

---

# RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

Relatório do 2.º semestre de 2019

---

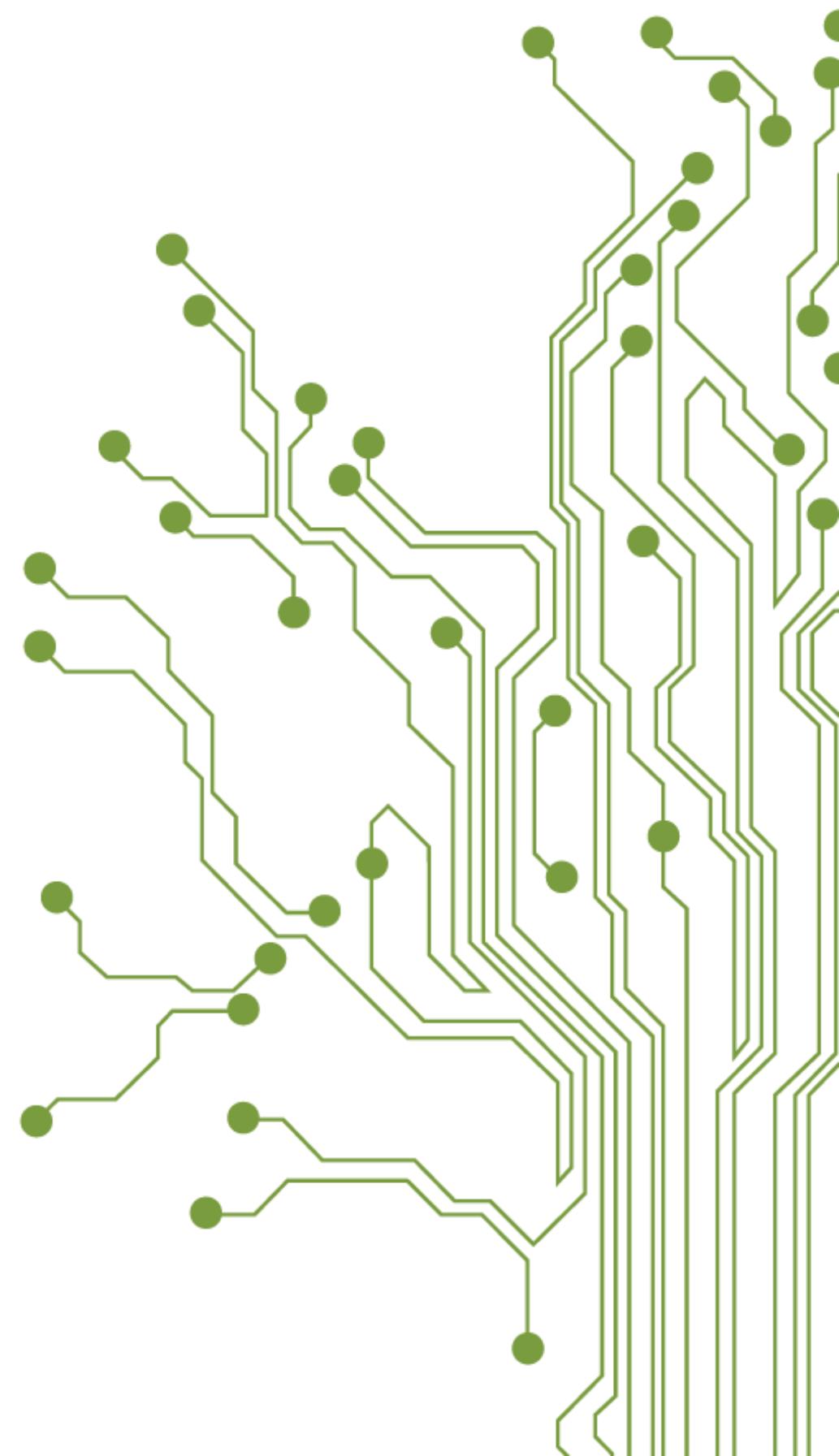
ANACOM

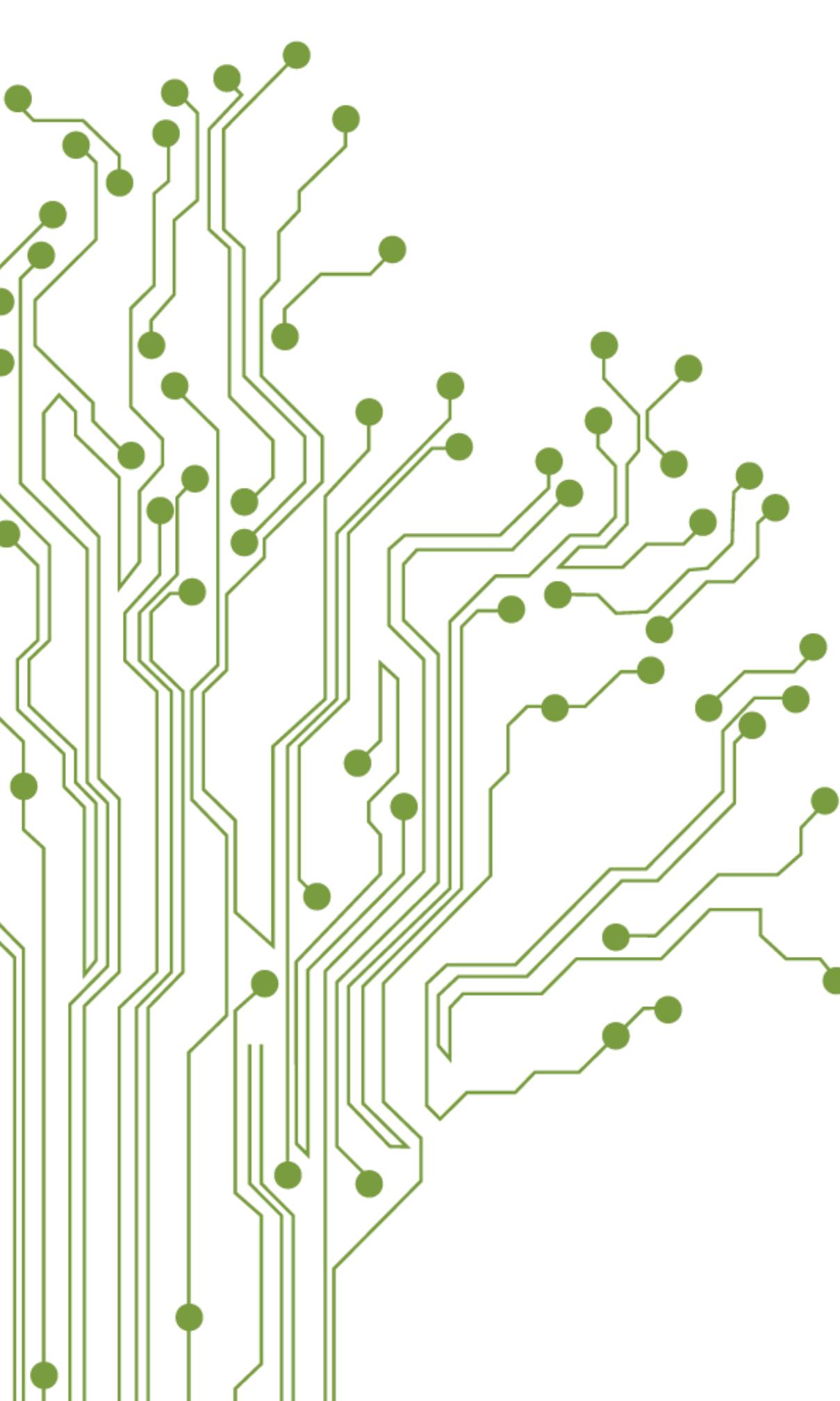
AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

## ÍNDICE

1. Nota introdutória
2. Sumário executivo e infográfico
3. Reclamações no sector das comunicações
  - 3.1. Universo de reclamações
  - 3.2. Serviços de comunicações eletrónicas
  - 3.3. Serviços postais
4. Atuação da ANACOM
5. Nota metodológica

## ANEXO. TABELAS





## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

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

Esta informação é um recurso importante na prossecução da missão da ANACOM, estando esta Autoridade comprometida com a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores e 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.

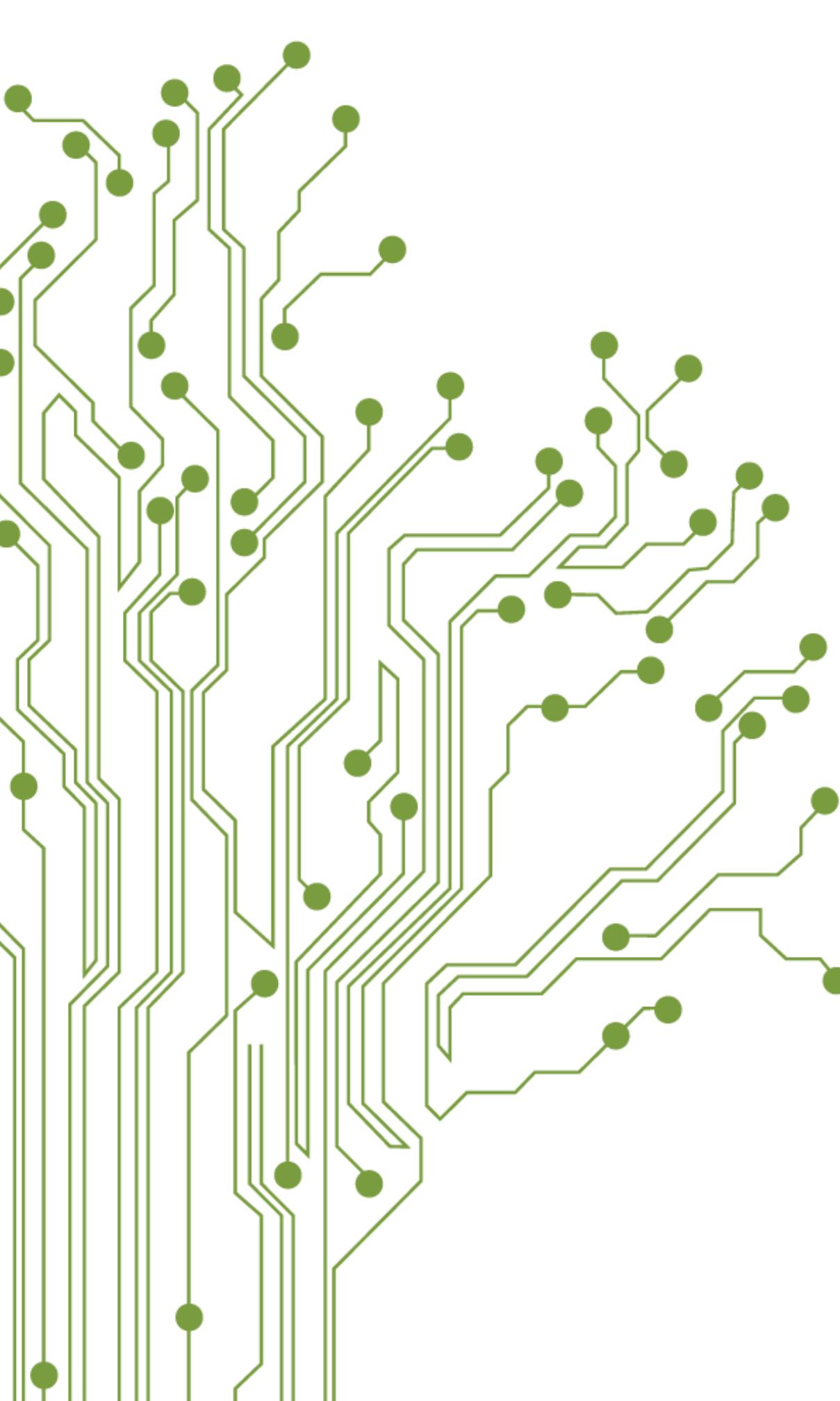
A ANACOM tem vindo a sublinhar, aos prestadores de serviços de comunicações, que a redução do número de reclamações relativas aos serviços que prestam deve ser uma prioridade, chamando a atenção para a importância de serem implementadas medidas que assegurem a prestação de informação clara e precisa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

Muitas das reclamações que chegam ao conhecimento da ANACOM incidem 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.

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](#).



## 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

## 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

### TENDÊNCIA GERAL

#### Reclamações aumentaram 18% face ao segundo semestre de 2018

No segundo semestre de 2019, os utilizadores de serviços de comunicações apresentaram cerca de 57,5 mil reclamações, mais 18% do que no semestre homólogo. Este aumento foi impulsionado pelo aumento do volume de reclamações sobre os serviços postais (+38%, atingindo as 17,3 mil) e também sobre as comunicações eletrónicas (+11%, chegando às 39,7 mil).

