

Reclamações e Pedidos de Informação
Informação Estatística
2010

Índice

PREÂMBULO	4
ANÁLISE ESTATÍSTICA	5
ANEXOS	14
I. TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS	15
1. Solicitações por origem	15
2. Solicitações escritas por tipo	15
II. RECLAMAÇÕES ESCRITAS	16
1. Reclamações escritas por meio	16
2. Reclamações escritas por sector	17
2.1 Reclamações escritas sobre o sector das comunicações electrónicas	17
2.1.1 Reclamações escritas sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço	17
2.1.2 Reclamações escritas sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto	17
2.1.3 Reclamações escritas sobre o serviço de acesso à Internet por assunto	18
2.1.4 Reclamações escritas sobre o serviço telefónico em local fixo por assunto	19
2.1.5 Reclamações escritas sobre o serviço telefónico móvel por assunto	19
2.1.6 Reclamações escritas sobre o serviço de televisão por subscrição por assunto	20
2.2 Reclamações escritas sobre o sector das redes e serviços postais	20
2.2.1 Reclamações escritas sobre o sector das redes e serviços postais por serviço	20
2.2.2 Reclamações escritas sobre o sector das redes e serviços postais por assunto	21
III. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ESCRITOS	22
1. Pedidos de informação escritos por meio	22
2. Pedidos de informação escritos por sector	23
2.1 Pedidos de informação escritos sobre o sector das comunicações electrónicas	23
2.1.1 Pedidos de informação escritos sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço	23
2.1.2 Pedidos de informação escritos sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto	23
IV. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	25
1. Solicitações recebidas através dos serviços de atendimento ao público por tipo	25
2. Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público	25
2.1 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público por meio	25
2.2 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público por sector	25
2.3 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas	25
2.3.1 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço	25
2.3.2 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto	26
3. Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público	27
	2

3.1 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público por meio	27
3.2 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público por sector	27
3.3 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas	27
3.3.1 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço	27
3.3.2 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto	27

Preâmbulo

O presente relatório tem por objecto as solicitações recebidas no ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), doravante ANACOM, em 2010, sobre o mercado das comunicações em Portugal.

Na apresentação dos dados é considerado o total de solicitações dirigidas a esta Autoridade por utilizadores finais de serviços de comunicações e pelo público em geral, directamente ou através de outras entidades. A análise dos dados incide apenas sobre o universo das reclamações e dos pedidos de informação, distinguindo-se o que é recebido sob a forma escrita – carta, fax, e-mail, balcão virtual e livro de reclamações¹ - e o que resulta do contacto telefónico e/ou presencial com os serviços de atendimento ao público.

As solicitações são classificadas de acordo com uma taxionomia própria da ANACOM, que tem vindo a ser desenvolvida e consolidada na perspectiva da melhor prossecução da actividade regulatória e de supervisão desta Autoridade.

À semelhança do que sucedeu em relatórios anteriores², procede-se de novo à divulgação, por escalões, dos dados relativos às reclamações recebidas por prestador de serviço de comunicações electrónicas, pretendendo-se, deste modo, contribuir para uma maior transparência na informação disponibilizada ao mercado.

Na leitura do presente documento deverá ter-se em consideração que:

- Uma solicitação pode, pelo seu objecto, envolver mais do que um serviço, assunto e/ou prestador;
- No âmbito dos serviços de comunicações electrónicas, muito embora sejam apresentados os indicadores globais para cada serviço reclamado, o nível de detalhe sobre os mesmos (por assunto e por prestador) é delimitado aos serviços com expressão igual ou superior a 1,5% do universo das reclamações recebidas;
- A média de clientes por serviço no sector das comunicações electrónicas é apurada por questionário dirigido aos prestadores de serviços.

¹ Recebidas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro e pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio. Registe-se que nem todas as folhas do livro de reclamações se traduzem em reclamações em sentido próprio (em 2010, cerca de 0,18% do total de folhas recebidas referem-se a pedidos de informação, petições, sugestões ou louvores).

² Relatório anual de 2009 e 1.º Semestre de 2010.

Análise estatística

Em 2010, foram recebidas na ANACOM **45.187 solicitações escritas sobre o mercado das comunicações**. Destas, 44.108 foram reclamações, 982 pedidos de informação, 56 sugestões, 9 petições e 32 comunicações de outra natureza.

Total de solicitações escritas por tipo

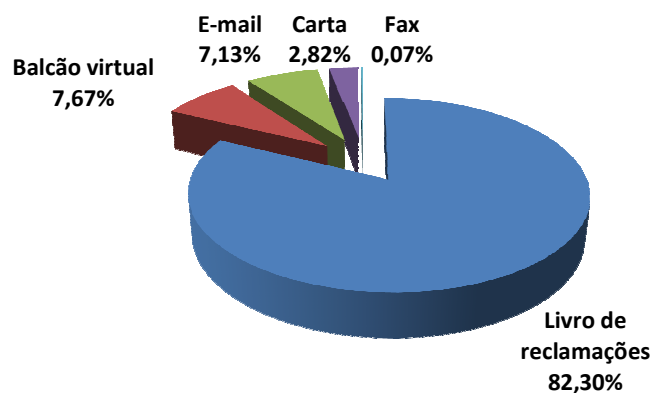
Tipo	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total 2010	Total 2009	Varição homóloga
Reclamação	4.057	3.480	4.055	3.509	3.204	3.135	3.441	3.445	3.857	3.896	4.052	3.977	44.108	42.010	5,0%
Pedido de Informação	89	100	88	42	70	60	81	64	126	84	110	68	982	596	64,8%
Sugestão	5	5	6	5	4	3	9	4	4	7	2	2	56	45	24,4%
Petição	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	4	9	38	-76,3%
Outra	5	4	2	3	0	5	4	2	3	3	0	1	32	176	-81,8%
Total	4.156	3.589	4.152	3.559	3.279	3.204	3.536	3.515	3.990	3.990	4.165	4.052	45.187	42.865	5%

No que se refere às **solicitações recebidas nos serviços de atendimento** da ANACOM, foram registadas **5.120** solicitações, das quais 4.517 corresponderam a reclamações e as restantes 603 a pedidos de informação. A grande maioria das solicitações foi apresentada por via telefónica e incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas, destacando-se neste âmbito o serviço telefónico em local fixo.

1. Reclamações por escrito

Comparado com o período homólogo, **o volume global de reclamações escritas** de 2010 registou um aumento na ordem dos 5%. De salientar, uma vez mais, a representatividade das folhas do livro de reclamações, que constituem 82% do volume total de reclamações recebidas por esta Autoridade e que apresenta, face a 2009, uma tendência crescente na ordem dos 3,5%.

Total de reclamações escritas por meio



No que se refere aos **sectores visados**, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, sobre o sector das comunicações electrónicas – quer no âmbito das reclamações directamente dirigidas à ANACOM, quer no âmbito das folhas do livro de reclamações.

