RELATÓRIO TRIMESTRAL

4º TRIMESTRE

2021

RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

ÍNDICE

1. Nota introdutória
2. Sumário executivo
3. Resumo gráfico
4. Reclamações no sector das comunicações
   4.1. Caracterização do universo
   4.2. Serviços de comunicações eletrónicas
   4.3. Serviços postais
5. Atuação da ANACOM
6. Nota metodológica

1. Nota introdutória

1. Nota introdutória

Este relatório reflete a análise das reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais que foram apresentadas pelos utilizadores destes serviços, através do livro de reclamações físico e eletrónico ou dos meios que a ANACOM disponibiliza.

Esta informação é um recurso importante na prossecução da missão da ANACOM, estando esta Autoridade comprometida com a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores e com a promoção da concorrência no mercado, suportada em dados de referência que são utilizados na atividade de regulação, supervisão, fiscalização e sancionamento, e que servem os esforços de melhoria da sua ligação aos cidadãos e às empresas.

A ANACOM entende que a divulgação de informação sobre as reclamações nos sectores que regula é uma importante forma de atuação: é útil para os utilizadores, promovendo uma avaliação mais realista das ofertas e uma mobilidade mais consciente entre prestadores de serviços, e contribui para que estes prestadores melhorem o seu desempenho, tendo incentivos acrescidos para tomarem em conta a experiência de utilização dos serviços de comunicações.

O período analisado neste relatório – quarto trimestre de 2021 – foi ainda marcado por medidas de resposta à pandemia COVID-19, cujo profundo impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas se vem sentindo desde março de 2020.

Nesse contexto, as reclamações diminuíram face ao que se verificou em igual período do ano passado e também em relação ao trimestre anterior, em ambos os sectores regulados, situando-se abaixo do período pré-pandémico, no que respeita aos serviços de comunicações eletrónicas.

Mantiveram-se, neste período, as medidas de proteção dos consumidores na utilização de serviços de comunicações, zelando pela não suspensão de serviços em caso de falta de pagamento, pelo direito à suspensão ou rescisão contratual sem penalização nas situações de desemprego e de perda de rendimentos. Destaque, também, para a entrada em vigor da obrigatoriedade de disponibilização de linhas telefónicas gratuitas ou, em alternativa, com números iniciados por “2” ou “9”, para o apoio ao consumidor nos serviços públicos essenciais. Medidas essenciais na resposta aos desafios na utilização de serviços de comunicações que emergiram com a pandemia COVID-19.

A ANACOM tem procurado assegurar uma resposta rápida e adequada aos desafios que se têm apresentado nos sectores regulados, que poderá ser consultada com maior detalhe na secção 5. dedicada à atuação da ANACOM.

2. Sumário executivo

ANACOM

TENDÊNCIAS GERAIS

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E SERVIÇOS POSTAIS CAEM 24%

No quatro trimestre de 2021, a ANACOM registou cerca de 28,5 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, menos 24% (-9,1 mil reclamações) do que em igual período de 2020. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 17,8 mil reclamações (62% do total de reclamações), menos 26% face ao quarto trimestre de 2020 e abaixo do volume registado no período pré-pandémico. As reclamações sobre serviços postais situaram-se nas 10,7 mil (38%), diminuindo 21% no quarto trimestre de 2021 face a igual período de 2020, no qual haviam registado um pico significativo (13,5 mil reclamações).

O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO FOI O MEIO MAIS UTILIZADO PARA RECLAMAR E AQUELE QUE MAIS DIMINUIU A SUA UTILIZAÇÃO

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (60%) – os utilizadores de serviços apresentaram 17,2 mil reclamações através deste meio, no quarto trimestre de 2021 –, e aquele que mais diminuiu na sua utilização (-31%), face a igual período de 2020. O livro de reclamações físico foi utilizado em 36% das reclamações, com menor diminuição face ao quarto trimestre de 2020 (-9%). O serviço de atendimento da ANACOM representou 4% das reclamações registadas por esta Autoridade, também diminuindo neste período (-22%).

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

NOS CONTINUA A SER O PRESTADOR MAIS RECLAMADO E A REGISTAR MAIS RECLAMAÇÕES POR MIL CLIENTES

A NOS foi o prestador de serviços mais reclamado no quarto trimestre de 2021, com 35% do total de reclamações do sector, seguida da MEO, com 31%, da VODAFONE, com 29%, e da NOWO, com 4%. Todos os prestadores de serviços mais reclamados viram diminuir as reclamações face ao quarto trimestre de 2020. A MEO foi o prestador que registou a maior diminuição (-29%), seguida da VODAFONE (-27%) e da NOS (-23%). Entre estes, a NOS foi a que registou o maior número de reclamações por mil clientes (2,3), seguida da VODAFONE (1,5) e da MEO (1,1).

DEMORA NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E NA RESOLUÇÃO DE FALHAS NOS SERVIÇOS DOMINARAM AS RECLAMAÇÕES DO SECTOR, ATIVAÇÃO DE SERVIÇOS SEM CONSENTIMENTO FOI O MOTIVO QUE MAIS AUMENTOU

A demora ou não resolução de reclamações e a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços foram os motivos mais reclamados pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, mencionados em 16% e 15% do total de reclamações do sector, no quarto trimestre de 2021. Aumentaram novamente as reclamações sobre a ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.), lideradas pela NOS que representou mais de 60% das queixas sobre este motivo. Mantém-se, desde o segundo trimestre do ano, a tendência de diminuição das queixas sobre a forma como as reclamações são tratadas (-3 p.p.).

ANACOM

DIFICULDADES NA RESOLUÇÃO DE FALHAS NOS SERVIÇOS E NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES ESTÃO NO TOP DOS PRESTADORES MAIS RECLAMADOS

Entre os principais motivos de reclamação dos maiores prestadores está a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços e a demora ou não resolução de reclamações.
Aumentaram as queixas contra a NOS sobre a ativação de serviços sem consentimento, diminuíram neste operador as queixas sobre o tratamento de reclamações e as falhas na televisão por subscrição.
Do lado da MEO, diminuíram sobretudo as reclamações sobre a reparação de falhas nos serviços e, na VODAFONE, destaque para a diminuição das queixas sobre o custo das chamadas para o apoio ao cliente.

QUADRO-SÍNTESE – PRESTADORES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

Prestadores de serviços	Motivos mais reclamados	Motivos cujo peso aumentou	Motivos cujo peso diminuiu
NOS	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (17%) Demora ou não resolução de reclamações (13%)	Ativação de serviços sem consentimento (+4 p.p.)	Demora ou não resolução de reclamações (-8 p.p.) Falhas no serviço de televisão por subscrição (-3 p.p.)
MEO	Demora ou não resolução de reclamações (18%) Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (13%)	–	Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-4 p.p.)
VODAFONE	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (17%) Demora ou não resolução de reclamações (17%)	–	Custo com as chamadas para as linhas telefónicas (-2 p.p.)
Sector das comunicações eletrónicas	Demora ou não resolução das reclamações (16%) Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (16%)	Ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.)	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (-3 p.p.) Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.) Demora ou não resolução de reclamações (-3 p.p.)

