

# RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

2021



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

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 que é analisado neste relatório – segundo trimestre de 2021 – é marcado pelo fim da segunda fase de estados de emergência nacional, iniciada em 9 de novembro de 2020 e terminada em 30 de abril de 2021. O início do desconfinamento impactou na evolução das reclamações no período em análise, marcado pela diminuição significativa, e transversal a todos os maiores prestadores de serviços, das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas e postais face ao primeiro trimestre do ano.

No primeiro ano de resposta à pandemia, as medidas adotadas levaram a uma procura elevada e em contínuo crescimento por serviços de comunicações eletrónicas e postais (sobretudo de encomendas), à medida que todos os cidadãos foram tendo condições para se adaptar ao funcionamento cada vez mais digital das várias dimensões da vida em sociedade, como dão conta os dados sobre a utilização de serviços periodicamente divulgados pela ANACOM na sua página na Internet.

Para além do aumento significativo da procura de serviços de comunicações e da maior dependência destes serviços por parte da generalidade da população, os prestadores de serviços enfrentaram, tal como a maioria das empresas, desafios relacionados com a adaptação dos seus modelos de funcionamento à nova realidade pandémica. Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, em particular, tiveram responsabilidades acrescidas definidas por lei quanto à garantia da segurança e integridade das redes e do acesso prioritário às comunicações por parte dos serviços críticos de saúde e segurança.

As reclamações foram refletindo este contexto, tendo aumentado significativamente em ambos os sectores e mantido uma trajetória de crescimento desde o primeiro trimestre de 2020.

Por sua vez, no tempo decorrido em pandemia verificaram-se alterações nos padrões de comportamento e de consumo dos utilizadores que perdurarão muito para lá do fim dos motivos que os aceleraram, designadamente a substituição dos meios de relacionamento físicos pelos eletrónicos, a digitalização das várias dimensões da participação na vida em sociedade, o crescimento do comércio eletrónico, entre outras.

Em maio de 2021, a ANACOM entendeu que, estabilizados os efeitos da pandemia na utilização de serviços e antecipando-se que a retoma da economia não tenha, durante 2021, suficiente vigor para permitir ultrapassar as dificuldades económicas que a aplicação das medidas relacionadas com a contenção da pandemia Covid-19 trouxe para uma parte relevante das famílias portuguesas, era necessário inverter a tendência de crescimento das reclamações sobre os serviços de comunicações. Nesse sentido, recomendou às empresas reguladas que dessem prioridade à implementação ou ao incremento de medidas que reforçassem a prestação de informação clara e precisa aos utilizadores e a satisfação com os serviços, bem como a eficácia no atendimento e na resolução das reclamações.

No período em análise, destaque ainda para a manutenção do regime excecional de proteção dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas, estendido até ao final de 2021, e para a entrada em vigor de um regime de proteção dos clientes empresariais destes serviços.



## 2. Sumário executivo

### TENDÊNCIAS GERAIS

#### **RECLAMAÇÕES DIMINUÍEM 8%; COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS SÃO AS MAIS RECLAMADAS E SERVIÇOS POSTAIS OS QUE MAIS REDUZEM**

No segundo trimestre de 2021, as reclamações contra prestadores de serviços de comunicações diminuíram pela primeira vez desde o início da pandemia Covid-19, aproximando-se dos valores que se verificavam no período pré-pandémico. Neste período, foram registadas 28,4 mil reclamações, menos 8% do que em igual período de 2020 e menos 28% face ao trimestre anterior (menos quase 11 mil reclamações). As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 18,7 mil reclamações (66% do total de reclamações), menos 5% face ao segundo trimestre de 2020 e menos 23% face ao trimestre anterior. Os serviços postais foram responsáveis por 9,7 mil reclamações (34% do total de reclamações), menos 13% em relação a igual período do ano passado e menos 31% face ao período anterior.

#### **O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO CONTINUA A SER O MEIO MAIS UTILIZADO, MAS PERDE PESO PARA O LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO**

O livro de reclamações eletrónico continuou a ser o meio mais utilizado (66%), mas foi também o que registou maior redução na sua utilização (-22%) face a igual período do ano passado. O livro de reclamações físico foi utilizado em 29% das reclamações, e embora tenha aumentado 59% face a igual período do ano passado, vivido com mais restrições legais à utilização deste meio, continua a apresentar valores muito abaixo dos que se verificavam no período antes da pandemia Covid-19. O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas por esta Autoridade e, à semelhança do livro de reclamações eletrónico, viu diminuir a sua utilização neste período (-11%).

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

#### **O SETOR REGISTOU 18,7 MIL RECLAMAÇÕES, MENOS 5%; A NOS FOI O PRESTADOR MAIS RECLAMADO E O ÚNICO QUE AUMENTOU**

A NOS foi o prestador mais reclamado no segundo trimestre de 2021 (35% das reclamações do sector) e o único, entre os mais reclamados, a ver o número de reclamações aumentar face ao segundo trimestre de 2020. A MEO foi o segundo prestador mais reclamado (32%) e o que registou a maior diminuição (-14%), seguida da VODAFONE, que motivou 30% das reclamações do sector e também viu diminuir as suas reclamações face a igual período do ano passado (-12%). A NOWO foi responsável por 4% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas neste período. Todos os prestadores de serviços mais reclamados viram diminuir de forma acentuada as reclamações face ao primeiro trimestre de 2021.

#### **AS DEMORAS NA REPARAÇÃO DE FALHAS NOS SERVIÇOS E NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES CONTINUAM A SER OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS**

A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos, e a demora ou não resolução de reclamações foram os motivos que mais preocuparam os utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visados em 18% e 17% das reclamações do sector no segundo trimestre de 2021. Os problemas com a reparação de falhas nos serviços (+6 p.p.), as dificuldades no acesso à Internet fixa (+3 p.p.) e a ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.) foram os motivos de reclamação que mais aumentaram face a igual período do ano passado. Em sentido contrário, evoluíram positivamente as queixas sobre o custo das chamadas (-4 p.p.) e sobre a demora no tratamento de reclamações (-3 p.p.)

**DEMORA NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES É COMUM A TODOS OS PRINCIPAIS PRESTADORES; AUMENTAM OS PROBLEMAS DE TRANSPARÊNCIA CONTRATUAL NA NOS E NA MEO, MANTÊM-SE A CRESCER OS PROBLEMAS COM AS FALHAS NOS SERVIÇOS E A REPARAÇÃO NA VODAFONE**

Entre os principais motivos de reclamação de todos os maiores prestadores está a demora ou não resolução de reclamações, mencionada em 18% das reclamações contra a MEO e a VODAFONE e em 15% das reclamações contra NOS. Aumentaram as queixas relacionadas com a falta de transparência contratual na NOS, com foco nas ativações sem consentimento, e na MEO (+4 p.p. nas reclamações de ambos os prestadores). Na VODAFONE voltaram a crescer as queixas sobre a reparação de falhas nos serviços (+12 p.p.) e as falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+6 p.p.).

### 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 (19%) Demora ou não resolução de reclamações (15%)	Ativação de serviços sem consentimento (+4 p.p.)	Demora ou não resolução de reclamações (-6 p.p.) Faturação de serviços não prestados (-3 p.p.)
MEO	Demora ou não resolução de reclamações (18%)	Transparência contratual (+4 p.p.) Avaria ou venda de equipamentos (+4 p.p.)	Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-4 p.p.)
VODAFONE	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (23%) Demora ou não resolução de reclamações (18%)	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (+12 p.p.) Falhas na televisão por subscrição (+6 p.p.) Falhas no acesso à Internet fixa (+6 p.p.)	Atendimento ao cliente (-12 p.p.) Faturação de valores relativos a condições não concretizadas (-4 p.p.)
Sector das comunicações eletrónicas	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (18%) Demora ou não resolução de reclamações (17%)	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (+6 p.p.) Falhas no acesso à Internet fixa (+3 p.p.) Ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.)	Custo das chamadas para as linhas telefónicas (-4 p.p.) Demora ou não resolução de reclamações (-3 p.p.)

### SERVIÇOS POSTAIS

#### **O SECTOR REGISTOU 9,7 MIL RECLAMAÇÕES, MENOS 13%; CTT FORAM OS MAIS RECLAMADOS**

Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no segundo trimestre de 2021, com 86% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector. Este prestador viu aumentar 11% as reclamações sobre os seus serviços face ao segundo trimestre de 2020, mas diminuir 31% (ou seja, -3,8 mil reclamações) face ao trimestre anterior. Entre os prestadores de serviços postais menos reclamados, a DPD motivou 6% das reclamações registadas no período em análise (-5 p.p.) e outros prestadores – UPS, CEP, General Logistics, DHL, Ibercourier, TNT, VASP Premium, etc. – representaram no seu conjunto 8% das reclamações.

#### **FALTA DE TENTATIVA DE ENTREGA NO DOMICÍLIO FOI O MOTIVO MAIS RECLAMADO NO SECTOR POSTAL**

No segundo trimestre de 2021, a falta de tentativa de entrega no domicílio motivou 21% das queixas no sector postal e foi o motivo de reclamação mais vezes mencionado pelos utilizadores destes serviços. Aumentaram sobretudo as queixas sobre a devolução de objetos postais (+3 p.p.), objetos postais violados ou danificados e extravio de envios internacionais (ambos com +2 p.p.). Em sentido contrário, diminuíram as queixas sobre os atrasos nas entregas (-22 p.p.) e o atendimento (-14 p.p.).

### ATUAÇÃO DA ANACOM

#### **DETEÇÃO DE MÁ PRÁTICAS, RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS E INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR**

A ANACOM esteve atenta às práticas das empresas durante a pandemia e aos motivos de insatisfação e necessidades dos utilizadores de serviços de comunicações nesta conjuntura, tendo recomendado às empresas reguladas a adoção de um conjunto alargado de medidas com vista à redução do volume elevado e crescente de reclamações que se assistia no sector deste o início da pandemia Covid-19. No período em análise, a ANACOM manteve também 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.

No período em análise, as decisões sobre a aplicação de coimas, no que respeita às regras de proteção dos utilizadores finais de serviços de comunicações, incidiu sobretudo no incumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade, do pré-aviso de suspensão de serviços e dos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SVA-SMS).



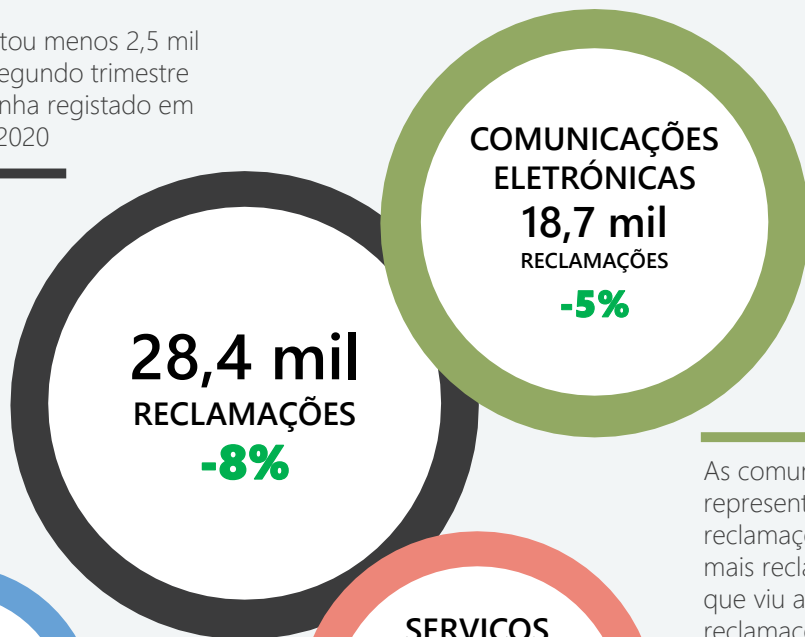


### 3. Resumen gráfico

### 3. Resumo gráfico

#### Reclamações no sector das comunicações no 2.º trimestre de 2021 (comparação homóloga)

A ANACOM registou menos 2,5 mil reclamações no segundo trimestre de 2021 do que tinha registado em igual período de 2020



O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (66%) e o que mais diminuiu a utilização face ao segundo trimestre de 2020 (-22%)



O sector postal representou 34% das reclamações. Os CTT foram o prestador de serviços mais reclamado (86%), tendo registado um aumento de 11%. A falta de tentativa de entrega no domicílio continua a ser o motivo que mais preocupa os utilizadores destes serviços



As comunicações eletrónicas representaram 66% das reclamações. A NOS foi o prestador mais reclamado (35%) e o único que viu aumentar o volume de reclamações. A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços foi o motivo que mais preocupou os utilizadores de serviços



A ativação de serviços sem consentimento aumentou pelo segundo período consecutivo nas reclamações contra a NOS (+4 p.p.)



A falta de transparência contratual aumentou nas reclamações contra a MEO (+4 p.p.)



Na VODAFONE aumentaram sobretudo as queixas sobre a reparação de falhas nos serviços (+12 p.p.)



A demora na reparação de falhas nos serviços foi o motivo mais reclamado contra a NOWO (29%)



Nos CTT aumentaram sobretudo os problemas com o extravio (+6 p.p.)



O atraso na entrega motivou mais de um terço das reclamações contra a DPD (35%)



O atraso na entrega, sobretudo de objetos internacionais, foi o motivo mais reclamado (20%)



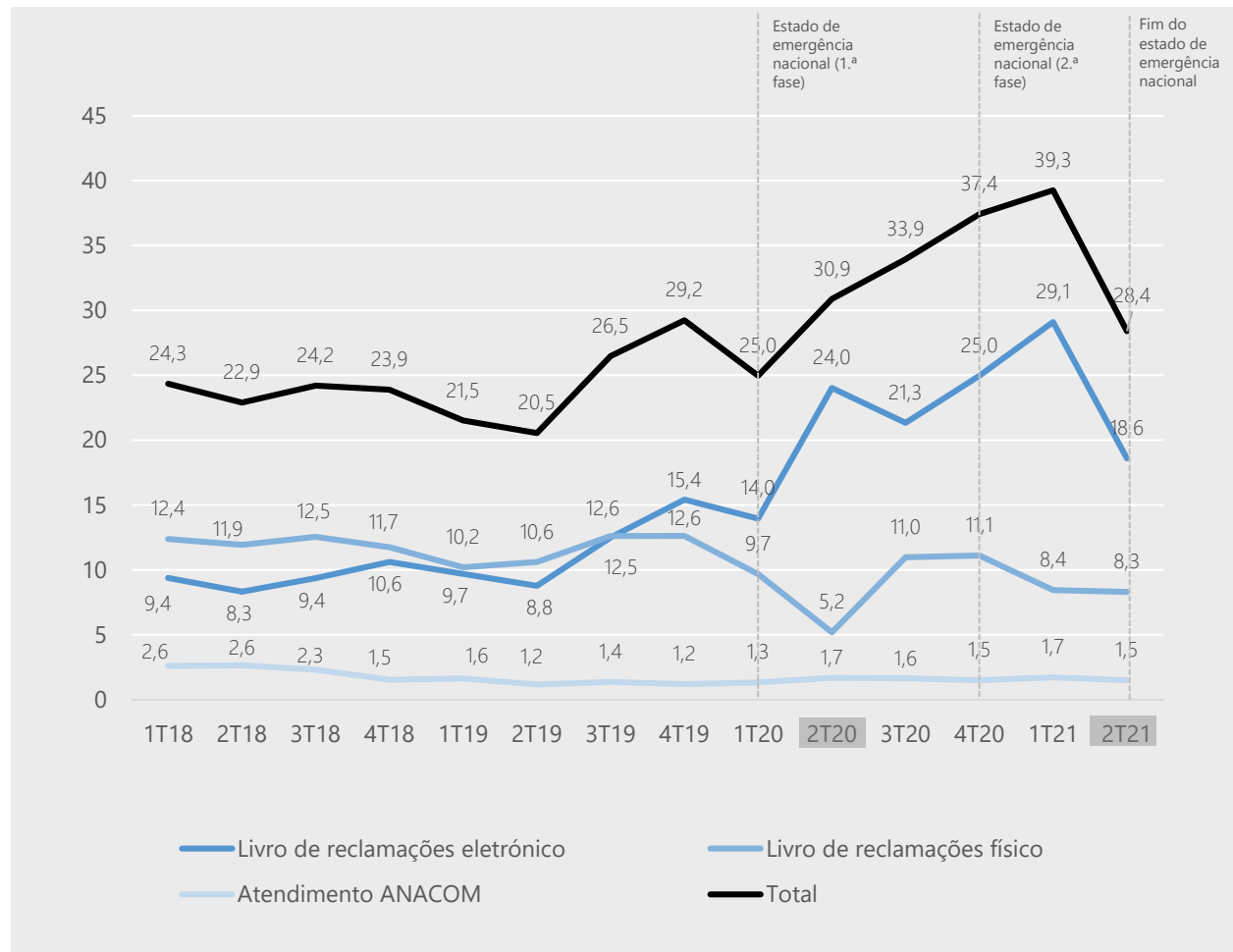
## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Meios utilizados

Evolução das reclamações por meio, 2018-2021



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

**28,4 mil**

RECLAMAÇÕES NO 2T2021

**-8%**

FACE AO 2T2020

**18,6 mil**

RECLAMAÇÕES

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO**

**-22% FACE AO 2T2020**

**8,3 mil**

RECLAMAÇÕES

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO**

**+59% FACE AO 2T2020**

**1,5 mil**

RECLAMAÇÕES

**ATENDIMENTO ANACOM**

**-11% FACE A 2T2020**

No segundo trimestre de 2021, a ANACOM registou 28,4 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físico e eletrónico, e do serviço de atendimento desta Autoridade.

As reclamações diminuíram 8% face a igual período do ano passado e 28% face ao primeiro trimestre do ano (menos quase 11 mil reclamações). Esta queda acentuada reflete o fim do estado de emergência nacional, ocorrido em 30 de abril de 2021, e deixa o número de reclamações registado pela ANACOM em valores próximos dos que se verificavam no período pré-pandémico.

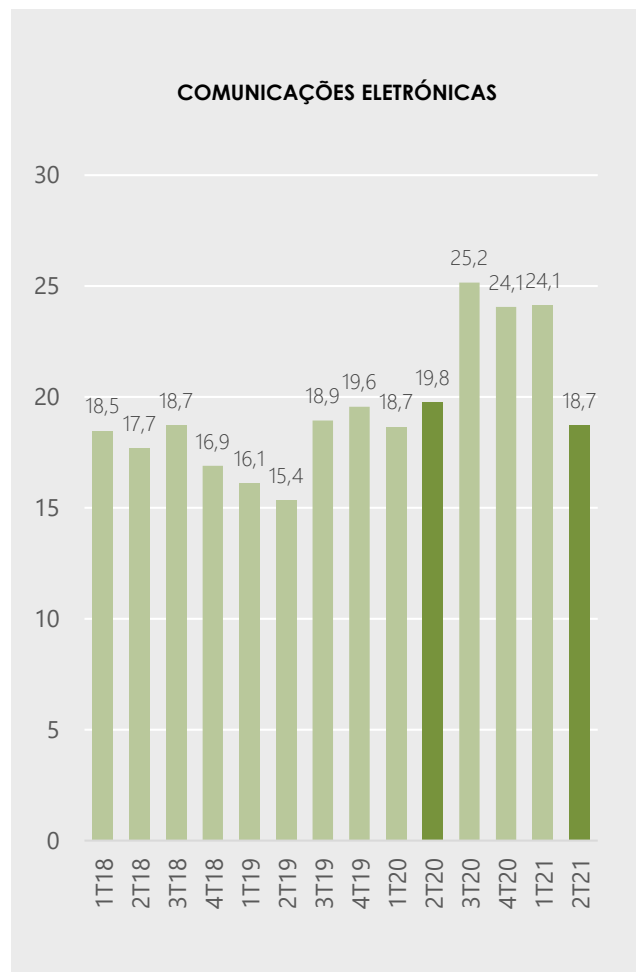
A grande maioria das reclamações foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (66% do total de reclamações), que representou também a maior quebra de utilização neste período – menos 22% face a igual período do ano passado e menos 36% face ao período anterior – perdendo peso para o livro de reclamações físico, que manteve próxima a sua utilização face ao primeiro trimestre do ano e aumentou 59% face a igual período do ano passado, vivido com mais restrições à utilização deste meio.

O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas neste período.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

#### Evolução das reclamações por sector, 2018-2021



No segundo trimestre de 2021, foram registadas 18,7 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, menos 5% do que em igual período de 2020 e menos 23% (ou menos 5,4 mil reclamações) face ao primeiro trimestre de 2021.

Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (66%).

Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (64% do total de reclamações contra os prestadores de serviços deste sector), seguido do livro de reclamações físico (29%) e do atendimento da ANACOM (7%).

#### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



Unidade: mil reclamações  
Fonte: ANACOM

Neste período, as reclamações contra os prestadores de serviços postais foram as que mais diminuíram, tendo registado menos 1,4 mil reclamações face a igual período do ano passado e menos 5,4 mil reclamações face ao primeiro trimestre de 2021 (-36%).

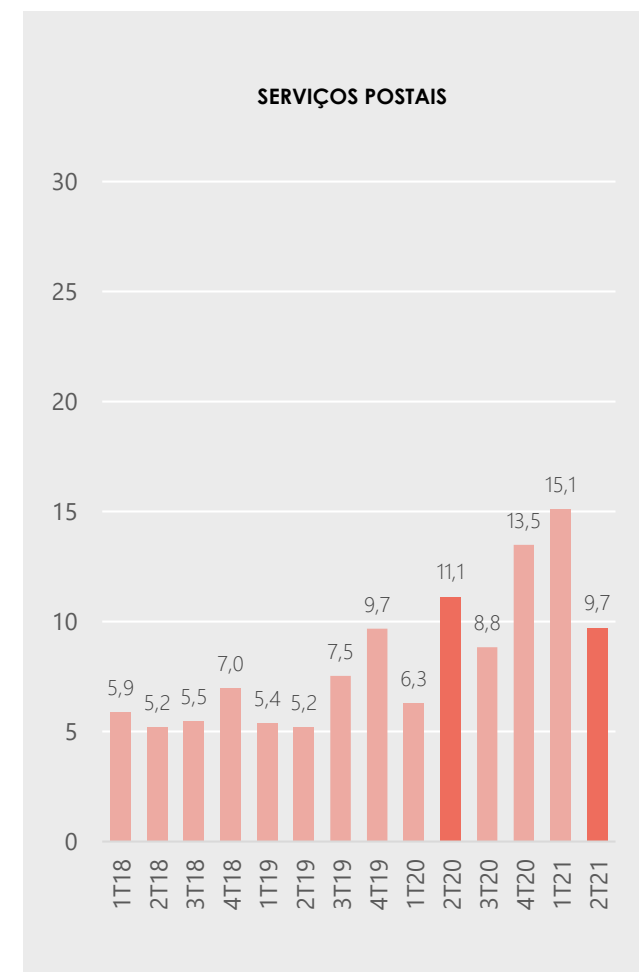
Este sector motivou 34% das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (-4 p.p.).

A grande maioria das reclamações sobre este sector foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (68%), seguido do livro de reclamações físico (30%) e do atendimento da ANACOM (2%).

#### SERVIÇOS POSTAIS



#### Evolução das reclamações por sector, 2018-2021

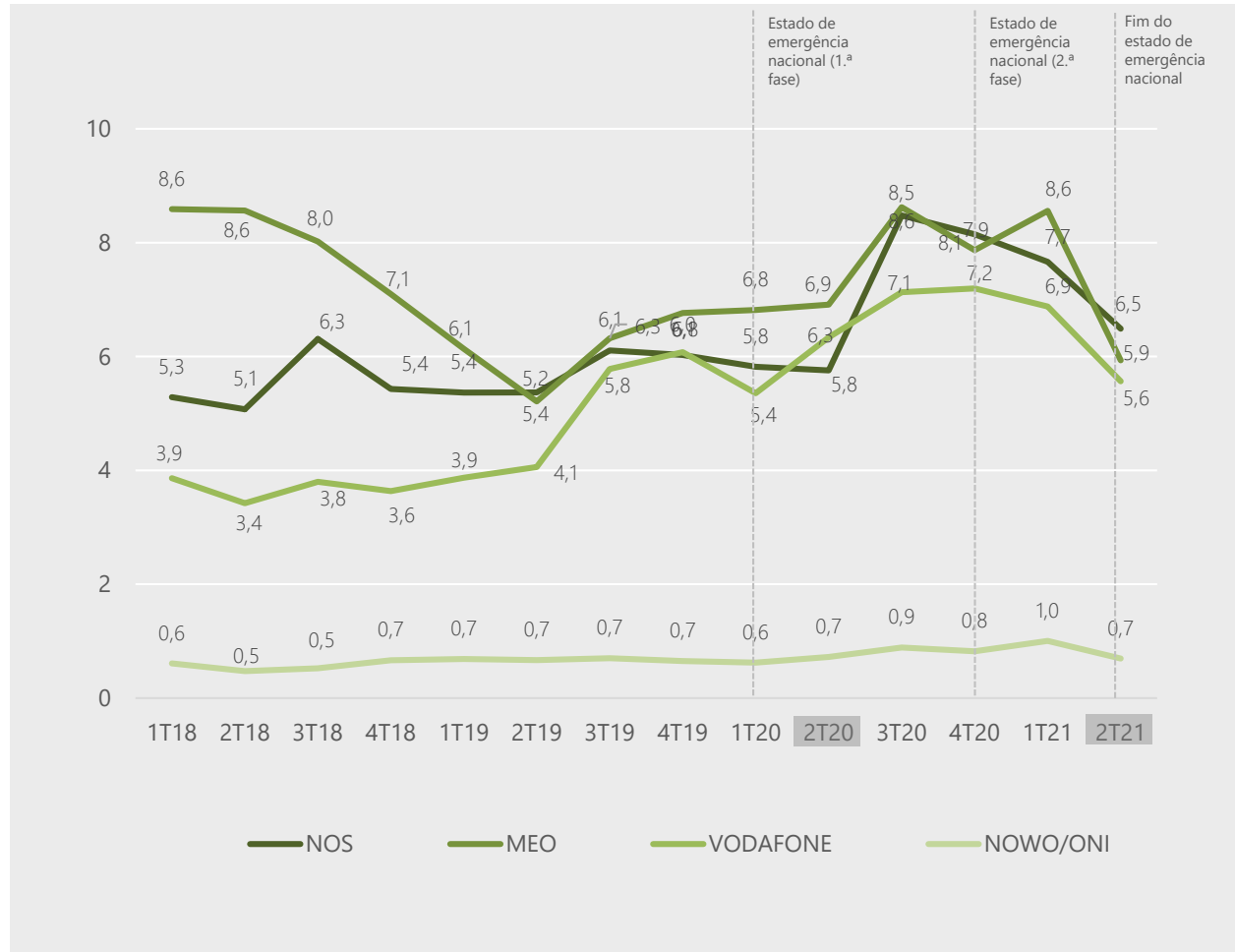


Unidade: mil reclamações  
Fonte: ANACOM

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

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



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

#### NOS



#### MEO



#### VODAFONE



#### NOWO/ONI



A NOS foi o prestador de serviços mais reclamado no segundo trimestre de 2021, com 6,5 mil reclamações (35% das reclamações do sector) e aquele que registou o maior número de reclamações por mil clientes (2,3). Este prestador de serviços foi também o único, entre os mais reclamados, a ver o número de reclamações aumentar (+13% ou +0,7 mil reclamações) face ao segundo trimestre de 2020.

Em sentido oposto, a MEO registou a maior diminuição (-14%) e a menor taxa de reclamação no período em análise (1,1 reclamações por mil clientes). Este prestador foi o segundo mais reclamado, com 5,9 mil reclamações, 32% das reclamações do sector.

A VODAFONE motivou 5,6 mil das reclamações registadas neste período, cerca de 30% das reclamações do sector, e também viu diminuir as suas reclamações face a igual período do ano passado (-12%). Este prestador registou 1,5 reclamações por mil clientes.

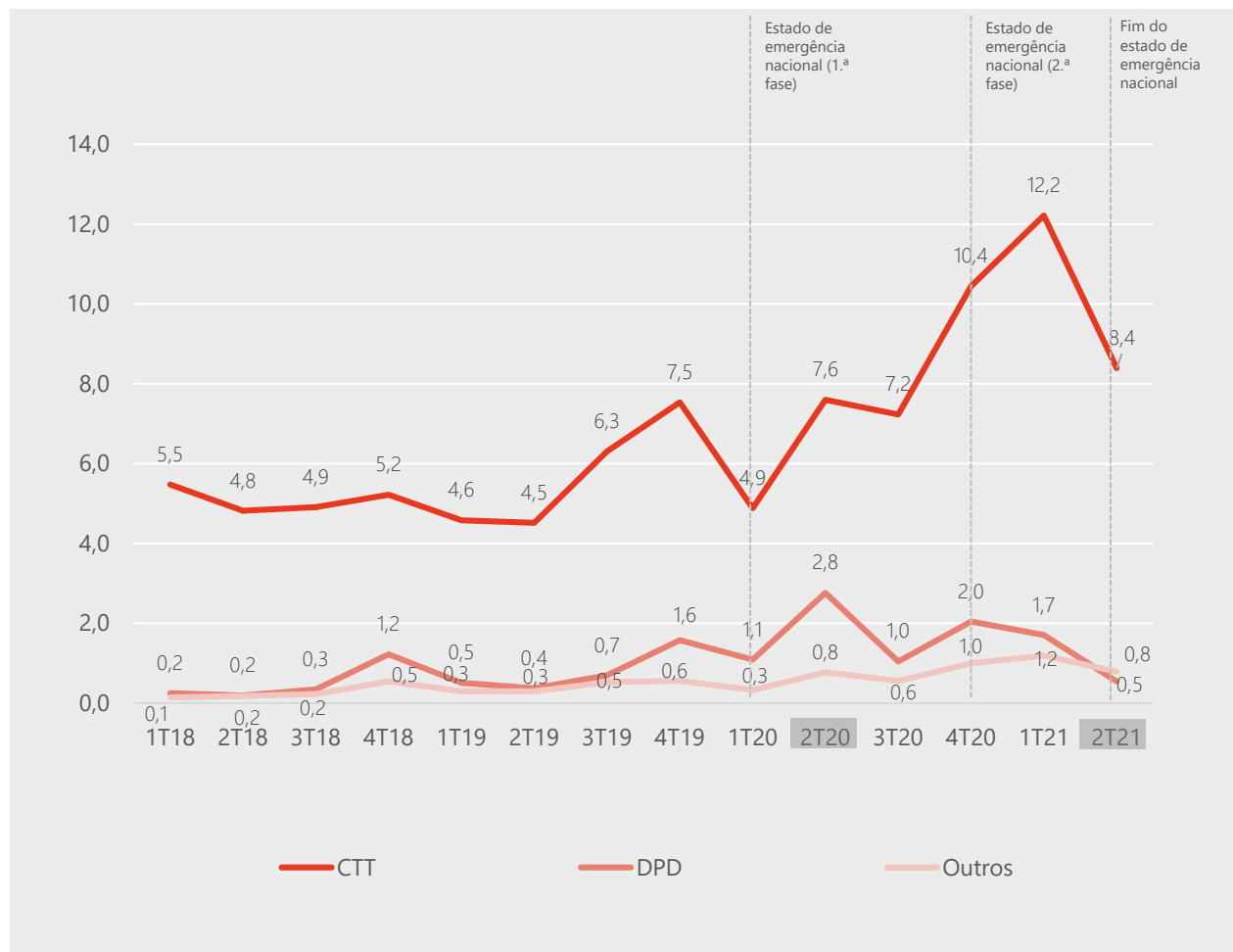
A NOWO foi responsável por 4% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas neste período.

Todos os prestadores de serviços viram diminuir de forma acentuada as reclamações face ao primeiro trimestre do ano, com destaque para a MEO, que registou menos 2,6 mil reclamações. Mantém-se próxima a distribuição de reclamações entre os três prestadores mais reclamados neste sector.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

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%.



Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no segundo trimestre de 2021, responsáveis por 86% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector, tendo visto aumentar as reclamações face a igual período do ano passado (+11%) e o seu peso face à DPD (+5 p.p.).

Porém, as reclamações contra este prestador diminuíram significativamente face ao verificado no trimestre anterior (-31% ou -3,8 mil reclamações).

Entre os prestadores de serviços postais menos reclamados, a DPD motivou 6% das reclamações registadas no período em análise (-5 p.p.), tendo registado menos 2,3 mil reclamações do que em igual período do ano passado.

Destaque também para o conjunto de outros prestadores menos reclamados – UPS, CEP, General Logistics, DHL, Ibercourier, TNT, VASP Premium, etc. –, que representaram no seu conjunto 8% das reclamações.



## 4. Reclamações no sector das comunicações

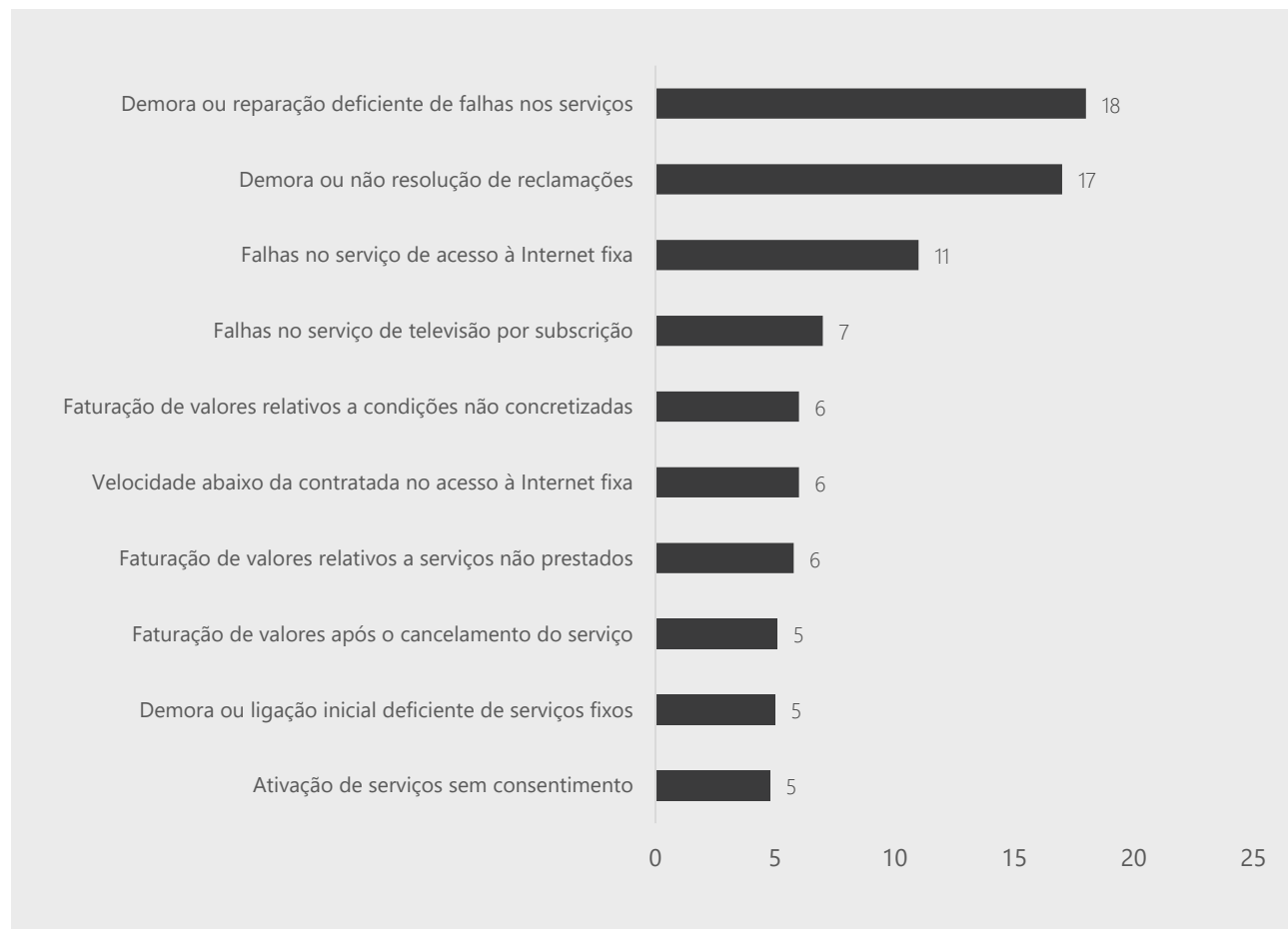
### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas



## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### Reclamações por motivo mais reclamado nas comunicações eletrónicas, 2T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

**TOP**

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (18%)  
Demora ou não resolução de reclamações (17%)



Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (+6 p.p.)  
Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+3 p.p.)  
Ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.)



Custo das chamadas para as linhas telefónicas (-4 p.p.)  
Demora ou não resolução de reclamações (-3 p.p.)

A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos, permanece o motivo mais reclamado nas comunicações eletrónicas, visado em 18% do total de reclamações deste sector no segundo trimestre de 2021, e foi também o que mais aumentou face a igual período do ano passado, com mais 6 pontos percentuais.

Neste período, aumentaram também as reclamações sobre falhas no serviço de acesso à Internet fixa e ativação de serviços sem consentimento, mais 3 e 2 pontos percentuais, respetivamente.

A demora ou não resolução de reclamações foi o segundo motivo mais reclamado, mencionado em 17% das queixas, mas viu diminuir o seu peso nas preocupações dos utilizadores, com menos 3 pontos percentuais.

Entre os motivos menos reclamados, destaque ainda para a diminuição das reclamações sobre o custo das chamadas para as linhas telefónicas, que registou menos 4 pontos percentuais face a igual período do ano anterior.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### NOS . Reclamações por motivo mais reclamado, 2T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

**TOP**

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (19%)  
Demora ou não resolução de reclamações (15%)



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



Demora ou não resolução de reclamações (-6 p.p.)  
Faturação de serviços não prestados (-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 19% das queixas contra este prestador.

Destaque também para a demora ou não resolução de reclamações, indicada em 15% das queixas, mas que viu diminuir o seu peso em 6 pontos percentuais face a igual período do ano passado.

A ativação de serviços sem consentimento aumentou nas reclamações contra a NOS pelo segundo período consecutivo, tendo registado, no período em análise, mais 4 pontos percentuais em relação ao segundo trimestre de 2020. Este motivo é também um dos mais reclamados contra este prestador.

Entre os motivos menos reclamados, destaque ainda para a diminuição das queixas sobre a faturação de serviços não prestados, com menos 3 pontos percentuais.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### MEO . Reclamações por motivo mais reclamado, 2T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Demora ou não resolução de reclamações (18%)



Transparência contratual (+4 p.p.)  
Avaria ou venda de equipamentos (+4 p.p.)



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

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

A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços foi o segundo motivo mais reclamado, indicada em 12% das reclamações.

Pioraram globalmente face ao segundo trimestre de 2020, os problemas relacionados com a falta de transparência contratual e com a avaria ou venda de equipamentos terminais, ambos com mais 4 pontos percentuais, considerando a agregação dos vários motivos de reclamação que compõem estes dois assuntos.

Em sentido inverso, melhoraram as queixas sobre a demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos, com menos 4 pontos percentuais.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### VODAFONE . Reclamações por motivo mais reclamado, 2T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (23%)  
Demora ou não resolução de reclamações (18%)



Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (+12 p.p.)  
Falhas no serviço de televisão por subscrição (+6 p.p.)  
Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+6 p.p.)



Atendimento ao cliente (-12 p.p.)  
Faturação de valores relativos a condições não concretizadas (-4 p.p.)

No segundo trimestre de 2021, as reclamações contra a Vodafone foram dominadas por queixas sobre a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos (23%), motivo que viu aumentar significativamente o seu peso neste período face a igual período do ano passado, com mais 12 pontos percentuais.

A par da demora na reparação de falhas nos serviços, aumentaram também as queixas sobre as falhas no serviço de televisão por subscrição e no serviço de acesso à Internet fixa, ambos com mais 6 pontos percentuais e ambos entre os mais reclamados contra a VODAFONE no período em análise.

Destaque também para as queixas sobre demora ou não resolução de reclamações, que foi o segundo motivo mais reclamado (18%).

No sentido oposto, ao nível dos motivos, diminuíram as reclamações sobre a faturação de valores relativos a condições não concretizadas, com menos 4 pontos percentuais.

Globalmente diminuíram também de forma significativa as reclamações sobre o atendimento ao cliente, com menos 12 pontos percentuais, considerando os vários motivos que compõem este assunto.



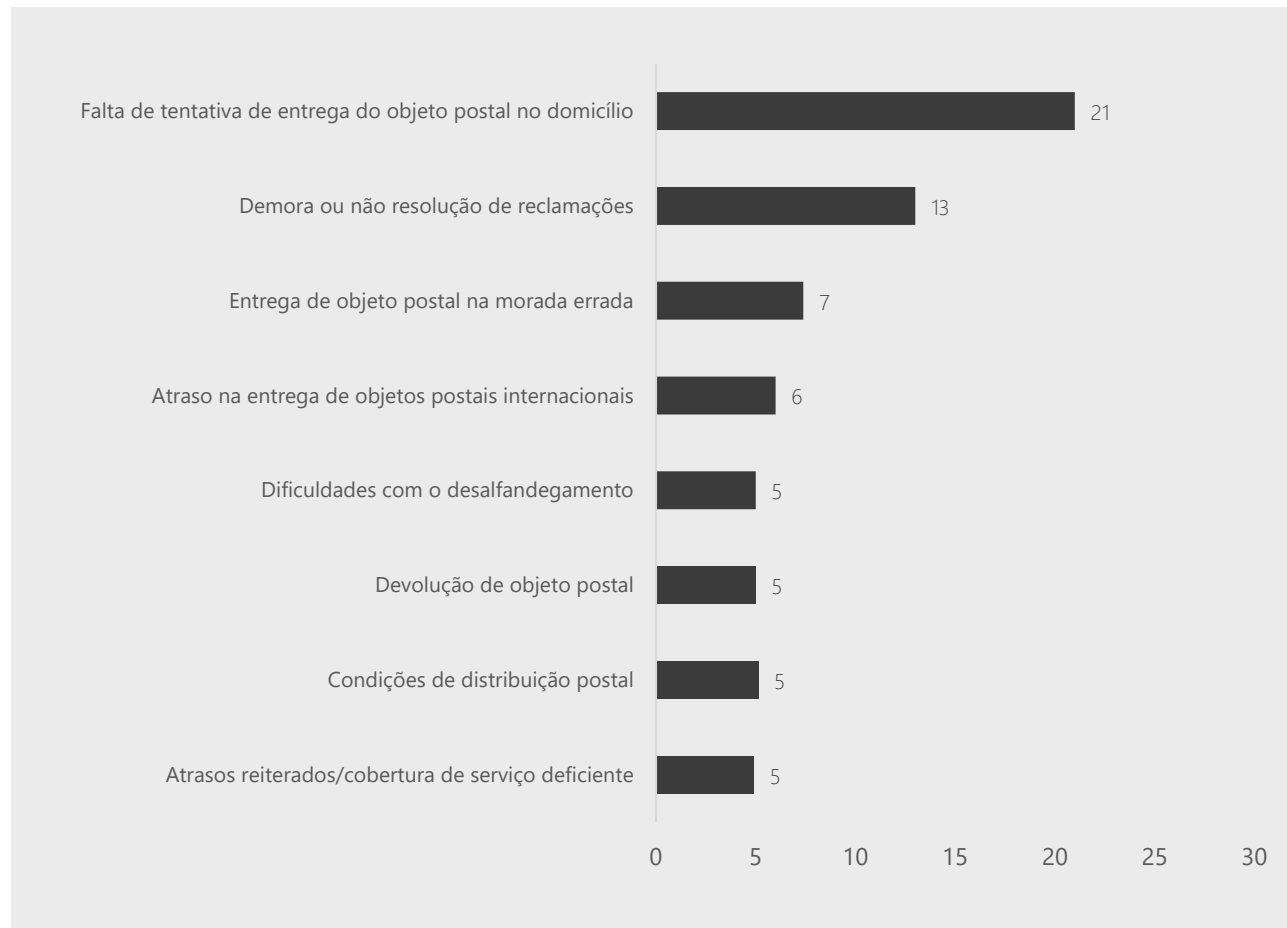
## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.3. Serviços postais

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

#### Reclamações por motivo mais reclamado nos serviços postais, 2T2021



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%)



Devolução de objeto postal (+3 p.p.)

Objeto postal danificado (+2 p.p.)

Extravio de objetos postais internacionais (+2 p.p.)



Atraso na entrega de objetos postais (-22 p.p.)

Atendimento (-14 p.p.)

No segundo trimestre de 2021, a falta de tentativa de entrega dos objetos postais no domicílio permaneceu o motivo mais reclamado no sector postal, indicado em 21% das queixas dos utilizadores.

Destaque para o aumento das reclamações sobre a devolução de objetos postais, com mais 3 pontos percentuais face a igual período do ano passado, que poderá estar relacionada com as questões de entrega no domicílio e a maior dificuldade no acesso às estações e postos de correios em período de pandemia.

Entre os motivos menos reclamados, também aumentaram as queixas sobre objetos postais danificados e o extravio de objetos postais internacionais, ambos com mais 2 pontos percentuais face a igual período do ano anterior.

Melhoraram globalmente e de forma significativa face ao segundo trimestre de 2020, os problemas com o atraso na entrega, com menos 22 pontos percentuais, e de atendimento, com menos 14 pontos percentuais, considerando a agregação dos vários motivos de reclamação que compõem estes dois assuntos.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

#### CTT . Reclamações por motivo mais reclamado, 2T2021



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 (22%)



Extravio de objetos postais (+6 p.p.)  
Entrega na morada errada (+3 p.p.)  
Objetos postais violados ou danificados (+3 p.p.)  
Devolução de objeto postal (+2 p.p.)



Atraso na entrega de objetos postais (-19 p.p.)  
Atendimento (-4 p.p.)  
Falta ou desconformidade da informação relativa ao seguimento dos objetos postais (-4 p.p.)

A falta de tentativa de entrega no domicílio continuou a dominar as queixas contra os CTT no segundo trimestre de 2021, tendo sido indicada em 22% das reclamações contra este prestador.

Os CTT viram aumentar as queixas sobre extravios, mais 6 pontos percentuais, a entrega na morada errada e os objetos postais violados ou danificados, ambos com mais 3 pontos percentuais, e a devolução de objetos postais, com mais 2 pontos percentuais face a igual período do ano passado.

Melhoraram globalmente e de forma significativa as reclamações sobre os atrasos nas entregas, com menos 19 pontos percentuais, e também o atendimento, com menos 4 pontos percentuais, considerando os vários motivos que compõem estes dois assuntos.

Entre os motivos menos reclamados, destaque ainda para a diminuição do peso das queixas sobre a falta ou desconformidade da informação relativa ao seguimento dos objetos postais, com menos 4 pontos percentuais no período em análise.

## 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](#).

### PLANO DE CONTINGÊNCIA DA ANACOM

Tal como em outras organizações, a pandemia COVID-19 determinou uma profunda alteração do nosso modo de vida e da forma como trabalhamos. Perante esta nova realidade, a ANACOM definiu um Plano de Contingência COVID-19 que permitiu, ao longo da sua implementação, otimizar e assegurar a continuidade das atividades desta Autoridade com os colaboradores em teletrabalho. [Mais informação](#).

### EM DESTAQUE:

#### RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS PARA MELHORIA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Na sequência do diagnóstico das dificuldades dos utilizadores de serviços de comunicações, tendo por base as reclamações que chegaram ao conhecimento da ANACOM durante a pandemia Covid-19, esta Autoridade decidiu, em maio, recomendar às empresas que operam nos sectores das comunicações eletrónicas e dos serviços postas a adoção ou o reforço de um conjunto de práticas com vista a melhorar o relacionamento com os clientes.

Estas recomendações focaram (i) o dimensionamento adequado da capacidade de resposta dos meios de atendimento à distância, designadamente no que se refere ao tratamento de reclamações, tendo em consideração o aumento da procura; (ii) a criação de mecanismos que permitam identificar e tratar com particular celeridade dificuldades no acesso aos serviços por parte de utilizadores com necessidades especiais e/ou em situação de especial vulnerabilidade social; (iii) a implementação de medidas de simplificação procedimental na gestão dos contratos à distância; (iv) a divulgação de informação aos consumidores sobre as medidas de resposta à pandemia Covid-19; entre outros aspetos específicos de cada sector.

Conheça todas as recomendações [aqui](#).

### POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE CONTRATOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS PARA CLIENTES EMPRESARIAIS

A ANACOM aprovou o modelo de requerimento, a apresentar por micro e pequenas empresas e empresários em nome individual em situação de crise empresarial ou cujas instalações tenham sido encerradas por determinação legal ou administrativa adotada no âmbito das medidas de controlo da pandemia Covid-19, para obter a suspensão temporária dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas. Adicionalmente,, a ANACOM recomendou aos prestadores: (i) a disponibilização de um endereço eletrónico, a par de um endereço físico, para a apresentação do requerimento; (ii) a aceitação de declarações sob compromisso de honra que atestem a verificação de situação de crise empresarial, tal como legalmente definida, como elementos instrutórios do requerimento suficientes; (iii) quando assim não seja, a divulgação dos elementos que o prestador considera necessários e suficientes para comprovar a situação de crise empresarial do requerente. [Mais informação](#)

### TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA

A ANACOM contribuiu para a implementação da tarifa social na prestação de serviços de acesso à Internet, nos termos legalmente previstos, aprovando as seguintes propostas a apresentar ao governo: (i) a aplicação de uma mensalidade de 5 euros (6,15 euros com IVA à taxa de 23%) para o serviço de acesso à Internet em banda larga e (ii) a fixação de um preço máximo de 21,45 euros (26,38 euros com IVA à taxa de 23%) como contrapartida pela ativação do serviço, e/ou de equipamentos de acesso, nomeadamente routers. Em projeto de decisão, a ANACOM definiu ainda que (iii) para assegurar a prestação do conjunto de serviços que deve ser suportado pelo serviço de acesso à Internet, as empresas prestadoras devem assegurar um débito mínimo de *download* de 10 Mbps e um débito mínimo de *upload* de 1 Mbps e (iv) o valor mínimo de tráfego mensal a ser incluído na oferta associada à tarifa social de acesso à Internet em banda larga deve ser de 12 GB. [Mais informação](#).

### DIAGNÓSTICO SOBRE AS DIFICULDADES DOS UTILIZADORES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DURANTE A PANDEMIA COVID-19

A ANACOM publicou um relatório com a análise das reclamações registadas por esta Autoridade, em particular na segunda fase de estados de emergência nacional, iniciada a 9 de novembro de 2020, que evidencia diversas dificuldades sentidas pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais na sua relação com as empresas que prestam esses serviços, decorrentes do impacto das medidas adotadas em resposta à crise pandémica. [Mais informação](#).

### VÍDEO SOBRE O 5G E A SEGURANÇA DAS REDES DE GERAÇÃO MÓVEL

A ANACOM divulgou um vídeo sobre o 5G que esclarece dúvidas sobre esta nova tecnologia que permitirá maiores velocidades e a existência de mais equipamentos ligados à rede e, com estas, a telemedicina, cirurgias remotas, agricultura de precisão, carros autónomos e cidades inteligentes, a par de novas preocupações com a segurança, com a capacidade de prevenir e responder a ataques cibernéticos e garantir a privacidade e a proteção dos dados, entre outras. [Mais informação](#).

### ATIVIDADE SANCIONATÓRIA

No período em análise, foi decidida a aplicação de coimas em 55 processos, num montante global de 922,1 mil euros. Destacam-se as decisões finais proferidas com impacto na atuação dos prestadores de serviços de comunicações junto dos utilizadores finais, designadamente nas matérias relacionadas com o incumprimento de obrigações de portabilidade, de pré-aviso de suspensão de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SVA-SMS).

[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>.

No segundo trimestre de 2021, os conteúdos informativos disponibilizados no Portal do Consumidor receberam mais de 170 mil visitas. Os seus utilizadores consultaram mais de 274 mil páginas. Os temas que mais interessaram aos utilizadores neste período foram os números de tarifa especial e os períodos de fidelização. [Mais informação](#).

O Guia “Comunicações durante a pandemia de COVID-19” já contou com cerca de 9,5 mil visualizações, desde a sua divulgação em maio do ano passado.

### COVID-19

Encontre aqui toda a informação relacionada com a pandemia COVID-19

 <p><b>Notícias</b> Todas as notícias sobre a COVID-19 relacionadas com as comunicações</p>	 <p><b>Guia COVID-19</b> O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia</p>	 <p><b>Medidas legislativas</b> Medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia COVID-19</p>
 <p><b>Infografia</b> Infografia sobre as preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações</p>	 <p><b>Perguntas frequentes</b> Perguntas frequentes sobre o impacto da COVID-19 no sector das comunicações</p>	 <p><b>Propostas ANACOM</b> Propostas e recomendações da ANACOM para reforçar a proteção dos utilizadores durante a pandemia COVID-19</p>
 <p><b>Plano de contingência</b> Saiba como a ANACOM está a assegurar a continuidade da sua atividade neste período</p>	 <p><b>Operadores</b> Medidas adotadas pelos operadores divulgadas nas suas páginas na Internet</p>	



## 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 segundo trimestre de 2021, que foram registadas pela ANACOM<sup>(i)</sup>.
  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 28.444 reclamações no período em análise.
  3. Para as análises com desagregação por assunto foram consideradas as reclamações escritas recebidas pela ANACOM através dos meios que disponibiliza para o efeito – correio, email e fax – (1.472 reclamações «diretas»), bem como uma amostra das que são apresentadas pelos utilizadores aos prestadores de serviços através do livro de reclamações físico<sup>(ii)</sup> e eletrónico<sup>(iii)</sup> (2.436 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 9% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples<sup>(iv)</sup>. O total das reclamações analisadas para a desagregação por assunto correspondeu a 14% do universo registado pela ANACOM no período em análise.
  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.
  7. 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.
- 
- (i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 30/08/2021.  
(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](http://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.

7. 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.
8. 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).
9. 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 segundo trimestre de 2021, foram excluídas 1,6 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 0,4 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 da reapreciação subsequente dos casos e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ANACOM.



## RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

# 2T2021

### **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**  
Setembro de 2021