Sectores visados nas reclamações³

Sector	2009	2010	Estrutura Percentual	Variação % 2009/2010
Serviços de Comunicações Electrónicas	32.164	32.224	73,1%	0,2%
Rede e Serviços Postais	7.282	8.753	19,8%	20,2%
Sociedade da Informação	1.058	972	2,2%	-8,1%
Serviços de Tarifa Majorada	30	132	0,3%	340,0%
Outros sectores ANACOM	44	16	0,0%	-63,6%

1.1. Reclamações sobre os serviços de comunicações electrónicas

Ao nível das **comunicações electrónicas**, o serviço de acesso à Internet continua a motivar o maior número de reclamações por cada 1.000 clientes, logo seguido do serviço telefónico em local fixo e do serviço de televisão por subscrição.

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

Serviço	2010	Clientes (média do período)	Reclamações por 1.000 clientes
Serviço de Acesso à Internet ⁴	10.593	4.409.356	2,40
Serviço Telefónico em Local Fixo ⁵	7.649	3.465.907	2,21
Serviço de Televisão por Subscrição	5.673	2.652.899	2,14
Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	15	9.221	1,63
Serviço de Postos Públicos	48	32.413	1,48
Serviço Telefónico Móvel ⁶	8.393	11.919.143	0,70
Serviços de voz através da Internet (VoIP)	42	106.778	0,39

No entanto, e por comparação com o período homólogo, em 2010 verifica-se que as reclamações por cada 1.000 clientes decresceram genericamente, destacando-se o serviço de **cartões virtuais** de chamadas que apresenta uma variação de **menos 34,4%**, face a 2009, e o **serviço de acesso à internet** com uma variação **-26,5%**.

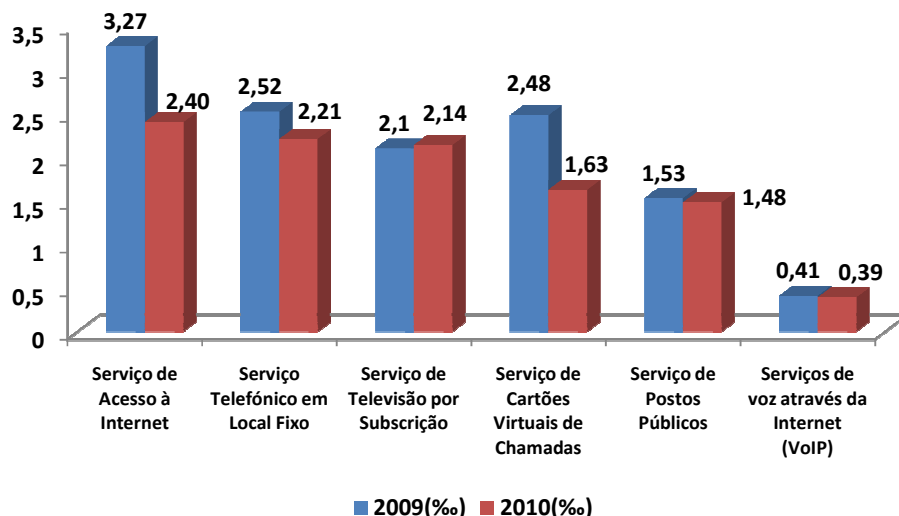
³ Foram ainda recebidas 372 comunicações relativas a outros sectores fora do âmbito de actuação da ANACOM e 1.639 comunicações ilegíveis ou sem conteúdo.

⁴ Os indicadores do serviço de acesso à Internet aqui apresentados incidem sobre os acessos fixo e móvel.

⁵ O serviço telefónico em local fixo inclui os indicadores relativos aos serviços de redes privadas virtuais (VPN) e de acesso à rede telefónica fixa.

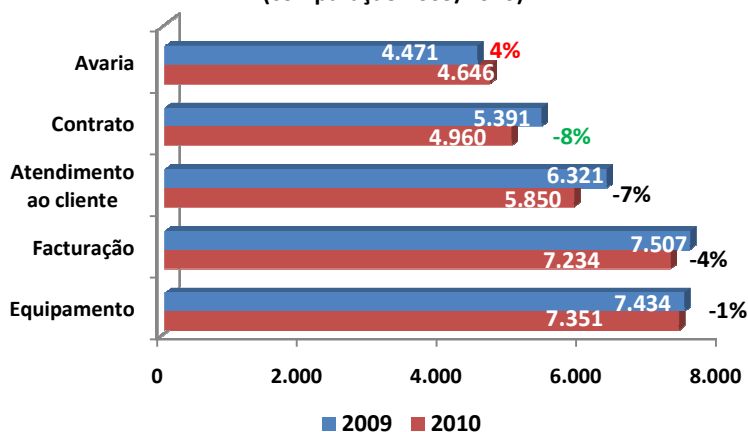
⁶ N.º de estações móveis/equipamentos de utilizador activos com planos pós-pagos, pré-pagos e combinados/híbridos, excluindo placas de dados. O n.º de utilizadores activos com acesso à Internet em banda larga móvel é incluído no serviço de acesso à Internet.

Reclamações por serviço CE (comparação 2009/2010)⁷



No que diz respeito ao **assunto** subjacente às reclamações dentro do sector das comunicações electrónicas, mantém-se uma preponderância das questões associadas a equipamento, facturação (com particular relevância para as situações de incorrecções nas facturas) e atendimento ao cliente, as quais se encontram tipicamente associadas à deslocação dos utilizadores aos estabelecimentos dos respectivos prestadores de serviços.

Reclamações sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto (Top 5) (comparação 2009/2010)























Prestadores mais reclamados (comunicações electrónicas)

⁷ As definições dos indicadores relativas ao serviço telefónico móvel sofreram alterações, não sendo os respectivos valores comparáveis com os períodos anteriores (deliberação da ANACOM de 8 de Julho de 2009 relativa ao conjunto de indicadores estatísticos a remeter trimestralmente a esta Autoridade pelos prestadores de serviços móveis).

Relativamente aos prestadores de comunicações electrónicas visados nas reclamações, procede-se de novo⁸ à apresentação da posição relativa⁹ de cada um face ao total de reclamações recebidas na ANACOM.

ESCALÕES	RECLAMAÇÕES por 1.000 CLIENTES
A	$0 > e < 0,99$
B	$0,99 \geq e < 1,95$
C	$1,95 \geq e < 3,54$
D	$\geq 3,54$




















Posição relativa de cada prestador sobre o total de reclamações recebidas na ANACOM¹⁰

ESCALÃO	PRESTADOR	SERVIÇO
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S.A.	
	ZON - TV Cabo Madeirense, S.A.	
	ZON - TV Cabo Madeirense, S.A.	
	NORTENET - Sistemas de Comunicação, S.A.	
	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	
	CTT - Correios de Portugal, S.A.	
	ZON - TV Cabo Açoreana, S.A.	
	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.	
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.	
	OPTIMUS - Comunicações, S.A.	
B	UNITELDATA - Telecomunicações, S.A.	
	UNITELDATA - Telecomunicações, S.A.	
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	
	CLARA.NET PORTUGAL - Telecomunicações, S.A.	
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	
	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	
	ZON - TV Cabo Portugal, S.A.	
	OPTIMUS - Comunicações, S.A.	
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	
	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	

⁸ Relatório estatístico das reclamações e pedidos de informação – 2009 e 1.º semestre de 2010.

