

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

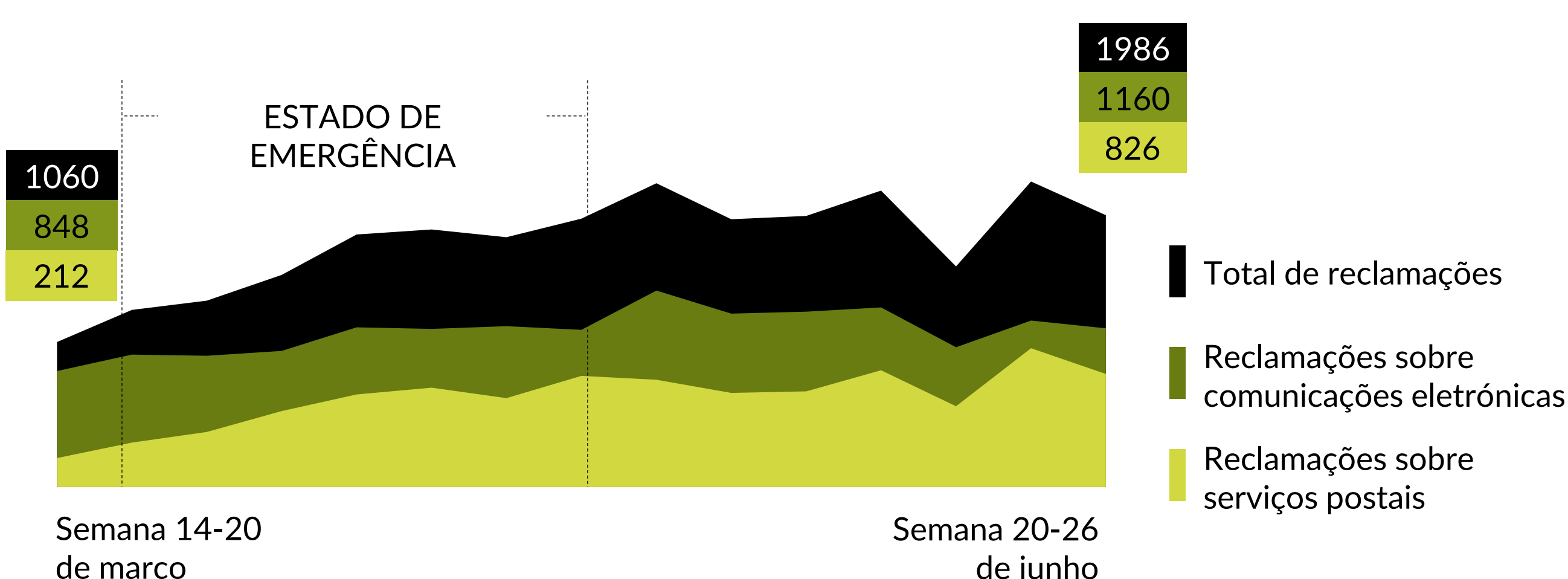
Semana de 20 a 26 de junho de 2020

ANACOM

## RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

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

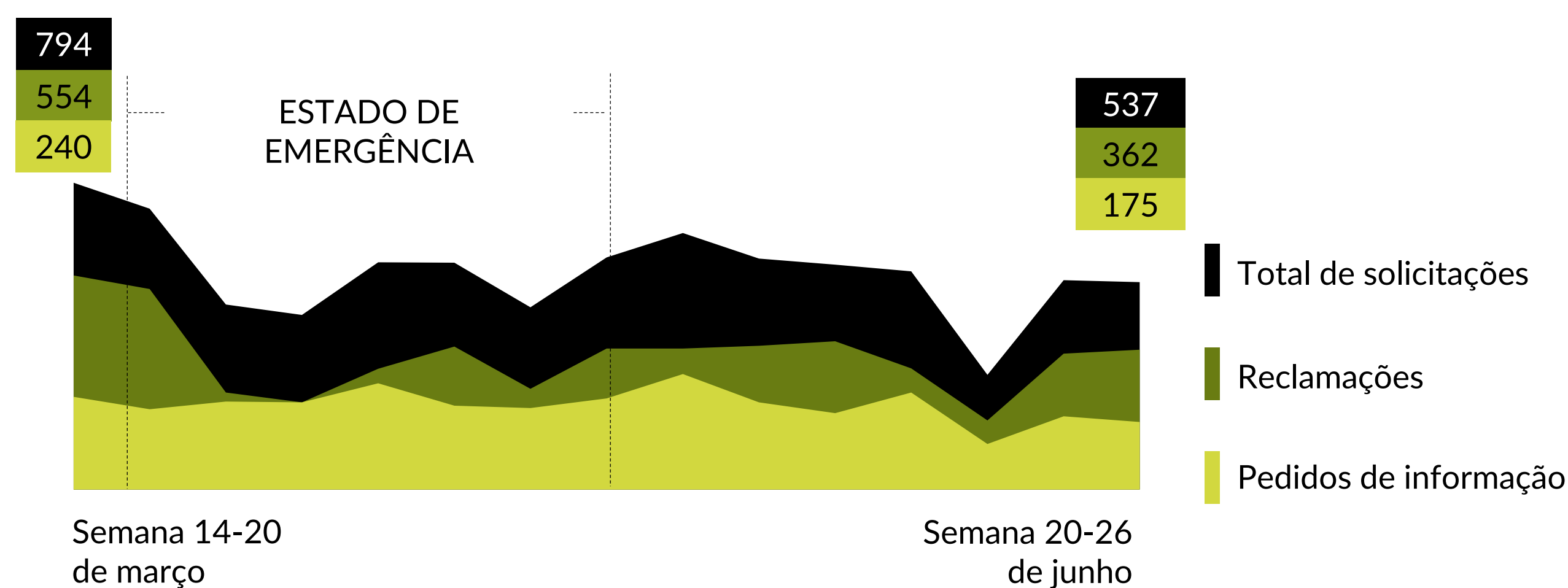
### TOTAL DE RECLAMAÇÕES



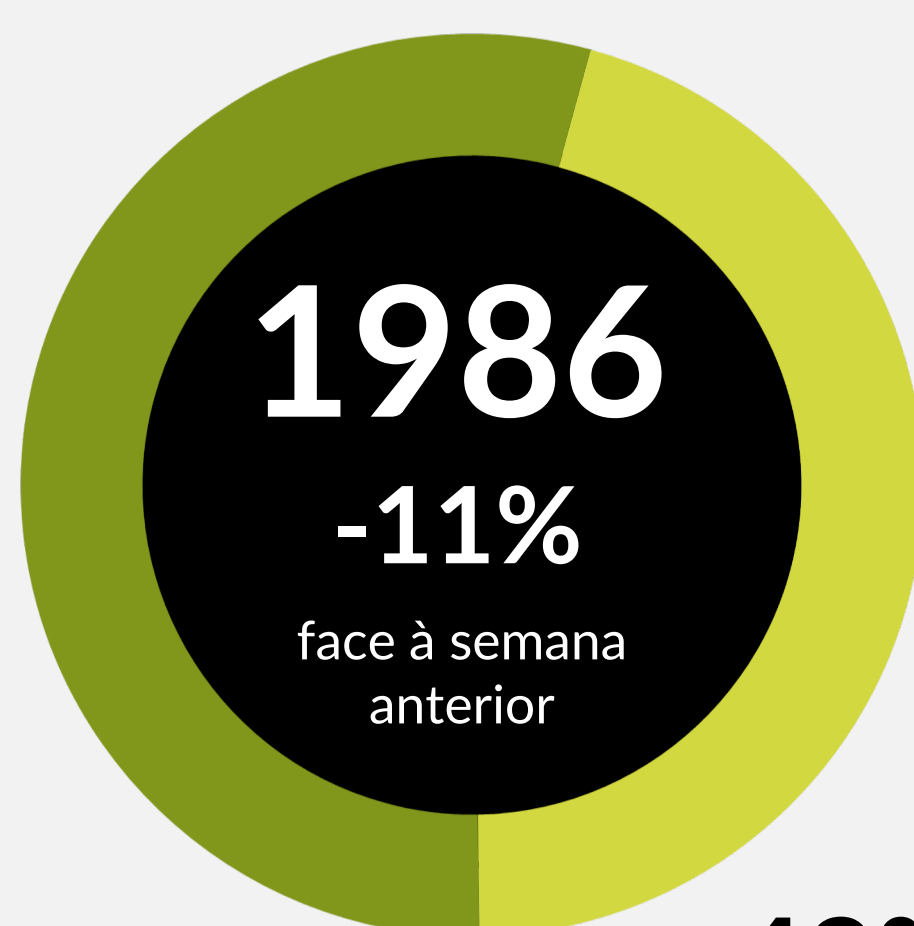
## SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

por telefone e por escrito

### TOTAL DE SOLICITAÇÕES



COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



SERVIÇOS POSTAIS

58% do total  
**1160** reclamações  
-5% face à semana anterior

42% do total  
**826** reclamações  
-19% face à semana anterior

#### Operadores mais reclamados

1. MEO | 411 (-11%) ▼
2. VODAFONE | 398 (+8%) ▲
3. NOS | 306 (-7%) ▼
4. NOWO/ONI | 42 (-21%) ▼

#### Operadores mais reclamados

1. CTT | 638 (-14%) ▼
2. DPD | 118 (-39%) ▼
3. Outros (UPS, GENERAL LOGISTICS, DHL, entre outros) | 70 (-13%) ▼

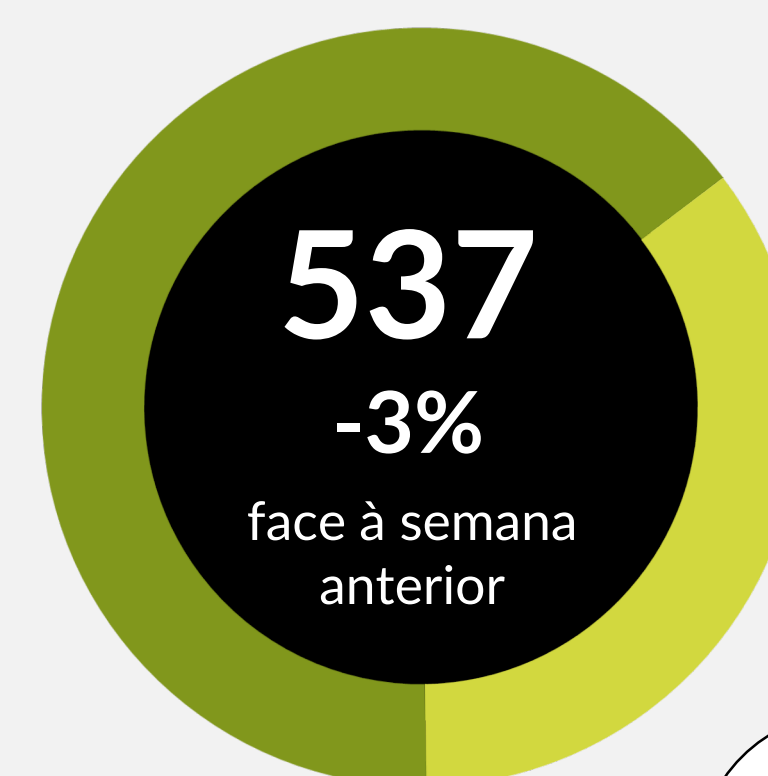
#### Assuntos mais reclamados

1. Gestão dos contratos ▼  
258 (-14%)
2. Cancelamento de serviços ▼  
203 (-24%)
3. Avaria de serviços ▲  
187 (+1%)
4. Atendimento ao cliente ▲  
120 (+2%)
5. Faturação de serviços  
105 (=)

#### Assuntos mais reclamados

1. Atraso na entrega ▼  
310 (-16%)
2. Extravio na entrega ▼  
132 (-25%)
3. Falhas na distribuição ▼  
74 (-20%)
4. Falta de tentativa de entrega ▼  
68 (-37%)
5. Entrega na morada errada ▼  
64 (-20%)

Reclamações  
67%



Pedidos de informação  
33%



309  
Solicitações telefónicas



256  
Solicitações escritas

#### Assuntos mais destacados

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

- Demora ou não resolução de reclamações
- Demora ou não resolução de falhas nos serviços
- Velocidade da Internet abaixo da contratada
- Demora na ligação inicial de serviços fixos

SERVIÇOS POSTAIS

- Extravio ou atraso significativo
- Demora ou não resolução de reclamações

#### INFORMAÇÃO ÚTIL PARA OS CONSUMIDORES

##### Novas regras nas comunicações eletrónicas

Conheça os requisitos necessários para demonstrar a situação de perda de rendimentos para poder beneficiar da não suspensão de serviços em caso de não pagamento ou do cancelamento do contrato sem penalização.

SAIBA MAIS AQUI

NOTA: Os dados apresentados respeitam a: (i) solicitações - reclamações e pedidos de informação apresentados por utilizadores finais de serviços - que são tratadas pela ANACOM através do seu serviço de atendimento escrito e telefónico, não tendo sido considerados outros tipos de solicitações recebidas por este serviço; e (ii) reclamações apresentadas através do livro de reclamações eletrónico, na plataforma disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), que representam a esmagadora maioria das reclamações registadas pela ANACOM no período em análise. Os dados relativos às solicitações telefónicas respeitam ao período de 22 a 26 de junho, que compreende os dias úteis de funcionamento do respetivo serviço na semana que passou. Os demais dados são referentes ao período de 20 a 26 de junho. Todas as comparações são feitas em relação à semana anterior à semana em análise, período de 15 a 19 de junho (atendimento telefónico) e 13 a 19 de junho (atendimento escrito e livro de reclamações eletrónico). Os valores relativos às solicitações escritas podem sofrer ajustamentos decorrentes do registo de solicitações posterior à data da sua apresentação. A obrigação de disponibilização do livro de reclamações físico nas lojas esteve suspensa por lei, entre 18 de abril e 30 de maio, o que, para além do impacto da COVID-19 nos meios físicos, pode também ter influenciado os dados de utilização do livro de reclamações eletrónico. As situações em que foi identificada uma utilização considerada abusiva do livro de reclamações eletrónico não foram consideradas nos dados apresentados.