PANORAMA - RECLAMAÇÕES 2021

Superintendência de Relações com Consumidores (SRC)

Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores (RCTS)

Brasília/DF, janeiro/2022

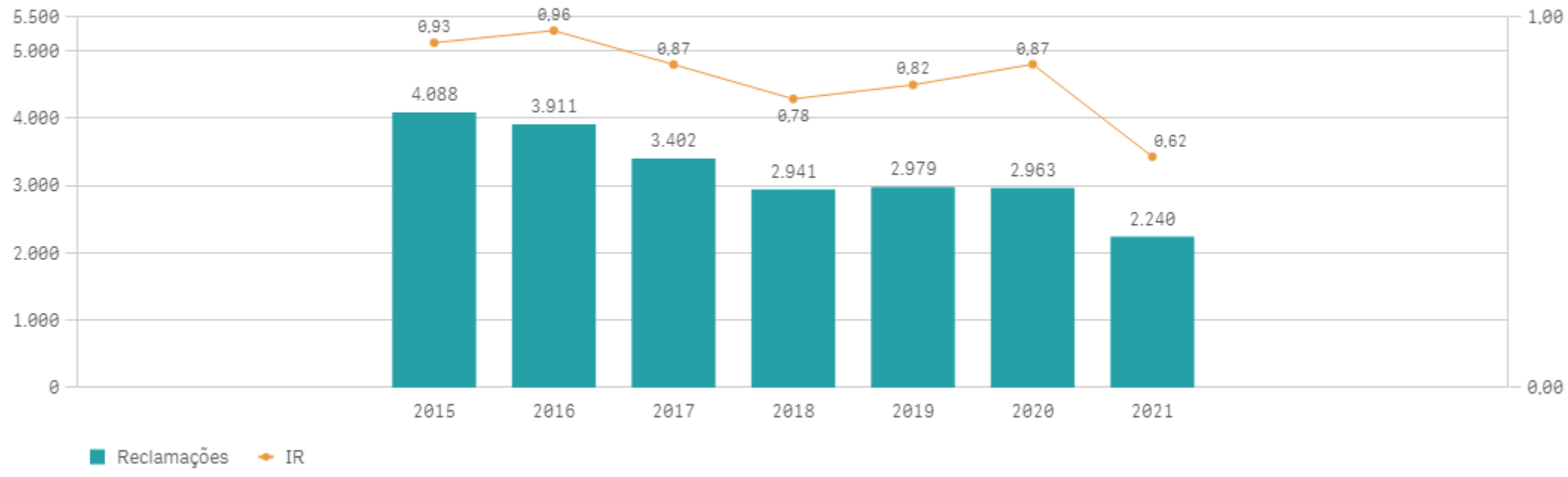
ANATEL RECEBEU 2,24 MILHÕES DE RECLAMAÇÕES CONTRA PRESTADORAS EM 2021

- *Volume de reclamações diminuiu 24,4% em 2021, representando uma queda significativa em relação ao observado desde 2018;*
- *Foi observada queda significativa nas reclamações para todos os serviços*;
- *Reclamações sobre banda larga fixa foram as que mais caíram em valores absolutos, com queda relativa de aproximadamente 27% em relação a 2020;*
- *Os serviços de banda larga fixa e telefonia móvel pré-paga voltam a apresentar queda após o aumento registrado no ano de 2020;*
- *O principal foco de reclamações de consumidores continua sendo a cobrança indevida dos serviços, apesar de registrar queda acentuada no período;*
- *Reclamações sobre qualidade e atendimento que estiveram em foco durante o ano de 2020 em razão da pandemia, registram queda.*

Em 2021 os consumidores de serviços de telecomunicações registraram na Anatel 2,24 milhões de reclamações contra as prestadoras de serviços de telecomunicações. Em relação a 2020, isso significa redução na ordem de 24%, ou 723 mil reclamações a menos. Esse é o volume de reclamações mais baixo dos últimos anos após certa estabilidade observada no período de 2018 a 2020 com registros na ordem de 2,95 milhões de reclamações.

Quando as reclamações são comparadas com a base de acessos em serviço das operadoras, as mudanças também se mostram bastante significativas. O Índice de Reclamações (IR) médio[1] do setor de telecomunicações em 2021 foi de 0,62, contra 0,87 em 2020, sendo o menor IR observado desde 2015.

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



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Não foi registrado aumento no volume de reclamações para nenhum serviço, sendo que a maior queda em termos de volume ocorreu no serviço de banda larga fixa, com quase 204 mil reclamações a menos do que em 2020, uma queda de 26,7%. Em média, no ano de 2021, para esse serviço, foram registradas 1,09 reclamação por mês para cada mil acessos em serviço. Em 2020, esse índice foi de 1,87. Cabe destacar que o serviço de banda larga foi o serviço com maior aumento nas reclamações no ano de 2020 e agora apresenta grande melhora, deixando de ser o serviço proporcionalmente mais reclamado (maior IR), conforme ocorrido em 2019 e 2020.

Seguindo a mesma tendência da banda larga, o serviço de celular pré-pago, que também tinha apresentado aumento substancial no ano de 2020, apresentou redução significativa, com registro de 125 mil reclamações a menos em 2021, fechando com um IR de 0,22, face a um IR de 0,32 em 2020.

Para os demais serviços, o comportamento de queda nas reclamações, que já tinha sido observado em 2020, se repetiu para o ano de 2021. Ocorreram reduções importantes no IR: no serviço de celular pós-pago o IR passou de 0,92 em 2020 para 0,70 em 2021, na telefonia fixa foi de 1,34 para 1,14 e na TV por assinatura o IR variou de 1,40 para 0,88, sendo a primeira vez que o IR desse último serviço ficou abaixo de 1 desde 2015.

O melhor índice do ano foi para o serviço de celular pré-pago, com 0,22, seguido do índice do celular pós-pago (0,70) e TV por assinatura (0,88). Os demais serviços apresentaram índices maiores que 1, sendo o de telefone fixo o maior (1,14) e o de banda larga ficou em 1,09. O pré-pago também é o serviço com os melhores IRs desde 2015, retornando aos valores próximos aos observados antes de 2020, quando ocorreu grande aumento para o serviço. O celular pós-pago vem logo em seguida, com IRs constantemente em decréscimo.

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 das próprias prestadoras.

---

[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.

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.

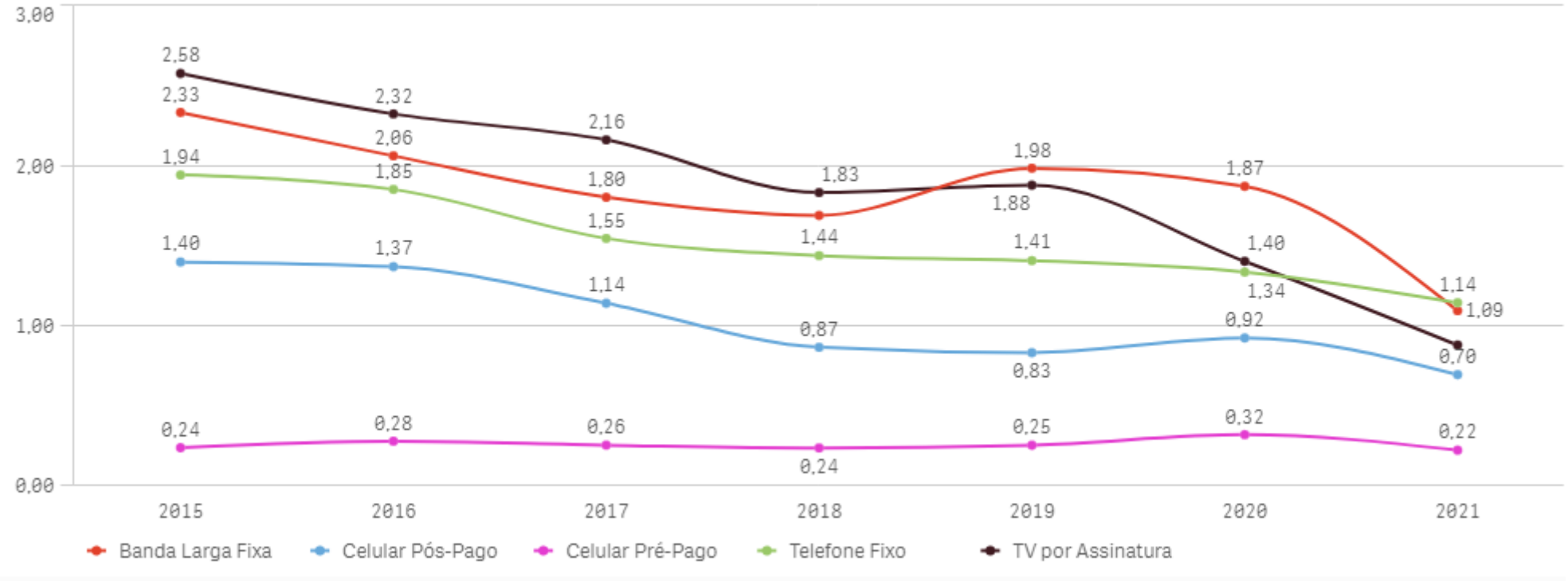
Desde abril de 2021, cabe mencionar, o volume de solicitações registradas nas ouvidorias dessas cinco prestadoras superou o volume de reclamações registradas contra elas na Agência.

Volume de Reclamações por Serviço

Serviço	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	var 2020 -> 2021	var % 2020 -> 2021
Totais	**4.088.337**	**3.910.561**	**3.401.535**	**2.941.234**	**2.978.756**	**2.963.195**	**2.240.149**	**-723.046**	**-24,40%**
Banda Larga Fixa	634.447	580.507	522.482	501.979	580.680	764.075	560.036	-204.039	-26,70%
Celular Pós-Pago	1.227.134	1.260.130	1.143.507	973.770	1.043.533	964.693	805.833	-158.860	-16,47%
Celular Pré-Pago	594.103	594.838	485.201	400.326	377.296	438.579	313.678	-124.901	-28,48%
Outros	16.169	20.660	22.321	20.503	15.546	13.861	11.758	-2.103	-15,17%
Telefone Fixo	1.032.400	943.521	760.817	661.356	595.147	499.810	389.900	-109.910	-21,99%
TV por Assinatura	584.084	510.905	467.207	383.300	366.554	282.177	158.944	-123.233	-43,67%

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Índice de Reclamações (IR) por Serviço



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Relativamente à motivação[2] das reclamações, em uma análise geral não foram observados aumentos significativos de reclamações em nenhum assunto. Questões relacionadas à cobrança/crédito pré-pago foram os maiores ensejadores de registros, mesmo com a queda de 21,4% (237,7 mil reclamações) em relação a 2020: foram cerca de 875 mil deles em 2021, ou 39,0% do total das reclamações, não havendo mudança significativa na participação dessas reclamações. Em especial, consumidores reclamaram de “cobrança em desacordo com o contratado” (202 mil reclamações, ou 9,0% do volume total registrado na Agência); “cobrança após cancelamento” (121 mil reclamações, ou 5,4% do total), “cobrança de serviço produto ou plano não contratado” (90 mil ou 4,0% do total) e “cobrança indevida de multa por fidelização (multa rescisória)” (85 mil, ou 3,8% do total).

