RELATÓRIO TRIMESTRAL

3º TRIMESTRE

2021

RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

ÍNDICE

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

1. Nota introdutória

1. Nota introdutória

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

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

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

O período analisado neste relatório – terceiro trimestre de 2021 – foi vivido fora do estado de emergência nacional e é marcado por um novo aumento transversal das reclamações, comum à generalidade dos principais prestadores de serviços de comunicações, face ao segundo trimestre de 2021. Embora, no que respeita às comunicações eletrónicas se tenha verificado uma redução face a igual período do ano passado, o que não se verificou quanto aos serviços postais, cujo volume de reclamações aumentou, as reclamações sobre os serviços de comunicações voltaram a aproximar-se dos valores registados no período que se seguiu à adoção de medidas de resposta à pandemia Covid-19, em 2020. Para este efeito terão contribuído, mas não só, as novas regras em matéria de desalfandegamento de objetos postais provenientes do espaço fora da União Europeia, que motivaram um aumento acentuado das queixas sobre este tema.

A evolução das reclamações têm vindo a refletir o contexto pandémico, o impacto significativo que teve na utilização de serviços e os condicionamentos que impôs à atividade das empresas prestadoras.

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

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

Destaque, ainda, para o regime excecional de proteção dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas durante a pandemia, que se encontra em vigor até ao final de 2021.

2. Sumário executivo

ANACOM

TENDÊNCIAS GERAIS

RECLAMAÇÕES DIMINUÍEM 5% FACE A 2020 MAS AUMENTAM 14% FACE AO TRIMESTRE ANTERIOR, SOBRETUDO INFLUENCIADAS PELOS SERVIÇOS POSTAIS; COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS CONTINUAM A SER AS MAIS RECLAMADAS

No terceiro trimestre de 2021, as reclamações contra prestadores de serviços de comunicações diminuíram 5% face a igual período de 2020, mas aumentaram 14% em relação ao trimestre anterior.
Os serviços postais motivaram 12,3 mil reclamações (38% do total das reclamações), mais 3,5 mil reclamações face ao terceiro trimestre de 2020 e mais 2,6 mil reclamações face ao segundo trimestre de 2021.
As comunicações eletrónicas permaneceram as mais reclamadas, mas perderam peso para os serviços postais (-4 p.p.), registando 20 mil reclamações (62%), menos 21% face a igual período do ano passado, mas mais 7% face ao trimestre anterior.

O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO CONTINUA A SER O MEIO MAIS UTILIZADO PELOS CONSUMIDORES

O livro de reclamações eletrónico continuou a ser o meio mais utilizado, (66% do total de reclamações), seguido do livro de reclamações físico (30%). Ambos os meios diminuíram a sua utilização face a igual período do ano passado, mas aumentaram face ao trimestre anterior (+14% e +18%, respetivamente). À semelhança do que se verificou em 2020, o livro de reclamações físico começou a recuperar utilização após o fim das medidas de confinamento de resposta à pandemia Covid-19, mas mantém-se ainda em valores abaixo dos verificados no período pré-pandémico.
O serviço de atendimento da ANACOM representou 4% das reclamações registadas no terceiro trimestre de 2021 e mantém uma tendência decrescente desde o primeiro trimestre do ano.

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

O SETOR REGISTOU 20 MIL RECLAMAÇÕES, MENOS 21% FACE A 2020, MAIS 7% FACE AO TRIMESTRE ANTERIOR; A NOS FOI O PRESTADOR MAIS RECLAMADO

A NOS foi o prestador mais reclamado no terceiro trimestre de 2021 (35% das reclamações do sector) e também o que registou mais reclamações por mil clientes (2,5). A MEO registou a maior diminuição face a igual período do ano anterior (-26%) e a menor taxa de reclamação no período em análise (1,1 reclamações por mil clientes). Este prestador foi o segundo mais reclamado, com 32% das reclamações do sector. A VODAFONE representou 29% das reclamações, tendo registado 1,5 reclamações por mil clientes. A NOWO foi responsável por 4% das reclamações.
Todos os prestadores mais reclamados viram diminuir o respetivo volume de reclamações face ao terceiro trimestre de 2020, mas aumentar face ao segundo trimestre de 2021.

AS DIFICULDADES NA REPARAÇÃO DE FALHAS NOS SERVIÇOS CONTINUAM A SER AS MAIS RECLAMADAS

A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos, foi o motivo que mais preocupou os utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visado em 18% das reclamações do sector no terceiro trimestre de 2021.
Neste período, aumentaram pelo segundo trimestre consecutivo as reclamações sobre a ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.).
No mesmo sentido registaram-se as dificuldades na renegociação do contrato por alteração de morada e as dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento de serviços (ambas igualmente com +2 p.p.).
Em sentido contrário, evoluíram positivamente as queixas sobre a demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.) e a demora ou não resolução de reclamações (-2 p.p., em tendência decrescente pelo segundo trimestre consecutivo).

ANACOM

AUMENTAM OS PROBLEMAS COM A REPARAÇÃO DE SERVIÇOS NA VODAFONE, A ATIVAÇÃO DE SERVIÇOS SEM CONSENTIMENTO NA NOS E O SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET FIXA NA MEO; AS DIFICULDADES COM A REPARAÇÃO DOS SERVIÇOS ESTÃO NO TOP DE TODOS OS PRINCIPAIS PRESTADORES

Entre os principais motivos de reclamação de todos os maiores prestadores está a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, mencionada em 21% das reclamações contra a VODAFONE, 18% das reclamações contra a NOS e 15% das reclamações contra a MEO.

Aumentaram sobretudo as queixas sobre a reparação de falhas nos serviços na VODAFONE (+5 p.p.), sobre a ativação de serviços sem consentimento na NOS (+4 p.p.) e sobre as falhas no serviço de acesso à Internet fixa na MEO (+4 p.p.).