#### 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, com 51% do total de reclamações, atingindo as 29,3 mil (+45% do que no segundo semestre de 2018), seguindo-se o livro de reclamações físico (44%), cujo peso diminuiu 6 p.p., apesar do aumento do volume para 25,2 mil reclamações (+4%). A utilização dos meios que a ANACOM disponibiliza diretamente para a apresentação de reclamações tem vindo a diminuir, correspondendo a 5% do total de reclamações registadas no segundo semestre de 2019.

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

#### MEO foi o prestador mais reclamado, mas o único cujo volume de reclamações diminuiu; peso da VODAFONE aumentou globalmente e na maioria dos assuntos

Nos serviços de comunicações eletrónicas, a MEO foi o prestador mais reclamado (36%), seguida da NOS (31%), da VODAFONE (30%) e da NOWO/ONI (3%). Entre estes prestadores, apenas diminuiu o volume de reclamações contra a MEO (-7%, atingindo as 14,2 mil), destacando-se, no sentido contrário, a VODAFONE, que atingiu as 11,9 mil reclamações (+59% do que no período homólogo). O aumento do peso deste prestador foi registado não só em termos globais (+9 p.p.), mas também em praticamente todos os assuntos.

#### Faturação de serviços foi o assunto mais reclamado

Globalmente, o assunto mais reclamado foi a faturação de serviços, tendo-se registado queixas sobre este assunto em 28% das reclamações do sector; trata-se do assunto mais reclamado contra a MEO (30% das reclamações contra este prestador), e um dos assuntos mais reclamados contra a NOS (26%) e a VODAFONE (29%), em ambos os casos a par com a contratação de serviços.

#### Aumentou a proporção e volume de queixas sobre a contratação de serviços, o atendimento ao cliente, a ligação inicial de serviços fixos e a cobertura de serviços

Aumentou a proporção e o volume de reclamações relacionadas com a contratação de serviços (passou de 22% para 25% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas), o atendimento ao cliente (de 13% para 16%), a ligação inicial de serviços fixos (de 5% para 7%) e a cobertura de serviços (de 1% para 2%). Registaram-se ainda aumentos do volume de reclamações sobre o tratamento de reclamações, a faturação, o cancelamento, a suspensão de serviços e a portabilidade de número, muito embora as respetivas proporções não tenham verificado variações estatisticamente significativas.

No sentido contrário, diminuiu a proporção e o volume de reclamações sobre a velocidade do acesso à Internet e a alteração do contrato pelo prestador, bem como a proporção de reclamações sobre falhas nos serviços e sobre assistência técnica.

Os quadros-síntese seguintes resumem (i) a proporção de reclamações registadas sobre cada assunto reclamado nos serviços de comunicações eletrónicas e, para cada um desses assuntos, quais os prestadores mais reclamados e aqueles cujo peso variou, de forma estatisticamente significativa, face aos restantes prestadores reclamados no sector; e (ii) a proporção de reclamações registadas sobre cada serviço no que respeita aos problemas relacionados com falhas nos serviços, seguindo a mesma apresentação.

### Quadro-síntese - Reclamações por assunto nas comunicações eletrónicas

ASSUNTO	Peso no total de reclamações (%) <sup>(1)</sup>	Prestadores mais reclamados <sup>(2)</sup>	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Faturação de serviços	28	MEO	MEO	VODAFONE
Contratação de serviços	25 ↑	VODAFONE, MEO	NOS	VODAFONE
Assistência técnica	19 ↓	MEO	MEO	VODAFONE, NOWO/ONI
Falhas nos serviços	19 ↓	MEO	MEO	VODAFONE, NOWO/ONI
Tratamento de reclamações	19	-	NOS	VODAFONE
Atendimento ao cliente	16 ↑	-	MEO, NOS	VODAFONE
Cancelamento de serviços	15	MEO, NOS	NOS	VODAFONE, NOWO/ONI
Avaria e venda de equipamentos	10	-	MEO	VODAFONE
Ligação inicial de serviços fixos	7 ↑	VODAFONE	MEO	VODADONE
Velocidade do acesso à Internet	5 ↓	NOS	-	VODAFONE
Suspensão de serviços	3	-	NOWO/ONI	VODAFONE
Portabilidade de número	2	-	-	NOWO/ONI
Cobertura de serviços	2* ↑	MEO	NOS	VODAFONE
Alteração do contrato pelo prestador	2* ↓	MEO	VODAFONE	-
Infraestruturas	1*	MEO	-	-
Desbloqueamento de equipamentos	1* ↓	VODAFONE	-	-

### Quadro-síntese - Reclamações sobre falhas nos serviços nas comunicações eletrónicas por tipo de serviço

SERVIÇO	Peso no total de reclamações (%) <sup>(1)</sup>	Prestadores mais reclamados <sup>(2)</sup>	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Acesso à Internet fixa	9 ↓	-	MEO	VODAFONE
Televisão por subscrição	8 ↓	MEO, VODAFONE	MEO	VODAFONE
Serviço telefónico fixo	5 ↓	MEO	MEO	VODAFONE
Serviço telefónico móvel	2*	NOS	NOS	VODAFONE
Acesso à Internet móvel	1*	NOS	NOS	-

<sup>(1)</sup> As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas no 2S2018 e no 2S2019. \* representa uma estimativa aceitável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável (Ver capítulo 5. Nota metodológica).

<sup>(2)</sup> É apresentado mais do que um prestador de serviços sempre que não se verificam diferenças estatisticamente significativas entre as respetivas proporções.

## SERVIÇOS POSTAIS

**CTT foi o prestador mais reclamado e aumentou o seu volume de reclamações; ainda assim, diminuiu o seu peso no sector**

Os CTT foram os mais reclamados (81% das reclamações do sector postal, -1 p.p. face ao semestre homólogo), seguidos da DPD (13%). O volume de reclamações contra os CTT aumentou 37%, atingindo as 14 mil, apesar da ligeira diminuição do seu peso no sector, derivado do aumento que se tem vindo a registar nas reclamações contra outros prestadores postais.

**Atraso na entrega foi o assunto mais reclamado e também aquele que mais aumentou**

As reclamações sobre serviços postais estiveram relacionadas sobretudo com o atraso na entrega de objetos postais, assunto que mais aumentou em proporção e volume, passando de 31% para 36% das reclamações do sector. O segundo assunto mais reclamado foi a entrega de objetos postais no domicílio (28%), seguido do atendimento ao cliente (25%).

Diminuiu a proporção e o volume de reclamações sobre desalfandegamento de objetos postais, passando de 5% para 2%, e diminuiu a proporção de reclamações sobre atendimento, que passou de 29% para 25% das reclamações do sector postal.

O quadro-síntese seguinte resume a proporção de reclamações registadas sobre cada assunto reclamado de serviços postais e, para cada um desses assuntos, quais os prestadores mais reclamados e aqueles cujo peso variou, de forma estatisticamente significativa, face aos restantes prestadores reclamados no sector.

## Quadro-síntese – Reclamações por assunto nos serviços postais

ASSUNTO	Peso no total de reclamações (%) <sup>(1)</sup>	Prestadores mais reclamados	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Atraso na entrega de objetos postais	36 ↑	CTT	DPD	CTT
Entrega no domicílio	28	CTT	-	-
Atendimento	25 ↓	CTT	-	-
Tratamento de reclamações	17	CTT	-	-
Extravio de objetos postais	10	CTT	-	-
Condições da distribuição postal	8	CTT	DPD	CTT
Entrega na morada errada	7	CTT	-	-
Objetos postais devolvidos	4*	CTT	-	-
Objetos postais violados ou danificados	4*	CTT	-	-
Alteração de morada ou retenção	3*	CTT	CTT	DPD
Desalfandegamento de objetos postais	2* ↓	-	-	-
Serviços à cobrança	2*	-	-	-

<sup>(1)</sup> As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas no 2S2018 e no 2S2019. \* representa uma estimativa aceitável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável (Ver capítulo 5. Nota metodológica).

## ATUAÇÃO DA ANACOM

No segundo semestre de 2019, a ANACOM tomou várias **decisões e medidas** no sentido de reforçar a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores, bem como a sua experiência na utilização de serviços, numa lógica de abordagem integrada aos problemas do sector e às oportunidades de melhoria da satisfação dos utilizadores.

As intervenções desta Autoridade desenvolveram-se principalmente no âmbito da redução do preço das **chamadas para números 707, 708, 808 e 809**, do aumento da **velocidade de acesso à Internet** em freguesias com dificuldades de cobertura de banda larga, do planeamento e apoio à população na alteração da rede de emissores da **TDT** e do aumento da qualidade do **serviço postal**.

Neste período, a ANACOM iniciou os trabalhos de **transposição do novo Código Europeu das Comunicações Eletrónicas**, que vão trazer várias propostas do regulador para endereçar problemas que os utilizadores sentem na contratação de serviços, na mudança de prestador, quando ocorrem falhas nos serviços, etc.

Neste período, foram, também, assinados protocolos de financiamento entre sete **Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo** e a ANACOM, o que reforça de forma significativa os meios de reação dos utilizadores em caso de conflito com o seu prestador de serviços.

# 2S2019

## RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado, seguido da contratação de serviços

Aumentou a proporção e o volume sobre:

- Contratação de serviços
- Atendimento ao cliente
- Ligação inicial de serviços fixos
- Cobertura de serviços

**39,7 MIL**  
RECLAMAÇÕES  
▲ +11%

**57,5 MIL**  
RECLAMAÇÕES  
▲ +18%

**17,3 MIL**  
RECLAMAÇÕES  
▲ +38%

51%

MEIOS UTILIZADOS

44%

5%

Atendimento da ANACOM

Email, correio e fax  
3,1 MIL (-29%)

Livro de Reclamações Eletrónico

Foi o meio mais utilizado e também aquele cuja utilização mais aumentou face ao segundo semestre de 2018 (29,3 MIL, +45%)

Livro de Reclamações Físico

25,2 MIL (+4%)

### SERVIÇOS POSTAIS

Principais assuntos reclamados:

- Atraso na entrega de objetos postais
- Entrega de objetos postais no domicílio
- Atendimento ao cliente

Aumentou a proporção e o volume sobre o atraso na entrega de objetos postais

### ▼ MEO

Diminuiu a proporção e o volume sobre:

- Falhas nos serviços
- Assistência técnica

**36%**  
14,2 MIL (-7%)

### ▲ NOS

Aumentou a proporção e o volume sobre:  
Ligação inicial de serviços fixos

**31%**  
12,2 mil (+4%)

### ▲ VODAFONE

Aumentou a proporção e o volume sobre:

- Assistência técnica
- Atendimento ao cliente
- Falhas nos serviços
- Ligação inicial de serviços fixos

**30%**  
11,9 mil (+59%)

### ▲ NOWO/ONI

**3%**

**81%**  
14,0 MIL (+37%)

### CTT ▲

Destacou-se o aumento da proporção e do volume do atraso na entrega de objetos postais, assunto mais reclamado contra os CTT

**13%**

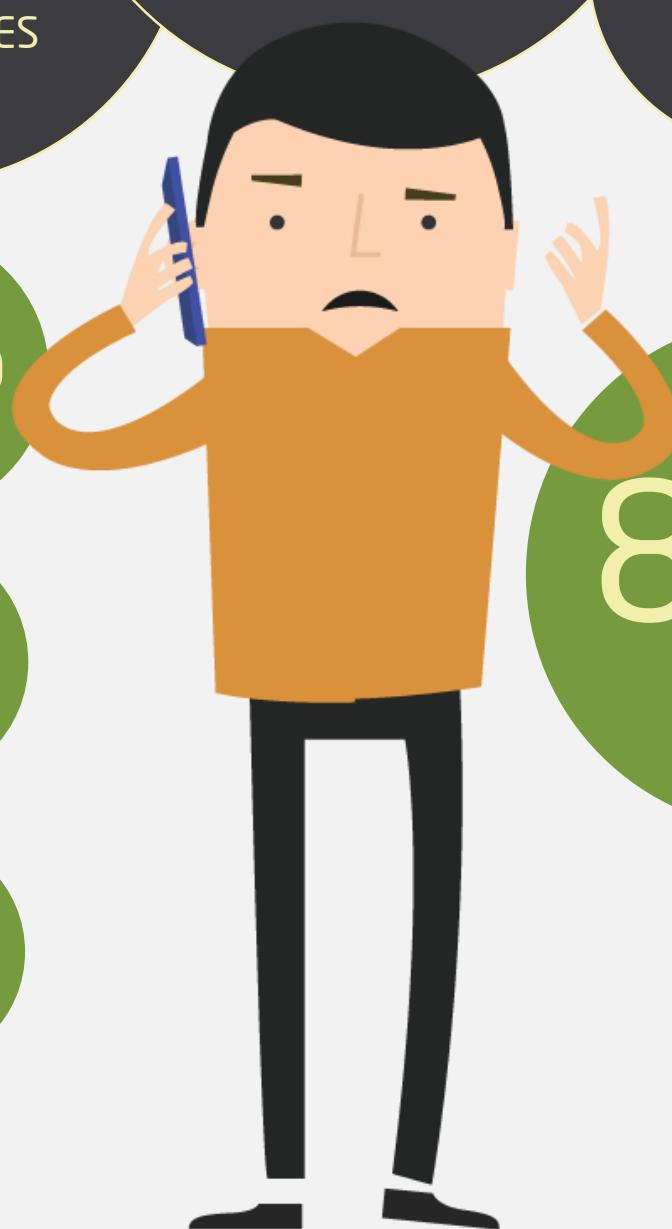
2,2 mil (+43%)

