

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

Semana de 16 a 22 de maio de 2020

ANACOM

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

www.livroreclamacoes.pt

TOTAL DE RECLAMAÇÕES

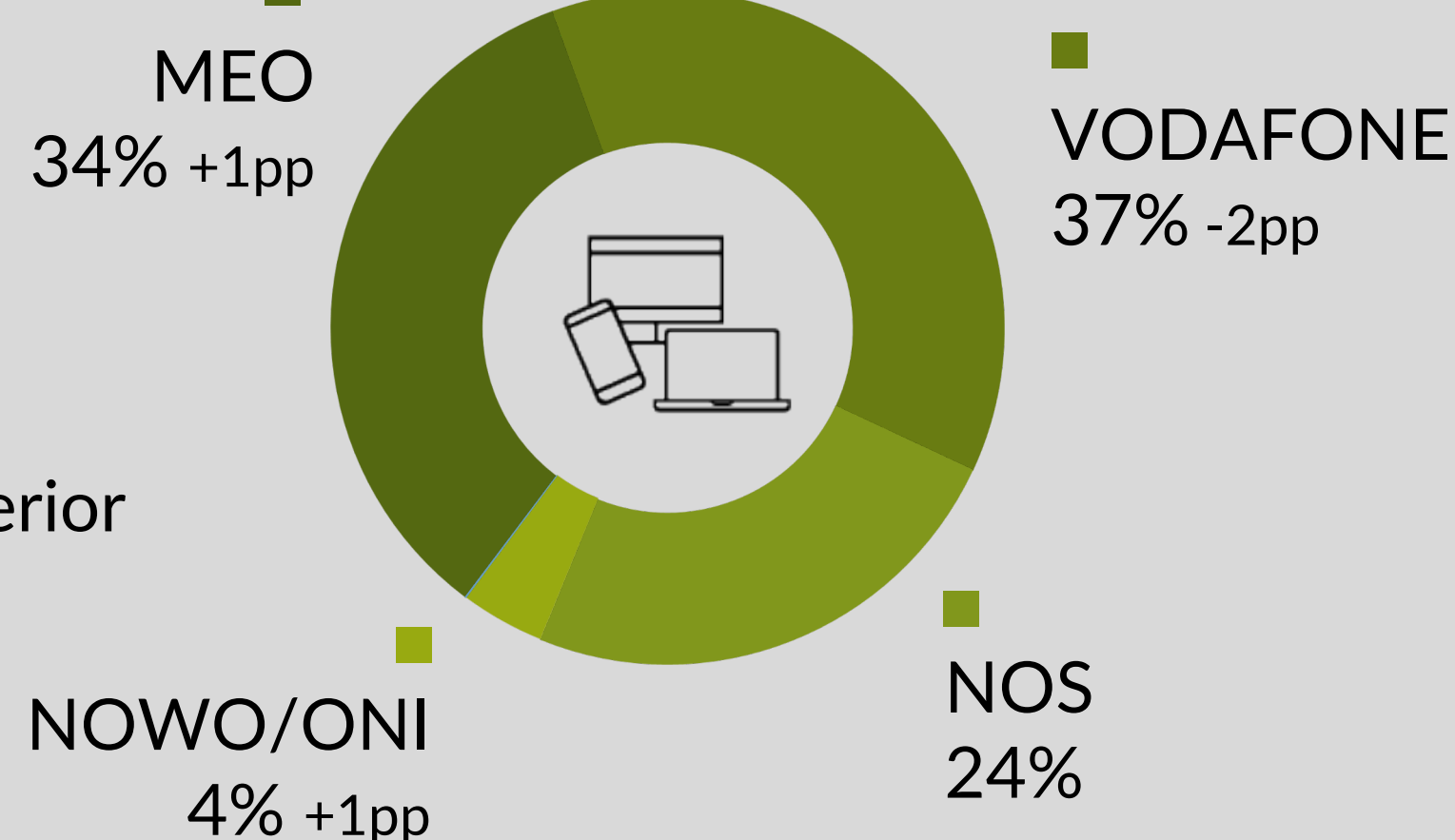


COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

65% do total

1267 reclamações

-12% face à semana anterior



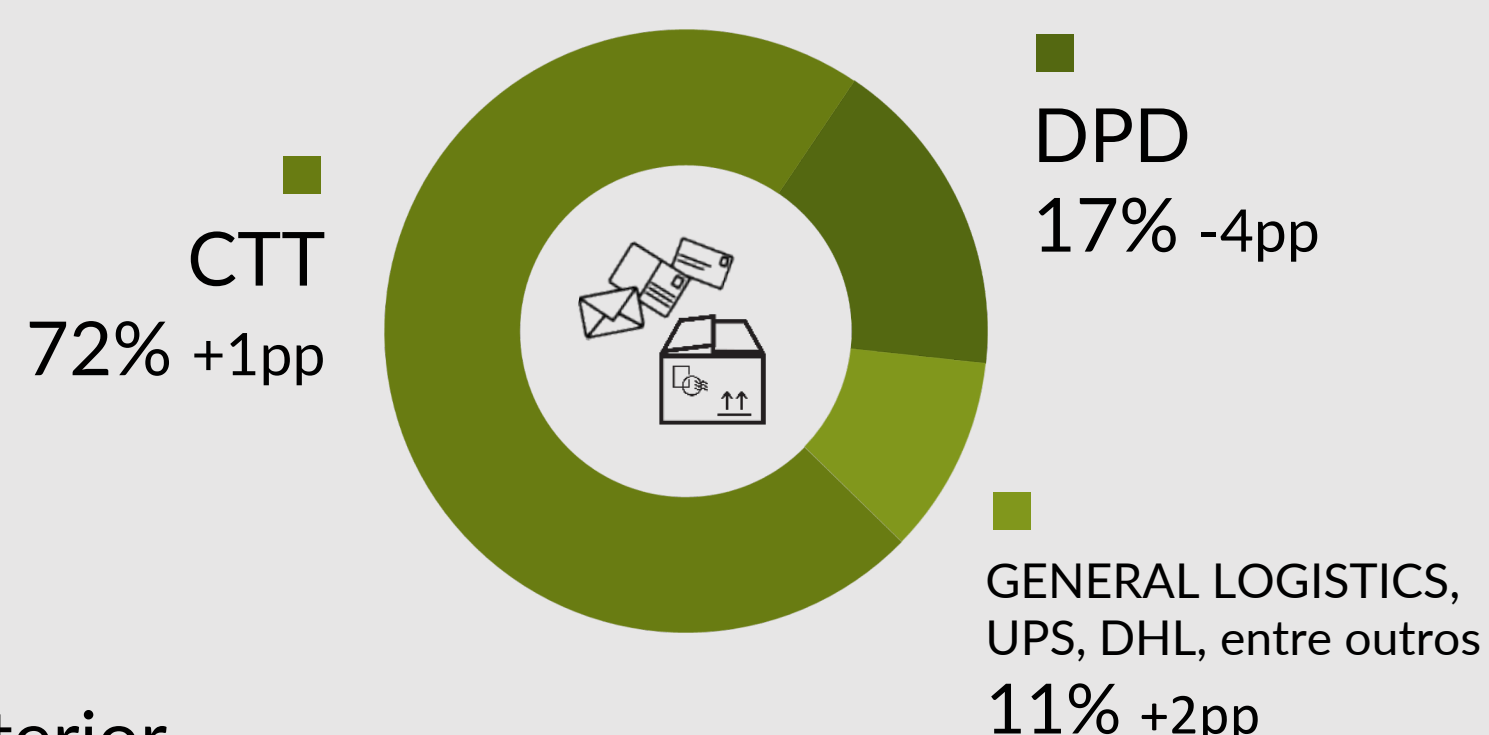
Aumentaram as questões relacionadas com o cancelamento de serviços, a velocidade da Internet e com os equipamentos na semana que passou, embora se tenha registado uma descida das reclamações do sector. Os problemas com a gestão dos contratos, o cancelamento e a avaria de serviços continuam a ser os mais reclamados pelos utilizadores.

SERVIÇOS POSTAIS

35% do total

689 reclamações

-12% face à semana anterior

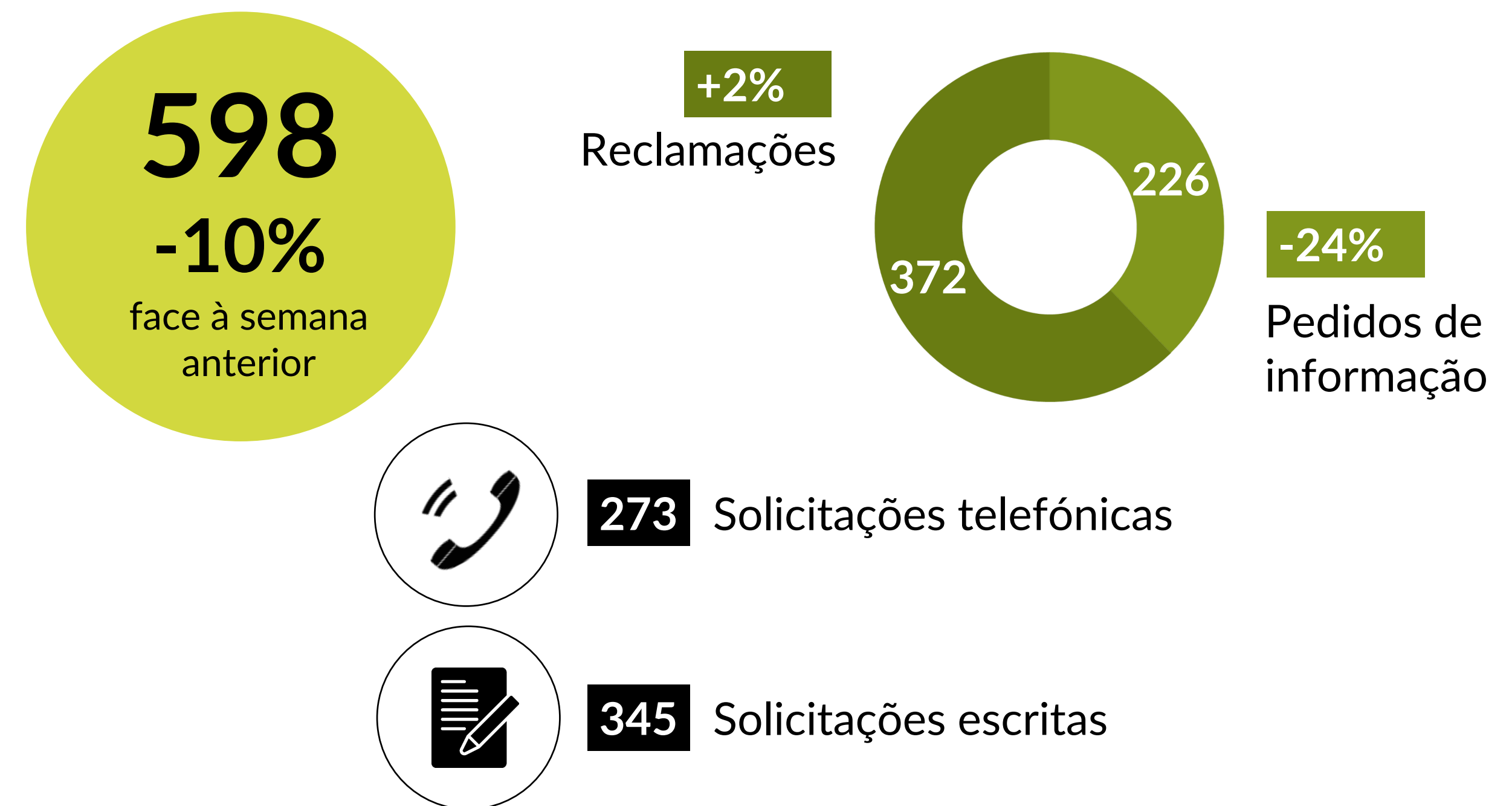


As reclamações postais diminuíram neste período, mas aumentaram contra outros prestadores postais de menor dimensão. O atraso na entrega continua a ser o assunto mais reclamado, tendo registado um ligeiro aumento. O extravio ou atraso significativo é o segundo assunto mais referido pelos utilizadores pela segunda semana consecutiva.

SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

por telefone e por escrito

TOTAL DE SOLICITAÇÕES



ASSUNTOS MAIS DESTACADOS



COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

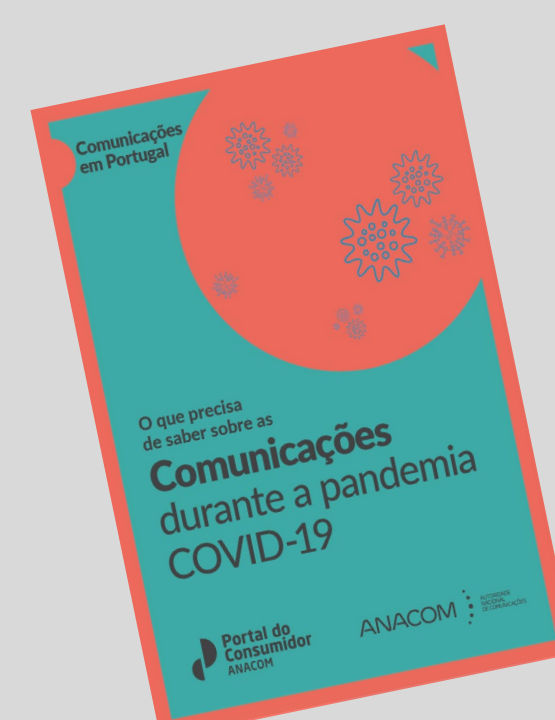
- Demora ou não resolução de falhas nos serviços
- Falta ou deficiência de cobertura e falhas no serviço de acesso à Internet fixa
- Velocidade abaixo da contratada no serviço de acesso à Internet fixa
- Cobrança de penalizações em caso de alteração das circunstâncias do reclamante



TODOS OS SERVIÇOS

- Demora ou não resolução de reclamações
- Custo das chamadas e demora no atendimento nas linhas de apoio ao cliente

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.

Consulte o Guia

4600
Visualizações