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

Prestadores de serviços	Motivos mais reclamados	Motivos cujo peso aumentou	Motivos cujo peso diminuiu
NOS	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (18%)	Ativação de serviços sem consentimento (+4 p.p.)	Demora ou não resolução de reclamações (-5 p.p.) Falhas no serviço de televisão por subscrição (-5 p.p.) Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.)
MEO	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (15%) Demora ou não resolução de reclamações (15%)	Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+4 p.p.) Dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento de serviços (+3 p.p.)	Demora ou não resolução de reclamações (-5 p.p.)
VODAFONE	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (21%) Demora ou não resolução de reclamações (20%)	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (+5 p.p.) Dificuldades na renegociação por alteração de morada (+4 p.p.)	Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.)
Sector das comunicações eletrónicas	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (18%)	Ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.) Dificuldades na renegociação do contrato por alteração de morada (+2 p.p.) Dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento de serviços (+2 p.p.)	Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.) Demora ou não resolução de reclamações (-2 p.p.)

ANACOM

SERVIÇOS POSTAIS

O SECTOR REGISTOU 12,3 MIL RECLAMAÇÕES, MAIS 39% FACE A 2020 E MAIS 27% FACE AO TRIMESTRE ANTERIOR; CTT FORAM OS MAIS RECLAMADOS

Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no terceiro trimestre de 2021, com 90% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector. Este prestador viu aumentar 54% as reclamações sobre os seus serviços face ao terceiro trimestre de 2020 e 32% face ao trimestre anterior.
Entre os prestadores de serviços postais menos reclamados, a DPD motivou 5% das reclamações registadas no período em análise, assim como o conjunto de outros prestadores – UPS, CEP, General Logistics, DHL, Ibercourier, TNT, VASP Premium, etc..

FALTA DE TENTATIVA DE ENTREGA NO DOMICÍLIO E DIFICULDADES NO DESALFANDEGAMENTO FORAM OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS NO SECTOR POSTAL

No terceiro trimestre de 2021, as dificuldades no desalfandegamento de objetos postais estiveram no top das reclamações do sector (15%), registando um aumento significativo de 13 p.p. face a igual período do ano passado, o que está relacionado com as novas regras legais e procedimentos aplicados pelas empresas na circulação de objetos postais fora do espaço da União Europeia.
A falta de tentativa de entrega no domicílio permaneceu entre os motivos mais reclamados (15%), mas reduziu o seu peso em -3 p.p..
Neste período, destaque também para o aumento das queixas sobre o atraso na entrega de objetos postais internacionais (+4 p.p.) e a devolução de objetos postais (+2 p.p.).

ATUAÇÃO DA ANACOM

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR, TARIFA SOCIAL DA INTERNET, BALANÇO SOBRE AS MEDIDAS COVID-19 E AÇÃO SANCIONATÓRIA

No período em análise, a ANACOM manteve a aposta nos seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada sobre o impacto da Covid-19 na utilização de serviços e os direitos dos utilizadores, com particular enfoque nos regimes legais excecionais e novos normativos de proteção dos utilizadores.
Contribuiu para a implementação da tarifa social para o serviço de acesso à Internet, que estará acessível a todas as pessoas com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais.
Publicou um novo balanço da aplicação das medidas de proteção dos utilizadores adotadas em resposta à pandemia. Manteve a avaliação do desempenho das comunicações móveis, que incidiu no serviço alfa pendular da CP no eixo Braga-Porto-Lisboa-Faro, no concelho de Vinhais, em Bragança, e na Ilha de Santa Maria, nos Açores.

A ANACOM está atenta às práticas das empresas e aos motivos de insatisfação dos utilizadores de serviços de comunicações.
No período em análise, foram instaurados processos e proferidas decisões finais com impacto na atuação dos prestadores de serviços de comunicações junto dos utilizadores finais, designadamente nas matérias relacionadas com o incumprimento de obrigações de portabilidade, de serviço postal e de denúncias contratuais.

3. Resumo gráfico

3. Resumo gráfico
Reclamações no sector das comunicações no 3.º trimestre de 2021 (comparação homóloga)

ANACOM

A ANACOM registou menos reclamações no terceiro trimestre de 2021 do que em igual período de 2020, mas mais 3,8 mil reclamações face ao trimestre anterior

32,3 mil
RECLAMAÇÕES
-5%

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS
20 mil
RECLAMAÇÕES
-21%

As comunicações eletrónicas representaram 62% das reclamações, menos 5,1 mil reclamações do que em igual período do ano passado. A NOS foi o prestador mais reclamado. A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços continuou a estar no topo das preocupações dos utilizadores destes serviços

NOS
7 mil
RECLAMAÇÕES
-18%

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

MEO
6,4 mil
RECLAMAÇÕES
-26%

As falhas no serviço de acesso à Internet fixa foi o motivo que mais aumentou nas reclamações contra a MEO

VODAFONE
5,9 mil
RECLAMAÇÕES
-17%

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

NOWO
0,7 mil
RECLAMAÇÕES
-19%

As dificuldades na reparação de falhas nos serviços foi o motivo mais reclamado contra a NOWO

LIVRO RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO
21,3 mil
RECLAMAÇÕES

O livro de reclamações eletrónico continuou a ser o meio mais utilizado, representando 66% do total de reclamações registadas pela ANACOM

SERVIÇOS POSTAIS
12,3 mil
RECLAMAÇÕES
+39%

O sector postal representou 38% das reclamações, tendo registado mais 3,5 mil reclamações face a igual período do ano passado e mais 2,6 mil reclamações face ao trimestre anterior. A esmagadora maioria das reclamações foi apresentada contra os CTT. As dificuldades com o desalfandegamento de objetos postais subiram ao topo das queixas dos utilizadores