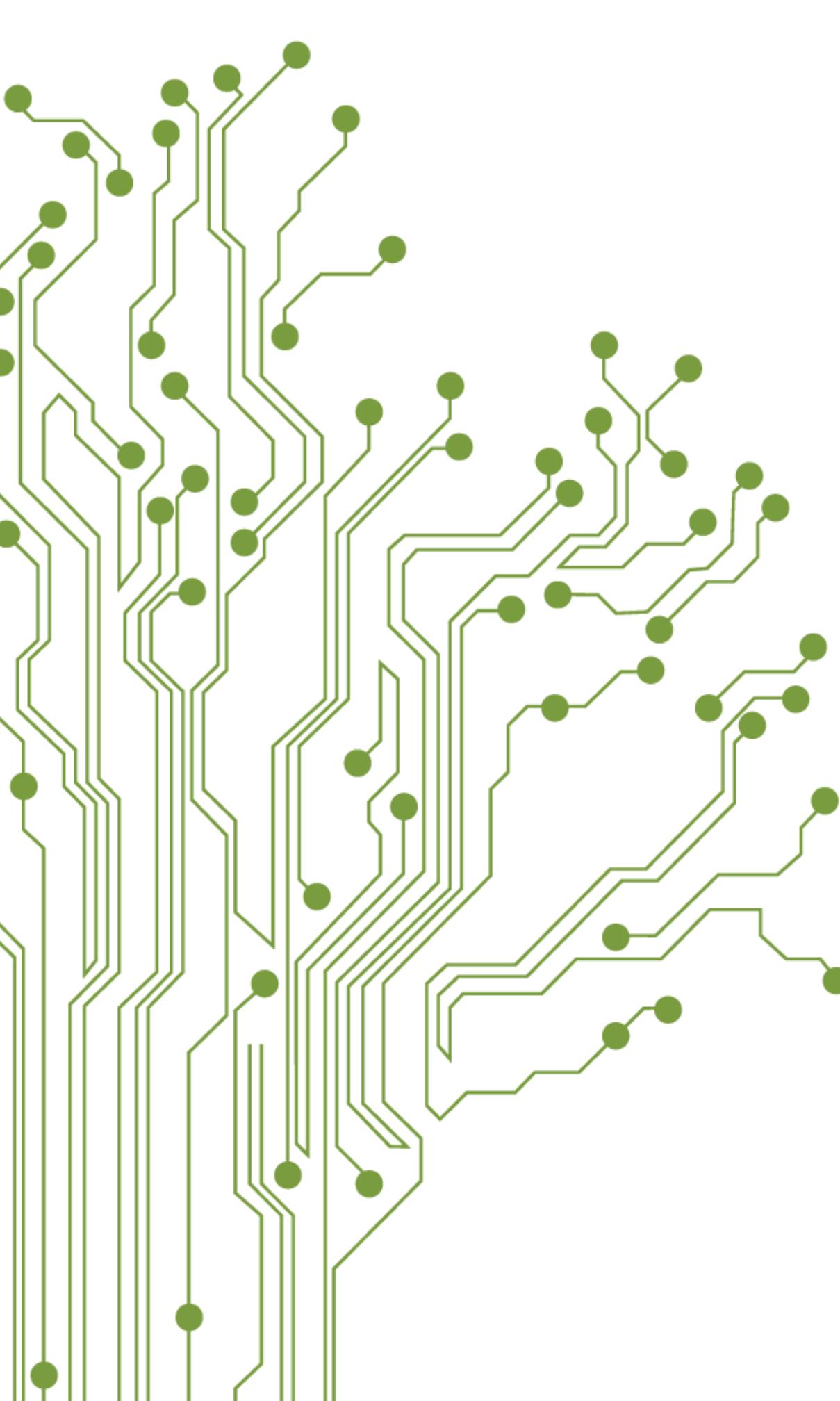
### DPD ▲

**6%**

### OUTROS ▲

GENERAL LOGISTICS, UPS, IBERCOURIER, DHL, TNT, etc.





### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

#### 3.1. UNIVERSO DE RECLAMAÇÕES

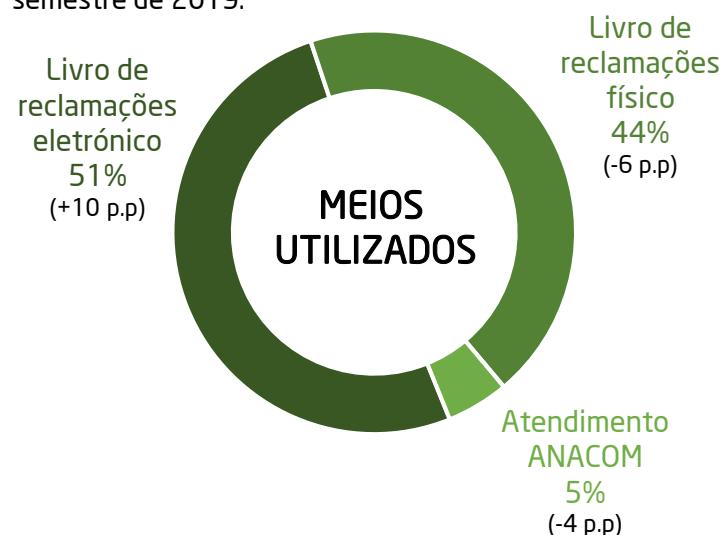


### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

## 3.1. UNIVERSO DE RECLAMAÇÕES

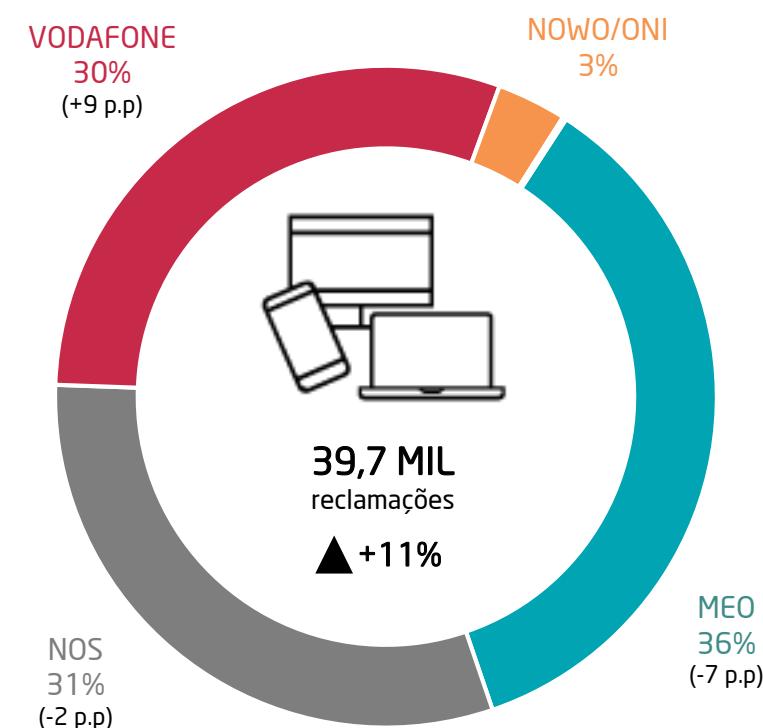
No segundo semestre de 2019, a ANACOM recebeu cerca de **57,5 mil reclamações**, **mais 18%** que no semestre homólogo.

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado e também aquele cuja utilização mais aumentou face ao segundo semestre de 2018 (+45%), tendo passado de 20,2 mil (41% do total de reclamações registadas no segundo semestre de 2019) para 29,3 mil (51%) e tornando-se, assim, o principal meio utilizado para reclamar. Seguiu-se o livro de reclamações físico (44%), que passou de 24,3 mil para 25,2 mil reclamações (+4%). A utilização dos meios disponibilizados pela ANACOM (email, correio, fax) diminuiu (-29%), representando 5% das reclamações registadas pelo regulador no segundo semestre de 2019.



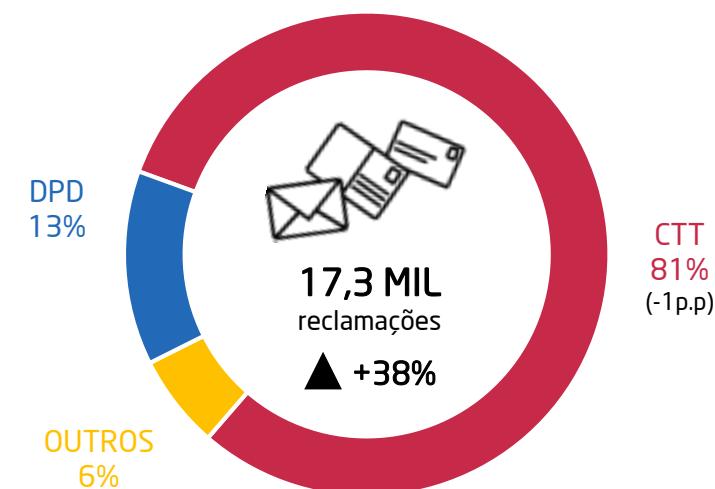
### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

O sector das comunicações eletrónicas registou 39,7 mil reclamações (+11%). A MEO foi o prestador mais reclamado, com 36% das reclamações registadas sobre estes serviços, seguida da NOS, com 31%, da VODAFONE, com 30%, e da NOWO/ONI, com 3%. O aumento do volume de reclamações neste sector esteve principalmente relacionado com o aumento do volume de reclamações contra a VODAFONE (+4,4 mil reclamações ou +59%), que viu o peso das suas reclamações aumentar em 9 p.p.. A NOS e NOWO/ONI também registaram aumentos no volume das suas reclamações, atingindo as 12,2 mil (+4%) e as 1,4 mil (+13%), respetivamente. No sentido contrário, diminuiu o volume e o peso das reclamações contra a MEO, que atingiu as 14,2 mil (-7%).