ANACOM

SERVIÇOS POSTAIS

CTT FORAM OS MAIS RECLAMADOS, TODOS OS PRESTADORES DIMINUÍRAM AS RECLAMAÇÕES

No quarto trimestre de 2021, os CTT foram os mais reclamados, com 88% (9,3 mil) das reclamações registadas pela ANACOM no sector postal neste período (-11% face a igual período de 2020). A DPD reduziu significativamente as reclamações (-73%), representando 5% das reclamações do sector. O conjunto de outros prestadores menos reclamados (UPS, CEP, General Logistics, DHL, entre outros) representou ao todo 7% das reclamações registadas e também viu diminuir as reclamações neste período (22%).

FALTA DE TENTATIVA DE ENTREGA NO DOMICÍLIO DOMINOU AS RECLAMAÇÕES NO SECTOR POSTAL E CONTRA OS CTT

A falta de tentativa de entrega no domicílio foi o motivo mais mencionado nas reclamações sobre serviços postais (20% do total de reclamações do sector) e contra os CTT (21% do total deste prestador). Nos CTT, aumentaram sobretudo as reclamações sobre o desalfandegamento de objetos postais (+7 p.p.), em virtude das novas regras relativas à circulação postal proveniente ou para fora do espaço da União Europeia, que entraram em vigor na segunda metade do ano, e as queixas sobre o atraso de objetos postais internacionais (+3 p.p.). Em sentido oposto, diminuíram sobretudo as reclamações sobre falta de tentativa de entrega no domicílio (-5 p.p.).

ATUAÇÃO DA ANACOM

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR, BALANÇO SOBRE AS MEDIDAS COVID-19 E AÇÃO SANCIONATÓRIA

No período em análise, a ANACOM manteve a aposta nos seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada sobre o impacto da Covid-19 na utilização de serviços e os direitos dos utilizadores, com particular enfoque nos regimes legais excecionais e novos normativos de proteção dos utilizadores. Neste domínio, destaque para a aposta em novos formatos de comunicação, com o lançamento dos Podcasts da ANACOM.
Foi divulgado um novo balanço da aplicação das medidas de proteção dos utilizadores adotadas em resposta à pandemia.

Manteve-se a avaliação do desempenho das comunicações móveis, que incidiu no serviço alfa pendular da CP no eixo Braga-Porto-Lisboa-Faro, no concelho de Vinhais, em Bragança, e na Ilha de Santa Maria, nos Açores.

Em 2021, a ANACOM aplicou coimas no valor global de 1,5 milhões de euros à MEO, NOS e Vodafone, por incumprimentos das normas previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas aplicáveis à suspensão e extinção dos serviços por falta de pagamento de faturas.

3. Resumo gráfico

3. Resumo gráfico

Reclamações no sector das comunicações no 4.º trimestre de 2021 (comparação homóloga)

ANACOM

A ANACOM registou menos 9,1 mil reclamações no quarto trimestre de 2021 do que em igual período de 2020

28,5 mil
RECLAMAÇÕES
-24%

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS
17,8 mil
RECLAMAÇÕES
-26%

As comunicações eletrónicas representaram 62% das reclamações e registaram menos 6,3 mil reclamações do que em igual período do ano passado. A NOS foi o prestador mais reclamado. As dificuldades na resolução de falhas nos serviços e no tratamento de reclamações continuam a estar no topo das preocupações dos utilizadores destes serviços

NOS
6,3 mil
RECLAMAÇÕES
-23%

A ativação de serviços sem consentimento aumentou pelo quarto trimestre consecutivo nas reclamações contra a NOS

MEO
5,6 mil
RECLAMAÇÕES
-29%

A demora ou não resolução de reclamações foi o motivo mais visado nas reclamações contra a MEO

VODAFONE
5,2 mil
RECLAMAÇÕES
-27%

Na VODAFONE dominaram as queixas sobre as dificuldades na reparação de falhas nos serviços

NOWO
0,6 mil
RECLAMAÇÕES
-21%

A demora ou não resolução de reclamações foi a mais reclamada contra a NOWO

LIVRO RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO
17,2 mil
RECLAMAÇÕES

O livro de reclamações eletrónico continuou a ser o meio mais utilizado, representando 60% do total de reclamações registadas pela ANACOM

SERVIÇOS POSTAIS
10,7 mil
RECLAMAÇÕES
-21%

O sector postal representou 38% das reclamações, tendo registado menos 2,8 mil reclamações face a igual período do ano passado. A esmagadora maioria das reclamações foi apresentada contra os CTT (88%). As dificuldades com o desalfandegamento de objetos postais foram as que mais aumentaram neste período

CTT
9,3 mil
RECLAMAÇÕES
-11%

Nos CTT dominaram as queixas sobre a falta de tentativa de entrega no domicílio

DPD
0,5 mil
RECLAMAÇÕES
-73%

O atraso na entrega motivou foi o assunto mais reclamado contra a DPD

OUTROS
0,8 mil
RECLAMAÇÕES
-22%

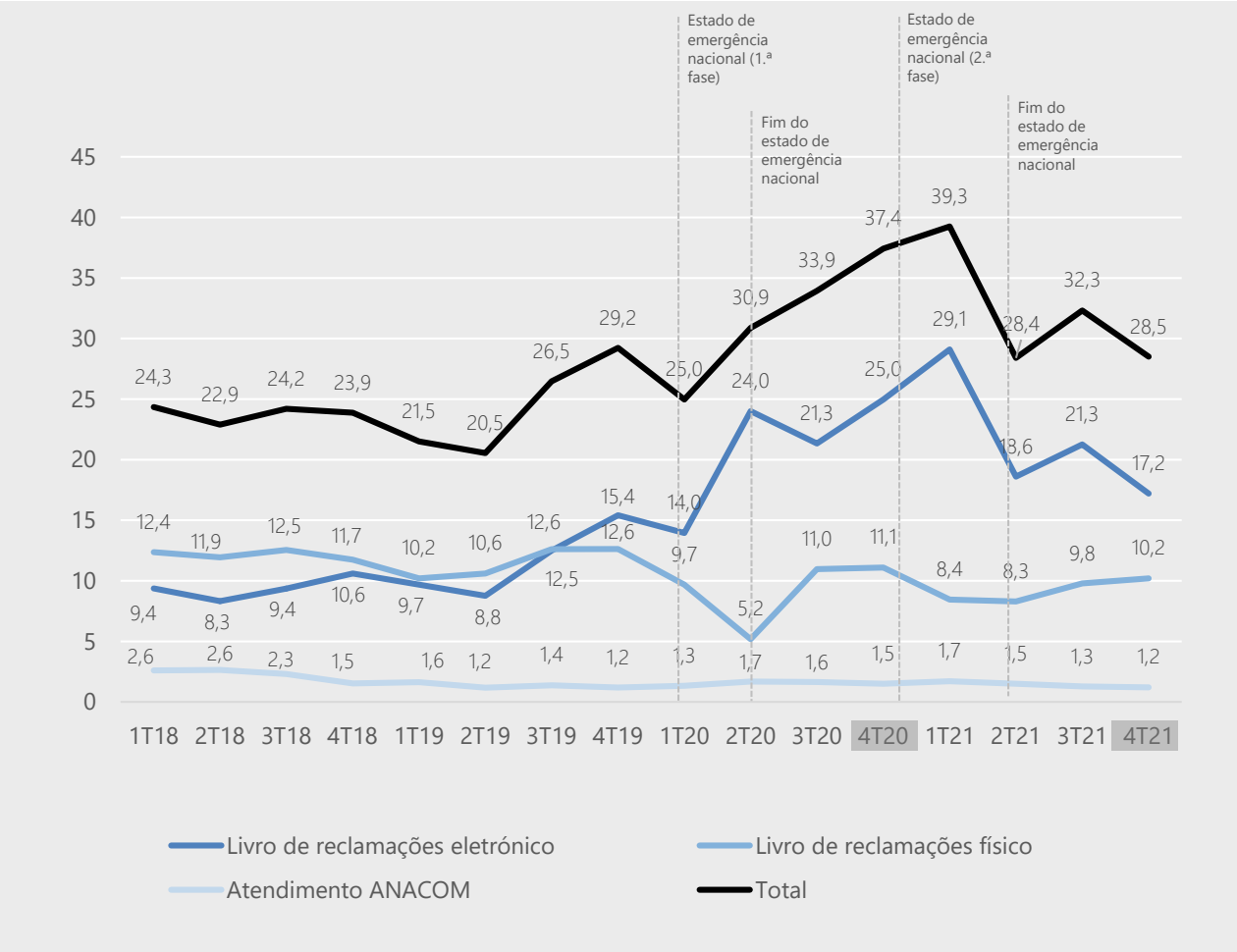
Dominaram as queixas sobre a falta de tentativa de entrega no domicílio