CTT
11,1 mil
RECLAMAÇÕES
+54%

Nos CTT aumentaram sobretudo as dificuldades com o desalfandegamento

DPD
0,6 mil
RECLAMAÇÕES
-41%

O atraso na entrega motivou cerca de um terço das reclamações contra a DPD

OUTROS
0,6 mil
RECLAMAÇÕES
+8%

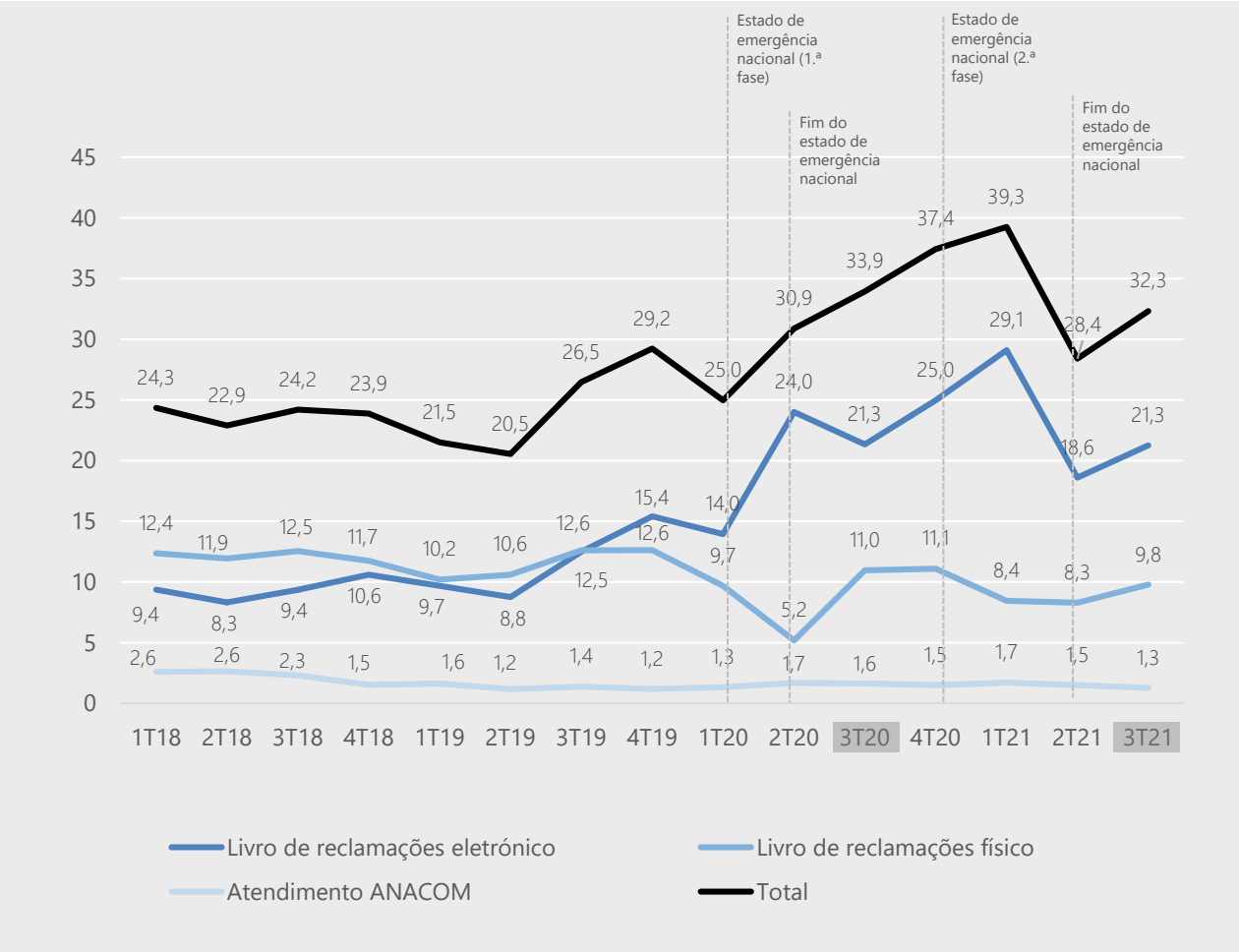
No conjunto de prestadores de menor dimensão dominaram as queixas sobre a resolução de reclamações

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo

ANACOM

Evolução das reclamações por meio, 2018-2021



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

32,3 mil
RECLAMAÇÕES NO 3T2021

-5%
FACE AO 3T2020

21,3 mil RECLAMAÇÕES
LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO
-0,3% FACE AO 3T2020

9,8 mil RECLAMAÇÕES
LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO
-11% FACE AO 3T2020

1,3 mil RECLAMAÇÕES
ATENDIMENTO ANACOM
-22% FACE A 3T2020

No terceiro trimestre de 2021, a ANACOM registou 32,3 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físico e eletrónico, e do serviço de atendimento desta Autoridade.

As reclamações diminuíram 5% face a igual período do ano passado, mas aumentaram 14% face ao trimestre anterior (mais 3,8 mil reclamações).

A maioria das reclamações foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (66% do total de reclamações), seguido do livro de reclamações físico (30%). Ambos os meios diminuíram a sua utilização face a igual período do ano passado, mas aumentaram face ao trimestre anterior (+14% e +18%, respetivamente).

O serviço de atendimento da ANACOM representou 4% das reclamações registadas neste período e mantém uma tendência decrescente desde o primeiro trimestre do ano.

ANACOM

Evolução das reclamações por sector, 2018-2021

Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

No terceiro trimestre de 2021, foram registadas 20 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, menos 21% do que em igual período de 2020, mas mais 7% face ao segundo trimestre de 2021.

Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (62%).

Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (64% do total de reclamações contra os prestadores de serviços deste sector), seguido do livro de reclamações físico (31%) e do atendimento da ANACOM (5%).

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

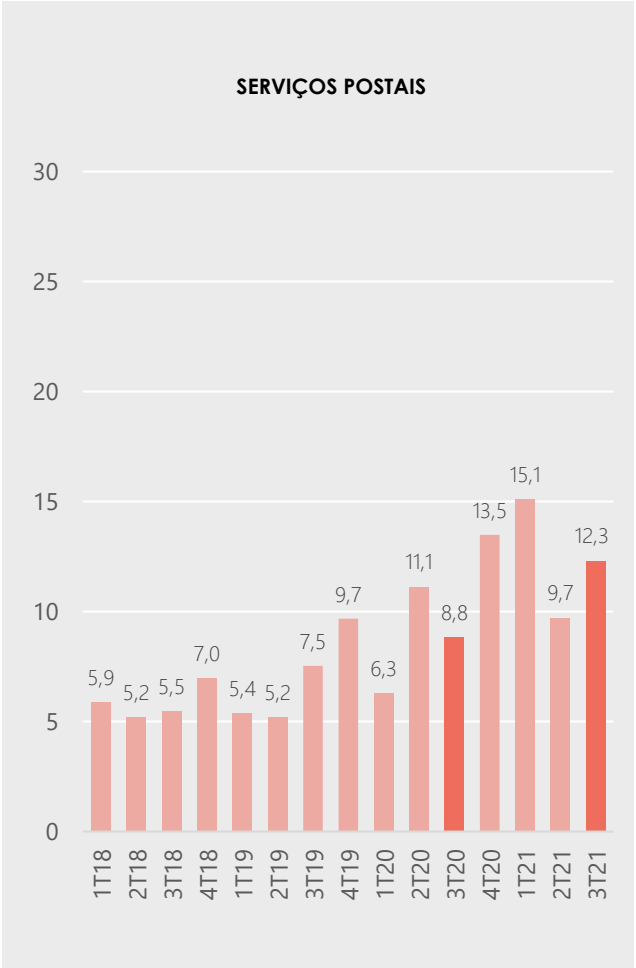
Neste período, as reclamações contra os prestadores de serviços postais aumentaram quer face a igual período do ano passado - mais 3,5 mil reclamações (+39%) -, quer face ao segundo trimestre de 2021 - mais cerca de 2,6 mil reclamações (+27%).