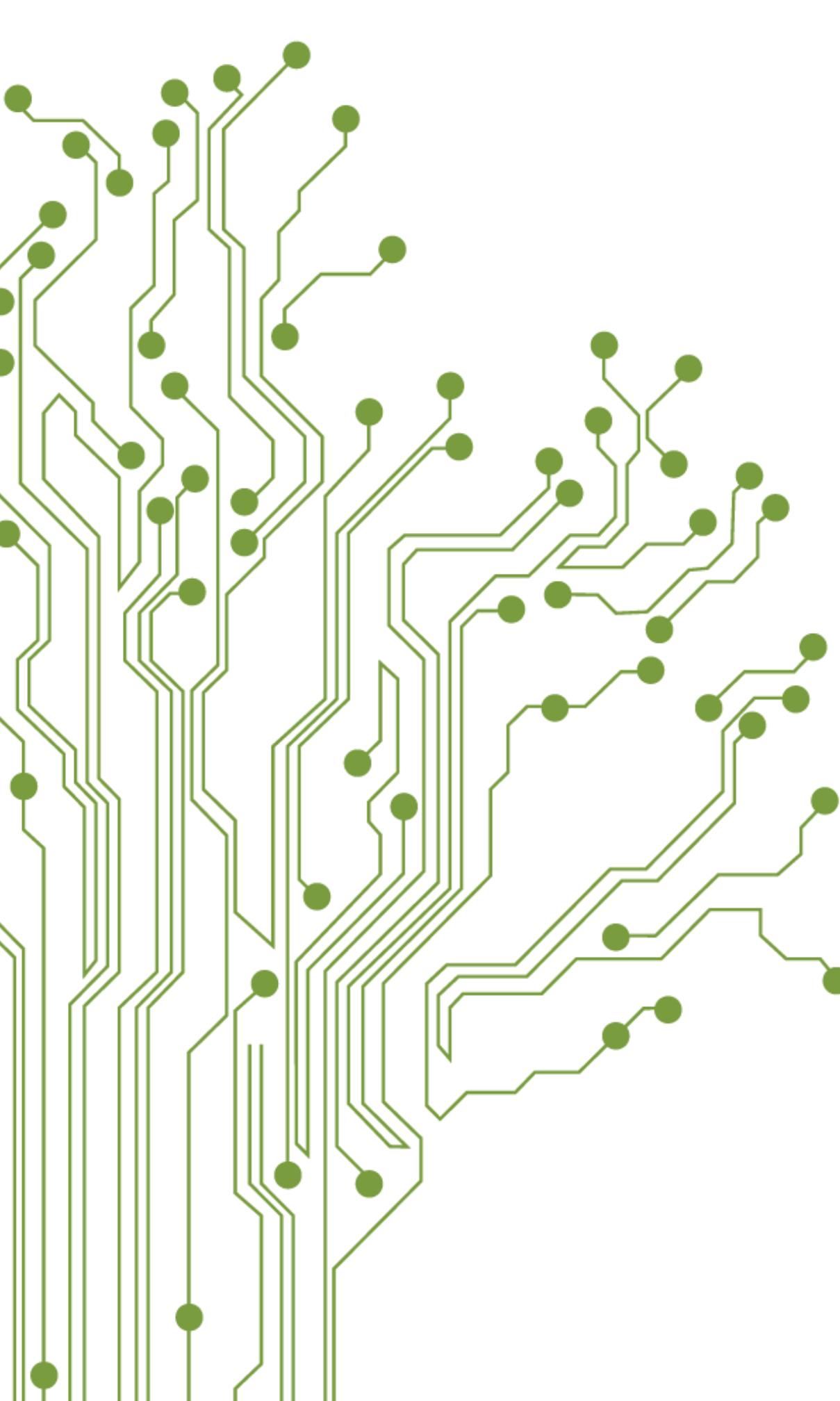


### SERVIÇOS POSTAIS

Os serviços postais registaram 17,3 mil reclamações (+38%). Os CTT foram os mais reclamados (81% das reclamações do sector postal, -1 p.p. face ao semestre homólogo), seguidos da DPD (13%), que, tal como outros prestadores postais, tem visto aumentar o volume das suas reclamações. Apesar da diminuição do peso no sector, o volume de reclamações contra os CTT aumentou 37%, atingindo as 14 mil reclamações.



(1) No período em análise, foram registadas através do livro de reclamações eletrónico (LRO) 963 reclamações contra a MEO provenientes do mesmo endereço de email. A ANACOM encontra-se a analisar com a Direção-Geral do Consumidor, entidade que gere o LRO, a forma mais adequada de endereçar situações de utilização abusiva deste meio de reclamação.



### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

#### 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.1. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO NO SECTOR

#### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



No segundo semestre de 2019, os principais problemas referidos pelos utilizadores relativamente aos serviços de comunicações eletrónicas estavam relacionados com:

**Faturação de serviços** (28%).

**Contratação de serviços** (25%).

Embora com menor destaque, são também de salientar as reclamações relacionadas com **assistência técnica**, **falhas nos serviços** e **tratamento de reclamações**, cada um deles registado em 19% das reclamações do sector.



Aumentaram em proporção e volume as reclamações sobre:

**Contratação de serviços** (passou de 22% para 25% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas), registando-se ligeiros aumentos em proporção e volume de vários motivos de queixa como, por exemplo, contratação ou ativação de serviços sem consentimento, dificuldades com ofertas associadas à contratação de serviços e preço dos serviços.

**Atendimento ao cliente** (de 13% para 16%), destacando-se, em particular, dificuldades relacionadas com a utilização das linhas telefónicas (custo, tempo de espera e dificuldades no acesso e funcionamento).

**Ligação inicial de serviços fixos** (de 5% para 7%).

**Cobertura de serviços** (de 1% para 2%).

Registaram-se, ainda, aumentos do volume de reclamações sobre o **tratamento de reclamações** (devido à demora ou não resolução), a **faturação**, o **cancelamento** (sobretudo problemas relacionados com a cobrança de penalização por cancelamento antecipado em caso de alteração das circunstâncias do reclamante e falta ou demora no cancelamento), a **suspensão de serviços** e a **portabilidade de número**, muito embora as respetivas proporções não tenham verificado variações estatisticamente significativas.



Destacou-se a diminuição da proporção e do volume de reclamações relacionadas com:

**Velocidade do acesso à internet** (passou de 6% para 5% das reclamações no sector).

**Alteração do contrato pelo prestador** (de 3% para 2%).

É de salientar, ainda, uma diminuição da proporção de reclamações relacionadas com **falhas nos serviços**, sobretudo no que diz respeito aos serviços fixos (Internet fixa, serviço de televisão por subscrição e serviço telefónico fixo), e **assistência técnica**, diminuição relacionada principalmente com a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.2. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

#### MEO



No segundo semestre de 2019, a **faturação dos serviços** foi o principal assunto reclamado: 30% das reclamações contra a MEO referiram um ou mais problemas relacionados com este assunto.

Por outro lado, considerando um maior nível de desagregação, os principais motivos de queixa contra a MEO continuaram a ser a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços e a demora ou não resolução de reclamações (ambos registados em 18% das reclamações contra este prestador).



Diminuiu a proporção e o volume de reclamações sobre:

**Falhas nos serviços** (passou de 28% para 20% das reclamações contra a MEO), sobretudo no caso dos serviços fixos (telefone fixo, televisão por subscrição e Internet fixa).

**Assistência técnica** (de 28% para 21%), principalmente no que respeita à demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços.

Com menor expressão, refira-se ainda a diminuição do volume de reclamações sobre **velocidade do acesso à internet** e **alteração do contrato pelo prestador**.



Aumentou a proporção e o volume de reclamações sobre a **contratação de serviços** (passou de 19% para 25%), nomeadamente no que respeita à desconformidade entre contrato e serviço ou não concretização das condições acordadas e às dificuldades na renegociação do contrato por alteração de morada.

Apesar de não se registarem variações estatisticamente significativas nos respetivos volumes, referem-se ainda os aumentos em proporção das reclamações sobre **tratamento de reclamações** (de 16% para 18%), sobretudo no que respeita à demora ou não resolução, e sobre **cancelamento de serviços** (de 13% para 16%), principalmente em virtude do aumento da proporção e do volume de reclamações relacionadas com a falta ou demora no cancelamento e com a cobrança de penalização por cancelamento antecipado em caso de alteração das circunstâncias do reclamante.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.2. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

#### NOS



No segundo semestre de 2019, a **faturação** (26%) e a **contratação de serviços** (24%) foram os principais assuntos reclamados contra a NOS.

Por outro lado, considerando um maior nível de desagregação, o principal motivo de queixa contra este prestador foi a demora ou não resolução de reclamações (19%), seguido da demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (15%).



Aumentou a proporção e o volume de reclamações sobre:

**Ligação inicial de serviços fixos** (de 4% para 5%).

Registou-se, também, um aumento estatisticamente significativo da proporção e do volume de reclamações sobre a **contratação ou ativação de serviços sem consentimento**, que passou de 3% para 6% das reclamações contra a NOS, apesar de não se ter verificado um aumento em proporção ou volume de reclamações sobre o assunto da contratação de serviços.

Da mesma forma, refira-se ainda o aumento da proporção e volume de reclamações sobre **dificuldades com a resolução de pedidos no atendimento** (de 3% para 5%), apesar de não se registarem variações estatisticamente significativas no assunto atendimento ao cliente.



Diminuiu a proporção de reclamações sobre **velocidade do serviço de acesso à internet** (de 10% para 7%).

Observou-se uma diminuição da proporção e do volume das dificuldades com a **devolução de equipamentos no cancelamento do serviço** (passou de 4% para 3% das reclamações contra a NOS), apesar do assunto cancelamento de serviços não ter registado variações estatisticamente significativas.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.2. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

## VODAFONE



No segundo semestre de 2019, a **faturação** (29%) e a **contratação de serviços** (28%) foram os principais assuntos reclamados contra a VODAFONE.

Por outro lado, considerando um maior nível de desagregação, o principal motivo de queixa contra este prestador foi a demora ou não resolução de reclamações (19%), seguido da demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (15%).



Aumentou a proporção e o volume de reclamações sobre:

**Assistência técnica** (de 12% para 19%), sobretudo no que respeita à demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, mas também, em menor medida, no que se refere à não comparência dos técnicos e reagendamentos.

**Atendimento ao cliente** (de 12% para 19%), sobretudo no que respeita à utilização das linhas telefónicas (tempo de espera, custo com as chamadas e dificuldades no acesso e funcionamento).

**Falhas nos serviços** (de 12% para 17%), principalmente ao nível dos serviços fixos.

**Ligação inicial de serviços fixos** (de 7% para 11%).

Refiram-se, ainda, os aumentos estatisticamente significativos dos volumes de reclamações sobre **contratação, faturação, tratamento de reclamações** (sobretudo quanto à demora ou não resolução), **cancelamento de serviços, avaria e venda de equipamentos, suspensão de serviços e velocidade do serviço de acesso à internet**.



Diminuiu a proporção de reclamações sobre a **alteração do contrato pelo prestador** (de 3% para 0%).



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.2. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

#### NOWO/ONI



No segundo semestre de 2019, os principais assuntos reclamados contra a NOWO/ONI foram as **falhas nos serviços** (27% das reclamações contra este prestador referiram um ou mais problemas relacionados com este assunto), a **assistência técnica** (24%), a **faturação de serviços** (21%), o **atendimento ao cliente** (21%), **contratação** (18%) e o **cancelamento de serviços** (17%).

Por outro lado, considerando um maior nível de desagregação, o principal motivo de queixa contra este prestador foi a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (22%), seguido da demora ou não resolução de reclamações e das falhas no serviço de acesso à Internet fixa (ambos registados em 14% das reclamações contra a NOWO/ONI).



Aumentou a proporção de reclamações relacionadas com:

**Atendimento ao cliente** (de 15% para 21%), sobretudo relativas ao custo com as chamadas para as linhas telefónicas e às dificuldades no seu acesso e funcionamento.

**Portabilidade de número** (de 2% para 7%).

**Cancelamento de serviços** (de 13% para 17%), sobretudo quanto às dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento.

**Falhas nos serviços** (de 22 para 27%).

**Ligação inicial de serviços fixos** (de 3% para 7%).

**Assistência técnica** (de 22% para 24%).



Destacou-se a diminuição da proporção de reclamações sobre:

**Faturação de serviços** (de 28% para 21%), sobretudo no que respeita à faturação de valores indevidos por não concretização de condições acordadas e às dificuldades com reembolsos e créditos.

**Suspensão de serviços** (de 7% para 2%).

**Alteração do contrato pelo prestador** (de 12% para 7%), sobretudo em relação à grelha ou número de canais.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.3. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO E PRESTADOR DE SERVIÇOS POR ASSUNTO

#### 1. FATURAÇÃO DE SERVIÇOS | 28%

A MEO foi o prestador mais reclamado, com 37% das reclamações sobre faturação de serviços, menos 5 p.p. do que no segundo semestre de 2018. No sentido contrário, aumentou o peso de reclamações contra a VODAFONE (de 24% para 32%) passando, assim, a ser o segundo prestador mais reclamado no que respeita à faturação. Em geral, os principais problemas estiveram relacionados com a faturação de valores indevidos, nomeadamente relativos a serviços não prestados ou consumos não realizados, à não concretização de condições acordadas ou após o cancelamento do serviço.

#### 2. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS | 25%

A MEO e a VODAFONE foram os prestadores mais reclamados, ambos com 34% das reclamações sobre este assunto. O peso das reclamações contra a VODAFONE aumentou consideravelmente (+7 p.p.) e, no sentido contrário, registou-se uma diminuição do peso da NOS, que passou de 33% para 28%. Os principais problemas estiveram relacionados com a contratação ou ativação de serviços sem consentimento dos utilizadores e com a desconformidade entre o contrato celebrado e o serviço instalado ou a não concretização de condições acordadas.

#### 3. ASSISTÊNCIA TÉCNICA | 19%

No que respeita à assistência técnica, apesar de o peso de reclamações contra a MEO ter diminuído 18 p.p., este continuou a ser o prestador mais reclamado (37%). Destacou-se o aumento do peso da VODAFONE de 12% para 31%, que, assim, ultrapassou a NOS (27%). O peso da NOWO/ONI também aumentou (de 3% para 5%). A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços foi o problema que mais motivou reclamações sobre este assunto, apesar de ter diminuído em proporção (de 19% para 16% das reclamações sobre comunicações eletrónicas) e volume. Globalmente, este foi o segundo principal motivo de queixa dos utilizadores (16%).

#### 4. FALHAS NOS SERVIÇOS | 19%

Apesar de o seu peso ter diminuído 18 p.p. face ao semestre homólogo, a MEO continuava a ser o prestador mais reclamado sobre falhas nos serviços, com 37% das reclamações. Por outro lado, destacou-se sobretudo o aumento do peso das reclamações contra a VODAFONE, que passou de 12% para 28%, aproximando-se do peso da NOS (30%). O peso da NOWO/ONI também aumentou de 3% para 6%.

