RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

Relatório do 1.º semestre de 2019

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

ÍNDICE

1. Nota introdutória

2. Sumário executivo

3. Reclamações no sector das comunicações

3.1. Serviços de comunicações eletrónicas

3.2. Serviços postais

4. Atuação da ANACOM

5. Nota metodológica

ANEXO. ÍNDICE DE TABELAS

1. NOTA INTRODUTÓRIA

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

Esta informação é um recurso importante na prossecução da missão da ANACOM. Esta Autoridade está comprometida com a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores e de promoção da concorrência no mercado, suportando-se 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 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 sobre questões que, embora enquadrados 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

TENDÊNCIA GERAL

Reclamações diminuíram 11% face ao primeiro semestre de 2018

No primeiro semestre de 2019, os utilizadores de serviços de comunicações apresentaram cerca de 43 mil reclamações, menos 11% do que no período homólogo. Esta diminuição foi impulsionada sobretudo pela diminuição do volume de reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas (-13%) e, em menor medida, pelos serviços postais (-5%).

O livro de reclamações físico foi o meio mais utilizado para reclamar e o volume de reclamações feitas no livro eletrónico foi o único que aumentou

O livro de reclamações físico foi utilizado em 48% do total de reclamações. Seguiu-se o livro de reclamações eletrónico – único meio cuja utilização aumentou (+5%) –, tendo passado a representar 44% das reclamações recebidas. Os meios que a ANACOM disponibiliza diretamente para a apresentação de reclamações foram utilizados em apenas 7% do total de reclamações registadas.

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

MEO foi o prestador mais reclamado, mas foi o único cujo volume de reclamações diminuiu

Nas comunicações eletrónicas, a MEO foi o prestador mais reclamado (37%), seguida da NOS (34%), da VODAFONE (25%) e da NOWO/ONI (4%). Entre os prestadores mais reclamados, apenas diminuiu o volume de reclamações contra a MEO (-32%).

Faturação de serviços foi o assunto mais reclamado globalmente e contra os prestadores mais reclamados

Globalmente, registaram-se queixas sobre a faturação de serviços em 31% das reclamações do sector, embora o volume de reclamações sobre este assunto tenha diminuído.

A faturação de serviços foi o assunto mais referido nas reclamações contra os prestadores de serviços mais reclamados, tendo sido registado em 33% das reclamações contra a MEO, 28% contra a NOS, 30% contra a VODAFONE (assunto mais reclamado, a par da contratação de serviços) e 38% das reclamações contra a NOWO/ONI.

Diminuiu a proporção e o volume das reclamações relacionadas com alteração do contrato pelo prestador, falhas nos serviços e desbloqueamento de equipamentos.

Os aumentos na proporção das reclamações sobre cancelamento de serviços na MEO, atendimento ao cliente na NOS, falhas nos serviços e assistência técnica na VODAFONE e velocidade no acesso à Internet na NOWO/ONI foram os que mais se destacaram

Destacou-se o aumento da proporção das reclamações sobre o cancelamento de serviços na MEO, passando de 11% para 20%. Na NOS, destacou-se o aumento da proporção de reclamações relacionadas com o atendimento ao cliente, que passou de 12% para 16%. A VODAFONE registou o maior aumento na proporção de reclamações relacionadas com falhas nos serviços e assistência técnica, tendo ambas passado de 9% para 16%. A proporção de reclamações contra a NOWO/ONI sobre a velocidade do acesso à Internet passou de 5% para 11%.

Os quadros-síntese seguintes resumem a proporção de reclamações registadas sobre cada assunto reclamado de comunicações eletrónicas e, para cada um desses assuntos, quais os prestadores mais reclamados e aqueles cujo peso mais variou face aos restantes prestadores reclamados no sector.

Quadro-síntese – Reclamações por assunto nas comunicações eletrónicas

ASSUNTO	Peso no total de reclamações (%)	Prestadores mais reclamados(*)	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Faturação de serviços	31	MEO	MEO	NOS
Contratação de serviços	25	NOS, MEO, VODAFONE	MEO	NOS
Tratamento de reclamações	18	NOS	MEO	NOS
Falhas nos serviços	18	MEO, NOS	MEO	VODAFONE, NOS
Assistência técnica	18	MEO	MEO	VODAFONE, NOS, NOWO/ONI
Cancelamento de serviços	18	MEO, NOS	-	-
Atendimento ao cliente	14	NOS	MEO	NOS, VODAFONE, NOWO/ONI
Avaria e venda de equipamentos	9	NOS, MEO	-	-
Ligação inicial de serviços fixos	7	MEO, VODAFONE	MEO	VODADONE
Velocidade do acesso à Internet	5	NOS	-	NOWO/ONI
Alteração do contrato pelo prestador	3	NOS, MEO	MEO	NOS
Suspensão de serviços	3	NOS, MEO, VODAFONE	-	-
Portabilidade de número	3	NOS, MEO, VODAFONE	MEO	NOWO/ONI
Infraestruturas	2	MEO	-	NOS
Cobertura de serviços	1	MEO, NOS, VODAFONE	NOS	VODAFONE
Desbloqueamento de equipamentos	1	VODAFONE	NOS	-

Quadro-síntese – Reclamações por tipo de serviço nas comunicações eletrónicas

SERVIÇO	Peso no total de reclamações (%)	Prestadores mais reclamados(*)	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Acesso à Internet fixa	11	MEO, NOS	MEO	VODAFONE, NOWO/ONI
Televisão por subscrição	6	MEO	MEO	VODAFONE
Serviço telefónico fixo	4	MEO	MEO	VODAFONE, NOS
Serviço telefónico móvel	2	NOS	MEO	VODAFONE
Acesso à Internet móvel	1	NOS	MEO	NOS

(*) 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, mas o volume de reclamações contra este prestador diminuiu

Os CTT foram os mais reclamados em todos os assuntos no período em análise e, na maior parte destes, o seu peso relativamente aos outros prestadores de serviços postais diminuiu. Globalmente, as reclamações contra este prestador tinham um peso de 86% no sector, contudo o seu volume diminuiu 12%, passando de 10 para 9 mil. A CHRONOPOST (7%) foi o segundo prestador mais reclamado, tendo registado um aumento de reclamações.

Problemas de distribuição postal (entrega no domicílio e atraso) foram os mais reclamados, bem como o atendimento e o tratamento de reclamações

As reclamações sobre serviços postais estiveram relacionadas sobretudo com a entrega de objetos postais no domicílio (24% das reclamações) e com o atraso na entrega de objetos postais (24%). Com menor destaque, são de referir também o atendimento (21%) e o tratamento de reclamações (19%).

Diminuiu a proporção e o volume das reclamações sobre desalfandegamento de objetos postais e atendimento. Por outro lado, destaca-se o aumento da proporção das reclamações relacionadas com o extravio de objetos postais, que passou de 11% para 14%, e com o tratamento de reclamações, que passou de 17% para 19%.