⁹ Os escalões foram definidos por referência aos quartis do ano de 2010 em função do indicador de número de reclamações por mil clientes, classificando cada um dos prestadores com base no seu rácio. Tal como em publicações anteriores, os prestadores de serviços que não foram objecto de qualquer reclamação não se encontram aqui representados.

¹⁰ Para esta análise foram considerados os seguintes serviços: o serviço telefónico em local fixo; o serviço de acesso fixo à Internet, os serviços de comunicações móveis (n.º de estações móveis/equipamentos de utilizador activos com planos pós-pagos, pré-pagos e combinados/híbridos, incluindo placas de dados); e o serviço de televisão por subscrição.

C	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	
	PT Comunicações, S.A.	
	ZON - TV Cabo Portugal, S.A.	
	ZON - TV Cabo Açoreana, S.A.	
	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	
	ZON - TV Cabo Açoreana, S.A.	
	OPTIMUS - Comunicações, S.A.	
	PT Comunicações, S.A.	
	ZON - TV Cabo Portugal, S.A.	
	UNITELDATA - Telecomunicações, S.A.	
	D	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.
PT Comunicações, S.A.		
G9SA - Telecomunicações, S.A.		
ZON - TV Cabo Portugal, S.A.		
OPTIMUS - Comunicações, S.A.		
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.		
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.		
TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.		
REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S.A.		
TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.		



Serviço telefónico em local fixo



Serviço de acesso fixo à Internet



Serviço de comunicações móveis



Serviço de televisão por subscrição

Por serviço

No que respeita à análise por serviço, verifica-se, ao nível do **serviço telefónico em local fixo**, que apenas um prestador se encontra posicionado no escalão A, pois nenhum outro dos prestadores reclamados ficou abaixo das 0,99 reclamações por mil clientes. Ainda assim, os 2 prestadores que integram o escalão B, a CABOVISÃO e a OPTIMUS, apresentam um nível de reclamações inferior a 1,95 reclamações por mil clientes.

Já nos escalões C e D posicionam-se 10 prestadores, sendo que destes, apenas 4 apresentaram um nível de reclamações igual ou superior a 3,54 reclamações por mil clientes.

Em 2010, e face ao período homólogo, destacam-se ainda as mudanças de escalão da ZON – TV Cabo Portugal que, por ter menos reclamações, subiu a sua posição face a 2009. Inversamente, a ZON – TV Cabo Açoreana, com mais reclamações, desceu significativamente em relação ao ano anterior. Por fim, a REFER TELECOM, que em 2009 não foi objecto de reclamação junto da ANACOM, em 2010 entrou directamente para o último escalão.

Posição face a 2009*	
↔	Manteve o escalão de 2009
↑	Subiu de escalão face a 2009
↓	Desceu na escala face a 2009
*As cores indicam o escalão de 2009	

ESCALÃO	PRESTADORES DO SERVIÇO TELEFÓNICO EM LOCAL FIXO	POSIÇÃO FACE A 2009
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S.A.	↔
B	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	↔
	OPTIMUS - Comunicações, S.A.	↑
C	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	↓
	PT Comunicações, S.A.	↔
	ZON - TV Cabo Açoreana, S.A.	↓
	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	↔
	ZON - TV Cabo Portugal, S.A.	↑
	UNITELDATA - Telecomunicações, S.A.	↑
D	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.	↔
	G9SA - Telecomunicações, S.A.	↓
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.	↔
	REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S.A.	↓

No caso do **serviço de acesso fixo à Internet**, o escalão A é representado por três prestadores - ZON Madeira, NORTENET e PT PRIME. A NORTENET, ao ser visada em menos reclamações em 2010, ascendeu ao escalão A. Apenas a PTC, a VODAFONE e a TMN apresentaram um indicador igual ou superior a 3,54, o que as colocou no escalão D.

ESCALÃO	PRESTADORES DO SERVIÇO DE ACESSO FIXO À INTERNET	POSIÇÃO FACE A 2009
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S.A.	↔
	NORTENET - Sistemas de Comunicação, S.A.	↑
	PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.	↔
B	UNITELDATA - Telecomunicações, S.A.	↓
	CLARA.NET PORTUGAL - Telecomunicações, S.A.	↓
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	↑
	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	↔
C	ZON - TV Cabo Portugal, S.A.	↔
	ZON - TV Cabo Açoreana, S.A.	↓
	OPTIMUS - Comunicações, S.A.	↔
D	PT Comunicações, S.A.	↔
	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	↔
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.	↔

Os **serviços de comunicações móveis (voz, dados, mensagens, etc.)** revelaram ser aqueles em que, de uma forma geral, os prestadores recebem menos reclamações por mil clientes, posicionando-se por isso a grande maioria no escalão A, à exceção da ZON TV Cabo, posicionada no escalão D. Comparado com o período homólogo de 2009, verificamos que a TMN e OPTIMUS mudaram a sua posição no *ranking*, passando ambas do escalão B para o A.

ESCALÃO	PRESTADORES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES MÓVEIS	POSIÇÃO FACE A 2009
A	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	↔
	CTT - Correios de Portugal, S.A.	↔
	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.	↑
	OPTIMUS - Comunicações, S.A.	↑
D	ZON - TV Cabo Portugal, S.A.	↔

Finalmente, no que diz respeito ao **serviço de televisão por subscrição**, verifica-se que, em 2010, a maioria dos prestadores estão abaixo de 1,95 reclamações por mil clientes. Face a 2009, apenas a UNITELDATA subiu consideravelmente a sua posição, enquanto a VODAFONE, a OPTIMUS e a PTC mantiveram os níveis mais elevados de reclamações por mil clientes.

ESCALÃO	PRESTADORES DO SERVIÇO TELEVISÃO POR SUBSCRIÇÃO	POSIÇÃO FACE A 2009
A	ZON - TV Cabo Madeirense, S.A.	↔
	ZON - TV Cabo Açoreana, S.A.	↔
B	UNITELDATA - Telecomunicações, S.A.	↑
	CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	↔
	AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	↔
	ZON - TV Cabo Portugal, S.A.	↔
C	PT Comunicações, S.A.	↔
D	OPTIMUS - Comunicações, S.A.	↔
	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	↔

1.2. Reclamações sobre os serviços da sociedade da informação

No âmbito dos serviços da sociedade da informação, e apesar das competências assumidas por esta Autoridade ao nível dos serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem, por comparação com o período homólogo de 2009, verificou-se um decréscimo de **8,1%** no total das reclamações.

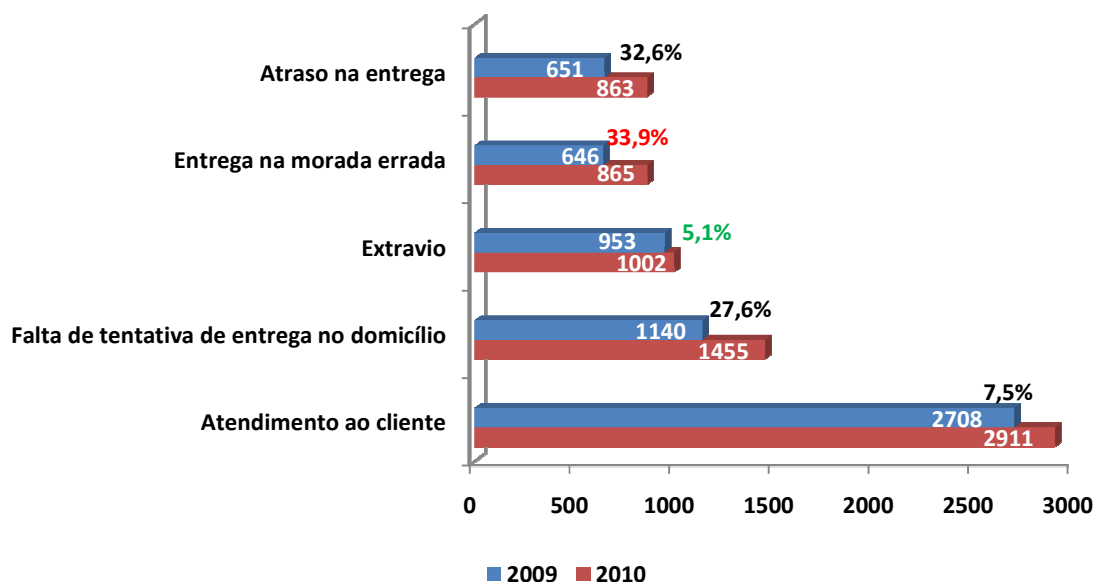
1.3. Reclamações sobre os serviços postais

Quanto ao **sector postal**, e muito embora a sua variação face a 2009 seja apenas de 20%, foi este o sector que mais cresceu em 2010 em termos absolutos. Este crescimento decorre sobretudo do número de reclamações sobre o serviço de correspondência.

Ao nível dos assuntos, **nas reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade**, as situações mais reclamadas prenderam-se com **o atraso na entrega e o extravio**, enquanto que nas folhas do **livro de reclamações**, que correspondem a cerca de 98% do volume total de reclamações neste sector, **a larga**

maioria teve como fundamento problemas associados aos serviços de atendimento ao cliente e a falta de tentativa de entrega de correspondência registada no domicílio.

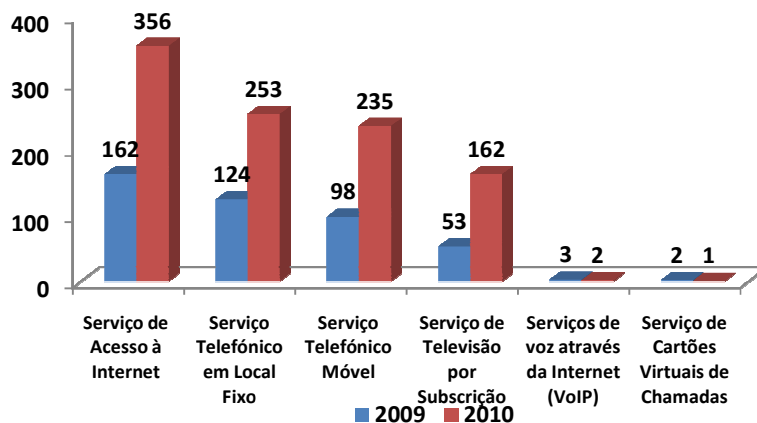
Reclamações sobre o sector das redes e serviços postais por assunto (Top 5)
(comparação 2009/2010)



2. Pedidos de informação por escrito

Quanto aos **pedidos de informação**, a sua maioria incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas, assumindo os restantes sectores um carácter residual.

Pedidos de informação por serviço CE
(comparação 2009/2010)



Anexos

I. TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

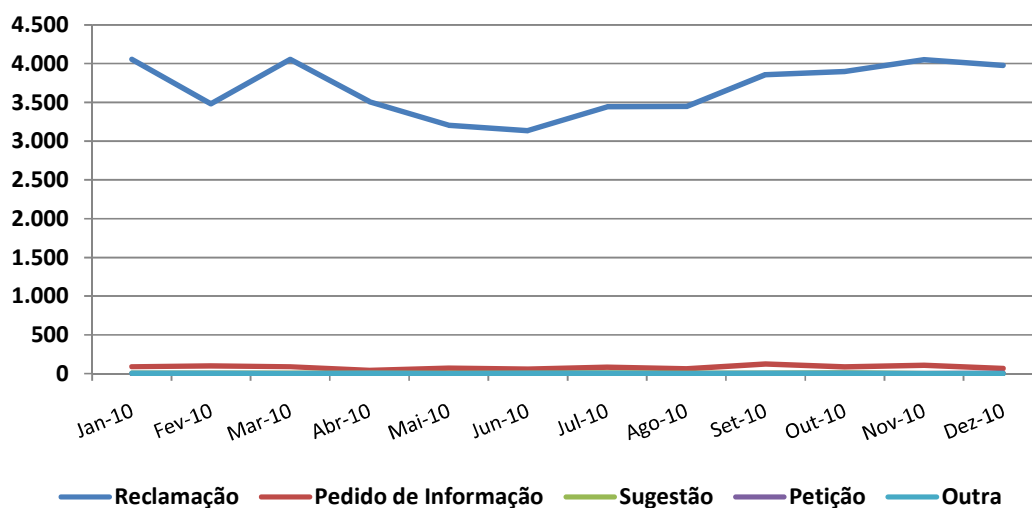
1. Solicitações por origem

Origem	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Solicitações escritas	42.865	45.187	89,8%	5,4%	72,0%
Solicitações recebidas através dos serviços de atendimento ¹¹	6.022	5.120	10,2%	-15,0%	28,0%
Total	48.887	50.307	100%	3%	

2. Solicitações escritas por tipo

Tipo	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Reclamação	42.010	44.108	97,6%	5,0%	78,6%
Pedido de Informação	596	982	2,2%	64,8%	14,5%
Sugestão	45	56	0,1%	24,4%	0,4%
Petição	38	9	0,0%	-76,3%	1,1%
Outra	176	32	0,1%	-81,8%	5,4%
Total	42.865	45.187	100%	5%	

Solicitações escritas por tipo
Acumulado 2010



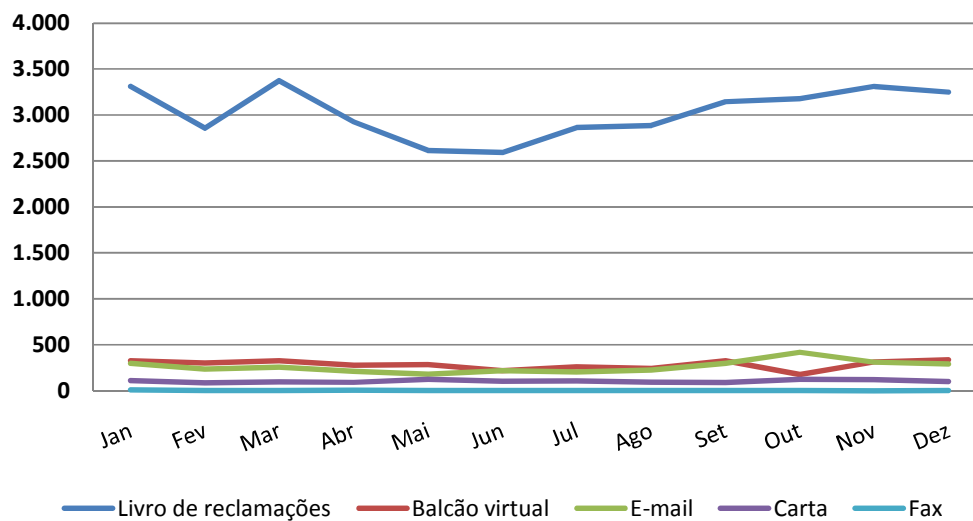
¹¹ Contactos telefónicos e presenciais.

II. RECLAMAÇÕES ESCRITAS

1. Reclamações escritas por meio

Meio	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Livro de reclamações	33.100	36.303	82,3%	9,7%	72,0%
Balcão virtual	4.085	3.383	7,7%	-17,2%	15,8%
E-mail	3.076	3.146	7,1%	2,3%	1,6%
Carta	1.635	1.244	2,8%	-23,9%	8,8%
Fax	114	32	0,1%	-71,9%	1,8%
Total	42.010	44.108	100%	5%	

Reclamações escritas por meio
Acumulado 2010



2. Reclamações escritas por sector

Sector	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Serviços de Comunicações Electrónicas	32.164	32.224	73,1%	0,2%	2,6%
Rede e Serviços Postais	7.282	8.753	19,8%	20,2%	63,7%
Sociedade da Informação	1.058	972	2,2%	-8,1%	3,7%
Serviços de Tarifa Majorada	30	132	0,3%	340,0%	4,4%
Outros sectores ANACOM	44	16	0,0%	-63,6%	1,2%
Outros Sectores (fora do âmbito da ANACOM)/ Ilegíveis ou sem conteúdo / Sectores não identificados	1.448	2.011	4,6%	38,9%	24,4%
Total	42.026	44.108	100%	5%	

2.1 Reclamações escritas sobre o sector das comunicações electrónicas

2.1.1 Reclamações escritas sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço

Serviço	2010	clientes (média de 2010)	2010 (‰)	2009 (‰)	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Serviço de Acesso à Internet ¹²	10.593	4.409.356	2,40	3,27	32,7%	-26,5%	40,6%
Serviço Telefónico em Local Fixo ¹³	7.649	3.465.907	2,21	2,52	23,6%	-12,4%	14,6%
Serviço de Televisão por Subscrição	5.673	2.652.899	2,14	2,1	17,5%	1,8%	1,8%
Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	15	9.221	1,63	2,48	0,0%	-34,4%	39,9%
Serviço de Postos Públicos	48	32.413	1,48	1,53	0,1%	-3,2%	2,3%
Serviço Telefónico Móvel ¹⁴	8.393	11.919.143	0,70	n.a.	25,9%	n.a.	n.a.
Serviços de voz através da Internet (VoIP)	42	106.778	0,39	0,41	0,1%	-4,1%	0,8%

2.1.2 Reclamações escritas sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Equipamento	7.434	7.351	15,1%	-1,1%	1,2%
Facturação	7.507	7.234	14,8%	-3,6%	3,8%
Atendimento ao cliente	6.321	5.850	12,0%	-7,5%	6,5%
Contrato	5.391	4.960	10,2%	-8,0%	6,0%
Avaria	4.471	4.646	9,5%	3,9%	2,4%
Cancelamento do serviço	3.113	3.845	7,9%	23,5%	10,2%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	4.019	3.523	7,2%	-12,3%	6,9%

¹² Os indicadores do serviço de acesso à Internet aqui apresentados incidem sobre os acessos fixo e móvel.

¹³ O serviço telefónico em local fixo inclui os indicadores relativos aos serviços de Redes Privativas Virtuais (VPN) e de Acesso à Rede Telefónica Fixa.

¹⁴ N.º de estações móveis/equipamentos de utilizador activos com planos pós-pagos, pré-pagos e combinados/híbridos, excluindo placas de dados. O n.º de utilizadores activos com acesso à Internet em banda larga móvel é incluído no serviço de acesso à Internet. As definições dos indicadores relativas ao serviço telefónico móvel sofreram alterações, não sendo os respectivos valores comparáveis com os períodos anteriores (deliberação da ANACOM de 8 de Julho de 2009 relativa ao conjunto de indicadores estatísticos a remeter trimestralmente a esta Autoridade pelos prestadores de serviços móveis).

Assistência técnica	6.221	3.137	6,4%	-49,6%	42,9%
Tarifários	2.245	2.893	5,9%	28,9%	9,0%
Suspensão do serviço	2.134	2.075	4,3%	-2,8%	0,8%
Portabilidade	1.487	1.154	2,4%	-22,4%	4,6%
Velocidade	1.004	931	1,9%	-7,3%	1,0%
Livro de reclamações	195	259	0,5%	32,8%	0,9%
Infra-estruturas	249	250	0,5%	0,4%	0,0%
Privacidade e dados pessoais	196	243	0,5%	24,0%	0,7%
Roaming	177	169	0,3%	-4,5%	0,1%
Seleção e pré-seleção	110	80	0,2%	-27,3%	0,4%
Listas e serviços informativos	30	40	0,1%	33,3%	0,1%
Numeração	41	28	0,1%	-31,7%	0,2%
Desagregação de lacete local	50	26	0,1%	-48,0%	0,3%
Taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	7	16	0,0%	128,6%	0,1%
Portabilidade geográfica	141	10	0,0%	-92,9%	1,8%
Total	52.543	48.724	100%	-7%	

2.1.3 Reclamações escritas sobre o serviço de acesso à Internet por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Facturação	2.914	2.612	14,3%	-10,4%	10,0%
Avaria	2.463	2.517	13,7%	2,2%	1,8%
Contrato	2.359	2.038	11,1%	-13,6%	10,6%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	2.323	1.976	10,8%	-14,9%	11,4%
Cancelamento do serviço	1.365	1.680	9,2%	23,1%	10,4%
Assistência técnica	2.659	1.653	9,0%	-37,8%	33,2%
Equipamento	1.719	1.448	7,9%	-15,8%	8,9%
Atendimento ao cliente	1.486	1.404	7,7%	-5,5%	2,7%
Tarifários	901	1.125	6,1%	24,9%	7,4%
Velocidade	968	920	5,0%	-5,0%	1,6%
Suspensão do serviço	743	740	4,0%	-0,4%	0,1%
Infra-estruturas	56	59	0,3%	5,4%	0,1%
Livro de reclamações	37	40	0,2%	8,1%	0,1%
Roaming	41	31	0,2%	-24,4%	0,3%
Privacidade e dados pessoais	19	29	0,2%	52,6%	0,3%
Desagregação de lacete local	36	17	0,1%	-52,8%	0,6%
Taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	5	11	0,1%	120,0%	0,2%
Seleção e pré-seleção	10	6	0,0%	-40,0%	0,1%
Listas e serviços informativos	0	2	0,0%	n.a.	0,1%
Numeração	0	1	0,0%	n.a.	0,0%
Total	20.104	18.309	100%	-9%	

2.1.4 Reclamações escritas sobre o serviço telefónico em local fixo por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Avaria	2.304	2.176	16,8%	-5,6%	4,9%
Facturação	1.892	1.683	13,0%	-11,0%	8,1%
Contrato	1.602	1.438	11,1%	-10,2%	6,3%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	1.704	1.427	11,0%	-16,3%	10,7%
Assistência técnica	2.075	1.295	10,0%	-37,6%	30,1%
Cancelamento do serviço	934	1.106	8,6%	18,4%	6,6%
Atendimento ao cliente	925	857	6,6%	-7,4%	2,6%
Portabilidade	1.058	761	5,9%	-28,1%	11,5%
Tarifários	535	692	5,4%	29,3%	6,1%
Suspensão do serviço	626	611	4,7%	-2,4%	0,6%
Equipamento	633	520	4,0%	-17,9%	4,4%
Privacidade e dados pessoais	51	80	0,6%	56,9%	1,1%
Seleção e pré-seleção	105	79	0,6%	-24,8%	1,0%
Infra-estruturas	83	76	0,6%	-8,4%	0,3%
Listas e serviços informativos	26	29	0,2%	11,5%	0,1%
Livro de reclamações	20	26	0,2%	30,0%	0,2%
Desagregação de lacete local	35	22	0,2%	-37,1%	0,5%
Numeração	23	22	0,2%	-4,3%	0,0%
Taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	6	13	0,1%	116,7%	0,3%
Portabilidade geográfica	129	10	0,1%	-92,2%	4,6%
Total	14.766	12.923	100%	-12%	

2.1.5 Reclamações escritas sobre o serviço telefónico móvel por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Equipamento	4.062	4.780	45,1%	17,7%	28,5%
Facturação	1.279	1.292	12,2%	1,0%	0,5%
Atendimento ao cliente	1.231	1.101	10,4%	-10,6%	5,2%
Contrato	802	868	8,2%	8,2%	2,6%
Tarifários	608	821	7,7%	35,0%	8,5%
Suspensão do serviço	393	379	3,6%	-3,6%	0,6%
Portabilidade	342	349	3,3%	2,0%	0,3%
Cancelamento do serviço	219	255	2,4%	16,4%	1,4%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	214	180	1,7%	-15,9%	1,4%
Assistência técnica	1.339	154	1,5%	-88,5%	47,1%
Roaming	138	135	1,3%	-2,2%	0,1%
Avaria	150	103	1,0%	-31,3%	1,9%
Privacidade e dados pessoais	82	97	0,9%	18,3%	0,6%
Livro de reclamações	39	65	0,6%	66,7%	1,0%
Infra-estruturas	4	7	0,1%	75,0%	0,1%
Listas e serviços informativos	3	7	0,1%	133,3%	0,2%

Numeração	9	5	0,0%	-44,4%	0,2%
Total	10.914	10.598	100%	-3%	

2.1.6 Reclamações escritas sobre o serviço de televisão por subscrição por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Avaria	1.366	1.719	16,9%	25,8%	20,0%
Contrato	1.380	1.361	13,4%	-1,4%	1,1%
Facturação	1.202	1.283	12,6%	6,7%	4,6%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	1.195	1.138	11,2%	-4,8%	3,2%
Assistência técnica	1.313	1.074	10,6%	-18,2%	13,5%
Cancelamento do serviço	632	1.019	10,0%	61,2%	21,9%
Atendimento ao cliente	699	794	7,8%	13,6%	5,4%
Tarifários	367	619	6,1%	68,7%	14,2%
Suspensão do serviço	506	523	5,2%	3,4%	1,0%
Equipamento	609	384	3,8%	-36,9%	12,7%
Velocidade	156	134	1,3%	-14,1%	1,2%
Infra-estruturas	52	55	0,5%	5,8%	0,2%
Livro de reclamações	20	22	0,2%	10,0%	0,1%
Privacidade e dados pessoais	3	19	0,2%	533,3%	0,9%
Taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	3	4	0,0%	33,3%	0,1%
Total	9.503	10.148	100%	7%	

2.2 Reclamações escritas sobre o sector das redes e serviços postais

2.2.1 Reclamações escritas sobre o sector das redes e serviços postais por serviço

Serviço	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Correspondência	3.496	4.270	47,7%	22,1%	54,5%
Encomendas	1.270	1.274	14,2%	0,3%	0,3%
Estações e postos de correio	1.027	1.046	11,7%	1,9%	1,3%
Serviços financeiros	757	829	9,3%	9,5%	5,1%
Correio expresso	152	404	4,5%	165,8%	17,7%
Serviço de reenvio de correspondência	281	351	3,9%	24,9%	4,9%
Serviços postais não identificados	179	240	2,7%	34,1%	4,3%
Outros serviços postais	121	152	1,7%	25,6%	2,2%
Apartados	103	108	1,2%	4,9%	0,4%
Selos	70	90	1,0%	28,6%	1,4%
Objectos postais à cobrança	57	86	1,0%	50,9%	2,0%
Publicações periódicas	40	49	0,5%	22,5%	0,6%
Serviço de retenção de correspondência	23	21	0,2%	-8,7%	0,1%
Serviço de telecópia	33	17	0,2%	-48,5%	1,1%
Publicidade endereçada	40	8	0,1%	-80,0%	2,3%

Marcos e caixas de correio	17	7	0,1%	-58,8%	0,7%
Receptáculos	18	6	0,1%	-66,7%	0,8%
Centros troca	0	3	0,0%	n.a.	0,2%
Total	7.684	8.961	100%	17%	

2.2.2 Reclamações escritas sobre o sector das redes e serviços postais por assunto

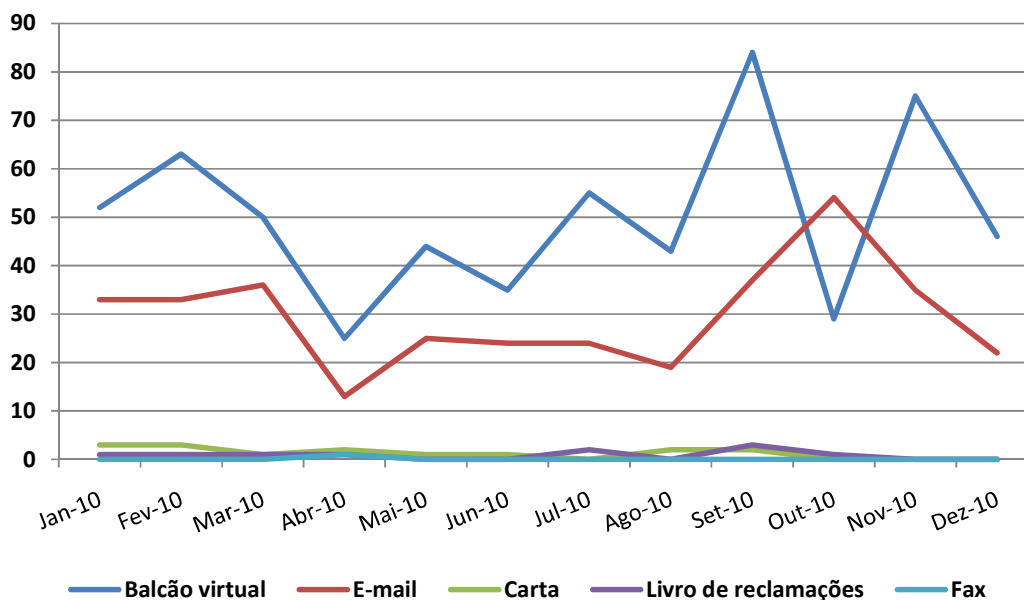
Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Atendimento ao cliente	2.708	2.911	28,9%	7,5%	11,6%
Falta de tentativa de entrega no domicílio	1.140	1.455	14,5%	27,6%	18,0%
Extravio	953	1.002	10,0%	5,1%	2,8%
Entrega na morada errada	646	865	8,6%	33,9%	12,5%
Atraso na entrega	651	863	8,6%	32,6%	12,1%
Aviso ilegível ou com indicações erradas	379	618	6,1%	63,1%	13,6%
Devolução indevida de correio	440	547	5,4%	24,3%	6,1%
Falta de depósito de aviso	369	484	4,8%	31,2%	6,6%
Falha na redistribuição de envios	217	276	2,7%	27,2%	3,4%
Violação do objecto postal	240	249	2,5%	3,8%	0,5%
Falta de distribuição no domicílio	191	235	2,3%	23,0%	2,5%
Conteúdo danificado	109	148	1,5%	35,8%	2,2%
Falta de regularidade na distribuição	96	129	1,3%	34,4%	1,9%
Livro de reclamações	55	98	1,0%	78,2%	2,5%
Preços	75	84	0,8%	12,0%	0,5%
Receptáculo postais	0	32	0,3%	n.a.	1,8%
Atrasos generalizados na distribuição	19	20	0,2%	5,3%	0,1%
Subcontratação de serviços	0	15	0,1%	n.a.	0,9%
Redução de horário de estabelecimento	11	13	0,1%	18,2%	0,1%
Encerramento de posto ou estação	5	9	0,1%	80,0%	0,2%
Falta de carteiro	0	3	0,0%	n.a.	0,2%
Falta de regularidade na recolha	1	1	0,0%	0,0%	0,0%
Total	8.305	10.057	100%	21%	

III. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO ESCRITOS

1. Pedidos de informação escritos por meio

Meio	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Balcão virtual	381	601	61,2%	57,7%	57,0%
E-mail	193	355	36,2%	83,9%	42,0%
Carta	13	15	1,5%	15,4%	0,5%
Livro de reclamações	9	10	1,0%	11,1%	0,3%
Fax	0	1	0,1%	n.a.	0,3%
Total	596	982	100%	65%	

Pedidos de informação escritos por meio
Acumulado 2010



2. Pedidos de informação escritos por sector

Sector	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Serviços de Comunicações Electrónicas	518	896	91,2%	73,0%	90,4%
Sociedade da Informação	29	31	3,2%	6,9%	0,5%
Serviços de Tarifa Majorada	2	19	1,9%	850,0%	4,1%
Rede e Serviços Postais	11	16	1,6%	45,5%	1,2%
Outros sectores ANACOM	8	5	0,5%	-37,5%	0,7%
Outros Sectores (fora do âmbito da ANACOM)/ Ilegíveis ou sem conteúdo / Sectores não identificados	28	15	1,5%	-46,4%	3,1%
Total	596	982	100%	65%	

2.1 Pedidos de informação escritos sobre o sector das comunicações electrónicas

2.1.1 Pedidos de informação escritos sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço

Serviço	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Serviço de Acesso à Internet	162	356	35,3%	119,8%	31,3%
Serviço Telefónico em Local Fixo	124	253	25,1%	104,0%	20,8%
Serviço Telefónico Móvel	98	235	23,3%	139,8%	22,1%
Serviço de Televisão por Subscrição	53	162	16,1%	205,7%	17,6%
Serviços de voz através da Internet (VoIP)	3	2	0,2%	-33,3%	0,2%
Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	2	1	0,1%	-50,0%	0,2%
Total	442	1.009	100%	128%	

2.1.2 Pedidos de informação escritos sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Contrato	144	297	27,0%	106,3%	27,7%
Equipamento	23	130	11,8%	465,2%	19,3%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	49	116	10,5%	136,7%	12,1%
Cancelamento do serviço	48	93	8,5%	93,8%	8,1%
Facturação	50	88	8,0%	76,0%	6,9%
Tarifários	43	77	7,0%	79,1%	6,1%
Portabilidade	57	58	5,3%	1,8%	0,2%
Privacidade e dados pessoais	16	42	3,8%	162,5%	4,7%
Velocidade	17	35	3,2%	105,9%	3,3%
Suspensão do serviço	9	31	2,8%	244,4%	4,0%
Infra-estruturas	25	30	2,7%	20,0%	0,9%
Avaria	13	27	2,5%	107,7%	2,5%
Assistência técnica	17	19	1,7%	11,8%	0,4%
Atendimento ao cliente	15	16	1,5%	6,7%	0,2%
Informação e estatística	3	11	1,0%	266,7%	1,4%

<i>Roaming</i>	7	8	0,7%	14,3%	0,2%
Taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	5	8	0,7%	60,0%	0,5%
Livro de reclamações	3	4	0,4%	33,3%	0,2%
Listas e serviços informativos	3	3	0,3%	0,0%	0,0%
Numeração	7	3	0,3%	-57,1%	0,7%
Seleccção e pré-seleccção	0	3	0,3%	n.a.	0,5%
Desagregaçção de lacete local	1	1	0,1%	0,0%	0,0%
Total	555	1.100	100%	98%	

IV. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1. Solicitações recebidas através dos serviços de atendimento ao público por tipo

Tipo	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Reclamação	5.232	4.517	88,2%	-13,7%	79,3%
Pedidos de informação	790	603	11,8%	-23,7%	20,7%
Total	6.022	5.120	100%	-15%	

2. Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público

2.1 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público por meio

Meio	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Atendimento Telefónico	4.988	4.287	94,9%	-14,1%	98,0%
Atendimento Presencial	244	230	5,1%	-5,7%	2,0%
Total	5.232	4.517	100%	-14%	

2.2 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público por sector

Sector	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Serviços de Comunicações Electrónicas	4.541	3.970	87,8%	-12,6%	65,8%
Sociedade da Informação	350	264	5,8%	-24,6%	9,9%
Rede e Serviços Postais	102	125	2,8%	22,5%	2,6%
Serviços de Tarifa Majorada	11	66	1,5%	500,0%	6,3%
Outros sectores ANACOM	88	63	1,4%	-28,4%	2,9%
Outros Sectores (fora do âmbito da ANACOM) / Sectores não identificados	144	36	0,8%	-75,0%	12,4%
Total	5.236	4.524	100%	-14%	

2.3 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas

2.3.1 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço

Serviço	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Serviço Telefónico em Local Fixo	2.595	2.033	45,6%	-21,7%	60,7%
Serviço Telefónico Móvel	982	1.120	25,1%	14,1%	14,9%

Serviço de Acesso à Internet	930	779	17,5%	-16,2%	16,3%
Serviço de Televisão por subscrição	445	487	10,9%	9,4%	4,5%
Serviços de Revenda	0	13	0,3%	n.a.	1,4%
Serviço de Voz através da Internet (VoIP)	5	12	0,3%	140,0%	0,8%
Serviço de Cartões Virtuais de Chamada	7	9	0,2%	28,6%	0,2%
Postos Públicos	11	1	0,0%	-90,9%	1,1%
Serviço de Circuitos Alugados (Oferta Retailista)	0	1	0,0%	n.a.	0,1%
Total	4.975	4.455	100%	-10%	

2.3.2 Reclamações recebidas através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Varição homóloga	Peso da variação
Contrato	1.382	1.407	34,8%	1,8%	2,8%
Facturação	647	648	16,0%	0,2%	0,1%
Equipamento	169	393	9,7%	132,5%	25,0%
Portabilidade	589	326	8,1%	-44,7%	29,4%
Avaria	302	222	5,5%	-26,5%	8,9%
Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	194	177	4,4%	-8,8%	1,9%
Cancelamento	214	164	4,1%	-23,4%	5,6%
Tarifários	160	129	3,2%	-19,4%	3,5%
Velocidade	102	126	3,1%	23,5%	2,7%
Atendimento	61	80	2,0%	31,1%	2,1%
Privacidade e dados pessoais	38	64	1,6%	68,4%	2,9%
Infra-Estruturas	56	44	1,1%	-21,4%	1,3%
Numeração	25	44	1,1%	76,0%	2,1%
Desagregação de lacete local	38	41	1,0%	7,9%	0,3%
Suspensão	45	40	1,0%	-11,1%	0,6%
<i>Roaming</i>	25	38	0,9%	52,0%	1,5%
Seleção e pré-selecção	87	33	0,8%	-62,1%	6,0%
Assistência técnica	44	29	0,7%	-34,1%	1,7%
Listas e serviços informativos	30	20	0,5%	-33,3%	1,1%
Livro de reclamações	14	14	0,3%	0,0%	0,0%
Portabilidade geográfica	6	4	0,1%	-33,3%	0,2%
Taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	1	3	0,1%	200,0%	0,2%
Discriminação por deficiência ou saúde	1	1	0,0%	0,0%	0,0%
Informação e estatísticas	1	1	0,0%	0,0%	0,0%
Total	4.231	4.048	100%	-4%	

3. Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público

3.1 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público por meio

Meio	2009	2010	Estrutura percentual	Variação homóloga	Peso da variação
Atendimento telefónico	765	593	98,3%	-22,5%	92,0%
Atendimento presencial	25	10	1,7%	-60,0%	8,0%
Total	790	603	100%	-24%	

3.2 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público por sector

Sector	2009	2010	Estrutura percentual	Variação homóloga	Peso da variação
Serviços de Comunicações Electrónicas	748	571	94,5%	-23,7%	88,5%
Sociedade da Informação	15	5	0,8%	-66,7%	5,0%
Rede e Serviços Postais	4	4	0,7%	0,0%	0,0%
Outros sectores ANACOM	12	3	0,5%	-75,0%	4,5%
Serviços de Tarifa Majorada	2	2	0,3%	0,0%	0,0%
Outros Sectores (fora do âmbito da ANACOM) / Sectores não identificados	15	19	3,1%	26,7%	2,0%
Total	796	604	100%	-24%	

3.3 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas

3.3.1 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por serviço

Serviço	2009	2010	Estrutura percentual	Variação homóloga	Peso da variação
Serviço Telefónico em Local Fixo	509	384	64,6%	-24,6%	72,7%
Serviço Telefónico Móvel	180	147	24,7%	-18,3%	19,2%
Serviço de Acesso à Internet	45	36	6,1%	-20,0%	5,2%
Serviço de Televisão por subscrição	20	23	3,9%	15,0%	1,7%
Serviço de Voz através da Internet (VoIP)	2	4	0,7%	100,0%	1,2%
Total	756	594	100%	-21%	

3.3.2 Pedidos de informação recebidos através dos serviços de atendimento ao público sobre o sector das comunicações electrónicas por assunto

Assunto	2009	2010	Estrutura percentual	Variação homóloga	Peso da variação
Contrato	500	407	71,4%	-18,6%	41,3%
Portabilidade	44	41	7,2%	-6,8%	1,3%

Equipamento	15	27	4,7%	80,0%	5,3%
Tarifários	78	23	4,0%	-70,5%	24,4%
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	3	16	2,8%	433,3%	5,8%
Numeração	13	10	1,8%	-23,1%	1,3%
Infra-estruturas	6	9	1,6%	50,0%	1,3%
Listas e serviços informativos	7	7	1,2%	0,0%	0,0%
Facturação	7	6	1,1%	-14,3%	0,4%
Cancelamento do serviço	8	5	0,9%	-37,5%	1,3%
Privacidade e dados pessoais	8	5	0,9%	-37,5%	1,3%
Roaming	1	3	0,5%	200,0%	0,9%
Atendimento ao cliente	0	3	0,5%	n.a.	1,3%
Velocidade	2	2	0,4%	0,0%	0,0%
Avaria	0	2	0,4%	n.a.	0,9%
Desagregação de lacete local	24	1	0,2%	-95,8%	10,2%
Livro de reclamações	5	1	0,2%	-80,0%	1,8%
Assistência técnica	0	1	0,2%	n.a.	0,4%
Informação e estatísticas	0	1	0,2%	n.a.	0,4%
Total	721	570	100%	-21%	