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo

ANACOM

Evolução das reclamações por meio, 2018-2021



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

28,5 mil
RECLAMAÇÕES NO 4T2021

-24%
FACE AO 4T2020

17,2 mil RECLAMAÇÕES
LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO
-31% FACE AO 4T2020

10,2 mil RECLAMAÇÕES
LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO
-9% FACE AO 4T2020

1,2 mil RECLAMAÇÕES
ATENDIMENTO ANACOM
-22% FACE A 4T2020

No quarto trimestre de 2021, a ANACOM registou 28,5 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físicos e eletrónico, e do serviço de atendimento desta Autoridade.

As reclamações diminuíram 24% face a igual período do ano passado (menos 29,1 mil reclamações).

A maioria das reclamações foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (60% do total de reclamações), seguido do livro de reclamações físico (36%) e do serviço de atendimento da ANACOM (4%).

Todos os meios diminuíram a sua utilização no período em análise, com destaque para o livro de reclamações eletrónico que registou menos 31% de reclamações face ao quarto trimestre de 2020 e perdeu 6 p.p. em relação à utilização do livro de reclamações físico.

ANACOM

Evolução das reclamações por sector, 2018-2021

Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

No quarto trimestre de 2021, foram registadas 17,8 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, menos 26% do que em igual período de 2020 e abaixo do volume registado no período pré-pandémico. Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (62%).

Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (59% do total de reclamações contra os prestadores de serviços deste sector), seguido do livro de reclamações físico (36%) e do atendimento da ANACOM (5%).

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

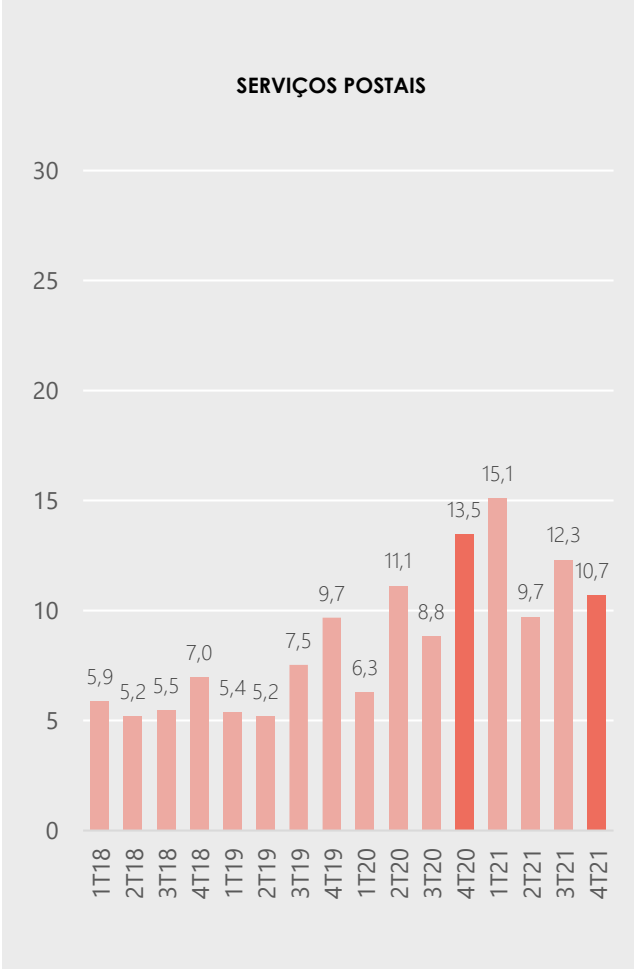
Neste período, as reclamações contra os prestadores de serviços postais também diminuíram face ao quarto trimestre de 2020 (-21%), situando-se nas 10,7 mil reclamações registadas.

Este sector motivou 38% das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise.

A grande maioria destas reclamações foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (63%), seguido do livro de reclamações físico (35%) e do atendimento da ANACOM (2%).

SERVIÇOS POSTAIS

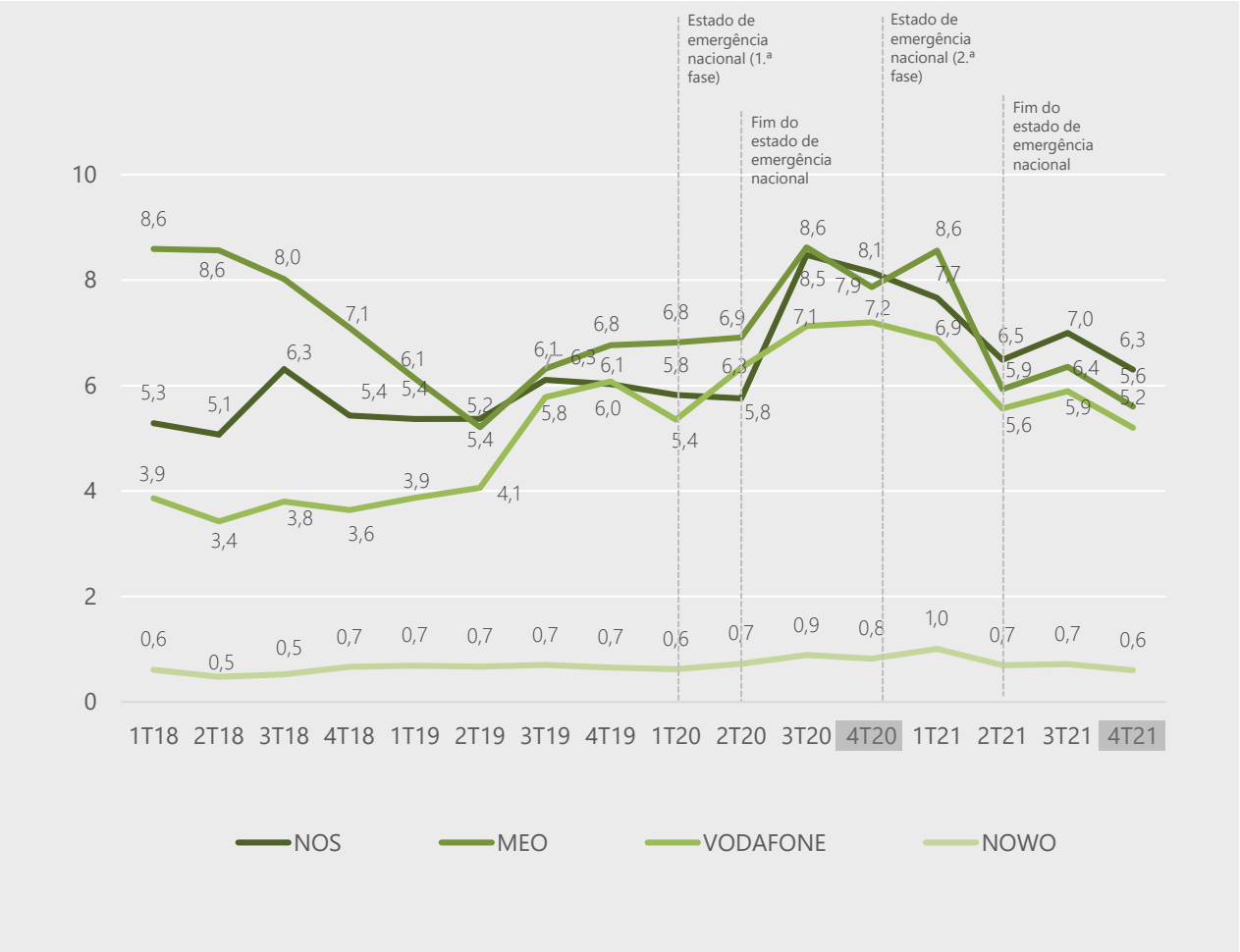
Evolução das reclamações por sector, 2018-2021