Este sector motivou 38% das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise e foi o principal responsável pela subida das reclamações no sector das comunicações face ao trimestre anterior.

A grande maioria destas reclamações foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (69%), seguido do livro de reclamações físico (29%) e do atendimento da ANACOM (2%).

SERVIÇOS POSTAIS

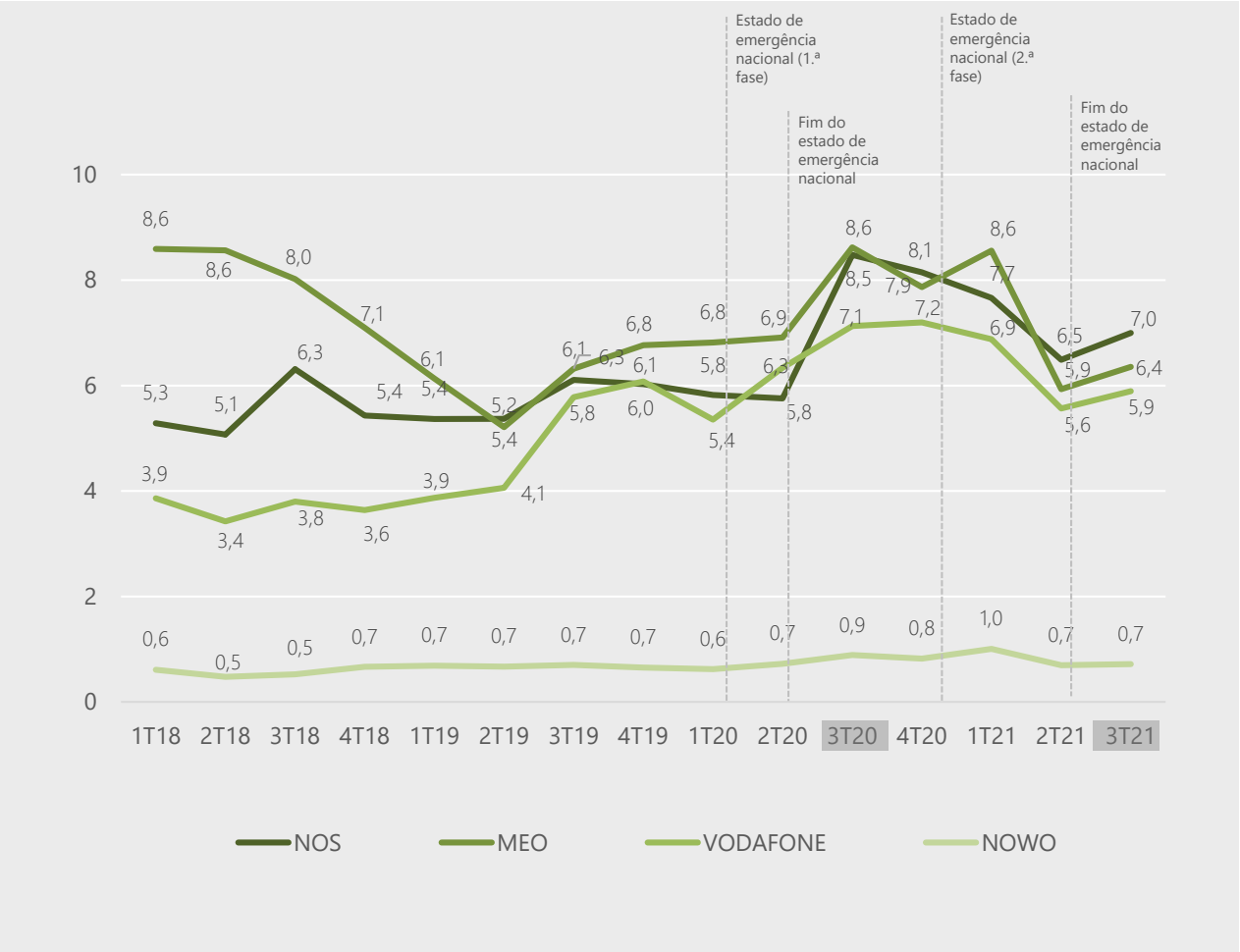
Evolução das reclamações por sector, 2018-2021



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

ANACOM

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



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

NOS

7 mil RECLAMAÇÕES **-18%**

MEO

6,4 mil RECLAMAÇÕES **-26%**

VODAFONE

5,9 mil RECLAMAÇÕES **-17%**

NOWO/ONI

0,7 mil RECLAMAÇÕES **-19%**

A NOS foi o prestador de serviços mais reclamado no período em análise, com 7 mil reclamações (35% das reclamações do sector) e aquele que registou o maior número de reclamações por mil clientes (2,5).

A MEO registou a maior diminuição face a igual período do ano anterior (-26%) e a menor taxa de reclamação no período em análise (1,1 reclamações por mil clientes). Este prestador foi o segundo mais reclamado, com 32% das reclamações do sector.