Quadro-síntese – Reclamações por assunto nos serviços postais

ASSUNTO	Peso no total de reclamações (%)	Prestadores mais reclamados	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Entrega no domicílio	24	CTT	CTT	CHRONOPOST, Outros
Atraso na entrega de objetos postais	24	CTT	CTT	CHRONOPOST, Outros
Atendimento	21	CTT	CTT	CHRONOPOST
Tratamento de reclamações	19	CTT	CTT	CHRONOPOST, Outros
Extravio de objetos postais	14	CTT	-	-
Entrega na morada errada	9	CTT	-	-
Condições da distribuição postal	8	CTT	-	Outros
Objetos postais devolvidos	7	CTT	-	-
Desalfandegamento de objetos postais	6	CTT	-	-
Objetos postais violados ou danificados	4	CTT	CTT	-
Alteração de morada ou retenção	4	CTT	CTT	Outros
Serviços à cobrança	2	CTT	CTT	CHRONOPOST

ATUAÇÃO DA ANACOM

Desde o início de 2018, a ANACOM tomou várias **decisões e medidas** no sentido de reforçar a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores, bem como a sua experiência de 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 do **custo e detalhe das faturas**, da **qualidade da resposta às reclamações do livro de reclamações**, da **contratação à distância** e da **qualidade do serviço postal**.

Neste período, foram abertos 660 novos processos, instaurados 226 **processos de contraordenação** e concluídos 389.

A identificação de várias situações que afetavam os direitos dos utilizadores motivou a apresentação de uma **proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas** à Assembleia da República e ao Governo.

Foram, também, assinados protocolos de financiamento com sete **Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo pela ANACOM**, o que reforça de forma significativa os meios de reação dos utilizadores de serviços.

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES NO 1.º SEMESTRE DE 2019

43 MIL
reclamações
-11%

32 MIL
reclamações
-13%

10,7 MIL
reclamações
-5%

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Faturação de serviços
foi o assunto mais reclamado no sector

48%
O livro de reclamações físico foi o meio mais utilizado

+ 5%
O livro de reclamações eletrónico foi o único meio cuja utilização aumentou

MEO
37% do total
-11 p.p.

destacou-se o aumento da proporção de reclamações sobre
Cancelamento de serviços

NOS
34% do total
+5 p.p.

destacou-se o aumento da proporção de reclamações sobre
Atendimento ao cliente

VODAFONE
25% do total
+5 p.p.

destacou-se o aumento da proporção de reclamações sobre
Falhas no serviço

NOWO/ONI
4% do total
+1 p.p.

destacou-se o aumento da proporção de reclamações sobre
Velocidade da Internet

SERVIÇOS POSTAIS

CTT
86%
-7 p.p.

23%
Entrega de objetos postais no domicílio

22%
Atraso na entrega de objetos postais

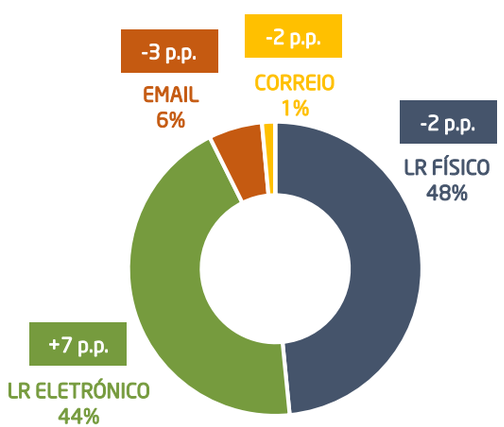
CHRONOPOST
7%
+3 p.p.

3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

No primeiro semestre de 2019, a ANACOM recebeu cerca de 43 mil reclamações, menos 11% que no período homólogo.

MEIOS UTILIZADOS

O livro de reclamações físico foi o meio mais utilizado, com 48% das reclamações registadas. Seguiu-se o livro de reclamações eletrónico, que foi o único meio cuja utilização aumentou face ao mesmo período do ano passado, tendo passado de 18,1mil para 19 mil reclamações (+5%), o que representou 44% (+7 p.p.) das reclamações registadas. Os meios disponibilizados pela ANACOM (email, correio) foram utilizados em apenas 7% das reclamações recebidas.

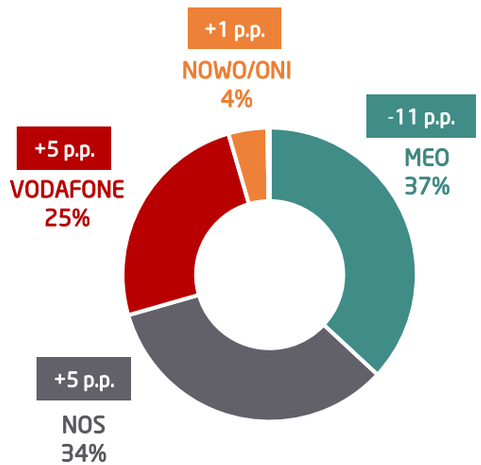


COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS
32 MIL RECLAMAÇÕES

-13%

A MEO foi o prestador de serviços mais reclamado, com 37% das reclamações registadas sobre serviços de comunicações eletrónicas, seguida da NOS, com 34%, da VODAFONE, com 25%, e da NOWO/ONI, com 4%.

A diminuição do volume de reclamações no sector esteve relacionada com a diminuição do volume de reclamações contra a MEO (-5,6 mil reclamações ou -32%), tendo o seu peso diminuído 11 p.p.. Em sentido contrário, aumentou o volume e o peso das reclamações contra os outros prestadores mais reclamados do sector: +24% de reclamações contra a NOWO/ONI (+1 p.p.), +8% de reclamações contra a VODAFONE (+5 p.p.), +3% de reclamações contra a NOS (+5 p.p.).

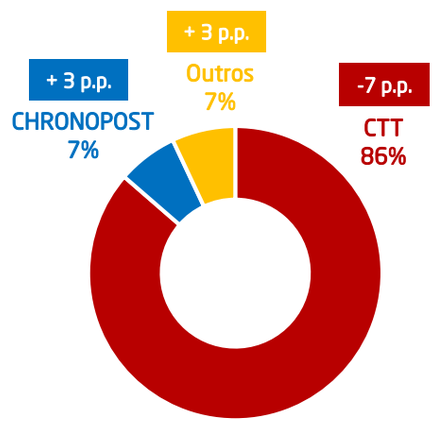


SERVIÇOS POSTAIS
10,7 MIL RECLAMAÇÕES

-5%

Os CTT foram os mais reclamados (86% das reclamações do sector postal, -7 p.p. face ao semestre homólogo), seguido da CHRONOPOST (7%).

O volume de reclamações contra os CTT diminuiu 12%, atingindo as 9,2 mil reclamações. Por outro lado, a CHRONOPOST, tal como outros prestadores postais, tem visto aumentar o peso das suas reclamações no sector.



3.1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

3.1.1. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO NO SECTOR

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

1. **Faturação de serviços** (31%)
2. **Contratação de serviços** (25%)

Embora com menor destaque, são também de salientar as reclamações relacionadas com **tratamento de reclamações**, **falhas nos serviços**, **assistência técnica** e **cancelamento de serviços** (cada um deles registado em 18% das reclamações).

