

SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES COM CONSUMIDORES (SRC)

Brasília-DF, Janeiro/2017

TELECOMUNICAÇÕES FECHAM O ANO COM MEIO MILHÃO DE RECLAMAÇÕES A MENOS

- *Reclamações sobre funcionamento e pedidos de reparo da telefonia fixa são as que mais caíram*
- *Após ações da Anatel, caem as reclamações sobre problemas na cobrança da telefonia móvel*

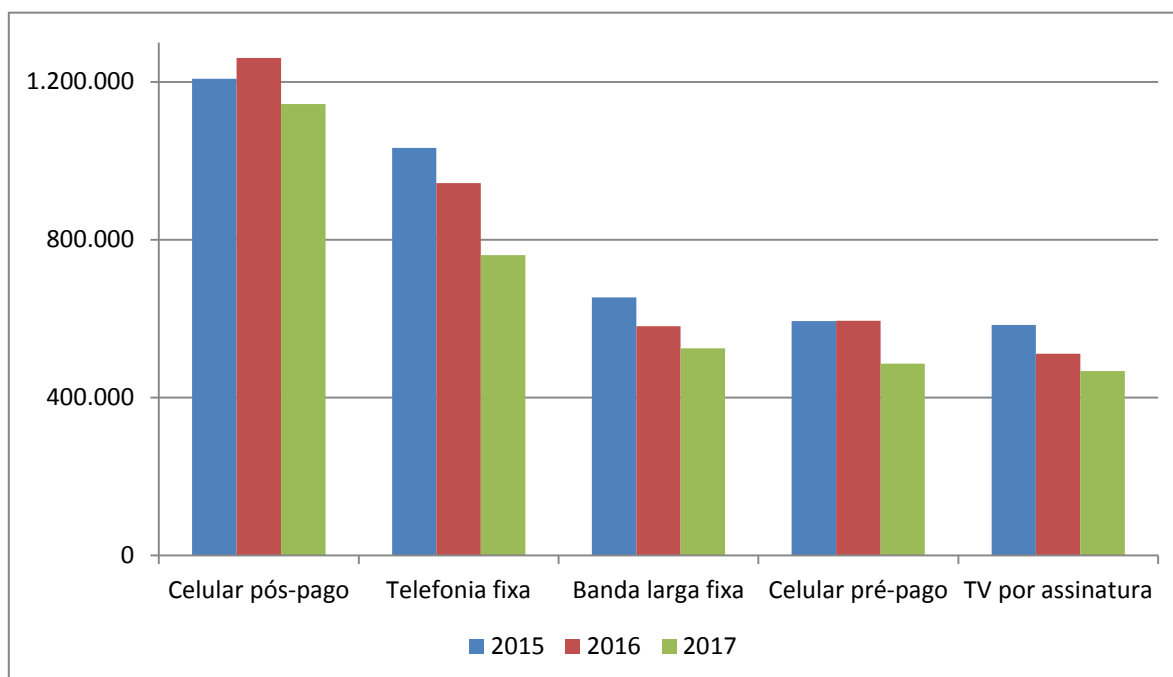
A Superintendência de Relações com Consumidores – SRC – aferiu, durante o ano de 2017, uma significativa queda no número de reclamações de consumidores contra as prestadoras de serviços de telecomunicações: em comparação com o ano anterior, foram 506 mil reclamações a menos. Todos os principais serviços de telecomunicações apresentaram desempenho positivo em número de reclamações. A queda ocorre pelo segundo ano consecutivo: entre 2015 e 2016, o volume total de reclamações já havia caído em 4,3%.

VOLUME DE RECLAMAÇÕES ¹ POR SERVIÇO				
Serviço	2016	2017	2017-2016	Variação
Celular pós-pago	1.260.613	1.143.980	-116.633	-9,3%
Telefonia fixa	943.680	760.992	-182.688	-19,4%
Banda larga fixa	580.952	525.288	-55.664	-9,6%
Celular pré-pago	595.016	485.951	-109.065	-18,3%
TV por assinatura	511.053	467.363	-43.690	-8,5%
Outros²	20.544	22.123	1.579	7,7%
Total Geral	3.911.858	3.405.697	-506.161	-12,9%

¹ Não inclui outras demandas registradas na Anatel, a saber: pedidos de informação, denúncias e elogios. Juntas, estas três categorias somaram 41.753 registros em 2017 (1,2% do total). Também não inclui reclamações canceladas por duplicidade.

² Inclui reclamações a respeito de outros serviços regulados e contra a própria Anatel. Em 2017, foram registradas 21.915 reclamações contra a Anatel (crescimento de 7,44% em relação ao ano anterior) e 208 contra serviços de radiodifusão (crescimento de 41,5%).

Evolução do volume de reclamações por serviço (2015 a 2017)



A melhoria do desempenho entre 2016 e 2017 ocorreu não apenas no volume absoluto de reclamações. Em termos relativos, considerando o número de reclamações geradas a cada mês para cada grupo de 1.000 acessos em serviço, também é possível verificar tal queda. Tal tipo de medida – o índice médio de reclamações – é importante porque elimina distorções decorrentes das variações no número de consumidores ao longo dos períodos analisados.

Durante o ano de 2016, foram registradas, em média, 0,96 reclamações por mês para cada 1.000 acessos em serviços. Já em 2017, essa média caiu para 0,87. No quadro abaixo, é possível acompanhar o índice médio de reclamações para cada um dos serviços.

ÍNDICES MÉDIOS DE RECLAMAÇÃO POR SERVIÇO		
Serviço	2016	2017
Celular pós-pago	1,37	1,14
Telefonia fixa	1,85	1,55
Banda larga fixa	2,05	1,81
Celular pré-pago	0,28	0,25
TV por assinatura	2,31	2,16
Total Geral	0,96	0,87

As reclamações registradas na Anatel que mais tiveram queda durante o período foram as relativas ao funcionamento do **serviço de telefonia fixa** e à não realização de reparos nas linhas deste tipo. A Oi – maior concessionária do serviço no Brasil – havia tido cerca de 215 mil reclamações deste tipo em 2016 e, em 2017, o número caiu para perto de 106 mil. Para as duas outras grandes operadoras de telefonia fixa com abrangência nacional, a queda também está relacionada a menos reclamações sobre o funcionamento e o

reparo do serviço. Os volumes de relações deste tipo foram 37% menores na Vivo e 25% menores na Net em comparação com o ano anterior.

Com este movimento, consolidou-se uma tendência, já notada em anos anteriores, de as principais reclamações da telefonia fixa deixarem de ser aquelas relativas às questões relacionadas ao seu funcionamento e passarem a ser sobre aspectos relacionados à cobrança e à clareza na oferta dos serviços.

TELEFONIA FIXA – PRINCIPAIS PRESTADORAS ³						
Prestadora	Volume de reclamações				Índice médio de reclamações	
	2016	2017	2017-2016	Variação	2016	2017
Oi	550.436	407.811	-142.625	-25,9%	3,13	2,44
Vivo	263.383	230.542	-32.841	-12,5%	1,50	1,35
Net	111.261	100.970	-10.291	-9,2%	0,82	0,77

Na **telefonia móvel pós-paga**, a única das grandes quatro prestadoras nacionais que teve aumento no número absoluto de reclamações foi a TIM. Considerando-se, contudo, que a base de consumidores do serviço pós-pago da prestadora cresceu substancialmente em relação ao ano anterior, o Índice Médio de Reclamações da empresa apresentou desempenho positivo, caindo de 1,77 para 1,65.

As reclamações relativas a cancelamento e a atendimento caíram em todas as grandes prestadoras e impactaram positivamente no resultado.

TELEFONIA MÓVEL PÓS-PAGA – PRINCIPAIS PRESTADORAS ⁴						
Prestadora	Volume de reclamações				Índice médio de reclamações	
	2016	2017	2017-2016	Variação	2016	2017
VIVO	360.326	298.585	-61.741	-17,1%	0,94	0,71
TIM	296.925	319.740	22.815	7,7%	1,77	1,65
CLARO	286.082	265.563	-20.519	-7,2%	1,39	1,17
OI	180.838	152.189	-28.649	-15,8%	1,67	1,38

Na **telefonia móvel pré-paga**, houve queda absoluta de reclamações nas quatro principais prestadoras do Brasil. Mas, ao contrário do que ocorreu no pós-pago, o Índice Médio de reclamações da TIM cresceu neste segmento, pois a prestadora reduziu significativamente a sua base de acessos em serviço ao longo do período analisado.

³ Integram a tabela as prestadoras de abrangência nacional na telefonia fixa com mais de 10 milhões de acessos em serviço.

⁴ Integram a tabela as prestadoras de abrangência nacional de telefonia móvel pós-paga com mais de 9 milhões de acessos em serviço.

De modo geral, o que mais impactou no resultado da telefonia móvel pré-paga foi a redução de reclamações sobre cobranças em desacordo com o que havia sido contratado e cobrança de serviços não contratados.