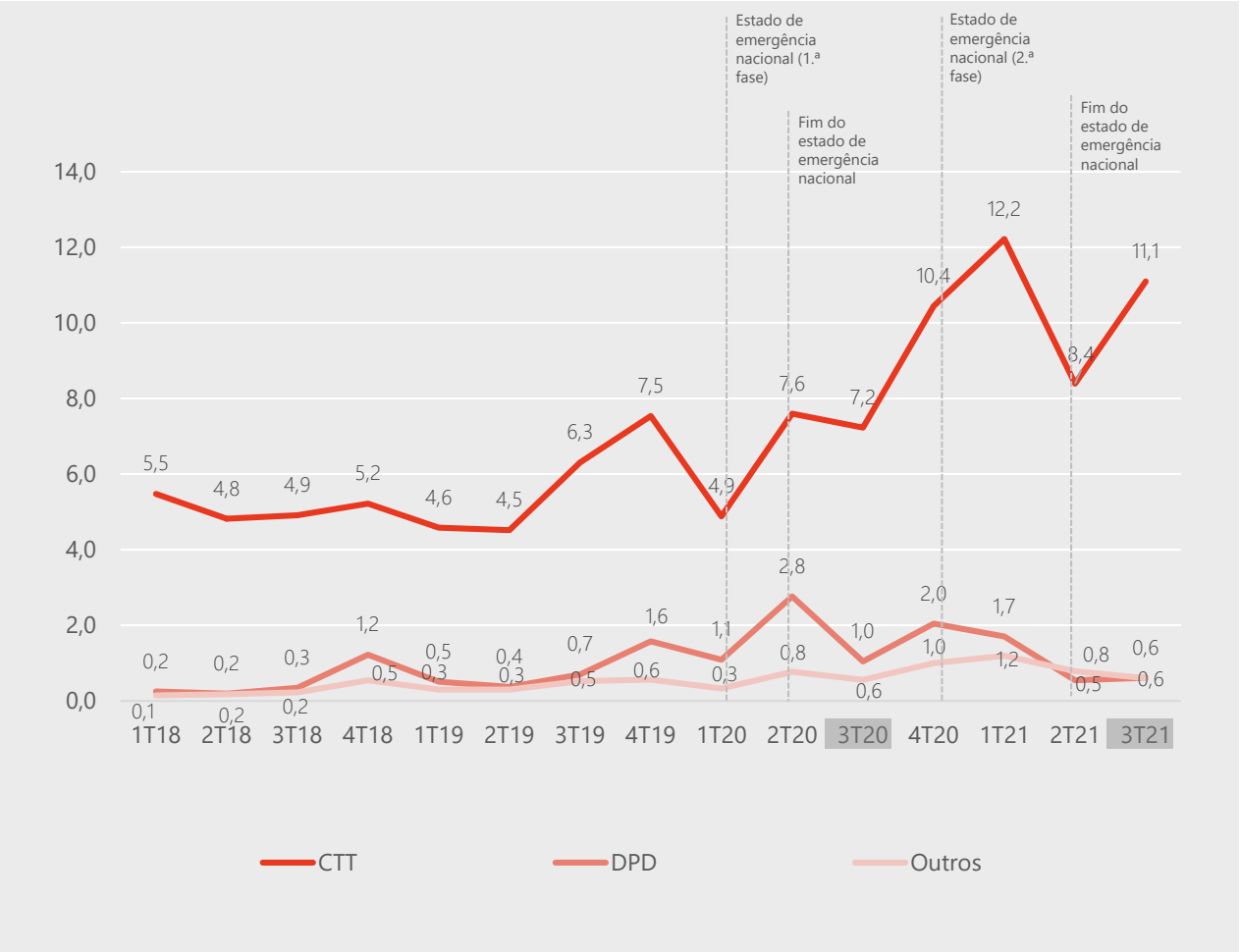
A VODAFONE representou 29% das reclamações do sector, tendo registado 1,5 reclamações por mil clientes.

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

Todos os prestadores mais reclamados viram diminuir o respetivo volume de reclamações face ao terceiro trimestre de 2020, mas aumentar face ao segundo trimestre de 2021. Mantém-se próxima a distribuição de reclamações entre os três prestadores mais reclamados neste sector.

ANACOM

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



CTT

11,1 mil
RECLAMAÇÕES
+54%

DPD

0,6 mil
RECLAMAÇÕES
-41%

OUTROS*

0,6 mil
RECLAMAÇÕES
+8%

Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no terceiro trimestre de 2021, responsáveis por 90% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector, tendo visto aumentar as reclamações face a igual período do ano passado (+54%) e face ao trimestre anterior (+32%).

Entre os prestadores de serviços postais menos reclamados, a DPD motivou 5% das reclamações registadas no período em análise, tendo registado nova quebra acentuada das reclamações face a igual período do ano passado (-41%)..

Destaque também para o conjunto de outros prestadores menos reclamados – UPS, CEP, General Logistics, DHL, Ibercourier, TNT, VASP Premium, etc. –, que representaram no seu conjunto 5% das reclamações e viram aumentar o seu volume no período em análise (+8%).