Diminuiu significativamente o volume e a proporção das reclamações relacionadas com a **alteração do contrato pelo prestador**, as **falhas nos serviços** e o **desbloqueamento de equipamentos**.

Apesar de não terem sido assinaladas outras variações relevantes em termos de proporção, destaca-se uma diminuição do volume de reclamações relacionadas com: **faturação de serviços** (em particular, diminuiu o volume de reclamações sobre dificuldades com a emissão de faturas); **assistência técnica** (diminuiu o volume de reclamações sobre demora ou reparação deficiente de falhas e sobre a não comparência dos técnicos); **avaria e vendas de equipamentos** (menos reclamações sobre dificuldades na reparação e substituição de equipamentos em períodos de garantia e sobre demora/reparação deficiente); **tratamento de reclamações** (diminuiu o volume de reclamações sobre demora e não resolução); e **suspensão de serviços**.

A proporção de reclamações sobre o **cancelamento de serviços** aumentou de 13% para 18% neste período, tendo aumentado também o volume de reclamações sobre este assunto.

Em particular, aumentou o volume de reclamações sobre a falta ou demora no cancelamento, cobrança de penalização por cancelamento antecipado em caso de alteração das circunstâncias do reclamante (por exemplo, mudança de morada) e falta ou desconformidade da informação sobre requisitos, formalidades e meios para cancelar.

Estas reclamações estão sobretudo relacionadas com práticas dos prestadores que dificultam o processo de cancelamento de serviços aos utilizadores, como ações de retenção agressivas, falta de informação ou informação errada sobre o procedimento a seguir, diligências dilatórias, que obrigam os utilizadores a realizar o pedido de cancelamento através de vários meios e a enviar diversas vezes os mesmos documentos e não confirmação do cancelamento dos serviços.

Destaca-se também o aumento significativo da proporção de reclamações sobre a **contratação de serviços**, a **ligação inicial de serviços fixos**, o **atendimento ao cliente** e as **infraestruturas** de suporte à prestação de serviços. Em volume, apenas aumentaram significativamente as reclamações sobre o cancelamento de serviços e sobre a ligação inicial de serviços fixos.

3.1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

3.1.2. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

MEO

A **faturação dos serviços** foi o principal assunto reclamado: 33% das reclamações contra a MEO referiram um ou mais problemas relacionados com a faturação.

Diminuiu a proporção e o volume de reclamações sobre: **falhas nos serviços** (passou de 25% para 19%; em particular, diminuiu o volume de problemas com os serviços); **assistência técnica** (passou de 25% para 19%; registaram-se menos reclamações sobre demora ou reparação deficiente dos serviços e sobre a não comparência dos técnicos); e **alteração do contrato pelo prestador** (passou de 9% para 4%; em particular, destacou-se a diminuição do volume de reclamações sobre o aumento dos preços). Destaque também para a diminuição do volume de reclamações sobre a **faturação de serviços**, nomeadamente no que respeita à emissão de faturas. Recorde-se que, no primeiro semestre de 2018, a MEO anunciou a cobrança de um valor pela emissão de faturas em papel, o que se refletiu no volume de reclamações contra este prestador nesse período e motivou uma recomendação da ANACOM no sentido de que o mesmo não fosse cobrado.

A proporção de reclamações contra a MEO sobre o **cancelamento de serviços** passou de 11% para 20%, em virtude não só da diminuição verificada nos assuntos acima referidos, mas também do aumento do volume das reclamações relacionadas com a falta ou demora no cancelamento.

NOS

A **faturação dos serviços** foi o principal assunto reclamado: 28% das reclamações contra a NOS referiram um ou mais problemas relacionados com este assunto.

Aumentou a proporção de reclamações sobre o **atendimento ao cliente**, que passou de 12% para 16% das reclamações contra a NOS. Em termos de volume, para além do atendimento ao cliente (em particular, aumentaram as reclamações sobre a resolução de pedidos nos canais de atendimento), destacou-se o aumento das reclamações sobre a **contratação de serviços** e a **alteração do contrato pelo prestador**.

Diminuiu a proporção de reclamações sobre **velocidade do acesso à Internet** (de 10% para 7%), **avaria e venda de equipamentos** (de 13% para 10%) e **suspensão de serviços** (de 5% para 3%).

3.1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

3.1.2. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

VODAFONE

A **faturação** e a **contratação de serviços** foram os principais assuntos reclamados: 30% e 29% das reclamações contra a VODAFONE, respetivamente, referiram um ou mais problemas relacionados com estes assuntos.

Aumentou a proporção e volume de reclamações sobre: **falhas dos serviços** (passou de 9% para 16%; em particular, aumentou o volume sobre os serviços de televisão por subscrição e acesso à Internet fixa); **assistência técnica** (passou de 9% para 16%; mais reclamações sobre demora ou reparação deficiente das falhas dos serviços do que no período homólogo); e **ligação inicial de serviços fixos** (passou de 6% para 10%).

Diminuiu a proporção de reclamações sobre a **faturação de serviços**, que passou de 34% para 30% das reclamações contra a VODAFONE.

NOWO/ONI

A **faturação dos serviços** foi o principal assunto reclamado: 38% das reclamações contra a NOWO/ONI referiram um ou mais problemas relacionados com a faturação.

Destacou-se o aumento da proporção de reclamações relacionadas com a **velocidade do acesso à Internet**, que passou de 5% para 11% das reclamações contra a NOWO/ONI. Em particular, registou-se um aumento da percentagem de problemas sobre a velocidade do acesso à Internet fixa.

Destacou-se a diminuição da proporção de reclamações sobre as **falhas nos serviços**, de 29% para 23%, e a **faturação de serviços**, de 34% para 30% das reclamações contra a NOWO/ONI.

3.1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

3.1.3. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO E PRESTADOR DE SERVIÇOS POR ASSUNTO

Faturação de serviços

A MEO foi o prestador mais reclamado, com 38% das reclamações sobre faturação de serviços, o que representou uma diminuição de 9 pontos percentuais face ao período homólogo; no sentido contrário, aumentou o peso de reclamações contra a NOS (de 25% para 31%).

Os principais problemas estiveram relacionados com a faturação de valores indevidos, nomeadamente relativos a serviços não prestados ou consumos não realizados, a não concretização de condições acordadas e após o cancelamento do serviço.

Tratamento de reclamações

A NOS foi o prestador mais reclamado, com 38% destas reclamações (+7 pontos percentuais do que no primeiro semestre de 2018). Por outro lado, diminuiu o peso de reclamações contra a MEO (de 41% para 32%).

Os principais problemas estiveram relacionados com a demora ou não resolução de reclamações, incluindo dificuldades com o tempo de resposta, a qualidade ou a falta de resposta, sobretudo em suporte duradouro, e desconformidades entre a solução apresentada pelo prestador e aquela que é efetivamente realizada – motivo mais reclamado no total de reclamações sobre comunicações eletrónicas (18%). Ainda assim, registou-se uma diminuição do volume deste motivo no total de reclamações do sector.

