

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

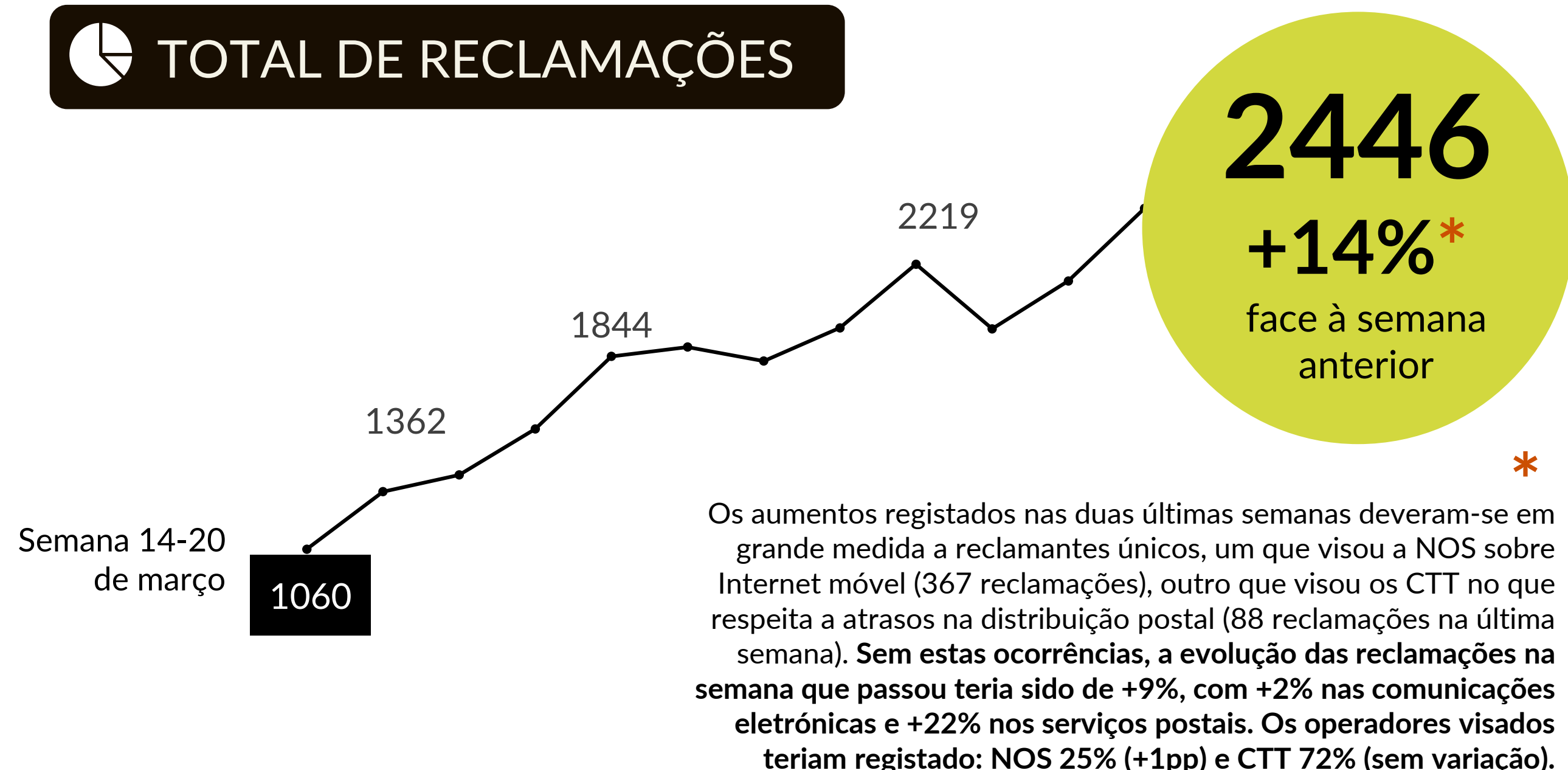
Semana de 30 de maio a 5 de junho de 2020

ANACOM

## RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

www.livroreclamacoes.pt

### TOTAL DE RECLAMAÇÕES

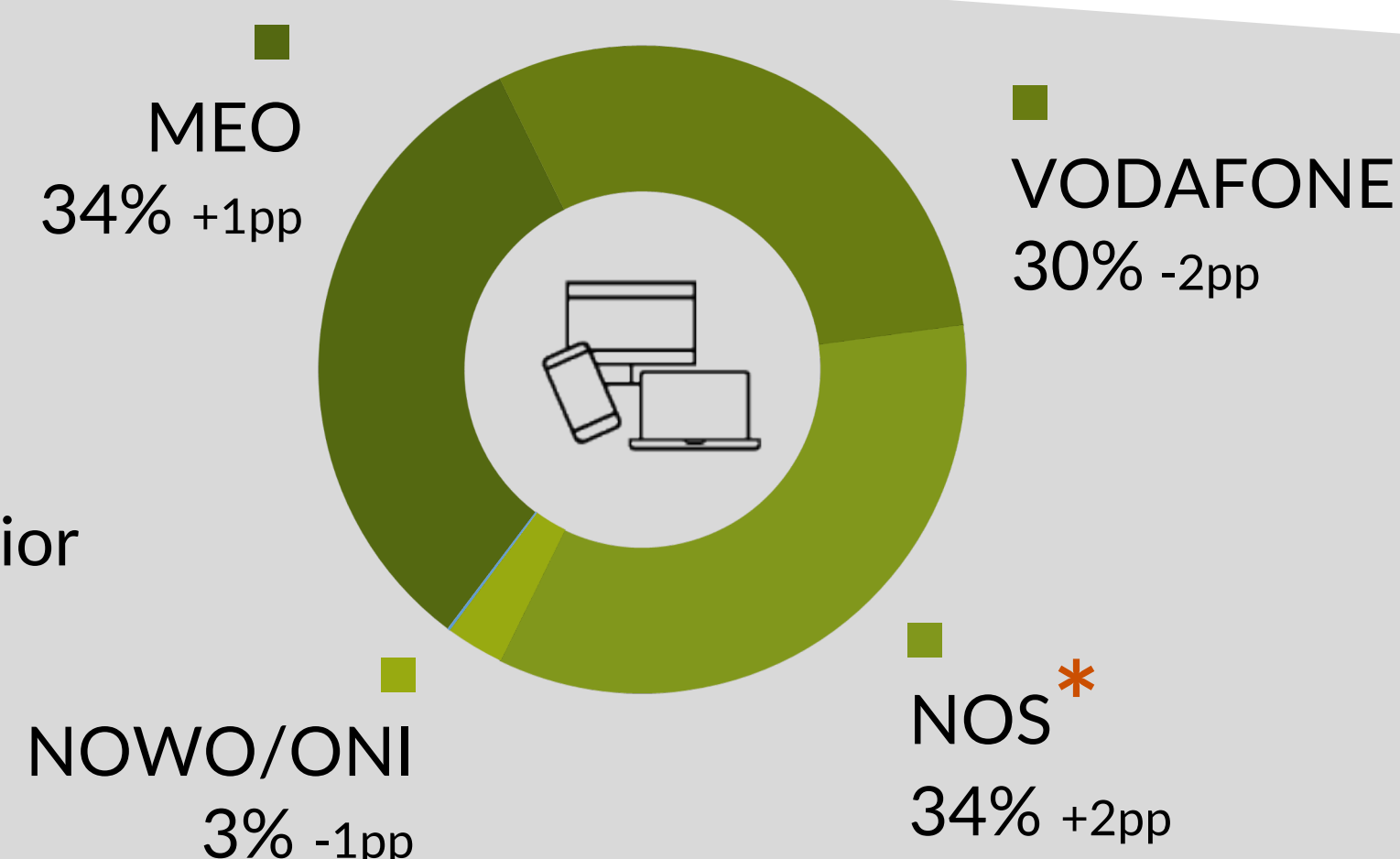


### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS\*

62% do total

1506 reclamações

+4% face à semana anterior



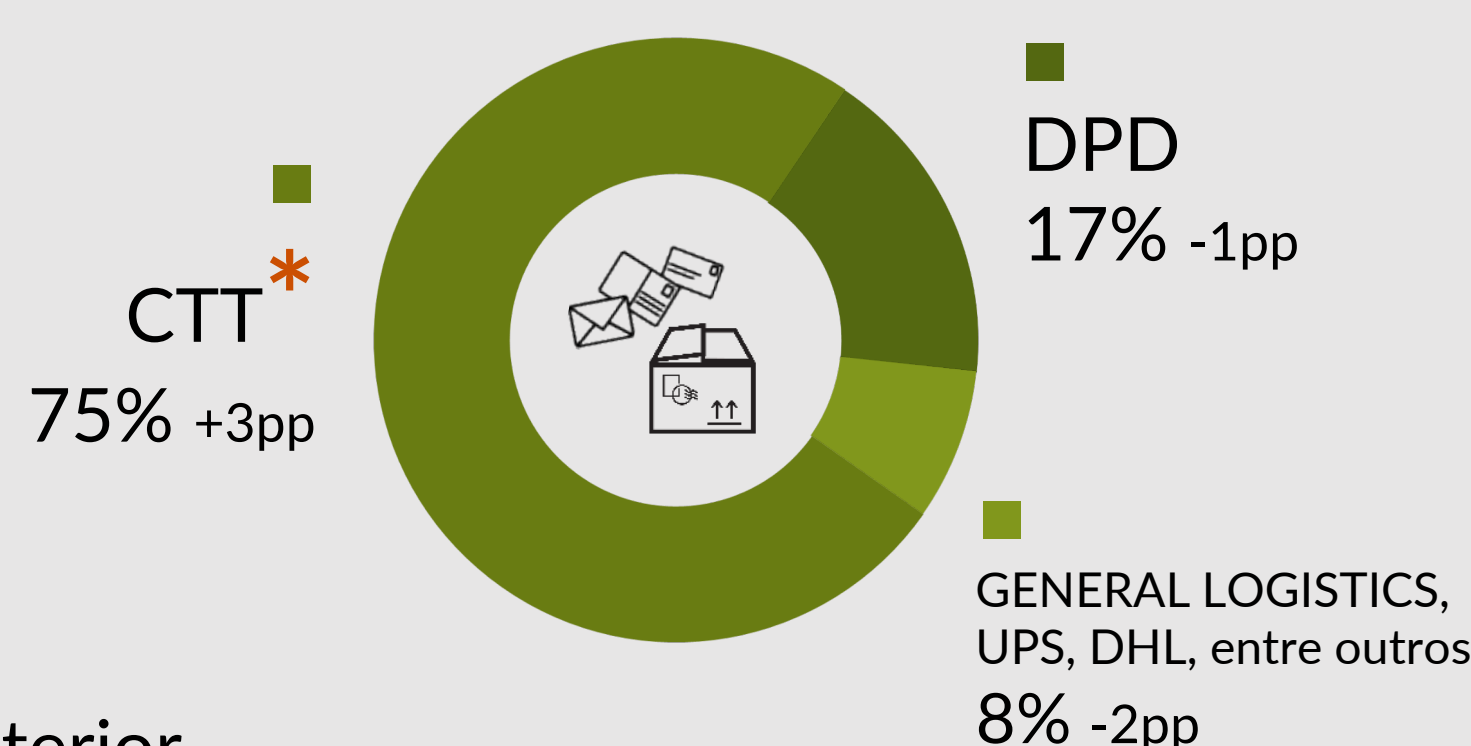
**!** Aumentaram as reclamações sobre avarias, sobretudo da Internet fixa. As questões relacionadas com a gestão de contratos pelos utilizadores e o cancelamento de serviços continuaram a ser as mais reclamadas pelos utilizadores.

### SERVIÇOS POSTAIS\*

38% do total

940 reclamações

+34% face à semana anterior

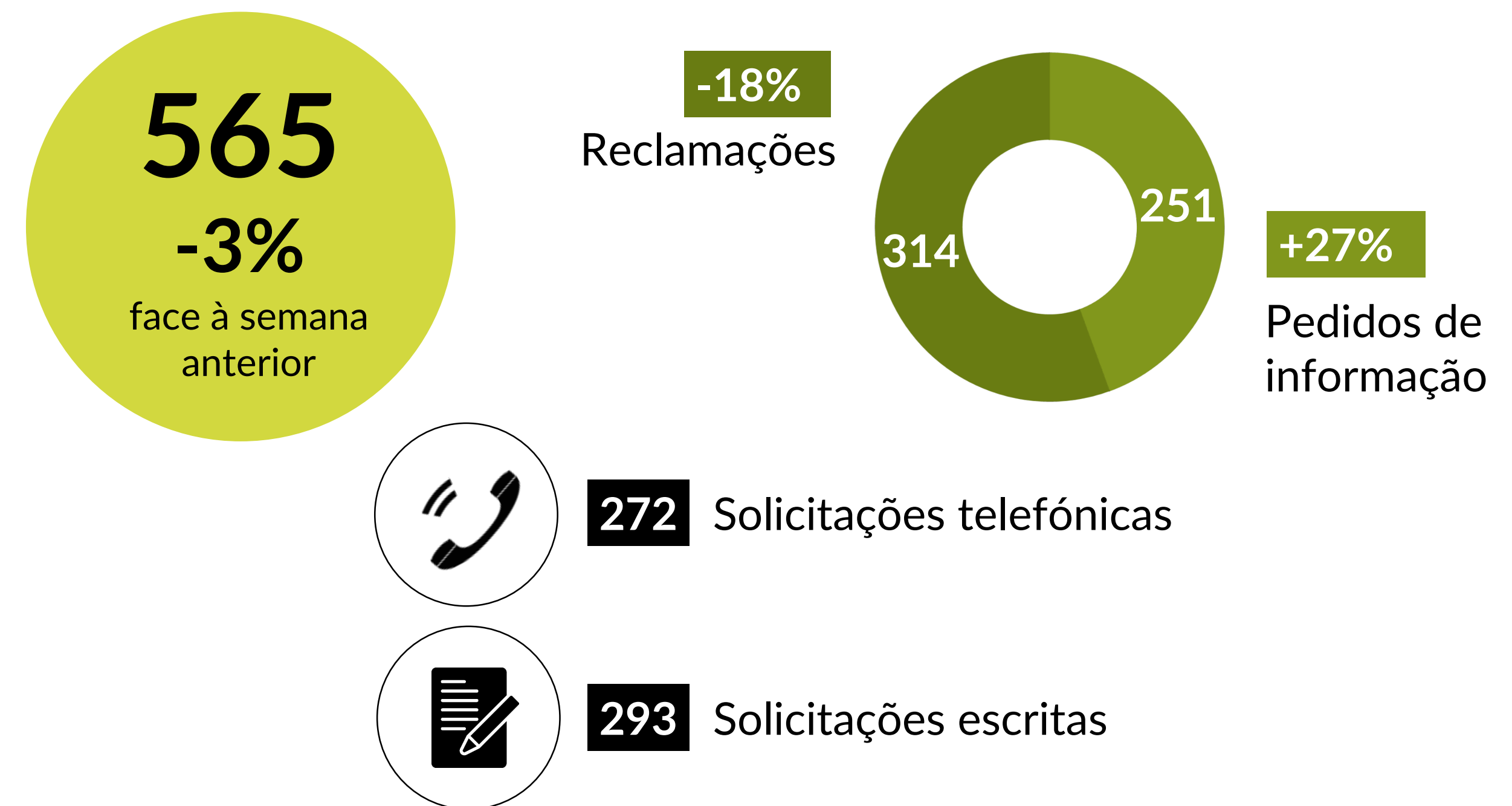


**!** Aumentaram as reclamações sobre o atraso na entrega e a falta de tentativa de entrega ao destinatário, que permanecem os mais visados pelos utilizadores, bem como os problemas relacionados com o conteúdo em falta e a entrega na morada errada.

## SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

por telefone e por escrito

### TOTAL DE SOLICITAÇÕES

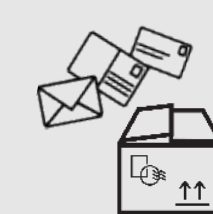


### ASSUNTOS MAIS DESTACADOS



COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

- Demora ou não resolução de reclamações
- Demora ou não resolução de falhas nos serviços
- Cobrança de penalizações em caso de alteração das circunstâncias do reclamante
- Falta ou deficiência de cobertura e avarias no serviço de acesso à Internet fixa



SERVIÇOS POSTAIS

- Demora na ligação inicial de serviços fixos
- Atraso e extravio na entrega de encomendas
- Demora ou não resolução de reclamações

### INFORMAÇÃO ÚTIL PARA OS CONSUMIDORES

#### Novas regras nas comunicações eletrónicas

Até 30 de setembro, os utilizadores que ficaram em situação de desemprego ou perda de rendimentos:

- não podem ter os serviços suspensos em caso de falta de pagamento;
- podem pedir o cancelamento dos contratos sem penalização; e
- podem pedir a suspensão temporária dos contratos sem penalização.

SAIBA MAIS AQUI