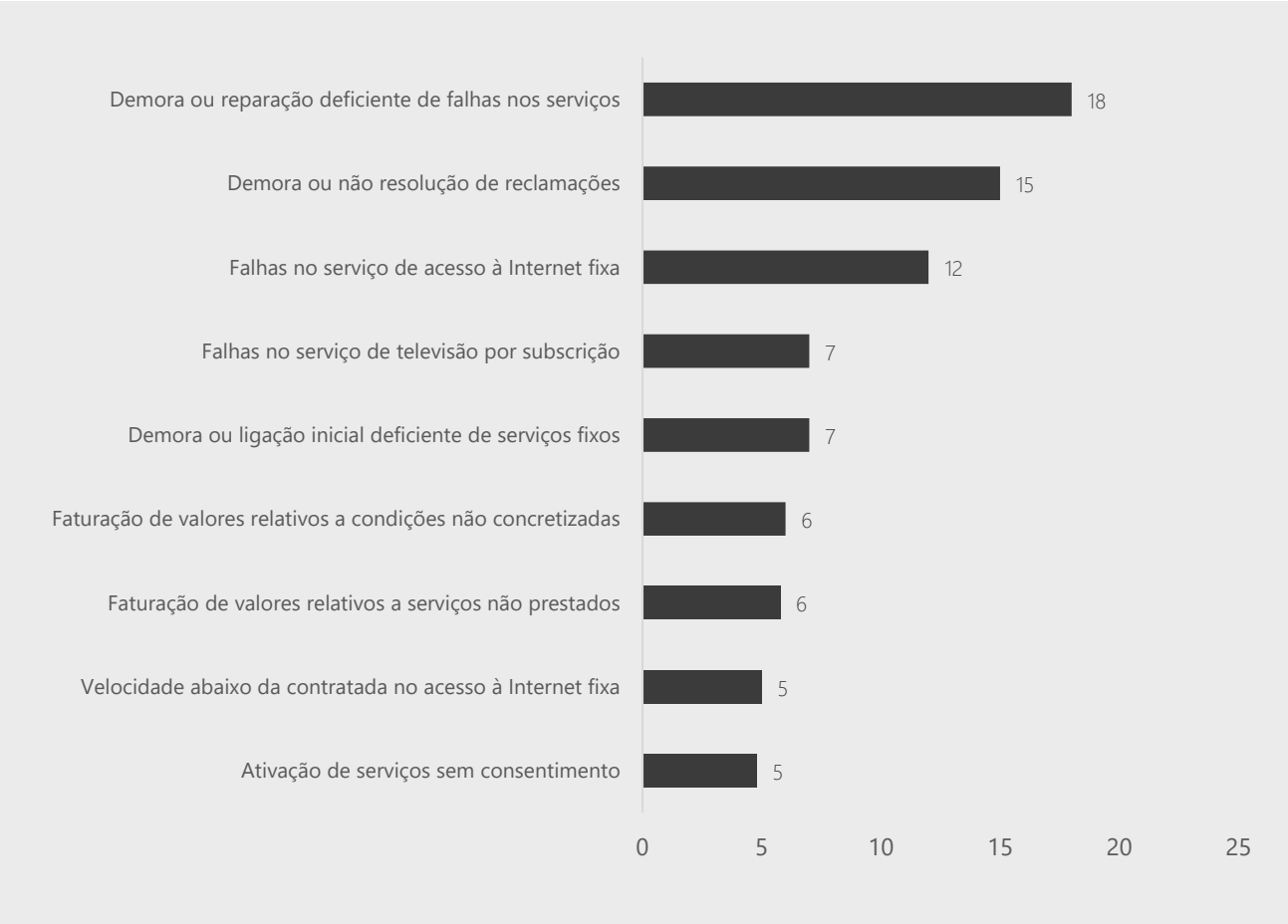
Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM
Nota: Para benefício do efeito comparativo, não foram individualizados os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas

ANACOM

Motivos mais reclamados nas comunicações eletrónicas, 3T2021



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

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (18%)

Ativação de serviços sem consentimento (+2 p.p.)
Dificuldades na renegociação do contrato por alteração de morada (+2 p.p.)
Dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento de serviços (+2 p.p.)

Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.)
Demora ou não resolução de reclamações (-2 p.p.)

A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos, permanece o motivo mais reclamado nas comunicações eletrónicas, visado em 18% do total de reclamações deste sector no terceiro trimestre de 2021.

Neste período, aumentaram pelo segundo trimestre consecutivo as reclamações sobre a ativação de serviços sem consentimento, com mais 2 pontos percentuais.

A demora ou não resolução de reclamações foi o segundo motivo mais reclamado, mencionado em 15% das queixas, mas viu diminuir pelo segundo trimestre consecutivo o seu peso nas preocupações dos utilizadores, com menos 2 pontos percentuais.

Neste período, diminuíram também as reclamações sobre a demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos, com menos 3 pontos percentuais.

Entre os motivos menos reclamados, destaque ainda para o aumento das reclamações sobre dificuldades na renegociação do contrato por alteração de morada e dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento de serviços, ambos com mais 2 pontos percentuais.

ANACOM

NOS . Motivos mais reclamados, 3T2021

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (18%)

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

Demora ou não resolução de reclamações (-5 p.p.)
Falhas no serviço de televisão por subscrição (-5 p.p.)
Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.)

As principais preocupações dos utilizadores de serviços da NOS estiveram relacionadas com a demora ou resolução deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos, que motivou 18% das queixas contra este prestador.

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

Em sentido oposto, diminuíram as reclamações sobre a demora ou não resolução de reclamações pelo segundo trimestre consecutivo e sobre as falhas no serviço de televisão por subscrição, ambos com menos 5 pontos percentuais, bem como sobre a demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos, com menos 3 pontos percentuais.

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

ANACOM

MEO . Motivos mais reclamados, 3T2021

TOP

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

Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+4 p.p.)
Dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento de serviços (+3 p.p.)

Demora ou não resolução de reclamações (-5 p.p.)

No terceiro trimestre de 2021, as reclamações contra a MEO focaram a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços e a demora ou não resolução de reclamações, que motivaram cada 15% das queixas dos utilizadores contra este prestador.

Aumentaram as reclamações sobre as falhas no serviço de acesso à Internet fixa e sobre as dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento de serviços, com mais 4 e 3 pontos percentuais, respetivamente.

Em sentido inverso, melhoraram pelo segundo trimestre consecutivo as queixas sobre a demora ou não resolução de reclamações, com menos 5 pontos percentuais.

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

ANACOM

VODAFONE . Motivos mais reclamados, 3T2021

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

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (21%)
Demora ou não resolução de reclamações (20%)

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (+5 p.p.)
Dificuldades na renegociação por alteração de morada (+4 p.p.)

Demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos (-3 p.p.)

No terceiro trimestre de 2021, as reclamações contra a Vodafone foram dominadas por queixas sobre a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, sobretudo fixos (21%), motivo que viu o seu peso aumentar pelo segundo trimestre consecutivo (mais 5 pontos percentuais).

Aumentaram também as queixas sobre as dificuldades na renegociação dos contratos por alteração de morada, com mais 4 pontos percentuais, estando entre os motivos mais reclamados contra a VODAFONE no período em análise.

Destaque ainda para as queixas sobre demora ou não resolução de reclamações, que foi o segundo motivo mais reclamado (20%).