Contratação de serviços

O peso de reclamações contra a MEO diminuiu de 40% para 33%, enquanto o da NOS aumentou, passando de 28% para 34%.

Os principais problemas estiveram relacionados com a desconformidade entre o contrato celebrado e o serviço instalado ou a não concretização de condições acordadas, bem como com a falta ou desconformidade da informação sobre preços, serviços e funcionalidades e a contratação ou ativação de serviços sem consentimento dos assinantes.

Cancelamento de serviços

A MEO e a NOS foram os prestadores mais reclamados, representando em conjunto 77% das reclamações sobre cancelamento de serviços.

Os principais problemas incidiram sobre a falta ou demora no cancelamento do serviço (que aumentou em peso e em volume) e, em segundo lugar, nas dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento. Com menor destaque, registaram-se problemas com a devolução de equipamentos e a cobrança de penalização por cancelamento antecipado em caso de alteração das circunstâncias do reclamante. Esta última registou um aumento significativo em peso e em volume.

3.1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

3.1.3. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO E PRESTADOR DE SERVIÇOS POR ASSUNTO

Falhas nos serviços

A MEO e a NOS foram os prestadores mais reclamados, com 72% das reclamações, em conjunto. Diminuiu o peso de reclamações contra a MEO (de 60% para 37%) e destacou-se o aumento do peso de reclamações contra a VODAFONE (de 9% para 22%).

As reclamações focaram a indisponibilidade ou fraca qualidade dos serviços. O serviço de acesso à Internet fixa foi o serviço mais reclamado, seguido da televisão por subscrição, do serviço telefónico fixo, do serviço telefónico móvel e do serviço de acesso à Internet móvel. Registou-se uma diminuição significativa na proporção de reclamações sobre os serviços de televisão por subscrição e de telefone fixo.

Assistência técnica

No que respeita à assistência técnica, apesar de o peso de reclamações contra a MEO ter diminuído 23 p.p., este continuou a ser o prestador mais reclamado, com 39% das reclamações. Destacou-se o aumento do peso da VODAFONE, de 10% para 23%.

A demora ou reparação deficiente de falhas dos serviços foi o problema que mais motivou reclamações neste assunto, apesar de ter diminuído o seu volume; globalmente, foi o segundo principal motivo reclamado pelos utilizadores (15% das reclamações sobre comunicações eletrónicas). Houve uma diminuição significativa na proporção e volume de reclamações sobre a não comparência dos técnicos, associado sobretudo ao comportamento da MEO.

1

Acesso à Internet fixa

A MEO e a NOS representam, em conjunto, 69% destas reclamações. Diminuiu o peso de reclamações contra a MEO (de 56% para 38%), aumentando contra a VODAFONE (de 27% para 32%).

2

Televisão por subscrição

A MEO foi o prestador mais reclamado (41% das reclamações), mas o seu peso nas reclamações sobre televisão por subscrição diminuiu (-31 p.p.).

3

Serviço telefónico fixo

A MEO foi o prestador mais reclamado, com 45% das reclamações, mas diminuiu o peso de reclamações contra este prestador (de 76% para 45%).

4

Serviço telefónico móvel

A NOS foi o prestador mais reclamado, com 56% das reclamações. Diminuiu o peso de reclamações contra a MEO (de 34% para 14%).

5

Acesso à Internet móvel

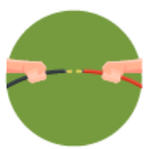
A NOS foi o prestador mais reclamado, com 60% das reclamações sobre Internet móvel.

3.1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

3.1.3. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO E PRESTADOR DE SERVIÇOS POR ASSUNTO

Atendimento ao cliente

A NOS foi o prestador mais reclamado, com 40% das reclamações, o que representou um aumento de 11 p.p. face ao semestre homólogo. Por outo lado, diminuiu o peso das reclamações contra a MEO (de 46% para 32%). Os principais problemas estiveram relacionados com a conduta dos funcionários, as dificuldades com a resolução de pedidos nos canais de atendimento, o custo e o tempo de espera nas chamadas para as linhas telefónicas.



Ligação inicial de serviços fixos

A MEO e a VODAFONE foram os prestadores mais reclamados, com 71% das reclamações, em conjunto. Diminuiu o peso das reclamações contra a MEO (de 48% para 36%), aumentando contra a VODAFONE (de 26% para 34%).

Avaria e venda de equipamentos

A NOS e a MEO foram os prestadores mais reclamados, com 72% das reclamações, em conjunto. Os problemas incidiram sobretudo na avaria do telemóvel, nas dificuldades com a reparação ou substituição de equipamentos em período de garantia e na demora ou reparação deficiente de avarias de equipamentos; a incidência destes dois últimos motivos diminuiu.

Velocidade do acesso à Internet

A NOS foi o prestador mais reclamado, com 51% das reclamações. Os utilizadores reclamaram sobretudo de a velocidade de acesso à Internet fixa prestada ser abaixo da que foi contratada.

OUTROS ASSUNTOS

Suspensão de serviços

O motivo mais referido pelos utilizadores foi a interrupção do serviço por falha do prestador.

Portabilidade de número

Diminuiu o peso das reclamações contra a MEO (de 43% para 32%). A demora na portabilidade de número móvel foi a que reuniu mais reclamações.

Alteração do contrato pelo prestador

A NOS e a MEO foram os prestadores mais reclamados sobre alterações contratuais. O peso das reclamações contra a MEO diminuiu (de 81% para 42%), mas aumentou o peso das reclamações contra a NOS (de 9% para 44%). Globalmente, o problema mais referido pelos utilizadores foi o aumento do preço do serviço.

Infraestruturas

A MEO foi o prestador mais reclamado, com 56% das reclamações.

Desbloqueamento de equipamento

A VODAFONE foi o prestador mais reclamado, com 64% das reclamações.

3.1. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

3.1.4. PRESTADORES RECLAMADOS POR SERVIÇO

Acesso à Internet fixa

A MEO e a NOS foram os prestadores mais reclamados, com 70% das reclamações, em conjunto. Diminuiu o peso das reclamações contra a MEO (de 51% para 35% das reclamações sobre o serviço de acesso à Internet fixa), aumentando contra a VODAFONE (de 11% para 20%) e contra a NOWO/ONI (de 5% para 10%).

Televisão por subscrição

A MEO foi o prestador mais reclamado, com 41% das reclamações sobre o serviço de televisão por subscrição; no entanto, este valor diminuiu 26 p.p. face ao semestre homólogo. No sentido contrário, aumentou o peso das reclamações contra a VODAFONE (de 9% para 28%).

Serviço telefónico fixo

A MEO foi o prestador mais reclamado, com 45% das reclamações sobre o serviço telefónico fixo; no entanto, este valor diminuiu 31 p.p. face ao semestre homólogo. No sentido contrário, aumentou o peso das reclamações contra a VODAFONE (de 6% para 24%) e contra a NOS (de 13% para 24%).