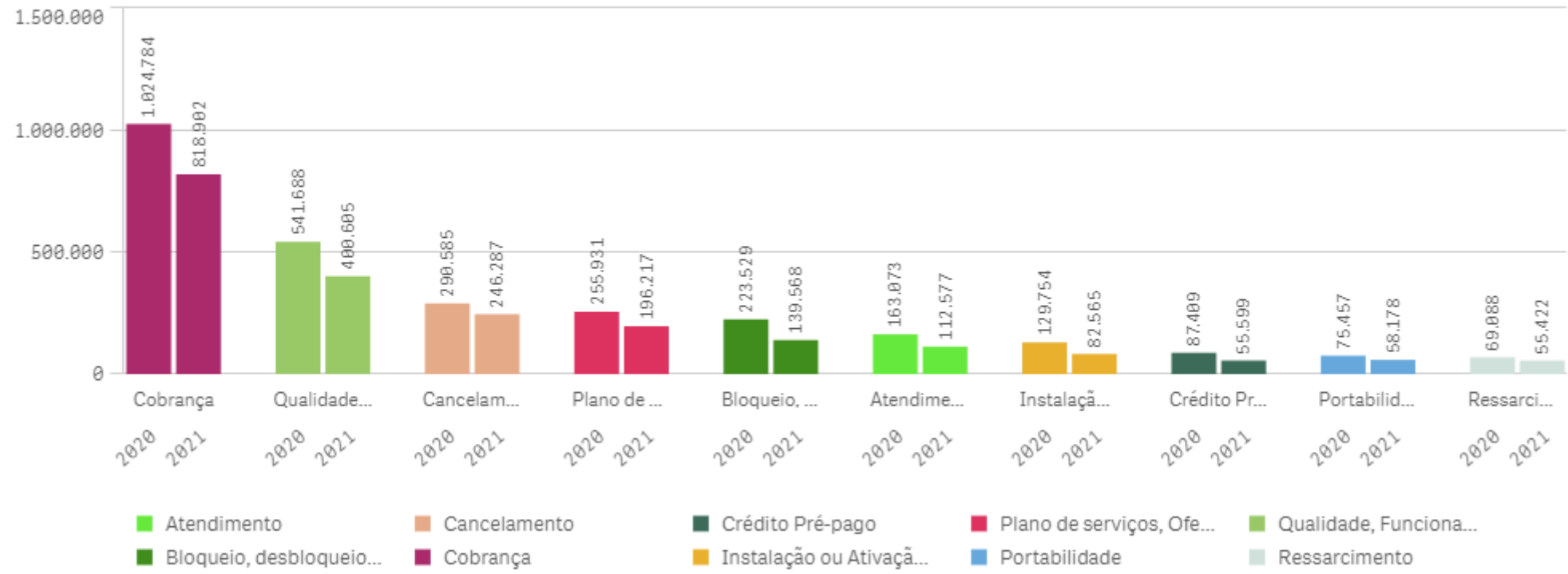
Reclamações envolvendo a qualidade e o funcionamento dos serviços, que representa o segundo maior volume de reclamações, também sofreram redução de 26% (foram cerca de 141 mil reclamações a menos), em especial pelo desempenho da banda larga fixa. Em 2021, reclamações sobre qualidade e funcionamento corresponderam a 17,9% das reclamações registradas na Anatel, contra 18,3% no ano anterior.

O assunto cancelamento apresentou redução nas reclamações entre 2020 e 2021, no entanto, para o serviço de celular pré-pago ocorreu um aumento de destaque, uma vez que foram registradas cerca de 4 mil reclamações a mais no período. Ao analisar os problemas de cancelamento no serviço pré-pago, cancelamento indevido ou não solicitado passou de 36,1 mil reclamações em 2020 para 47,4 mil em 2021, sendo que todos os demais problemas apresentaram redução. Nota-se, portanto, que o aumento nas reclamações de cancelamento para o serviço móvel pré-pago não se refere a uma dificuldade em cancelar o serviço, mas sim ao cancelamento não solicitado da linha.

As reclamações sobre atendimento, que tinham apresentado aumento importante no ano de 2020, registram em 2021 um movimento de queda de 50,5 mil reclamações, tendo reduzido suavemente sua participação nas reclamações de 5,5% em 2020 para 5% em 2021.

[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 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.

Volume de reclamações dos dez Assuntos mais reclamados



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

I. SERVIÇOS

1. BANDA LARGA FIXA

As reclamações sobre o serviço de banda larga fixa foram as que mais se reduziram no último ano, invertendo o grande aumento que tinha sido observado no ano de 2020, fechando 2021 com o volume total de 560 mil demandas. Em volume absoluto de reclamações, o serviço se consolida como o segundo mais reclamado, ficando atrás apenas da telefonia móvel pós-paga, conforme ocorrido pela primeira vez em 2020 e apontado no relatório anterior[3].

Banda Larga Fixa - Volume de Reclamações por Marca

Marca	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	var 2020 -> 2021	var % 2020 -> 2021
Totais	**634.447**	**580.507**	**522.482**	**501.979**	**580.680**	**764.075**	**560.036**	**-204.039**	**-26,70%**
Outros	16.590	19.023	21.439	34.700	54.511	112.515	99.556	-12.959	-11,52%
CLARO	84.820	75.224	85.353	95.192	135.486	247.416	161.360	-86.056	-34,78%
OI	337.301	288.276	227.723	161.065	143.199	141.286	105.650	-35.636	-25,22%
SKY	8.177	10.836	12.213	11.873	10.407	8.679	3.596	-5.083	-58,57%
TIM	11.638	24.638	25.997	61.122	77.866	67.835	36.874	-30.961	-45,64%
VIVO	175.921	162.510	149.757	138.027	159.211	186.344	153.000	-33.344	-17,89%

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

A melhora nas reclamações da banda larga fixa se concentra principalmente na prestadora CLARO, em seguida, também possuem desempenho importante as prestadoras OI, VIVO e TIM. Cabe ressaltar que o aumento observado no ano de 2020 foi devido em grande parte à CLARO e aos grupos de pequeno porte, que agora demonstram tendência de queda.

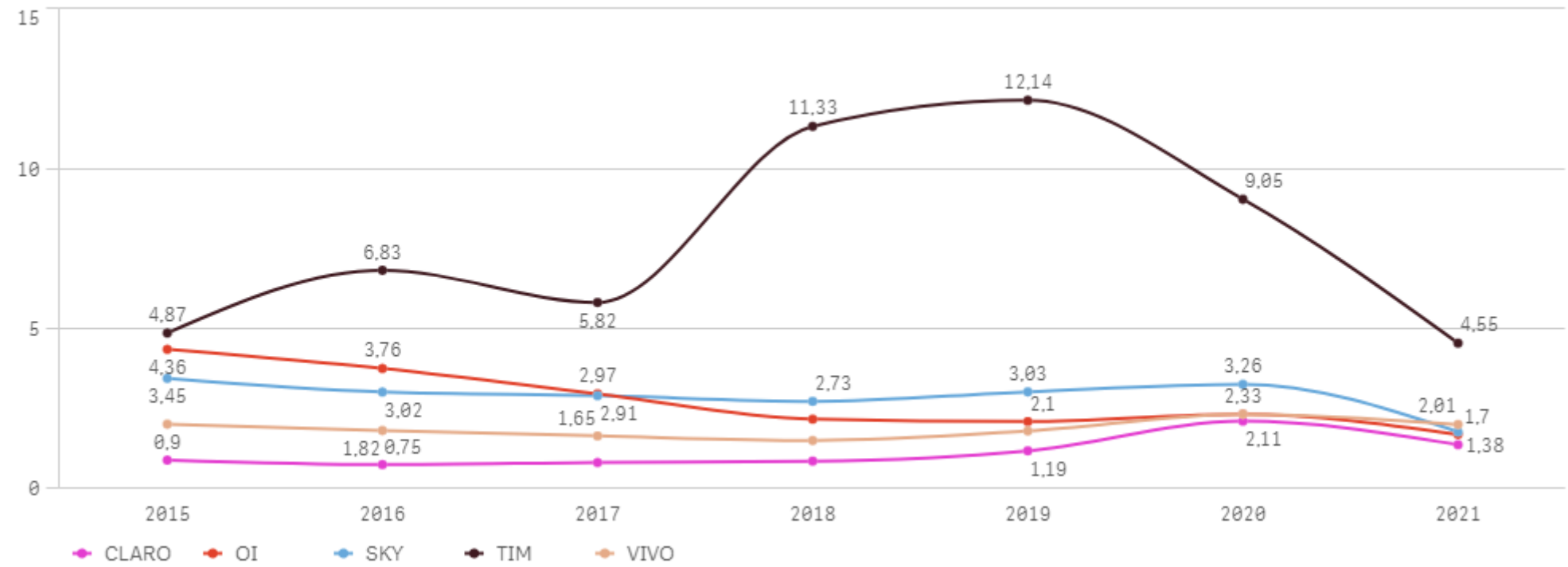
- A CLARO aferiu a maior queda em termos de reclamações, fechando o ano com volume 34,8% inferior a 2020 e com decréscimo do índice de reclamações de 2,11 para 1,38 (se mantendo como o menor índice entre os grandes grupos econômicos). As reclamações da CLARO na banda larga tiveram declínio em todos os assuntos, em especial as reclamações de qualidade e cobrança.
- As reclamações contra a VIVO também diminuíram, tanto em relação ao volume (-17,9%), quanto em relação ao índice de reclamações (que passou de 2,33 para 2,01). A redução é devida, em grande parte, às reclamações de qualidade e de cobrança.
- O índice de reclamações da TIM continua sendo o maior entre as principais prestadoras, mesmo com a queda de 45,64%. O IR apresentou redução de 9,05 para 4,55 entre os anos de 2020 e 2021, mantendo a tendência de diminuição que já tinha sido apontada no relatório passado. A redução se deu principalmente nas reclamações de qualidade, que ainda assim é o assunto mais reclamado na banda larga da TIM.
- A OI acompanha os demais grandes grupos na queda das reclamações, com 25,2% a menos em 2021 e com o IR passando de 2,33 para 1,70. No caso da prestadora, as reclamações sobre qualidade também superam as de cobrança em volume e juntas são as grandes responsáveis pela redução observada.
- As Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs) apresentaram uma diminuição de 11,5% nas reclamações, de 112,5 mil[4] para 99,6 mil de 2020 para 2021. A redução não é tão expressiva quando se compara com o aumento registrado no ano de 2020 para esses grupos. Foi possível observar que as reclamações sobre qualidade tiveram bastante influência nessa queda, sendo o assunto mais reclamado para esses grupos. No entanto, ocorreu aumento de 22,9% nas reclamações de cobrança nesse período.

Pode-se notar, em 2021, 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, os demais grupos recebem mais reclamações sobre qualidade.

[3] *Panorama - Reclamações 2020 - SEI nº 6469856*.
[4] Nesse número estão consideradas as reclamações contra Algar, Sercomtel e Outros, bem como as reclamações cadastradas como "Não localizei a minha empresa".

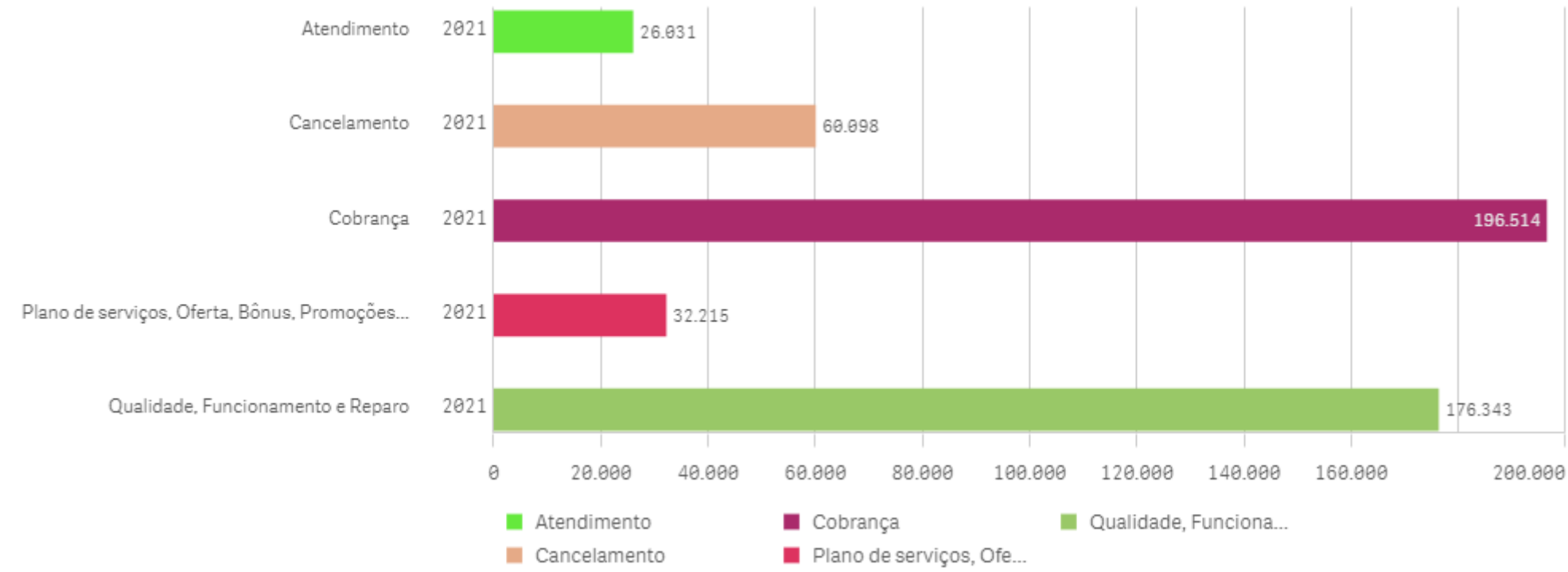
Enquanto no ano de 2020 as reclamações de qualidade na banda larga se sobressaíram em relação às de cobrança, no ano de 2021 as reclamações de cobrança voltam a assumir a liderança para esse serviço, conforme era observado até o ano de 2019.

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



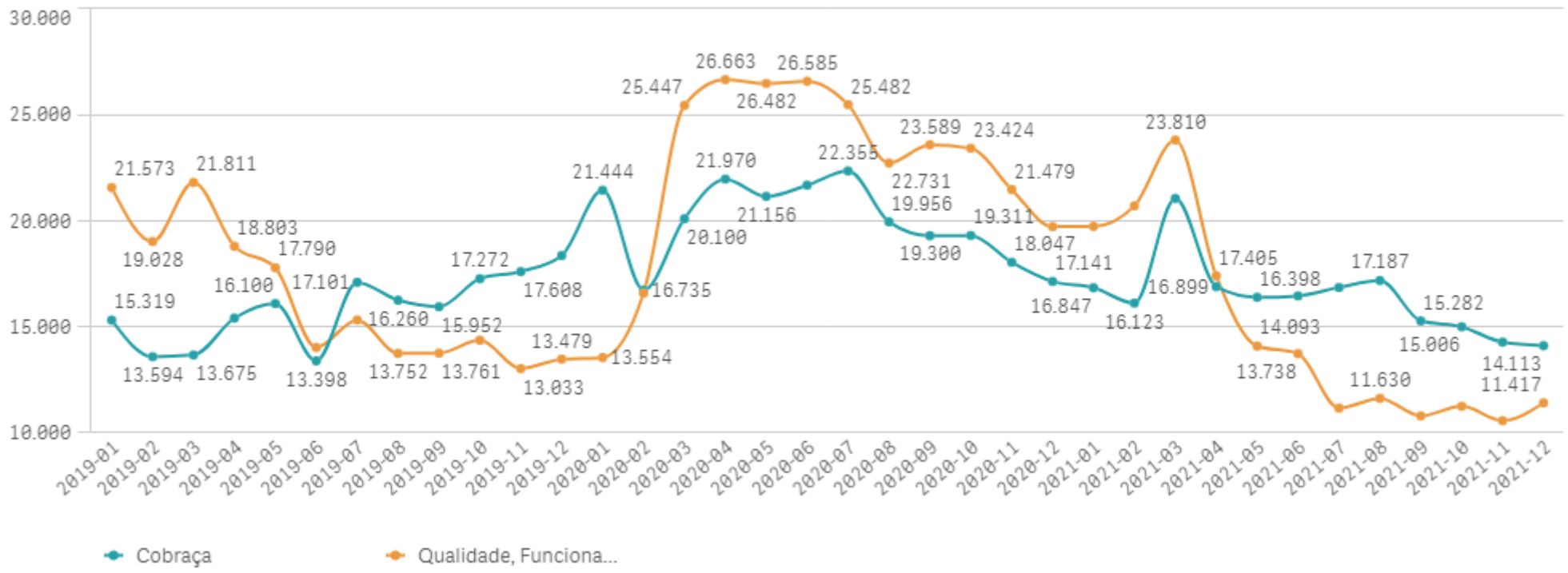
FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Banda Larga Fixa - Assuntos mais reclamados em 2021



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Banda Larga Fixa - Reclamações de "Cobrança" e "Qualidade, Funcionamento e Reparo"



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

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 2021: 805,8 mil. Apesar disso, segue sendo o serviço com o segundo menor índice de reclamações - 0,70 - 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.

Celular Pós-Pago - Volume de Reclamações por Marca

Marca	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	var abs 2020 -> 2021	var % 2020 -> 2021
Totais	**1.227.134**	**1.260.130**	**1.143.507**	**973.770**	**1.043.533**	**964.693**	**805.833**	**158.860**	**-16,47%**
CLARO	286.519	286.084	265.563	233.747	234.801	260.797	233.332	27.465	-10,53%
OI	185.616	180.840	152.189	125.584	139.251	127.747	104.198	23.549	-18,43%
Outros	142.799	135.947	107.430	57.698	48.319	46.901	3.828	43.073	-91,84%
TIM	258.797	296.926	319.740	349.572	382.532	281.712	217.756	63.956	-22,70%
VIVO	353.403	360.333	298.585	207.169	238.630	247.536	246.719	817	-0,33%

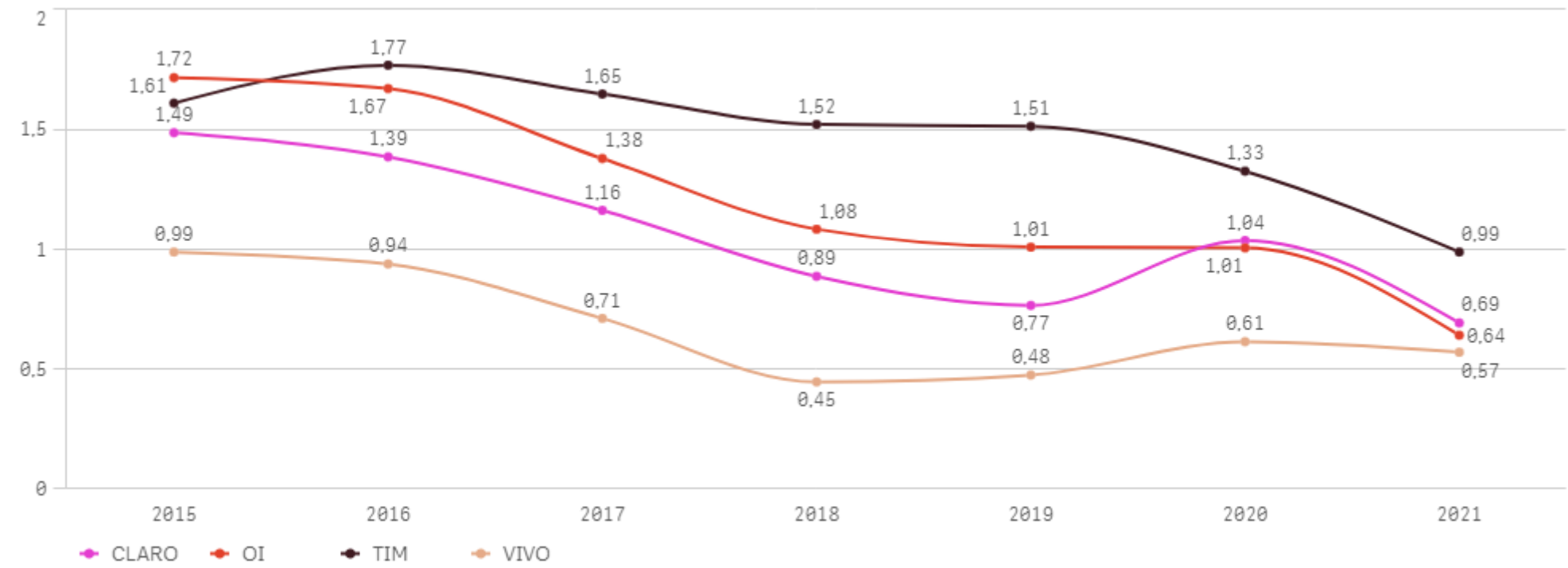
FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

A redução observada em volume absoluto deve-se em grande parte à redução de 64 mil reclamações do grupo TIM. Além da TIM, CLARO e OI também apresentaram diminuições de 27,5 mil e 23,5 mil reclamações, respectivamente, enquanto a VIVO ficou estável, com redução discreta no período.

- Com a queda apresentada, a TIM deixou de ser o grupo mais reclamado do serviço de celular pós-pago, posição que vinha ocupando desde 2017, ficando como o terceiro grupo mais reclamado em 2021, atrás de VIVO e CLARO. A redução expressiva do volume de reclamações levou a uma redução no IR de 1,33 para 0,99, pela primeira vez abaixo de 1 desde 2015, mas ainda assim permanece sendo o maior índice para o serviço. O grupo apresentou redução em todos os assuntos, sendo que as reduções mais expressivas ocorreram para cobrança (-19,9 mil); bloqueio, desbloqueio ou suspensão (-10,3 mil) e cancelamento (-9,3 mil).
- O grupo CLARO também experimentou decréscimo no volume de reclamações (-27,5 mil) na comparação entre os anos de 2020 e 2021, ficando bem próximo dos valores observados em 2018 e 2019. O IR também teve redução, passando de 1,04 em 2020 para 0,69 em 2021. A prestadora apenas demonstrou leve aumento de 197 reclamações sobre ressarcimento em relação a 2020, mas apresentou decréscimo para todos os demais assuntos, sendo mais expressiva a queda nas reclamações sobre cobrança (-12,5 mil).
- O grupo OI apresentou redução de 23,5 mil reclamações, o que se refletiu em uma redução do IR de 1,01 para 0,64. Foi observada diminuição nas reclamações de todos os assuntos, em especial as reclamações sobre cobrança (-10,7 mil).
- O grupo VIVO ficou estável em 2021 em relação a 2020, com discreta queda no volume de reclamações (-817) e pequena redução no IR, que passou de 0,61 para 0,57, sendo o menor IR entre os grandes grupos. A prestadora apresentou estabilidade na maioria dos assuntos, sendo sua maior redução de 2,4 mil reclamações sobre plano de serviços, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias e seu maior aumento de 2,6 mil reclamações sobre cobrança, sendo o único grande grupo a apresentar aumento para esse assunto. O crescimento das reclamações sobre cobrança da VIVO fica evidenciado no gráfico de reclamações de cobrança por marca (abaixo), especialmente nos meses de agosto a novembro de 2021, mostrando diminuição no mês de dezembro.

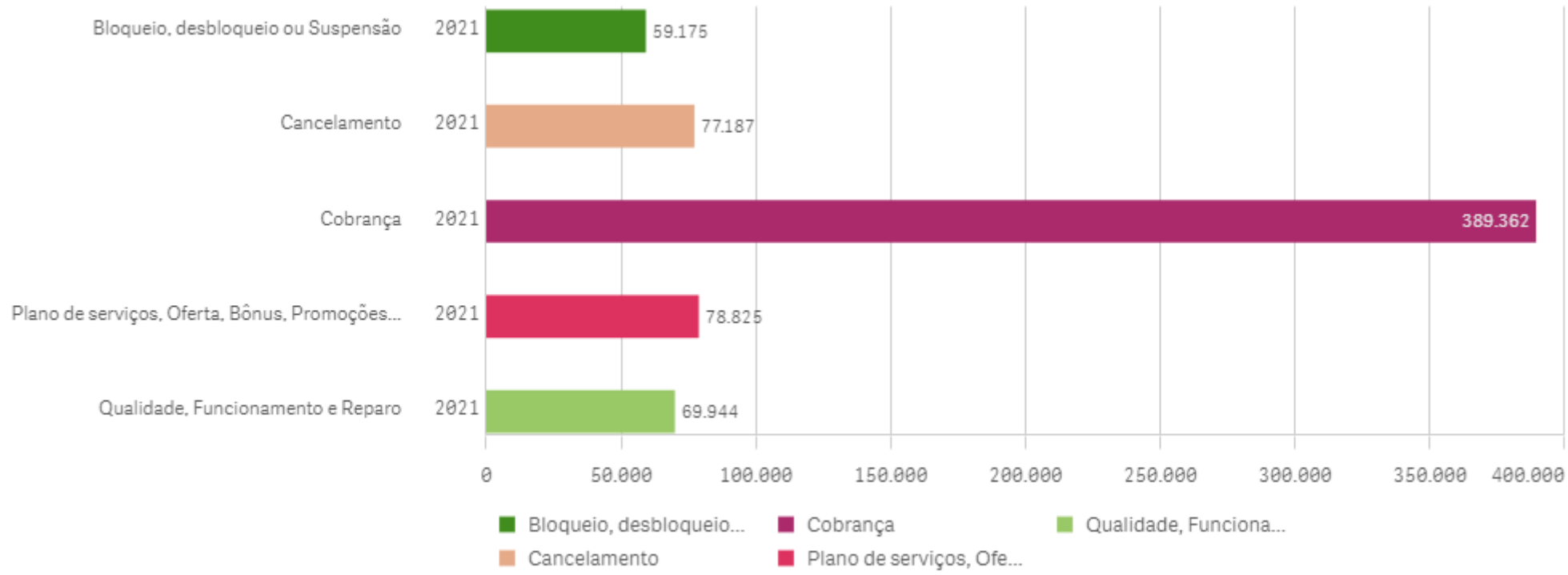
De modo geral, nota-se no celular pós-pago a manutenção do perfil de reclamações dos consumidores, com a prevalência de queixas sobre cobrança - cerca de 48% do total de reclamações do serviço.

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



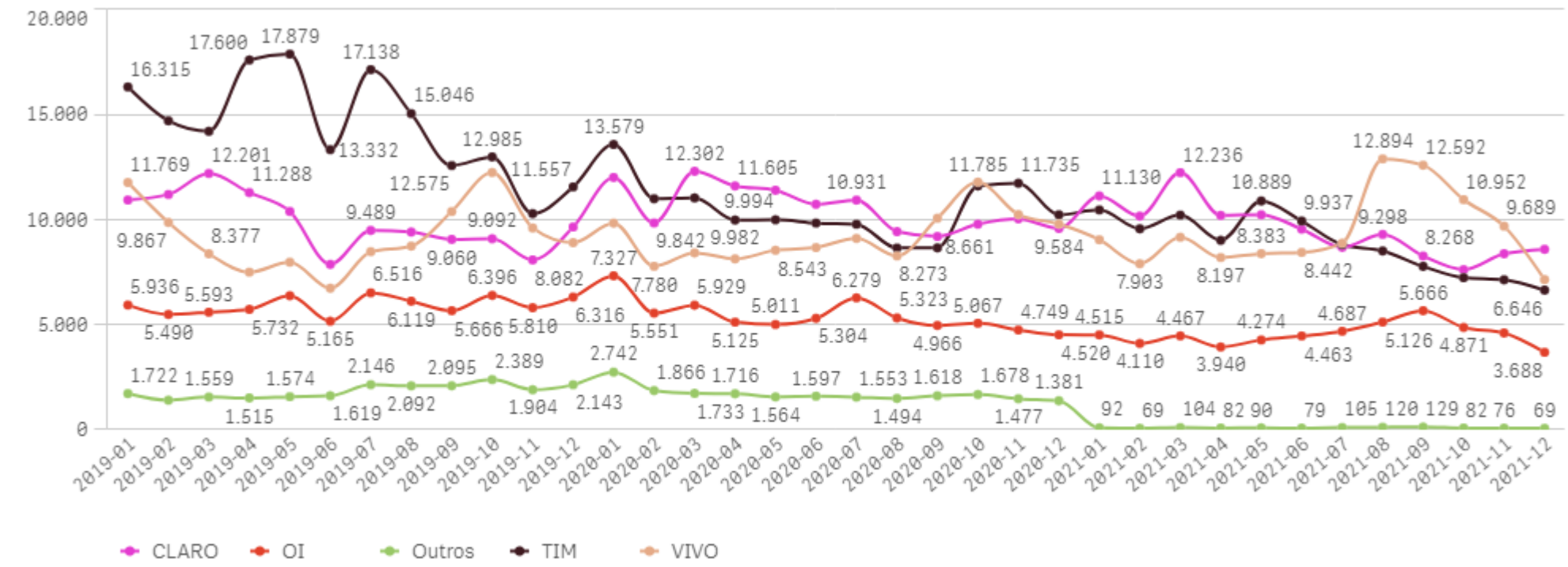
FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Celular Pós-Pago - Assuntos mais reclamados em 2021



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Celular Pós-Pago - Reclamações de Cobrança por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

3. Celular Pré-Pago

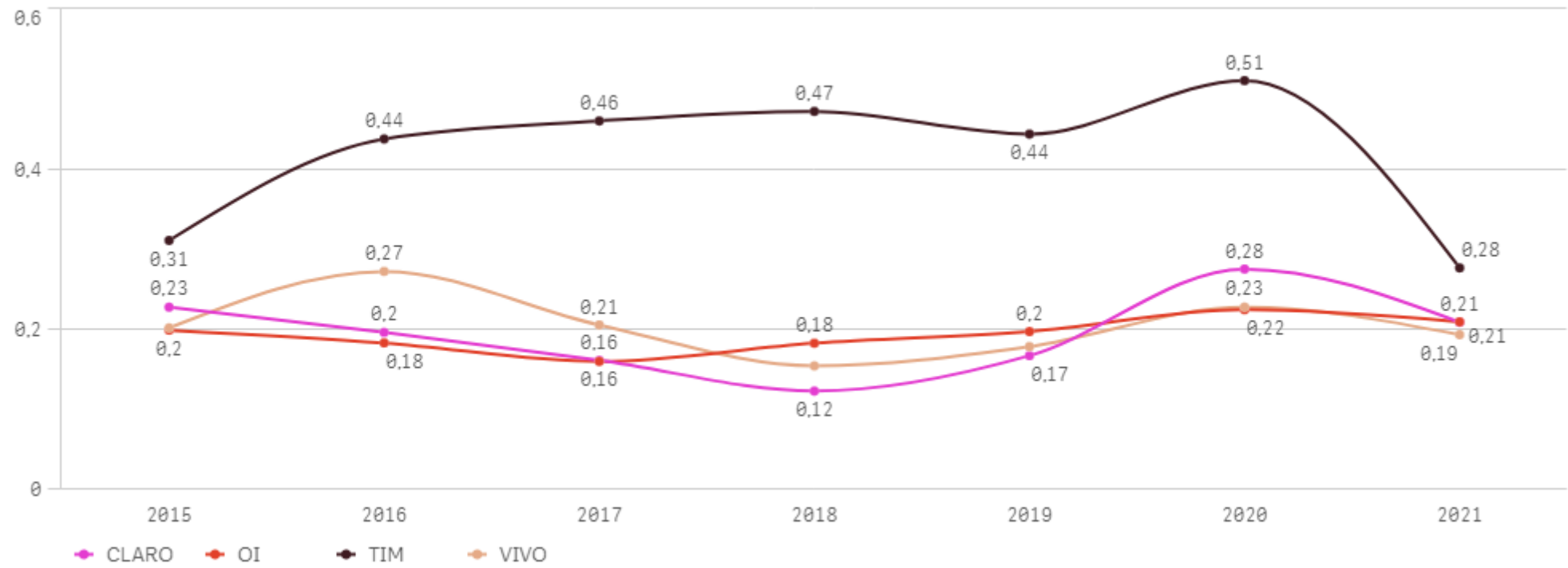
Em relação ao ano de 2020, registrou-se em 2021 decréscimo da ordem de 124,9 mil reclamações no serviço de telefonia móvel pré-paga (-28,5%) e seu índice de reclamações passou de 0,32 para 0,22 - o menor desde 2015. Tal resultado representa uma recuperação em relação ao aumento apresentado em 2020 para o serviço, ficando com o menor volume de reclamações observado desde 2015. Foi verificada redução na maior parte dos assuntos para esse serviço, no entanto, reclamações sobre cancelamento tiveram acréscimo de cerca de 4 mil registros. Ao analisar os problemas de cancelamento no serviço pré-pago, cancelamento indevido ou não solicitado passou de 36,1 mil reclamações em 2020 para 47,4 mil reclamações em 2021, sendo que todos os demais problemas apresentaram redução.

Celular Pré-Pago - Volume de Reclamações por Marca

Marca	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	var abs 2020 -> 2021	var % 2020 -> 2021
Totais	**594.103**	**594.838**	**485.201**	**400.326**	**377.296**	**438.579**	**313.678**	**124.901**	**-28,48%**
CLARO	148.481	109.258	79.724	54.253	61.617	88.340	71.790	16.550	-18,73%
OI	97.576	82.748	62.235	63.427	61.573	64.583	60.784	3.799	-5,88%
Outros	1.160	831	1.090	2.196	5.316	11.298	4.934	6.364	-56,33%
TIM	223.723	266.676	244.952	213.675	180.270	186.956	97.433	89.523	-47,88%
VIVO	123.163	135.325	97.200	66.775	68.520	87.402	78.737	8.665	-9,91%

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

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



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

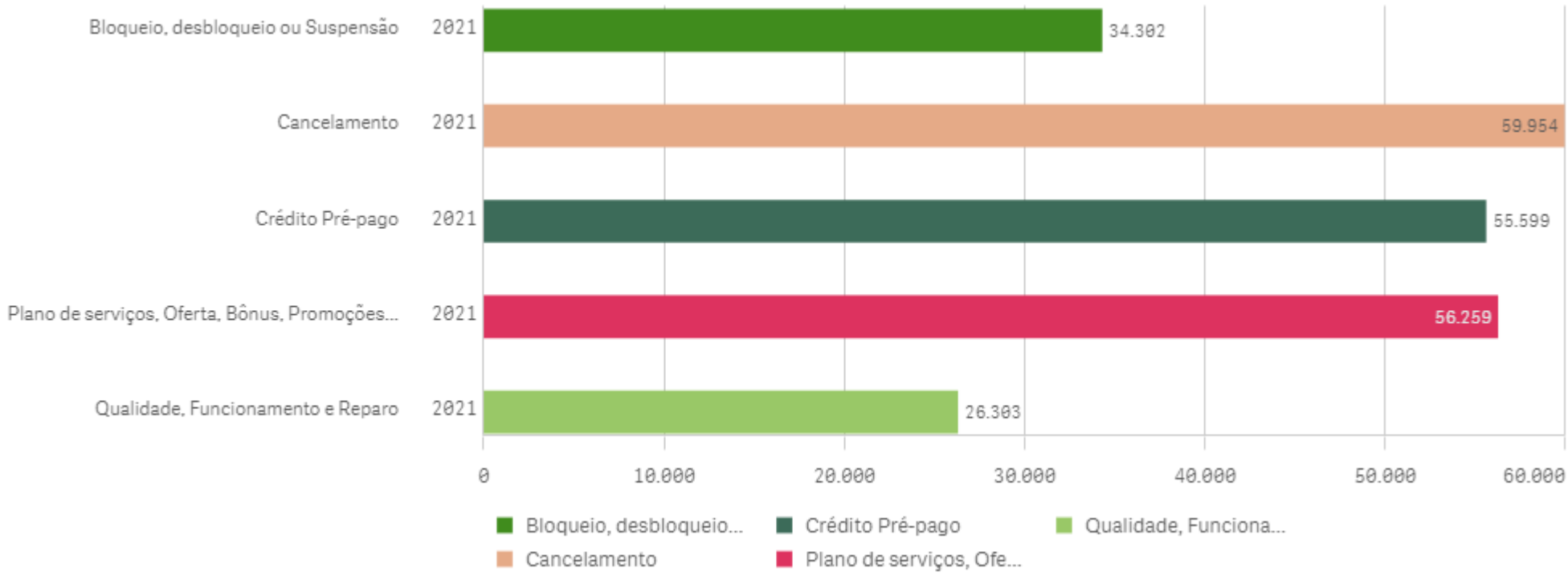
Todas as grandes prestadoras apresentaram redução nos volumes de reclamações, sendo a principal queda observada para o grupo TIM, que fechou 2021 com 89,5 mil reclamações a menos no serviço.

- O grupo TIM mostrou redução bastante expressiva para o serviço, passando de 187 mil reclamações em 2020 para 97,4 mil em 2021, um decréscimo de 48%, sendo que o IR variou de 0,51 para 0,28, menor IR do grupo desde 2015, mas ainda maior do que todas as demais prestadoras. Foi constatada queda para todos os assuntos, sendo as mais significativas em crédito pré-pago; bloqueio, desbloqueio ou suspensão e planos de serviço, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias.
- Com a diminuição de 16,6 mil reclamações, o IR do grupo CLARO passou de 0,28 em 2020 para 0,21 em 2021. A prestadora teve decréscimo nas reclamações na maioria dos assuntos, sendo o mais expressivo relativo a bloqueio, desbloqueio ou suspensão. Ainda assim, o grupo registrou aumento de 2 mil reclamações sobre cancelamento, referente a cancelamento indevido ou não solicitado.
- A VIVO apresentou redução de 8,7 mil reclamações, fazendo com que o IR passasse de 0,23 para 0,19, menor IR para o serviço. Os destaques vão para a queda de 7,5 mil reclamações sobre crédito pré-pago e crescimento de 8,6 mil reclamações sore cancelamento referentes a cancelamento indevido ou não solicitado.
- A OI teve queda de 3,8 mil reclamações e o IR passou de 0,22 para 0,21. As reduções foram mais expressivas nas reclamações sobre bloqueio, desbloqueio ou suspensão e crédito pré-pago, tendo ocorrido aumento de 3,7 mil reclamações sobre cancelamento, também referentes, assim como nos casos de CLARO e VIVO, a cancelamento indevido ou não solicitado.

Observou-se mudança na estrutura das motivações das reclamações no serviço de celular pré-pago, tendo ocorrido redução expressiva nas reclamações sobre crédito pré-pago, deixando esse de ser o assunto mais reclamado para o serviço, conforme vinha ocorrendo historicamente, e passando a ser apenas o terceiro tema mais reclamado em 2021, com 55,6 mil reclamações. Com o aumento nas reclamações sobre cancelamento, que são motivadas pelo cancelamento indevido ou não solicitado, esse passou a ser o assunto mais reclamado, com 60 mil reclamações em 2021, enquanto esse era somente o 4º tópico mais reclamado em 2020. Em segundo lugar, em termos de volume, ficaram as reclamações sobre plano de serviço, oferta, bônus, promoções e mensagens publicitárias, com 56,3 mil reclamações.

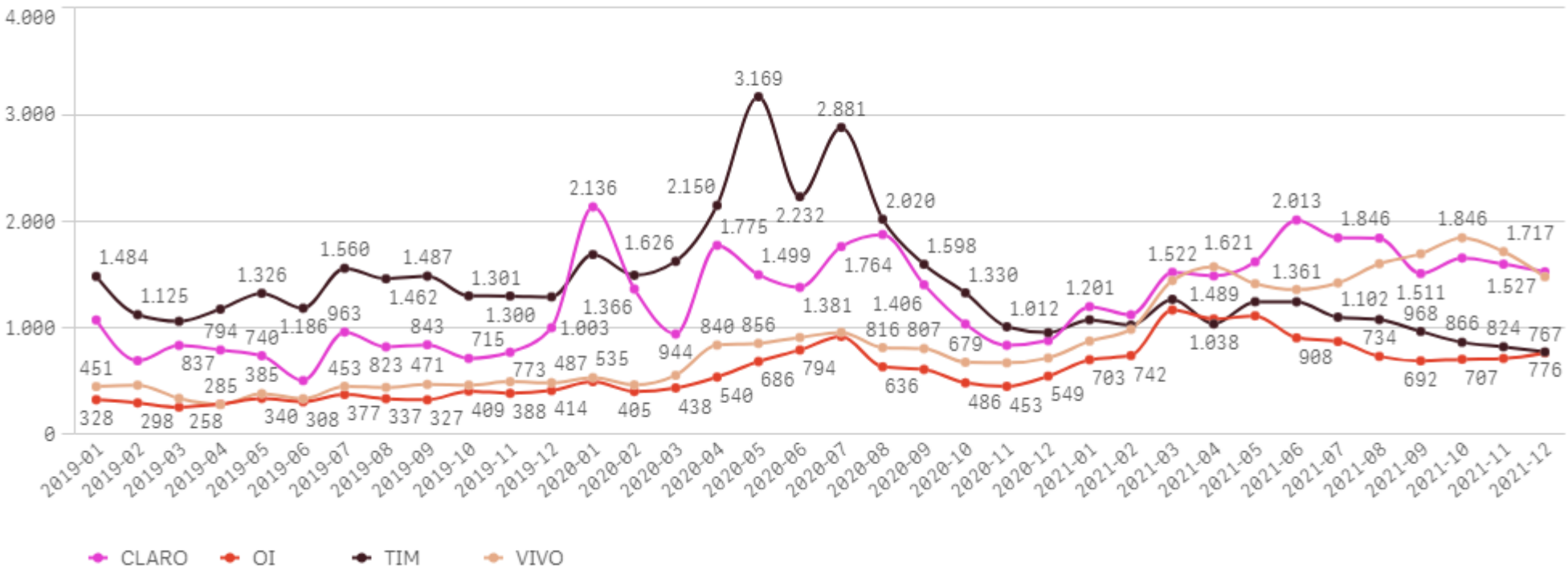
Especialmente após o início das medidas de isolamento social, em março de 2020, foi possível notar aumentos significativos nas reclamações sobre cancelamento indevido ou não solicitado, que passaram a ter uma redução a partir de agosto daquele ano. Todavia, a partir de dezembro de 2020 e adentrando ao longo dos meses de 2021 é possível notar um aumento constante dessas reclamações especialmente para os grupos VIVO, CLARO e OI, enquanto a TIM vem apresentando redução nos últimos meses.

Celular Pré-Pago - Assuntos mais reclamados em 2021



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Celular Pré-Pago - Reclamações de Cancelamento por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

4. TELEFONIA FIXA

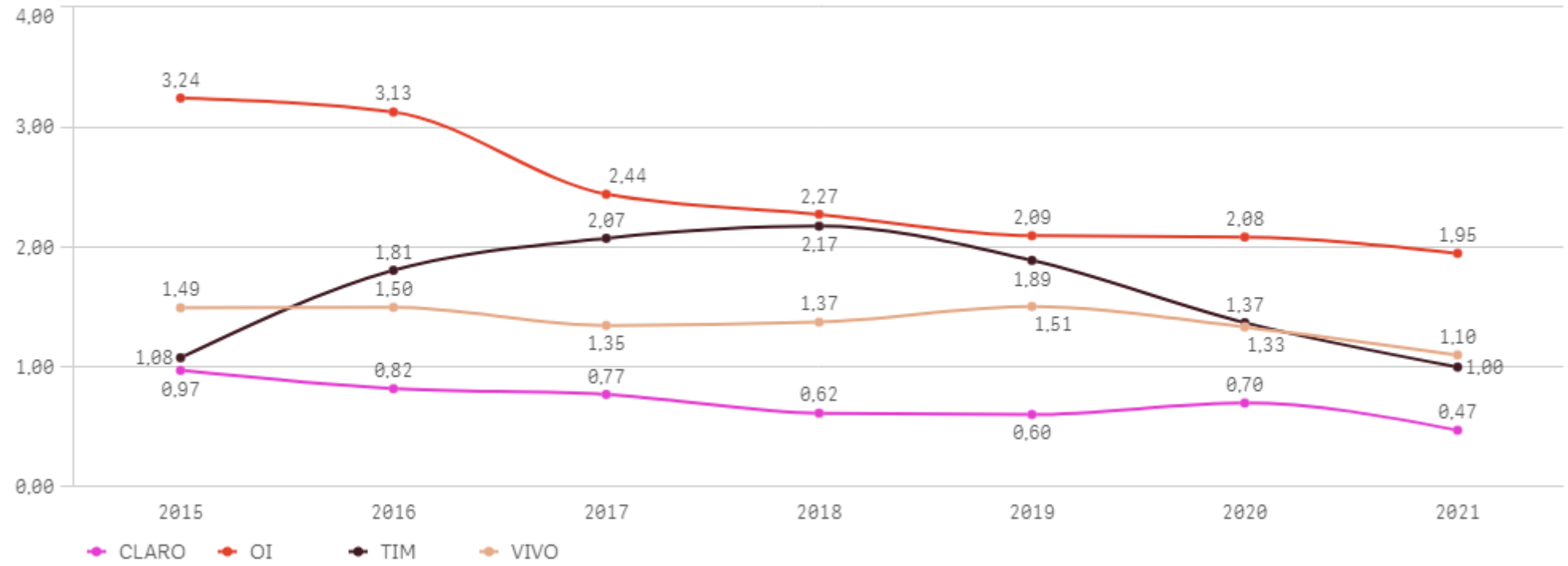
O serviço de telefonia fixa foi o terceiro mais reclamado em 2021, com 389,9 mil reclamações, 109,9 mil a menos do que em 2020. O volume e o índice de reclamações do serviço, vêm caindo de maneira ininterrupta desde 2015, fechando 2021 com um IR de 1,14. Apesar disso, em 2021, tornou-se o serviço proporcionalmente mais reclamado, uma vez que teve o maior IR entre os serviços. Foi observada queda nas reclamações para todos os assuntos, em especial a redução de 45,2 mil reclamações de cobrança, que ainda permanece como o assunto mais reclamado para o serviço, representando 38,8% das reclamações.

Telefone Fixo - Volume de Reclamações por Marca

Marca	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	var abs 2020 -> 2021	var % 2020 -> 2021
Totais	**1.032.400**	**943.521**	**760.817**	**661.356**	**595.147**	**499.810**	**389.900**	**109.910**	**-21,99%**
CLARO	136.279	111.265	100.970	78.777	72.749	77.918	50.290	27.628	-35,46%
OI	611.693	550.441	407.810	336.151	279.251	243.130	212.994	30.136	-12,40%
Outros	5.536	5.851	6.192	8.700	9.997	7.172	8.488	-1.316	18,35%
TIM	7.314	12.565	15.303	20.646	22.372	16.855	10.161	6.694	-39,72%
VIVO	271.578	263.399	230.542	217.082	210.778	154.735	107.967	46.768	-30,22%

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

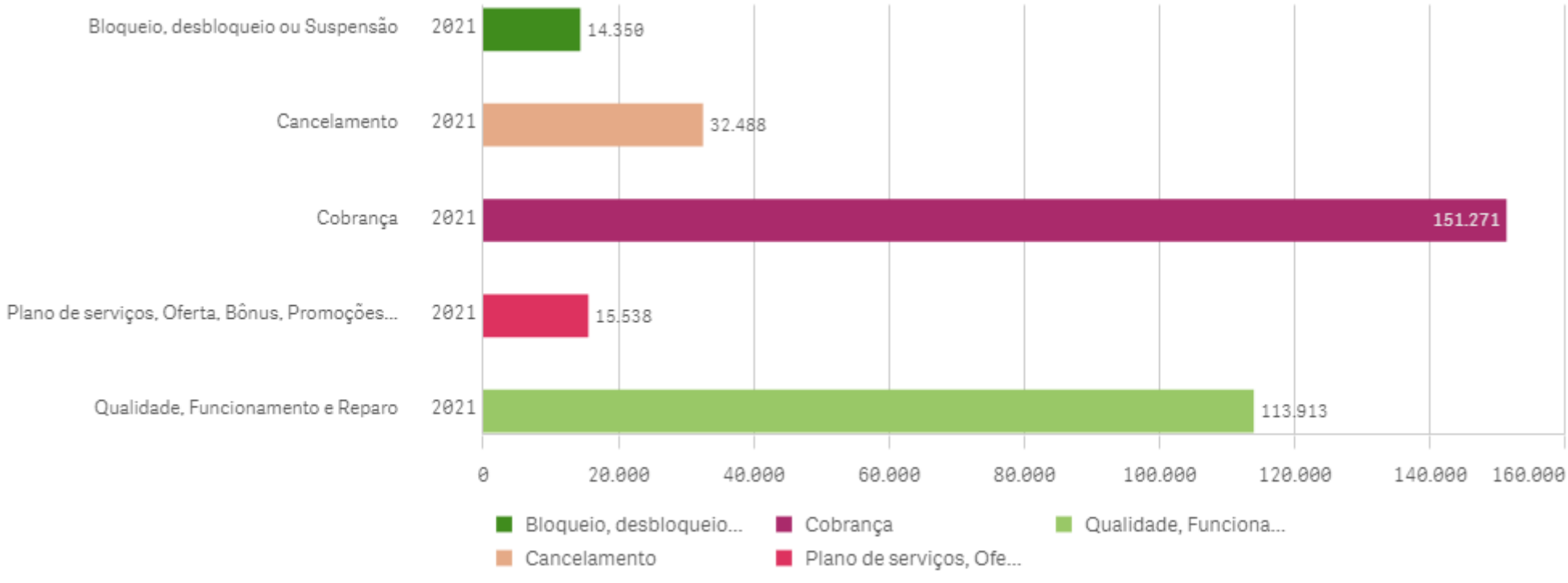
Telefone Fixo - Índice de Reclamações (IR) por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

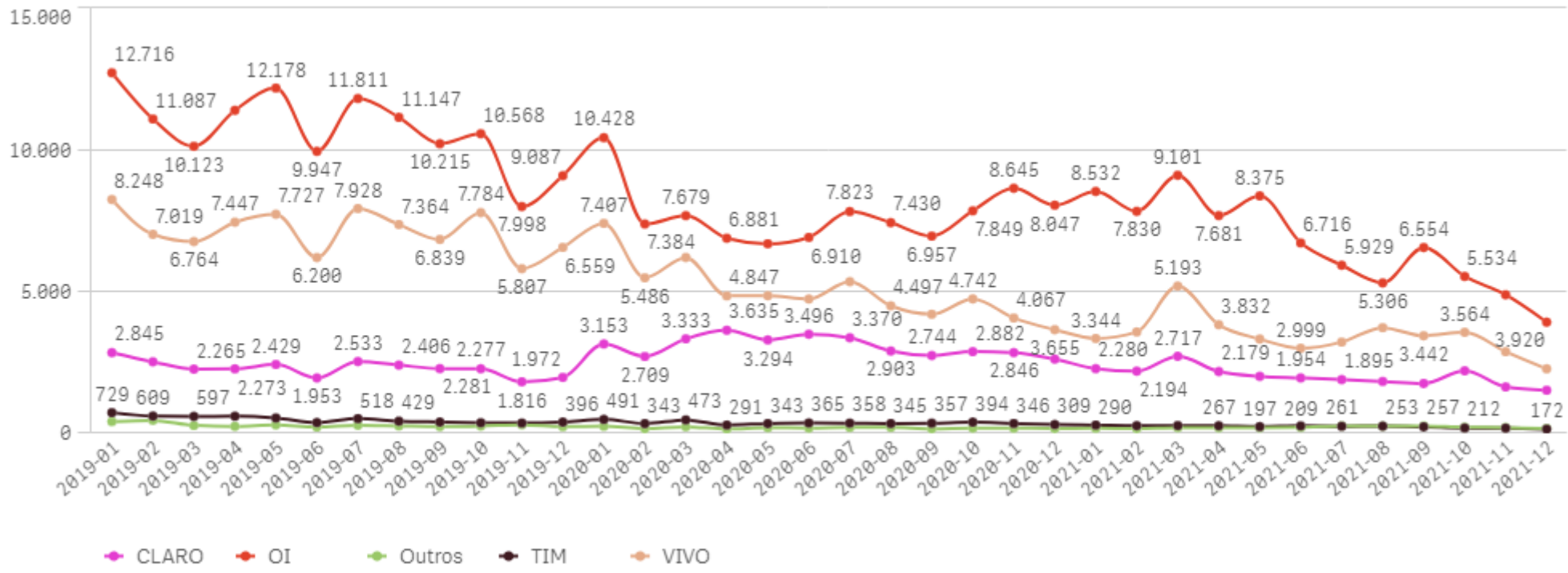
- A OI apresentou 30,1 mil reclamações em 2021, reduzindo o IR de 2,08 para 1,95, mas ainda permanece sendo o grupo mais reclamado para o serviço, inclusive mantendo o IR distante dos demais grupos. Não foi observado aumento nas reclamações para nenhum dos assuntos, sendo de maior destaque a redução nas reclamações de cobrança.
- Importante notar que apesar de ter ocorrido redução nas reclamações de qualidade, a sua participação no total de reclamações aumentou de 24,9% em 2020 para 29,2% em 2021. Ao analisar os grupos econômicos, OI e VIVO são os principais responsáveis pelo aumento na participação, uma vez que na OI as reclamações de qualidade passaram de 32,0% para 35,2% e na VIVO passaram de 20,9% para 26,5% do total de reclamações dessas prestadoras na telefonia fixa. CLARO se manteve estável e TIM teve redução na proporção de reclamações desse tipo.
- A TIM, apesar de ter tido a menor redução de reclamações, foi a que registrou maior queda do índice de reclamações, que passou de 1,37 em 2020 para 1,00 em 2021. Não foram visualizados acréscimos em nenhum assunto, sendo que os assuntos de qualidade e cobrança tiveram as maiores quedas. O grupo TIM tinha como principal ofensor nesse serviço as reclamações sobre qualidade em 2020, mas em 2021 foram registradas mais reclamações sobre cobrança.
- O grupo CLARO teve uma diminuição de 27,6 mil reclamações, reduzindo o IR de 0,70 para 0,47, mantendo-se com o menor IR para o serviço entre os grandes grupos. Todos os assuntos tiveram decréscimo nas reclamações, com destaque para a redução nas reclamações de cobrança.
- A VIVO teve a maior queda no volume de reclamações (-46,8 mil), levando o IR a cair de 1,33 em 2020 para 1,10 em 2021. Todos os assuntos tiveram redução nas reclamações, com destaque para a diminuição das reclamações de cobrança.

Telefone Fixo - Assuntos mais reclamados em 2021



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

Telefone Fixo - Reclamações de Cobrança por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

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 tem decrescido a valores muito mais expressivos desde 2020 de modo que o IR passou de 1,40 em 2020 para 0,88 em 2021, ficando atrás dos serviços de telefone fixo e de banda larga. 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 como "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, passando de 13.617.448 acesos em junho para 16.074.690 em julho de 2021. Ao analisar os assuntos, nota-se que todos apresentaram redução nas reclamações e cobrança permanece sendo o mais reclamado com 51,4% do total de reclamações do serviço.

TV por Assinatura - Volume de Reclamações por Marca

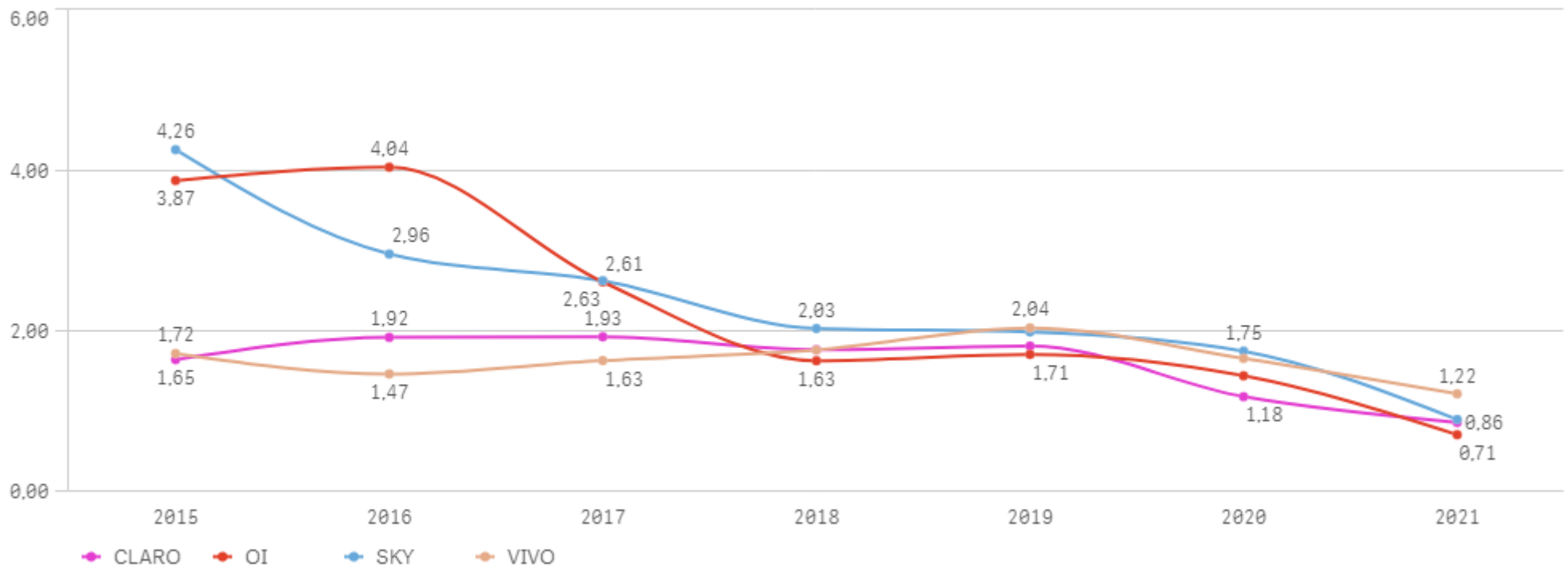
Marca	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	var 2020 -> 2021	var % 2020 -> 2021
Totais	**584.084**	**510.905**	**467.207**	**383.300**	**366.554**	**282.177**	**158.944**	**-123.233**	**-43,67%**
CLARO	200.308	227.196	217.970	188.367	177.620	131.649	71.530	-60.119	-45,67%
OI	55.687	59.450	44.382	30.548	32.144	27.009	21.868	-5.141	-19,03%
Outros	4.944	3.923	3.060	2.482	2.722	1.648	1.072	-576	-34,95%
SKY	286.291	189.341	169.701	128.179	118.784	96.564	47.214	-49.350	-51,11%
VIVO	36.854	30.995	32.094	33.724	35.284	25.307	17.260	-8.047	-31,80%

FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

- O grupo VIVO apresentou redução de 8 mil reclamações, levando o IR a variar de 1,66 em 2020 para 1,22 em 2021, mas ainda permanece sendo o maior IR do serviço entre os grandes grupos e a única prestadora com IR acima de 1,0. Todos os assuntos apresentaram diminuição nas reclamações, em especial a redução de 3,4 mil reclamações sobre cobrança.
- A CLARO[5], que teve a maior queda no volume de reclamações, assim como já tinha ocorrido em 2020, também demonstrou oscilação negativa em seu índice de reclamações, passando de 1,18 em 2020 para 0,86 em 2021. Todos os assuntos observaram redução, em especial a queda de 27 mil reclamações de cobrança e 9,4 mil reclamações de cancelamento.
- A SKY seguiu, em 2021, apresentando queda no volume de reclamações, levando a uma diminuição do IR de 1,75 em 2020 para 0,90 em 2021. Destaque para a redução de 26,4 mil reclamações de cobrança.
- A OI experimentou o menor declínio no volume de reclamações, mas ainda assim houve redução de 1,44 para 0,71 no seu índice de reclamações, que é o menor entre as principais prestadoras do serviço e bem inferior aos patamares de anos anteriores. Ressalta-se a diminuição nas reclamações de cobrança e bloqueio, desbloqueio ou suspensão.

.

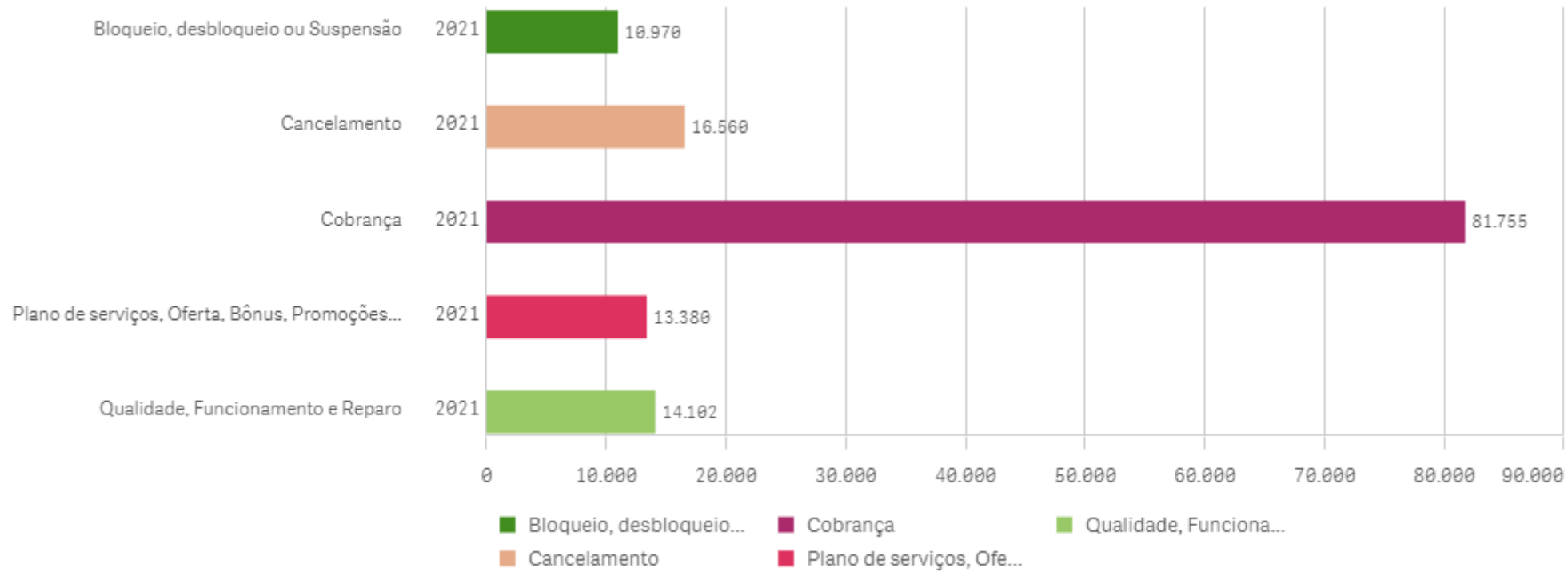
TV por Assinatura - Índice de Reclamações (IR) por Marca



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

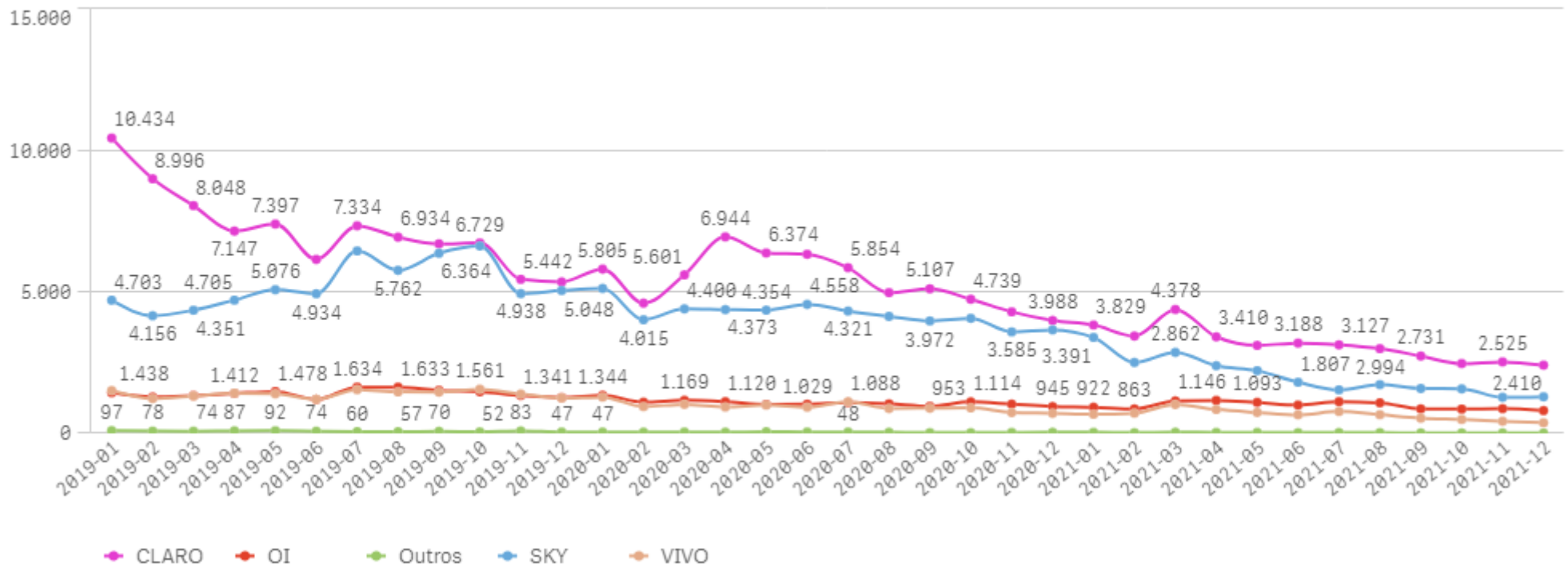
[5] Até 2018, as informações sobre as operações da Claro TV, que utiliza tecnologia de TV por assinatura via satélite, e da NET, com redes de cabo, eram contabilizadas de forma separada. Com a unificação das marcas, em 2018, elas passaram a ser tratadas de forma conjunta. A série histórica aqui apresentada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

TV por Assinatura - Assuntos mais reclamados em 2021



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

TV por Assinatura - Reclamações de Cobrança por Marca

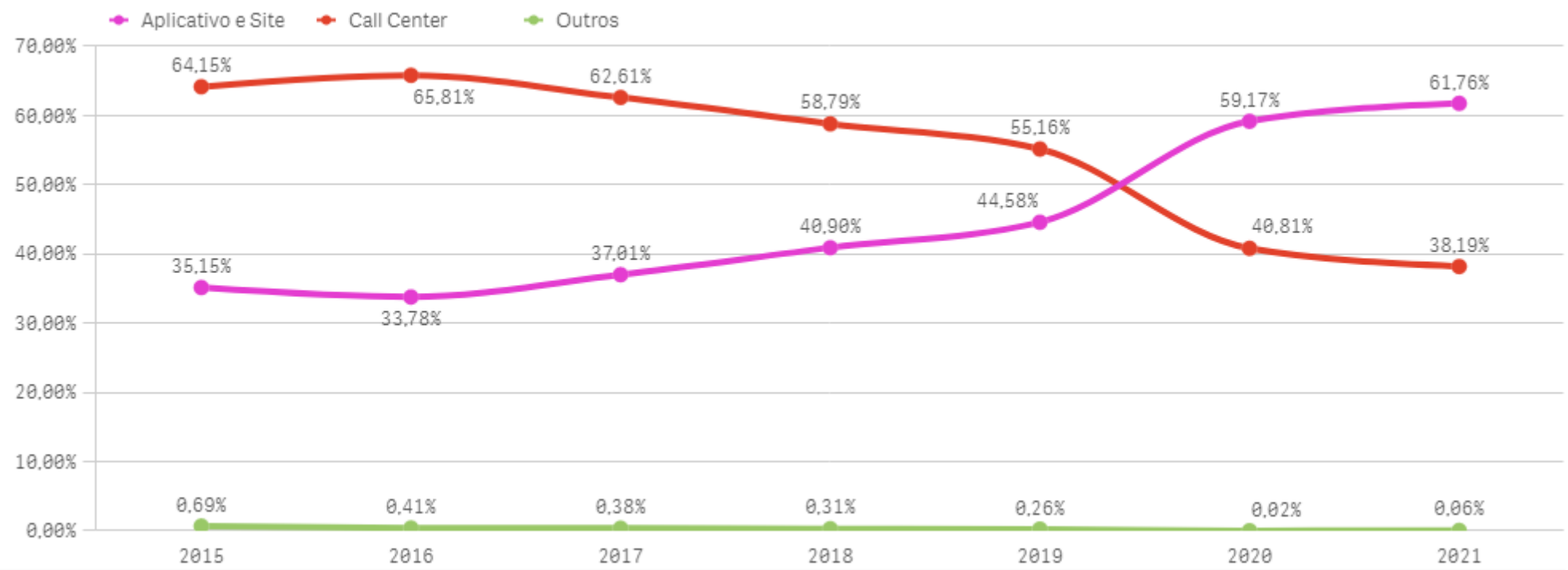


FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

II. Canais de Atendimento da Anatel

Desde 2020, a maioria das reclamações registradas na Anatel se deu por meio dos canais digitais (*site* ou *app*) ampliando levemente a diferença no ano de 2021. Lembre-se que no quarto trimestre de 2019, foi lançada nova plataforma responsável por trazer maiores facilidades para a utilização do consumidor nos canais digitais da Agência, o Anatel Consumidor. Ao todo, em 2021, a Anatel registrou 2,42 milhões de solicitações em seus canais de atendimento, dos quais 2,24 milhões eram reclamações não canceladas.

Representatividade dos canais de atendimento no registro de reclamações



FONTE: Sistemas Focus e Anatel Consumidor - SRC - Anatel. Acesso em: jan/2022

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 retorna o movimento de queda, fechando o ano com 2,24 milhões de registros. Em relação ao índice de reclamações, foram registradas quedas entre 2016 e 2018, seguidas de aumentos entre 2018 e 2020, mas em 2021 voltou a registrar queda, ficando com o menor IR da série histórica.

A demanda por uso mais intensivo de serviços de telecomunicações após o início das medidas de isolamento social para combate à pandemia da Covid-19, em março de 2020, fez com que fosse mantida a estabilidade nas reclamações em 2020, mas ocorreram aumentos significativos nos serviços de banda larga fixa e de celular pré-pago. Em 2021 esses serviços voltaram a registrar queda, inclusive interrompendo uma tendência de aumento que ocorria no serviço de banda larga fixa, contribuindo para a queda geral no volume de reclamações no ano de 2021 junto com os demais serviços.

Reclamações relacionadas a questões de cobrança seguem sendo as majoritárias para a maioria dos serviços, excetuando o serviço de celular pré-pago, no qual se observa uma ascendência nas reclamações sobre cancelamento, não motivadas por uma dificuldade de cancelar, mas sobre o cancelamento indevido. Em um cenário de redução generalizada nas reclamações, destaca-se esse aumento verificado no serviço pré-pago com cerca de 11,3 mil reclamações a mais sobre cancelamento indevido ou não solicitado quando comparado com o ano de 2020, que já tinha registrado alta para esse problema. Tal crescimento se concentra principalmente no grupo VIVO, seguido dos grupos OI e CLARO, sendo que o grupo TIM foi o único grande grupo a demonstrar redução nas reclamações desse problema.

No que se refere ao desempenho dos maiores grupos econômicos, todos apresentaram reduções expressivas nos volumes de reclamações, principalmente CLARO e TIM. Além de todos os grandes grupos terem observado uma diminuição geral nas reclamações, esse decréscimo foi constatado nos serviços prestados por cada um deles, demonstrando uma redução consistente no volume de reclamações para o ano de 2021.