

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

Semana de 02 a 08 de maio de 2020

ANACOM

RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

www.livroreclamacoes.pt

TOTAL DE RECLAMAÇÕES

1960 reclamações
+7% face à semana anterior

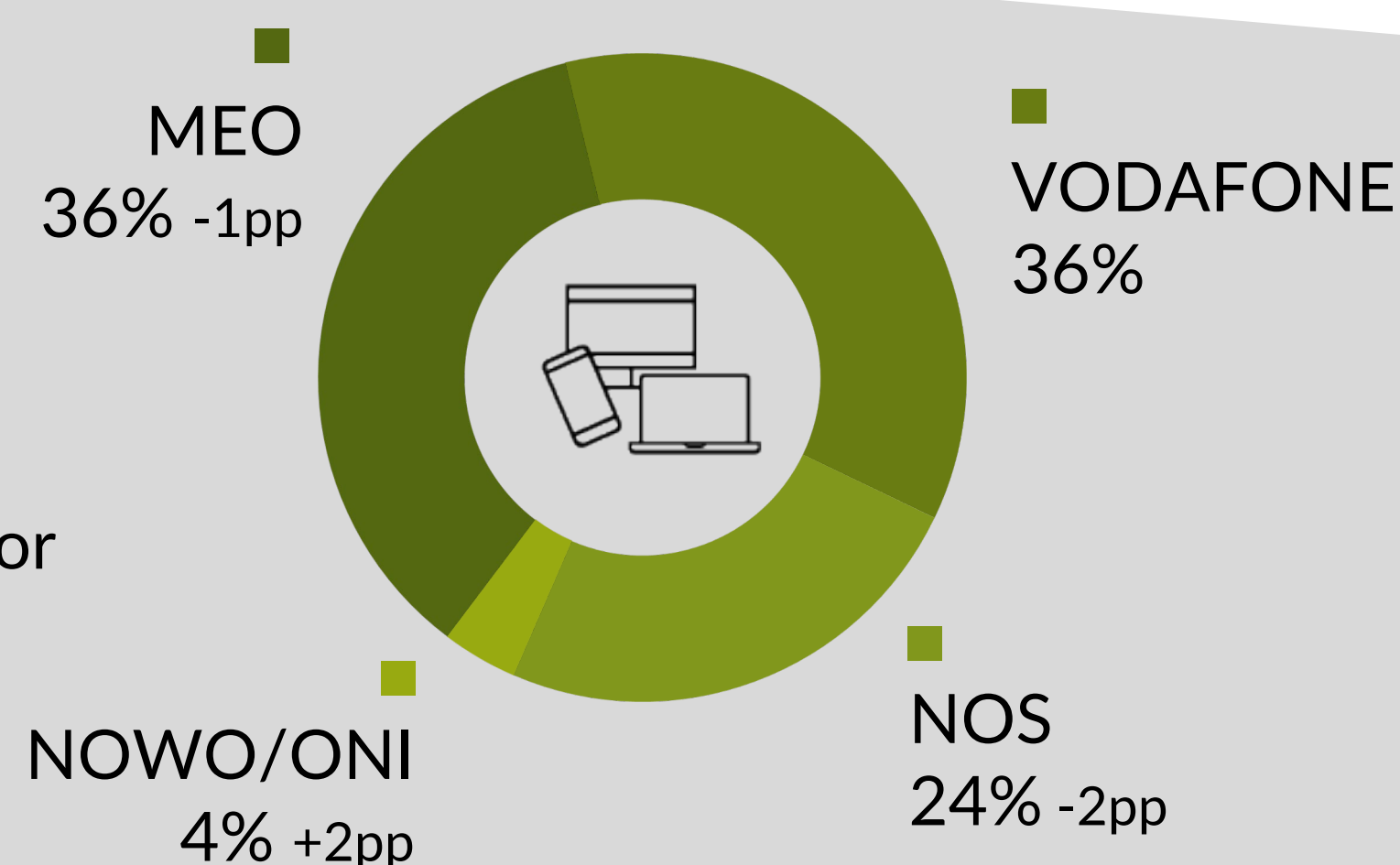


COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

59% do total

1148 reclamações

-2% face à semana anterior



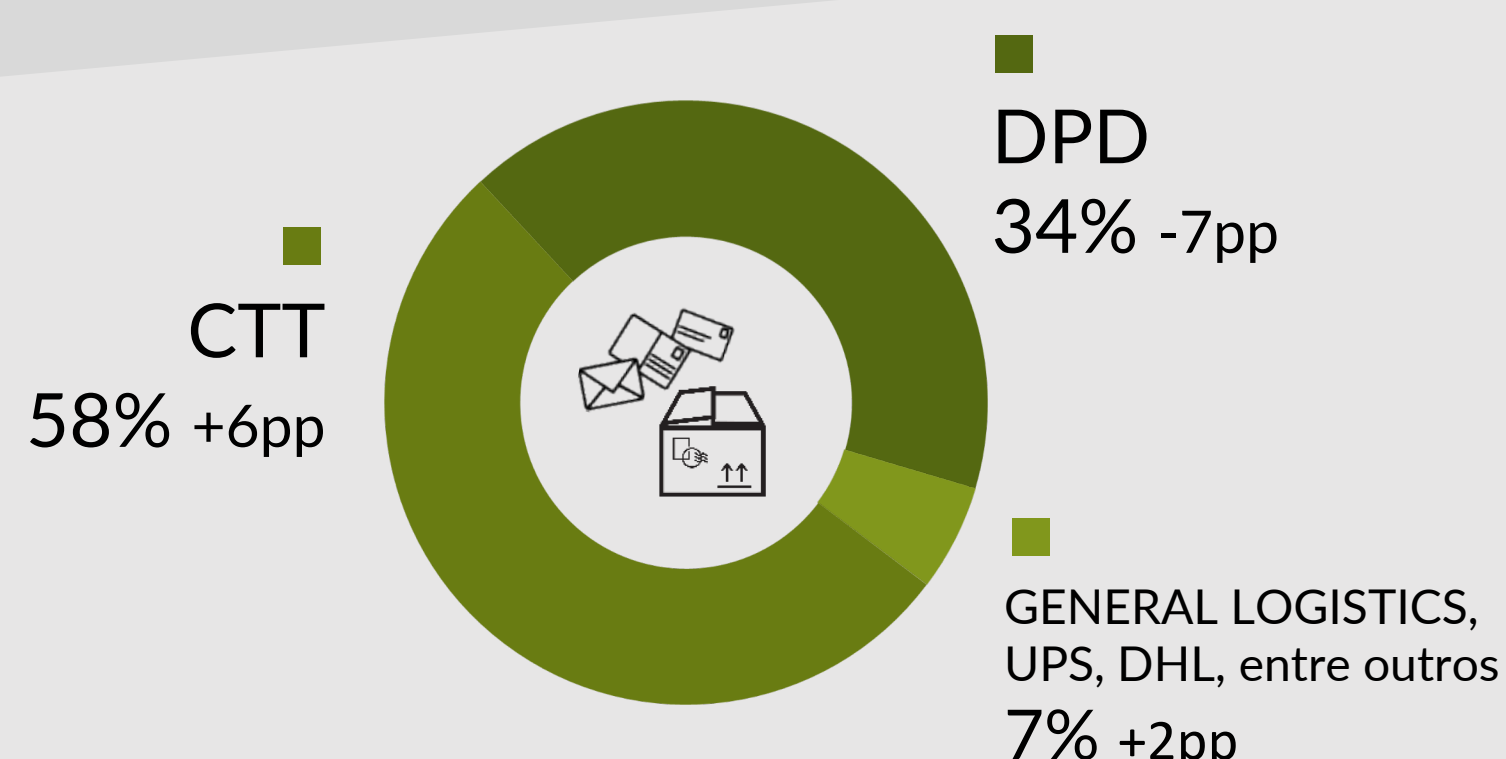
A avaria de serviços fixos e a velocidade do acesso à Internet foram os assuntos que mais aumentaram na semana que passou. As questões relacionadas com a gestão dos contratos, o cancelamento e a avaria de serviços continuaram entre as mais reclamadas.