Serviço telefónico móvel

A NOS foi o mais reclamado, com 56% das reclamações sobre o serviço telefónico móvel. Diminuiu o peso das reclamações contra a MEO (de 34% para 14%), tendo aumentado o peso das reclamações contra a VODAFONE (de 5% para 26%).

Acesso à Internet móvel

A NOS foi o mais reclamado, com 66% das reclamações sobre o serviço de acesso à Internet móvel, o que representou um aumento de 16 p.p. face ao período homólogo. Por outro lado, diminuiu o peso das reclamações contra a MEO (de 34% para 18%).

3.2. SERVIÇOS POSTAIS
MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO NO SECTOR E POR PRESTADOR DE SERVIÇOS

SECTOR

No primeiro semestre de 2019, os principais motivos de reclamação dos utilizadores estiveram relacionados com a **entrega de objetos postais no domicílio** e com o **atraso na entrega de objetos postais**, ambos registados em 24% das reclamações. Com menor destaque, as reclamações incidiram também no **atendimento** e no **tratamento de reclamações** (21% e 19%, respetivamente).

Diminuíram significativamente a proporção e o volume das reclamações relacionadas com o **desalfandegamento de objetos postais**, que passou de 10% para 6% das reclamações no sector postal, e com o **atendimento**, que passou de 24% para 21%.

Globalmente, os aumentos significativos verificaram-se na proporção de reclamações relacionadas com o **extravio de objetos postais**, que passou de 11% para 14%, e com o **tratamento de reclamações**, que passou de 17% para 19%.

Os CTT foram o prestador mais reclamado em todos os assuntos no período em análise mas, na maioria dos assuntos, o peso das reclamações contra este prestador diminuiu de forma significativa face aos restantes prestadores do sector.

CTT

As reclamações contra os CTT incidiram sobretudo na **entrega de objetos postais no domicílio** (23%), no **atraso na entrega de objetos postais** (22%), no **atendimento** (19%), no **tratamento de reclamações** (18%) e no **extravio de objetos postais** (16%).

Diminuiu de forma significativa a proporção de reclamações sobre o **desalfandegamento de objetos postais**, que passou de 10% para 6%, e sobre o **atendimento**, que passou de 23% para 19%, e também o volume de reclamações sobre estes assuntos. Destaca-se ainda a diminuição do volume de reclamações relativas ao **atraso na entrega de objetos postais**, apesar de não ser significativa a variação do peso destas reclamações contra os CTT.

Aumentou a proporção de reclamações relacionadas com o **extravio de objetos postais** (de 12% para 16%), apesar de não se verificarem diferenças estatisticamente significativas quanto ao volume de reclamações sobre este assunto.

CHRONOPOST

Os assuntos mais reclamados contra a CHRONOPOST incidiram na **entrega de objetos postais no domicílio**, o **atendimento**, o **atraso na entrega de objetos postais** e o **tratamento de reclamações**.

Não se verificaram variações significativas face ao período homólogo.

4. ATUAÇÃO DA ANACOM

Entre o primeiro semestre de 2018 e o primeiro semestre de 2019, a ANACOM tomou várias decisões no sentido de reforçar a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores, bem como a sua satisfação com a utilização de serviços de comunicações, das quais se destacam as seguintes:

DETALHE GRATUITO NAS FATURAS

Em março de 2018, a ANACOM recomendou aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que não cobrassem qualquer valor pela disponibilização de faturas não detalhadas ou com um mínimo de detalhe aos seus assinantes, na sequência do anúncio por parte de alguns prestadores de cobrança de um custo pela emissão de faturas normais em papel. Mais tarde, em setembro de 2018, a ANACOM adotou uma decisão que definiu o nível mínimo de detalhe e informação a incluir nas faturas que os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas devem disponibilizar gratuitamente aos assinantes. A ANACOM tem a expectativa de que com esta decisão – que permite ainda um seguimento mais fácil, discriminado e transparente dos gastos associados aos serviços, em especial no caso dos pacotes de serviços e sobretudo quando existem consumos adicionais – venham a diminuir consistentemente as reclamações sobre valores faturados, as quais revelam sobretudo falta de clareza das faturas emitidas pelos prestadores de serviços. Para ajudar os utilizadores a conhecerem os seus novos direitos, a ANACOM produziu um vídeo explicativo.

INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATAÇÃO À DISTÂNCIA

Tendo presente que uma parte significativa de situações reclamadas no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas ocorrem na contratação à distância, designadamente por telefone, a ANACOM divulgou, em março de 2018, um vídeo explicativo com informação sobre os direitos dos utilizadores nesta matéria.

QUALIDADE DA RESPOSTA DOS PRESTADORES ÀS RECLAMAÇÕES

Em junho de 2018, a ANACOM adotou uma decisão que definiu requisitos que devem ser cumpridos nas respostas que os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais mais reclamados devem enviar por escrito aos reclamantes que utilizam o livro de reclamações e produziu, em março de 2019, um vídeo explicativo sobre os direitos dos utilizadores na utilização deste meio de reclamação. Esta decisão foi adotada após a verificação de deficiências nas respostas dos prestadores de serviços às reclamações apresentadas através do livro de reclamações, que não só indiciavam que o direito de resposta dos reclamantes não estava a ser suficientemente assegurado, como prejudicavam o exercício das competências legais atribuídas à ANACOM.

PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DA LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

A ANACOM apresentou, em fevereiro de 2019, à Assembleia da República e ao Governo uma proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas, tendo em vista corrigir vários problemas reportados em reclamações e que não tinham adequado enquadramento legal.

Destacam-se as seguintes propostas:

- Aplicação de novos limites aos montantes que podem ser cobrados aos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com períodos de fidelização;
- Obrigação de obtenção de autorização expressa do assinante para a cobrança de serviços que não constituem serviços de comunicações eletrónicas, como acontece com os conteúdos, muitas vezes inadvertidamente subscritos através da Internet;

- Consagração de um direito legal dos assinantes a uma compensação, quando as empresas não cumpram os prazos para ativação dos serviços e para reparação de avarias que estão contratualmente fixados, ou quando não compareçam nas datas acordadas para o efeito, dispondo-se que interrupções do serviço superiores a 24h, por motivo não imputável ao assinante, devem originar crédito a favor do assinante, mesmo que tal não tenha sido pedido.

MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL

Com o objetivo de garantir a qualidade do serviço postal, em particular do serviço postal universal, assim como o de assegurar que a rede postal da concessionária oferece uma cobertura territorial adequada a satisfazer as necessidades das populações, a ANACOM adotou um conjunto de decisões tendo em vista garantir o acesso e a qualidade deste serviço em todo o país, designadamente a revisão dos indicadores de qualidade, dos objetivos de densidade da rede e das ofertas mínimas de serviços e dos objetivos de desempenho que os CTT- Correios de Portugal (CTT) têm de cumprir enquanto prestador do serviço universal, bem como a fixação dos preços desse serviço.