Ver detalhe na página 20.

#### 5. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES | 19%

Não se verificaram diferenças estatisticamente significativas nos pesos das queixas contra os prestadores MEO, VODAFONE e NOS. Aumentou o peso de reclamações contra a VODAFONE (de 23% para 32%), enquanto o da NOS diminuiu (de 37% para 31%). Os principais problemas estiveram relacionados com a demora ou não resolução de reclamações, que foi o motivo mais reclamado no sector (18%).

#### 6. ATENDIMENTO AO CLIENTE | 16%

VODAFONE, NOS e MEO representaram, no seu conjunto, 94% das reclamações sobre atendimento ao cliente. O peso da VODAFONE aumentou 15 p.p., passando de 21% para 36%; no sentido contrário, diminuiu o peso da MEO (passou de 38% para 28%) e da NOS (de 38% para 31%). Os principais problemas estavam relacionados com a conduta dos funcionários, a utilização das linhas telefónicas (custo das chamadas e tempo de espera, tendo-se destacado o aumento em proporção e volume destes dois motivos face ao semestre homólogo), e as dificuldades com a resolução de pedidos nos canais de atendimento.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.3. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO E PRESTADOR DE SERVIÇOS POR ASSUNTO

#### 7. CANCELAMENTO DE SERVIÇOS | 15%

A MEO e a NOS foram os prestadores mais reclamados (36% e 35% das reclamações, respetivamente), tendo o peso da NOS diminuído 6 p.p. face ao semestre homólogo. Por outro lado, registou-se um aumento do peso da VODAFONE (de 17% para 23%), e da NOWO/ONI (de 3% para 5%). O principal problema incidiu sobre a falta ou demora no cancelamento do serviço, seguido das dificuldades na apresentação do pedido.

#### 8. AVARIA E VENDA DE EQUIPAMENTOS | 10%

O peso da MEO diminuiu 6 p.p. e o da VODAFONE aumentou 7 p.p., tendo ambos atingido os 31%. Em conjunto com a NOS, estes prestadores representavam 98% das reclamações sobre avaria e venda de equipamentos. Os problemas estavam sobretudo relacionados com a demora ou reparação deficiente de avarias.

#### 9. LIGAÇÃO INICIAL DE SERVIÇOS FIXOS | 7%

A VODAFONE tornou-se o prestador mais reclamado, ao ver o seu peso aumentar de 28% para 45%. Em segundo lugar estava a MEO, cujo peso diminuiu de 48% para 30%.

#### 10. VELOCIDADE DO ACESSO À INTERNET | 5%

A NOS foi o prestador mais reclamado (48%), seguido da MEO (30%). Registou-se um aumento do peso de reclamações contra a VODAFONE (de 7% para 18%). Os utilizadores referiram sobretudo que a velocidade do serviço de acesso à Internet fixa prestada estava abaixo da que tinham contratado.

#### 11. SUSPENSÃO DE SERVIÇOS | 3%

Não se registaram diferenças estatisticamente significativas entre os pesos das reclamações contra a MEO, VODAFONE e NOS, que representavam, em conjunto, 98% das reclamações sobre este assunto. Destacou-se o aumento do peso da VODAFONE (de 20% para 33%), tendo diminuído o peso da NOWO/ONI. O motivo mais referido pelos utilizadores foi a interrupção do serviço por falha do prestador.

#### 12. PORTABILIDADE DE NÚMERO | 2%

Não se registaram diferenças estatisticamente significativas entre os pesos das reclamações contra a NOS, VODAFONE e MEO, que representavam, em conjunto, 87% das reclamações sobre este assunto. O peso da NOWO/ONI aumentou, atingindo os 12%. A maioria das queixas estavam relacionadas com a portabilidade de número móvel.

#### 13. COBERTURA DE SERVIÇOS | 2%

A MEO foi o prestador mais reclamado no que respeita à falta ou deficiência de cobertura dos serviços (41%). O peso da NOS diminuiu (de 36% para 27%), enquanto o da VODAFONE aumentou (de 14% para 23%).

#### 14. ALTERAÇÃO DO CONTRATO PELO PRESTADOR | 2%

A MEO foi o prestador mais reclamado, com mais de metade das reclamações sobre alterações contratuais pelo prestador (52%). O peso da VODAFONE diminuiu 16 p.p., tornando-se o prestador menos reclamado, depois da NOS (23%) e da NOWO/ONI (18%). O problema mais referido pelos utilizadores era o aumento do preço do serviço (1% das reclamações sobre comunicações eletrónicas).

#### 15. INFRAESTRUTURAS | 1%

A MEO foi o prestador mais reclamado (55%); em segundo lugar estavam a NOS (15%) e a VODAFONE (14%).

#### 16. DESBLOQUEAMENTO DE EQUIPAMENTOS | 1%

A VODAFONE foi o prestador mais reclamado (51%).



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.3. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO E PRESTADOR DE SERVIÇOS POR ASSUNTO

#### FALHAS NOS SERVIÇOS

As reclamações focavam a indisponibilidade ou fraca qualidade dos serviços. Os serviços de acesso à Internet fixa e de televisão por subscrição foram os mais reclamados, seguidos do serviço telefónico fixo, do serviço telefónico móvel e, por fim, do serviço de acesso à Internet móvel. Registou-se uma diminuição estatisticamente significativa na proporção e no volume de reclamações sobre o serviço telefónico fixo (de 6% para 5%) e na proporção de reclamações sobre o serviço de acesso à Internet fixa (de 10% para 9%) e sobre o serviço de televisão por subscrição (de 9% para 8%).

#### Serviço de acesso à Internet fixa

Destacou-se a diminuição do peso de reclamações contra a MEO em 22 p.p., atingindo os 35% e, no sentido contrário, o aumento do peso de reclamações contra a VODAFONE em 16 p.p., atingindo os 30%. A MEO, VODAFONE e NOS representavam, no seu conjunto, 93% das reclamações sobre o serviço de acesso à Internet fixa. Globalmente, este foi o 3.º motivo mais reclamado pelos utilizadores no segundo semestre de 2019 (9%), em conjunto com as falhas no serviço de televisão por subscrição (8%).

#### Serviço de televisão por subscrição

Salientou-se a diminuição do peso da MEO (-24 p.p., atingindo os 40%) e o aumento do peso da VODAFONE (+21 p.p., atingindo os 34%), tendo sido estes os prestadores mais reclamados.

#### Serviço telefónico fixo

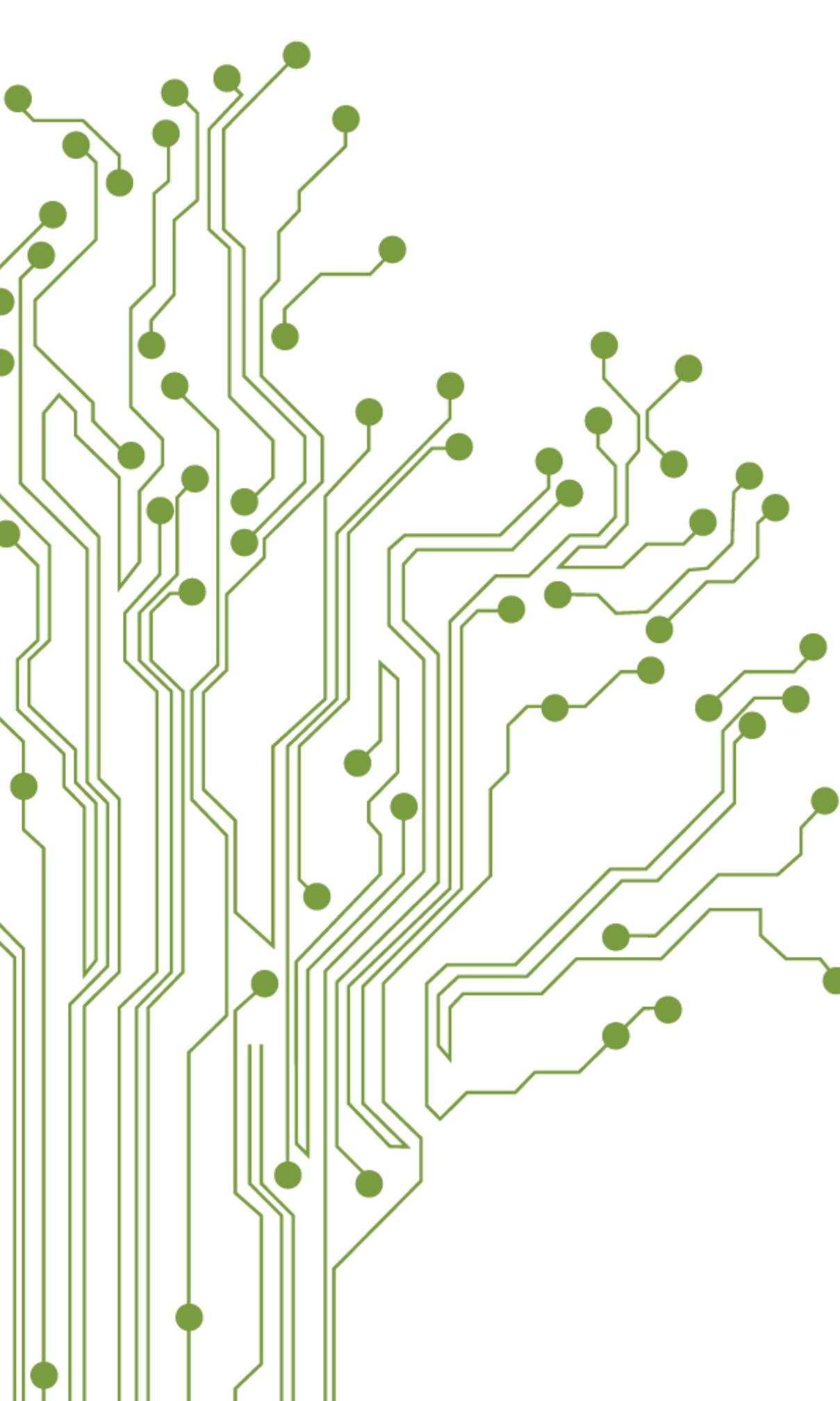
A MEO foi o prestador mais reclamado (48%), mas diminuiu o peso de reclamações contra este prestador (-23 p.p.). Por outro lado, aumentou o peso da VODAFONE, passando de 11% para 30% das reclamações sobre o serviço telefónico fixo.

#### Serviço telefónico móvel

Apesar de o seu peso ter diminuído 13 p.p., a NOS foi o prestador mais reclamado, com 44% das reclamações sobre falhas no serviço telefónico móvel. No sentido contrário, registou-se um aumento do peso das reclamações contra a VODAFONE, que atingiu os 30% de reclamações sobre este serviço, no segundo semestre de 2019.

#### Serviço de acesso à Internet móvel

A NOS foi o prestador mais reclamado, com 52% das reclamações sobre o serviço de acesso à Internet móvel.



### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

#### 3.3. SERVIÇOS POSTAIS



### 3.3. SERVIÇOS POSTAIS

#### 3.3.1. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO NO SECTOR

## SERVIÇOS POSTAIS



No segundo semestre de 2019, os principais problemas referidos pelos utilizadores relativamente aos serviços postais estavam relacionados com:

**Atraso na entrega de objetos postais** (36%).

**Entrega de objetos postais no domicílio** (28%), no qual se destacou a falta de tentativa de entrega.

**Atendimento ao cliente** (25%), destacando-se as questões relacionadas com as chamadas para as linhas telefónicas (custo, tempo de espera, dificuldades no acesso e funcionamento), a conduta dos funcionários, os requisitos e formalidades na prestação de serviços e o tempo de espera nas estações ou postos de correios.

Os CTT foram o prestador mais reclamado na generalidade dos assuntos no período em análise. Destacou-se, em particular, o aumento do peso deste prestador no atraso na entrega de objetos postais (de 66% para 74%) e nas condições da distribuição postal (de 59% para 74%)



Destacou-se o aumento da proporção e do volume de reclamações sobre o **atraso na entrega de objetos postais**, de 31% para 36%.

Apesar de a respetiva proporção não ter variado de forma estatisticamente significativa, destacou-se ainda o aumento do volume de reclamações sobre a **entrega de objetos postais no domicílio** face ao período homólogo.



Diminuiu de forma estatisticamente significativa a proporção e o volume de reclamações relacionadas com o **desalfandegamento de objetos postais** (de 5% para 2%).

Também se destacou a diminuição da proporção de reclamações sobre o **atendimento**, de 29% para 25%, embora se tenha registado um aumento do seu volume. Em particular, diminuiu a proporção de reclamações sobre o tempo de espera nas estações ou postos de correio (de 5% para 3%).



