

## RECLAMAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

### Relatório de 2006

O presente relatório tem por objecto as reclamações e os pedidos de informação oriundos, directamente ou através de outras entidades, de utilizadores finais de serviços de comunicações electrónicas e postais e do público em geral, recebidos na ANACOM através da UM-TSM (Unidade de Missão para o Tratamento de Solicitações sobre o Mercado) e do ATP (Atendimento ao Público), da DCI (Direcção de Comunicação e Imagem).

Estão, portanto, excluídas do âmbito deste documento as reclamações e os pedidos de informação recebidos noutros serviços da ANACOM que não tenham sido encaminhados para a DCI, bem como as solicitações relacionadas com serviços prestados pela própria ANACOM, recebidas e tratadas pela DCI, através do ATP, ou por outras Direcções, incluindo as delegações.

### ÍNDICE

1. Análise comparativa com 2005
2. Reclamações
  - 2.2. Reclamações dirigidas directamente à ANACOM
  - 2.3. Folhas do livro de reclamações
3. Pedidos de informação

## 1. ANÁLISE COMPARATIVA COM 2005

Em 2006, o volume de reclamações recebidas na UM-TSM e no ATP sofreu um aumento na ordem dos 361% em relação ao ano de 2005, em grande parte resultado da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, e do elevado volume de folhas de reclamação recebidas ao abrigo deste novo regime. Comparando apenas o volume de reclamações directamente dirigidas à ANACOM nos períodos em questão, verifica-se um aumento de 47%.

QUADRO 1. COMPARAÇÃO DO VOLUME GLOBAL DE RECLAMAÇÕES (2005 e 2006)

	DIRECTAS			FOLHAS DE RECLAMAÇÃO			TOTAIS		
	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	
<b>RECLAMAÇÕES</b>	3.754	5.523	47%	0	11.773	n/a	<b>3.754</b>	<b>17.296</b>	<b>361%</b>

No que respeita aos pedidos de informação, registou-se, em 2006, um decréscimo global na ordem dos 3%, resultado de uma acentuada diminuição dos pedidos recebidos em suporte escrito.

QUADRO 2. COMPARAÇÃO DO VOLUME GLOBAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO (2005 e 2006)

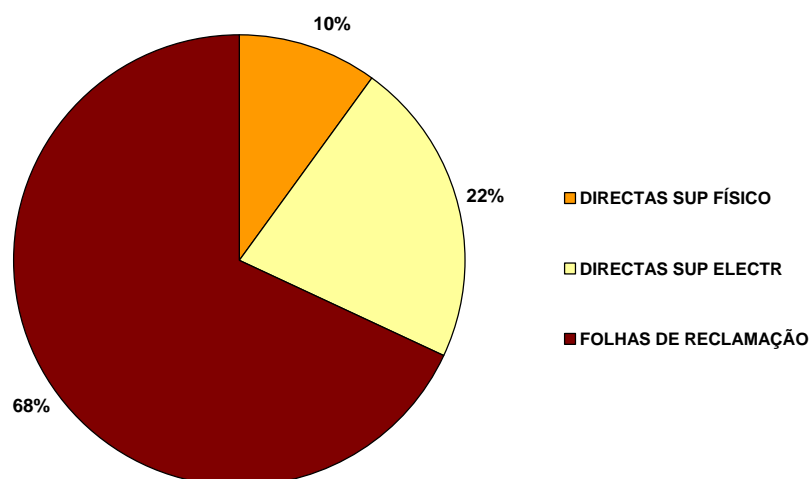
	POR ESCRITO			TELEFONE/PRESENCIAL			TOTAIS		
	2005	2006	%	2005	2006	%	2005	2006	
<b>PEDIDOS DE INFORMAÇÃO</b>	2.080	939	-55%	4.736	5.658	19%	<b>6.816</b>	<b>6.597</b>	<b>-3%</b>

## 2. RECLAMAÇÕES

Os quadros seguintes congregam a informação relativa às reclamações recebidas na ANACOM, num total que, em 2006, ascendeu a 17.296, incluindo aquelas dirigidas directamente à ANACOM via UM-TSM e ATP (Ponto 2.1) e as folhas de reclamação enviadas ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro (Ponto 2.2).

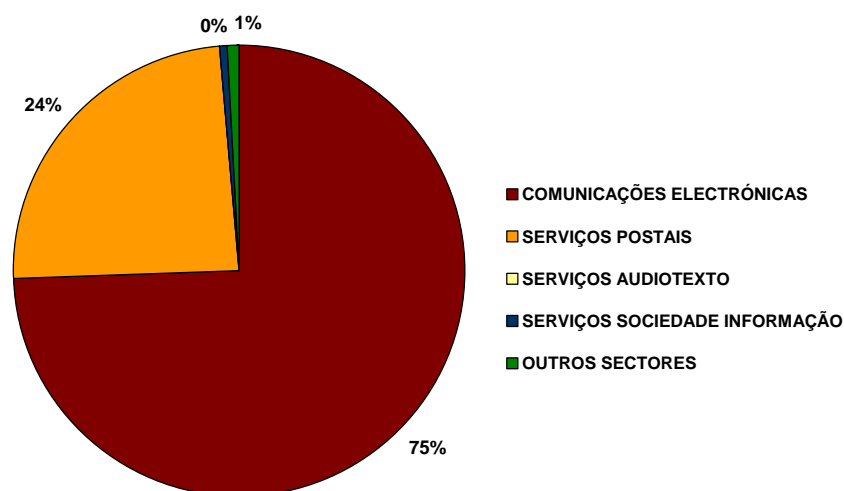
No que se refere ao meio de entrada, é de assinalar que as folhas de reclamação constituem, actualmente, quase 70% do volume de reclamações recebidas nesta Autoridade (11.773 num volume global de 17.296), sendo de prever que, mantendo-se o actual ritmo mensal de entradas, o seu volume possa aumentar até perto das 15.000 folhas anuais. Quanto às reclamações directamente dirigidas à ANACOM, é privilegiado o suporte electrónico (3.777) relativamente ao suporte físico (1.746).

QUADRO 3. TOTAL DE RECLAMAÇÕES POR MEIO (2006)



Quanto ao sector envolvido, a larga maioria das reclamações dizem respeito ao sector das comunicações electrónicas (12.859, num total de 17.296), pese embora um acentuado aumento no volume das reclamações relativas ao sector dos serviços postais em 2006, em resultado da entrada em vigor do regime do livro de reclamações (das 4.157 reclamações registadas neste sector, 3.948 consistem em folhas de reclamação).

QUADRO 4. TOTAL DE RECLAMAÇÕES POR SECTOR (2006)



De seguida, apresenta-se o *top* dos serviços e dos assuntos envolvidos nas reclamações no sector das comunicações electrónicas, bem como os *tops* dos assuntos dentro de cada serviço em particular. Na análise destes quadros, porém, deverão ser consideradas as distorções provocadas pelas folhas de reclamação (comparar Pontos 2.1 e 2.2).

QUADRO 5. TOP DE SERVIÇOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

SERVIÇOS	VOLUME	CLIENTES	RECL. POR 1000 CLIENTES
Serviço de acesso à Internet	3.957	1.559.123	2,53
Serviço de distribuição de TV por cabo	2.664	1.808.511	1,47
Serviço telefónico em local fixo	3.087	3.152.788	0,97
Serviço telefónico móvel	3.562	11.861.949	0,30

QUADRO 6. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Serviço de atendimento	2.489
2º	Equipamento	2.296
3º	Facturação	2.188
4º	Condições contratuais	1.745
5º	Serviço de assistência	1.649
6º	Avaria	1.090
7º	Instalação	1.087
8º	Suspensão de serviço	823
9º	Cancelamento do serviço	690
10º	Desagregação do lacete local	633
11º	Tarifários	507
12º	Velocidade	331
13º	Quebra do serviço	320
14º	Portabilidade	292
15º	Preço	120
16º	Infra-estruturas	86
17º	Livro de Reclamações	86
18º	Listas telefónicas e serviços informativos	70
19º	Privacidade	59
20º	Seleccção e pré-seleccção	59
21º	Roaming	39
22º	Interferências	36
23º	Numeração	12
24º	Antenas	11
25º	TMDP	3

QUADRO 7. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (2006)

	ASSUNTOS	TOTAL
1º	Facturação	882
2º	Instalação	711
3º	Avaria	520
4º	Condições contratuais	504
5º	Desagregação do lacete local	455
6º	Serviço de atendimento	378
7º	Serviço de assistência	373
8º	Velocidade	328
9º	Suspensão de serviço	280
10º	Cancelamento do serviço	271

QUADRO 8. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL (2006)

	ASSUNTOS	TOTAL
1º	Equipamento	1.808
2º	Serviço de atendimento	740
3º	Serviço de assistência	728
4º	Condições contratuais	320
5º	Facturação	310
6º	Tarifários	260
7º	Suspensão de serviço	87
8º	Instalação	79
9º	Portabilidade	72
10º	Cancelamento do serviço	42

QUADRO 9. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SERVIÇO TELEFÓNICO EM LOCAL FIXO (2006)

	ASSUNTOS	TOTAL
1º	Avaria	678
2º	Desagregação do lacete local	549
3º	Facturação	459
4º	Instalação	406
5º	Serviço de assistência	284
6º	Serviço de atendimento	268
7º	Condições contratuais	235
8º	Portabilidade	213
9º	Suspensão de serviço	161
10º	Cancelamento do serviço	158

QUADRO 10. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SERVIÇO DE DISTRIB. DE TV POR CABO (2006)

	ASSUNTOS	TOTAL
1º	Condições contratuais	805
2º	Facturação	642
3º	Serviço de atendimento	586
4º	Suspensão de serviço	371
5º	Serviço de assistência	309
6º	Cancelamento do serviço	251
7º	Instalação	207
8º	Equipamento	145
9º	Avaria	132
10º	Quebra do serviço	103

Segue-se o *top* dos serviços e dos assuntos envolvidos nas reclamações no sector dos serviços postais. Também aqui deverão ser tidas em conta as distorções provocadas pelas folhas de reclamação (comparar Pontos 2.1 e 2.2).

QUADRO 11. TOP DE SERVIÇOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

SERVIÇOS	VOLUME
Correspondência	2.313
Encomendas	462
Correio Expresso	98
Emissão de vales postais	76
Certificados de Aforro	47
Emissão e venda de selos	41
Colocação de marcos e caixas de correio	10

QUADRO 12. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Serviço de atendimento	1.502
2º	Atrasos na entrega	641
3º	Falta de tentativa de entrega no domicílio	516
4º	Extravio	429
5º	Entrega na morada errada	289
6º	Correio indevidamente devolvido	192
7º	Avisos mal preenchidos	179
8º	Falta de depósito do aviso	120
9º	Conteúdo danificado	112
10º	Falta distribuição no domicílio	87
11º	Falta de regularidade na entrega	75
12º	Pedido de documentação	73
13º	Livro de Reclamações	54
14º	Objecto postal à cobrança	17
15º	Receptáculos Postais	14
16º	Condições contratuais	14

No que respeita à actuação desta Autoridade dentro do sector das comunicações electrónicas, é de salientar, por um lado, que cerca de 42% do volume total de reclamações respeitam a questões de consumo, sendo, portanto, raros os casos em que aí cabe à ANACOM intervir ou

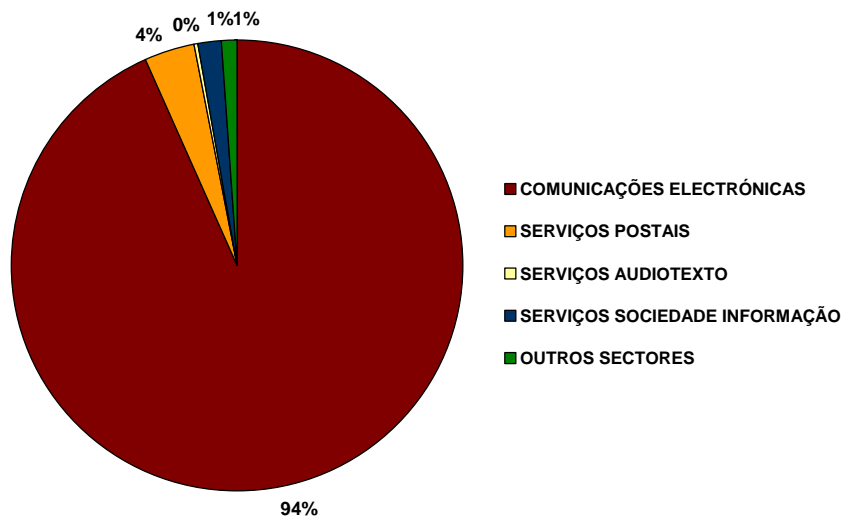
sequer fornecer informação relevante ao interessado. Quanto aos restantes 58% das reclamações, referem-se a questões de âmbito sectorial, relativamente às quais a ANACOM poderá informar o interessado dos seus direitos; destas reclamações, porém, apenas aproximadamente um terço respeita a matéria que poderá implicar a eventual necessidade de se proceder à realização de acções concretas de fiscalização. Quanto ao sector postal, a quase totalidade das reclamações respeita a questões com relevância sectorial, sendo que apenas cerca de 5% das mesmas, porém, poderá dar lugar à realização de acções concretas de fiscalização.

Neste contexto, foram dirigidos, em 2006, 722 pedidos de esclarecimento aos prestadores de serviços, tendo sido encaminhadas, para análise em sede de Contencioso, 183 reclamações, com vista à eventual instauração de procedimento contra-ordenacional.

## 2.1. RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS DIRECTAMENTE À ANACOM

Em 2006, foram directamente dirigidas à ANACOM 5.523 reclamações. No que respeita ao sector envolvido, a quase totalidade das reclamações respeita ao sector das comunicações electrónicas (5.154 em 5.523), sendo comparativamente muito reduzido o volume de reclamações respeitante aos demais sectores.

QUADRO 13. RECLAMAÇÕES DIRECTAS POR SECTOR (2006)



No que diz respeito ao serviço e ao assunto envolvidos nas reclamações, apresentam-se de seguida os *tops* de serviços e dos assuntos mais recorrentes no sector das comunicações electrónicas, bem como os *tops* dos assuntos por cada serviço em particular. Em geral, verifica-se que, ao nível das reclamações directamente dirigidas à ANACOM, o serviço de acesso à Internet motivou o maior número de reclamações por cada 1000 clientes, logo seguido pelo serviço telefónico em local fixo, pelo serviço de distribuição de televisão por cabo e, a um nível mais

reduzido, pelo serviço telefónico móvel. Quanto ao assunto subjacente às reclamações, destacou-se o tema das condições contratuais, resultado do elevado número de reclamações relativas às alterações na programação e na oferta de canais aquando do Campeonato Mundial de Futebol. Logo de seguida, surgem a facturação (com particular relevância para as situações de incorrecções nas facturas), a avaria com interrupção de serviço, a desagregação do lacete local (com uma grande incidência de situações de interrupção de serviço com pedido de portabilidade associado) e a instalação (mais concretamente, falta de cobertura do serviço e demora na instalação).

QUADRO 14. TOP DE SERVIÇOS NAS RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

SERVIÇOS	VOLUME	CLIENTES	RECL. POR 1000 CLIENTES
Serviço de acesso à Internet	2.630	1.559.123	1,68
Serviço telefónico em local fixo	2.113	3.152.788	0,67
Serviço de distribuição de TV por cabo	835	1.808.511	0,46
Serviço telefónico móvel	616	11.861.949	0,05

QUADRO 15. TOP DE ASSUNTOS NAS RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Condições contratuais	1.080
2º	Facturação	949
3º	Avaria	668
4º	Desagregação do lacete local	608
5º	Instalação	590
6º	Velocidade	301
7º	Tarifários	269
8º	Suspensão de serviço	233
9º	Cancelamento do serviço	230
10º	Portabilidade	219
11º	Serviço de assistência	192
12º	Serviço de atendimento	148
13º	Equipamento	142
14º	Quebra do serviço	139
15º	Preço	74
16º	Listas telefónicas e serviços informativos	67
17º	Seleccção e pré-seleccção	57
18º	Privacidade	35
19º	Infra-estruturas	34
20º	Interferências	19
21º	Livro de Reclamações	18
22º	Roaming	15
23º	Numeração	10
24º	Antenas	10
25º	TMDP	3

QUADRO 16. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Facturação	538
2º	Instalação	476
3º	Desagregação do lacete local	448
4º	Avaria	382
5º	Condições contratuais	337
6º	Velocidade	301
7º	Cancelamento do serviço	156
8º	Serviço de assistência	134
9º	Quebra do serviço	119
10º	Suspensão de serviço	116

QUADRO 17. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Facturação	140
2º	Tarifários	140
3º	Condições contratuais	114
4º	Equipamento	78
5º	Portabilidade	44
6º	Instalação	32
7º	Suspensão de serviço	31
8º	Serviço de atendimento	23
9º	Preço	19
10º	Cancelamento do serviço	16

QUADRO 18. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SERVIÇO TELEFÓNICO EM LOCAL FIXO (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Desagregação do lacete local	532
2º	Avaria	471
3º	Facturação	319
4º	Instalação	300
5º	Condições contratuais	181
6º	Portabilidade	171
7º	Cancelamento do serviço	89
8º	Tarifários	89
9º	Serviço de assistência	80
10º	Suspensão de serviço	73

QUADRO 19. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SERVIÇO DE DISTRIB. DE TV POR CABO (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Condições contratuais	562
2º	Facturação	109
3º	Suspensão de serviço	66
4º	Avaria	36
5º	Cancelamento do serviço	31
6º	Instalação	25
7º	Serviço de assistência	23
8º	Quebra do serviço	20
9º	Serviço de atendimento	19
10º	Equipamento	10

No sector postal, a larga maioria das reclamações refere-se ao serviço de entrega de correspondência, destacando-se, no que respeita ao assunto, as reclamações relativas a atrasos na entrega, a extravios, a conteúdo danificado e ao serviço de atendimento ao cliente.

QUADRO 20. TOP DE SERVIÇOS NAS RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

SERVIÇOS	VOLUME
Correspondência	136
Encomendas	35
Correio Expresso	18
Emissão de vales postais	1

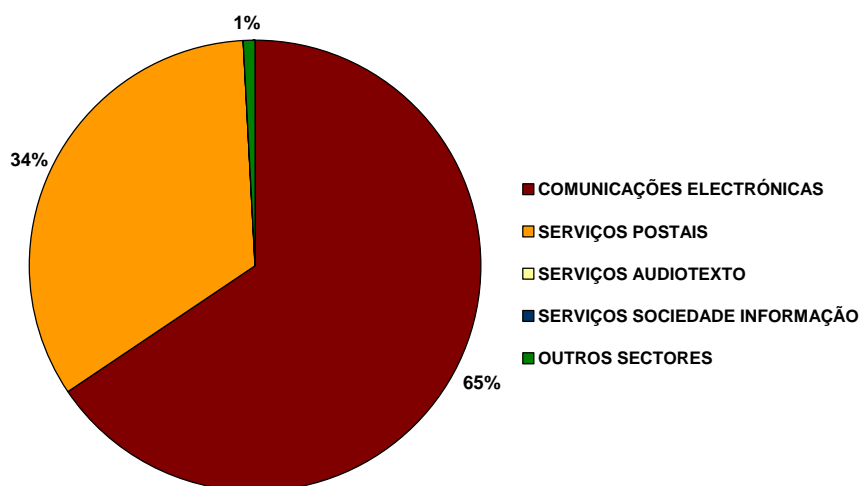
QUADRO 21. TOP DE ASSUNTOS NAS RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Atrasos na entrega	81
2º	Extravio	52
3º	Conteúdo danificado	22
4º	Serviço de atendimento	20
5º	Entrega na morada errada	12
6º	Falta de regularidade na entrega	11
7º	Falta de tentativa de entrega no domicílio	7
8º	Falta distribuição no domicílio	7
9º	Livro de Reclamações	7
10º	Correio indevidamente devolvido	5
11º	Falta de depósito do aviso	5
12º	Receptáculos Postais	4
13º	Condições contratuais	3
14º	Avisos mal preenchidos	2

## 2.2. FOLHAS DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O impacto da entrada em vigor, em 1 de Janeiro de 2006, do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, que veio instituir o livro de reclamações, foi evidente no decurso de 2006, tendo sido recebidas, durante este período, 11.773 folhas de reclamação.

QUADRO 22. FOLHAS DE RECLAMAÇÃO POR SECTOR (2006)



No sector das comunicações electrónicas, destacaram-se, a este nível, as reclamações relativas ao serviço de distribuição de televisão por cabo e ao serviço de acesso à Internet. No que respeita ao assunto que lhes dá origem, assumiram clara preponderância as reclamações relativas à qualidade dos serviços de atendimento e de assistência (com particular relevância, em ambos os serviços, à demora na sua prestação), à facturação (em particular, incorrecções nas facturas) e ao equipamento, questões que se encontram tipicamente associadas à deslocação dos utilizadores aos estabelecimentos dos respectivos prestadores de serviços.

QUADRO 23. TOP DE SERVIÇOS NAS FOLHAS DE RECLAMAÇÃO RELATIVAS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

SERVIÇOS	VOLUME	CLIENTES	RECL. POR 1000 CLIENTES
Serviço de distribuição de TV por cabo	1.829	1.808.511	1,01
Serviço de acesso à Internet	1.327	1.559.123	0,85
Serviço telefónico em local fixo	974	3.152.788	0,30
Serviço telefónico móvel	2.946	11.861.949	0,24

QUADRO 24. TOP DE ASSUNTOS NAS FOLHAS DE RECLAMAÇÃO RELATIVAS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Serviço de atendimento	2.341
2º	Equipamento	2.154
3º	Serviço de assistência	1.457
4º	Facturação	1.239
5º	Condições contratuais	665
6º	Suspensão de serviço	590
7º	Instalação	497
8º	Cancelamento do serviço	460
9º	Avaria	422
10º	Tarifários	238
11º	Quebra do Serviço	181
12º	Portabilidade	73
13º	Livro de Reclamações	68
14º	Infra-estruturas	52
15º	Preço	46
16º	Velocidade	30
17º	Desagregação do lacete local	25
18º	Roaming	24
19º	Privacidade	24
20º	Interferências	17
21º	Listas e serviços informativos	3
22º	Seleccção e pré-seleccção	2
23º	Numeração	2
24º	Antenas	1

QUADRO 25. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE FOLHAS DE RECLAMAÇÃO RELATIVAS AO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Facturação	344
2º	Serviço de atendimento	298
3º	Serviço de assistência	239
4º	Instalação	235
5º	Condições contratuais	167
6º	Suspensão de serviço	164
7º	Equipamento	162
8º	Avaria	138
9º	Cancelamento do serviço	115
10º	Quebra do serviço	104

QUADRO 26. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE FOLHAS DE RECLAMAÇÃO RELATIVAS AO SERVIÇO TELEFÓNICO MÓVEL (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Equipamento	1.730
2º	Serviço de atendimento	717
3º	Serviço de assistência	714
4º	Condições contratuais	206
5º	Facturação	170
6º	Tarifários	120
7º	Suspensão de serviço	56
8º	Instalação	47
9º	Portabilidade	28
10º	Cancelamento do serviço	26

QUADRO 27. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE FOLHAS DE RECLAMAÇÃO RELATIVAS AO SERVIÇO TELEFÓNICO EM LOCAL FIXO (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Avaria	207
2º	Serviço de assistência	204
3º	Serviço de atendimento	203
4º	Facturação	140
5º	Equipamento	108
6º	Instalação	106
7º	Suspensão de serviço	88
8º	Cancelamento do serviço	69
9º	Condições contratuais	54
10º	Portabilidade	42

QUADRO 28. TOP DE ASSUNTOS NO TOTAL DE FOLHAS DE RECLAMAÇÃO RELATIVAS AO SERVIÇO DE DISTRIB. DE TV POR CABO (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Serviço de atendimento	567
2º	Facturação	533
3º	Suspensão de serviço	305
4º	Serviço de assistência	286
5º	Condições contratuais	243
6º	Cancelamento do serviço	220
7º	Instalação	182
8º	Equipamento	135
9º	Avaria	96
10º	Quebra do serviço	83

Quanto ao sector dos serviços postais, em relação ao qual o volume de reclamações directamente dirigidas à ANACOM é muito reduzido (3%), assistiu-se, no âmbito do Decreto-Lei n.º 156/2005, a um volume muito significativo de reclamações (34%), reflexo também do elevado número de estabelecimentos postais existentes. As reclamações relativas à qualidade do serviço de atendimento assumem, também aqui, clara preponderância.

QUADRO 29. TOP DE SERVIÇOS NAS FOLHAS DE RECLAMAÇÃO RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

SERVIÇOS	VOLUME
Correspondência	2.177
Encomendas	427
Correio expresso	80
Emissão de vales postais	75
Certificados de aforro	47
Emissão e venda de selos	41
Colocação de marcos e caixas de correio	10

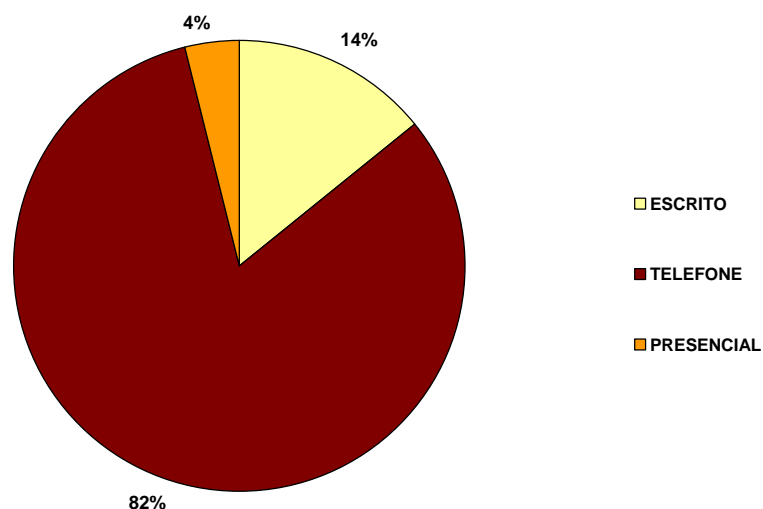
QUADRO 30. TOP DE ASSUNTOS NAS RECLAMAÇÕES DIRECTAS RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

	ASSUNTOS	VOLUME
1º	Serviço de atendimento	1.482
2º	Atrasos na entrega	560
3º	Falta de tentativa de entrega no domicílio	509
4º	Extravio	377
5º	Entrega na morada errada	277
6º	Correio indevidamente devolvido	187
7º	Avisos mal preenchidos	177
8º	Falta de depósito do aviso	115
9º	Conteúdo danificado	90
10º	Falta distribuição no domicílio	80
11º	Pedido de documentação	73
12º	Falta de regularidade na entrega	64
13º	Livro de Reclamações	47
14º	Objecto postal à cobrança	17
15º	Condições contratuais	11
16º	Receptáculos Postais	10

### **3. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO**

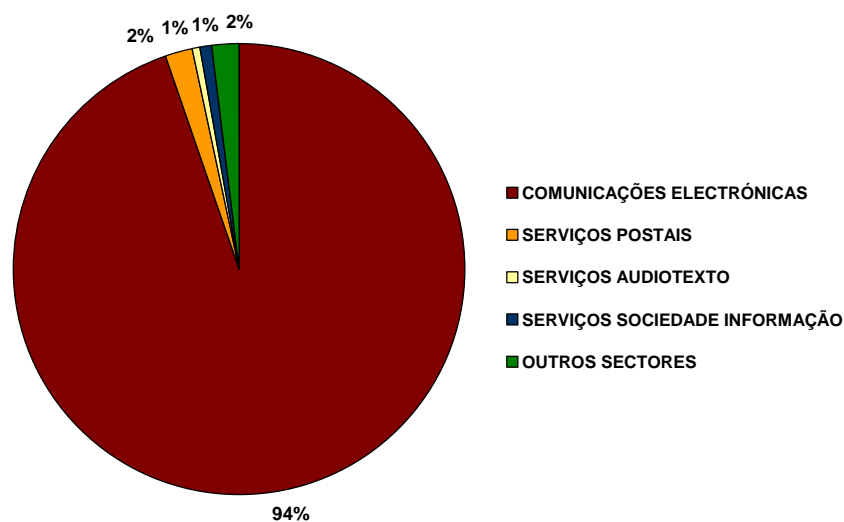
Em 2006, foram recebidos na ANACOM 6597 pedidos de informação. No que respeita ao meio de entrada, foi privilegiado o contacto telefónico (5.405), seguido do contacto por escrito (939) e, por fim, do atendimento presencial (253).

QUADRO 31. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR MEIO (2006)



Quanto ao sector envolvido, a larga maioria dos pedidos de informação respeita ao sector das comunicações electrónicas (6.242), sendo comparativamente muito reduzido o volume relativo aos demais sectores.

QUADRO 32. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR SECTOR (2006)



Apresenta-se, de seguida, o *top* dos serviços e dos assuntos envolvidos nos pedidos de informação, com desagregação pelo respectivo meio de entrada.

QUADRO 33. TOP DE SERVIÇOS NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

SERVIÇOS	ESCRITO	TELEFONE	PRESENCIAL	TOTAL
Serviço telefónico em local fixo	228	2808	139	3.175
Serviço acesso à Internet	280	1500	93	1.873
Serviço telefónico móvel	223	976	24	1.223
Serviço de distribuição de televisão por cabo	47	267	16	330

QUADRO 34. TOP DE ASSUNTOS NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RELATIVOS AO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS (2006)

	ASSUNTOS	ESCRITO	TELEFONE	PRESENCIAL	TOTAL
1º	Condições contratuais	87	619	38	744
2º	Desagregação do lacete local	27	630	33	690
3º	Facturação	83	522	37	642
4º	Portabilidade	78	474	24	576
5º	Instalação	49	359	16	424
6º	Avaria	5	355	12	372
7º	Tarifários	45	286	2	333
8º	Preços	115	190	0	305
9º	Cancelamento do serviço	9	96	7	112
10º	Equipamento	22	82	8	112
11º	Velocidade	19	60	0	79
12º	Privacidade	10	62	0	72
13º	Suspensão do serviço	9	60	2	71
14º	Numeração	15	55	1	71
15º	Livro de reclamações	14	53	3	70
16º	Quebra de serviço	10	54	5	69
17º	Antenas	16	46	2	64
18º	Infra-estruturas	38	17	0	55
19º	Serviço de assistência	2	43	2	47
20º	Seleção e pré-seleção	9	34	3	46
21º	Serviço de atendimento	7	27	0	34
22º	Listas Telefónicas e serviços informativos	8	22	2	32
23º	TMDP	8	16	0	24
24º	Roaming	3	7	0	10
25º	Interferências	0	9	0	9

QUADRO 35. TOP DE SERVIÇOS NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RELATIVOS RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

SERVIÇOS	ESCRITO	TELEFONE	PRESENCIAL	TOTAL
Correspondência	5	23	5	33
Correio Expresso	0	7	0	7
Encomendas	1	4	1	6
Caixa Económica Postal	0	1	0	1
Emissão de Vales Postais	0	1	0	1
Emissão e venda de selos	1	0	0	1

QUADRO 36. TOP DE ASSUNTOS NOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RELATIVOS RELATIVAS AO SECTOR POSTAL (2006)

	ASSUNTOS	ESCRITO	TELEFONE	PRESENCIAL	TOTAL
1º	Atrasos na entrega	1	21	0	22
2º	Extravio	0	8	1	9
3º	Livro de reclamações	1	7	0	8
4º	Falta de regularidade na entrega	0	4	0	4
5º	Serviço de atendimento	2	2	0	4
6º	Entrega na morada errada	0	2	1	3
7º	Falta de distribuição no domicílio	0	1	0	1
8º	Conteúdo danificado	0	1	0	1
9º	Falta de depósito de aviso	0	0	1	1
10º	Pedido de documentação	1	0	0	1

Para encontrar este ficheiro no site [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt) siga este caminho ou cole a URL (link) abaixo no campo address do seu navegador (browser), e pesquise por "reclamacoes2006.pdf"

[Página Inicial](#) >

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2>

Publicação: 16.04.2007  
Autor: ANACOM