

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

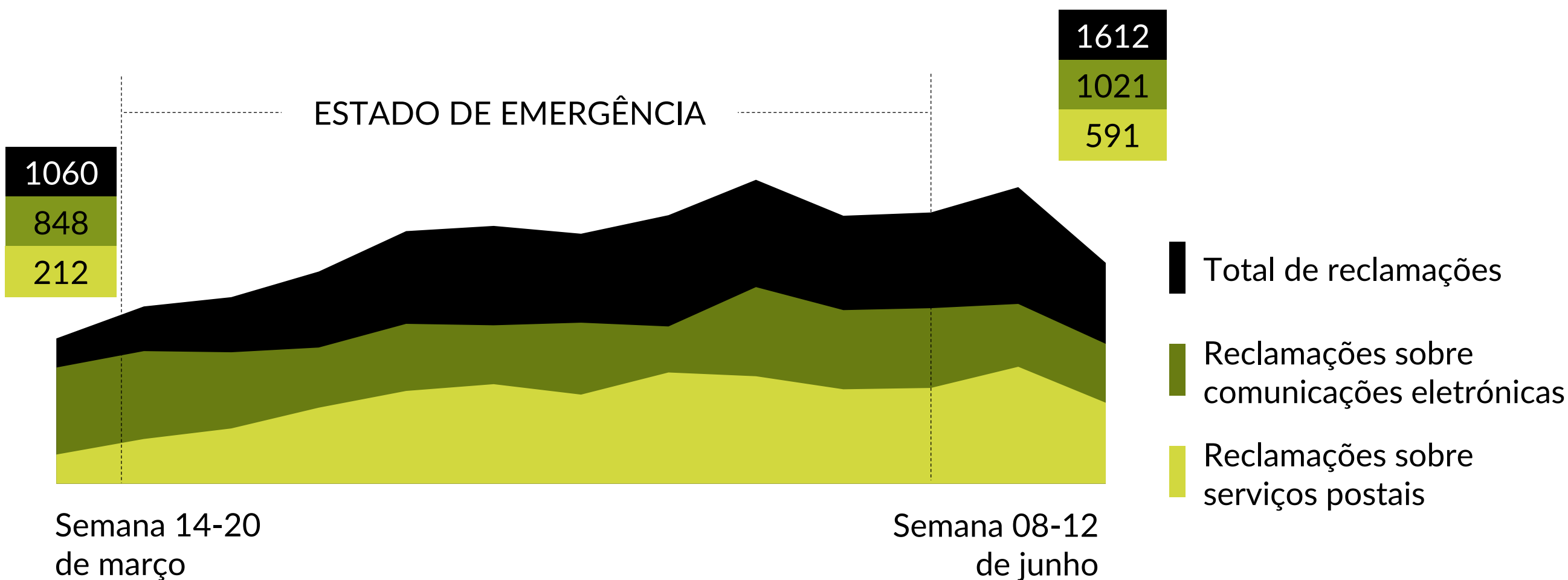
Semana de 6 a 12 de junho de 2020

ANACOM

## RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

[www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

### TOTAL DE RECLAMAÇÕES



1612

-26%

face à semana anterior

COMUNICAÇÕES  
ELETRÓNICAS

SERVIÇOS  
POSTAIS

63% do total

1021 reclamações

-22% face à semana anterior

37% do total

591 reclamações

-31% face à semana anterior

### Operadores mais reclamados

1. MEO | 37% ▼
2. VODAFONE | 33% ▼
3. NOS | 26% ▼
4. NOWO/ONI | 4% ▲

### Operadores mais reclamados

1. CTT | 74% ▼
2. DPD | 16% ▼
3. Outros (UPS, GENERAL LOGISTICS, DHL, entre outros) | 10% ▼

### Assuntos mais reclamados

1. Gestão dos contratos | 23% ▼
2. Cancelamento de serviços | 20% ▼
3. Avaria de serviços (Internet fixa) | 16% ▼

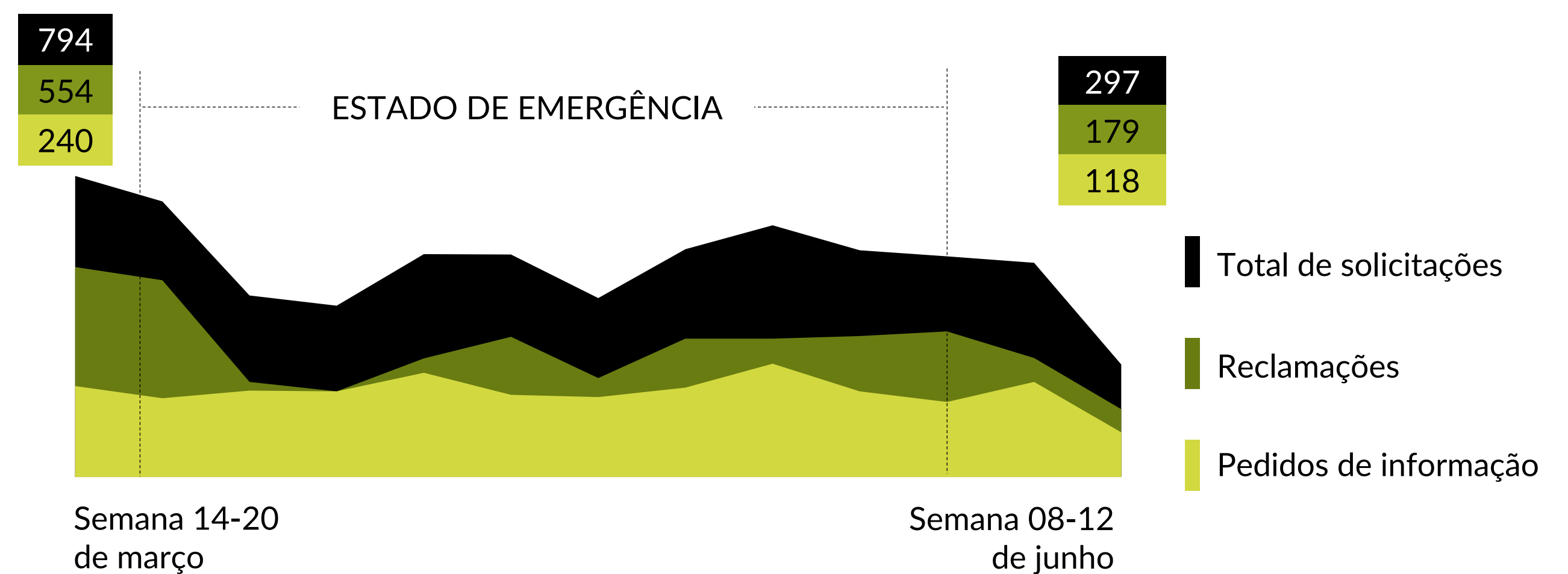
### Assuntos mais reclamados

1. Atraso na entrega | 36% ▼
2. Extravio na entrega | 15% ▼
3. Falta de tentativa de entrega | 11% ▼

## SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

por telefone e por escrito

### TOTAL DE SOLICITAÇÕES



Reclamações  
60%

297

-47%

face à semana anterior

Pedidos de informação  
40%



133

Solicitações telefónicas



164

Solicitações escritas

### Assuntos mais destacados

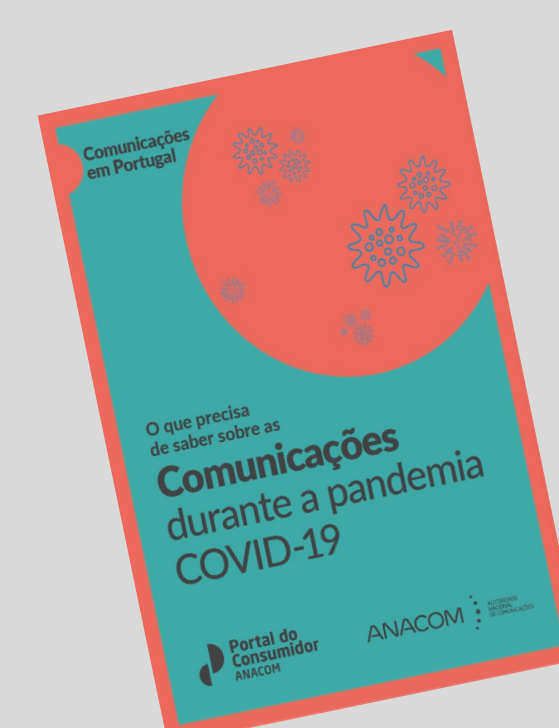
COMUNICAÇÕES  
ELETRÓNICAS

- Demora ou não resolução de reclamações
- Falta ou deficiência de cobertura de Internet
- Demora ou não resolução de falhas nos serviços
- Cobrança de penalizações em caso de alteração das circunstâncias do reclamante

SERVIÇOS  
POSTAIS

- Extravio de objetos postais internacionais
- Demora ou não resolução de reclamações

### INFORMAÇÃO ÚTIL PARA OS CONSUMIDORES



Guia prático para responder às principais dúvidas dos consumidores de comunicações, no atual quadro excepcional decorrente da pandemia de COVID-19.

+ de 5100 visualizações

Consulte o Guia