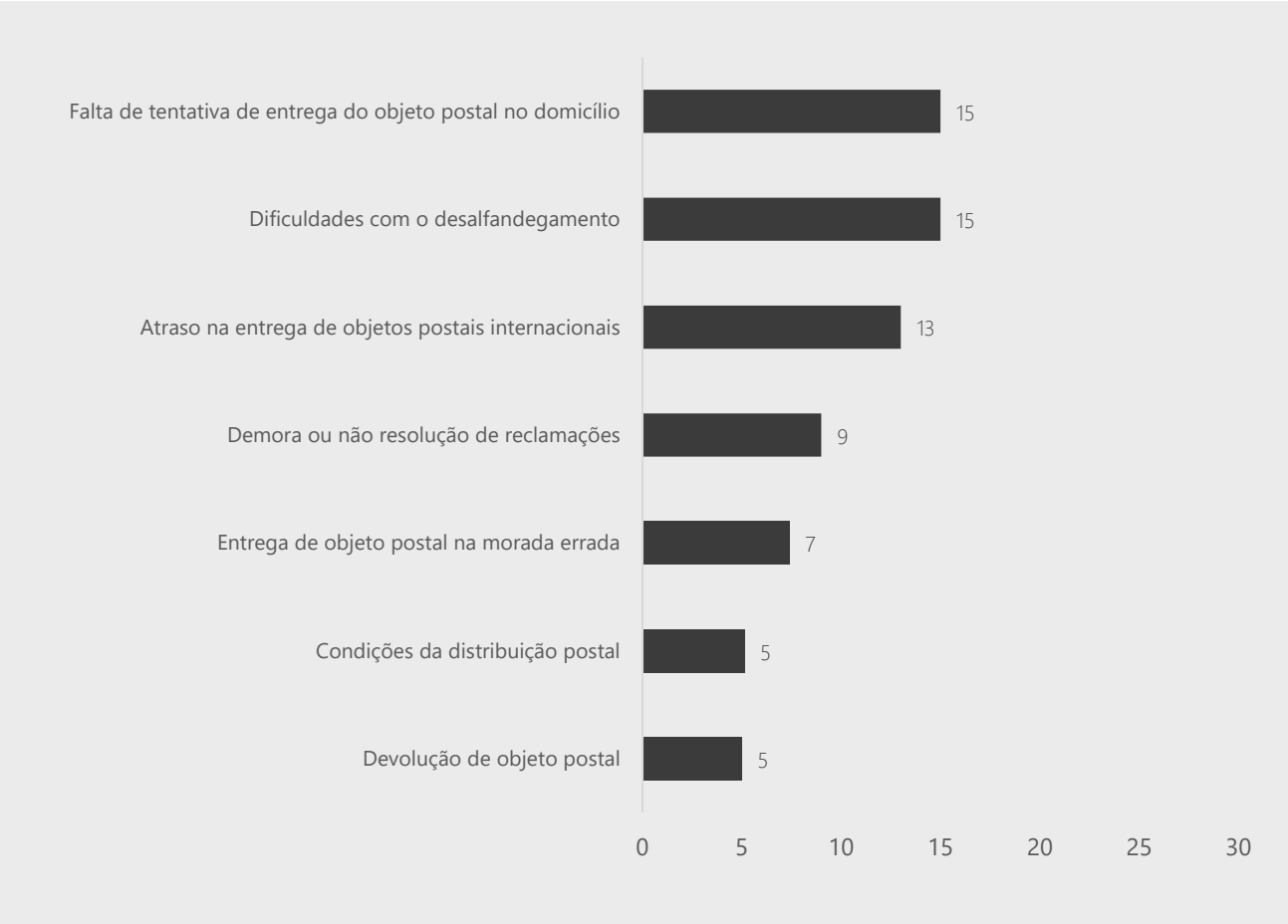
Diminuíram as reclamações sobre a demora ou ligação inicial deficiente de serviços fixos, com menos 3 pontos percentuais.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais

ANACOM

Motivos mais reclamados nos serviços postais, 3T2021



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

TOP

Falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicílio (15%)
Dificuldades com o desalfandegamento (15%)

Dificuldades com o desalfandegamento (+13 p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais internacionais (+4 p.p.)
Devolução de objeto postal (+2 p.p.)

Falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicílio (-3 p.p.)

No terceiro trimestre de 2021, a falta de tentativa de entrega dos objetos postais no domicílio permaneceu um dos motivos mais reclamados no sector postal, indicado em 15% das queixas dos utilizadores, mas viu o seu peso diminuir 3 pontos percentuais.

Com o mesmo peso, destaque para as reclamações sobre dificuldades com o desalfandegamento, que registaram no período em análise um aumento significativo, com mais 13 pontos percentuais, o que se deve às novas regras legais e procedimentos adotados pelas empresas no que respeita à circulação de objetos postais provenientes do espaço fora da União Europeia.

Aumentaram também as reclamações sobre o atraso na entrega de objetos postais internacionais e a devolução de objetos postais, com mais 4 e 2 pontos percentuais, respetivamente.

ANACOM

CTT . Motivos mais reclamados, 3T2021

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

TOP

Dificuldades com o desalfandegamento (16%)
Falta de tentativa de entrega no domicílio (15%)

Dificuldades com o desalfandegamento (+14 p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais internacionais (+4 p.p.)
Devolução de objeto postal (+2 p.p.)
Extravio de correio registado nacional (+2 p.p.)

Demora ou não resolução de reclamações (-3 p.p.)

As dificuldades com o desalfandegamento de objetos postais dominaram as queixas contra os CTT no terceiro trimestre de 2021, indicadas em 16% das reclamações contra este prestador, e viram aumentar o seu peso em 14 pontos percentuais.

Os CTT viram aumentar também as queixas sobre o atraso na entrega de objetos postais internacionais, a devolução de objetos postais e o extravio de correio registado nacional.

A falta de tentativa de entrega no domicilio continuou a ser um dos motivos mais visados nas reclamações contra os CTT no período em análise, representando 15% das reclamações contra este prestador.

Melhoraram as reclamações sobre a demora ou não resolução de reclamações, com menos 3 pontos percentuais.