SERVIÇOS POSTAIS

41% do total

812 reclamações

+25% face à semana anterior



As reclamações postais aumentaram na semana que passou, representando 41% do total de reclamações registadas pela ANACOM, o que compara com 20% na semana em que se iniciou o estado de emergência. Os CTT foram os que mais impulsionaram o aumento das reclamações neste sector. O extravio, o atraso na entrega e as falhas na distribuição foram os que assuntos que mais aumentaram neste período.

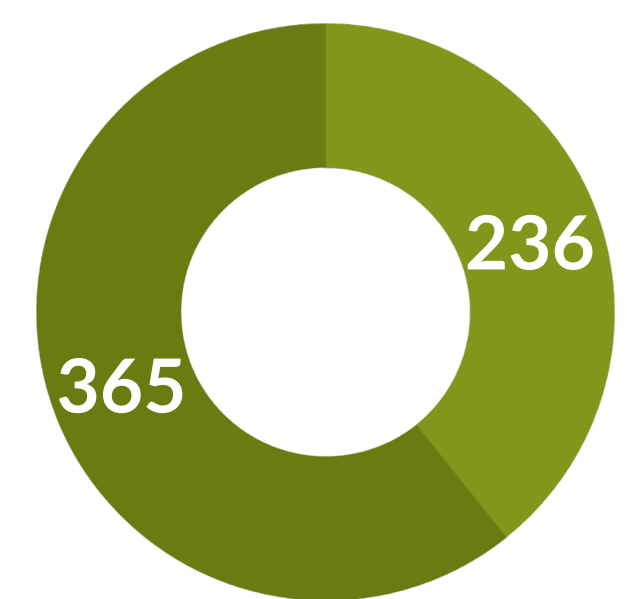
SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

por telefone e por escrito

TOTAL DE SOLICITAÇÕES

601
+27%
face à semana anterior

+40%
Reclamações



+12%
Pedidos de informação



279 Solicitações telefónicas



322 Solicitações escritas

ASSUNTOS MAIS DESTACADOS



COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS

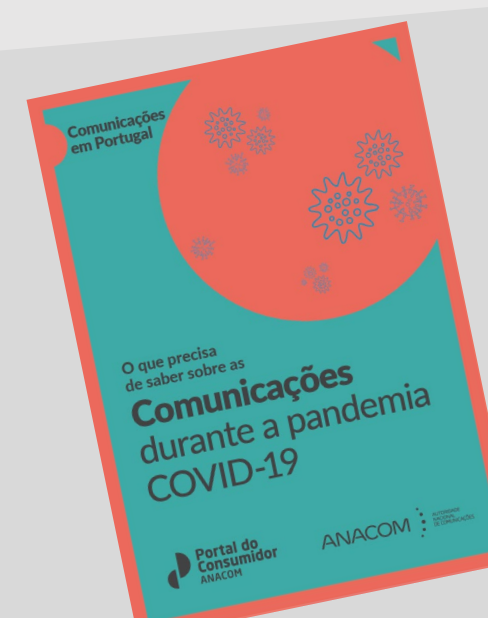
- Manutenção ou recuperação dos serviços de comunicações sem penalizações por atraso ou falta de pagamento
- Possibilidade de suspensão temporária dos contratos e de cancelamento de serviços sem penalização
- Demora ou não resolução avarias
- Falhas nos serviços fixos (sobretudo acesso à Internet)
- Velocidade da Internet fixa muito baixa/com quebras



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 excecional decorrente da pandemia de COVID-19.

Consulte o Guia

Área dedicada exclusivamente ao impacto do COVID-19 no sector das comunicações

Aceda à área COVID-19



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, que representam a esmagadora maioria das reclamações registadas pela ANACOM no período em análise. Os dados relativos às solicitações telefónicas respeitam ao período de 04 a 08 de maio, que compreende os dias úteis de funcionamento do respetivo serviço na semana que passou. Os demais dados são referentes ao período de 02 a 08 de maio. Todas as comparações são feitas em relação à semana anterior à semana em análise, período de 27 a 30 de abril (atendimento telefónico), na qual houve um feriado sem funcionamento do serviço, e de 25 de abril a 01 de maio (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.