

RELATÓRIO: CONSUMIDORES APRESENTAM QUASE 1 MILHÃO DE RECLAMAÇÕES NA ANATEL



Relatório divulgado esta semana pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) mostra que durante o primeiro semestre de 2022, foram registradas um total de 951,3 mil reclamações contra prestadoras de serviços de banda larga fixa, TV por assinatura e telefonia móvel e fixa.

De acordo com a Anatel, o número de queixas apresentadas junto ao serviço de atendimento ao consumidor representa um volume 6,5% menor do que o registrado no segundo semestre de 2021. Segundo a agência, o Índice de Reclamações (IR), que é calculado a partir do número de reclamações mensais das prestadoras por mil acessos caiu de 0,55 para 0,51 entre o segundo semestre de 2021 em relação ao primeiro semestre de 2022.

“O resultado do primeiro semestre desse ano retoma a tendência de queda nas reclamações desde o recorde de 4 milhões de queixas registradas em 2015. A redução foi interrompida nos dois primeiros anos da pandemia de covid-19”, informou a agência.

O serviço que registrou maior número de reclamações foi referente ao celular pós-pago, com 360.068 queixas e com IR de 0,59. Em segundo lugar está o serviço de banda larga fixa, com 240.098 reclamações e IR em 0,81.

O serviço de celular pré-pago foi o terceiro maior alvo de reclamações, com 143.739 queixas e um IR de 0,20; seguido do serviço de telefonia fixa (135.271 reclamações e IR em 0,85) e da TV por assinatura (65.887 reclamações e IR em 0,72).

As reclamações contra as prestadoras desses serviços podem ser feitas de forma online, no site da Anatel, onde há uma área específica para isso, com um passo a passo que ajuda o consumidor a fazer a reclamação.

Foto: Divulgação

<https://jornalpanfletus.com.br/noticia/3303/relatorio-consumidores-apresentam-quase-1-milhao-de-reclamacoes-na-anatel> em 08/07/2024 03:24