### 3.3. SERVIÇOS POSTAIS

## 3.3.2. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

### CTT



No segundo semestre de 2019, as reclamações contra os CTT incidiram sobretudo sobre:

**Atraso na entrega de objetos postais (33%).**

**Entrega de objetos postais no domicílio (27%),** em particular no que respeita à falta de tentativa de entrega.

**Atendimento (21%),** relacionado com problemas com o custo das chamadas para as linhas telefónicas, os requisitos e formalidades na prestação de serviços, o tempo de espera nas estações ou postos de correios, a conduta dos funcionários, o tempo de espera nas linhas telefónicas e dificuldades no acesso e funcionamento das mesmas.



Destacou-se o aumento da proporção e do volume de reclamações contra os CTT relacionadas com o **atraso na entrega de objetos postais** (de 26% para 33%).

Registou-se, ainda, um aumento do volume de reclamações sobre **entrega de objetos postais no domicílio** (sobretudo devido à falta de tentativa, mas também devido à falta ou desconformidade da informação sobre o seguimento do objeto postal e à desconformidade da informação no aviso de levantamento de objeto postal) e, em menor medida, um aumento do volume de reclamações sobre **tratamento de reclamações, atendimento, condições da distribuição postal, extravio de objetos postais, entrega na morada errada e alteração de morada ou retenção**.



Diminuiu de forma estatisticamente significativa a proporção e o volume de reclamações sobre o **desalfandegamento de objetos postais**, passando de 7% para 3% das reclamações contra os CTT.

Registou-se, também, uma diminuição da proporção de reclamações relativas ao **atendimento** (-3 p.p.), apesar de o seu volume ter aumentado.

### DPD

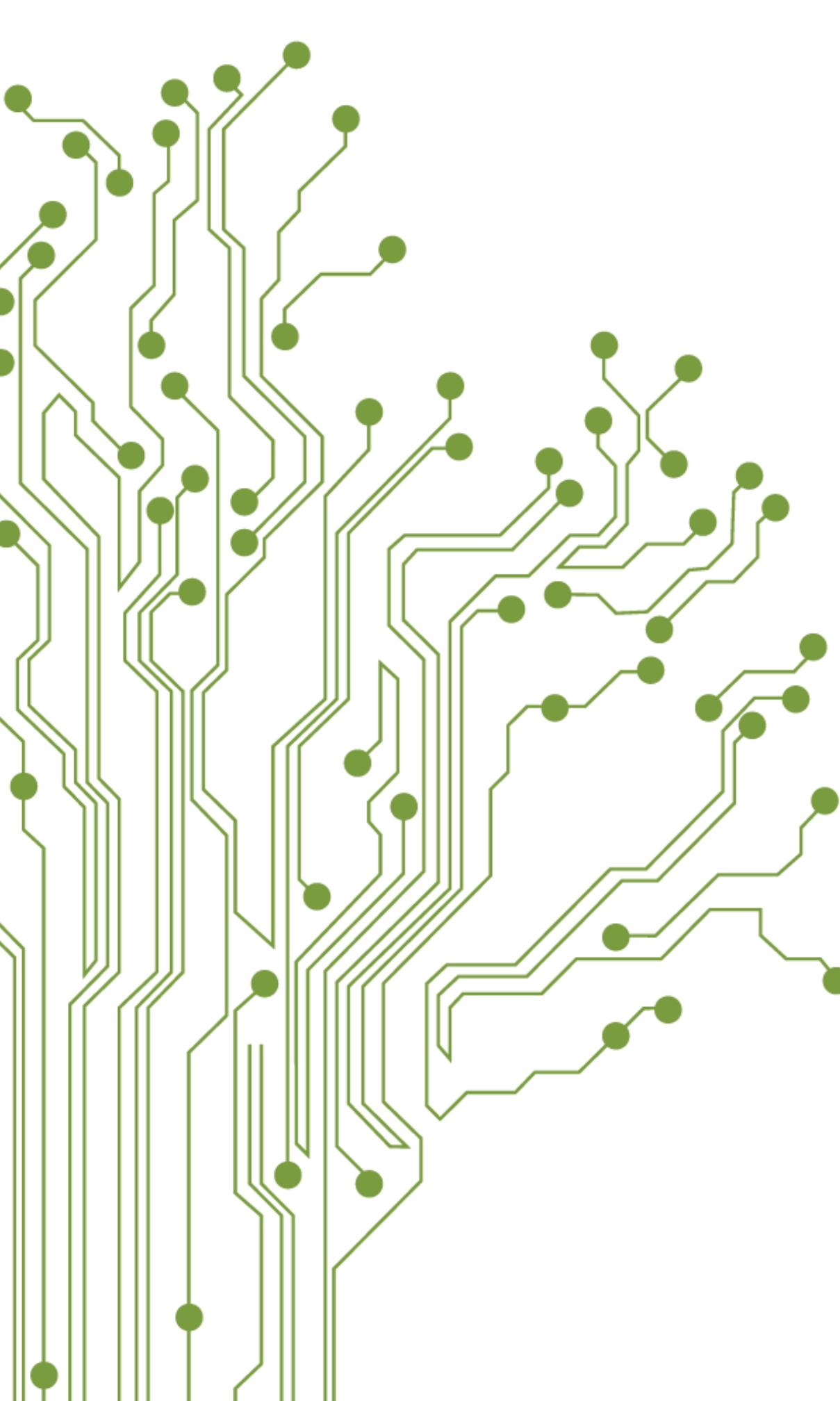


No segundo semestre de 2019, as reclamações contra a DPD incidiram sobretudo sobre o **atraso na entrega de objetos postais (49%)** e o **atendimento (46%)**, este último sobretudo relacionado com problemas na utilização de linhas telefónicas (dificuldades no acesso, tempo de espera e custo da chamada).

É de salientar o aumento do peso das reclamações sobre **alteração da morada ou retenção** contra a DPD, que passou a representar 15% das reclamações sobre este assunto.



Diminuiu a proporção de reclamações relacionadas com as **condições da distribuição postal** (de 16% para 10%).



## 4. ATUAÇÃO DA ANACOM

## 4. ATUAÇÃO DA ANACOM

No segundo semestre de 2019, destaca-se a seguinte atividade da ANACOM:

### INÍCIO DO TRABALHOS DE TRANSPOSIÇÃO DO NOVO CÓDIGO EUROPEU DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

A ANACOM iniciou os trabalhos de transposição do novo Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, recuperando, neste processo, as propostas de alteração legislativa apresentadas à Assembleia da República e ao Governo em fevereiro de 2019. Estas propostas e o novo código procuram trazer vários benefícios para os utilizadores, entre os quais:

- Maior transparência e segurança na contratação de serviços de comunicações, designadamente através da disponibilização de um resumo do contrato através de um modelo aprovado pela Comissão Europeia e de regras que reforçam a prova das condições contratadas.
- Maior facilidade no processo de mudança de prestador de serviços, através de limites aos montantes que podem ser cobrados a título de penalização pelo incumprimento de períodos de fidelização, da simplificação dos procedimentos e da proteção dos utilizadores na denúncia contratual por sua iniciativa, em particular quando haja incumprimento por parte do prestador de serviços ou na alteração de circunstâncias, como a mudança de morada.
- Maior proteção nas situações de falhas nos serviços prestados, dispondo-se a obrigação de compensação por interrupções do serviço com determinada duração.
- Maior proteção no pagamento de serviços prestados por terceiros, que se propõe que passe a ter de ter autorização expressa por parte do cliente.

### REDUÇÃO DO PREÇO DAS CHAMADAS PARA NÚMEROS 707, 708, 808 E 809

Em novembro de 2019, foi [decidida](#) a redução dos preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas “707” e “708” (serviços de acesso universal) e “808” e “809” (serviços de chamadas com custos partilhados). Os números iniciados por “707” e “708” são alvo de várias reclamações pelos custos em que os utilizadores incorrem quando os utilizam para contactar os serviços de atendimento e apoio de várias entidades. Em junho de 2019, a ANACOM já havia [recomendado](#) que estas gamas de numeração, tal como as gamas “760”, “761”, “762”, não sejam disponibilizadas pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços para contactos com os consumidores no âmbito de relações jurídicas de consumo, uma vez que apresentam preços superiores aos preços das chamadas para números das gamas “808”, “809” ou para números geográficos (2...), móveis (9...), nómadas (30...) ou mesmo números da gama 800, que são gratuitos.

### AUMENTO DA VELOCIDADE DE ACESSO À INTERNET EM 480 FREGUESIAS

Também em novembro de 2019, a ANACOM reviu a velocidade de acesso à Internet que a MEO, a NOS e a VODAFONE têm que disponibilizar nas [480 freguesias tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel](#) (cada operador cobre 160 freguesias). No caso da NOS, essa velocidade sobe de 4 Mbps para 21 Mbps, no caso da VODAFONE passa de 7,2 Mbps para 43,2 Mbps e no caso da MEO manteve-se o valor de 43,2 Mbps. As [novas velocidades](#) reforçam a possibilidade de os utilizadores usufruírem de todas as potencialidades de acesso a dados via telemóvel, incluído *streaming* de vídeo.

### APOIO À POPULAÇÃO NA ALTERAÇÃO DA REDE DE EMISSORES DA TDT

Em 2019, iniciou-se o [processo de alteração da rede de emissores da TDT](#), determinado a nível europeu para a libertação de espectro necessário para a prestação de mais e melhores serviços de comunicações para todos.

Neste contexto, no último trimestre do ano, a ANACOM disponibilizou uma [linha telefónica gratuita](#) para o esclarecimento e apoio a todos os cidadãos afetados por este processo e equipas no terreno para a resolução de dificuldades relacionadas com a sintonização de equipamentos; lançou uma campanha informativa a nível nacional, incluindo a distribuição de [folhetos](#) e a produção de [vídeos informativos](#); realizou um *roadshow* de esclarecimento à população afetada pela [fase piloto](#) do processo e, já no início de 2020, [proibiu práticas comerciais desleais](#) na venda de serviços pagos de televisão a utilizadores de TDT baseada em informação enganosa sobre o processo de alteração em curso e as suas implicações para os utilizadores.

### MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL

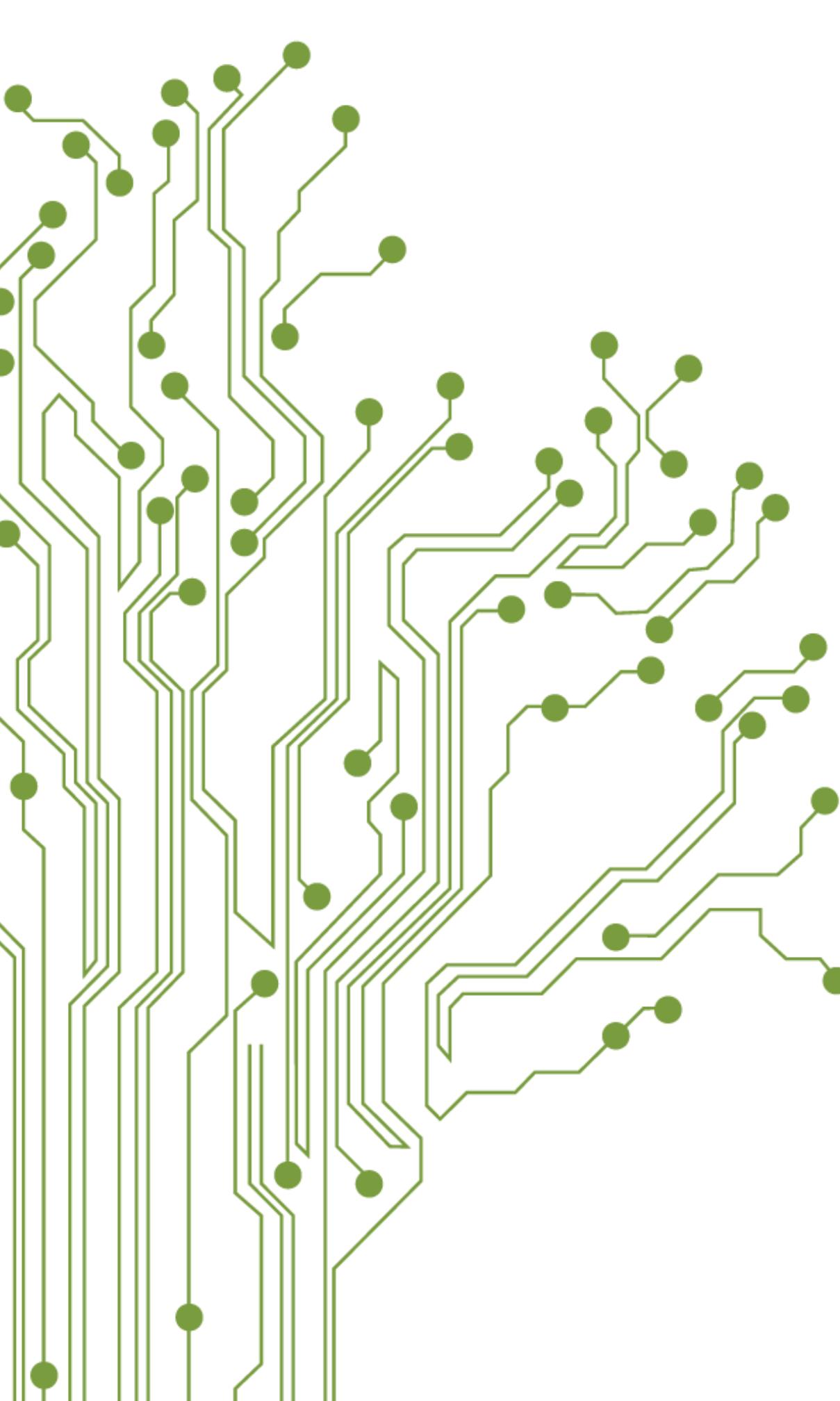
No segundo semestre do ano, a ANACOM continuou a reforçar os direitos dos utilizadores de serviços postais. Na sequência de reclamações que relatavam que os utilizadores se viam obrigados a deslocar-se às estações de correio da empresa CTT para apresentar uma reclamação, dado que lhes era recusado o acesso ao livro de reclamações nos postos de correios que prestam serviços postais em parceria com os CTT, a ANACOM adotou, em julho de 2019, a [decisão](#) que determinou à empresa CTT a correção desta informação, assegurando que os utilizadores são adequadamente informados de que sempre que se deslocarem aos postos de correios e pretendam apresentar reclamações respeitantes a serviços postais, deve ser disponibilizado, pelo posto, o livro de reclamações aí existente. Em outubro de 2019, a ANACOM divulgou um [vídeo informativo](#) sobre os serviços que os utilizadores podem usufruir quando residem a mais de 10 km de uma estação ou posto de correios.

### FINANCIAMENTO E FORMAÇÃO DOS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

A ANACOM assinou [protocolos](#) com sete centros de arbitragem de conflitos de consumo, concluindo, em julho de 2019, um processo que tornará mais simples e expedito o processo de resolução de litígios entre os consumidores e os prestadores de serviços de comunicações. Com esta medida, pretende-se melhorar a cooperação com os centros de arbitragem que já existia há vários anos, tornando o funcionamento dos centros mais eficiente e eficaz. A ANACOM entende também que estes protocolos vão desincentivar as más práticas dos prestadores de comunicações. No âmbito destes protocolos de cooperação, a ANACOM realizou, em dezembro de 2019, um ciclo de [ações de formação](#) nos centros de arbitragem de conflitos de consumo sobre temas relativos a comunicações eletrónicas e serviços postais, tendo iniciado já a preparação do plano de formação destes centros em 2020.

### INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES

Para além dos vídeos informativos e explicativos sobre várias matérias relevantes para os utilizadores já destacados no presente capítulo, da permanente atualização dos conteúdos disponíveis no Portal do Consumidor, que registaram mais de 400 000 visitas em 2019, e o lançamento de campanhas informativas, como a do [roaming](#) no verão, a ANACOM continuou a assegurar presença nos meios de comunicação social no segundo semestre de 2019 com o esclarecimento dos assuntos que mais preocupam os utilizadores e da atuação do regulador.



## 5. NOTA METODOLÓGICA

## 5. 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 2019, 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 e 32) foram consideradas todas as reclamações escritas recebidas pela ANACOM. Para as análises com desagregação por assunto foram consideradas todas as reclamações escritas recebidas pela ANACOM através dos meios que disponibiliza (3.038 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> (5.563 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 10% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples<sup>(iv)</sup>.
3. A agregação da informação 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. Sempre que necessário, complementou-se a análise com informação respeitante a variações estatisticamente significativas dos totais (volume de reclamações) entre os 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 queixa» – 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 queixa tiver sido referido.

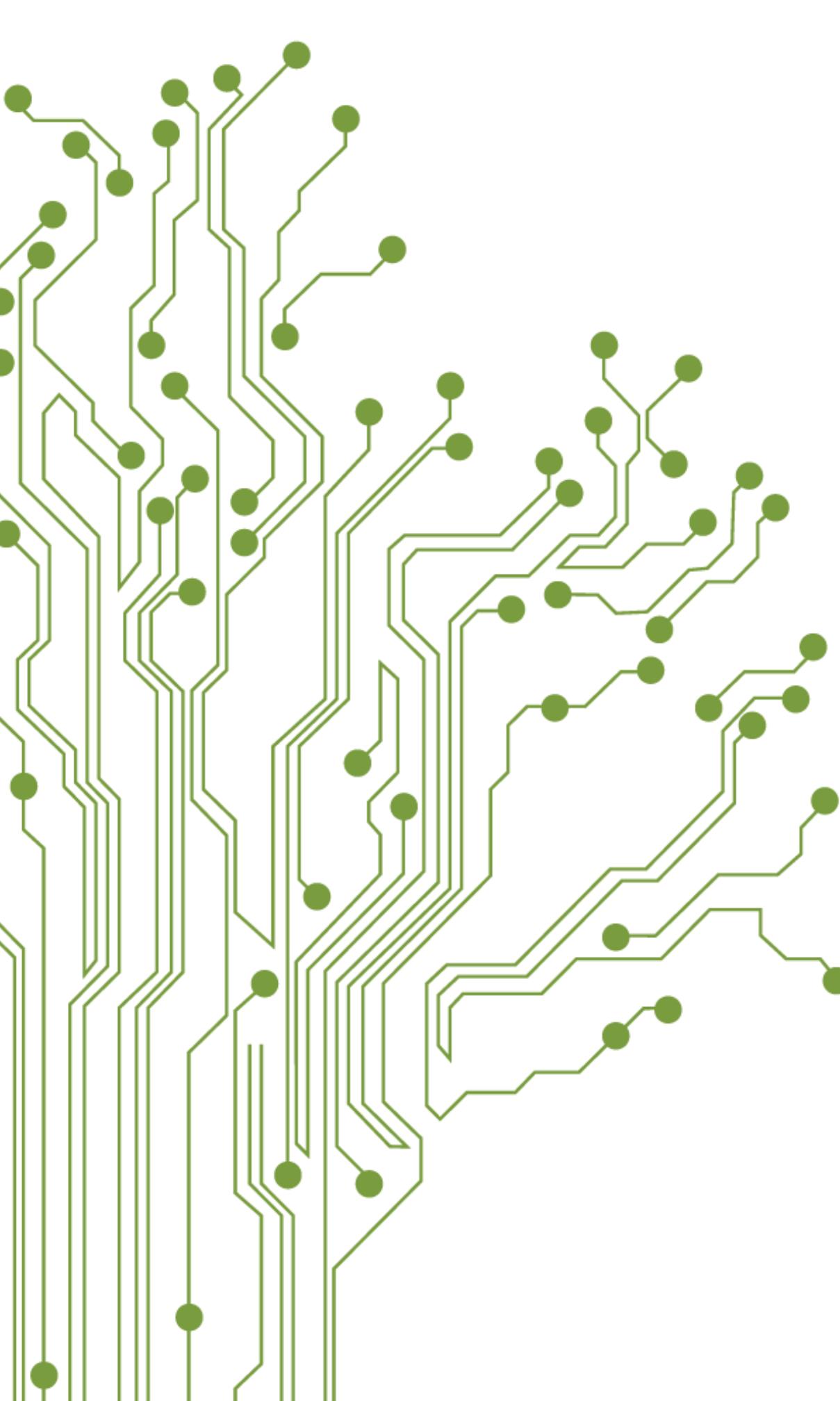
(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 31/01/2020.

(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 das páginas 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 queixa 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 de 2019 (inclusive), 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. 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.
13. 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.



## ANEXO. TABELAS

## ÍNDICE DE TABELAS

### 1. Caracterização do universo de reclamações

Tabela 1 – Reclamações por meio utilizado

Tabela 2 – Reclamações por sector (com base no prestador)

Tabela 3 – Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

Tabela 4 – Reclamações por prestador de serviços postais

### 2. Distribuição dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas por assunto

Tabela 5 – Alteração do contrato pelo prestador

Tabela 6 – Assistência técnica

Tabela 7 – Atendimento ao cliente

Tabela 8 – Avaria e venda de equipamentos

Tabela 9 – Cancelamento de serviços

Tabela 10 – Cobertura de serviços

Tabela 11 – Contratação de serviços

Tabela 12 – Desbloqueamento de equipamentos

Tabela 13 – Falhas nos serviços

Tabela 14 – Faturação

Tabela 15 – Infraestruturas

Tabela 16 – Ligação inicial de serviços fixos

Tabela 17 – Portabilidade

Tabela 18 – Suspensão de serviços

Tabela 19 – Tratamento de reclamações

Tabela 20 – Velocidade do acesso à Internet

### 3. Distribuição dos assuntos no sector e por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

Tabela 21 – Sector

Tabela 22 – MEO

Tabela 23 – NOS

Tabela 24 – NOWO/ONI

Tabela 25 – VODAFONE

### 4. Distribuição dos prestadores de serviços postais por assunto

Tabela 26 – Alteração de morada ou retenção

Tabela 27 – Atendimento

Tabela 28 – Atraso na entrega de objetos postais

Tabela 29 – Condições de distribuição postal

Tabela 30 – Desalfandegamento de objetos postais

Tabela 31 – Entrega na morada errada

Tabela 32 – Entrega no domicílio

Tabela 33 – Extravio

Tabela 34 – Objetos postais devolvidos

Tabela 35 – Objetos postais violados ou danificados

Tabela 36 – Serviços à cobrança

Tabela 37 – Tratamento de reclamações

### 5. Distribuição dos assuntos no sector e por prestador de serviços postais

Tabela 38 – Sector

Tabela 39 – CTT

Tabela 40 – DPD

## 1. Caracterização do universo de reclamações

**Tabela 1 - Reclamações por meio utilizado**

	2S2018		2S2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
<b>Meios Indiretos</b>	<b>44,5</b>	<b>91%</b>	<b>54,4</b>	<b>95%</b>	<b>10,0</b>	<b>22%</b>	<b>4</b>
Livro de reclamações eletrónico	20,2	41%	29,3	51%	9,1	45%	10
Livro de reclamações físico	24,3	50%	25,2	44%	0,9	4%	-6
<b>Meios Diretos</b>	<b>4,3</b>	<b>9%</b>	<b>3,1</b>	<b>5%</b>	<b>-1,3</b>	<b>-29%</b>	<b>-4</b>
Email	3,2	7%	2,3	4%	-0,9	-28%	-3
Correio	1,1	2%	0,7	1%	-0,4	-36%	-1
Fax	0,0	0%	0,0	0%	0,0	50%	0
<b>Total</b>	<b>48,8</b>	<b>100%</b>	<b>57,5</b>	<b>100%</b>	<b>8,7</b>	<b>18%</b>	<b>-</b>

**Tabela 2 - Reclamações por sector (com base no prestador)**

	2S2018		2S2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
Serviços de Comunicações Eletrónicas	35,9	73%	39,7	69%	3,9	11%	-4
Serviços Postais	12,6	26%	17,3	30%	4,7	38%	4
Outro/ Não identificado	0,4	1%	0,5	1%	0,1	15%	0
<b>Total</b>	<b>48,8</b>	<b>100%</b>	<b>57,5</b>	<b>100%</b>	<b>8,7</b>	<b>18%</b>	<b>-</b>

**Tabela 3 - Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas**

	2S2018		2S2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
MEO	15,3	43%	14,2	36%	-1,1	-7%	-7
NOS	11,8	33%	12,2	31%	0,5	4%	-2
VODAFONE	7,5	21%	11,9	30%	4,4	59%	9
NOWO/ONI	1,2	3%	1,4	3%	0,2	13%	0
Outro	0,1	0%	0,1	0%	0,0	-21%	0
<b>Total</b>	<b>35,9</b>	<b>100%</b>	<b>39,7</b>	<b>100%</b>	<b>3,9</b>	<b>11%</b>	<b>-</b>

**Tabela 4 - Reclamações por prestador de serviços postais**

	2S2018		2S2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
CTT	10,2	81%	14,0	81%	3,7	37%	-1
DPD	1,6	12%	2,2	13%	0,7	43%	0
Outro	0,8	6%	1,1	6%	0,3	40%	0
<b>Total</b>	<b>12,6</b>	<b>100%</b>	<b>17,3</b>	<b>100%</b>	<b>4,7</b>	<b>38%</b>	<b>-</b>

**Notas:** Tabela 2 - A variável "Sector" foi determinada com base na variável "Prestador" e nos serviços que cada prestador presta. A categoria "Outro/ Não identificado" respeita a reclamações em que o prestador de serviços não foi identificado ou relativas a outras empresas não reguladas.