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

ANACOM

Evolução das reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas, 2018-2021



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

NOS

6,3 mil RECLAMAÇÕES **-23%**

MEO

5,6 mil RECLAMAÇÕES **-29%**

VODAFONE

5,2 mil RECLAMAÇÕES **-27%**

NOWO/ONI

0,6 mil RECLAMAÇÕES **-21%**

A NOS foi o prestador de serviços mais reclamado no período em análise, com 6,3 mil reclamações (35% das reclamações do sector) e aquele que registou o maior número de reclamações por mil clientes (2,3).

A MEO registou a maior diminuição face a igual período do ano anterior (-29%) e a menor taxa de reclamação no período em análise (1,1 reclamações por mil clientes). Este prestador foi o segundo mais reclamado, com 31% das reclamações do sector.

A VODAFONE representou 29% das reclamações do sector, tendo registado 1,5 reclamações por mil clientes.

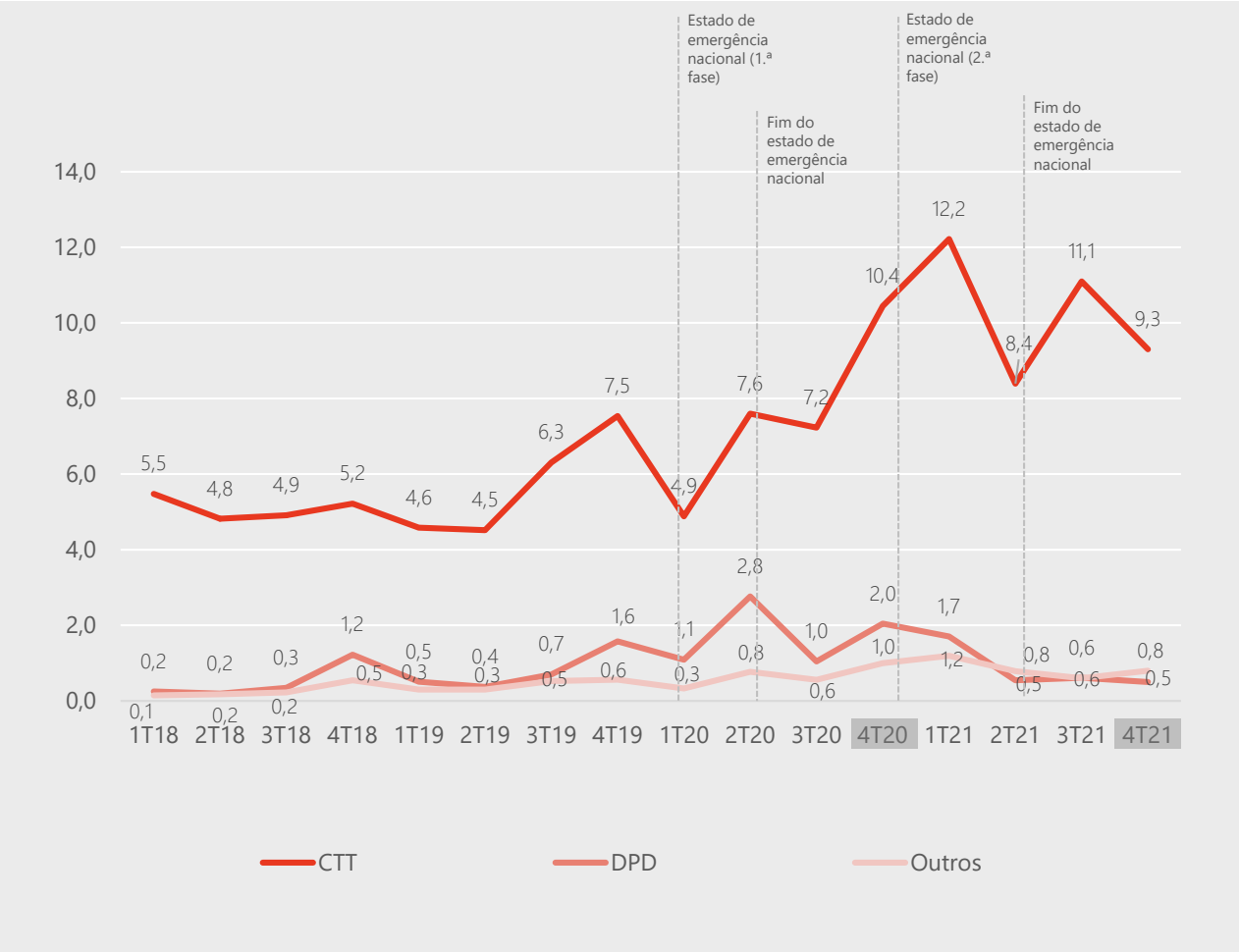
A NOWO foi responsável por 4% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas no quarto trimestre de 2021.

Todos os prestadores viram diminuir o respetivo volume de reclamações face ao quarto trimestre de 2020.

Mantém-se próxima a distribuição de reclamações entre os três prestadores mais reclamados neste sector.

ANACOM

Evolução das reclamações por prestador de serviços postais, 2018-2021



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM
Nota: Para benefício do efeito comparativo, não foram individualizados os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.

CTT

9,3 mil RECLAMAÇÕES **-11%**

DPD

0,5 mil RECLAMAÇÕES **-73%**

OUTROS*

0,8 mil RECLAMAÇÕES **-22%**

Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no quarto trimestre de 2021, responsáveis por 88% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector, menos 11% face a igual período do ano anterior.

Entre os prestadores de serviços postais menos reclamados, a DPD motivou 5% das reclamações registadas no período em análise, tendo registado nova quebra acentuada das reclamações face a igual período do ano passado (-73%).