5. Atuação da ANACOM

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

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

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

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

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

EM DESTAQUE:

TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA

A ANACOM contribuiu para a implementação da tarifa social na prestação de serviços de acesso à Internet, nos termos legalmente previstos, aprovando as seguintes propostas a apresentar ao governo: (i) a aplicação de uma mensalidade de 5 euros (6,15 euros com IVA à taxa de 23%) para o serviço de acesso à Internet em banda larga e (ii) a fixação de um preço máximo de 21,45 euros (26,38 euros com IVA à taxa de 23%) como contrapartida pela ativação do serviço, e/ou de equipamentos de acesso, nomeadamente routers. A ANACOM definiu ainda que (iii) para assegurar a prestação do conjunto de serviços que deve ser suportado pelo serviço de acesso à Internet, as empresas prestadoras devem assegurar um débito mínimo de download de 30 Mbps e um débito mínimo de upload de 3 Mbps e (iv) o valor mínimo de tráfego mensal a ser incluído na oferta associada à tarifa social de acesso à Internet em banda larga deve ser de 30 GB. A tarifa social de Internet será disponibilizada por todas as empresas que oferecem este tipo de serviço a consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais. Mais informação

PODCASTS ANACOM

A ANACOM lançou uma nova forma de comunicar com o público, o podcast. O Podcast ANACOM trata de temas relevantes para os consumidores, dá dicas sobre como resolver os problemas do dia a dia em matéria de comunicações e ainda dá a conhecer a atividade da ANACOM. No primeiro episódio foram abordadas as medidas excecionais de proteção do consumidor que estão em vigor até ao final de 2021, para os utilizadores que se debatem com dificuldades económicas relacionadas com a pandemia de Covid-19. O Podcast ANACOM está disponível no sítio na Internet e no Portal do Consumidor da ANACOM, assim como nas plataformas Spotify, Anchor, Google Podcasts, SoundCloud e YouTube. Mais informação

ATIVIDADE SANCIONATÓRIA

No período em análise, a ANACOM abriu 85 novos processos, instaurou 36 novos processos de contraordenação e proferiu decisão final em 65 processos de contraordenação que se encontravam em instrução. Foram, ainda, arquivados liminarmente ou encerrados com outra decisão que lhes pôs termo 16 processos. Entre outras decisões, foi determinada a aplicação de sanções de admoestação em 22 processos e foram proferidas decisões de aplicação de coimas em 30 processos, num montante global de 177.575,00 euros. Foram ainda pagas voluntariamente coimas no valor global de 12.337,07 euros. Destacam-se as instaurações e decisões finais proferidas com impacto na atuação dos prestadores de serviços de comunicações junto dos utilizadores finais, designadamente nas matérias relacionadas com o incumprimento de obrigações de portabilidade, de serviço postal e de denúncias contratuais. Mais informação

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS

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

INFOGRAFIA SOBRE AS TELECOMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

A ANACOM divulgou uma infografia que, num olhar rápido, nos apresenta o estado da arte das telecomunicações em Portugal e como comparam a nível da União Europeia. Mais informação

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

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

PREÇOS DAS TELECOMUNICAÇÕES

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

COVID-19 E A INFORMAÇÃO AOS UTILIZADORES

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

Na área informativa dedicada à Covid-19 no Portal do Consumidor foram publicadas notícias relevantes, dados sobre o tráfego de serviços de comunicações eletrónicas e postais, dados sobre os testes de velocidade através da ferramenta da ANACOM NET.mede e dados sobre as reclamações e as principais preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações. Toda a informação disponível é atualizada, refletindo as novas regras que têm sucessivamente sido definidas com impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações. Esta área tem informação sobre todos os desenvolvimentos em curso e permite aos utilizadores conhecer de forma fácil e atrativa os seus direitos, estando acessível em https://www.anacom-consumidor.pt/covid-19.

No terceiro trimestre de 2021, os conteúdos informativos disponibilizados no Portal do Consumidor receberam mais de 251 mil visitas. Os seus utilizadores consultaram mais de 213 mil páginas. Os temas que mais interessaram aos utilizadores neste período foram os contactos úteis e os números de tarifa especial. Mais informação.

O Guia "Comunicações durante a pandemia de COVID-19" já contou com cerca de 9,6 mil visualizações, desde a sua divulgação em maio do ano passado.

6. Nota metodológica

6. Nota metodológica

1. O presente relatório tem como objetivo divulgar os resultados da análise das reclamações escritas apresentadas por utilizadores finais de serviços de comunicações no terceiro trimestre de 2021, que foram registadas pela ANACOM[(i)].
2. Para a análise global, por meio utilizado, por prestador de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais (páginas 11 a 14) foram consideradas as reclamações escritas registadas pela ANACOM contra prestadores de serviços de comunicações, que totalizaram 32,3 mil reclamações no período em análise.
3. Para as análises com desagregação por assunto e motivo de reclamação foram consideradas as reclamações escritas recebidas pela ANACOM através dos meios que disponibiliza para o efeito – correio, email e fax – (1,3 mil reclamações «diretas»), bem como uma amostra das que são apresentadas pelos utilizadores aos prestadores de serviços através do livro de reclamações físico[(ii)] e eletrónico[(iii)] (2,6 mil reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 8% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples[(iv)]. O total das reclamações analisadas para a desagregação por assunto e motivo de reclamação correspondeu a 12% do universo registado pela ANACOM no período em análise.

(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 21/11/2021.
(ii) O livro de reclamações físico deve estar disponível em todos os estabelecimentos abertos ao público dos prestadores de serviços de comunicações, desde 1 de janeiro de 2006. As reclamações preenchidas através deste meio de reclamação devem ser enviadas à ANACOM.
(iii) O livro de reclamações eletrónico está disponível em www.livroreclamacoes.pt, desde 1 de julho de 2017, devendo estar acessível a partir das páginas na Internet dos prestadores de serviços de comunicações e da página na Internet da ANACOM.
(iv) As reclamações assinaladas pelos prestadores de serviços como anuladas, extraviadas ou sem conteúdo não foram contempladas.

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

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

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

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

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

12. Os dados apresentados não incluem: (i) reclamações registadas pelos mesmos utilizadores de serviços em número considerado manifestamente excessivo – no terceiro trimestre de 2021, foram excluídas 1,6 mil reclamações nesta situação; e (ii) reclamações diretamente apresentadas à ANACOM em que a empresa reclamada não foi identificada ou que identificavam uma empresa não regulada por esta Autoridade – no período em análise, foram registadas cerca de 0,2 mil reclamações nesta situação.

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

14. A informação do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes da reapreciação subsequente dos casos e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ANACOM.

RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

3T2021

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

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

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

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

Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt
Novembro de 2021

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES