

Oi lidera ranking de reclamações na Anatel

Escrito por Ramos Consultoria

Com 353.307 queixas registradas no ano passado, a Oi é a operadora móvel mais reclamada na Agência Nacional de Telecomunicações. Claro e TIM aparecem na sequência segundo ranking disponibilizado pela Anatel em seu [novo portal](#) que reúne informações para o consumidor.

Telefonia Celular: Grupos mais reclamados*		
Grupo Econômico	Índice Médio de Reclamações (reclamações por mil acessos/mês)	Número de (acum)
Oi	0,645	353.307
Claro	0,426	312.000
TIM	0,377	299.000
Vivo	0,330	278.000
CTBC	0,325	312.000
Sercomtel	0,045	312.000

* Período: janeiro/2013 a novembro/2013.
Fonte: relatórios do Índice de Desempenho no Atendimento (IDA). O índice médio de reclamações é a média das reclamações mensais calculados no período.

Durante 2013, a telefonia celular foi o setor com maior número de reclamações junto ao órgão regulador. Foram 1.360 queixas registradas, alta de 29% em relação a 2012, sendo que telefonia fixa e banda larga também desagradaram os consumidores, que aumentaram seus protestos em 41% e 48%, respectivamente.

De acordo com o ranking, a má qualidade da cobrança feita pelas operadoras foi o serviço que mais gerou reclamações em 2013, com 34%. Em segundo lugar aparece a qualidade, com 21%.

Fonte: [Olhar Digital](#)

Oi lidera ranking de reclamações na Anatel

Escrito por Ramos Consultoria