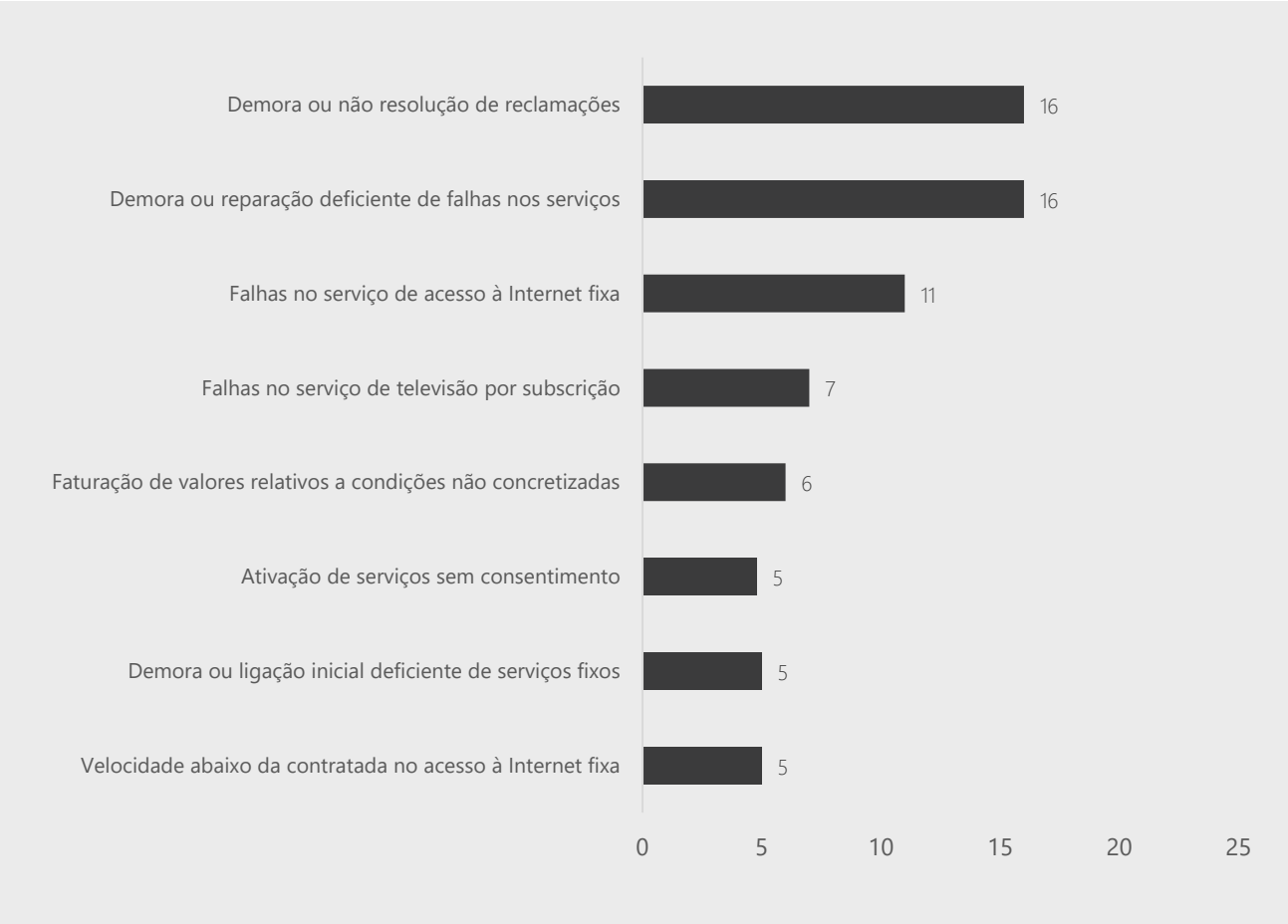
Destaque também para o conjunto de outros prestadores menos reclamados – UPS, CEP, General Logistics, DHL, entre outros. –, que representaram no seu conjunto 7% das reclamações, tendo visto igualmente diminuir o seu volume no período em análise (-22%).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas

ANACOM

Motivos mais reclamados nas comunicações eletrónicas, 4T2021



Unidade: %
Fonte: ANACOM
Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações do sector.

TOP

Demora ou não resolução das reclamações (16%)
Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (16%)

Ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.)

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (-3 p.p.)
Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.)
Demora ou não resolução de reclamações (-3 p.p.)

Os problemas de demora ou não resolução de reclamações e de demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos, foram os mais reclamados nas comunicações eletrónicas, cada um visado em 16% do total de reclamações deste sector no quarto trimestre de 2021. Porém, estes motivos diminuíram o seu peso neste período face ao quarto trimestre de 2020, em ambos os casos menos 3 pontos percentuais. A demora ou não resolução de reclamações regista o seu terceiro trimestre consecutivo em queda nas preocupações dos utilizadores.

Em sentido oposto, aumentaram pelo terceiro trimestre consecutivo as reclamações sobre a ativação de serviços sem consentimento, com mais 2 pontos percentuais.

No quarto trimestre de 2021, diminuíram também as reclamações sobre a demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos, com menos 3 pontos percentuais. Destaque também, entre motivos menos reclamados, a diminuição das reclamações sobre o custo das chamadas para as linhas telefónicas de apoio (menos 2 pontos percentuais).

ANACOM

NOS . Motivos mais reclamados, 4T2021

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (17%)

Ativação de serviços sem consentimento (+4 p.p.)

Demora ou não resolução de reclamações (-8 p.p.)
Falhas no serviço de televisão por subscrição (-3 p.p.)

As principais preocupações dos utilizadores de serviços da NOS estiveram relacionadas com a demora ou resolução deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos, que motivou 17% das queixas contra este prestador.

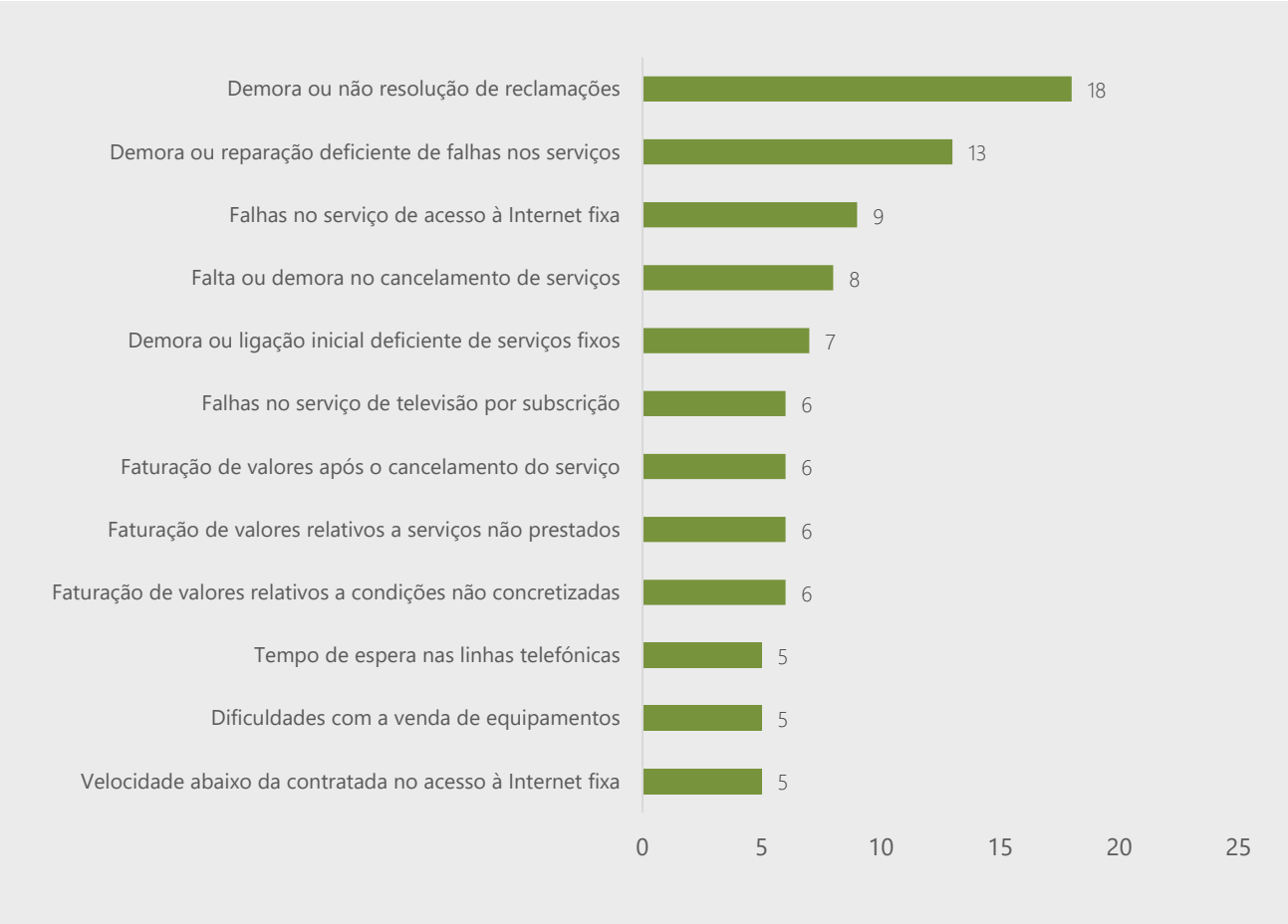
A ativação de serviços sem consentimento aumentou nas reclamações contra a NOS pelo quarto trimestre consecutivo, tendo registado, no período em análise, mais 4 pontos percentuais em relação a igual período do ano passado. Este motivo é também um dos mais reclamados contra este prestador.