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 final sobre o projeto divulgado em abril, que determinou à empresa CTT a correção desta informação, assegurando que os utilizadores são adequadamente informados de que sempre que se desloquem aos postos de correios e pretendam apresentar reclamações respeitantes a serviços postais, deve ser disponibilizado, pelo posto, o livro de reclamações aí existente.

SANÇÕES SOBRE PRÁTICAS IRREGULARES

Desde o início de 2018, a ANACOM abriu 660 novos processos, instaurou 226 processos de contraordenação e concluiu 389. No que respeita ao incumprimento de regras de proteção dos utilizadores, os processos instaurados e as decisões proferidas incidiram sobre a portabilidade, o desbloqueamento de equipamentos, o atendimento através de *call centers*; a alteração de condições contratuais pelos prestadores, a adoção de práticas comerciais desleais, livro de reclamações e suspensão dos serviços.

Em 2019, a ANACOM já aplicou coimas no valor de 3,3, milhões de euros. Entre os processos que culminaram com a aplicação de coimas destacam-se os relativos à violação de regras em matéria de denúncias contratuais por iniciativa dos assinantes - práticas dos prestadores de serviços que dificultam o processo de cancelamento de serviços e prejudicam a mobilidade no mercado. Mais informação disponível na página da ANACOM na Internet relativa à atividade sancionatória.

FINANCIAMENTO 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.

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 primeiro semestre de 2019, 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 9 e 23) 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 (3.163 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)] (5.343 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 13% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples[(iv)].

3. A agregação da informação teve em conta o peso das reclamações diretas e indiretas em cada semana no semestre em causa.

(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 27/08/2019.
(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 das páginas na Internet da ANACOM.
(iv) As reclamações assinaladas como anuladas, extraviadas ou sem conteúdo pelos prestadores de serviços não foram elegíveis para seleção.

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.

5. 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).

6. Recorreu-se também ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador "proporção" de uma amostragem aleatória estratificada. 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%.

7. Na análise dos dados apresentados é importante relevar que uma reclamação pode envolver mais do que um assunto. Todos os diferentes problemas comunicados pelos utilizadores numa única reclamação – designados «motivos de 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.

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. Da mesma forma, considera-se que um determinado serviço foi reclamado quando numa reclamação se regista pelo menos um motivo sobre esse serviço (falhas ou velocidade).

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 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 os resultados apresentados em relatórios anteriores. Também por esse motivo, não serão apresentadas comparações com períodos anteriores a 2018.

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 aos prestadores NOS Comunicações, S.A., NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A. e NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.; NOWO/ONI corresponde aos 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 aos 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..

11. A análise realizada não tem em consideração as reclamações recebidas por outras entidades públicas ou privadas, nem as reclamações recebidas pelos prestadores de serviços de comunicações através de outros meios diferentes do livro de reclamações físico e eletrónico.

12. 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 . ÍNDICE DE TABELAS

1. Caracterização do universo das reclamações registadas pela ANACOM

Tabela 1 – Reclamações por meio utilizado

Tabela 2 – Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

Tabela 3 – Reclamações por prestador de serviços postais

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

Tabela 4 – Alteração do contrato pelo prestador

Tabela 5 – Assistência técnica

Tabela 6 – Atendimento ao cliente

Tabela 7 – Avaria e venda de equipamentos

Tabela 8 – Cancelamento de serviços

Tabela 9 – Cobertura de serviços

Tabela 10 – Contratação de serviços

Tabela 11 – Desbloqueamento de equipamentos

Tabela 12 – Falhas nos serviços

Tabela 13 – Faturação

Tabela 14 – Infraestruturas

Tabela 15 – Ligação inicial de serviços fixos

Tabela 16 – Portabilidade

Tabela 17 – Suspensão de serviços

Tabela 18 – Tratamento de reclamações

Tabela 19 – Velocidade do acesso à Internet

3. Distribuição dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas por serviço

Tabela 20 – Acesso à Internet fixa

Tabela 21 – Televisão por subscrição

Tabela 22 – Serviço telefónico fixo

Tabela 23 – Serviço telefónico móvel

Tabela 24 – Acesso à Internet móvel

4. Distribuição dos assuntos por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

Tabela 25 – Sector

Tabela 26 – MEO

Tabela 27 – NOS

Tabela 28 – NOWO/ONI

Tabela 29 – VODAFONE

5. Distribuição dos prestadores de serviços postais por assunto

Tabela 30 – Alteração de morada ou retenção

Tabela 31 – Atendimento

Tabela 32 – Atraso na entrega de objetos postais

Tabela 33 – Condições de distribuição postal

Tabela 34 – Desalfandegamento de objetos postais

Tabela 35 – Entrega na morada errada

Tabela 36 – Entrega no domicílio

Tabela 37 – Extravio

Tabela 38 – Objetos postais devolvidos

Tabela 39 – Objetos postais violados ou danificados

Tabela 40 – Serviços à cobrança

Tabela 41 – Tratamento de reclamações

6. Distribuição dos assuntos por prestador de serviços postais

Tabela 42 – Sector

Tabela 43 – CHRONOPOST

Tabela 44 – CTT

1. Caracterização do universo das reclamações registadas pela ANACOM

Tabela 1 – Reclamações por meio utilizado

	1S2018		1S2019				
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)	V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
Meios Indiretos	42,4	88%	39,8	93%	-2,5	-6%	5
Livro de reclamações físico	24,3	50%	20,8	48%	-3,5	-14%	-2
Livro de reclamações eletrónico	18,1	37%	19,0	44%	1,0	5%	7
Meios Diretos	5,8	12%	3,2	7%	-2,7	-46%	-5
Email	4,1	8%	2,5	6%	-1,5	-37%	-3
Correio	1,8	4%	0,6	1%	-1,1	-65%	-2
Fax	0,0	0%	0,0	0%	0,0	-56%	0
Total	48,2	100%	43,0	100%	-5,2	-11%	-

Tabela 2 – Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

	1S2018		1S2019				
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)	V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
MEO	17,4	48%	11,8	37%	-5,6	-32%	-11
NOS	10,4	28%	10,8	34%	0,3	3%	5
VODAFONE	7,4	20%	8,0	25%	0,6	8%	5
NOWO/ONI	1,1	3%	1,4	4%	0,3	24%	1
Outro	0,2	1%	0,1	0%	-0,1	-62%	0
Total	36,6	100%	32,0	100%	-4,6	-13%	-

Tabela 3 – Reclamações por prestador de serviços postais

	1S2018		1S2019				
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)	V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
CTT	10,4	93%	9,2	86%	-1,2	-12%	-7
Chronopost	0,4	3%	0,7	7%	0,4	101%	3
Outro	0,4	4%	0,7	7%	0,3	81%	3
Total	11,2	100%	10,7	100%	-0,5	-5%	-

Nota: A soma do total de reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas (Tabela 2) com o total de reclamações contra prestadores de serviços postais (Tabela 3) é ligeiramente inferior ao total de reclamações apresentado na Tabela 1, já que nesta estão contempladas 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 4 – Alteração do contrato pelo prestador

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	9#	44	35 ↑
MEO	81	42	-39 ↓
VODAFONE	6#	7*	1
NOWO/ONI	5#	7#	2
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↑

Tabela 5 – Assistência técnica

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	62	39	-23 ↓
NOS	25	32	7 ↑
VODAFONE	10*	23	13 ↑
NOWO/ONI	3*	6*	2 ↑
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 6 – Atendimento ao cliente

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	29	40	11 ↑
MEO	46	32	-14 ↓
VODAFONE	21	24	3
NOWO/ONI	3*	4*	1
Outro	1*	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 7 – Avaria e venda de equipamentos

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	35	38	2
MEO	40	34	-6
VODAFONE	23	27	4
NOWO/ONI	1#	1#	0
Outro	0	0	0 ↑
Não identificado	0	0	0 ↓

Nota: 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 8 – Cancelamento de serviços

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	38	40	3
NOS	38	36	-2
VODAFONE	21	20	-2
NOWO/ONI	3*	3*	1
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 9 – Cobertura de serviços

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	42	35	-7
NOS	41	30	-11 ↓
VODAFONE	10#	23*	12 ↑
NOWO/ONI	0#	2#	2
Outro	0#	3#	3
Não identificado	7	7	1 ↑

Tabela 10 – Contratação de serviços

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	28	34	5 ↑
MEO	40	33	-7 ↓
VODAFONE	28	29	1
NOWO/ONI	3*	3*	1
Outro	0#	1#	0
Não identificado	1	0	0 ↓

Tabela 11 – Desbloqueamento de equipamentos

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
VODAFONE	54	64	11
MEO	24*	25*	0
NOS	22*	11#	-11 ↓
NOWO/ONI	0#	0#	0
Outro	0#	0	0 ↑
Não identificado	0#	0#	0

Nota: 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 12 – Falhas nos serviços

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	60	37	-23 ↓
NOS	26	35	9 ↑
VODAFONE	9*	22	13 ↑
NOWO/ONI	4*	6*	1
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 13 – Faturação

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	47	38	-9 ↓
NOS	25	31	6 ↑
VODAFONE	23	24	1
NOWO/ONI	4*	5*	2
Outro	0#	1#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 14 – Infraestruturas

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	61	56	-5
NOS	10#	19*	8 ↑
VODAFONE	11*	12*	1
NOWO/ONI	4*	2#	-2
Outro	4	0	-3 ↓
Não identificado	10	11	1 ↑

Tabela 15 – Ligação inicial de serviços fixos

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	48	36	-12 ↓
VODAFONE	26	34	8 ↑
NOS	21*	24	4
NOWO/ONI	4*	5*	0
Outro	0	0	0 ↑
Não identificado	0	0	0 ↓

Nota: 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 16 – Portabilidade

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	33	35	1
MEO	43	32	-12 ↓
VODAFONE	18*	24*	6
NOWO/ONI	4#	9*	5 ↑
Outro	1	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 17 – Suspensão de serviços

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	38	33*	-5
VODAFONE	26*	32*	6
MEO	31*	28*	-3
NOWO/ONI	5#	6#	2
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0#	0	0 ↑

Tabela 18 – Tratamento de reclamações

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	32	38	7 ↑
MEO	41	32	-9 ↓
VODAFONE	23	25	1
NOWO/ONI	3*	5*	2
Outro	1	0	-1 ↓
Não identificado	0	0	0 ↑

Tabela 19 – Velocidade do acesso à Internet

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	57	51	-6
MEO	30	26	-4
VODAFONE	9*	12*	3
NOWO/ONI	3#	10*	7 ↑
Outro	0#	0	0 ↑
Não identificado	0	0	0 ↑

Nota: 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 prestadores de serviços de comunicações eletrónicas por serviço

Tabela 20 – Acesso à Internet fixa

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	51	35	-15 ↓
NOS	34	35	1
Vodafone	11*	20	9 ↑
NOWO/ONI	5*	10*	5 ↑
Outro	0#	0	0
Não identificado	0	0	0 ↑

Tabela 21 – Televisão por subscrição

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	67	41	-26 ↓
Vodafone	9*	28	19 ↑
NOS	20	25	5
NOWO/ONI	4*	5*	2
Outro	0	0	0 ↑
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 22 – Serviço telefónico fixo

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	76	45	-31 ↓
NOS	13*	24*	11 ↑
Vodafone	6*	24*	18 ↑
NOWO/ONI	4*	7*	3
Outro	0#	0	0
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 23 – Serviço telefónico móvel

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	52	56	4
Vodafone	5#	26*	22 ↑
MEO	34*	14*	-20 ↓
NOWO/ONI	7#	4#	-4
Outro	2#	0#	-2
Não identificado	1	0	0 ↓

Tabela 24 – Acesso à Internet móvel

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	49*	66	16 ↑
MEO	34*	18*	-16 ↓
Vodafone	6#	15#	9
NOWO/ONI	10*	0#	-10
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0#	1	1

Nota: 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 assuntos por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

Tabela 25 – Sector

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	32	31	-1
Contratação de serviços	23	25	2 ↑
Tratamento de reclamações	18	18	0
Falhas nos serviços	20	18	-1 ↓
Assistência técnica	19	18	-1
Cancelamento de serviços	13	18	4 ↑
Atendimento ao cliente	12	14	1 ↑
Avaria e venda de equipamentos	10	9	-1
Ligação inicial de serviços fixos	5	7	2 ↑
Velocidade do acesso à Internet	5	5	0
Alteração do contrato pelo prestador	5	3	-2 ↓
Suspensão de serviços	3	3	0
Portabilidade de número	3	3	0
Infraestruturas	1*	2	0 ↑
Cobertura de serviços	1*	1	0
Outros assuntos	1*	1*	0
Desbloqueamento de equipamentos	1	1*	-1 ↓
Acesso a serviços suportados	0*	0#	0 ↓

Tabela 26 – MEO

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	32	33	1
Contratação de serviços	20	23	4 ↑
Cancelamento de serviços	11	20	9 ↑
Assistência técnica	25	19	-5 ↓
Falhas nos serviços	25	19	-6 ↓
Tratamento de reclamações	16	16	0
Atendimento ao cliente	12	12	0
Avaria e venda de equipamentos	9	9	0
Ligação inicial de serviços fixos	5*	7	2 ↑
Alteração do contrato pelo prestador	9	4*	-5 ↓
Velocidade do acesso à Internet	3*	4	0
Infraestruturas	2*	3	1 ↑
Portabilidade de número	3*	3*	0
Suspensão de serviços	2*	3*	0
Cobertura de serviços	1*	1*	0
Outros assuntos	1*	1*	0
Desbloqueamento de equipamentos	1#	1#	0
Acesso a serviços suportados	0#	0#	0

Nota: 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 27 – NOS

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	28	28	0
Contratação de serviços	23	25	2
Tratamento de reclamações	20	21	0
Cancelamento de serviços	18	19	1
Falhas nos serviços	18	19	1
Assistência técnica	16	17	1
Atendimento ao cliente	12	16	4 ↑
Avaria e venda de equipamentos	13	10	-2 ↓
Velocidade do acesso à Internet	10	7	-3 ↓
Ligação inicial de serviços fixos	4*	5	1
Alteração do contrato pelo prestador	2#	4	3 ↑
Portabilidade de número	3*	3*	0
Suspensão de serviços	5	3*	-2 ↓
Cobertura de serviços	2*	1*	0
Infraestruturas	0#	1*	0 ↑
Outros assuntos	1*	1#	-1 ↓
Desbloqueamento de equipamentos	1*	0#	-1 ↓
Acesso a serviços suportados	0#	0#	0

Tabela 28 – NOWO/ONI

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	41	38	-4 ↓
Falhas nos serviços	29	23	-6 ↓
Assistência técnica	20	22	2
Tratamento de reclamações	21	21	0
Contratação de serviços	22	20	-2
Cancelamento de serviços	12	13	1
Atendimento ao cliente	13	12	-1
Velocidade do acesso à Internet	5	11	6 ↑
Ligação inicial de serviços fixos	8*	8	0
Portabilidade de número	4*	6	2 ↑
Alteração do contrato pelo prestador	8	5	-3 ↓
Suspensão de serviços	5*	4*	-1
Avaria e venda de equipamentos	5*	3#	-2
Outros assuntos	1#	2*	1 ↑
Infraestruturas	2*	1#	-1 ↓
Cobertura de serviços	0#	1#	1
Acesso a serviços suportados	0#	0#	0
Desbloqueamento de equipamentos	0#	0#	0

Nota: 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 29 – VODAFONE

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	34	30	-5 ↓
Contratação de serviços	31	29	-1
Tratamento de reclamações	20	18	0
Assistência técnica	9*	16	7 ↑
Falhas nos serviços	9*	16	7 ↑
Cancelamento de serviços	13	14	0
Atendimento ao cliente	12	13	1
Ligação inicial de serviços fixos	6*	10	3 ↑
Avaria e venda de equipamentos	11	10	-1
Suspensão de serviços	4*	4*	0
Portabilidade de número	2*	3*	0
Velocidade do acesso à Internet	2*	2*	0
Desbloqueamento de equipamentos	3*	2#	-1 ↓
Outros assuntos	1#	2*	0
Cobertura de serviços	1#	1*	1 ↑
Alteração do contrato pelo prestador	1*	1#	0
Infraestruturas	1#	1#	0
Acesso a serviços suportados	1*	0#	-1 ↓

Nota: 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 prestadores de serviços postais por assunto

Tabela 30 – Alteração de morada ou retenção

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	95	83	-12 ↓
CHRONOPOST	5#	10#	5
Outro	0#	7#	7 ↑
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 31 – Atendimento

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	89	80	-9 ↓
CHRONOPOST	6#	12*	7 ↑
Outro	5#	8*	3
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 32 – Atraso na entrega de objetos postais

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	90	79	-12 ↓
CHRONOPOST	5#	10*	5 ↑
Outro	5#	12*	7 ↑
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 33 – Condições de distribuição postal

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	80	73	-7
CHRONOPOST	11*	11*	-1
Outro	9#	16*	7 ↑
Não identificado	0#	0	0 ↑

Nota: 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 34 – Desalfandegamento de objetos postais

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	96	96	-1
CHRONOPOST	0#	0#	0
Outro	4#	4#	0
Não identificado	0#	0	0 ↑

Tabela 35 – Entrega na morada errada

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	96	91	-5
CHRONOPOST	3#	5#	2
Outro	1#	4#	3
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 36 – Entrega no domicílio

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	91	81	-9 ↓
CHRONOPOST	5#	11*	5 ↑
Outro	4#	8*	4 ↑
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 37 – Extravio

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	97	95	-3
CHRONOPOST	2#	2#	0
Outro	1#	3#	2
Não identificado	0#	0#	0

Nota: 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 38 – Objetos postais devolvidos

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	94	88	-6
CHRONOPOST	4#	7#	3
Outro	2#	6#	4
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 39 – Objetos postais violados ou danificados

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	99	88	-11 ↓
CHRONOPOST	0#	5#	5
Outro	1#	7#	6
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 40 – Serviços à cobrança

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	100	97*	-3 ↓
CHRONOPOST	0#	3*	3 ↑
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0#	0#	0

Tabela 41 – Tratamento de reclamações

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	90	79*	-12 ↓
CHRONOPOST	4#	9*	5 ↑
Outro	6#	12*	6 ↑
Não identificado	0#	0#	0

Nota: 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).

6. Distribuição dos assuntos por prestador de serviços postais

Tabela 42 – Sector

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Entrega no domicílio	22	24	2
Atraso na entrega de objetos postais	26	24	-1
Atendimento	24	21	-3 ↓
Tratamento de reclamações	17	19	3 ↑
Extravio de objetos postais	11	14	3 ↑
Entrega na morada errada	8	9	1
Condições da distribuição postal	7	8	1
Objetos postais devolvidos	5*	7	1
Desalfandegamento de objetos postais	10	6*	-4 ↓
Objetos postais violados ou danificados	4*	4*	1
Alteração de morada ou retenção	3*	4*	1
Serviços à cobrança	1*	2*	0
Preço dos serviços	1#	1*	0
Outros assuntos	1*	0#	0
Avisos de receção	0*	0#	0

Tabela 43 – CHRONOPOST

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Entrega no domicílio	32*	38*	5
Atendimento	38*	37*	-1
Atraso na entrega de objetos postais	36*	34*	-2
Tratamento de reclamações	19*	26*	7
Condições da distribuição postal	22*	12#	-10
Entrega na morada errada	6#	7#	0
Objetos postais devolvidos	6#	6#	0
Alteração de morada ou retenção	4#	6#	1
Extravio de objetos postais	5#	4#	-1
Objetos postais violados ou danificados	0#	3	3
Preço dos serviços	0#	1#	0
Serviços à cobrança	0#	1#	0
Avisos de receção	0#	0#	0
Desalfandegamento de objetos postais	0#	0#	0
Outros assuntos	0#	0#	0

Nota: 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 44 – CTT

	1S2018 (%)	1S2019 (%)	Variação (p.p.)
Entrega no domicílio	22	23	1
Atraso na entrega de objetos postais	25	22	-3
Atendimento	23	19	-3 ↓
Tratamento de reclamações	16	18	2
Extravio de objetos postais	12	16	4 ↑
Entrega na morada errada	8	9	1
Objetos postais devolvidos	5*	7	1
Condições da distribuição postal	6*	7	1
Desalfandegamento de objetos postais	10	6*	-4 ↓
Objetos postais violados ou danificados	4*	4*	0
Alteração de morada ou retenção	3*	4*	1
Serviços à cobrança	2*	2*	0
Preço dos serviços	1#	1*	0
Outros assuntos	1#	0#	0
Avisos de receção	1*	0#	0

Nota: 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

Outubro de 2019
www.anacom.pt