



RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

2.º Semestre de 2020

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 foi marcado pela continuação da resposta à pandemia COVID-19, em particular pela segunda fase do estado de emergência nacional, de 9 de novembro até ao final do ano, o que teve um profundo impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas e postais neste período, à semelhança do que se verificou na primeira metade do ano.

Manteve-se uma utilização intensiva de serviços de comunicações eletrónicas e postais, sobretudo no final do ano, em consequência da profunda alteração na forma de trabalhar e no dia a dia de todos os cidadãos, iniciada em março com a primeira resposta à pandemia COVID-19, como dão conta os dados de tráfego divulgados semanalmente pela ANACOM no seu site institucional.

A maior dependência e utilização dos serviços de comunicações que se prolongou pela segunda metade do ano e o impacto financeiro da pandemia COVID-19 nos utilizadores, por um lado, e o aumento da utilização de serviços postais no final do ano em consequência do incremento de compras na época de saldos e do Natal, já em novo estado de emergência nacional, por outro, mantiveram o número de reclamações muito elevado neste período e superior quer face ao segundo semestre de 2019, quer face ao primeiro semestre de 2020.

Por fim, as medidas de resposta à pandemia COVID-19 continuaram a acentuar a tendência de substituição dos meios físicos para a apresentação de reclamações, como é o caso do livro de reclamações físico ou o atendimento da ANACOM por correio, pelos meios eletrónicos, livro de reclamações eletrónico e meios de atendimento da ANACOM por e-mail. Mantiveram-se, assim, os meios ativos que permitiram o cabal exercício do direito de reclamar pelos utilizadores, muito embora tivesse sido afetado o tempo de resposta às reclamações e se tivessem vivido condicionamentos à atividade das entidades de apoio ao consumidores e de resolução de conflitos neste período.

A ANACOM assegurou uma resposta rápida aos desafios que se apresentaram nos sectores regulados no período em análise, que poderá ser consultada com maior detalhe na secção 5. Atuação da ANACOM.



2. Sumário executivo

TENDÊNCIAS GERAIS

RECLAMAÇÕES AUMENTARAM 25% FACE AO SEGUNDO SEMESTRE DE 2019, COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS FORAM AS MAIS RECLAMADAS E AS QUE MAIS AUMENTARAM

No segundo semestre de 2020, a ANACOM registou cerca de 69,7 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, mais 10,7 mil (+25%) do que em igual período de 2019, o que se justificará com a maior utilização e dependência dos serviços de comunicações que resultou da resposta à pandemia COVID-19. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 49,2 mil reclamações (71% do total de reclamações), mais 28% face ao segundo semestre de 2019. Os serviços postais foram responsáveis por 20,5 mil reclamações (29% do total de reclamações no segundo semestre de 2020), mais 19%. Dezembro foi o mês que registou o maior número de reclamações do ano, 14,6 mil, mais 7,5 mil reclamações do que em março (primeiro estado de emergência nacional),

o que foi sobretudo motivado pelos problemas com os serviços postais, que registaram neste mês mais 4 mil reclamações (+155%) face a novembro, em que se iniciou um novo estado de emergência nacional.

O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO FOI O MEIO MAIS UTILIZADO PARA RECLAMAR E AQUELE CUJA UTILIZAÇÃO MAIS AUMENTOU

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (66%) – os utilizadores de serviços apresentaram 46,3 mil reclamações através deste meio no segundo semestre de 2020 – e também foi o que mais aumentou (+66%), face a igual período de 2019. O livro de reclamações físico foi utilizado em 29% das reclamações, menos 16 p.p., face ao segundo semestre de 2019, refletindo o impacto das medidas de resposta à pandemia COVID-19. O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas por esta Autoridade e viu aumentar a sua utilização neste período (+23%).

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

O SETOR REGISTOU 49,2 MIL RECLAMAÇÕES; A NOS FOI O PRESTADOR MAIS RECLAMADO E AQUELE QUE MAIS AUMENTOU

Em termos absolutos, a NOS foi o prestador de serviços mais reclamado no segundo semestre de 2020, com 16,6 mil reclamações, ultrapassando pela primeira vez em três anos a MEO, que registou 16,5 mil reclamações no mesmo período. A NOS e a MEO representaram cada 34% das reclamações registadas no período em análise, seguidas da VODAFONE, com 29%, e da NOWO/ONI, com 4%.

Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a igual período de 2019. A NOS foi o prestador que registou o maior aumento (+37%), seguida NOWO/ONI (+27%), da MEO (+26%) e da VODAFONE (+21%). Entre os prestadores mais reclamados, a NOS foi também aquele que registou o maior número de reclamações por mil clientes (6), a MEO teve a menor taxa de reclamação (3 reclamações por mil clientes).

FATURAÇÃO DE SERVIÇOS FOI O ASSUNTO MAIS RECLAMADO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, VELOCIDADE DA INTERNET E LIGAÇÃO DE SERVIÇOS FIXOS OS QUE MAIS AUMENTARAM

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visado em 26% do total de reclamações deste sector no segundo semestre de 2020. Neste assunto, destacam-se os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados e por não concretização de condições acordadas.

Refletindo os efeitos da pandemia COVID-19 na utilização de serviços de comunicações eletrónicas, o assunto que mais aumentou o seu peso neste período, face ao segundo semestre de 2019, foi a assistência técnica (3 p.p.). Entre os mais reclamados, também a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa, e a ligação inicial de serviços fixos viram aumentar o seu peso (ambos +1 p.p.).

ASSISTÊNCIA TÉCNICA NA NOS, LIGAÇÃO DE SERVIÇOS FIXOS NA MEO, CANCELAMENTO DE SERVIÇOS NA VODAFONE E FALHAS NOS SRVIÇOS NA NOWO/ONI FORAM OS ASSUNTOS QUE MAIS AUMENTARAM

As reclamações contra a NOS foram dominadas pela assistência técnica, a contratação, as falhas e a faturação de serviços, tendo aumentado os problemas sobre assistência técnica e falhas nos serviços. Na MEO foram mais frequentes as queixas sobre a faturação de serviços e aumentaram os problemas com a ligação inicial de serviços fixos. Na VODAFONE, as reclamações focaram sobretudo a faturação e a contratação de serviços, a assistência técnica e as falhas nos serviços, aumentaram os problemas com o cancelamento de serviços. Na NOWO/ONI, mais de um terço das reclamações incidiram sobre falhas nos serviços, que aumentaram no período em análise, ou assistência técnica.

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

Prestadores de serviços	Assuntos mais reclamados	Assuntos cujo peso aumentou	Assuntos cujo peso diminuiu
MEO	Faturação de serviços (31%)	Ligação inicial de serviços fixos (+5 p.p.)	Falhas nos serviços (-4 p.p.) Contratação de serviços (-3 p.p.)
NOS	Assistência técnica (25%) Contratação de serviços (24%) Falhas nos serviços (23%) Faturação de serviços (22%)	Assistência técnica (+8 p.p.) Falhas nos serviços (+4 p.p.)	Faturação de serviços (-5 p.p.) Cancelamento de serviços (-3 p.p.) Avaria e venda de equipamentos (-2 p.p.)
VODAFONE	Faturação de serviços (26%) Contratação de serviços (24%) Assistência técnica (21%) Falhas nos serviços (20%)	Cancelamento de serviços (+3 p.p.)	Contratação de serviços (-4 p.p.) Atendimento ao cliente (-4 p.p.)
NOWO/ONI	Falhas nos serviços (37%) Assistência técnica (32%)	Falhas nos serviços (+11 p.p.)	-
Sector das comunicações eletrónicas	Faturação de serviços (26%)	Assistência técnica (+3 p.p.) Velocidade do acesso à Internet (+1 p.p.) Ligação inicial de serviços fixos (+1 p.p.)	Faturação de serviços (-2 p.p.) Contratação de serviços (-2 p.p.) Avaria e venda de equipamentos (-2 p.p.)

SERVIÇOS POSTAIS

O SECTOR REGISTOU 20,5 MIL RECLAMAÇÕES; CTT FORAM OS MAIS RECLAMADOS

No segundo semestre de 2020, os CTT foram os mais reclamados no sector postal, em termos absolutos, com 77% das reclamações registadas neste sector, seguidos da DPD, com 15%, e de outros prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros), que representaram ao todo 8% das reclamações registadas neste período. Os prestadores de serviços menos reclamados foram os que no conjunto mais viram aumentar as reclamações no segundo semestre de 2020 face a igual período de 2019 (+43%), seguidos da DPD (+36%). Os CTT também aumentaram as reclamações face ao período homólogo (+15%), mas o maior aumento verificou-se face ao primeiro semestre do ano (+27%), o que terá resultado do aumento da utilização de serviços postais, decorrente quer das medidas de resposta à pandemia COVID-19, quer da época de saldos e de Natal.

ATRASO NA ENTREGA DE OBJETOS POSTAIS DOMINOU AS RECLAMAÇÕES NO SECTOR POSTAL E CONTRA TODOS OS PRESTADORES DE SERVIÇOS POSTAIS

O atraso na entrega foi o assunto mais vezes mencionado nas reclamações sobre serviços postais (37% do total das reclamações do sector), tendo representado 32% das reclamações contra os CTT e 52% das reclamações contra a DPD no segundo semestre de 2020.

Entre os assuntos mais reclamados, estiveram também as questões relacionadas com a entrega no domicílio (28%), maioritariamente sobre a falta de tentativa de entrega, e com o atendimento (20%), que focaram sobretudo as dificuldades com o acesso e funcionamento das linhas telefónicas e o custo com as chamadas para estas linhas.

ATUAÇÃO DA ANACOM

REFORÇO DOS DIREITOS DOS UTILIZADORES, DA INFORMAÇÃO AO PÚBLICO E DA MONITORIZAÇÃO DAS EMPRESAS

No período em análise, a ANACOM lançou o Portal 5G para manter a população informada sobre os novos desafios tecnológicos do sector das comunicações e a plataforma tem.REDE, que permite aos utilizadores verificar a cobertura das redes móveis dos prestadores de serviços na sua zona. Procedeu também a um balanço sobre o número de clientes que invocou a aplicação das novas regras de proteção dos consumidores neste período e a taxa de aceitação dos pedidos feitos neste âmbito por prestador. A divulgação de informação ao público e a monitorização da atividade das empresas prestadoras continuaram reforçadas neste período, em resposta aos impactos da pandemia COVID-19 e às novas regras aplicáveis. Destaque para a divulgação no Portal do Consumidor dos meios de contacto à distância dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e postais,

após um levantamento desta informação junto das empresas, que foram instadas a cumprir as novas regras em matéria de linhas telefónicas para o apoio a consumidores, que era um dos assuntos mais reclamados pelos utilizadores.

Em 2020, a ANACOM aplicou coimas no valor total de 2,3 milhões de euros por violação de obrigações que tutelam a defesa dos direitos dos consumidores. O processo de migração para a TDT foi concluído, com a mudança de frequência em 243 emissores.

A ANACOM entregou ao Governo e à Assembleia da República o anteprojeto de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas que irá substituir a Lei das Comunicações Eletrónicas, no qual a proteção dos utilizadores merece particular destaque. No site institucional da ANACOM foram publicados dois novos estudos sobre a qualidade do serviço das redes móveis no Algarve e na Área Metropolitana de Lisboa, bem como as análises mensais sobre a evolução dos preços das telecomunicações e outras informações relevantes sobre o mercado das comunicações.

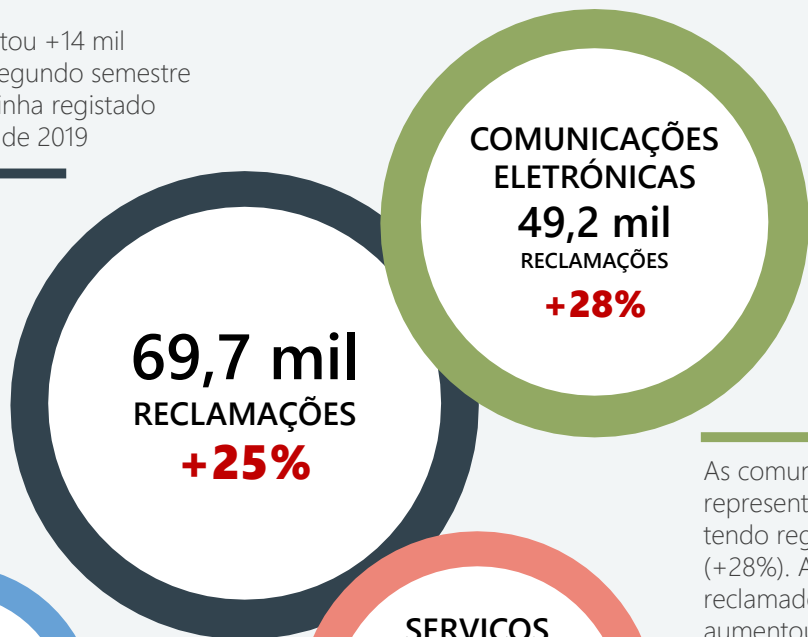


3. Resumen gráfico

3. Resumo gráfico

Reclamações no sector das comunicações em 2020 (comparação homóloga)

A ANACOM registou +14 mil reclamações no segundo semestre de 2020 do que tinha registado em igual período de 2019



**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**
49,2 mil
RECLAMAÇÕES
+28%

As comunicações eletrónicas representaram 71% das reclamações, tendo registado +10,7 mil reclamações (+28%). A NOS foi o prestador mais reclamado, e também o que mais aumentou, seguida da MEO (cada com 34% das reclamações do sector). A assistência técnica, a velocidade da Internet e a ligação inicial de serviços fixos foram os assuntos que mais aumentaram



O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (66%), tendo registado +18,4 mil reclamações



O sector postal representou 29% das reclamações, tendo registado +3,3 mil reclamações (+19%). Os CTT foram o prestador mais reclamado (77%), mas os prestadores menos reclamados foram os que mais aumentaram. O atraso na entrega foi o assunto mais reclamado. O tratamento de reclamações, o atendimento e as condições da distribuição diminuíram o seu peso.



Na NOS dominaram os problemas sobre assistência técnica (25%), contratação (24%), falhas nos serviços (23%) e faturação (22%)



A faturação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a MEO (31%)



Na VODAFONE dominaram os problemas sobre faturação (26%), contratação (24%), assistência técnica (21%) e falhas nos serviços (20%)



As falhas nos serviços (38%) e a assistência técnica (33%) foram os assuntos mais reclamados contra a NOWO/ONI



Nos CTT, cerca de um terço das reclamações (32%) referiram problemas com o atraso na entrega



O atraso na entrega motivou mais de metade das reclamações contra a DPD (52%)



Dominou o atraso na entrega (51%) contra o conjunto de prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros)



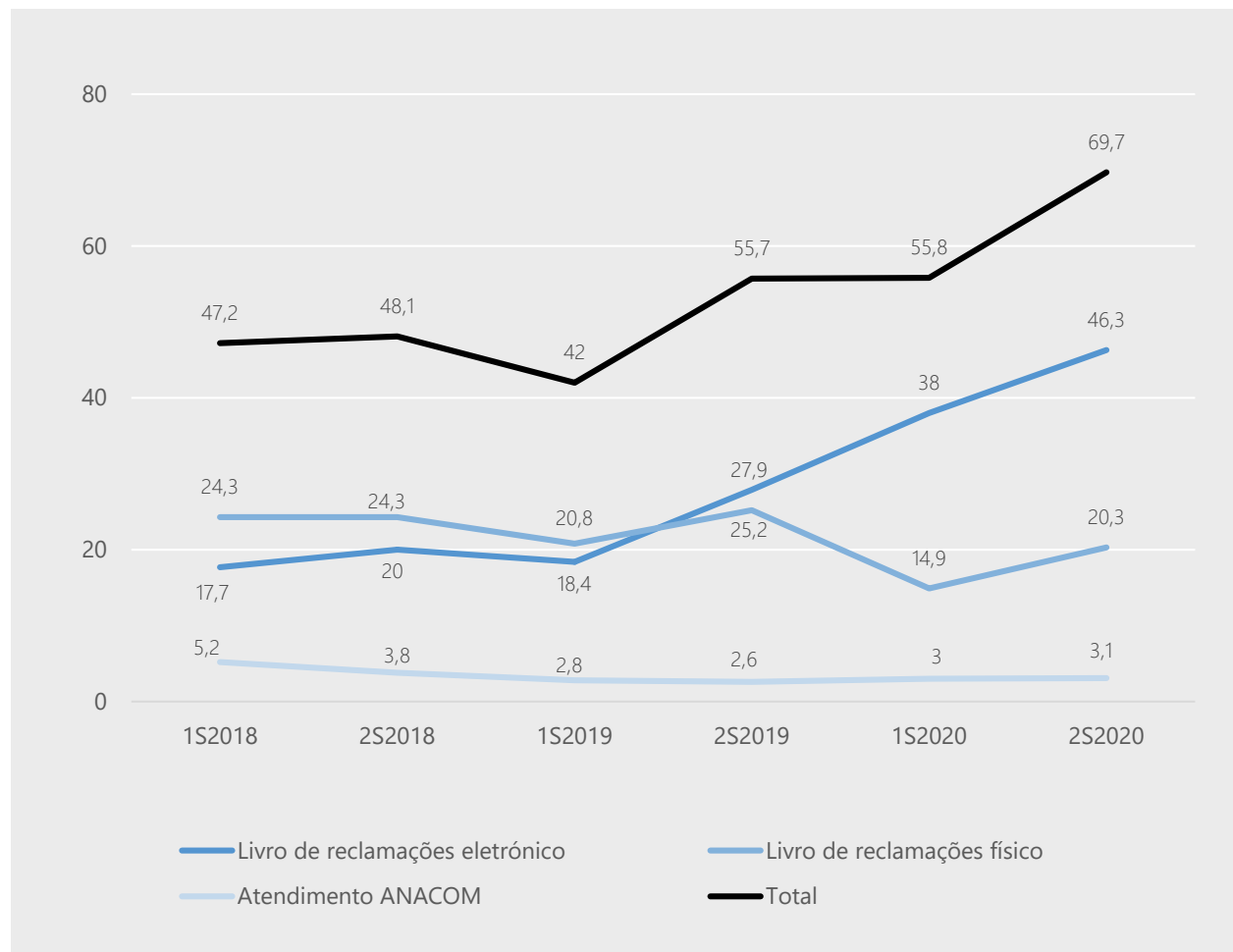
4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Meios utilizados

Evolução das reclamações por meio, 1S2018-2S2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

69,7 mil
RECLAMAÇÕES NO 2S2020

+25%
FACE AO 1S2019

46,3 mil
RECLAMAÇÕES

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

+66% FACE AO 1S2019

20,3 mil
RECLAMAÇÕES

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

-20% FACE AO 1S2019

3,1 mil
RECLAMAÇÕES

ATENDIMENTO ANACOM

+23% FACE A 1S2019

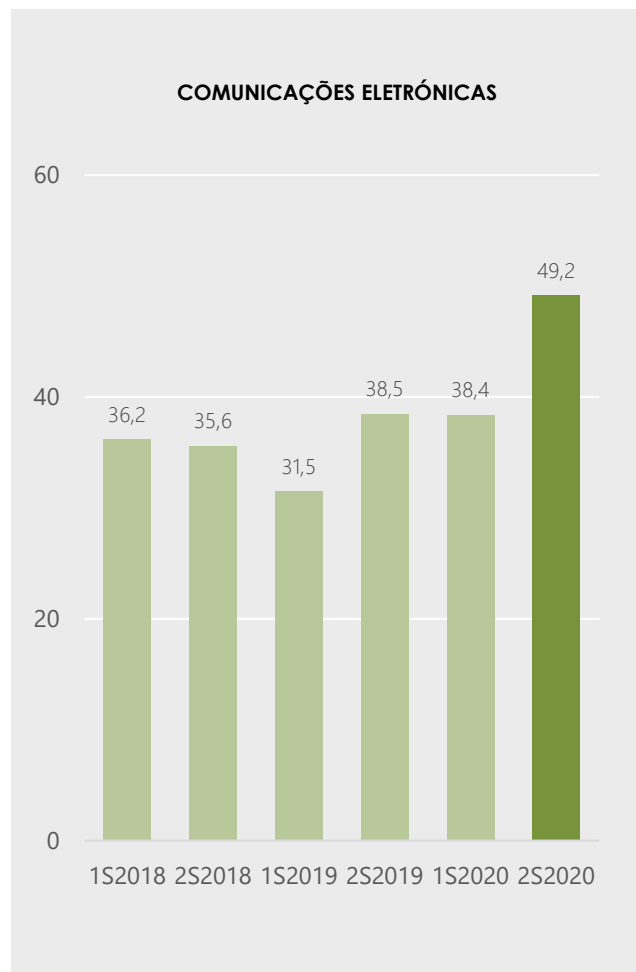
No segundo semestre de 2020, a ANACOM registou 69,7 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físico e eletrónico, e do serviço de atendimento da ANACOM, mais 14 mil reclamações (25%) do que no segundo semestre de 2019 e o valor mais alto nos últimos três anos.

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado, tendo representado 66% do total de reclamações registadas no segundo semestre de 2020, e também foi o que mais aumentou (+18,4 mil reclamações). O livro de reclamações físico foi utilizado em 29% das reclamações e foi o único meio que diminuiu a sua utilização neste período (-5 mil reclamações), mantendo-se a tendência na opção do meio alternativo de reclamação por via digital, ainda que este meio tenha recuperado uma parte da sua utilização na sequência do fim das medidas de confinamento, cujo maior impacto se fez sentir no segundo semestre do ano. O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas neste período, tendo a sua utilização também aumentado.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

Evolução das reclamações por sector, 1S2018-2S2020



No segundo semestre de 2020, foram registadas 49,2 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, mais quase 11 mil reclamações do que em igual período de 2019 e do que no semestre anterior. Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (71%).

Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (61% do total de reclamações contra os prestadores de serviços deste sector), seguido do livro de reclamações físico (34%) e do atendimento da ANACOM (6%).

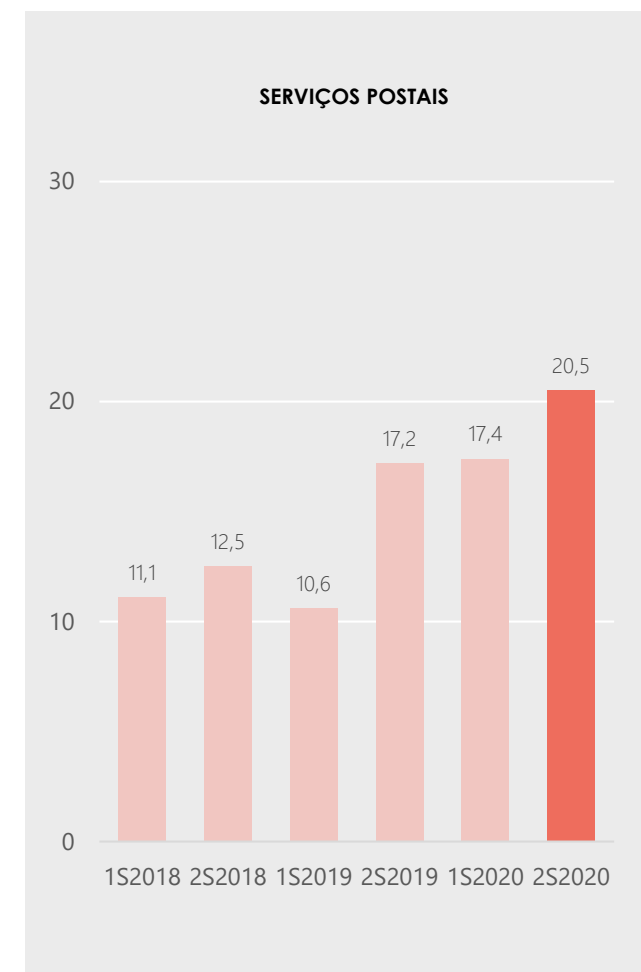
COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



Neste período, as reclamações contra os prestadores de serviços postais foram as que mais aumentaram, tendo passado das 17,2 mil reclamações no segundo semestre de 2019 para as 20,5 mil em 2020 (+19%), um aumento que também se fez sentir face ao primeiro semestre do ano (+18%). Este sector motivou 29% das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise.

A grande maioria das reclamações sobre este sector foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (80%), seguido do livro de reclamações físico (17%) e do atendimento da ANACOM com apenas 2% das reclamações contra os prestadores de serviços postais.

SERVIÇOS POSTAIS



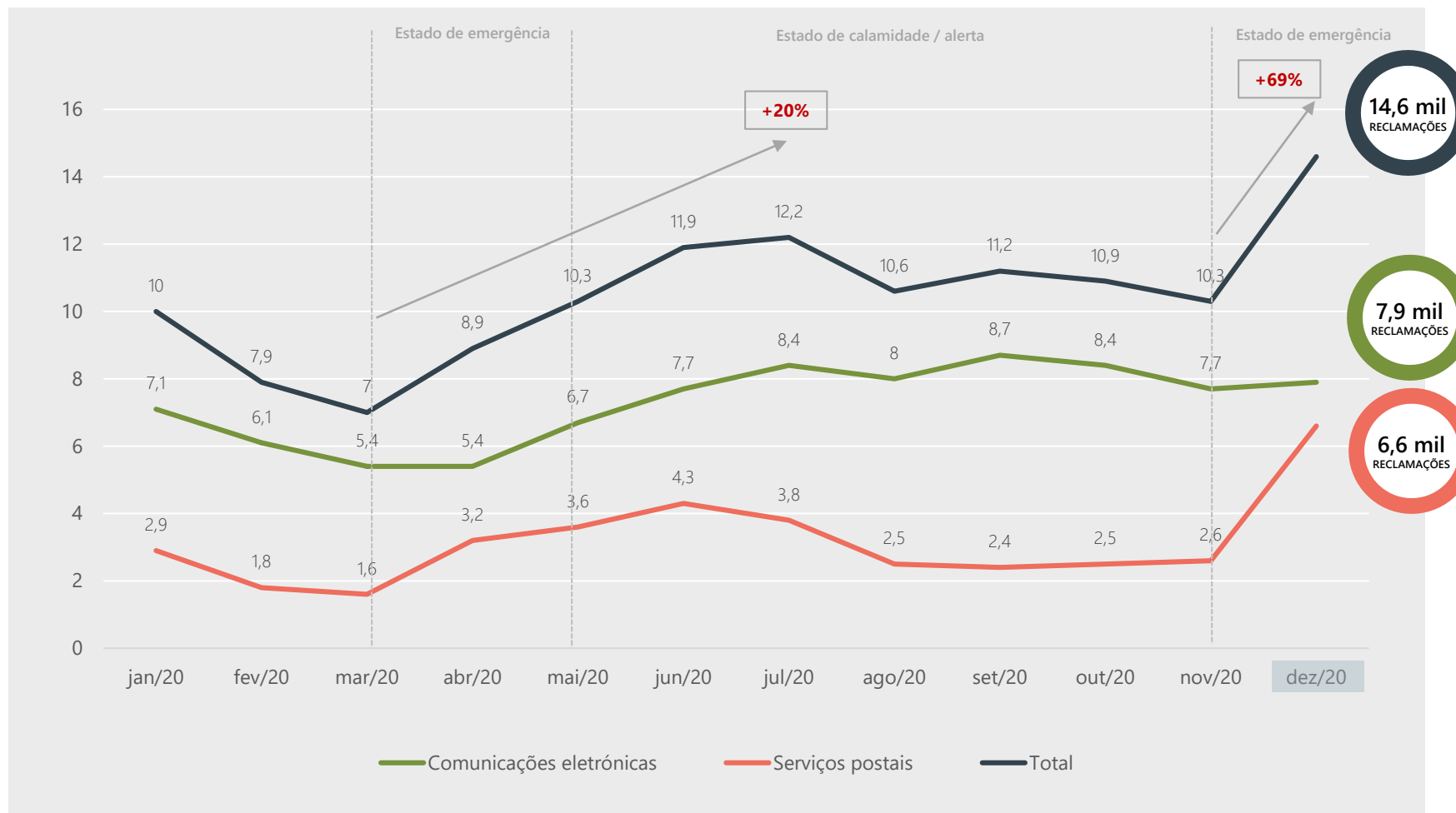
Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

Evolução das reclamações por sector, janeiro de 2020 – dezembro de 2020

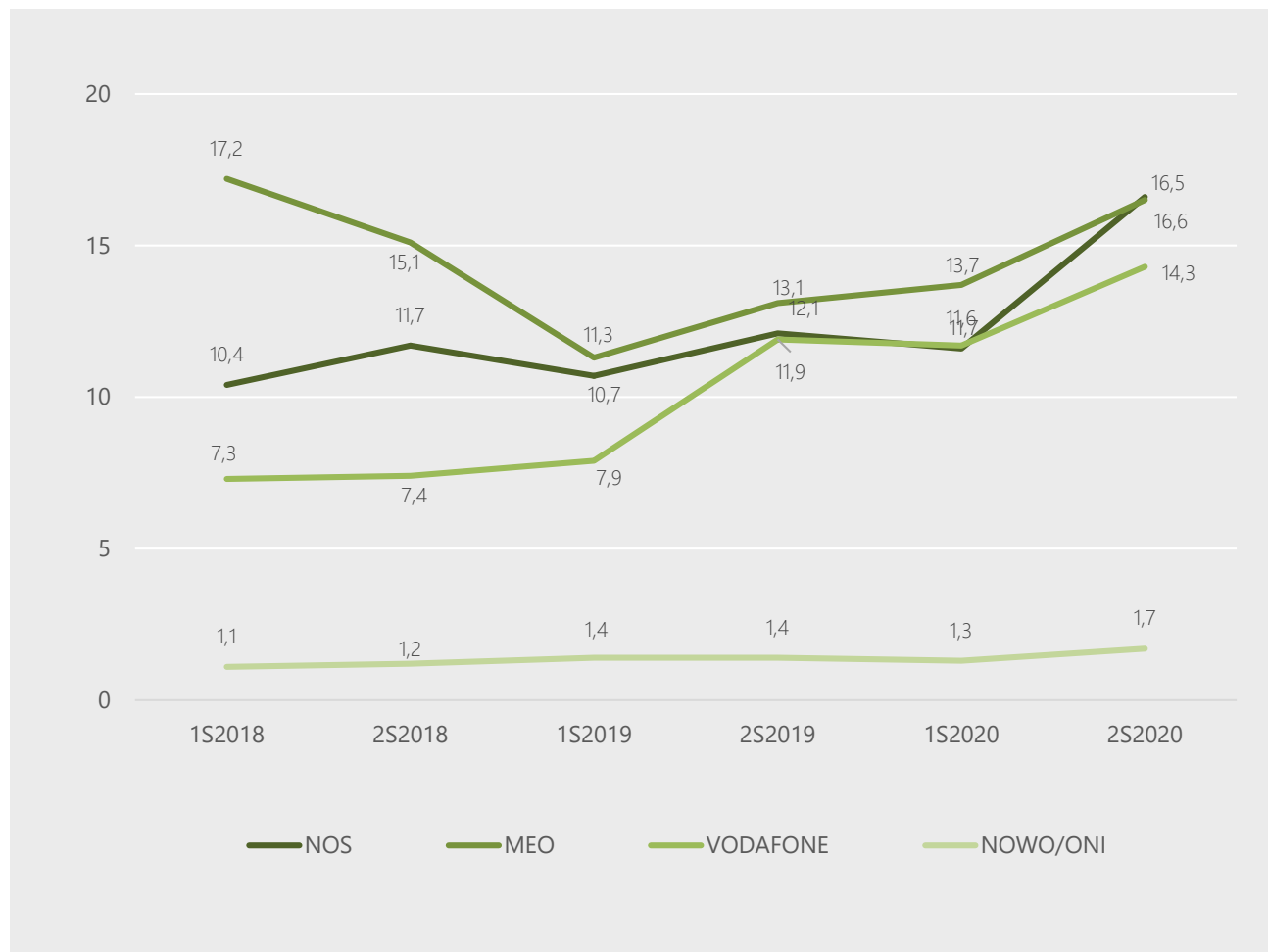


As reclamações sobre serviços de comunicações atingiram no final de 2020 o valor mais elevado do ano (e dos últimos três anos) - 14,6 mil, mais 7,5 mil reclamações do que em março, mês em que foi declarado o primeiro estado de emergência nacional, o que foi sobretudo motivado pelos problemas com os serviços postais, que registaram em dezembro mais 4 mil reclamações (+155%), face ao mês anterior, em que foi iniciada a segunda fase de estados de emergência nacional, e mais cerca de 5 mil reclamações face a março (+316%). O aumento significativo das reclamações no sector postal no final do ano dever-se-á ao impacto acumulado da pandemia COVID-19 e da época de compras do Natal e em saldos, que habitualmente justificam volumes mais elevados de reclamações postais nesta época. Também as reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas terminaram o ano em número superior ao que se verificava aquando da declaração do primeiro estado de emergência nacional, registando em dezembro de 2020 mais 2,5 mil reclamações do que em março de 2020 (+46%). Ainda assim abaixo do valor mais alto do ano neste sector, que se verificou em setembro, com 8,7 mil reclamações registadas.

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, 1S2018-2S2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

NOS



MEO



VODAFONE



NOWO/ONI



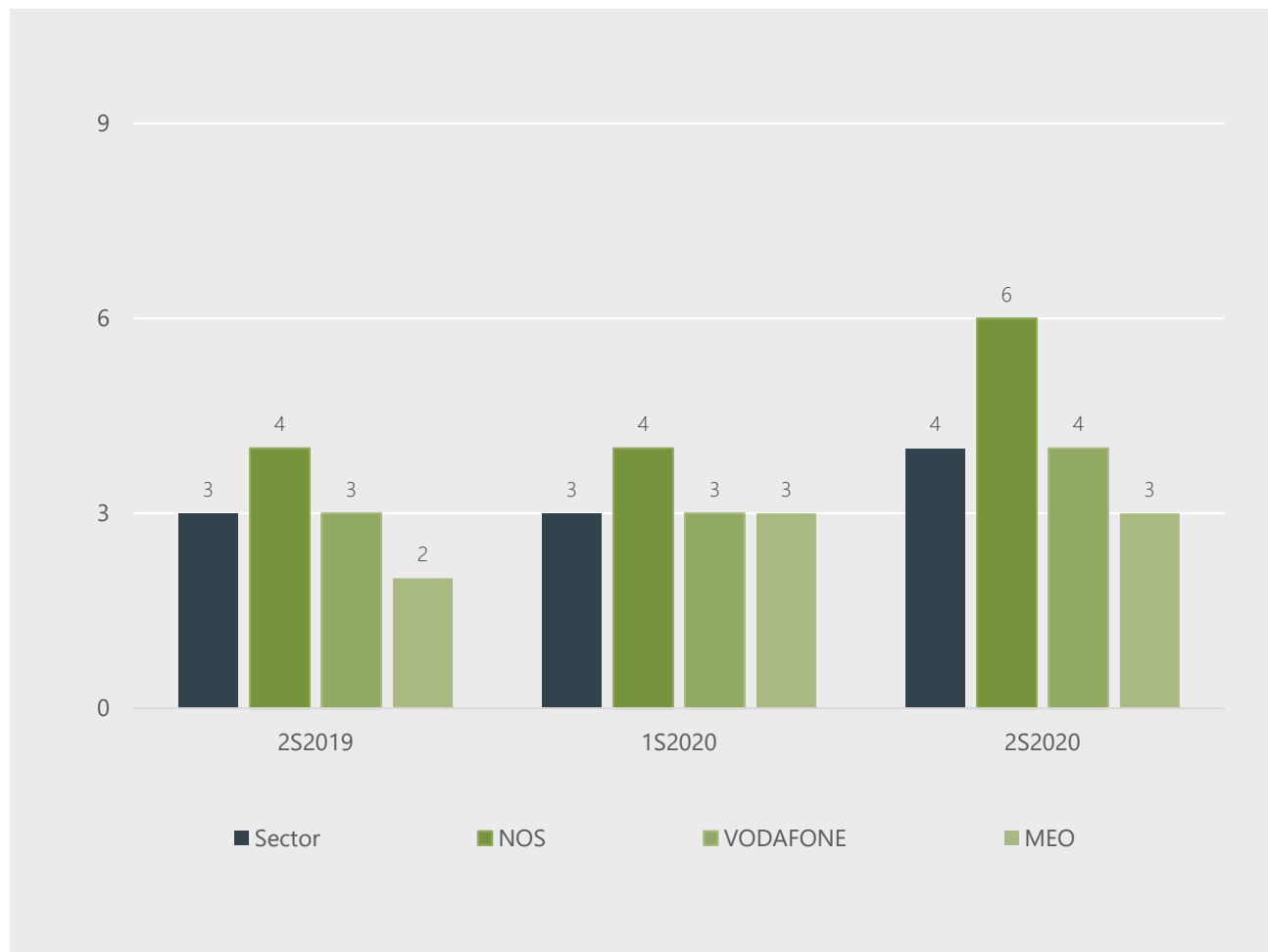
Em termos absolutos, a NOS foi o prestador de serviços mais reclamado no segundo semestre de 2020, com 16,6 mil reclamações, ultrapassando pela primeira vez em três anos a MEO, que registou 16,5 mil reclamações no mesmo período. A NOS e a MEO representaram cada 34% das reclamações registadas no período em análise, seguidas da VODAFONE, com 29%, e da NOWO/ONI, com 4%.

Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a igual período de 2019. A NOS foi o prestador que registou o maior aumento (+37%), seguida NOWO/ONI (+27%), da MEO (+26%) e da VODAFONE (+21%).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução da taxa de reclamação nas comunicações eletrónicas, 2S2019-2S2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

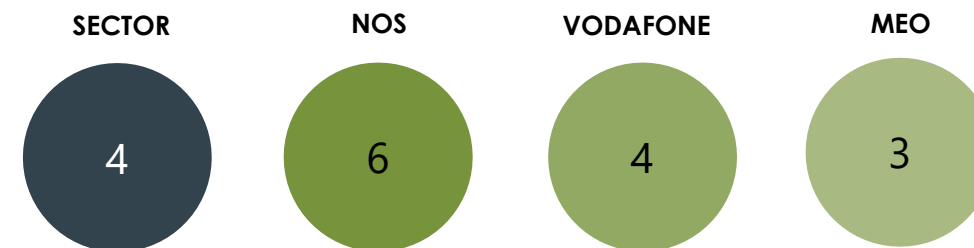
O número de reclamações por mil clientes no sector das comunicações eletrónicas aumentou no segundo semestre de 2020 face a igual período de 2019, passando de 3 para 4 reclamações.

Todos os principais prestadores de serviços viram aumentar a sua taxa de reclamação neste período.

Entre os prestadores de serviços mais reclamados, a NOS apresentou a maior taxa de reclamação no período em análise, com 6 reclamações por mil clientes, e a MEO a menor, com 3.

A VODAFONE registou 4 reclamações por mil clientes no período em análise.

TAXA DE RECLAMAÇÃO* RECLAMAÇÕES POR MIL CLIENTES 2.º SEMESTRE 2020

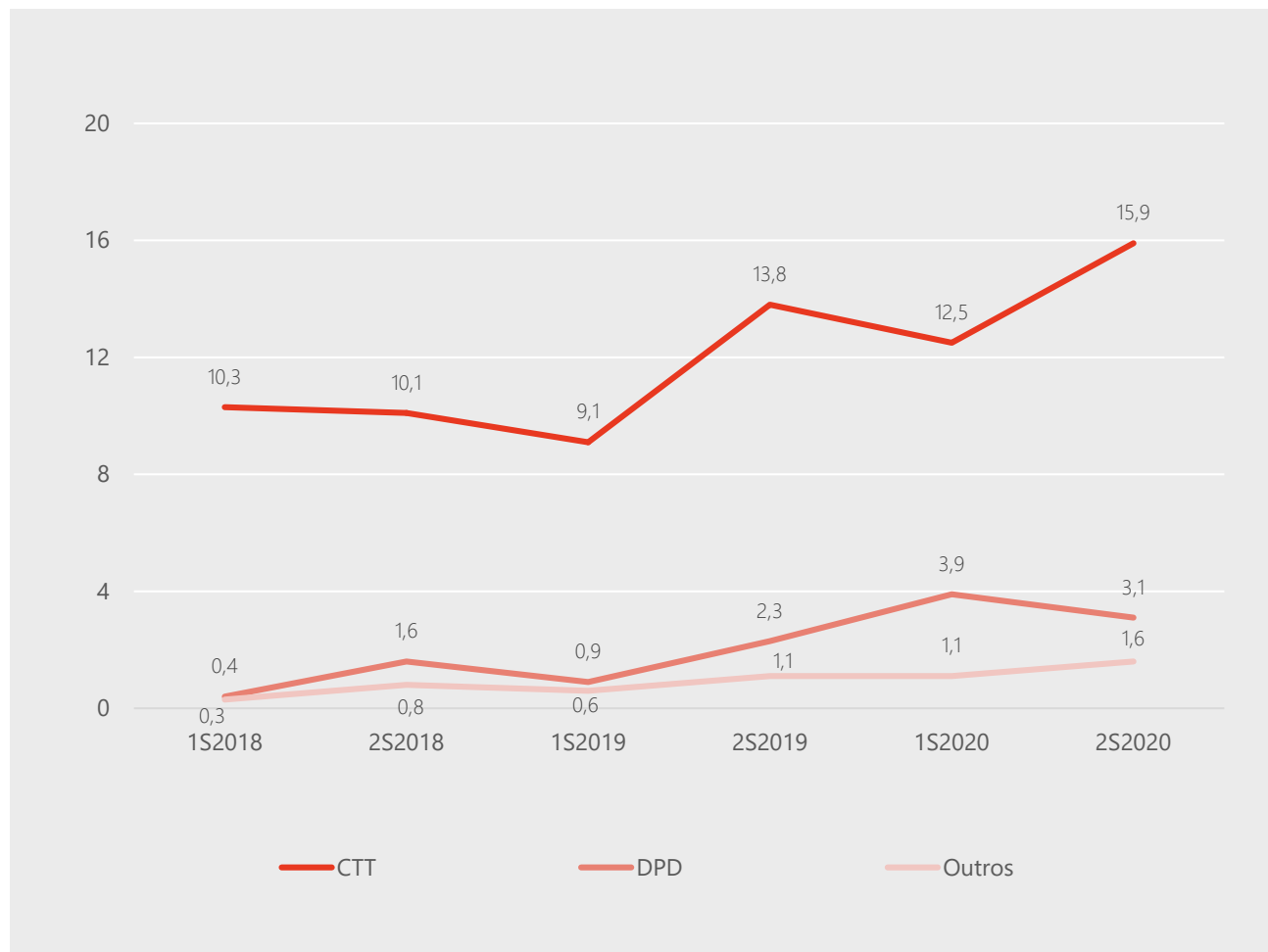


* Para benefício do efeito comparativo, não foram tidos em consideração os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.
Valores arredondados para o inteiro mais próximo

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução das reclamações por prestador de serviços postais, 1S2018-2S2020



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM



Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no segundo semestre de 2020, em termos absolutos, com 77% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector, seguidos da DPD, com 15%, e de outros prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros), que representaram ao todo 8% das reclamações registadas neste período. Os prestadores de serviços menos reclamados foram os que no conjunto mais viram aumentar as reclamações no segundo semestre de 2020 face a igual período de 2019 (+43%), seguidos da DPD, que passou das 2,3 para as 3,1 mil reclamações. Os CTT também aumentaram as reclamações face ao período homólogo (+15%), tendo registado mais 2 mil reclamações no segundo semestre de 2020, mas o maior aumento verificou-se face ao primeiro semestre do ano (+3,4 mil reclamações), o que terá resultado do aumento da utilização de serviços postais, em particular no que respeita ao serviço de envio de encomendas, decorrente quer das medidas de resposta à pandemia COVID-19, quer da época de saldos e de Natal.

* Para benefício do efeito comparativo, não foram individualizados os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.



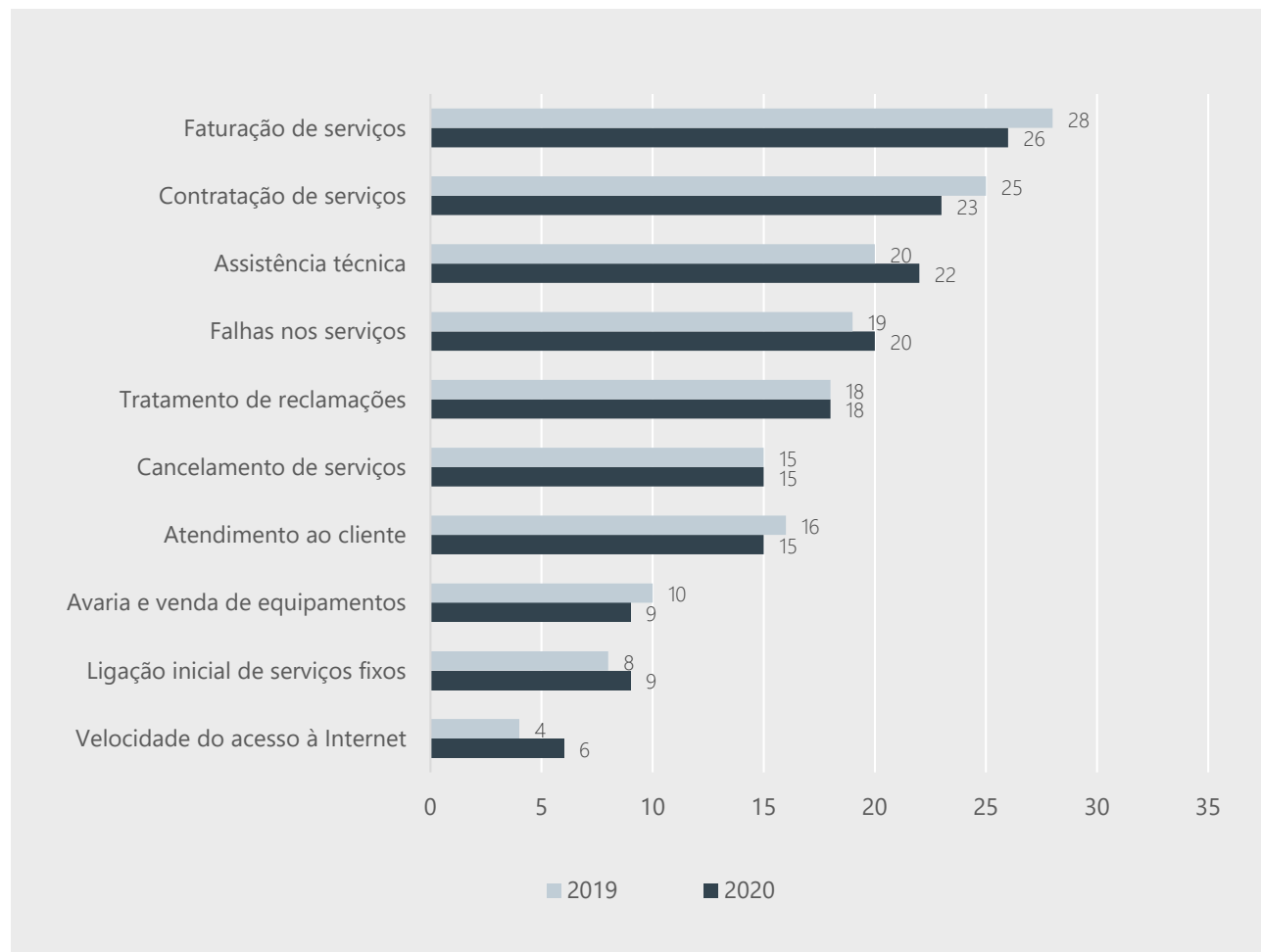
4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nas comunicações eletrónicas, 2019-2020



Unidade: %
Fonte: ANACOM

TOP

Faturação de serviços (26%)



Assistência técnica (+3 p.p.)
Velocidade do acesso à Internet (+1 p.p.)
Ligação inicial de serviços fixos (+1 p.p.)



Faturação de serviços (-2 p.p.)
Contratação de serviços (-2 p.p.)
Avaria e venda de equipamentos (-2 p.p.)

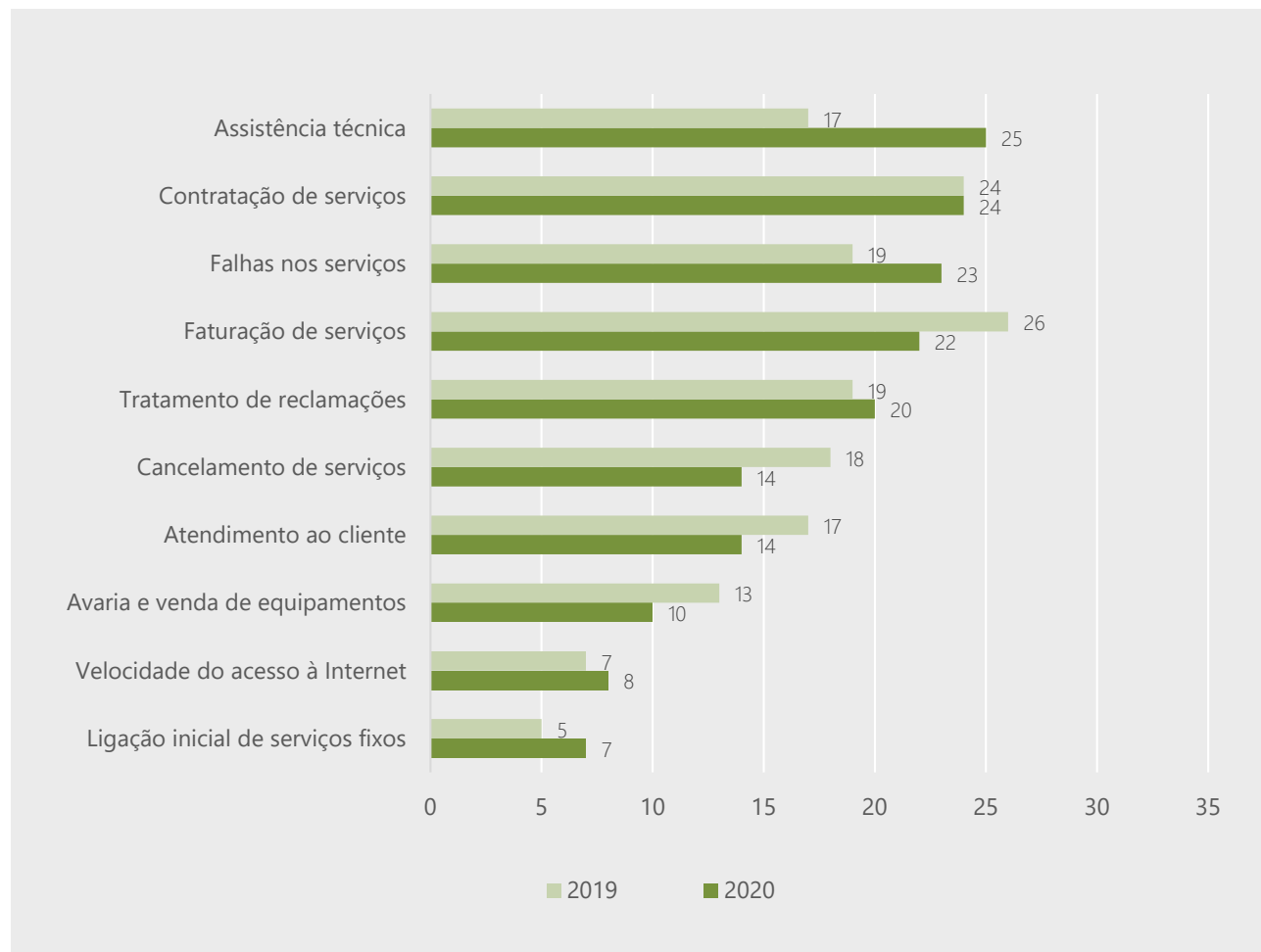
A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visado em 26% do total de reclamações deste sector no segundo semestre de 2020. Neste assunto, destacam-se os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados e por não concretização de condições acordadas. Mais reclamados neste período foram também a contratação de serviços (23%), sobretudo no que respeita às desconformidades entre o contrato celebrado e o serviço ativado e à ativação de serviços sem consentimento; a assistência técnica (22%), na esmagadora maioria dos casos sobre demora ou resolução deficiente; as falhas nos serviços (20%), maioritariamente sobre o acesso à Internet fixa, tendo as queixas sobre este acesso aumentado neste período.

Refletindo os efeitos da pandemia COVID-19 na utilização de serviços de comunicações eletrónicas, o assunto que mais aumentou o seu peso neste período, face ao segundo semestre de 2019, foi a assistência técnica (3 p.p.). Entre os mais reclamados, também a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa, e a ligação inicial de serviços fixos viram aumentar o seu peso (ambos +1 p.p.). Em sentido oposto, perderam peso as reclamações sobre a faturação e a contratação de serviços, bem como sobre a avaria e a venda de equipamentos terminais (todos com -2 p.p.).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

NOS . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %
Fonte: ANACOM

TOP

Assistência técnica (25%)
Contratação de serviços (24%)
Falhas nos serviços (23%)
Faturação de serviços (22%)



Assistência técnica (+8 p.p.)
Falhas nos serviços (+4 p.p.)



Faturação de serviços (-5 p.p.)
Cancelamento de serviços (-3 p.p.)
Avaria e venda de equipamentos (-2 p.p.)

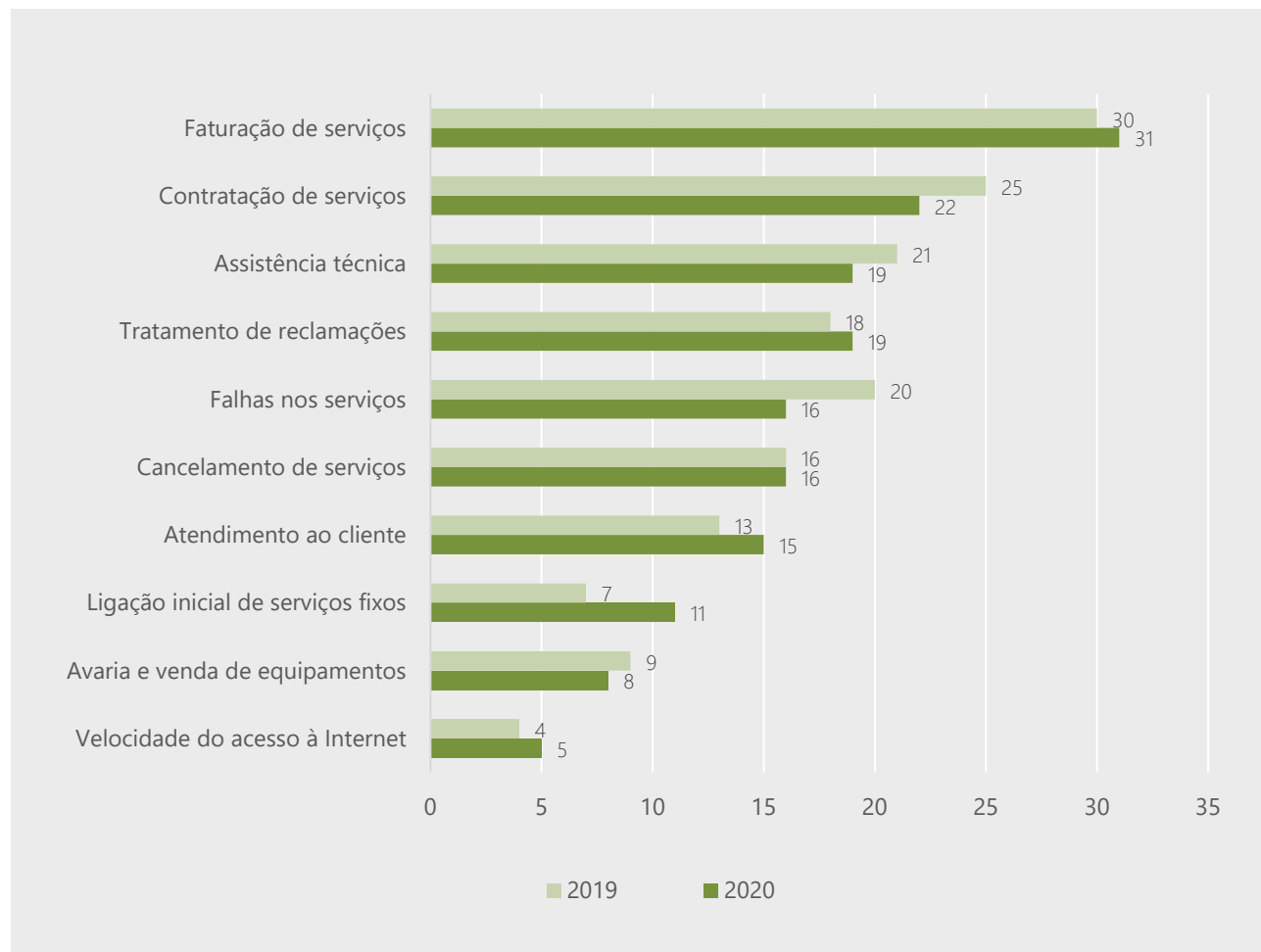
No segundo semestre de 2020, as reclamações contra a NOS foram dominadas pela assistência técnica (25%), motivada quase totalmente pela demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, com destaque também para o aumento dos problemas com a não comparência dos técnicos e os reagendamentos, tendo ambos visto aumentar o seu peso face a igual período de 2019; pela contratação de serviços (24%), sobretudo no que respeita à ativação de serviços sem consentimento; pelas falhas nos serviços (23%), em particular do acesso à Internet fixa e da televisão por subscrição, que aumentaram no período em análise; e pela faturação de serviços (22%), sobretudo relacionada com valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados.

A assistência técnica foi o assunto que mais aumentou face ao segundo semestre de 2019 (+8 p.p.), acompanhada pelas falhas nos serviços (+4 p.p.). Diminuiu o peso das reclamações sobre a faturação (-5 p.p.), o cancelamento de serviços (-3 p.p.) e avaria e venda de equipamentos (-2 p.p.).

4. Reclamações no sector das comunicações

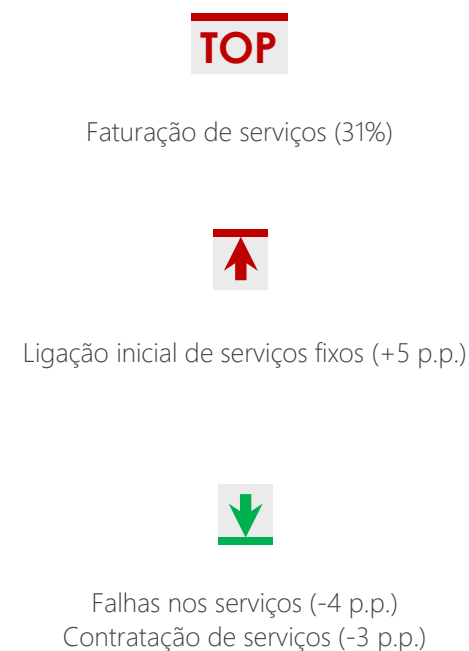
4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

MEO . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

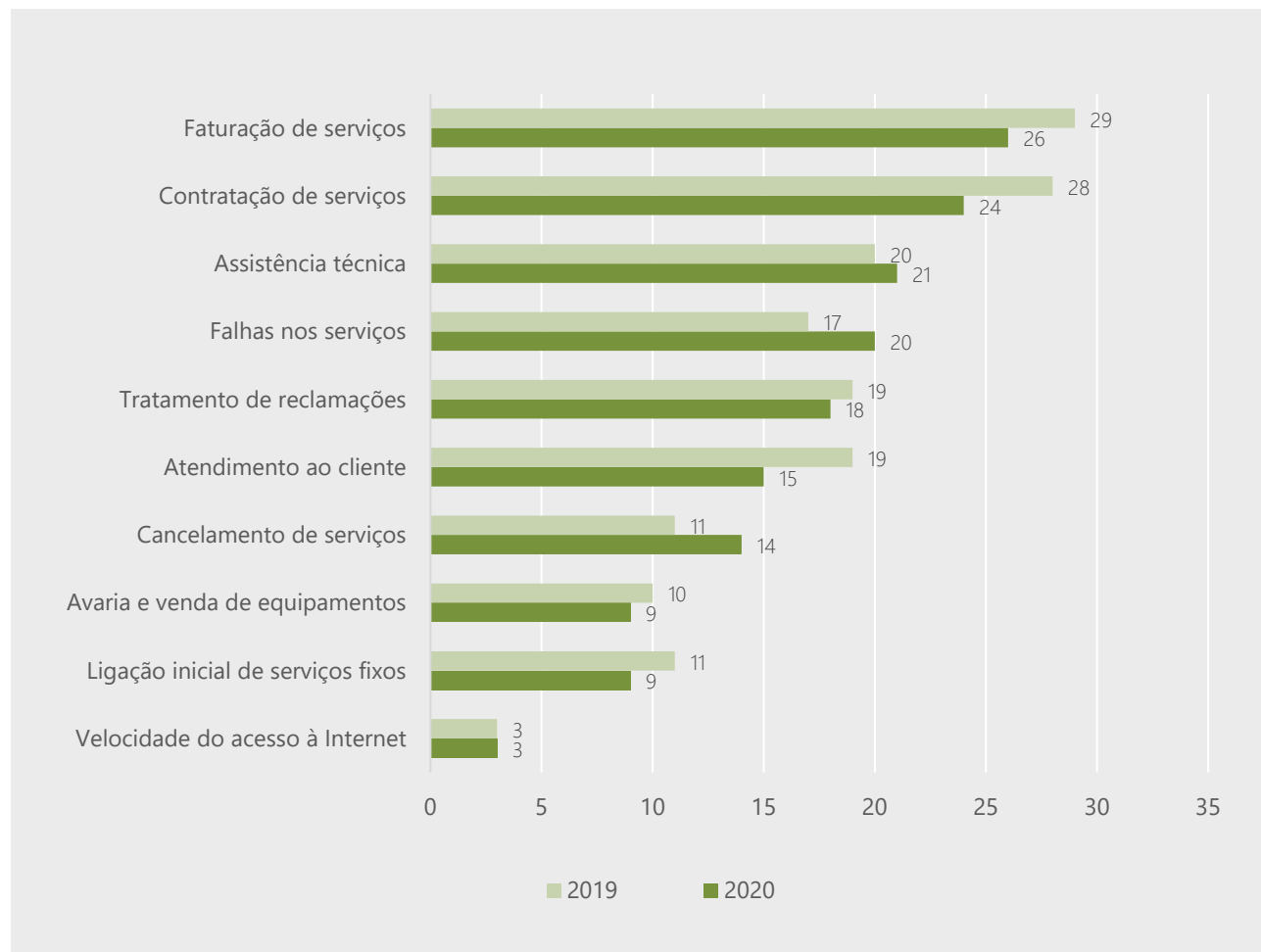


O assunto mais reclamado contra a MEO no segundo semestre de 2020 foi a faturação de serviços, tendo sido registado em 31% do total de reclamações que visaram este prestador, com destaque para os motivos relativos à faturação de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas e por serviços não prestados ou consumos não realizados. Entre os assuntos mais reclamados neste período estiveram também a contratação de serviços (22%), em particular no que respeita à não concretização de condições contratadas, destacando-se também as dificuldades na alteração dos contratos por iniciativa dos clientes, que aumentaram neste período. O assunto que mais viu aumentar o seu peso nas reclamações contra a MEO no segundo semestre de 2020, face a igual período de 2019, foi a demora ou ligação deficiente de serviços fixos (+5 p.p.). Aumentaram também as reclamações sobre o custo das chamadas para as linhas telefónicas e o tempo de espera nestas linhas, embora o assunto atendimento ao cliente globalmente não tenha aumentado. Destaque também para aumento do motivo falta ou deficiência de cobertura neste período. Em sentido oposto, perderam peso as reclamações sobre falhas nos serviços (-4 p.p.) e contratação de serviços (-3 p.p.).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

VODAFONE . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

TOP

Faturação de serviços (26%)
 Contratação de serviços (24%)
 Assistência técnica (21%)
 Falhas nos serviços (20%)



Cancelamento de serviços (+3 p.p.)



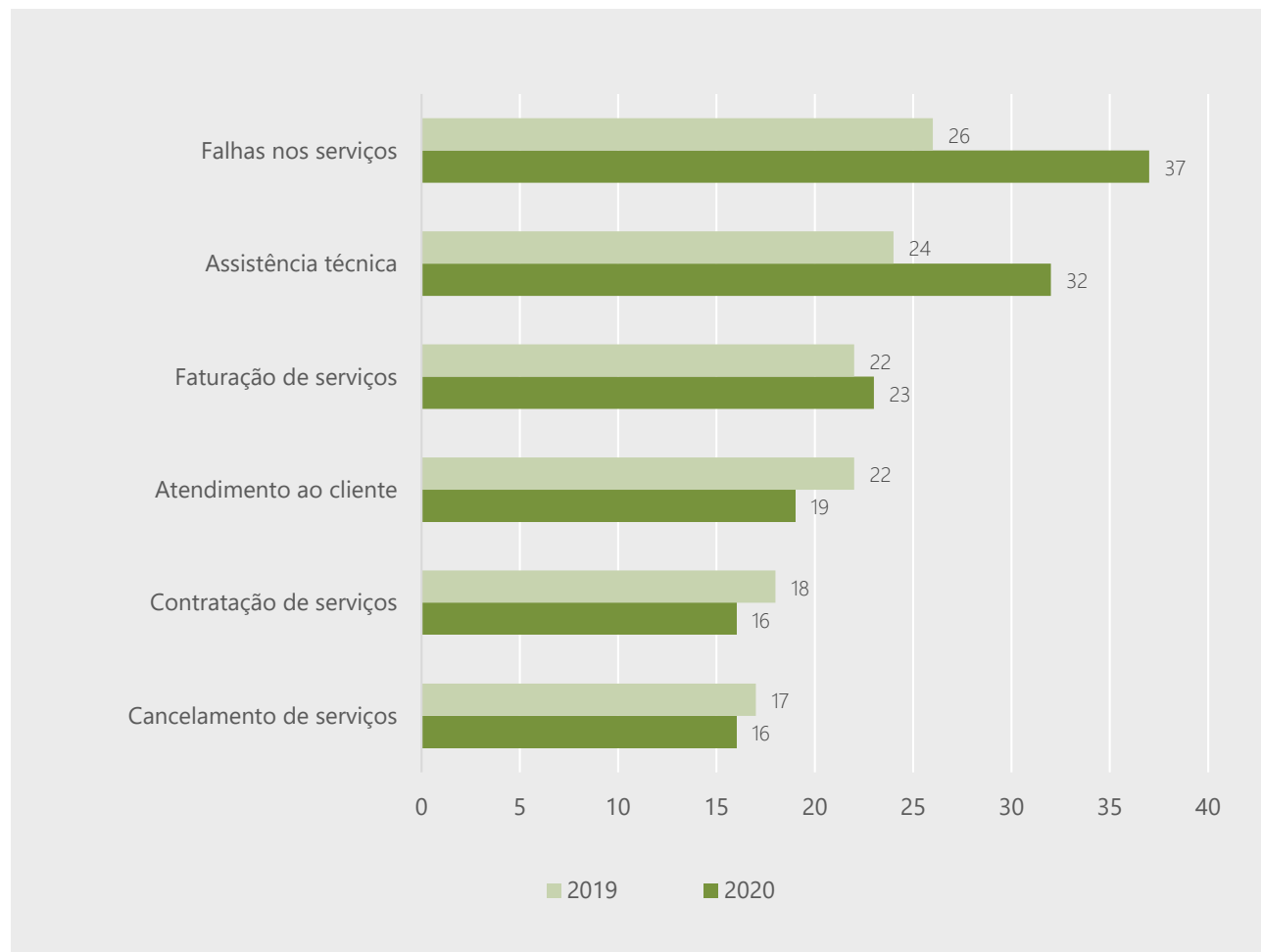
Contratação de serviços (-4 p.p.)
 Atendimento ao cliente (-4 p.p.)

No segundo semestre de 2020, os assuntos mais reclamados contra a VODAFONE foram a faturação de serviços (26%), com destaque para o motivo relativo a valores considerados indevidos por não concretização das condições acordadas, que aumentou neste período; a contratação de serviços (24%), sobretudo no que respeita às dificuldades com a renegociação do contrato em caso de alteração de morada, destacando-se também as desconformidades entre o contrato e o serviço, que também aumentaram neste período; a assistência técnica (21%), dominada pela demora ou resolução deficiente de falhas nos serviços; e as falhas nos serviços (20%), sobretudo no que respeita ao acesso fixo à Internet, cujas reclamações também aumentaram neste período, face ao segundo semestre de 2019. O cancelamento de serviços, com destaque para o motivo relativo à cobrança de penalização por cancelamento antecipado motivado por alteração das condições do assinante, foi o assunto cujo peso mais aumentou (+3 p.p.). Em sentido oposto, diminuiu o peso das reclamações sobre a contratação de serviços e o atendimento ao cliente (ambos com +4 p.p.).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

NOWO/ONI . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %
Fonte: ANACOM

TOP

Falhas nos serviços (37%)
Assistência técnica (32%)



Falhas nos serviços (+11 p.p.)

As falhas nos serviços, em larga maioria do acesso à Internet fixa, e a assistência técnica foram os assuntos mais reclamados contra a NOWO/ONI no segundo semestre de 2020, mencionados em 37% e 32%, respetivamente, das reclamações que visaram este prestador de serviços.

O peso das falhas nos serviços aumentou significativamente neste período (+11 p.p.), face a igual período de 2019.



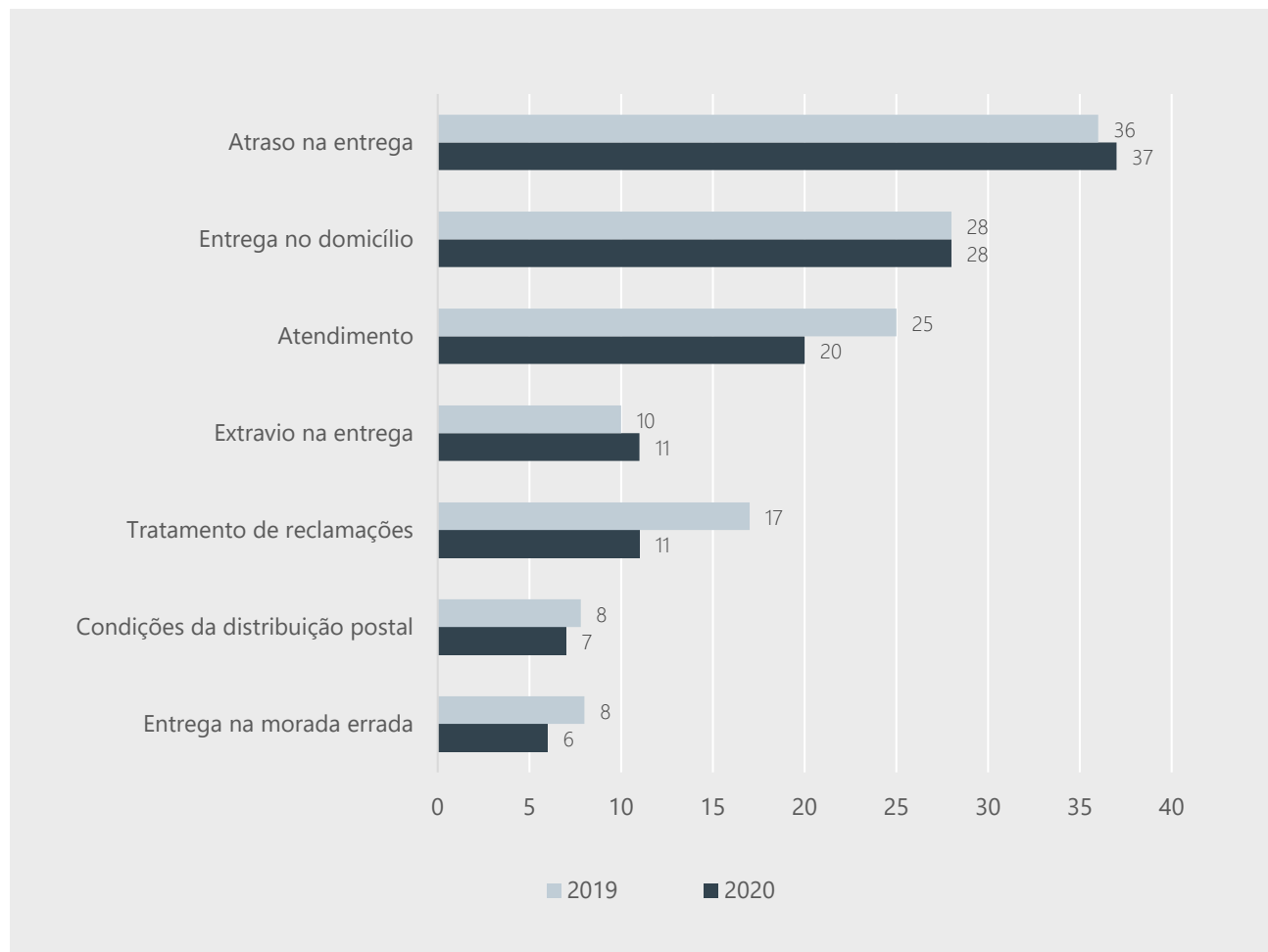
4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nos serviços postais, 2019-2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

TOP

Atraso na entrega (37%)



Tratamento de reclamações (-6 p.p.)

Atendimento (-5 p.p.)

Condições da distribuição (-2 p.p.)

No primeiro semestre de 2020, o atraso na entrega, sobretudo de encomendas, dominou as reclamações sobre serviços postais, tendo sido mencionado em 37% das reclamações deste sector. Embora este assunto não tenha globalmente aumentado face a igual período de 2019, aumentaram as reclamações sobre objetos postais internacionais.

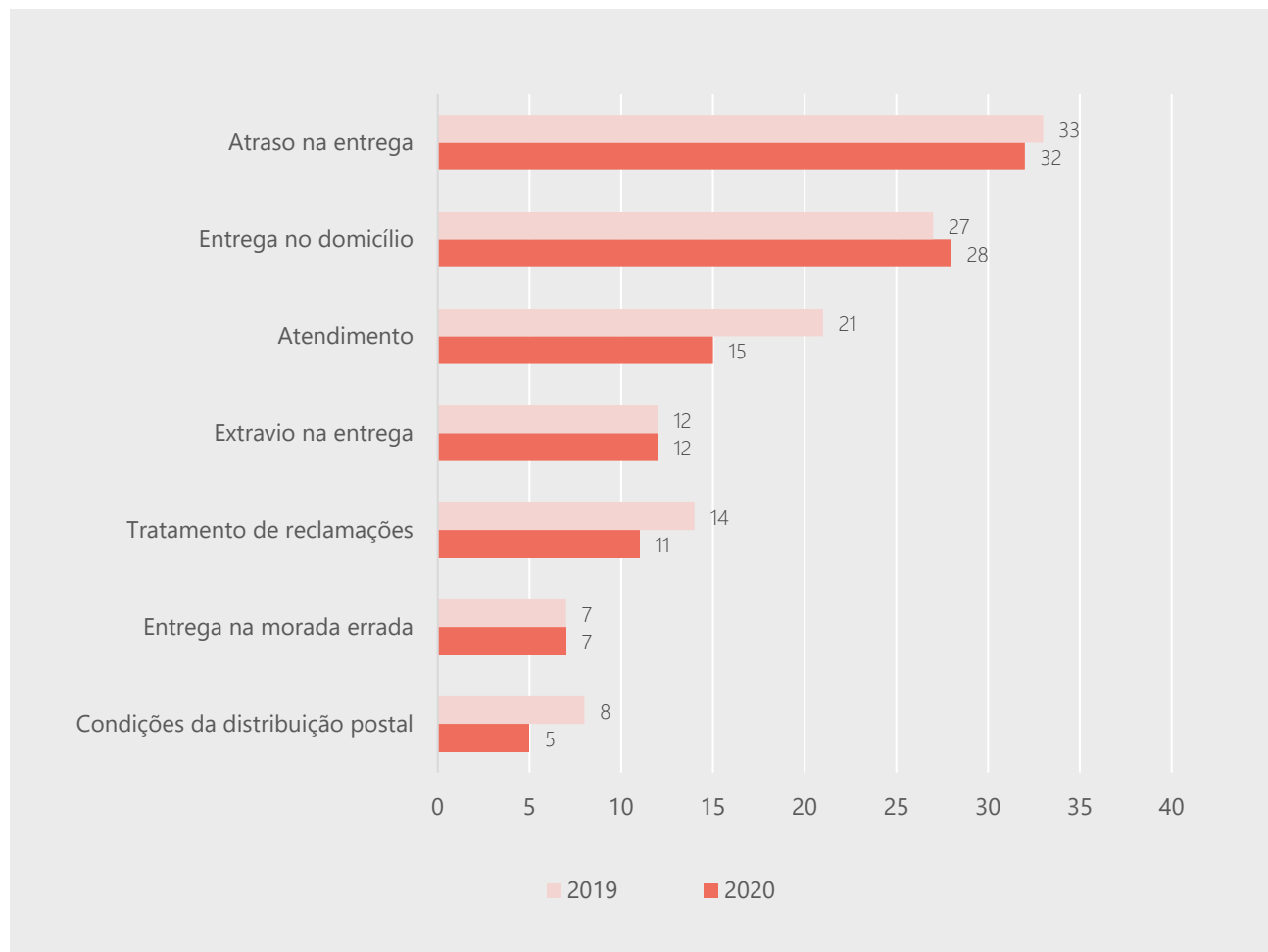
Entre os assuntos mais reclamados, estiveram também as questões relacionadas com a entrega no domicílio (28%), maioritariamente sobre a falta de tentativa de entrega, e com o atendimento (20%), que focaram sobretudo as dificuldades com o acesso e funcionamento das linhas telefónicas e o custo com as chamadas para estas linhas.

Neste período, diminuiu o peso das reclamações sobre o tratamento de reclamações (-6 p.p.) e o atendimento (-5 p.p.), bem como, em menor medida, sobre as condições de distribuição (-2 p.p.), face ao segundo semestre de 2019.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

CTT . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %
Fonte: ANACOM

TOP

Atraso na entrega (32%)



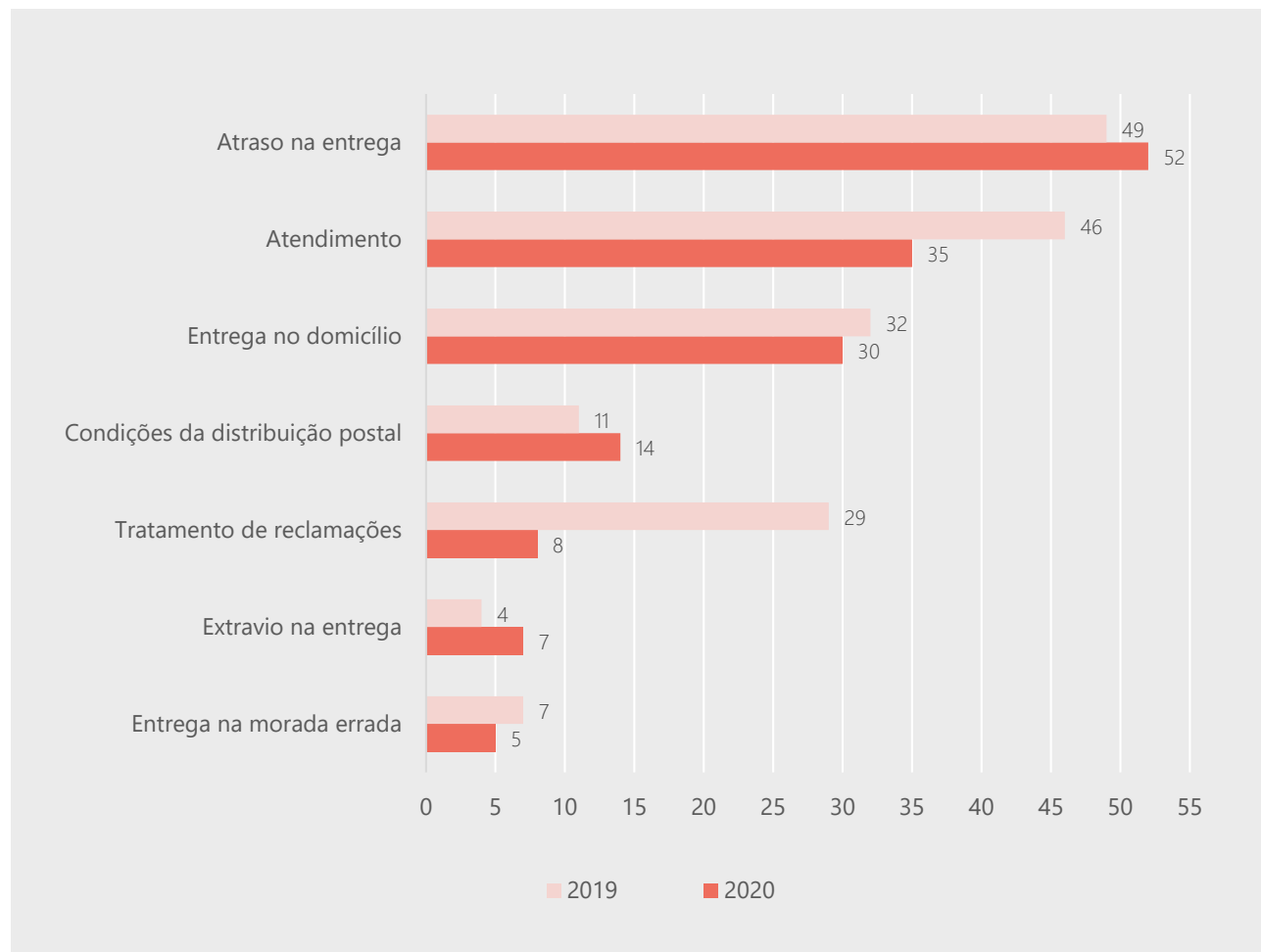
Atendimento (-6 p.p.)
Tratamento de reclamações (-3 p.p.)
Condições da distribuição (-3 p.p.)

O atraso na entrega, sobretudo de encomendas, dominou as reclamações contra os CTT no segundo semestre de 2020, tendo sido mencionado em 32% das reclamações contra este prestador, destacando-se o aumento do atraso na entrega de objetos internacionais. Entre os mais reclamados neste período, destaque também para as reclamações relacionadas com a entrega no domicílio (28%), maioritariamente focadas na falta de tentativa de entrega. Neste período, diminuiu sobretudo o peso das reclamações sobre o atendimento (-6 p.p.), bem como, em menor medida, sobre o tratamento de reclamações e as condições da distribuição (ambos -3 p.p.), face ao segundo semestre de 2019.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

DPD . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

TOP

Atraso na entrega (52%)



Tratamento de reclamações
(-21 p.p.)

Atendimento (-11 p.p.)

O atraso na entrega, sobretudo de encomendas, motivou mais de metade das reclamações contra a DPD (52%) no segundo semestre de 2020. Destaque também para os problemas de atendimento e na entrega ao domicílio, mencionados em 35% e 30% das reclamações contra a DPD, respetivamente. A forma como as reclamações foram tratadas pela DPD foi o assunto cujo peso mais diminuiu no período em análise (21 p.p.), seguido, em menor medida, dos problemas com o atendimento (-11 p.p.).

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 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](#).

LANÇAMENTO DO PORTAL 5G

A ANACOM disponibilizou, a 17.12.2020, o Portal 5G, que divulga informação atual, útil e relevante sobre a 5.ª geração móvel, que promete transformar o mundo digital tal como o conhecemos e com ele o mundo em que vivemos. [Mais informação](#).



LANÇAMENTO DO PORTAL TEM.REDE

A ANACOM lançou, a 19.10.2020, o tem.REDE?, uma aplicação que permite conhecer a cobertura das redes dos operadores móveis em Portugal. [Mais informação](#)



MONITORIZAÇÃO DAS PRÁTICAS DOS OPERADORES

No segundo semestre de 2020, a ANACOM prosseguiu a monitorização da conduta das empresas no quadro do cumprimento das regras de resposta à pandemia COVID-19. Destaque para a divulgação no Portal do Consumidor dos meios de contacto à distância dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e postais, em particular endereços de email e linhas de atendimento telefónico, após um levantamento desta informação junto das empresas, que foram instadas a cumprir as novas regras em matéria de linhas telefónicas para o apoio a consumidores. Com efeito, deixou de ser possível utilizar a gama de numeração "7", que implicava custos acrescidos, para o apoio aos consumidores. Este era um dos motivos mais reclamados pelos utilizadores em matéria de atendimento, sobretudo no contexto da pandemia COVID-19. Neste período, a ANACOM manteve-se atenta aos principais motivos de reclamação e aos tempos de resposta dos prestadores, à evolução dos dados de tráfego, ao impacto das medidas adotadas pelas empresas na qualidade dos serviços prestados aos utilizadores. Por via das medidas de reação à pandemia, importa referir que a atividade de fiscalização da ANACOM foi afetada, não tendo operado dentro da normalidade neste período.

SANÇÕES SOBRE PRÁTICAS IRREGULARES

Em 2020, a ANACOM proferiu decisões de aplicação de coimas em 147 processos, num montante global de 2,6 milhões de euros, sendo que, em processos relacionados com a violação de obrigações que tutelam a defesa dos direitos dos consumidores, esse valor foi de 2,5 milhões de euros. No âmbito destes processos estavam em causa incumprimentos de obrigações relacionadas com a prestação de SVA-SMS, o custo das chamadas para os números 760, portabilidade e pré-aviso de suspensão de serviços. [Mais informação](#)

COVID-19 E A INFORMAÇÃO AOS UTILIZADORES

Na segunda metade do ano, a ANACOM continuou a reforçar os seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada, em resposta ao impacto da pandemia COVID-19.

Em particular, foi dada continuidade à divulgação de 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. Destaque, no final do ano, para a atualização de toda a informação disponível na área no Portal do Consumidor, incluindo o guia sobre o impacto do COVID-19, à luz das novas regras a vigorar em 2021. 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>.



TRANSPOSIÇÃO DO CÓDIGO EUROPEU DAS COMUNICAÇÕES

Em agosto, a ANACOM entregou ao Governo e à Assembleia da República o anteprojeto de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas que irá substituir a Lei das Comunicações Eletrónicas. A proteção dos utilizadores merece particular destaque neste anteprojeto, sendo proposto um reforço dos direitos em matéria de mobilidade dos assinantes no mercado e em vários aspetos diagnosticados no contexto da análise de reclamações, abrangendo os limites a aplicar ao valor dos encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com períodos de fidelização, a mudança de morada, o incumprimento pelos operadores da prestação de serviços, entre outros. Conheça o [anteprojeto](#).

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS MÓVEIS

No segundo semestre de 2020, a ANACOM publicou mais dois estudos de avaliação do desempenho e da cobertura de serviços móveis – relativos à [região do Algarve](#) e à [área Metropolitana de Lisboa](#) –, que visam dotar o mercado de informação isenta sobre o desempenho destes serviços e têm em vista caracterizar a experiência de utilizador em termos de acessibilidade, retenção e integridade dos serviços.

DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE A EVOLUÇÃO DOS PREÇOS

Durante o ano, a ANACOM divulgou mensalmente uma análise sobre a evolução dos preços dos serviços de telecomunicações em Portugal e em comparação com os restantes países europeus da União Europeia. [Mais informação](#).

MIGRAÇÃO TDT

O processo de migração da rede de TDT (acesso gratuito aos canais nacionais) foi retomado a 12 de agosto, após a interrupção motivada pela resposta à pandemia COVID-19, e ficou concluído no dia 18 de dezembro. No total, mudaram de frequência 243 emissores, num processo que decorreu com enorme sucesso e que exigiu uma grande mobilização de recursos da ANACOM, com foco nos utilizadores de serviços, em particular a população mais envelhecida e vulnerável. Assim, a faixa dos 700 MHz está totalmente liberta em todo o País, permitindo-se a sua utilização para implementação do 5G. [Mais informação](#). Antes do arranque da migração, a [ANACOM proibiu as práticas comerciais](#) que induzissem nos consumidores a perceção de que a TDT iria acabar e que teriam que subscrever serviços pagos de televisão para continuar a receber os canais em sinal aberto (RTP1, RTP2, RTP3, RTP Memória, SIC, TVI, AR TV, bem como RTP Açores e RTP Madeira).

BALANÇO DAS MEDIDAS LEGISLATIVAS DE PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

No final de 2020, a ANACOM publicou um relatório sobre o impacto do artigo 4.º da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, que estabeleceu um regime excecional e temporário de resposta à pandemia COVID-19 no que respeita à garantia de acesso dos consumidores aos serviços essenciais de comunicações eletrónicas e esteve em vigor entre 20.03.2020 e 30.09.2020. Estas regras proibiram, por um lado, a suspensão do fornecimento do serviço e impuseram a negociação dos consequentes planos de pagamentos futuros. Por outro lado, concederam aos clientes de serviços de comunicações eletrónicas os direitos de cessação unilateral de contratos e de suspensão temporária dos mesmos, em determinadas condições. Tendo por base a informação enviada pelos prestadores de serviços, a ANACOM fez um balanço sobre o número de clientes que invocou a aplicação destas regras e a taxa de aceitação dos pedidos feitos neste âmbito por prestador. [Mais informação](#)

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 semestre de 2020, 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 16) foram consideradas as reclamações escritas registadas pela ANACOM contra prestadores de serviços de comunicações. 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 – (3.082 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⁾ (5.220 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 8% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples^(iv).
3. 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.
4. 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 apresentadas 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).
5. 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. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%, estimativa aceitável quando o coeficiente de estimação é igual ou superior a 10% e inferior a 25%, estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é igual ou superior a 25%.
6. 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. No entanto, tratando-se de informação com grande nível de detalhe, torna-se necessário apresentar os resultados num nível menos desagregado – os «assuntos»: considera-se que um assunto foi registado se pelo menos um dos respetivos motivos de reclamação tiver sido referido.

(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 25/02/2021.

(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, 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. A apresentação dos resultados é então feita sobretudo ao nível dos assuntos, sendo complementada, sempre que se justifique, pela informação detalhada da análise dos motivos associados a cada assunto, todos fazendo parte da taxonomia utilizada pela ANACOM.
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.
9. 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.
10. 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/ONI corresponde ao conjunto dos prestadores NOWO COMMUNICATIONS, S.A. e ONITELECOM - Infocomunicações, 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).
11. 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.
12. Os dados apresentados não incluem: (i) reclamações registadas pelos mesmos utilizadores de serviços em número considerado manifestamente excessivo – no segundo semestre de 2020, foram excluídas 2,1 mil reclamações nesta situação, cerca de 51% das quais apresentadas por apenas um utilizador, através do livro de reclamações eletrónico; e (ii) reclamações em que a empresa reclamada não foi identificada ou que identificavam uma empresa não regulada pela ANACOM – no segundo semestre de 2020, foram registadas cerca de 0,4 mil reclamações nesta situação. Para assegurar a comparação dos dados, estes critérios aplicados em 2020 foram também aplicados a períodos anteriores. Por esta razão, os dados apresentados em relatórios anteriores poderão não coincidir com os dados apresentados nos relatórios de 2020 para os mesmos períodos.
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.

Março de 2021
www.anacom.pt

Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

Lisboa (sede)

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

Madeira

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

Açores

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