Em sentido oposto, diminuíram as reclamações sobre a demora ou não resolução de reclamações pelo terceiro trimestre consecutivo, com menos 8 pontos percentuais, e sobre as falhas no serviço de televisão por subscrição, com menos 5 pontos percentuais.

Unidade: %
Fonte: ANACOM
Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

ANACOM

MEO . Motivos mais reclamados, 4T2021



TOP

Demora ou não resolução de reclamações (18%)

Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-4 p.p.)

No quarto trimestre de 2021, as reclamações contra a MEO focaram sobretudo a demora ou não resolução de reclamações, que motivaram 18% das queixas dos utilizadores contra este prestador.

Neste período, diminuíram as reclamações sobre a ligação inicial de serviços fixos, com menos 4 pontos percentuais face ao quarto trimestre de 2020.

Unidade: %
Fonte: ANACOM
Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

ANACOM

VODAFONE . Motivos mais reclamados, 4T2021

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (17%)
Demora ou não resolução de reclamações (17%)

Custo com as chamadas para as linhas telefónicas (-2 p.p.)

No quarto trimestre de 2021, as reclamações contra a Vodafone foram dominadas por queixas sobre a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos e sobre demora ou não resolução de reclamações, ambas motivaram 17% das reclamações registadas contra este prestador.

Diminuíram globalmente as reclamações sobre o atendimento ao cliente, em particular no que respeita às queixas relativas ao custo com as chamadas para as linhas telefónicas de apoio ao cliente, motivo entre os menos reclamados (3%), que registou menos 2 pontos percentuais face ao quarto trimestre de 2020.

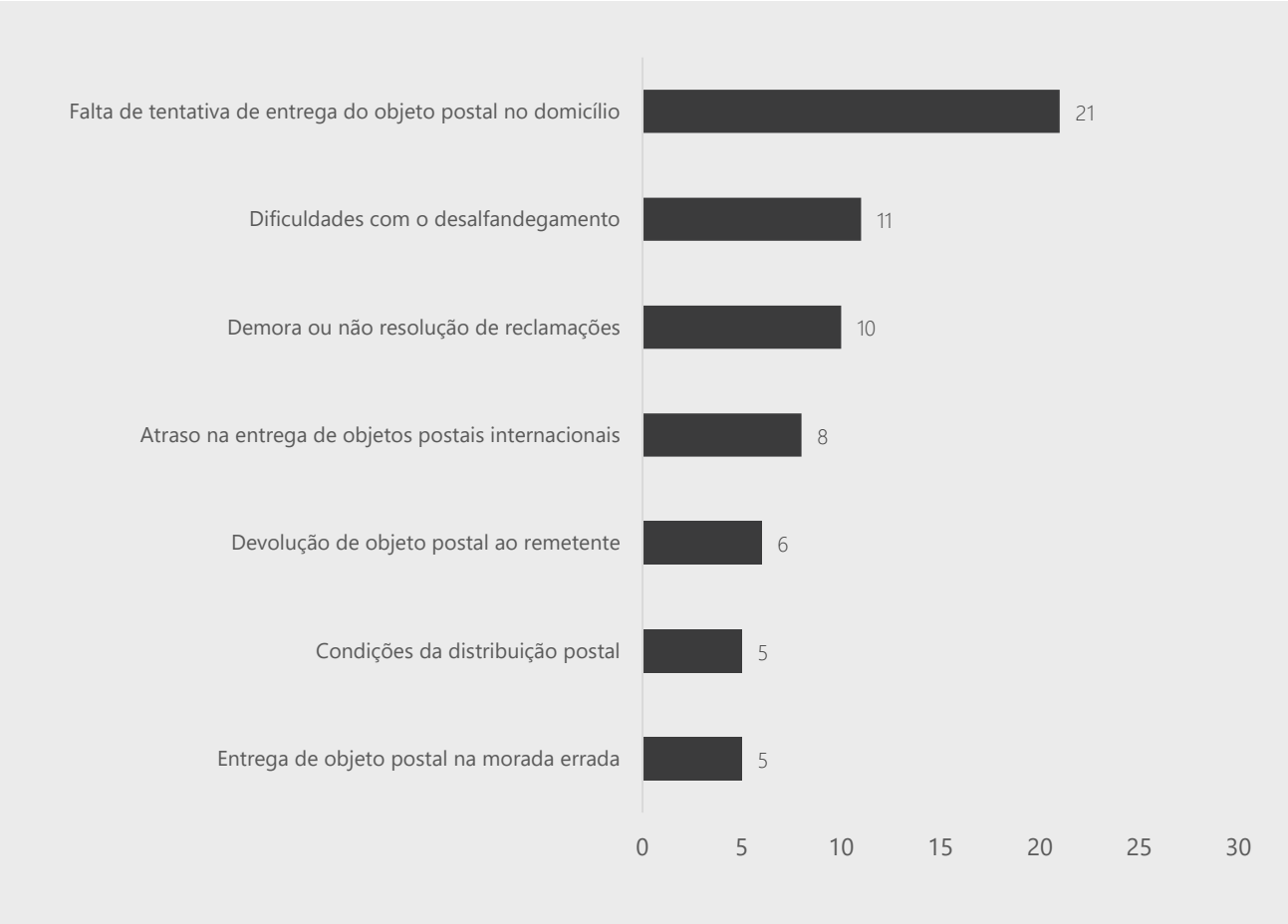
Unidade: %
Fonte: ANACOM
Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais

ANACOM

Motivos mais reclamados nos serviços postais, 4T2021



Unidade: %
Fonte: ANACOM
Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações do sector.

TOP

Falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicílio (21%)

Dificuldades com o desalfandegamento (+10 p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais internacionais (+3 p.p.)
Devolução de objeto postal ao remetente (+2 p.p.)

No quarto trimestre de 2021, a falta de tentativa de entrega dos objetos postais no domicílio permaneceu um dos motivos mais reclamados no sector postal, indicado em 21% das queixas dos utilizadores.

Destaque para o aumento pelo segundo trimestre consecutivo das reclamações sobre dificuldades com o desalfandegamento, com mais 10 pontos percentuais face ao quarto trimestre de 2020, refletindo ainda os efeitos das novas regras legais e procedimentos adotados pelas empresas no que respeita à circulação de objetos postais provenientes do espaço fora da União Europeia, que entraram em vigor em julho de 2021.

Aumentaram também as reclamações sobre o atraso na entrega de objetos postais internacionais e a devolução de objetos postais ao remetente, com mais 3 e 2 pontos percentuais, respetivamente.

ANACOM

CTT . Motivos mais reclamados, 4T2021

Unidade: %
Fonte: ANACOM
Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

TOP

Falta de tentativa de entrega no domicílio (20%)

Dificuldades com o desalfandegamento (+11 p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais internacionais (+4 p.p.)
Extravio de correio registado nacional (+3 p.p.)
Devolução de objeto postal (+2 p.p.)

Falta de tentativa de entrega no domicílio (-5 p.p.)

A falta de tentativa de entrega no domicilio foi o motivo mais visado nas reclamações contra os CTT no quarto trimestre do ano, presente em 20% das reclamações registadas contra este prestador. Porém, as preocupações com os utilizadores sobre esta matéria diminuíram 5 pontos percentuais, face ao verificado no quarto trimestre de 2020.

As dificuldades com o desalfandegamento de objetos postais continuaram a estar em evidência, tendo visto novamente aumentar o seu peso, com mais 11 pontos percentuais.

Os CTT também registaram, pelo segundo trimestre consecutivo, o aumento das queixas sobre o atraso na entrega de objetos postais internacionais, o extravio de correio registado nacional e a devolução de objetos postais ao remetente, com mais 4, 3 e 2 pontos percentuais, respetivamente.

5. Atuação da ANACOM

As reclamações que chegam ao conhecimento da ANACOM incidem, em muitos casos, sobre problemas no relacionamento entre os utilizadores e os prestadores de serviços que se situam na esfera do direito privado ou refletem questões que, embora enquadradas nos serviços regulados pela ANACOM, não estão inseridas no âmbito de intervenção do regulador.

Com efeito, a lei não confere à ANACOM competências para a resolução individual das reclamações que recebe mas, no seu âmbito de intervenção e também em resultado da análise das reclamações sobre os serviços que regula, a ANACOM procura reforçar a proteção dos utilizadores sempre que necessário, adotando determinações e recomendações que visam assegurar melhores práticas por parte dos prestadores de serviços de comunicações e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitos, bem como desencadeando a correspondente ação sancionatória, nos casos em que são verificadas infrações.

A ANACOM tem vindo a sublinhar, aos prestadores de serviços de comunicações, que a redução do número de reclamações relativas aos serviços que prestam deve ser uma prioridade, chamando a atenção para a importância de serem implementadas medidas que assegurem a prestação de informação clara e precisa aos utilizadores, bem como a eficácia no atendimento e na resolução das reclamações.

Adicionalmente, a ANACOM está empenhada no desenvolvimento e implementação de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, através dos quais os utilizadores podem encontrar uma solução mais rápida e económica para os problemas com o seu prestador de serviços.

A ANACOM disponibiliza também ao público uma plataforma de informação, através da qual podem a todo o tempo conhecer os seus direitos, esclarecer dúvidas, obter conselhos práticos sobre como escolher um prestador de serviços ou resolver um conflito, comparar tarifários, medir a velocidade do acesso à Internet, conhecer a cobertura das redes móveis e encontrar contactos e recursos relevantes, facilitando por esta via a gestão do seu relacionamento com os prestadores de serviços de comunicações: Portal do Consumidor da ANACOM.

EM DESTAQUE:

PODCASTS ANACOM

A ANACOM lançou uma nova forma de comunicar com o público, o podcast. O Podcast ANACOM trata de temas relevantes para os consumidores, dá dicas sobre como resolver os problemas do dia a dia em matéria de comunicações e ainda dá a conhecer a atividade da ANACOM.

Conheça os episódios sobre:

- Medidas excecionais de proteção do consumidor no contexto da pandemia COVID-19
- Portabilidade do número
- Aspetos a verificar quando compra um equipamento de comunicações com e sem fios
- Desalfandegamento de produtos com origem em países que não pertencem à União Europeia
- Velocidade do acesso à Internet
- Cancelamento de contratos com fidelização
- Tarifa Social de acesso à Internet

O Podcast ANACOM está disponível no sítio na Internet e no Portal do Consumidor da ANACOM, assim como nas plataformas Spotify, Anchor, Google Podcasts, SoundCloud e YouTube. Mais informação

ATIVIDADE SANCIONATÓRIA

Em 2021, a ANACOM aplicou coimas no valor global de 1,5 milhões de euros à MEO, NOS e Vodafone, por incumprimento das normas previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas aplicáveis à suspensão e extinção dos serviços por falta de pagamento de faturas. Mais informação.

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS

A ANACOM realizou um estudo para avaliar o desempenho dos serviços de comunicações eletrónicas dos principais prestadores no serviço Alfa Pendular da CP, em toda a extensão do eixo ferroviário Braga-Porto-Lisboa-Faro (mais informação); no concelho de Vinhais, em Bragança (mais informação); e na Ilha de Santa Maria, nos Açores (mais informação)

PREÇOS DAS TELECOMUNICAÇÕES

A ANACOM continuou a divulgar mensalmente os preços dos serviços de telecomunicações em Portugal, medidos através do sub-índice do Índice de Preços do Consumidor (IPC). Mais informação

GUIA "LIGAR AO CONDOMÍNIO"

A ANACOM lançou o Guia "Ligar ao Condomínio", que inclui um conjunto de linhas de orientação e boas práticas que pretendem facilitar a gestão das infraestruturas de telecomunicações nas partes comuns de edifícios mais antigos. A metodologia seguida, que envolveu uma vasta variedade de partes interessadas (desde os representantes de proprietários ao poder local, de instaladores aos operadores), mostrou que uma abordagem de supervisão pode contribuir positiva e eficazmente para ganhos comuns e visíveis, ainda que a ANACOM não tenha competência sancionatória nesta matéria. Mais informação

NOVO BALANÇO DA APLICAÇÃO DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO DOS UTILIZADORES NO ÂMBITO DA RESPOSTA À COVID-19

À semelhança das medidas adotadas entre março e setembro de 2020, esteve em vigor no primeiro semestre de 2021 (que foi posteriormente prolongado até ao final do ano) um conjunto de medidas legislativas com o objetivo de assegurar a proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais, cuja aplicação a ANACOM avaliou no que respeita ao sector das comunicações eletrónicas. De acordo com os dados fornecidos pelos operadores: (i) existiram 6835 clientes de serviços de comunicações que invocaram a aplicação dos mecanismos de adaptação à crise provocada pela pandemia, dos quais 3676 beneficiaram de alguma das garantias previstas na lei, menos 8% do que no ano anterior, com a taxa de aceitação de pedidos a atingir os 54%; (ii) a suspensão temporária de contrato foi a solução mais requerida pelos clientes que viram o seu poder de compra reduzido devido à pandemia, tendo sido concedida a 979 clientes; (iii) a cessação unilateral do contrato foi concedida a 866 clientes; (iv) 1123 clientes com valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço acordaram com os prestadores planos de pagamento dos valores em dívida, estimando-se que o valor médio por cliente abrangido pelo plano de pagamentos foi de 683 euros (incluindo IVA). Mais informação

COVID-19 E A INFORMAÇÃO AOS UTILIZADORES

Durante o período de pandemia, a ANACOM reforçou continuamente os seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada sobre o impacto da Covid-19 na utilização de serviços e os direitos dos utilizadores.

Na área informativa dedicada à Covid-19 no Portal do Consumidor foram publicadas notícias relevantes, dados sobre o tráfego de serviços de comunicações eletrónicas e postais, dados sobre os testes de velocidade através da ferramenta da ANACOM NET.mede e dados sobre as reclamações e as principais preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações. Toda a informação disponível é atualizada, refletindo as novas regras que têm sucessivamente sido definidas com impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações.

Esta área tem informação sobre todos os desenvolvimentos em curso e permite aos utilizadores conhecer de forma fácil e atrativa os seus direitos, estando acessível em https://www.anacom-consumidor.pt/covid-19.

6. Nota metodológica

6. Nota metodológica

1. O presente relatório tem como objetivo divulgar os resultados da análise das reclamações escritas apresentadas por utilizadores finais de serviços de comunicações no quarto trimestre de 2021, que foram registadas pela ANACOM[(i)].
2. Para a análise global, por meio utilizado, por prestador de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais (páginas 11 a 14) foram consideradas as reclamações escritas registadas pela ANACOM contra prestadores de serviços de comunicações, que totalizaram 28,5 mil reclamações no período em análise.
3. Para as análises com desagregação por assunto e motivo de reclamação foram consideradas as reclamações escritas recebidas pela ANACOM através dos meios que disponibiliza para o efeito – correio, email e fax – (1,2 mil reclamações «diretas»), bem como uma amostra das que são apresentadas pelos utilizadores aos prestadores de serviços através do livro de reclamações físico[(ii)] e eletrónico[(iii)] (2,6 mil reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 10% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples[(iv)]. O total das reclamações analisadas para a desagregação por assunto e motivo de reclamação correspondeu a 13% do universo registado pela ANACOM no período em análise.

(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 28/02/2022.
(ii) O livro de reclamações físico deve estar disponível em todos os estabelecimentos abertos ao público dos prestadores de serviços de comunicações, desde 1 de janeiro de 2006. As reclamações preenchidas através deste meio de reclamação devem ser enviadas à ANACOM.
(iii) O livro de reclamações eletrónico está disponível em www.livroreclamacoes.pt, desde 1 de julho de 2017, devendo estar acessível a partir das páginas na Internet dos prestadores de serviços de comunicações e da página na Internet da ANACOM.
(iv) As reclamações assinaladas pelos prestadores de serviços como anuladas, extraviadas ou sem conteúdo não foram contempladas.

4. A agregação da informação para a produção de estimativas teve em conta o peso das reclamações diretas e indiretas em cada semana no período em causa.
5. Para além da produção de estimativas pontuais, recorreu-se ao teste estatístico da diferença entre proporções e totais para amostras independentes de dimensões elevadas, considerando um nível de confiança de 95%. No presente relatório são consideradas as estimativas para as proporções e resultados dos testes estatísticos das diferenças entre dois períodos. Foram ainda considerados na análise os testes estatísticos da diferença entre proporções e totais entre grupos (de prestadores, de assuntos e de motivos).
6. Recorreu-se também ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador "proporção" de uma amostragem aleatória estratificada. No presente relatório são apresentados resultados que correspondem a estimativas fiáveis (quando o coeficiente de variação é inferior a 10%) ou estimativas aceitáveis (quando o coeficiente de estimação é igual ou superior a 10% e inferior a 25%).
7. Na análise dos dados apresentados é importante relevar que uma reclamação pode envolver mais do que um assunto. Todos os diferentes problemas comunicados pelos utilizadores numa única reclamação – designados «motivos de reclamação» – são considerados para a análise dos resultados.
8. Os motivos de reclamação resultam da análise que é feita pela ANACOM sobre as reclamações que recebe, refletindo a visão e os factos alegados pelos reclamantes.

8. Em 2018, a ANACOM efetuou alterações significativas na metodologia de análise e apresentação dos dados sobre as reclamações que analisa, com ganhos no rigor, na transparência e na qualidade da informação. Estas alterações, apenas refletidas nos relatórios divulgados a partir do primeiro semestre de 2019, tiveram impacto na taxonomia de classificação das reclamações, na unidade de referência e no universo de análise. Por esta razão, os resultados não são diretamente comparáveis com resultados apresentados em relatórios anteriores àquele período.

9. Neste relatório são utilizadas as seguintes designações para os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas: MEO corresponde ao prestador MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.; NOS corresponde ao conjunto dos prestadores NOS Comunicações, S.A., NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A. e NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.; NOWO corresponde ao prestador NOWO COMMUNICATIONS, S.A.; e VODAFONE corresponde ao prestador VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A.. Nos serviços postais, CTT corresponde ao conjunto dos prestadores CTT - Correios de Portugal, S.A., CTT EXPRESSO - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Contacto, S.A. e Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A. (a Transporta foi incorporada na empresa CTT Expresso por fusão, com efeitos a 11.06.2019).

10. Em setembro de 2019, a LISESPO – Transportes, Lda. (marca SEUR) foi objeto de fusão com a CHRONOPOST Portugal, tendo esta passado a designar-se DPD Portugal. Neste relatório, para efeitos de comparação, é considerada a DPD Portugal em todo o período de análise, correspondendo ao resultado da LISESPO e da CHRONOPOST no que respeita ao período antes da referida fusão.

11. Em março de 2021, a ONITELECOM – Infocomunicações, S.A., que era apresentada em relatórios anteriores como integrando o grupo NOWO/ONI foi adquirida pela Gigas Hosting, S.A.. Neste relatório, para efeitos de comparação, é considerada a NOWO em todo o período de análise, correspondendo aos resultados deste prestador não integrado em grupo.

12. Os dados apresentados não incluem: (i) reclamações registadas pelos mesmos utilizadores de serviços em número considerado manifestamente excessivo – no quarto trimestre de 2021, foram excluídas 1,3 mil reclamações nesta situação; e (ii) reclamações diretamente apresentadas à ANACOM em que a empresa reclamada não foi identificada ou que identificavam uma empresa não regulada por esta Autoridade – no período em análise, foram registadas cerca de 0,3 mil reclamações nesta situação.

13. A análise realizada não tem em consideração as reclamações recebidas por outras entidades públicas ou privadas, salvo quando foram remetidas à ANACOM por estas entidades, nem as reclamações recebidas pelos prestadores de serviços de comunicações através de outros meios diferentes do livro de reclamações físico e eletrónico.

14. A informação do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes do atraso dos prestadores de serviços no envio das folhas dos livros de reclamações físicos, bem como da reapreciação subsequente dos casos e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ANACOM.

RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

4T2021

Lisboa (sede)
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto
Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores
Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo
Funchal, Portugal
Tel: (+351) 291790200
Fax: (+351) 291790201

Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt
Março de 2022

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES