

---

# RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

Relatório de 2019

---

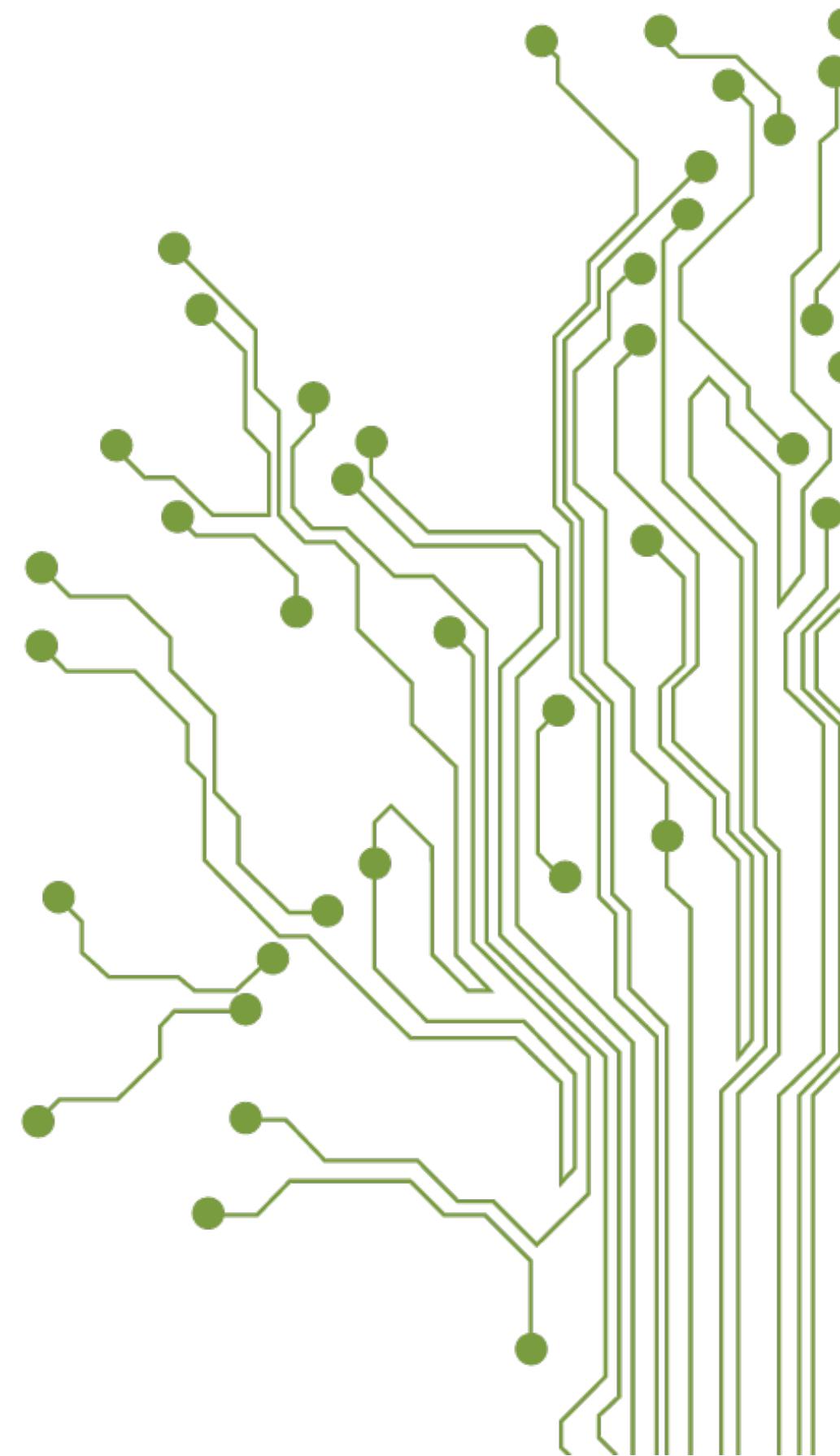
ANACOM

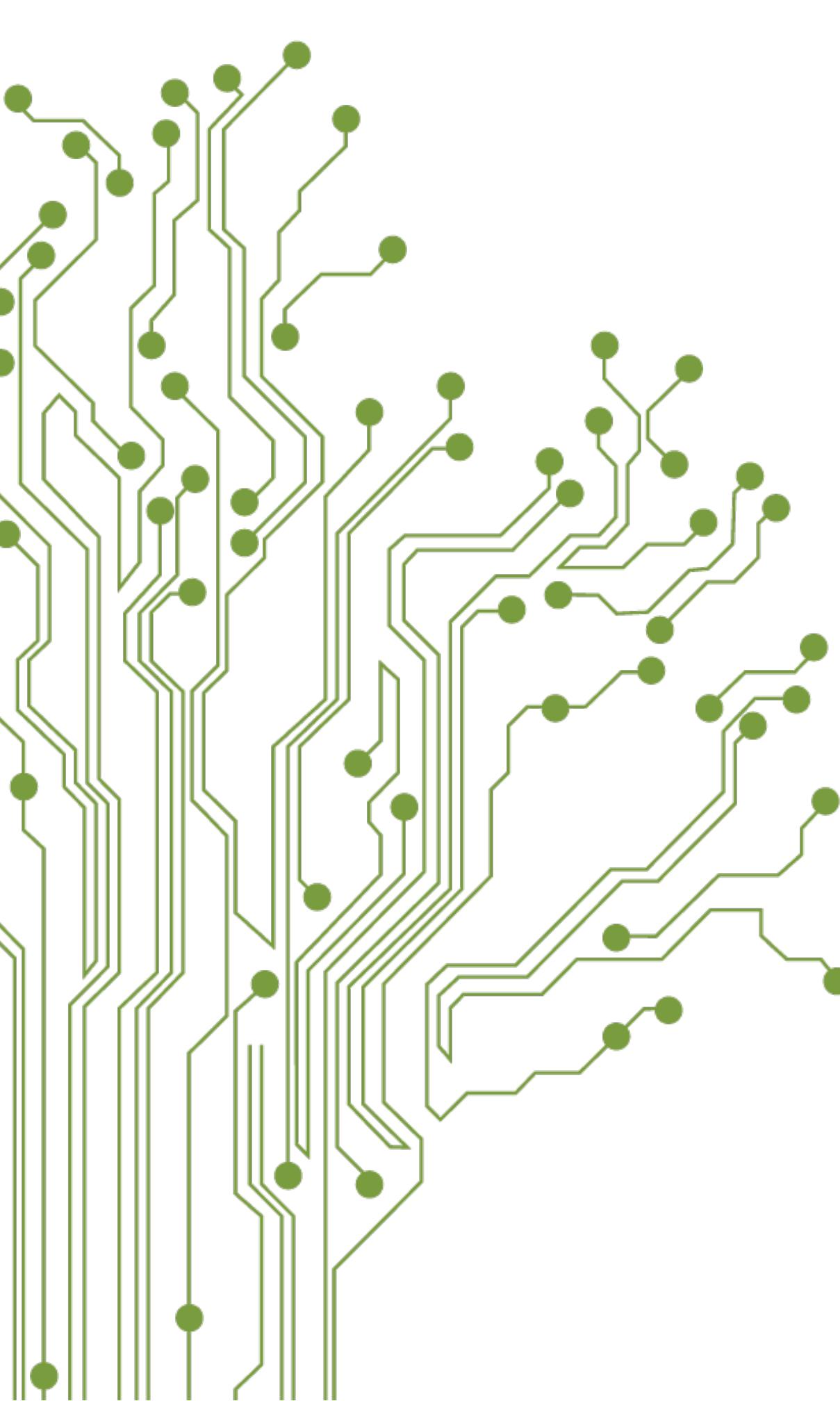
AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

 ÍNDICE

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

## ANEXO. TABELAS





## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

## 1. NOTA INTRODUTÓRIA

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

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

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

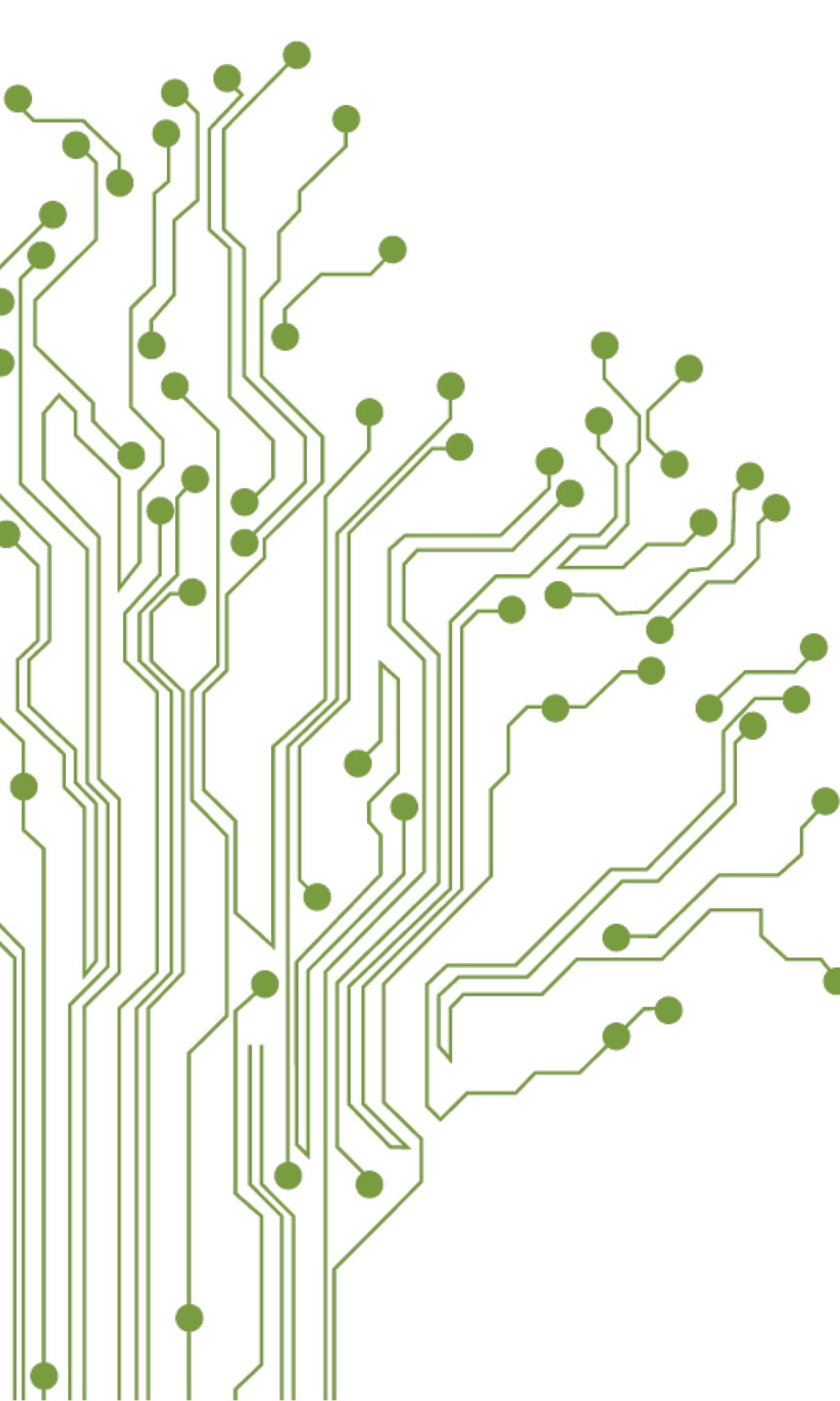
A ANACOM tem vindo a sublinhar, aos prestadores de serviços de comunicações, que a redução do número de reclamações relativas aos serviços que prestam deve ser uma prioridade, chamando a atenção para a importância de serem implementadas medidas que assegurem a prestação de informação clara e precisa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

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

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

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

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



## 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

## 2. SUMÁRIO EXECUTIVO

### TENDÊNCIA GERAL

#### Reclamações aumentaram 4% face a 2018

Em 2019, os utilizadores de serviços de comunicações apresentaram cerca de 100,6 mil reclamações, mais 4% do que no ano anterior. Este aumento foi impulsionado pelo aumento do volume de reclamações sobre os serviços postais (+18%, atingindo as 28 mil), tendo as reclamações sobre comunicações eletrónicas diminuído 1%, com 71,8 mil reclamações registadas.

#### O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado para reclamar e o único cuja utilização aumentou

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado, com 48% do total de reclamações, atingindo as 48,3 mil (+26% do que em 2018), seguindo-se o livro de reclamações físico (46%). Os meios que a ANACOM disponibiliza diretamente para a apresentação de reclamações foram utilizados em 6% do total de reclamações registadas.

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

Nos serviços de comunicações eletrónicas, a MEO foi o prestador mais reclamado (36%), seguida da NOS (32%), da VODAFONE (28%) e da NOWO/ONI (4%). Entre os prestadores mais reclamados, apenas diminuiu o volume de reclamações contra a MEO (-21%, atingindo as 26 mil), destacando-se, no sentido contrário, a VODAFONE, que atingiu as 19,9 mil reclamações (+34% do que em 2018). O aumento do peso deste prestador foi registado não só em termos globais (+7 p.p.), mas também na grande maioria dos assuntos.

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

Globalmente, registaram-se queixas sobre a faturação de serviços em 29% das reclamações do sector, sendo o assunto mais reclamado contra todos os prestadores (31% na MEO, 27% na NOS e 29% na VODAFONE e na NOWO/ONI). Em segundo lugar, estava a contratação de serviços, registada em 25% das reclamações do sector.

#### Diminuíram as queixas sobre falhas nos serviços, assistência técnica e alteração do contrato pelo prestador; aumentaram as queixas sobre contratação, atendimento ao cliente, cancelamento e ligação inicial de serviços fixos

Destacou-se a diminuição da proporção e do volume de reclamações sobre falhas nos serviços (sobretudo no que respeita ao serviço telefónico fixo e ao serviço de televisão por subscrição), assistência técnica (principalmente relacionada com a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços) e alteração do contrato pelo prestador (em particular sobre falta de pré-aviso e alterações na grelha ou número de canais disponibilizados).

No sentido contrário, aumentou a proporção e o volume de reclamações relacionadas com a contratação de serviços, o atendimento ao cliente, o cancelamento de serviços e a ligação inicial de serviços fixos.

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

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

ASSUNTO	Peso no total de reclamações (%) <sup>(1)</sup>	Prestadores mais reclamados <sup>(2)</sup>	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Faturação de serviços	29	MEO	MEO	VODAFONE
Contratação de serviços	25 ↑	MEO, VODAFONE, NOS	MEO	VODAFONE
Assistência técnica	19 ↓	MEO	MEO	VODAFONE, NOWO/ONI
Falhas nos serviços	19 ↓	MEO	MEO	VODAFONE, NOS, NOWO/ONI
Tratamento de reclamações	18	NOS, MEO	MEO	VODAFONE
Cancelamento de serviços	16 ↑	MEO, NOS	NOS	-
Atendimento ao cliente	15 ↑	NOS	MEO	VODAFONE
Avaria e venda de equipamentos	10	NOS	MEO	VODAFONE
Ligação inicial de serviços fixos	7 ↑	VODAFONE	MEO	VODADONE
Velocidade do acesso à Internet	5 ↓	NOS	NOS	VODAFONE, NOWO/ONI
Suspensão de serviços	3	VODAFONE, MEO, NOS	-	VODAFONE
Portabilidade de número	3	-	MEO	NOWO/ONI
Alteração do contrato pelo prestador	2 ↓	MEO	MEO, VODAFONE	NOS
Infraestruturas	2	MEO	NOWO/ONI	NOS
Cobertura de serviços	2 ↑	MEO	NOS	VODAFONE
Desbloqueamento de equipamentos	1* ↓	VODAFONE	-	-

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

SERVIÇO	Peso no total de reclamações (%) <sup>(1)</sup>	Prestadores mais reclamados <sup>(2)</sup>	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Acesso à Internet fixa	9	MEO	MEO	VODAFONE, NOS, NOWO/ONI
Televisão por subscrição	7 ↓	MEO	MEO	VODAFONE
Serviço telefónico fixo	5 ↓	MEO	MEO	VODAFONE, NOS
Serviço telefónico móvel	2	NOS	MEO, NOWO/ONI	VODAFONE
Acesso à Internet móvel	1	NOS	NOWO/ONI	-

<sup>(1)</sup> As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas entre 2018 e 2019. \* representa uma estimativa aceitável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável (Ver capítulo 5. Nota metodológica).

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

## SERVIÇOS POSTAIS

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

Os CTT foram os mais reclamados (83% das reclamações do sector postal, -4 p.p. face a 2018), seguidos da DPD (11%, +3p.p.) que, tal como outros prestadores postais, tem visto aumentar o peso das suas reclamações no sector. Apesar da diminuição do peso no sector, o volume de reclamações contra os CTT aumentou 12%, atingindo as 23,2 mil. A DPD atingiu as 3,1 mil reclamações em 2019 (+55%).

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

As reclamações sobre serviços postais estiveram relacionadas sobretudo com o atraso na entrega de objetos postais, assunto que mais aumentou em proporção, passando de 28% para 32% das reclamações do sector. O segundo assunto mais reclamado foi a entrega de objetos postais no domicílio (27%), seguido do atendimento (23%), do tratamento de reclamações (18%) e do extravio de objetos postais (12%).

Diminuiu a proporção de reclamações sobre o atendimento, que passou de 27% para 23%, bem a proporção e o volume de reclamações sobre desalfandegamento de objetos postais, passando de 7% para 4%.

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

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

ASSUNTO	Peso no total de reclamações (%) <sup>(1)</sup>	Prestadores mais reclamados	Diminuiu o peso	Aumentou o peso
Atraso na entrega de objetos postais	32 ↑	CTT	-	-
Entrega no domicílio	27	CTT	-	-
Atendimento	23 ↓	CTT	-	-
Tratamento de reclamações	18	CTT	CTT	Outros
Extravio de objetos postais	12	CTT	-	-
Condições da distribuição postal	8	CTT	DPD	-
Entrega na morada errada	8	CTT	-	-
Objetos postais devolvidos	5	CTT	-	-
Objetos postais violados ou danificados	4	CTT	-	-
Desalfandegamento de objetos postais	4 ↓	CTT	-	-
Alteração de morada ou retenção	3	CTT	CTT	DPD
Serviços à cobrança	2*	CTT	CTT	DPD

<sup>(1)</sup> As setas ↑ e ↓ representam variações estatisticamente significativas entre as proporções registadas entre 2018 e 2019. \* representa uma estimativa aceitável; na ausência de símbolo, a estimativa é fiável (Ver capítulo 5. Nota metodológica).

## ATUAÇÃO DA ANACOM

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

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

A identificação de várias situações que afetavam os direitos dos utilizadores motivou a apresentação de **propostas legislativas** que criam novas obrigações para os prestadores de serviços no seu relacionamento com os utilizadores e pretendem, designadamente, introduzir maior transparência na contratação de serviços e melhores condições para o cancelamento de serviços e a mudança de prestador, bem como o reforço da informação aos utilizadores.

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

Por fim, a ANACOM aplicou **coimas** no valor de 3,7 milhões de euros em 2019, destacando-se o sancionamento da violação de regras em matéria de denúncias contratuais por iniciativa dos assinantes.

# 2019

## RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado

Diminuiu a proporção e o volume sobre:

- Falhas nos serviços
- Assistência técnica
- Alterações contratuais

71,8 MIL  
RECLAMAÇÕES

▼ - 1%

#### ▼ MEO

Diminuiu a proporção e o volume sobre:

- Falhas nos serviços
- Assistência técnica
- Alteração do contrato pelo prestador

#### ▲ NOS

Aumentou a proporção e o volume sobre:

- Atendimento ao cliente
- Ligação inicial de serviços fixos
- Alteração do contrato pelo prestador

#### ▲ VODAFONE

Aumentou a proporção e o volume sobre:

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

#### ▲ NOWO/ONI

36%  
26 MIL (-21%)

32%  
23 mil (+4%)

28%  
19,9 mil (+34%)

4%

100,6 MIL

RECLAMAÇÕES

▲ + 4%

28 MIL  
RECLAMAÇÕES

▲ +18%

MEIOS  
UTILIZADOS

48%

Livro de Reclamações Eletrónico

Foi o único meio cuja utilização aumentou  
48,3 MIL (+26%)

46%

Livro de Reclamações Físico

46 MIL (-5%)

6%

Atendimento da ANACOM

Email, correio e fax  
6,3 MIL (-38%)

### SERVIÇOS POSTAIS

Principais assuntos reclamados:

- Atraso na entrega de objetos postais
- Entrega de objetos postais no domicílio
- Atendimento
- Tratamento de reclamações
- Extravio de objetos postais

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

83%

23,2 MIL (+12%)

#### CTT ▲

Destacou-se o aumento da proporção e do volume do atraso na entrega de objetos postais

11%

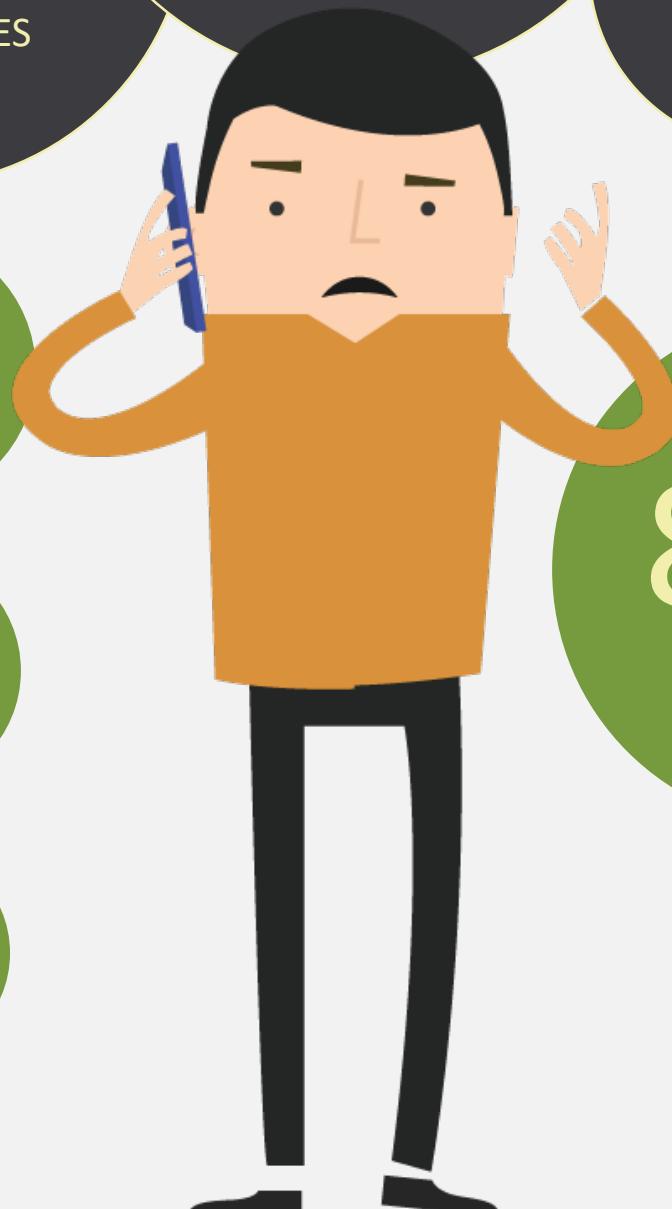
3,1 mil (+55%)

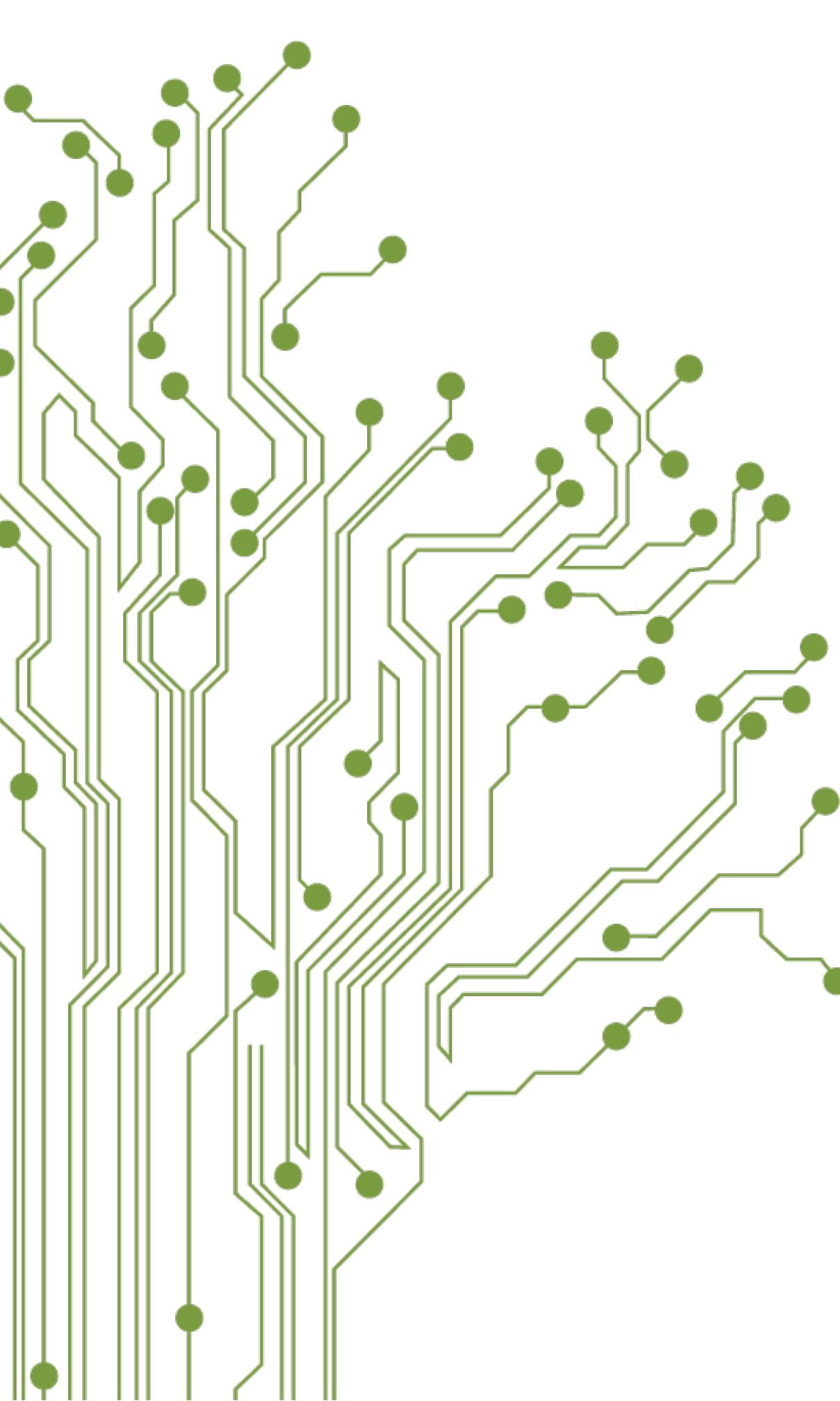
#### DPD ▲

6%

#### OUTROS ▲

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





### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

#### 3.1. UNIVERSO DE RECLAMAÇÕES

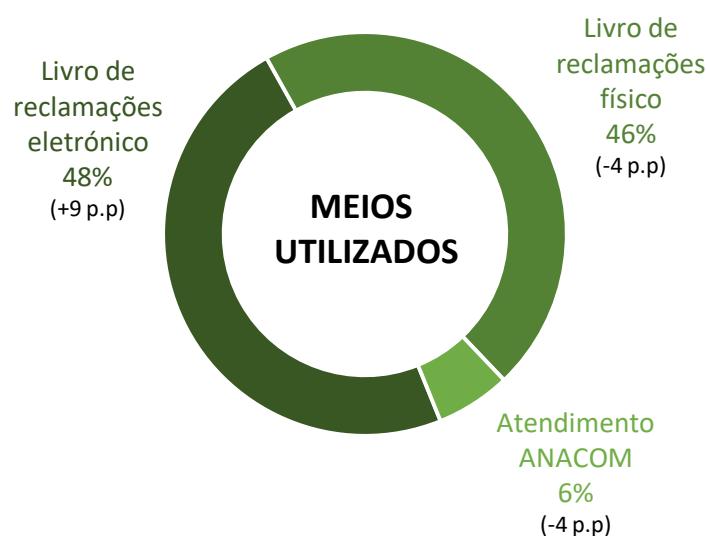


### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

#### 3.1. UNIVERSO DE RECLAMAÇÕES

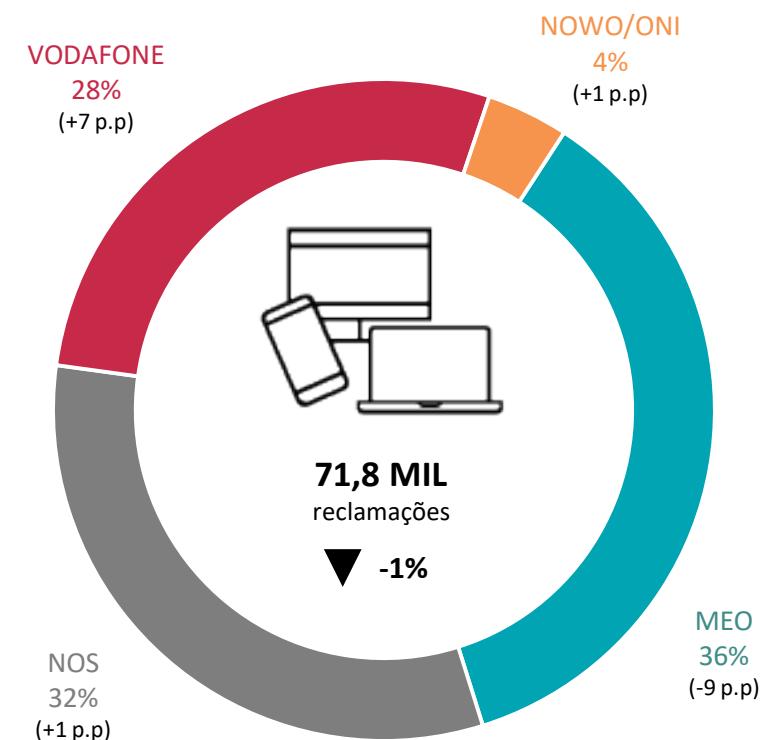
Em 2019, a ANACOM recebeu cerca de **100,6 mil reclamações**, **mais 4%** que no ano anterior.

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado e também o único cuja utilização aumentou face a 2018 (+26%), tendo passado de 38,2 mil (39% do total de reclamações registadas) para 48,3 mil (48%). Seguiu-se o livro de reclamações físico (46%), que passou de 48,6 mil para 46 mil reclamações (-5%). A utilização dos meios disponibilizados pela ANACOM (email, correio, fax) diminuiu, representando 6% das reclamações registadas pelo regulador em 2019.



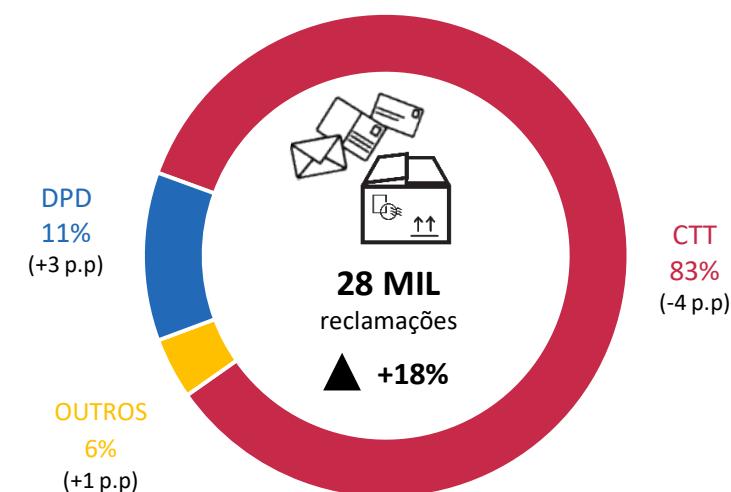
#### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

O sector das comunicações eletrónicas registou 71,8 mil reclamações (-1%). A MEO<sup>(1)</sup> foi o prestador mais reclamado, com 36% das reclamações registadas sobre estes serviços, seguida da NOS, com 32%, da VODAFONE, com 28%, e da NOWO/ONI, com 4%. A diminuição do volume de reclamações neste sector esteve relacionada com a diminuição do volume de reclamações contra a MEO (-6,7 mil reclamações ou -21%), que reduziu o seu peso em 9 p.p.. Em sentido contrário, aumentou o volume e o peso das reclamações contra os outros prestadores mais reclamados do sector, destacando-se o aumento das reclamações contra a Vodafone (+34%), atingindo as 19,9 mil. As reclamações contra a NOS chegaram às 23 mil (+4%) e contra a NOWO/ONI atingiram as 2,7 mil (+18%).

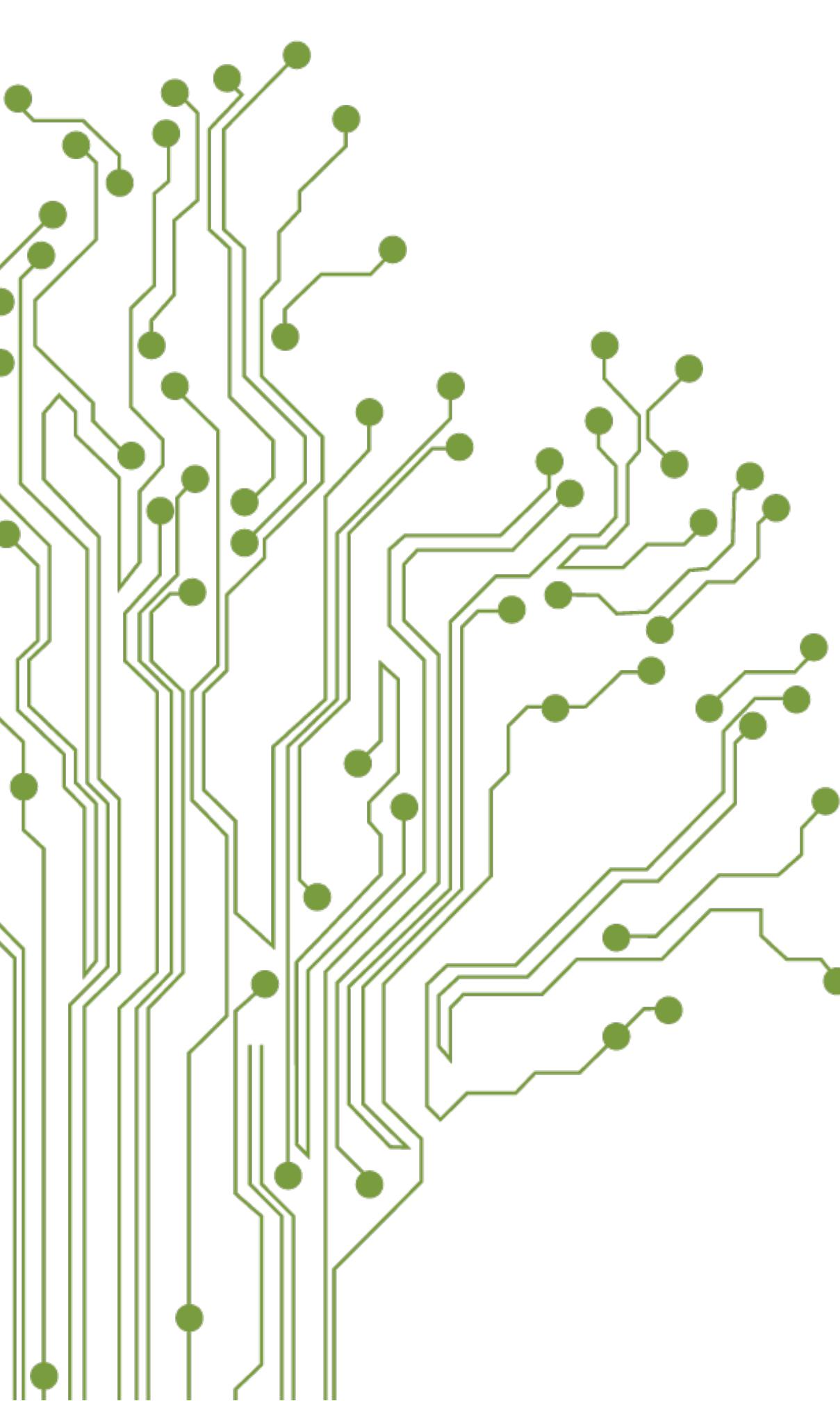


#### SERVIÇOS POSTAIS

Os serviços postais registaram 28 mil reclamações (+18%). Os CTT foram os mais reclamados (83% das reclamações do sector postal, -4 p.p. face ao ano anterior), seguido da DPD (11%, +3 p.p.) que, tal como outros prestadores postais, tem visto aumentar o peso das suas reclamações no sector. Apesar da diminuição do peso no sector, o volume de reclamações contra os CTT aumentou 12%, atingindo as 23,2 mil reclamações.



<sup>(1)</sup> No período em análise, foram registadas através do livro de reclamações eletrónico (LRO) 1.318 reclamações contra a MEO provenientes do mesmo endereço de email. A ANACOM encontra-se a analisar com a Direção-Geral do Consumidor, entidade que gere o LRO, a forma mais adequada de endereçar situações de utilização abusiva deste meio de reclamação.



### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

#### 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 3.2.1. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO NO SECTOR

#### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



Em 2019, os principais problemas referidos pelos utilizadores relativamente aos serviços de comunicações eletrónicas estavam relacionados com:

**Faturação de serviços** (29%).

**Contratação de serviços** (25%).

Embora com menor destaque, são também de salientar as reclamações relacionadas com **assistência técnica** (19%), **falhas nos serviços** (19%) e **tratamento de reclamações** (18%).



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

**Falhas nos serviços** (-2 p.p., atingindo os 19%), sobretudo no que respeita ao serviço telefónico fixo e ao serviço de televisão por subscrição.

**Assistência técnica** (-1 p.p., atingindo os 19%), sobretudo no que respeita à demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços.

**Alteração do contrato pelo prestador** (-2 p.p., atingindo os 2%), relacionada, em particular, com a diminuição em volume e proporção de reclamações sobre falta de pré-aviso e alterações na grelha ou número de canais disponibilizados.

Com menor destaque, diminuiu também a proporção e o volume de questões relacionadas com a **velocidade do acesso à Internet** (-1 p.p., representando 5%) e o **desbloqueamento de equipamentos** (que representava 1% do total de reclamações do sector).

Registou-se, ainda, uma diminuição do volume de reclamações relacionadas com a **faturação de serviços** (especialmente no que respeita às dificuldades com a emissão de faturas) e com a **avaria e venda de equipamentos**.



Destacou-se o aumento em proporção e volume de reclamações sobre:

**Contratação de serviços** (de 22% para 25% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas), registando-se ligeiros aumentos em proporção e volume de vários motivos de queixa como, por exemplo, preço dos serviços, dificuldades com ofertas associadas à contratação de serviços e falta de condições técnicas para a prestação dos serviços contratados.

**Atendimento ao cliente** (de 12% para 15%), destacando-se, em particular, o aumento em proporção e volume de reclamações sobre o tempo de espera e o custo associado às linhas telefónicas, bem como as dificuldades com a resolução de pedidos no atendimento ao cliente.

**Cancelamento de serviços** (de 14% para 16%), tendo aumentado, em particular, a proporção e volume de reclamações sobre cobrança de penalização pelo cancelamento antecipado por alteração das circunstâncias do reclamante e falta ou demora no cancelamento do serviço.

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

Embora com muito menor destaque, aumentou também a proporção e volume de reclamações sobre a falta ou deficiência da **cobertura de serviços** (de 1% para 2%), em regra associada à cobertura da rede de fibra ótica.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

#### MEO



Em 2019, a **faturação dos serviços** foi o principal assunto reclamado: 31% das reclamações contra a MEO referiram um ou mais problemas relacionados com este assunto.

Por outro lado, considerando um maior nível de desagregação, os principais motivos de queixa contra a MEO continuaram a ser a **demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços** e a **demora ou não resolução de reclamações** (ambos registados em 17% das reclamações contra este prestador).



Diminuiu a proporção e o volume de reclamações sobre:

**Falhas nos serviços** (passou de 27% para 20% das reclamações contra a MEO), sobretudo no caso dos serviços fixos (telefone fixo, televisão por subscrição e Internet fixa).

**Assistência técnica** (de 26% para 20%), principalmente no que respeita à demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços e à não comparência dos técnicos.

**Alteração do contrato pelo prestador** (de 6% para 3%), sobretudo no que se refere ao aumento de preços e à falta de pré-aviso.

Destacou-se, também, a diminuição do volume de reclamações sobre **faturação de serviços**, principalmente no que respeita à emissão de faturas. Recorde-se que, em 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 [decisão da ANACOM](#) que estabeleceu a gratuitidade do envio de faturas independentemente do respetivo suporte, bem como o nível mínimo de detalhe que destas deve constar.

Diminuiu, ainda, o volume de reclamações sobre o **tratamento de reclamações** (sobretudo ao nível da demora ou não resolução), o **atendimento ao cliente**, a **avaria e venda de equipamentos** (principalmente no que respeita à demora ou reparação deficiente, às dificuldades na reparação ou substituição de equipamentos em período de garantia e à avaria de telemóveis) e a **velocidade do serviço de acesso à Internet**.



Destacou-se o aumento da proporção de reclamações sobre:

**Cancelamento de serviços** (de 12% para 18%), em virtude não só da diminuição verificada noutros assuntos, mas também do aumento da proporção e do volume de reclamações relacionadas com a falta ou demora no cancelamento.

**Contratação de serviços** (de 19% para 24%), em particular, no que respeita à desconformidade entre contrato e serviço ou não concretização das condições acordadas, à contratação enganosa, às dificuldades na renegociação do contrato por alteração de morada, entre outros.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

#### NOS



Em 2019, a **faturação dos serviços** foi o principal assunto reclamado: 27% das reclamações contra a NOS referiram um ou mais problemas relacionados com este assunto.

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



Aumentou a proporção e volume de reclamações sobre:

**Atendimento ao cliente** (de 14% para 16%), sobretudo no que respeita às dificuldades com a resolução de pedidos.

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

**Alteração do contrato pelo prestador** (de 2% para 3%), tendo aumentado, em particular, o volume de reclamações sobre o aumento do preço do serviço.

Registou-se, também, um aumento relevante da proporção e do volume de reclamações sobre a **contratação ou ativação de serviços sem consentimento**, que passou de 3% para 5% das reclamações contra a NOS, apesar de não se ter verificado um aumento em proporção ou volume de reclamações sobre a contratação de serviços.



Diminuiu a proporção de reclamações sobre **velocidade do serviço de acesso à Internet** (de 10% para 7%), tanto no caso da Internet fixa, como no caso da Internet móvel.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

#### VODAFONE



Em 2019, a **faturação** e a **contratação de serviços** foram os principais assuntos reclamados: 29% e 28% das reclamações contra a VODAFONE, respetivamente, referiram um ou mais problemas relacionados com estes assuntos.

Por outro lado, considerando um maior nível de desagregação, o principal motivo de queixa contra este prestador foi a **demora ou não resolução de reclamações** (18%), seguido da **demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços** (14%).



Destacou-se o aumento da proporção e do volume de reclamações sobre:

**Assistência técnica** (de 11% para 18%), sobretudo no que respeita à demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, mas também, em menor medida, no que se refere à não comparência dos técnicos e reagendamentos.

**Falhas nos serviços** (de 10% para 17%), principalmente nos serviços fixos (televisão por subscrição, acesso à Internet fixa e telefone fixo).

**Atendimento ao cliente** (de 12% para 16%), sobretudo ao nível do custo com as chamadas para as linhas telefónicas.

**Ligação inicial de serviços fixos** (de 7% para 10%).

Aumentou, também, de forma estatisticamente significativa o volume de reclamações sobre **contratação de serviços, faturação de serviços, tratamento de reclamações** (sobretudo quanto à demora ou não resolução), **cancelamento de serviços** (em particular, no que respeita à cobrança de penalização pelo cancelamento antecipado em caso de alteração das circunstâncias do reclamante), **suspensão de serviços** e **velocidade do serviço de acesso à Internet**.



Diminuiu a proporção e volume de reclamações sobre a **alteração do contrato pelo prestador** (de 2% para 1%).

Apesar de a faturação de serviços ter aumentado em termos de volume, diminuiu a proporção e volume de reclamações sobre dificuldades com reembolsos e créditos (de 3% para 2%).



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

#### NOWO/ONI



Em 2019, a **faturação de serviços** foi o principal assunto reclamado: 29% das reclamações contra a NOWO/ONI referiram um ou mais problemas relacionados com este assunto.

Por outro lado, considerando um maior nível de desagregação, o principal motivo de queixa contra este prestador foi a **demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços** (21%), seguido da **demora ou não resolução de reclamações** (17%) e das **falhas no serviço de acesso à Internet fixa** (16%).



Destacou-se o aumento da proporção de reclamações relacionadas com:

**Assistência técnica** (de 21% para 23%).

**Atendimento ao cliente** (de 14% para 17%), sobretudo em relação às dificuldades no acesso e funcionamento das linhas telefónicas e com a resolução de pedidos.

**Cancelamento de serviços** (de 12% para 15%), sobretudo quanto às dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento.

**Velocidade do serviço de acesso à Internet** (de 5% para 7%), registando-se, em particular, um aumento da proporção de problemas sobre a velocidade do serviço de acesso à Internet fixa.

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

**Portabilidade de número** (de 3% para 6%), no que se refere, principalmente, à demora na portabilidade de números móveis.

Refira-se, ainda, o aumento da proporção e do volume de reclamações sobre **falhas no serviço de acesso à Internet fixa** (que passou de 14% para 16%), apesar de não se terem registado variações estatisticamente significativas no assunto global falhas no serviço.



Destacou-se a diminuição da proporção de reclamações sobre:

**Faturação de serviços** (de 35% para 29%), sobretudo no que respeita à faturação de valores indevidos relativos a serviços não prestados ou consumos não realizados, às dificuldades com reembolsos e créditos, à faturação de valores indevidos após o cancelamento e à falta ou desconformidade de informação sobre valores faturados.

**Contratação de serviços** (de 22% para 19%), em particular no que respeita à falta ou desconformidade de informação sobre preços, serviços e funcionalidades e às dificuldades na entrega do suporte duradouro relativo às condições acordadas.

**Alteração do contrato pelo prestador** (de 10% para 6%), sobretudo em relação à grelha ou número de canais.

**Suspensão de serviços** (de 6% para 3%).



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

#### 1. FATURAÇÃO DE SERVIÇOS | 29%

A MEO foi o prestador mais reclamado, com 37% das reclamações sobre faturação de serviços, menos 7 p.p. do que em 2018. No sentido contrário, aumentou o peso de reclamações contra a VODAFONE (de 23% para 28%). Os principais problemas estiveram relacionados com a faturação de valores indevidos, nomeadamente relativos a serviços não prestados ou consumos não realizados, à não concretização de condições acordadas ou após o cancelamento do serviço. Face a 2018, registou-se uma diminuição da proporção e do volume de reclamações sobre dificuldades com a emissão de faturas e com reembolsos e créditos.

#### 2. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS | 25%

Não se registaram diferenças estatisticamente significativas entre os pesos de reclamações contra a MEO, a VODAFONE e a NOS, que representavam, em conjunto, 96% das reclamações sobre a contratação de serviços. O peso das reclamações contra a VODAFONE aumentou, passando de 28% para 32%, enquanto o peso da MEO diminuiu de 38% para 33%. 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 contratação ou ativação de serviços sem consentimento dos assinantes.

#### 3. ASSISTÊNCIA TÉCNICA | 19%

No que respeita à assistência técnica, apesar de o peso de reclamações contra a MEO ter diminuído 20 p.p., este continuou a ser o prestador mais reclamado (38%). Destacou-se o aumento do peso da VODAFONE, de 11% para 28%, aproximando-se da NOS (29%). O peso da NOWO/ONI também aumentou (de 3% para 5%). A demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços foi o problema que mais motivou reclamações sobre este assunto, apesar de ter diminuído em proporção e volume. Globalmente, este foi o segundo principal motivo de queixa dos utilizadores (16% das reclamações sobre comunicações eletrónicas, -2 p.p. do que em 2018).

#### 4. FALHAS NOS SERVIÇOS | 19%

Apesar de o seu peso ter diminuído 20 p.p. face a 2018, a MEO foi o prestador mais reclamado sobre falhas nos serviços, com 37% das reclamações. No sentido contrário, destaca-se sobretudo o aumento do peso das reclamações contra a VODAFONE, que passou de 11% para 25%. A NOS aumentou de 28% para 32%, enquanto a NOWO/ONI passou de 4% para 6%.

Ver detalhe na página 20.

#### 5. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES | 18%

A NOS e a MEO foram os prestadores mais reclamados, com 34% e 33% das queixas sobre o tratamento de reclamações, respetivamente. O peso de reclamações contra a MEO diminuiu (-6 p.p.), tendo aumentado o peso de reclamações contra a VODAFONE (de 23% para 29%). Os principais problemas estiveram relacionados com a demora ou não resolução de reclamações, que foi o motivo mais reclamado no sector (18%).

#### 6. CANCELAMENTO DE SERVIÇOS | 16%

A MEO e a NOS foram os prestadores mais reclamados (38% e 36% das reclamações, respetivamente), tendo o peso da NOS diminuído 4 p.p. face a 2018. O principal problema incidiu sobre a falta ou demora no cancelamento do serviço, que aumentou em peso e volume, seguido das dificuldades na apresentação do pedido de cancelamento. Destacaram-se, ainda, os problemas sobre a cobrança de penalização por cancelamento antecipado em caso de alteração das circunstâncias do reclamante, cuja proporção e volume também aumentou face a 2018, e os problemas relacionados com a devolução de equipamentos.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

#### 7. ATENDIMENTO AO CLIENTE | 15%

A NOS foi o prestador mais reclamado (35%). O peso da VODAFONE aumentou (de 21% para 31%), aproximando-se da MEO, cujo peso diminuiu (de 42% para 29%). O problema mais referido foi a conduta dos funcionários. Em segundo lugar, estiveram as dificuldades com a resolução de pedidos nos canais de atendimento, o custo e o tempo de espera nas chamadas para as linhas telefónicas, tendo estes três motivos de queixa aumentado em proporção e em volume face a 2018.

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

A NOS foi o prestador mais reclamado (37%). O peso da MEO diminuiu (de 38% para 32%), tendo aumentado o da VODAFONE (de 23% para 29%). Os problemas estavam sobretudo relacionados com a demora ou reparação deficiente de avarias. Em segundo lugar, destacaram-se as avarias do telemóvel, as dificuldades com a reparação ou a substituição de equipamentos em período de garantia, que diminuíram em proporção e volume face a 2018, e a avaria da *box*.

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

A VODAFONE tornou-se o prestador mais reclamado, ao ver o seu peso aumentar de 27% para 40%. Em segundo lugar, estava a MEO, cujo peso diminuiu (de 48% para 33%).

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

A NOS foi o prestador mais reclamado (49%) — apesar de o seu peso ter diminuído 6 p.p. face a 2018 —, seguida da MEO (28%). Por outro lado, aumentou o peso de reclamações contra a VODAFONE (de 8 para 16%) e contra a NOWO/ONI, que atingiu os 7%. Os utilizadores referiram sobretudo que a velocidade do serviço de acesso à Internet fixa prestada estava abaixo da que tinham contratado.

#### 11. SUSPENSÃO DE SERVIÇOS | 3%

Não se registaram diferenças estatisticamente significativas entre os pesos das reclamações contra a VODAFONE, a MEO e a NOS, que representavam, em conjunto, 96% das reclamações sobre este assunto. Destacou-se o aumento do peso da VODAFONE (de 24% para 33%). O motivo mais referido pelos utilizadores foi a interrupção do serviço por falha do prestador.

#### 12. PORTABILIDADE DE NÚMERO | 3%

A NOS, a MEO e a VODAFONE representavam, em conjunto, 89% das reclamações sobre portabilidade. O peso da MEO diminuiu (de 41% para 30%) e o da NOWO/ONI aumentou, atingindo os 10%. A demora na portabilidade de número móvel foi a que reuniu mais reclamações entre os motivos de queixa relacionados com a portabilidade.

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

A MEO foi o prestador mais reclamado (45%), apesar de o seu peso ter diminuído 23 p.p.. No sentido contrário, aumentou o peso de reclamações contra a NOS (de 12% para 36%), segundo prestador mais reclamado. A NOWO/ONI e a VODAFONE foram os menos reclamados, tendo o peso deste último prestador diminuído de 12% para 7%. O problema mais referido pelos utilizadores foi o aumento do preço. Registaram-se, ainda, diminuições no peso e volume de reclamações sobre a falta de pré-aviso e a alteração da grelha ou do número de canais.

#### 14. INFRAESTRUTURAS | 2%

A MEO foi o prestador mais reclamado (55%). O peso da NOS aumentou (de 12% para 17%).

#### 15. COBERTURA DE SERVIÇOS | 2%

A MEO foi o prestador mais reclamado no que respeita à falta ou deficiência de cobertura dos serviços (39%). O peso da NOS diminuiu (de 39% para 29%), enquanto o da VODAFONE aumentou (de 12% para 23%).

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

A VODAFONE foi o prestador mais reclamado (58%). Destacou-se uma ligeira diminuição da proporção e do volume de reclamações sobre o custo do desbloqueamento.



## 3.2. SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

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

#### FALHAS NOS SERVIÇOS

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

#### Serviço de acesso à Internet fixa

A MEO foi o prestador mais reclamado, embora o seu peso tenha diminuído de 57% para 36%. No sentido contrário, destacou-se o aumento do peso de reclamações contra a VODAFONE (de 13% para 26%). Também o peso da NOS e da NOWO/ONI aumentou (de 25% para 29% e de 5% para 8%, respetivamente). Globalmente, este foi o 3.º motivo mais reclamado pelos utilizadores em 2019 (9%).

#### Serviço de televisão por subscrição

A MEO foi o prestador mais reclamado (40%), embora o seu peso tenha diminuído (-25 p.p.). No sentido contrário, o peso da VODAFONE aumentou de 11% para 31%, passando a ser o segundo prestador mais reclamado nas falhas deste serviço.

#### Serviço telefónico fixo

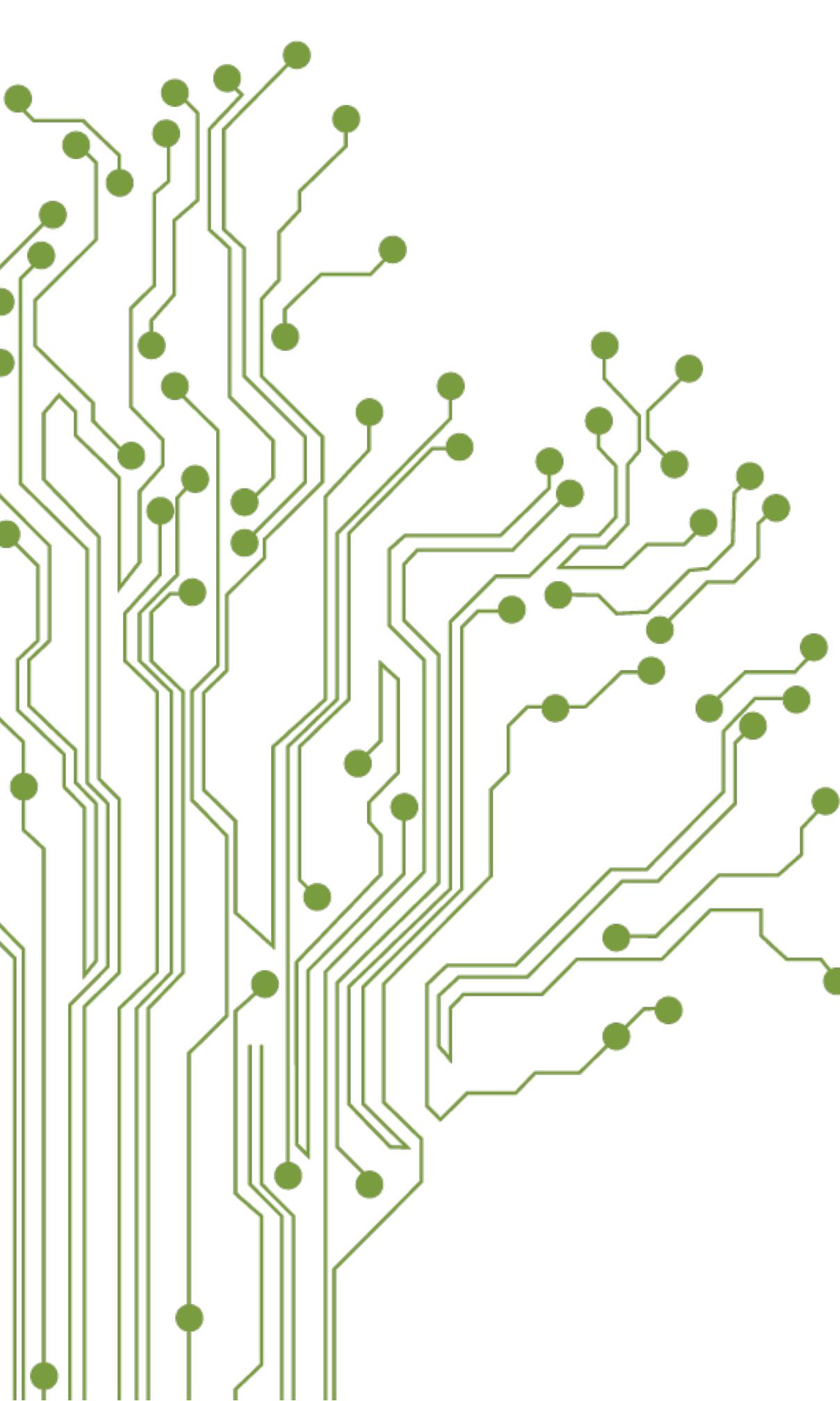
A MEO foi o prestador mais reclamado (46%), mas diminuiu o peso de reclamações contra este prestador (-27 p.p.). Por outro lado, aumentaram os pesos da VODAFONE e da NOS (de 8% para 28% e de 15% para 20%, respetivamente).

#### Serviço telefónico móvel

A NOS foi o prestador mais reclamado, com cerca de metade das reclamações sobre falhas no serviço telefónico móvel. Diminuiu o peso de reclamações contra a MEO e contra a NOWO/ONI, aumentando o peso de reclamações contra a VODAFONE, que passou a ser o segundo prestador mais reclamado nas falhas deste serviço (28%).

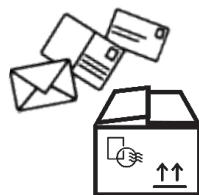
#### Serviço de acesso à Internet móvel

A NOS foi o prestador mais reclamado, com 55% das reclamações sobre o serviço de acesso à Internet móvel.



### 3. RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

#### 3.3. SERVIÇOS POSTAIS



### 3.3. SERVIÇOS POSTAIS

#### 3.3.1. MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO NO SECTOR

## SERVIÇOS POSTAIS



Em 2019, os principais problemas referidos pelos utilizadores relativamente aos serviços postais estavam relacionados com:

**Atraso na entrega de objetos postais** (32%).

**Entrega de objetos postais no domicílio** (27%), no qual se destacou a falta de tentativa de entrega.

**Atendimento** (23%), destacando-se as questões relacionadas com as chamadas para as linhas telefónicas (custo, tempo de espera, dificuldades no acesso e funcionamento), a conduta dos funcionários, os requisitos e formalidades na prestação de serviços e o tempo de espera nas estações ou postos de correios.

**Tratamento de reclamações** (18%), sendo a demora ou não resolução de reclamações o principal motivo referido.

**Extravio de objetos postais** (12%).



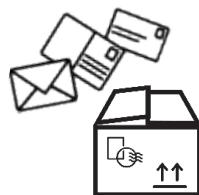
Destacou-se o aumento da proporção e volume de reclamações sobre o **atraso na entrega de objetos postais** (de 28% para 32%).

Apesar de a respetiva proporção não ter variado de forma estatisticamente significativa, são ainda de referir os problemas relacionados com a **entrega de objetos postais no domicílio**, o **tratamento de reclamações**, o **extravio de objetos postais**, as **condições da distribuição postal**, a **entrega na morada errada** e a **alteração de morada ou retenção**, que aumentaram de volume face a 2018.



Diminuiu de forma estatisticamente significativa a proporção e o volume de reclamações relacionadas com o **desalfandegamento de objetos postais** (de 7% para 4%).

Também se destacou a diminuição da proporção de reclamações sobre o **atendimento** (-3 p.p.).



### 3.3. SERVIÇOS POSTAIS

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

## CTT



Em 2019, as reclamações contra os CTT incidiram sobretudo sobre:

**Atraso na entrega de objetos postais** (29%).

**Entrega de objetos postais no domicílio** (26%), em particular quanto à falta de tentativa de entrega.

**Atendimento** (20%), principalmente relacionado com o custo das chamadas para as linhas telefónicas, os requisitos e formalidades na prestação de serviços, o tempo de espera nas estações ou postos de correios e a conduta dos funcionários.

**Tratamento de reclamações** (16%), especialmente a demora ou não resolução.

**Extravio de objetos postais** (13%).

Os CTT foram o prestador mais reclamado em todos os assuntos no período em análise e, na grande maioria destes, o peso de reclamações contra este prestador não sofreu alterações estatisticamente significativas face aos restantes prestadores do sector.



Destacou-se o aumento da proporção e volume de reclamações contra os CTT relacionadas com o **atraso na entrega de objetos postais** (de 25% para 29%).

Registou-se, ainda, um aumento do volume de reclamações sobre a **entrega de objetos postais no domicílio** (sobretudo devido à falta de tentativa) e, em menor medida, um aumento do volume de reclamações sobre **extravio de objetos postais, condições da distribuição postal e tratamento de reclamações**.



Diminuiu de forma estatisticamente significativa a proporção e o volume de reclamações sobre o **desalfandegamento de objetos postais** (de 8% para 4%).

Registou-se, também, uma diminuição da proporção de reclamações relativas ao **atendimento** (-3 p.p.).

## DPD



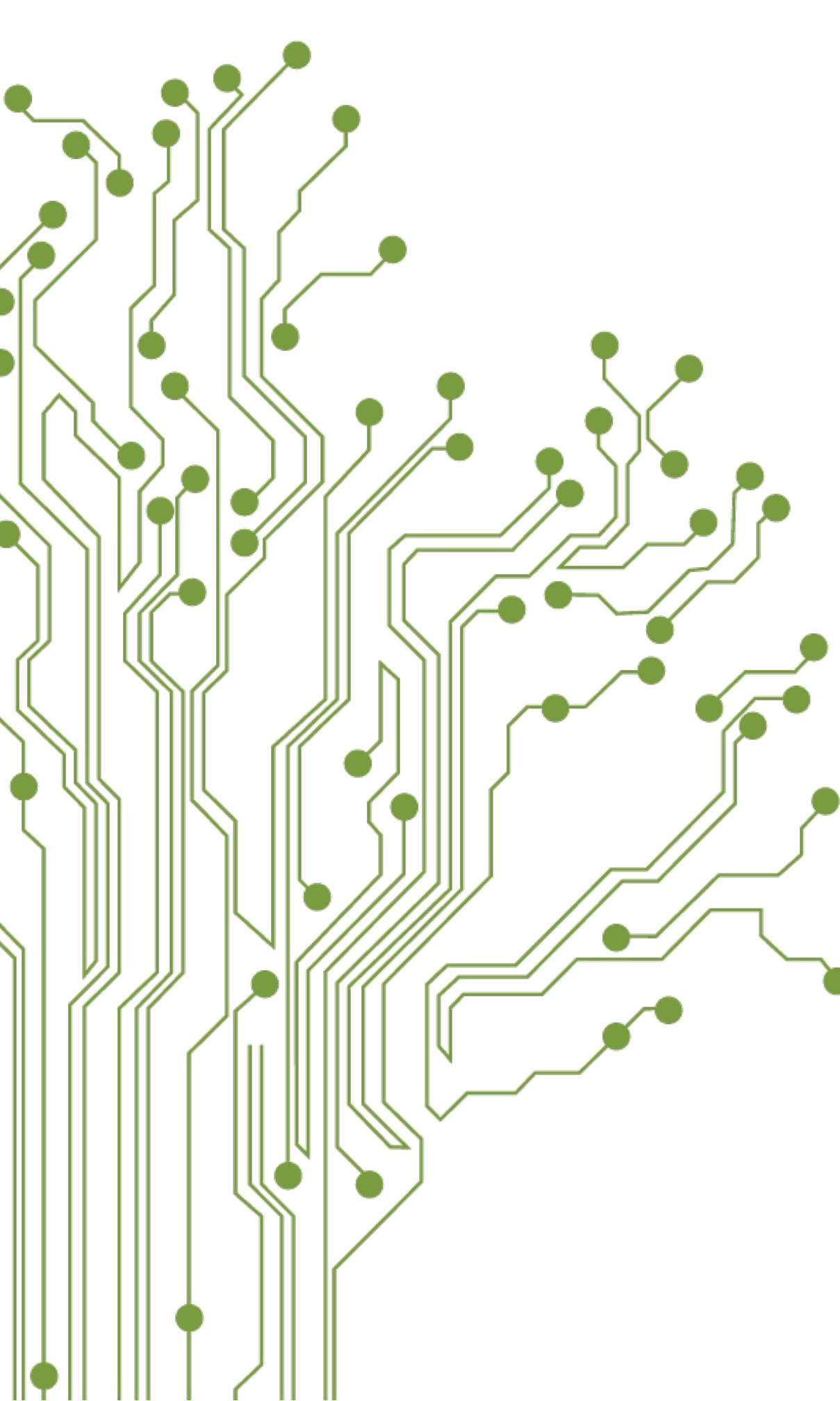
Em 2019, as reclamações contra a DPD incidiram sobretudo sobre o **atraso na entrega de objetos postais** (46%) e o **atendimento** (43%), este último sobretudo relacionado com problemas na utilização de linhas telefónicas (dificuldades no acesso, tempo de espera e custo da chamada).



Aumentou o volume de reclamações no que respeita ao **tratamento de reclamações** (principalmente relacionadas com a demora ou não resolução), à **entrega de objetos postais no domicílio** e ao **atraso na entrega de objetos postais**.



Diminuiu a proporção de reclamações relacionadas com as **condições da distribuição postal** (de 17% para 12%).



## 4. ATUAÇÃO DA ANACOM

## 4. ATUAÇÃO DA ANACOM

Em 2019, a ANACOM reforçou a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores, contribuindo para a melhoria da sua satisfação com a utilização de serviços de comunicações. Destaca-se a seguinte atividade da ANACOM:

### PROPOSTA DE NOVAS OBRIGAÇÕES PARA OS PRESTADORES DE SERVIÇOS NO SEU RELACIONAMENTO COM OS UTILIZADORES

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, que procurará agora ver contempladas no diploma de transposição do novo Código Europeu das Comunicações Eletrónicas. Estas propostas e o novo código procuram trazer vários benefícios para os utilizadores, entre os quais:

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

### DETALHE GRATUITO NAS FATURAS

A partir de maio de 2019, os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas passaram a ter de disponibilizar, aos assinantes que o solicitem, uma fatura que inclua o detalhe mínimo e a informação definidos pela ANACOM. Estas faturas, bem como as faturas sem detalhe ou com detalhe inferior, devem ser emitidas e enviadas aos assinantes sem quaisquer encargos, independentemente de serem em papel ou eletrónicas. O nível de detalhe definido visa assegurar a disponibilização de informação mais compreensível e transparente, permitindo um seguimento mais fácil, discriminado e contínuo dos gastos associados aos serviços, sobretudo quando existem consumos adicionais. Entre as informações a incluir está a data em que termina o período de fidelização, quando exista, e os encargos a suportar pelo cliente se quiser terminar o contrato na data da emissão da fatura. Os prestadores de serviços também devem incluir na fatura informação sobre a possibilidade de os consumidores contestarem os valores faturados, com indicação do prazo e dos meios que poderão usar para o fazer, esclarecendo os clientes que o serviço não será suspenso nos casos em que os valores sejam objeto de reclamação por escrito, fundamentada na inexistência ou na inexigibilidade da dívida. A ANACOM tem a expectativa de que com esta medida 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](#).

### SIMPLIFICAÇÃO DA PORTABILIDADE DE NÚMERO

O pedido eletrónico de portabilidade entre prestadores de serviços passou a processar-se através de um código de validação de portabilidade (CVP), tornando este processo mais rápido e seguro. Neste contexto, em maio de 2019, os prestadores de serviços tiveram de gerar e enviar aos seus clientes os respetivos CVP. Para ajudar os utilizadores a conhecerem o novo processo, a ANACOM produziu um [vídeo explicativo](#).

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

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

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

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

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

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

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

### MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO POSTAL

Em 2019, a ANACOM continuou a reforçar a proteção dos utilizadores de serviços postais, em particular no âmbito do serviço postal universal, com a adoção de várias decisões a visar a empresa CTT – Correios de Portugal, prestadora daquele serviço, entre as quais, se destaca a determinação de aquela empresa complementar os [objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços](#) definidos pela ANACOM, tendo em vista assegurar que, em cada concelho, o estabelecimento postal no qual, por força do exigido nos objetivos em vigor, os CTT se encontram obrigados a assegurar a prestação da totalidade dos serviços concessionados, seja (i) uma estação de correios ou (ii) um posto de correios com características equivalentes às das estações de correios. Nesta sequência, a ANACOM divulgou um [vídeo informativo](#) a esclarecer os utilizadores sobre os seus direitos. Foi também decidida, neste período, a aplicação do [mecanismo de compensação](#) que tem lugar quando não são cumpridos os indicadores de qualidade do serviço postal universal, neste caso os de 2018, que prevê a redução da variação máxima permitida dos preços dos serviços.

Destaque, ainda, para a determinação aos CTT de procederem a uma correta [separação dos gastos afetos à atividade postal e à atividade bancária](#) na rede comercial (estações de correio) e de reverem o sistema de [medição dos indicadores de qualidade](#) do serviço postal universal para o tornar mais fiável e robusto. Na sequência de reclamações que relatavam que os utilizadores se viam obrigados a deslocar-se às estações de correio da empresa CTT para apresentar uma reclamação, dado que lhes era recusado o acesso ao livro de reclamações nos postos de correios que prestam serviços postais em parceria com os CTT, a ANACOM adotou, em julho de 2019, a [decisão](#) que determinou à empresa CTT a correção desta informação, assegurando que os utilizadores são adequadamente informados de que sempre que se deslocarem aos postos de correios e pretendam apresentar reclamações respeitantes a serviços postais, deve ser disponibilizado, pelo posto, o livro de reclamações aí existente.

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

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

#### INFORMAÇÃO AOS CONSUMIDORES

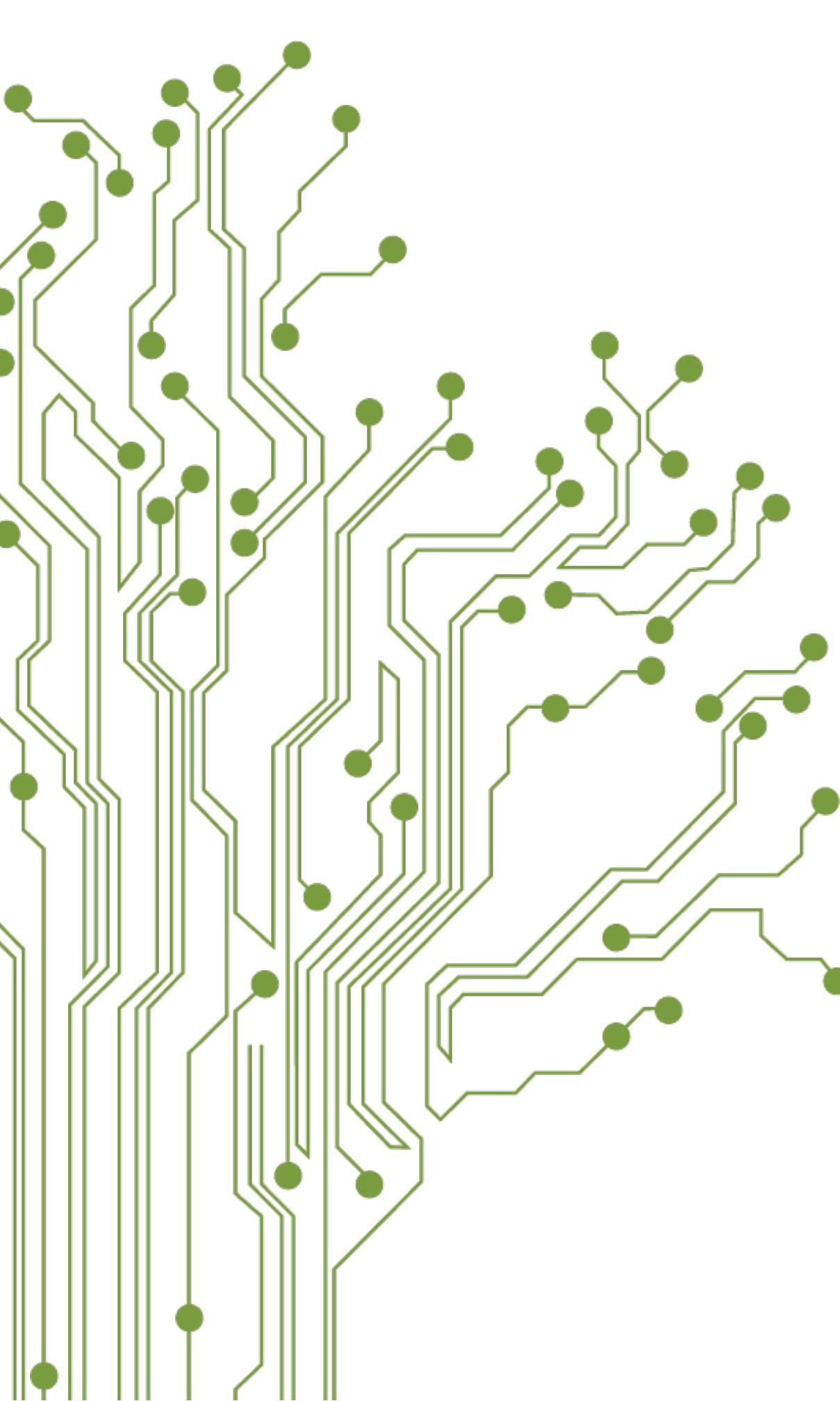
Para além dos vídeos informativos e explicativos sobre várias matérias relevantes para os utilizadores já destacados no presente capítulo, da permanente atualização dos conteúdos disponíveis no Portal do Consumidor, que registaram mais de 400 000 visitas em 2019, e o lançamento de campanhas informativas, como a do [roaming](#) no verão, a ANACOM assegurou durante todo o ano presença nos meios de comunicação social com o esclarecimento dos assuntos que mais preocupam os utilizadores e da atuação do regulador. Pelo Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a ANACOM divulgou o vídeo informativo sobre a utilização do [livro de reclamações](#) e a importância do exercício do direito de reclamar.

#### REUNIÃO COM AUTARQUIAS PARA LEVANTAMENTO DE PROBLEMAS NO SECTOR

A ANACOM promoveu uma [reunião](#) com a Associação Nacional de Municípios Portugueses com o objetivo de fazer o levantamento dos problemas sentidos pelos autarcas em matéria de comunicações. A ausência de cobertura de redes móveis e de Internet de alta velocidade, o encerramento de estações de correios e as dificuldades na receção de TDT foram os problemas apontados.

#### SANÇÕES SOBRE PRÁTICAS IRREGULARES

Em 2019, a ANACOM aplicou coimas no valor de 3,7 milhões de euros. Entre os processos que culminaram com a aplicação de coimas, destacam-se, no âmbito da proteção dos utilizadores, 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 –, de obrigações previstas nos artigos 46.º e 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, da obrigação de barramento do acesso a SVA-SMS e de obrigações relacionadas com o livro de reclamações. Mais informação disponível na página da ANACOM na Internet relativa à [atividade sancionatória](#).



## 5. NOTA METODOLÓGICA

## 5. NOTA METODOLÓGICA

1. O presente relatório tem como objetivo divulgar os resultados da análise das reclamações escritas apresentadas por utilizadores finais de serviços de comunicações, em 2019, que foram registadas pela ANACOM<sup>(i)</sup>.
2. Para a análise global, por meio utilizado, por prestador de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais (páginas 11 e 33) 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 (6.279 reclamações «diretas»), bem como uma amostra das que são apresentadas pelos utilizadores aos prestadores de serviços através do livro de reclamações físico<sup>(ii)</sup> e eletrónico<sup>(iii)</sup> (10.907 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 12% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples<sup>(iv)</sup>.
3. A agregação da informação teve em conta o peso das reclamações diretas e indiretas em cada semana no período em causa.

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

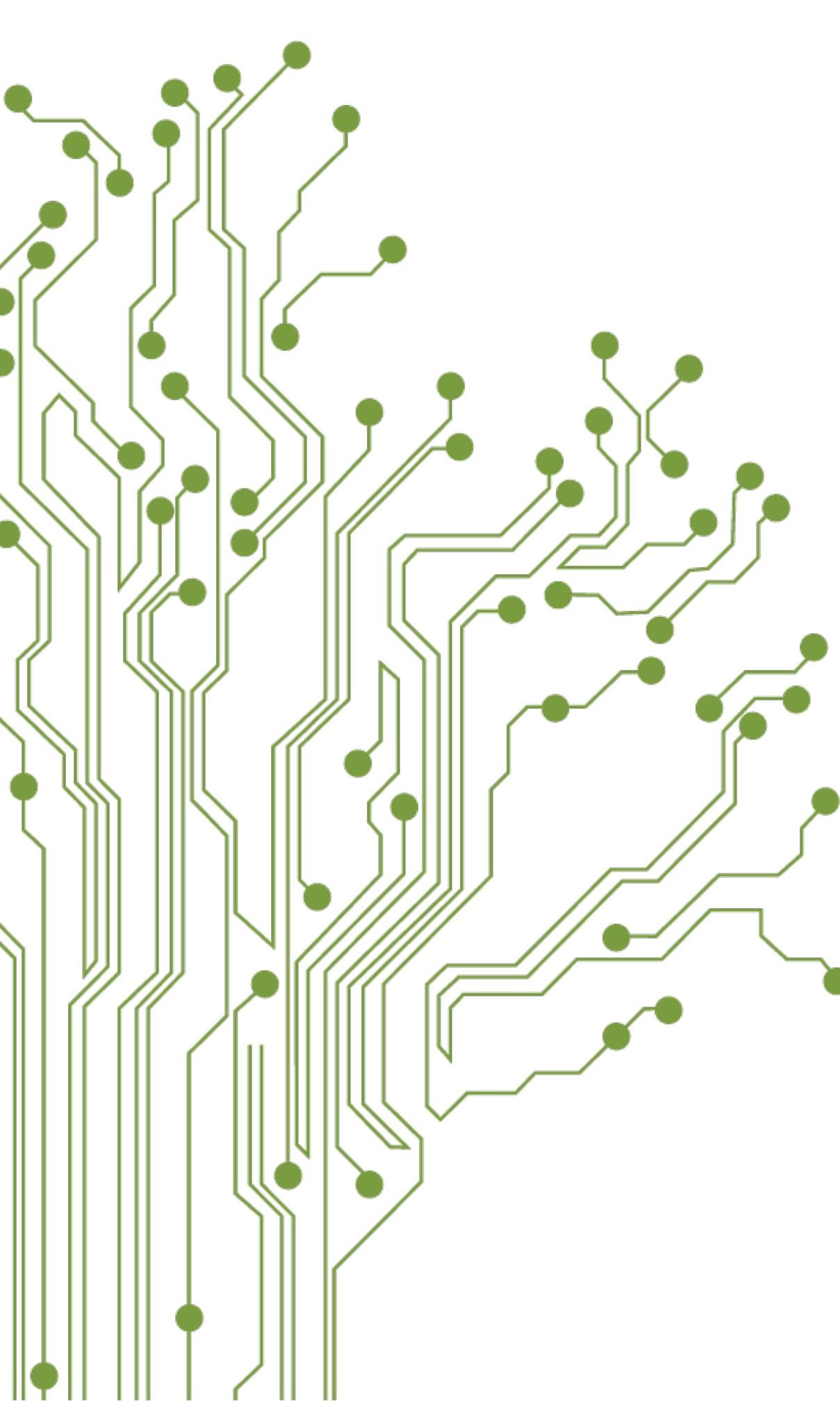
(ii) O livro de reclamações físico deve estar disponível em todos os estabelecimentos abertos ao público dos prestadores de serviços de comunicações, desde 1 de janeiro de 2006. As reclamações preenchidas através deste meio de reclamação devem ser enviadas à ANACOM.

(iii) O livro de reclamações eletrónico está disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), desde 1 de julho de 2017, devendo estar acessível a partir das páginas na Internet dos prestadores de serviços de comunicações e das páginas na Internet da ANACOM.

(iv) As reclamações assinaladas como anuladas, extraviadas ou sem conteúdo pelos prestadores de serviços não foram contempladas.

4. Para além da produção de estimativas pontuais, recorreu-se ao teste estatístico da diferença entre proporções e totais para amostras independentes de dimensões elevadas, considerando um nível de confiança de 95%. No presente relatório são apresentadas as estimativas para as proporções e resultados dos testes estatísticos das diferenças entre dois períodos. Sempre que necessário, complementou-se a análise com informação respeitante a variações estatisticamente significativas dos totais (volume de reclamações) entre os dois períodos. Foram ainda considerados na análise os testes estatísticos da diferença entre proporções e totais entre grupos (de prestadores, de assuntos e de motivos).
5. Recorreu-se também ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador “proporção” de uma amostragem aleatória estratificada. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%, estimativa aceitável quando o coeficiente de estimação é igual ou superior a 10% e inferior a 25%, estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é igual ou superior a 25%.
6. Na análise dos dados apresentados é importante relevar que uma reclamação pode envolver mais do que um assunto. Todos os diferentes problemas comunicados pelos utilizadores numa única reclamação – designados «motivos de queixa» – são considerados para a análise dos resultados. No entanto, tratando-se de informação com grande nível de detalhe, torna-se necessário apresentar os resultados num nível menos desagregado – os «assuntos»: considera-se que um assunto foi registado se pelo menos um dos respetivos motivos de queixa tiver sido referido.

7. A apresentação dos resultados é então feita sobretudo ao nível dos assuntos, sendo complementada, sempre que se justifique, pela informação detalhada da análise dos motivos associados a cada assunto, todos fazendo parte da taxonomia utilizada pela ANACOM.
8. Os motivos de queixa resultam da análise que é feita pela ANACOM sobre as reclamações que recebe, refletindo a visão e os factos alegados pelos reclamantes.
9. Em 2018, a ANACOM efetuou alterações significativas na metodologia de análise e apresentação dos dados sobre as reclamações que analisa, com ganhos no rigor, na transparência e na qualidade da informação. Estas alterações, que apenas foram refletidas nos relatórios divulgados a partir de 2019, tiveram impacto na taxonomia de classificação das reclamações, na unidade de referência e no universo de análise. Por esta razão, os resultados não são diretamente comparáveis com resultados apresentados em relatórios anteriores.
10. Neste relatório são utilizadas as seguintes designações para os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas: MEO corresponde ao prestador MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.; NOS corresponde ao conjunto dos prestadores NOS Comunicações, S.A., NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A. e NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.; NOWO/ONI corresponde ao conjunto dos prestadores NOWO COMMUNICATIONS, S.A. e ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.; e VODAFONE corresponde ao prestador VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A.. Nos serviços postais, CTT corresponde ao conjunto dos prestadores CTT - Correios de Portugal, S.A., CTT EXPRESSO - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Contacto, S.A. e Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A. (a Transporta foi incorporada na empresa CTT Expresso por fusão, com efeitos a 11.06.2019).
11. Em setembro de 2019, a LISESPO – Transportes, Lda. (marca SEUR) foi objeto de fusão com a CHRONOPOST Portugal, tendo esta passado a designar-se DPD Portugal. Neste relatório, para efeitos de comparação, é considerada a DPD Portugal em todo o período de análise, correspondendo ao resultado da LISESPO e da CHRONOPOST no que respeita ao período antes da referida fusão.
12. A análise realizada não tem em consideração as reclamações recebidas por outras entidades públicas ou privadas, salvo quando foram remetidas à ANACOM por estas entidades, nem as reclamações recebidas pelos prestadores de serviços de comunicações através de outros meios diferentes do livro de reclamações físico e eletrónico.
13. A informação do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes da reapreciação subsequente dos casos e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ANACOM.



## ANEXO. TABELAS

## ÍNDICE DE TABELAS

### 1. Caracterização do universo de reclamações

Tabela 1 – Reclamações por meio utilizado

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

Tabela 3 – Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

Tabela 4 – Reclamações por prestador de serviços postais

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

Tabela 5 – Alteração do contrato pelo prestador

Tabela 6 – Assistência técnica

Tabela 7 – Atendimento ao cliente

Tabela 8 – Avaria e venda de equipamentos

Tabela 9 – Cancelamento de serviços

Tabela 10 – Cobertura de serviços

Tabela 11 – Contratação de serviços

Tabela 12 – Desbloqueamento de equipamentos

Tabela 13 – Falhas nos serviços

Tabela 14 – Faturação

Tabela 15 – Infraestruturas

Tabela 16 – Ligação inicial de serviços fixos

Tabela 17 – Portabilidade

Tabela 18 – Suspensão de serviços

Tabela 19 – Tratamento de reclamações

Tabela 20 – Velocidade do acesso à Internet

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

Tabela 21 – Sector

Tabela 22 – MEO

Tabela 23 – NOS

Tabela 24 – NOWO/ONI

Tabela 25 – VODAFONE

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

Tabela 26 – Alteração de morada ou retenção

Tabela 27 – Atendimento

Tabela 28 – Atraso na entrega de objetos postais

Tabela 29 – Condições de distribuição postal

Tabela 30 – Desalfandegamento de objetos postais

Tabela 31 – Entrega na morada errada

Tabela 32 – Entrega no domicílio

Tabela 33 – Extravio

Tabela 34 – Objetos postais devolvidos

Tabela 35 – Objetos postais violados ou danificados

Tabela 36 – Serviços à cobrança

Tabela 37 – Tratamento de reclamações

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

Tabela 38 – Sector

Tabela 39 – CTT

Tabela 40 – DPD

## 1. Caracterização do universo de reclamações

Tabela 1 – Reclamações por meio utilizado

	2018		2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
<b>Meios Indiretos</b>	<b>86,8</b>	<b>90%</b>	<b>94,3</b>	<b>94%</b>	<b>7,5</b>	<b>9%</b>	<b>4</b>
Livro de reclamações eletrónico	38,2	39%	48,3	48%	10,0	26%	9
Livro de reclamações físico	48,6	50%	46,0	46%	-2,6	-5%	-4
<b>Meios Diretos</b>	<b>10,2</b>	<b>10%</b>	<b>6,3</b>	<b>6%</b>	<b>-3,9</b>	<b>-38%</b>	<b>-4</b>
Email	7,3	8%	4,9	5%	-2,4	-33%	-3
Correio	2,9	3%	1,4	1%	-1,4	-51%	-2
Fax	0,0	0%	0,0	0%	0,0	-21%	0
<b>Total</b>	<b>97,0</b>	<b>100%</b>	<b>100,6</b>	<b>100%</b>	<b>3,6</b>	<b>4%</b>	<b>-</b>

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

	2018		2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
Serviços de Comunicações Eletrónicas	72,4	75%	71,8	71%	-0,6	-1%	-3
Serviços Postais	23,7	24%	28,0	28%	4,2	18%	3
Outro/ Não identificado	0,9	1%	0,8	1%	0,0	-1%	0
<b>Total</b>	<b>97,0</b>	<b>100%</b>	<b>100,6</b>	<b>100%</b>	<b>3,6</b>	<b>4%</b>	<b>-</b>

Tabela 3 – Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

	2018		2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
MEO	32,7	45%	26,0	36%	-6,7	-21%	-9
NOS	22,2	31%	23,0	32%	0,8	4%	1
VODAFONE	14,9	21%	19,9	28%	5,0	34%	7
NOWO/ONI	2,3	3%	2,7	4%	0,4	18%	1
Outro	0,3	0%	0,2	0%	-0,1	-50%	0
<b>Total</b>	<b>72,4</b>	<b>100%</b>	<b>71,8</b>	<b>100%</b>	<b>-0,6</b>	<b>-1%</b>	<b>-</b>

Tabela 4 – Reclamações por prestador de serviços postais

	2018		2019		V. abs. (milhares)	V. rel. (%)	Variação (p.p.)
	Volume (milhares)	Peso (%)	Volume (milhares)	Peso (%)			
CTT	20,6	87%	23,2	83%	2,5	12%	-4
DPD	2,0	8%	3,1	11%	1,1	55%	3
Outro	1,1	5%	1,7	6%	0,6	53%	1
<b>Total</b>	<b>23,7</b>	<b>100%</b>	<b>28,0</b>	<b>100%</b>	<b>4,2</b>	<b>18%</b>	<b>-</b>

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

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

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

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
MEO	68	45	-23 ↓
NOS	12*	36	24 ↑
NOWO/ONI	7*	11*	3
VODAFONE	12*	7*	-5 ↓
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↑

**Tabela 6 – Assistência técnica**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
MEO	58	38	-20 ↓
NOS	27	29	2
VODAFONE	11	28	16 ↑
NOWO/ONI	3*	5*	2 ↑
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 7 – Atendimento ao cliente**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
NOS	33	35	2
VODAFONE	21	31	10 ↑
MEO	42	29	-12 ↓
NOWO/ONI	3*	5*	1
Outro	1*	0#	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

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

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
NOS	37	37	0
MEO	38	32	-6 ↓
VODAFONE	23	29	6 ↑
NOWO/ONI	1#	2#	0
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

**Notas:**

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

Tabela 9 – Cancelamento de serviços

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
MEO	38	38	0
NOS	40	36	-4 ↓
VODAFONE	19	22	3
NOWO/ONI	3*	4*	1
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 10 – Cobertura de serviços

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
MEO	43	39	-5
NOS	39	29	-10 ↓
VODAFONE	12*	23*	11 ↑
NOWO/ONI	0#	2#	1
Outro	0#	2#	1
Não identificado	6	7	1 ↑

Tabela 11 – Contratação de serviços

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
MEO	38	33	-5 ↓
VODAFONE	28	32	4 ↑
NOS	31	31	0
NOWO/ONI	3*	3*	0
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 12 – Desbloqueamento de equipamentos

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
VODAFONE	49	58	9
MEO	29*	25*	-4
NOS	22*	17*	-5
NOWO/ONI	0#	0	0 ↑
Outro	0	0#	0
Não identificado	0	0	0 ↓

**Notas:**

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

**Tabela 13 – Falhas nos serviços**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	57	37	-20 ↓
NOS	28	32	4 ↑
VODAFONE	11	25	15 ↑
NOWO/Onitecom	4*	6	2 ↑
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 14 – Faturação**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	44	37	-7 ↓
NOS	28	30	1
VODAFONE	23	28	5 ↑
NOWO/ONI	4*	4	1
Outro	0*	0*	0
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 15 – Infraestruturas**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
MEO	60	55	-4
NOS	12*	17	5 ↑
VODAFONE	10*	13*	3
NOWO/Onitecom	3*	1#	-2 ↓
Outro	2	0	-2 ↓
Não identificado	14	13	-1 ↓

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

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
VODAFONE	27	40	13 ↑
MEO	48	33	-15 ↓
NOS	22	23	1
NOWO/ONI	3*	4*	1
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

**Notas:**

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

Tabela 17 – Portabilidade

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	32	34	1
MEO	41	30	-11 ↓
VODAFONE	22*	26	4
NOWO/ONI	4#	10*	6 ↑
Outro	1	1	0 ↑
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 18 – Suspensão de serviços

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
VODAFONE	24*	33	9 ↑
MEO	36	32	-5
NOS	33	32	-2
NOWO/ONI	6*	4*	-2
Outro	0	0	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 19 – Tratamento de reclamações

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	34	34	0
MEO	39	33	-6 ↓
VODAFONE	23	29	5 ↑
NOWO/ONI	3*	4*	1
Outro	1*	0#	0 ↓
Não identificado	0	0	0 ↓

Tabela 20 – Velocidade do acesso à Internet

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
NOS	55	49	-6 ↓
MEO	33	28	-5
VODAFONE	8*	16*	7 ↑
NOWO/ONI	3#	7*	4 ↑
Outro	0	0	0 ↑
Não identificado	0	0	0 ↓

**Notas:**

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

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

**Tabela 21 – Sector**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	30	29	-1
Contratação de serviços	22	25	3 ↑
Assistência técnica	20	19	-1 ↓
Falhas nos serviços	21	19	-2 ↓
Tratamento de reclamações	18	18	0
Cancelamento de serviços	14	16	2 ↑
Atendimento ao cliente	12	15	2 ↑
Avaria e venda de equipamentos	10	10	-1
Ligação inicial de serviços fixos	5	7	2 ↑
Velocidade do acesso à Internet	5	5	-1 ↓
Suspensão de serviços	3	3	0
Portabilidade de número	2	3	0
Alterações pelo operador	4	2	-2 ↓
Infraestruturas	1	2	0
Cobertura de serviços	1*	2	0 ↑
Outros assuntos	1	1	0
Desbloqueamento de equipamentos	1	1*	0 ↓
Acesso a serviços suportados	0	0#	0 ↓

**Tabela 22 – MEO**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	30	31	1
Contratação de serviços	19	24	5 ↑
Assistência técnica	26	20	-6 ↓
Falhas nos serviços	27	20	-7 ↓
Cancelamento de serviços	12	18	6 ↑
Tratamento de reclamações	16	17	1
Atendimento ao cliente	12	13	1
Avaria e venda de equipamentos	9	9	0
Ligação inicial de serviços fixos	6	7	1
Velocidade do acesso à Internet	4	4	0
Alterações pelo operador	6	3	-3 ↓
Suspensão de serviços	3*	3*	0
Infraestruturas	2*	2	1 ↑
Portabilidade de número	2*	2*	0
Cobertura de serviços	1*	2*	1
Outros assuntos	1*	1*	0
Desbloqueamento de equipamentos	1*	0#	0
Acesso a serviços suportados	0*	0#	0

**Notas:**

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

Tabela 23 – NOS

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
Faturação de serviços	28	27	-1
Contratação de serviços	23	24	1
Tratamento de reclamações	20	20	-1
Falhas nos serviços	19	19	-1
Cancelamento de serviços	19	18	0
Assistência técnica	18	17	-1
Atendimento ao cliente	14	16	3 ↑
Avaria e venda de equipamentos	13	11	-1
Velocidade do acesso à Internet	10	7	-3 ↓
Ligação inicial de serviços fixos	4*	5	1 ↑
Suspensão de serviços	3	3	0
Portabilidade de número	3*	3*	0
Alterações pelo operador	2*	3	1 ↑
Cobertura de serviços	1*	1*	0
Infraestruturas	0#	1*	0
Outros assuntos	1*	1*	-1 ↓
Desbloqueamento de equipamentos	1*	0#	0 ↓
Acesso a serviços suportados	0	0	0 ↓

Tabela 24 – NOWO/ONI

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
Faturação de serviços	35	29	-5 ↓
Falhas nos serviços	26	25	-1
Assistência técnica	21	23	3 ↑
Contratação de serviços	22	19	-3 ↓
Tratamento de reclamações	18	18	0
Atendimento ao cliente	14	17	2 ↑
Cancelamento de serviços	12	15	3 ↑
Velocidade do acesso à Internet	5	7	2 ↑
Ligação inicial de serviços fixos	5*	7	2 ↑
Portabilidade de número	3	6	3 ↑
Alterações pelo operador	10	6	-4 ↓
Avaria e venda de equipamentos	5*	3*	-1
Suspensão de serviços	6	3*	-3 ↓
Outros assuntos	1*	1*	0
Cobertura de serviços	0#	1#	0
Infraestruturas	1*	0#	-1 ↓
Desbloqueamento de equipamentos	0#	0#	0
Acesso a serviços suportados	0#	0#	0

**Notas:**

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

**Tabela 25 – VODAFONE**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	33	29	-3 ↓
Contratação de serviços	29	28	-1
Tratamento de reclamações	20	19	-1
Assistência técnica	11	18	7 ↑
Falhas nos serviços	10	17	6 ↑
Atendimento ao cliente	12	16	4 ↑
Cancelamento de serviços	12	12	0
Ligação inicial de serviços fixos	7	10	4 ↑
Avaria e venda de equipamentos	11	10	-1
Suspensão de serviços	3*	4	0
Velocidade do acesso à Internet	2*	3*	1
Portabilidade de número	2*	2*	0
Outros assuntos	1*	2*	1
Desbloqueamento de equipamentos	2	1*	-1 ↓
Cobertura de serviços	1#	1*	1 ↑
Infraestruturas	1*	1*	0
Alterações pelo operador	2	1*	-2 ↓
Acesso a serviços suportados	1	0#	-1 ↓

**Notas:**

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

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

**Tabela 26 – Alteração de morada ou retenção**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	93	82	-10 ↓
DPD	6#	14*	8 ↑
Outro	2#	3#	2
Não identificado	0#	0#	0

**Tabela 27 – Atendimento**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	76	72	-3
DPD	18	20	2
Outro	6*	8*	2
Não identificado	0#	0#	0

**Tabela 28 – Atraso na entrega de objetos postais**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	76	76	-1
DPD	17	15	-1
Outro	7*	9	2
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 29 – Condições de distribuição postal**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	67	74	6
DPD	22	15*	-7 ↓
Outro	11*	11*	0
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 30 – Desalfandegamento de objetos postais**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	95	94	-1
DPD	0#	0#	0
Outro	5#	5#	1
Não identificado	0	0	0 ↑

**Tabela 31 – Entrega na morada errada**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
CTT	91	87	-4
DPD	6#	10*	4
Outro	3*	3#	-1
Não identificado	0#	0#	0

**Notas:**

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

**Tabela 32 – Entrega no domicílio**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
CTT	82	80	-3
DPD	13	13	1
Outro	5*	7*	2
Não identificado	0	0	0 ↓

**Tabela 33 – Extravio**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
CTT	94	94	0
DPD	3#	4*	1
Outro	3*	2#	0
Não identificado	0#	0#	0

**Tabela 34 – Objetos postais devolvidos**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
CTT	91	87	-4
DPD	6#	8*	2
Outro	3#	5#	2
Não identificado	0#	0#	0

**Tabela 35 – Objetos postais violados ou danificados**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
CTT	87	83	-4
DPD	9*	9#	-1
Outro	4#	8*	4
Não identificado	0#	0#	0

**Tabela 36 – Serviços à cobrança**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
CTT	100	99*	-1 ↓
DPD	0#	1*	1 ↑
Outro	0#	0#	0
Não identificado	0#	0#	0

**Tabela 37 – Tratamento de reclamações**

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
CTT	81	74*	-7 ↓
DPD	14*	17*	3
Outro	5*	9*	4 ↑
Não identificado	0#	0#	0

**Notas:**

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

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

**Tabela 38 – Sector**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais	28	32	3 ↑
Entrega no domicílio	24	27	2
Atendimento	27	23	-3 ↓
Tratamento de reclamações	16	18	1
Extravio de objetos postais	11	12	1
Condições da distribuição postal	8	8	1
Entrega na morada errada	7	8	0
Objetos postais devolvidos	5	5	0
Objetos postais violados ou danificados	4	4	0
Desalfandegamento de objetos postais	7	4	-4 ↓
Alteração de morada ou retenção	3*	3	1
Serviços à cobrança	1*	2*	0
Preço dos serviços	1*	1*	0
Avisos de receção	0#	0*	0
Outros assuntos	0*	0*	0

**Tabela 39 – CTT**

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais	25	29	4 ↑
Entrega no domicílio	24	26	2
Atendimento	23	20	-3 ↓
Tratamento de reclamações	15	16	0
Extravio de objetos postais	12	13	1
Entrega na morada errada	8	8	0
Condições da distribuição postal	6	7	1
Objetos postais devolvidos	6	5	0
Desalfandegamento de objetos postais	8	4	-4 ↓
Objetos postais violados ou danificados	4	4	0
Alteração de morada ou retenção	3*	3	0
Serviços à cobrança	1*	2*	0
Preço dos serviços	1*	1*	0
Avisos de receção	0#	1*	0
Outros assuntos	0*	0*	0

**Notas:**

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

Tabela 40 – DPD

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais	48	46	-2
Atendimento	49	43	-5
Entrega no domicílio	31	33	2
Tratamento de reclamações	23	29	6
Condições da distribuição postal	17	12*	-5 ↓
Entrega na morada errada	4#	7*	3
Alteração de morada ou retenção	2#	4*	3
Extravio de objetos postais	3#	4*	1
Objetos postais devolvidos	3#	4#	1
Objetos postais violados ou danificados	3#	3#	0
Preço dos serviços	0#	0#	0
Serviços à cobrança	0#	0#	0
Avisos de receção	0#	0	0
Desalfandegamento de objetos postais	0#	0#	0
Outros assuntos	0#	0#	0

**Notas:**

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

**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

Fax: (+351) 291790201

**Açores**

Rua dos Valados, 18 - Relva

9500 - 652 Ponta Delgada

Portugal

Tel: (+351) 296302040

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