



Panorama de Reclamações 2025

Brasília/DF

fevereiro de 2026

SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES (SRC)

Gerência de Tratamento de Solicitações de Consumidores (RCTS)

Cristiana Camarate Silveira Martins Leão Quinalia
Superintendente de Relações com Consumidores

Augusto Sussumu Katagiri
Gerente de Tratamento de Solicitações de Consumidores

Gabriel Bahia Caldas
Coordenador do Processo de Monitoramento

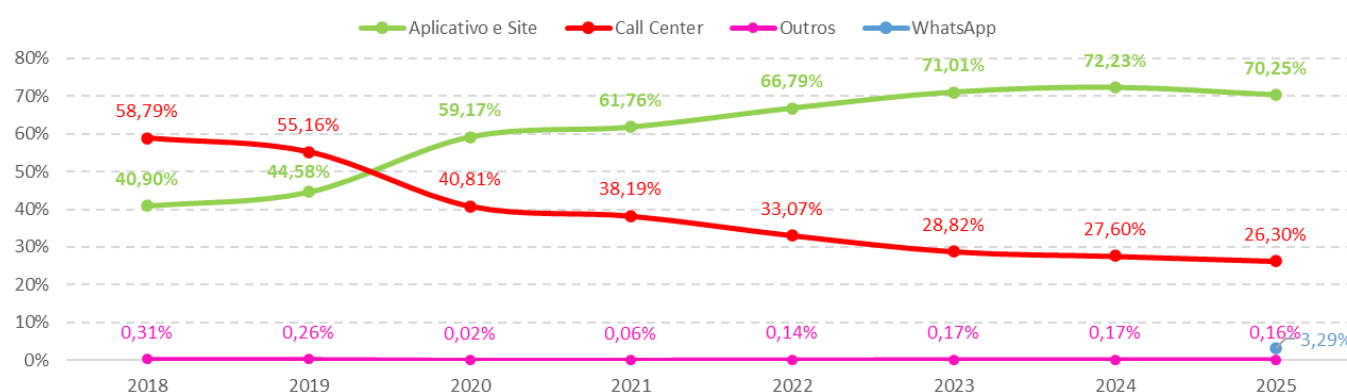
Bruno Bastos Fernandes
Elaborador

Metodologia

Este panorama apresenta a evolução das reclamações recebidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) no ano de 2025, comparando com resultados dos anos anteriores.

As reclamações são recebidas pelos canais oficiais da Anatel: 1331 (Call Center), Aplicativo, Site, Sala do Cidadão e, mais recentemente, via WhatsApp; e são registradas no sistema Anatel Consumidor. A maioria das reclamações registradas na Anatel ocorre por meio dos canais digitais (site ou app), tendo sofrido pequena redução em 2025 por conta do lançamento do registro por WhatsApp.

Representatividade dos canais de atendimento no registro de solicitações



As reclamações recebidas pelos canais oficiais da Anatel recebem uma classificação objetiva, dentre as quais, destacam-se:

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

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

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

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

Esse cálculo permite determinar a quantidade de reclamações para cada 1.000 acessos. Para o presente relatório, o quantitativo de reclamações referente ao ano de 2025 foi extraído em 26 de janeiro de 2026.

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

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

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

Análise Geral

Número de Reclamações

Reclamações na Anatel

1,35 milhão

Reclamações em 2025

+6,91%

em relação a 2024

+2,95%

em relação a 2023

No ano de 2025, a Anatel registrou um total de 1.354.791 reclamações, o que representa um aumento em relação a 2024, quando foram recebidas 1.267.189 reclamações, mostrando diferença de 87.602 reclamações, e uma elevação de 6,91% em relação ao ano anterior.

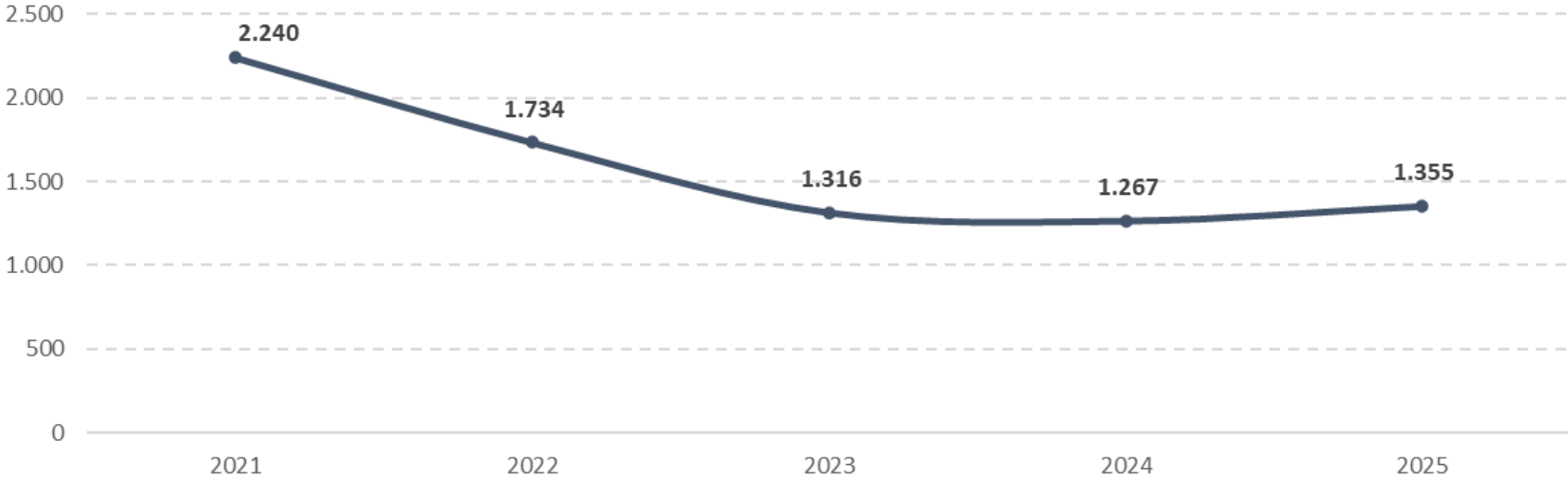
- Dentre os serviços, as principais variações foram observadas em:
- Celular Pós-pago: aumento de 63,3 mil reclamações (+14,8%).
 - TV por Assinatura: aumento de 9,4 mil reclamações (+12,6%).

É relevante destacar que esse cenário representa o primeiro movimento de crescimento no quantitativo de reclamações desde o ano de 2019, sendo que desde 2021, após a crise da COVID-19, vinham sendo registradas reduções nas reclamações.

A seguir é apresentada a variação percentual nas reclamações, por serviço, em relação ao ano de 2024:

Celular pós-pago	Celular pré-pago	TV por assinatura	Telefone fixo	Banda larga fixa
+14,8%	+ 0,2%	+ 12,6%	- 15,8%	+ 6,5 %

Evolução de Reclamações do setor por Ano (x1000)



Variação do Número de Reclamações por Serviço

Serviço	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	1.315.982	1.267.189	1.354.791	2,95%	6,91%
Banda Larga Fixa	379.693	442.281	470.875	24,01%	6,5%
Celular Pós-Pago	474.806	426.699	489.968	3,19%	14,8%
Celular Pré-Pago	210.054	193.655	194.063	-7,61%	0,2%
Telefone Fixo	161.115	120.775	101.698	-36,88%	-15,8%
TV por Assinatura	80.545	73.993	83.350	3,48%	12,6%
Outros	9.769	9.786	14.837	51,88%	51,6%

Análise Geral

Índice de Reclamações

Índice de reclamações (IR)

0,38

Queixas por 1 mil acessos (IR)

✓ 3º menor valor dos últimos 10 anos

Leve Aumento

em relação a 2024

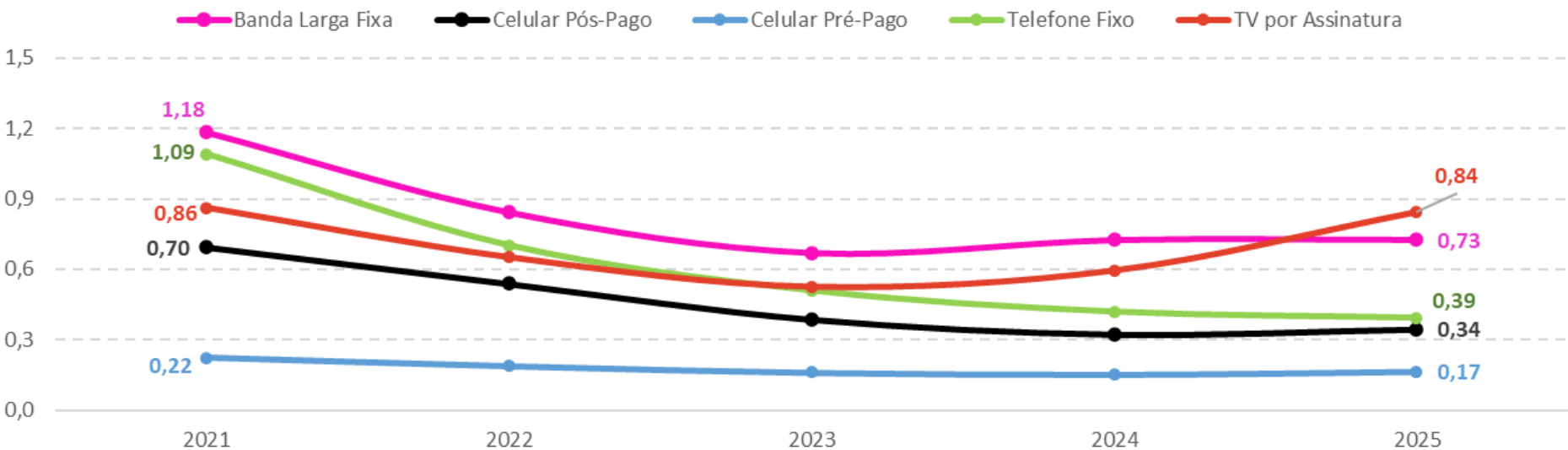
Avaliando a variação do IR (reclamações/1.000 acessos), no ano de 2025 foi registrada uma pequena elevação em relação ao ano anterior, acima apenas das últimas duas marcas, de 0,36 em 2023 e 0,35 em 2024, sendo, portanto, o terceiro menor para o setor ao se avaliar os últimos 10 anos (desde 2016).

Nota-se que, em comparação ao valor do ano anterior, os serviços móveis apresentaram pequena elevação no IR, a Banda Larga Fixa se manteve estável, a Telefonia Fixa apresentou redução, ao contrário do serviço de TV por Assinatura que apresentou um aumento considerável no valor do IR.

O serviço de Celular Pós-pago voltou a ser o mais reclamado em termos absolutos, seguido pelo serviço de Banda Larga, havendo uma diferença de 19.093 de reclamações entre esses serviços ao final de 2025.

Em termos relativos, a TV por Assinatura voltou a ser o serviço proporcionalmente mais reclamado em 2025, o que não ocorria desde o ano de 2018, superando o de Banda Larga, que apresentou relativa estabilidade em relação ao ano anterior.

Evolução do IR do Setor por Serviço



Excetuando o serviço de Telefone Fixo, os dados para os demais serviços apontam para uma tendência de elevação no número absoluto de reclamações. Da mesma forma, foi observada uma elevação no IR para todos os serviços, com redução apenas na Telefonia Fixa.

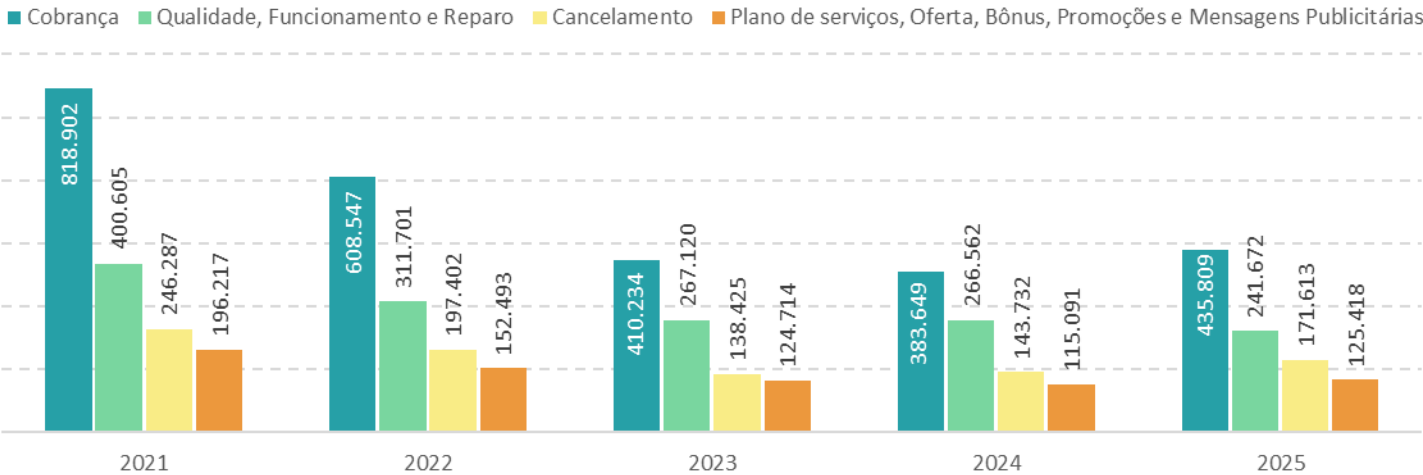
Análise Geral

Assuntos e Problemas

Analisando as variações de reclamações por assunto, verifica-se que a maior parte dos assuntos mais reclamados apresentaram aumento na quantidade de registros.

Em termos absolutos, os assuntos: **‘Cobrança’** (+52,2mil), **‘Cancelamento’** (+27,9mil) e **‘Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias’** (+10,3mil) foram os que tiveram as maiores elevações, ao comparar com o ano de 2024. No sentido oposto, **‘Qualidade, Funcionamento e Reparo’** (-24,9mil) foi o assunto que apresentou a maior redução.

Assuntos mais Reclamados



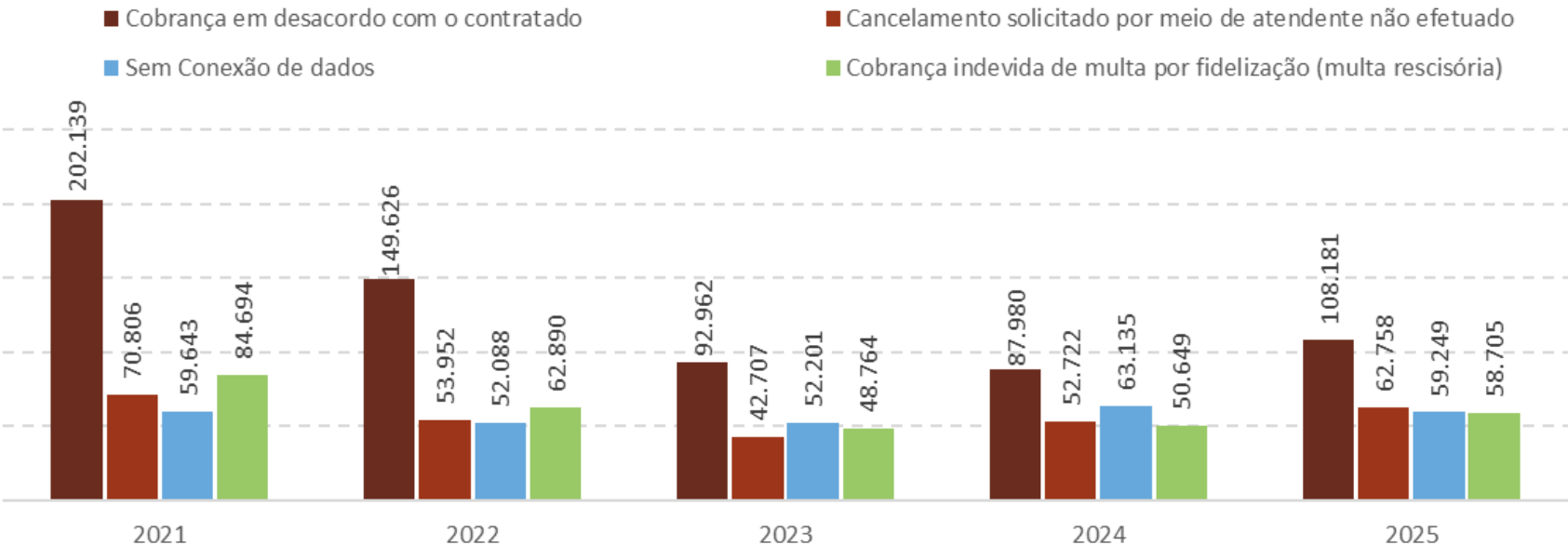
Variação de Reclamações por Assunto

Assunto	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	1.315.982	1.267.189	1.354.791	2,95%	6,91%
Cobrança	410.234	383.649	435.809	6,23%	13,60%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	267.120	266.562	241.672	-9,53%	-9,34%
Cancelamento	138.425	143.732	171.613	23,98%	19,40%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	124.714	115.091	125.418	0,56%	8,97%
Outros	375.489	358.155	380.279	1,28%	6,18%

Analisando sob a perspectiva dos problemas, observa-se que **‘Cobrança em desacordo com o contratado’** (+20,2mil) permanece com o maior destaque, seguido por **‘Não consegue registrar pedido de cancelamento por meio de atendente’** (+12,3mil) e **‘Cancelamento solicitado por meio de atendente não efetuado’** (+10mil), como os problemas mais reclamados.

No sentido oposto, os assuntos **‘Não cumprimento de agendamento de reparo’** (-6,3mil), seguido de **‘Interrupção do serviço em um bairro, localidade, região geográfica’** (-5,1mil) foram os que apresentaram as maiores reduções em relação ao último ano.

Problemas mais Reclamados



Destques

Serviços e Prestadoras

Banda Larga

As reclamações sobre Banda Larga apresentaram aumento em 2025, atingindo a maior quantidade dos últimos 4 anos. Foram 28,6 mil queixas a mais (+6,5%) que em 2024.

Entre os destaques estão:

- Prestadoras com **maiores aumentos** nas reclamações: **Claro** (+18mil) e, de forma conjunta, a **Oi** com a **Nio** (+23,5mil), tendo essa última adquirido parte dos clientes da Oi;
- Prestadoras com **maiores quedas** nas reclamações: **Tim** (-9,6mil) e **Vivo** (-4,4mil).

Ao analisar esse resultado, nota-se que o aumento se concentra em reclamações sobre ‘**Cancelamento**’ (+29,1%) e ‘**Cobrança**’ (+11,5%). Foi observada redução em ‘**Qualidade, Funcionamento e Reparo**’ (-9,6%).

Variação de Reclamações de Banda Larga Fixa por Marca

Marca	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	379.693	442.281	470.875	24,01%	6,47%
Algar	9.064	8.457	6.740	-25,64%	-20,30%
Claro	103.300	110.557	128.552	24,45%	16,28%
Oi	59.828	66.951	44.586	-25,48%	-33,41%
Nio	-	-	45.910	NA	NA
Sky	1.338	2.871	2.154	60,99%	-24,97%
Tim	30.121	63.458	53.870	78,85%	-15,11%
Vivo	98.838	109.862	105.423	6,66%	-4,04%
Alares	2.438	3.104	4.575	87,65%	47,39%
Brasil Tecpar	2.525	3.181	5.036	99,45%	58,31%
Brisanet	4.975	6.570	6.763	35,94%	2,94%
Desktop	5.634	6.436	7.198	27,76%	11,84%
Giga+	10.237	14.325	12.206	19,23%	-14,79%
Unifique	1.024	1.217	1.413	37,99%	16,11%
Vero	10.366	9.094	11.692	12,79%	28,57%
Demais Marcas	40.005	36.198	34.757	-13,12%	-3,98%

Telefone Fixo

O serviço manteve o movimento de redução nas reclamações observado nos últimos 10 anos, tendo apresentado -15,8% (-19,1 mil) em 2025 em relação a 2024. Quase todos os assuntos apresentaram um decremento quantitativo de reclamações e dentre os maiores grupos, somente a **Vivo** teve aumento (+6,8mil), tendo o assunto ‘**Qualidade, Funcionamento e Reparo**’ sido o respectivo ofensor.

Variação de Reclamações de Telefone Fixo por Marca

Marca	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	161.115	120.775	101.698	-36,88%	-15,80%
Algar	2.911	2.307	1.286	-55,82%	-44,26%
Claro	26.765	22.302	19.357	-27,68%	-13,21%
Oi	67.745	46.108	17.909	-73,56%	-61,16%
Nio	-	-	6.855	NA	NA
Tim	5.448	4.925	4.484	-17,69%	-8,95%
Vivo	55.131	41.598	48.401	-12,21%	16,35%
Demais Marcas	3.115	3.535	3.406	9,34%	-3,65%

TV por Assinatura

O serviço apresentou aumento de 12,6% (+9,4mil) nas reclamações, no ano de 2025 se comparado a 2024. Praticamente todos os assuntos apresentaram algum aumento, sendo os mais relevantes ‘**Cobrança**’ (+4mil) e ‘**Cancelamento**’ (+2,4mil). Esse aumento foi motivado principalmente pelos grupos **Claro** (+9,9mil ou 21,2%) e pela transição na aquisição da **Oi TV** pela **Mileto** (+2,2mil ou 35,4%), enquanto a **Sky** (-2,9mil ou 18,9%) apresentou relevante redução.

Variação de Reclamações de TV por Assinatura por Marca

Marca	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	80.545	73.993	83.350	3,48%	12,65%
Claro	47.848	46.780	56.699	18,50%	21,20%
Oi	8.214	6.222	-	NA	NA
SKY	18.723	15.459	12.540	-33,02%	-18,88%
Vivo	5.209	4.965	5.249	0,77%	5,72%
Demais Marcas	551	567	8.862	1508,35%	1462,96%

Destques

Serviços e Prestadoras

Celular Pré-Pago

Foi observado um pequeno aumento nas reclamações, com 408 registros adicionais (+0,2%) em 2025, em relação ao ano anterior. Interrompendo o movimento de redução que se observava desde o ano de 2021.

Relativo aos resultados por grupo, os maiores destaques foram o aumento apresentado pela **Claro** (+1,4mil) e a redução pela **Vivo** (-1,2mil).

Dentre os assuntos, **‘Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão’** se destaca como o maior ofensor, com 55,3mil registros, enquanto que o assunto com a maior elevação foi **‘Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias’** (+2,4mil), na comparação entre os anos de 2025 e 2024.

Em contrapartida, os assuntos **‘Qualidade, Funcionamento e Reparo’** (-3mil) e **‘Crédito pré-pago’** (-2mil) apresentaram redução nos seus quantitativos.

Variação de Reclamações de Celular Pré-Pago por Marca

Marca	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	210.054	193.655	194.063	-7,61%	0,21%
Algar	668	691	569	-14,82%	-17,66%
Claro	74.945	66.829	68.269	-8,91%	2,15%
Tim	67.178	62.543	62.840	-6,46%	0,47%
Vivo	64.910	60.661	59.471	-8,38%	-1,96%
Surf Telecom	571	735	712	24,69%	-3,13%
Demais Marcas	1.782	2.196	2.202	23,57%	0,27%

Celular Pós-Pago

O serviço apresentou elevação de 14,8% ou 63,3mil reclamações em 2025, freando a redução nas reclamações que ocorriam desde 2020. O aumento foi observado para todos os grandes grupos econômicos, tendo sido mais expressivo na **Tim** (+30,1mil) e na **Claro** (+14,3mil).

Chama atenção o aumento em reclamações sobre **‘Cobrança’** para o grupo **Tim**, +46,5% ou +25,5mil reclamações, destacando-se os problemas **‘Cobrança em desacordo com o contratado’**, com aumento de +8,5mil e, **‘Cobrança indevida de multa por fidelização (multa rescisória)’**, com incremento de +4,1mil, em relação ao ano anterior.

Variação de Reclamações de Celular Pós-Pago por Marca

Marca	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	474.806	426.699	489.968	3,19%	14,83%
Algar	1.231	1.149	1.431	16,25%	24,54%
Claro	187.591	168.891	183.215	-2,33%	8,48%
Tim	148.612	129.386	168.401	13,32%	30,15%
Vivo	135.748	124.883	133.023	-2,01%	6,52%
Surf Telecom	305	454	370	21,31%	-18,50%
Demais Marcas	1.319	1.936	3.528	167,48%	82,23%

Análise dos Serviços

Banda Larga Fixa



O serviço de Banda Larga apresentou aumento de 6,5% (+ 28,6 mil) no registro de reclamações. Esse aumento foi puxado principalmente pelos assuntos ‘**Cancelamento**’ e ‘**Cobrança**’.

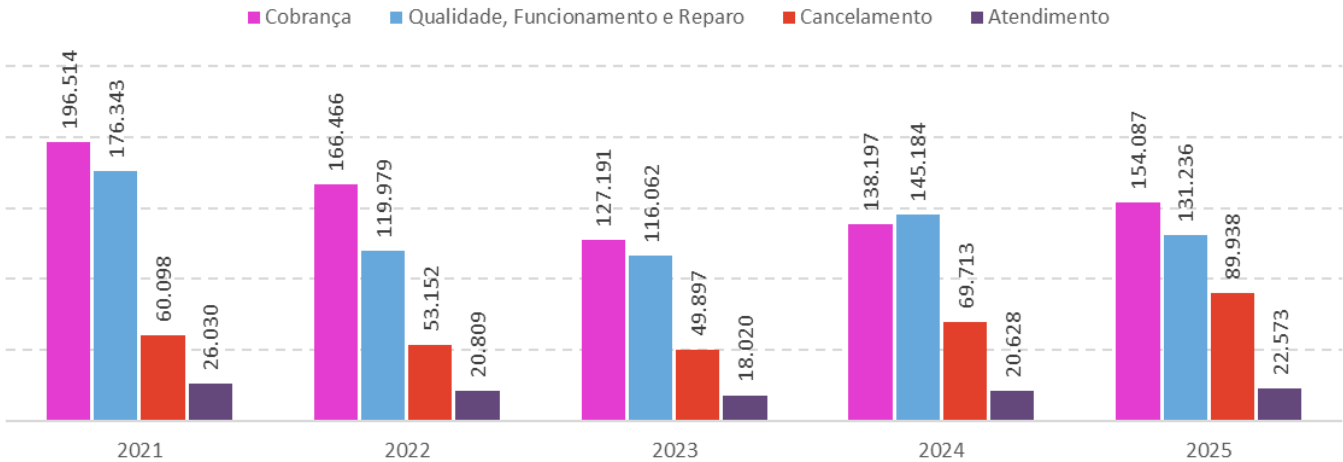
No sentido oposto, ocorreram reduções nas reclamações sobre ‘**Qualidade, Funcionamento e Reparo**’ (-13,9mil) e ‘**Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias**’ (-1,1mil), sendo que todos os demais assuntos tiveram aumento.

‘**Cobrança**’ e ‘**Qualidade, Funcionamento e Reparo**’ continuam protagonizando como os principais ofensores nas reclamações sobre Banda Larga. Em 2025, ‘**Cobrança**’ voltou a ser o assunto mais reclamado, revertendo o cenário de um ano atrás, quando as reclamações de qualidade haviam superado às de cobrança.

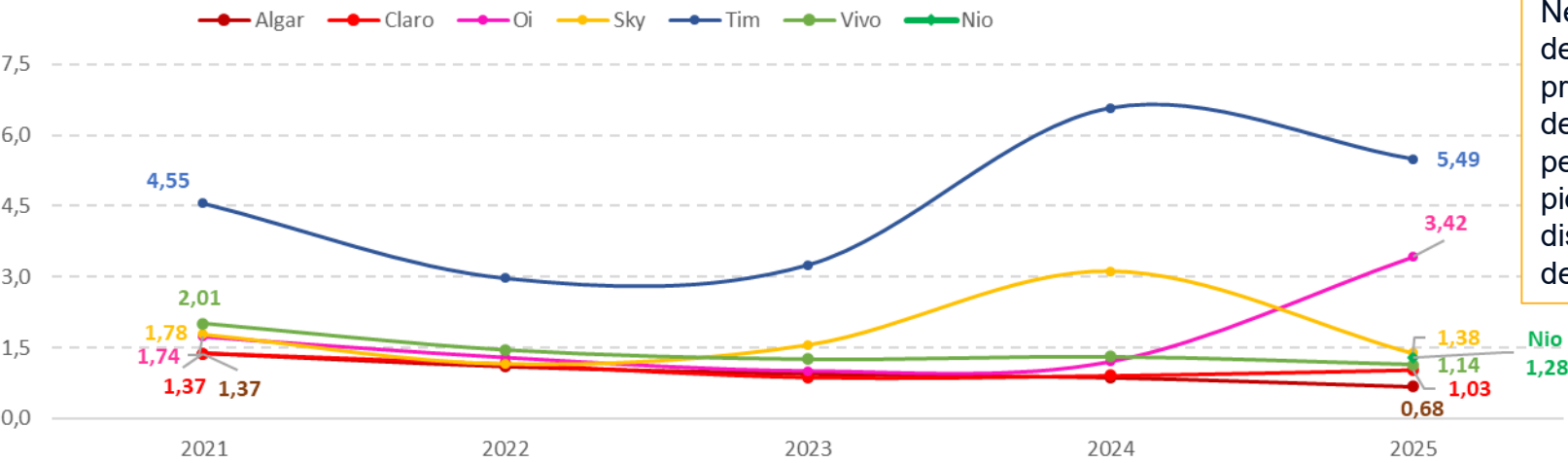
Variação de Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

Assunto	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	379.693	442.281	470.875	24,01%	6,47%
Cobrança	127.191	138.197	154.087	21,15%	11,50%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	116.062	145.184	131.236	13,07%	-9,61%
Cancelamento	49.897	69.713	89.938	80,25%	29,01%
Atendimento	18.020	20.628	22.573	25,27%	9,43%
Outros	68.523	68.559	73.041	6,59%	6,54%

Reclamações de Banda Larga Fixa por Assunto

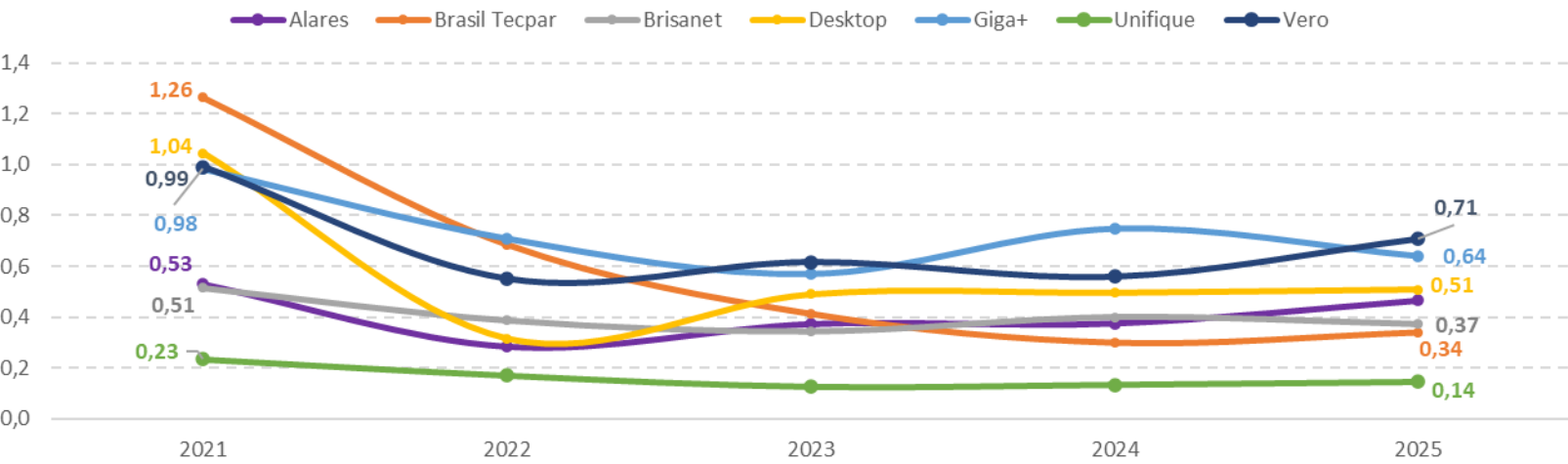


IR de Banda Larga Fixa por Marca



Nessa análise, dentre as principais prestadoras, apesar de redução, a TIM permanece com o pior IR e com distanciamento das demais.

IR de Banda Larga Fixa por Marca



Análise dos Serviços

Celular Pós-Pago



O serviço de Celular Pós-Pago apresentou elevação de 14,8% (+63,3 mil) nas reclamações, sendo o serviço que apresentou o maior aumento.

Essa elevação foi puxada, principalmente, pelo assunto ‘**Cobrança**’, que se destaca entre os assuntos mais reclamados para o serviço, e teve 20,7% (+37,6mil) de elevação em relação ao ano anterior, interrompendo o movimento de queda que vinha desde 2020.

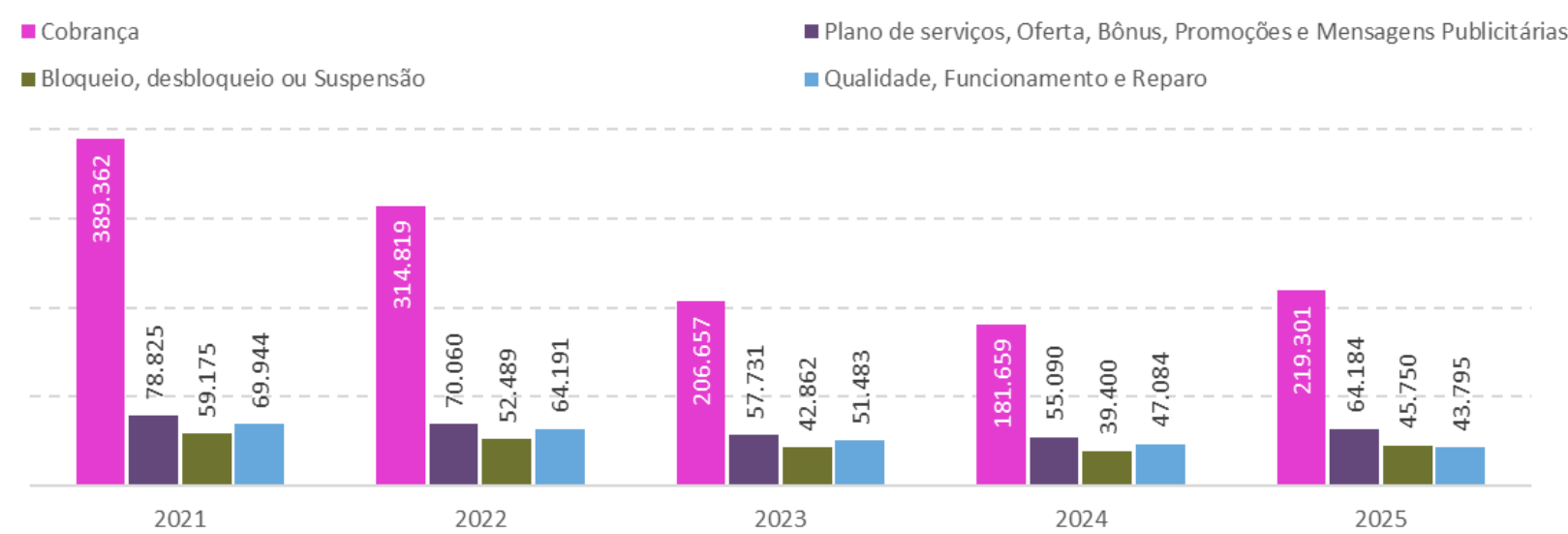
No sentido contrário, somente assunto ‘**Qualidade, Funcionamento e Reparo**’ apresentou redução no período (-3,3mil).

Destaca-se que assunto ‘**Cancelamento**’ permanece desde 2023 sem figurar entre os quatro assuntos mais reclamados.

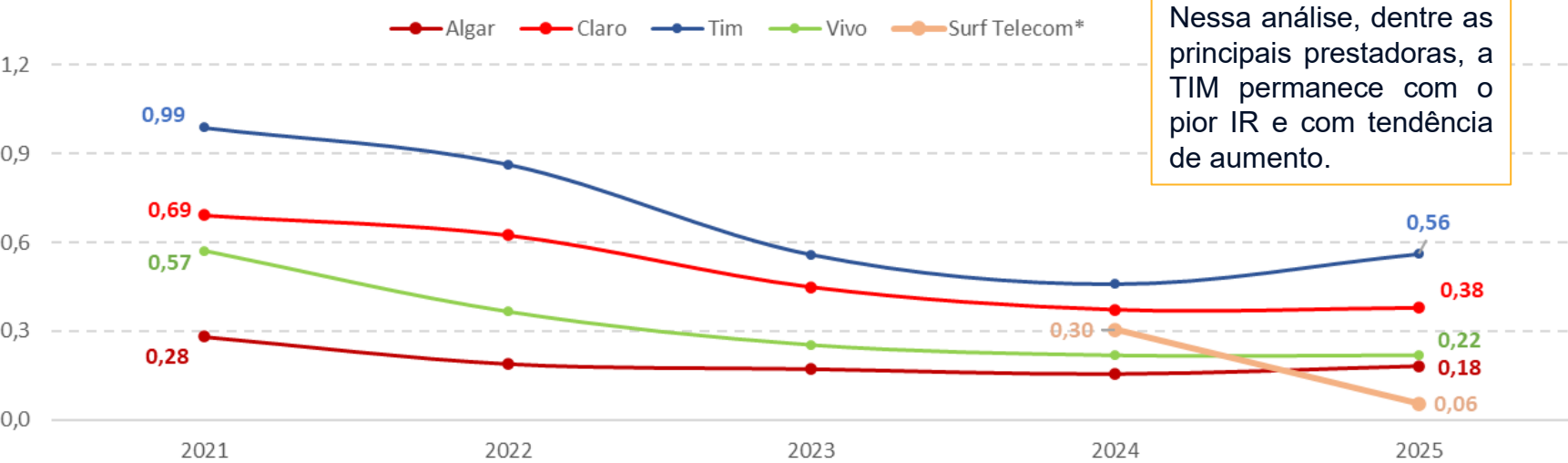
Variação de Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto

Assunto	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	474.806	426.699	489.968	3,19%	14,83%
Cobrança	206.657	181.659	219.301	6,12%	20,72%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	57.731	55.090	64.184	11,18%	16,51%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	42.862	39.400	45.750	6,74%	16,12%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	51.483	47.084	43.795	-14,93%	-6,99%
Outros	116.073	103.466	116.938	0,75%	13,02%

Reclamações de Celular Pós-Pago por Assunto



IR de Celular Pós-Pago por Marca



Nessa análise, dentre as principais prestadoras, a TIM permanece com o pior IR e com tendência de aumento.

* Dados da Surf Telecom de 2023 não exibidos, pois a quantidade de acessos pós-pagos era inferior a 25mil, o que impacta no seu resultado.

Análise dos Serviços

Celular Pré-Pago



O serviço de Celular Pré-pago apresentou pequeno aumento, de 0,2% (+408) nas reclamações.

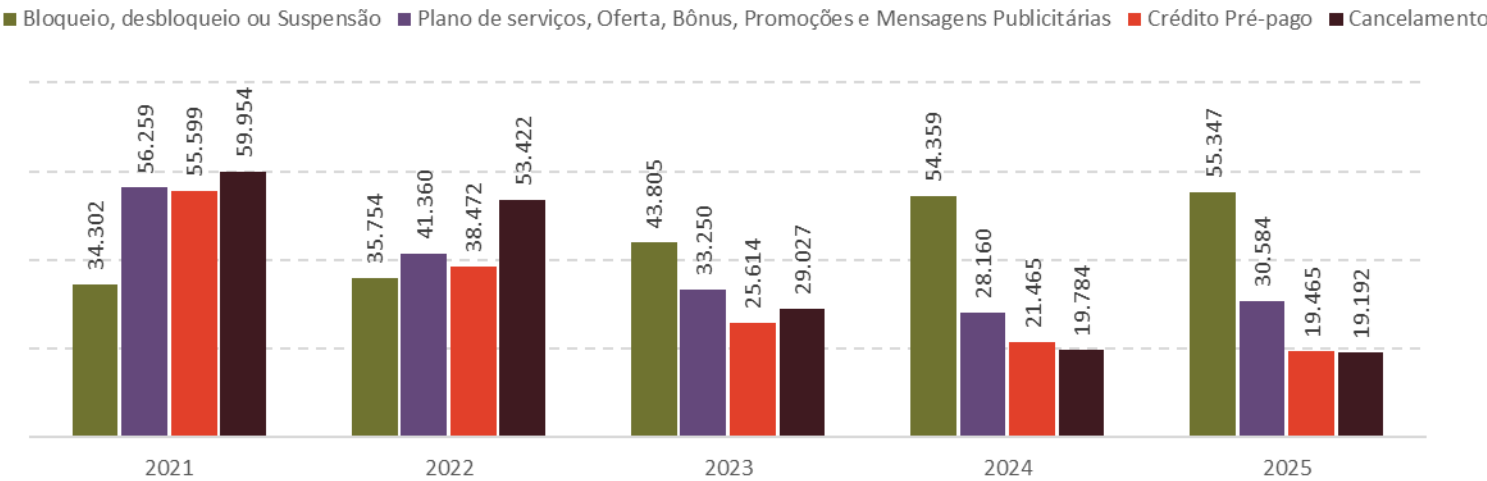
Apesar dessa aparente estabilidade, os assuntos: **‘Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias’** (+2,4mil) e **‘Dados cadastrais ou número da linha’** (+2,1mil) apresentaram aumento. No sentido oposto, os assuntos **‘Qualidade, Funcionamento e Reparo’** (-3mil) e **‘Crédito pré-pago’** (-2mil) são os que apresentaram as maiores reduções.

O assunto **‘Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão’** permanece como o maior ofensor das reclamações no serviço.

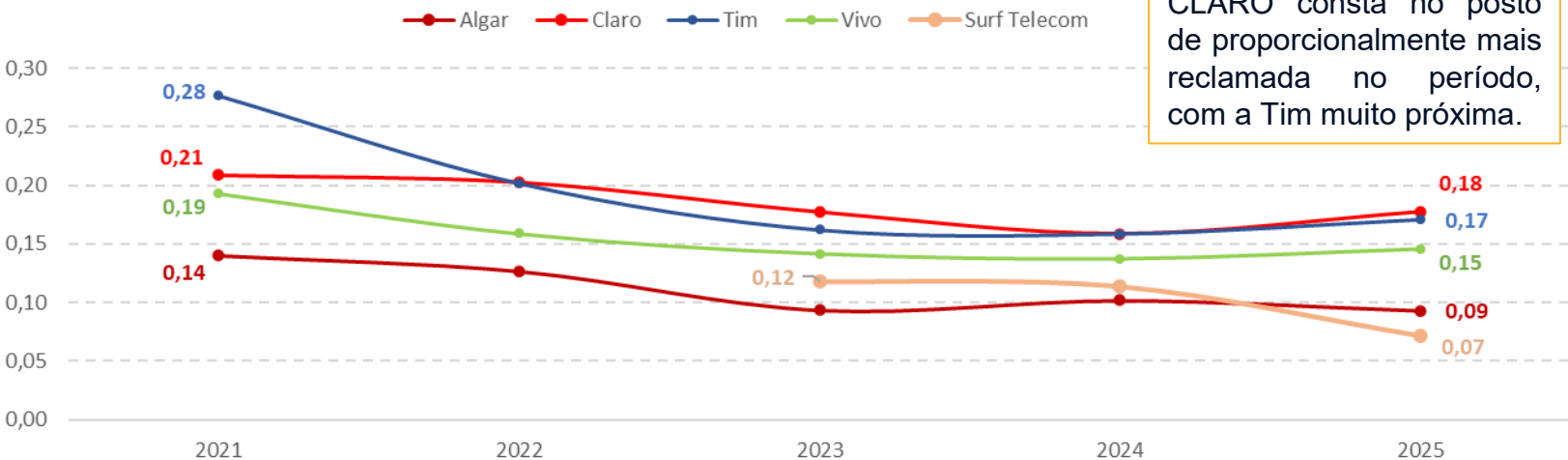
Variação de Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto

Assunto	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	210.054	193.655	194.063	-7,61%	0,21%
Bloqueio, desbloqueio ou Suspensão	43.805	54.359	55.347	26,35%	1,82%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	33.250	28.160	30.584	-8,02%	8,61%
Crédito Pré-pago	25.614	21.465	19.465	-24,01%	-9,32%
Cancelamento	29.027	19.784	19.192	-33,88%	-2,99%
Outros	78.358	69.887	69.475	-11,34%	-0,59%

Reclamações de Celular Pré-Pago por Assunto



IR de Celular Pré-Pago por Marca



Nessa análise, dentre as principais prestadoras, a CLARO consta no posto de proporcionalmente mais reclamada no período, com a Tim muito próxima.

Análise dos Serviços

Telefone Fixo



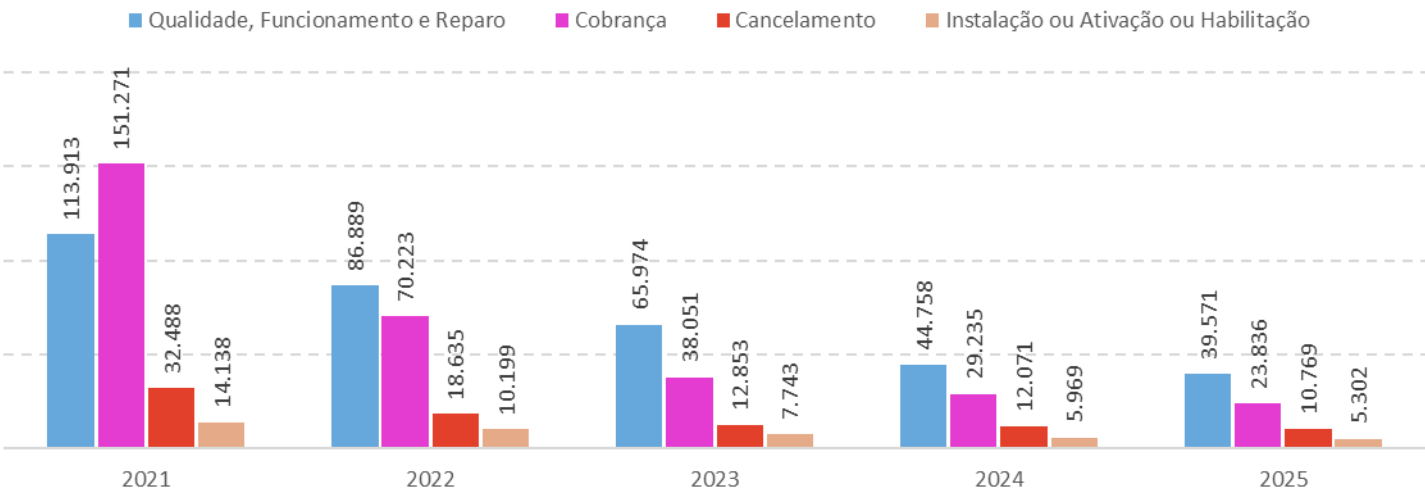
O serviço de Telefonia Fixa teve queda nas reclamações de 15,8% (-19,1mil) em 2025, sendo o único que apresentou redução, mantendo o movimento de queda que se observa nos últimos 10 anos. Excepcionalmente o assunto **‘Fraude SMS’** apresentou aumento (+56).

Todos os grupos tiveram redução em reclamações no serviço, exceto o grupo Vivo, que apresentou como maior ofensor o assunto **‘Qualidade, Funcionamento e Reparo’** (+7,2mil), principalmente relativo ao problema de **‘Linha muda ou sem sinal’**, com 5,3mil reclamações adicionais em 2025.

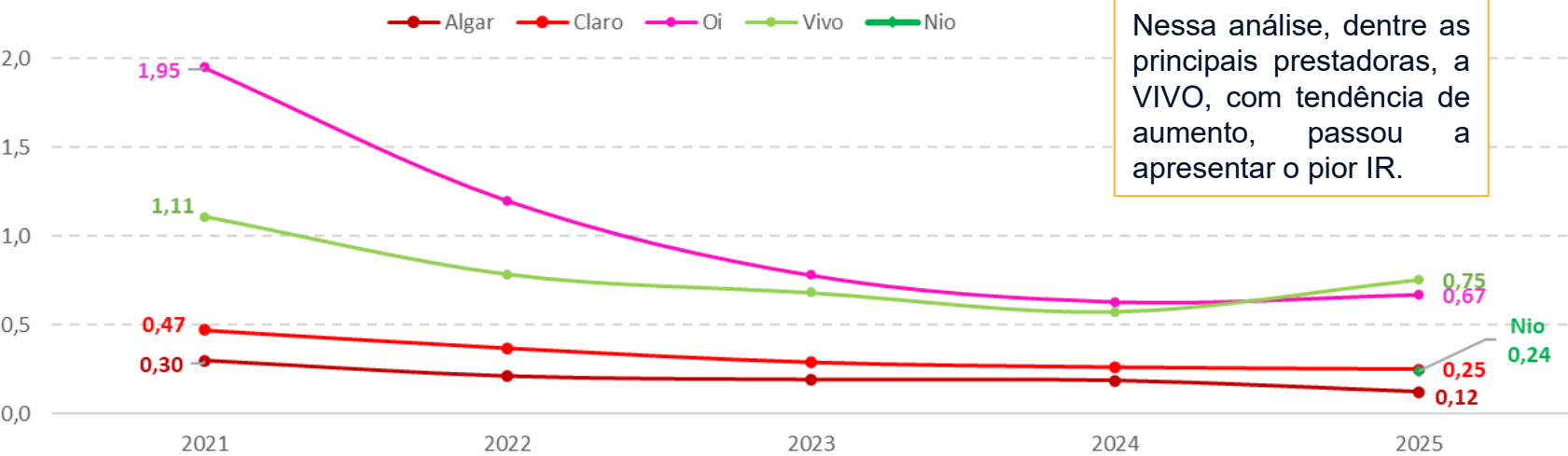
Variação de Reclamações de Telefone Fixo por Assunto

Assunto	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	161.115	120.775	101.698	-36,88%	-15,80%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	65.974	44.758	39.571	-40,02%	-11,59%
Cobrança	38.051	29.235	23.836	-37,36%	-18,47%
Cancelamento	12.853	12.071	10.769	-16,21%	-10,79%
Instalação ou Ativação ou Habilitação	7.743	5.969	5.302	-31,53%	-11,17%
Outros	36.494	28.742	22.220	-39,11%	-22,69%

Reclamações de Telefone Fixo por Assunto



IR de Telefone Fixo por Marca



Análise dos Serviços

TV por Assinatura



O serviço de TV por Assinatura apresentou o segundo maior aumento percentual no ano de 2025, de 12,6% (+9,4mil), nas reclamações. Praticamente todos os assuntos apresentaram elevação, mas o aumento foi puxado principalmente por ‘**Cobrança**’ (+4mil) e ‘**Cancelamento**’ (+2,4mil), tendo o primeiro sido mais expressivo na Claro e relativo ao problema ‘**Cobrança em desacordo com o contratado**’ (+3,3mil), enquanto que o último foi mais expressivo, no conjunto Oi com a Mileto TV, que adquiriu a operação de TV por Assinatura da primeira, principalmente relativo ao problema ‘**Não consegue registrar pedido de cancelamento por meio de atendente**’ (+671).

No tocante a esse aumento, é importante destacar que o Anatel Consumidor permite ao consumidor identificar o tipo de reclamação ao realizar o registro. Nesse sentido, observa-se um aumento das reclamações referentes ao serviço de TV oferecido de forma não linear, ou seja, sob demanda, que utiliza a internet para a transmissão de conteúdo, seja por meio de *streaming*, seja por meio de aplicativos ou de caixas receptoras (box). Em particular, o Grupo Claro, que apresentou o aumento mais representativo, corrobora essa tendência ao ofertar essa modalidade não linear em paralelo ao modelo tradicional, adotando, para esses diferentes produtos, uma nomenclatura única, o que contribui para esse comportamento por parte do consumidor.

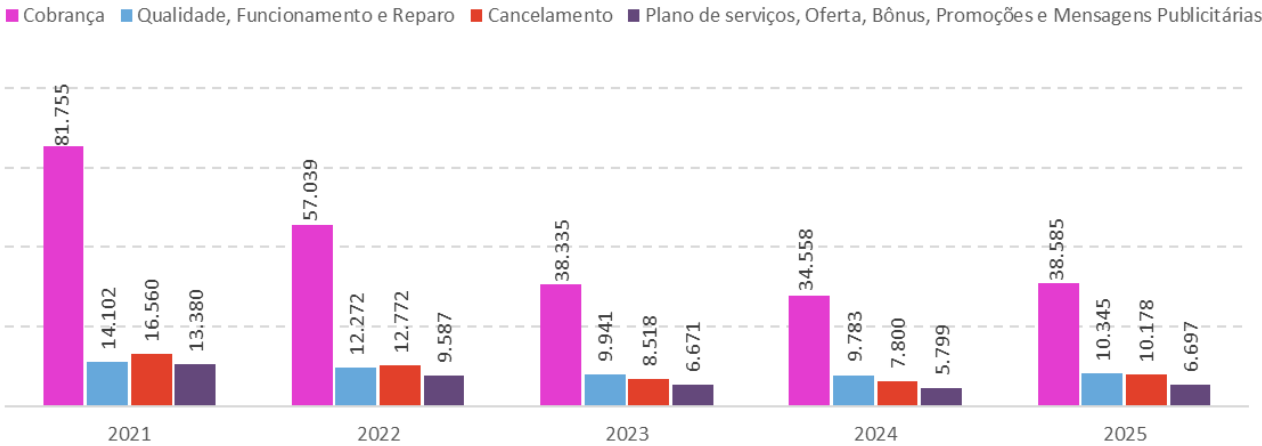
Na análise dos dados da Claro, com a utilização de palavras-chave para identificação de registros que mencionam produtos não lineares, verificou-se limitação metodológica quanto à precisão da classificação, uma vez que os registros podem conter referências concomitantes ao modelo tradicional.

No período entre 2024 e 2025, constatou-se incremento de aproximadamente 5 mil reclamações com menção a produtos não lineares. Assim, esse quantitativo explica apenas cerca de 50% da elevação total de 10 mil reclamações observada para o grupo no período analisado, permanecendo a parcela remanescente associada a procedimentos vinculados ao modelo tradicional.

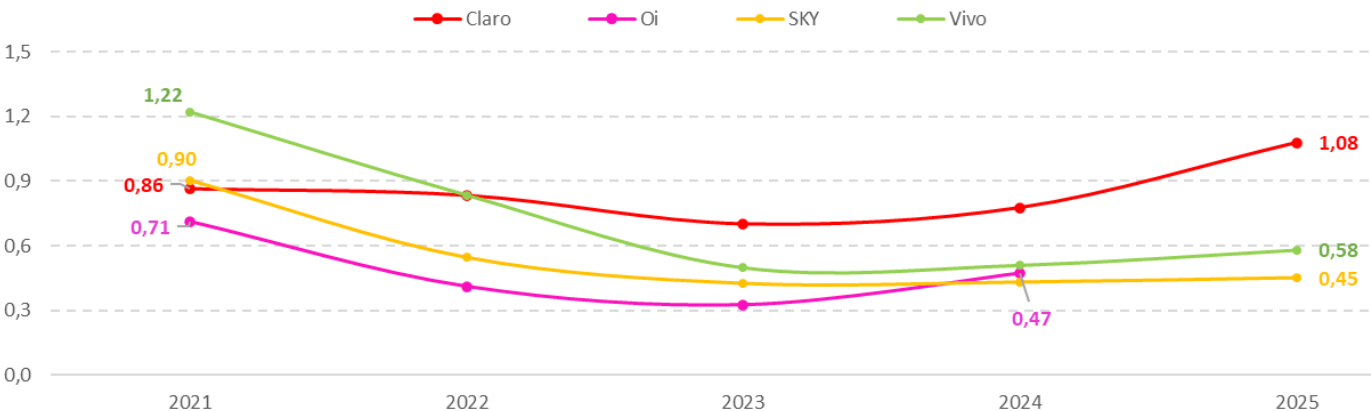
Variação de Reclamações de TV por Assinatura por Assunto

Assunto	2023	2024	2025	2023 -> 2025	2024 -> 2025
Totais	80.545	73.993	83.350	3,48%	12,65%
Cobrança	38.335	34.558	38.585	0,65%	11,65%
Qualidade, Funcionamento e Reparo	9.941	9.783	10.345	4,06%	5,74%
Cancelamento	8.518	7.800	10.178	19,49%	30,49%
Plano de serviços, Oferta, Bônus, Promoções e Mensagens Publicitárias	6.671	5.799	6.697	0,39%	15,49%
Outros	17.080	16.053	17.545	2,72%	9,29%

Reclamações de TV por Assinatura por Assunto



IR de TV por Assinatura por Marca



Nessa análise, dentre as principais prestadoras, a Claro permanece com o pior IR no serviço e com tendência de elevação.