## 2. Distribuição dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas por assunto

**Tabela 5 - Alteração do contrato pelo prestador**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	47	52	5
NOS	18*	23*	4
NOWO/ONI	12*	18*	6
VODAFONE	23*	7#	-16 ↓
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↑

**Tabela 6 - Assistência técnica**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	56	37	-18 ↓
VODAFONE	12	31	18 ↑
NOS	29	27	-2
NOWO/ONI	3*	5*	2 ↑
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 7 - Atendimento ao cliente**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
VODAFONE	21	36	15 ↑
NOS	38	31	-6 ↓
MEO	38	28	-10 ↓
NOWO/ONI	4*	5*	2
Outro	0#	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 8 - Avaria e venda de equipamentos**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	38	36	-2
MEO	37	31	-6 ↓
VODAFONE	24	31	7 ↑
NOWO/ONI	1#	2#	0
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↑

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

Tabela 9 - Cancelamento de serviços

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	39	36	-2
NOS	41	35	-6 ↓
VODAFONE	17	23	7 ↑
NOWO/ONI	3*	5*	2 ↑
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↑

Tabela 10 - Cobertura de serviços

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	44	41*	-3
NOS	36	27*	-9 ↓
VODAFONE	14*	23*	10 ↑
NOWO/ONI	0	2#	1
Outro	0	0	0 ↑
Não identificado	5	7	1 ↑

Tabela 11 - Contratação de serviços

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
VODAFONE	28	34	7 ↑
MEO	36	34	-2
NOS	33	28	-5 ↓
NOWO/ONI	3*	3*	0
Outro	0	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↑

Tabela 12 - Desbloqueamento de equipamentos

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
VODAFONE	42*	51*	9
NOS	22*	24*	2
MEO	35	24*	-11
NOWO/ONI	0#	0	0
Outro	0	0#	0
Não identificado	0	0#	0

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

**Tabela 13 - Falhas nos serviços**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	55	37	-18 ↓
NOS	30	30	0
VODAFONE	12	28	16 ↑
NOWO/ONI	3*	6*	3 ↑
Outro	0#	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↑

**Tabela 14 - Faturação**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	42	37	-5 ↓
VODAFONE	24	32	8 ↑
NOS	31	28	-3
NOWO/ONI	3*	3*	0
Outro	0*	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 15 - Infraestruturas**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	58	55	-3
NOS	13*	15*	2
VODAFONE	8*	14*	6
NOWO/ONI	3#	1	-2
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	18	16	-2 ↓

**Tabela 16 - Ligação inicial de serviços fixos**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
VODAFONE	28	45	17 ↑
MEO	48	30	-18 ↓
NOS	23*	21*	-1
NOWO/ONI	2#	4#	2
Outro	0	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

Tabela 17 - Portabilidade

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	31*	33*	2
VODAFONE	26*	27*	1
MEO	37*	27*	-10
NOWO/ONI	4#	12*	8 ↑
Outro	0	1	1 ↑
Não identificado	0	0	0 ↑

Tabela 18 - Suspensão de serviços

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	44	34*	-9
VODAFONE	20*	33*	12 ↑
NOS	27*	31*	3
NOWO/ONI	8#	2#	-6 ↓
Outro	0	0#	0
Não identificado	0	0#	0

Tabela 19 - Tratamento de reclamações

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	37	34	-3
VODAFONE	23	32	9 ↑
NOS	37	31	-6 ↓
NOWO/ONI	3*	3*	1
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 20 - Velocidade do acesso à Internet

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	54	48	-6
MEO	36	30	-5
VODAFONE	7*	18*	11 ↑
NOWO/ONI	3#	3#	1
Outro	0	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

### 3. Distribuição dos assuntos no sector e por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

**Tabela 21 - Sector**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	28	28	0
Contratação de serviços	22	25	3 ↑
Assistência técnica	22	19	-2 ↓
Falhas nos serviços	22	19	-3 ↓
Tratamento de reclamações	18	19	1
Atendimento ao cliente	13	16	3 ↑
Cancelamento de serviços	15	15	0
Avaria e venda de equipamentos	11	10	0
Ligação inicial de serviços fixos	5	7	2 ↑
Velocidade do acesso à Internet	6	5	-1 ↓
Suspensão de serviços	3	3	1
Portabilidade de número	2	2	0
Cobertura de serviços	1*	2*	0 ↑
Alterações pelo operador	3	2*	-1 ↓
Infraestruturas	1	1*	0
Outros assuntos	1*	1*	0
Desbloqueamento de equipamentos	1*	1*	0 ↓
Acesso a serviços suportados	0*	0#	0 ↓

**Tabela 22 - MEO**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	28	30	2
Contratação de serviços	19	25	6 ↑
Assistência técnica	28	21	-7 ↓
Falhas nos serviços	28	20	-8 ↓
Tratamento de reclamações	16	18	3 ↑
Cancelamento de serviços	13	16	2 ↑
Atendimento ao cliente	11	13	2
Avaria e venda de equipamentos	9	9	0
Ligação inicial de serviços fixos	6	7	1
Velocidade do acesso à Internet	5	4*	-1
Suspensão de serviços	3*	3*	0
Alterações pelo operador	3*	2*	-1
Infraestruturas	2*	2*	0
Cobertura de serviços	1*	2*	1
Portabilidade de número	2*	2*	0
Outros assuntos	1*	1*	0
Desbloqueamento de equipamentos	1*	0#	0
Acesso a serviços suportados	0#	0#	0

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

Tabela 23 - NOS

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Varição (p.p.)
Faturação de serviços	28	26	-2
Contratação de serviços	23	24	1
Tratamento de reclamações	21	19	-2
Falhas nos serviços	21	19	-2
Cancelamento de serviços	19	18	-1
Assistência técnica	19	17	-2
Atendimento ao cliente	15	17	2
Avaria e venda de equipamentos	13	12	0
Velocidade do acesso à Internet	10	7	-3 ↓
Ligação inicial de serviços fixos	4*	5*	2 ↑
Suspensão de serviços	2*	3*	1
Portabilidade de número	2*	3*	1
Cobertura de serviços	1*	1*	0
Alterações pelo operador	2*	1*	-1
Infraestruturas	0#	1#	0
Outros assuntos	1*	1#	-1 ↓
Desbloqueamento de equipamentos	1#	0#	0
Acesso a serviços suportados	0#	0	0

Tabela 24 - NOWO/ONI

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Varição (p.p.)
Falhas nos serviços	22	27	4 ↑
Assistência técnica	22	24	3 ↑
Faturação de serviços	28	21	-6 ↓
Atendimento ao cliente	15	21	6 ↑
Contratação de serviços	22	18	-3
Cancelamento de serviços	13	17	4 ↑
Tratamento de reclamações	15	14	-1
Alterações pelo operador	12	7	-5 ↓
Ligação inicial de serviços fixos	3*	7*	4 ↑
Portabilidade de número	2*	7	4 ↑
Avaria e venda de equipamentos	5*	4*	-1
Velocidade do acesso à Internet	5	4*	-2 ↓
Suspensão de serviços	7	2#	-6 ↓
Outros assuntos	1*	1#	-1
Cobertura de serviços	0#	1#	0
Infraestruturas	1*	0#	-1 ↓
Desbloqueamento de equipamentos	0#	0#	0
Acesso a serviços suportados	0#	0#	0

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

**Tabela 25 - VODAFONE**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Varição (p.p.)
Faturação de serviços	31	29	-2
Contratação de serviços	28	28	0
Assistência técnica	12	19	7 ↑
Tratamento de reclamações	19	19	0
Atendimento ao cliente	12	19	6 ↑
Falhas nos serviços	12	17	5 ↑
Cancelamento de serviços	11	11	0
Ligação inicial de serviços fixos	7*	11	4 ↑
Avaria e venda de equipamentos	12	10	-1
Suspensão de serviços	3*	4*	1
Velocidade do acesso à Internet	2*	3*	1
Portabilidade de número	2*	2*	0
Outros assuntos	1#	2*	1
Cobertura de serviços	1#	1*	0
Desbloqueamento de equipamentos	2*	1#	-1
Infraestruturas	0#	1#	0
Alterações pelo operador	3*	0#	-3 ↓
Acesso a serviços suportados	0#	0#	0

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

## 4. Distribuição dos prestadores de serviços postais por assunto

Tabela 26 – Alteração de morada ou retenção

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	91	82	-9 ↓
DPD	6#	15*	8 ↑
Outro	3#	3#	0
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 27 – Atendimento

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	66	68	3
DPD	26	23	-3
Outro	8*	9*	0
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 28 – Atraso na entrega de objetos postais

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	66	74	9 ↑
DPD	24	16	-8 ↓
Outro	10*	9*	-1
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 29 – Condições de distribuição postal

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	59	74	16 ↑
DPD	28*	15*	-14 ↓
Outro	13*	11*	-2
Não identificado	0	0#	0

Tabela 30 – Desalfandegamento de objetos postais

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	94	92	-2
DPD	0#	0#	0
Outro	6#	8#	2
Não identificado	0	0#	0

Tabela 31 – Entrega na morada errada

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	86	84	-1
DPD	8#	13*	4
Outro	6#	3#	-3
Não identificado	0#	0#	0

### Notas:

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

Tabela 32 – Entrega no domicílio

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	76	79	3
DPD	18	14*	-4
Outro	6*	7*	1
Não identificado	0#	0	0

Tabela 33 – Extravio

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	91	93	2
DPD	4#	4#	0
Outro	4#	2#	-2
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 34 – Objetos postais devolvidos

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	88	87	-2
DPD	6#	8#	2
Outro	6#	6#	0
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 35 – Objetos postais violados ou danificados

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	77	81	5
DPD	17*	10#	-8
Outro	6*	9#	3
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 36 – Serviços à cobrança

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	100	100*	0
DPD	0#	0#	0
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 37 – Tratamento de reclamações

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	72	70*	-2
DPD	21*	21*	-1
Outro	6*	9*	3
Não identificado	0#	0#	0

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

## 5. Distribuição dos assuntos no sector e por prestador de serviços postais

**Tabela 38 - Sector**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais	31	36	6 ↑
Entrega no domicílio	27	28	1
Atendimento	29	25	-4 ↓
Tratamento de reclamações	16	17	0
Extravio de objetos postais	11	10	0
Condições da distribuição postal	8	8	0
Entrega na morada errada	7	7	0
Objetos postais devolvidos	5*	4*	-1
Objetos postais violados ou danificados	4*	4*	0
Alteração de morada ou retenção	2*	3*	1
Desalfandegamento de objetos postais	5	2*	-3 ↓
Serviços à cobrança	1*	2*	1
Avisos de receção	0#	1#	0
Preço dos serviços	1#	1#	0
Outros assuntos	0#	0#	0

**Tabela 39 - CTT**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Variação (p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais	26	33	8 ↑
Entrega no domicílio	26	27	2
Atendimento	24	21	-3 ↓
Tratamento de reclamações	15	14	-1
Extravio de objetos postais	12	12	0
Condições da distribuição postal	6*	8	2
Entrega na morada errada	8	7	0
Objetos postais devolvidos	6*	4*	-2 ↓
Objetos postais violados ou danificados	4*	4*	0
Alteração de morada ou retenção	3*	3*	0
Desalfandegamento de objetos postais	7*	3*	-4 ↓
Serviços à cobrança	1*	2*	1
Preço dos serviços	1#	1#	0
Avisos de receção	0#	1#	0
Outros assuntos	0#	0#	0

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

**Tabela 40 - DPD**

	2S2018 (%)	2S2019 (%)	Varição (p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais	50	49	-1
Atendimento	50	46	-4
Entrega no domicílio	32	32	0
Tratamento de reclamações	24	28	5
Condições da distribuição postal	16*	10*	-6 ↓
Entrega na morada errada	4#	7*	3
Alteração de morada ou retenção	1#	4#	3
Extravio de objetos postais	3#	4#	1
Objetos postais violados ou danificados	4#	3#	-2
Objetos postais devolvidos	2#	3#	0
Avisos de receção	0#	0	0
Desalfandegamento de objetos postais	0#	0#	0
Outros assuntos	0#	0#	0
Preço dos serviços	0#	0#	0
Serviços à cobrança	0#	0#	0

**Notas:**

As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas nos dois momentos. \* representa uma estimativa aceitável, e # uma estimativa não fiável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável. (Ver capítulo 5. Nota metodológica)

ANACOM



AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

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

Açores

Rua dos Valados, 18 - Relva

9500 - 652 Ponta Delgada

Portugal

Tel: (+351) 296302040

Março de 2020  
[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)