Merece destaque o fato de que a Superintendência de Relações com Consumidores, no primeiro semestre de 2017, deu início a processos de fiscalização regulatória, envolvendo as quatro principais prestadoras nacionais, com o objetivo de mitigar a contratação à revelia de serviços de valor adicionado e assemelhados. Na avaliação do órgão, os resultados de 2017 já são reflexos desta ação.

TELEFONIA MÓVEL PRÉ-PAGA – PRINCIPAIS PRESTADORAS ⁵						
Prestadora	Volume de reclamações				Índice médio de reclamações	
	2016	2017	2017-2016	Variação	2016	2017
TIM	266.677	244.952	-21.725	-8,1%	0,44	0,46
VIVO	135.324	97.199	-38.125	-28,2%	0,27	0,21
CLARO	109.259	79.725	-29.534	-27,0%	0,20	0,16
OI	82.747	62.235	-20.512	-24,8%	0,18	0,16

Na **TV por assinatura**, as quedas nos números de reclamações foram puxadas pelas empresas que utilizam a tecnologia de transmissão via satélite: SKY, Claro TV e Oi. Já a Net teve crescimento de 7,8% no número de reclamações e também apresentou aumento do seu Índice Médio de Reclamações. De modo geral, as reclamações que mais cresceram na prestadora foram as declaradas como sendo de cobrança após o cancelamento e cobrança em desacordo com o contratado. A Vivo também apresentou um aumento no volume absoluto de demandas, em menor escala.

TV POR ASSINATURA – PRINCIPAIS PRESTADORAS						
Prestadora	Volume de reclamações				Índice médio de reclamações	
	2016	2017	2017-2016	Variação	2016	2017
SKY	189.342	169.701	-19.641	-10,4%	2,96	2,63
NET	150.725	162.428	11.703	7,8%	1,73	1,88
CLARO	76.054	55.435	-20.619	-27,1%	2,44	2,09
OI	59.450	44.382	-15.068	-25,3%	4,04	2,61
VIVO	30.994	32.093	1.099	3,5%	1,47	1,63

Na **banda larga fixa**, a Oi puxou a queda de reclamações, graças ao mesmo fator que melhorou seu desempenho na telefonia fixa: os consumidores reclamaram menos sobre o funcionamento do serviço e a

⁵ Integram a tabela as prestadoras de abrangência nacional de telefonia móvel pré-paga com mais de 1 milhão de acessos em serviço.

realização ou agendamento de reparos. Este mesmo tipo de reclamação, associado a questões de cobrança, contribuiu para o desempenho negativo da Net no período.

Ao contrário de todos os outros serviços, a qualidade e o funcionamento continuam sendo os fatores que mais levam os consumidores a reclamar do serviço de banda larga fixa, independente de prestadora, e corresponderam, em 2017, a 46% do total das reclamações neste segmento.

BANDA LARGA – PRINCIPAIS PRESTADORAS ⁶						
Prestadora	Volume de reclamações				Índice médio de reclamações	
	2016	2017	2017-2016	Variação	2016	2017
OI	288.278	227.723	-60.555	-21,0%	3,76	2,97
VIVO	162.508	149.757	-12.751	-7,8%	1,82	1,65
NET	74.596	85.188	10.592	14,2%	0,75	0,82

AÇÕES PARA 2018

A Superintendência de Relações com Consumidores considera que a queda no registro de reclamações pelo segundo ano consecutivo demonstra que alguns problemas que mais afetam os consumidores vêm sendo mitigados ao longo dos anos, especialmente no que se refere ao funcionamento dos serviços fixos. Há ainda, contudo, bastante espaço para a redução de reclamações deste tipo, especialmente na banda larga fixa.

Estudos realizados pela SRC associam, além disso, problemas na oferta dos serviços e na clareza das vendas ao consumidor à alta prevalência de reclamações sobre cobrança. Em outras palavras: falhas de informação no momento da contratação, de mudanças de plano de adesões a promoções resultam em reclamações sobre a cobrança dos serviços.

Neste sentido, além de dar prosseguimento à fiscalização regulatória sobre a cobrança de serviços adicionais contratados à revelia do consumidor na telefonia móvel, a SRC planeja, neste ano, iniciar processos de fiscalização regulatória sobre três outros temas:

- Falhas de informação na oferta e contratação de serviços e nas alterações de planos e pacotes.
- Indisponibilidade das informações obrigatórias no espaço reservado na Internet
- Dificuldades em cancelar serviços.

⁶ Integram a tabela as prestadoras de abrangência nacional de banda larga fixa com mais de 6 milhões de acessos em serviço.