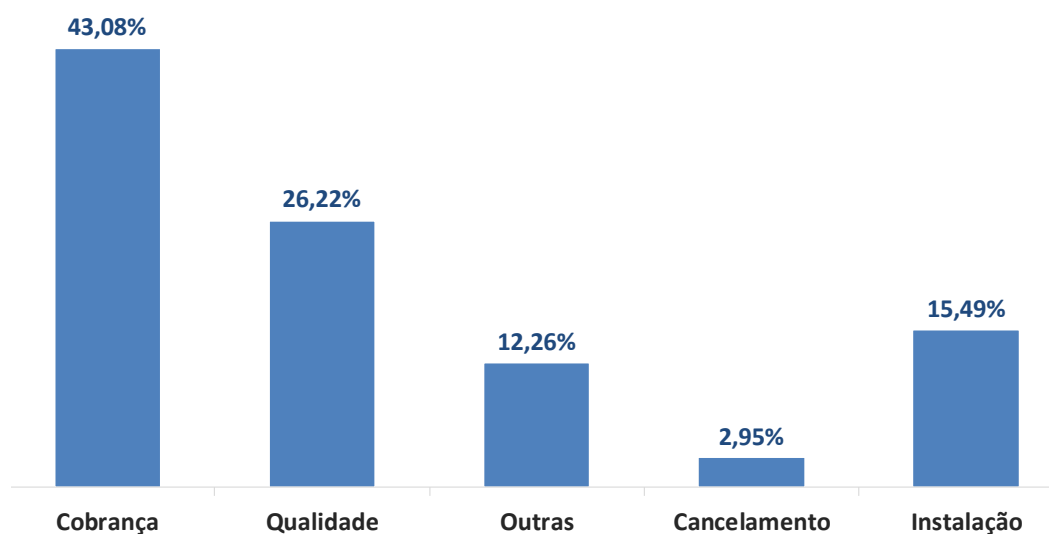


Figura 35 – Percentual de reclamações de Banda Larga Fixa, grupo Prestadoras de Pequeno Porte, Brasil, 2020.

Os principais motivos de reclamações e solicitações por parte dos consumidores continuam sendo **Cobrança e Qualidade**. No geral, esses dois motivos perfazem **69,3% do total** de reclamações no **primeiro semestre de 2021**.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Serviço de Comunicação Multimídia – Banda Larga Fixa

1º Semestre de 2021