

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

Semana de 18 a 24 de abril 2020

ANACOM

## RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

www.livroreclamacoes.pt

### TOTAL DE RECLAMAÇÕES

**1882** reclamações

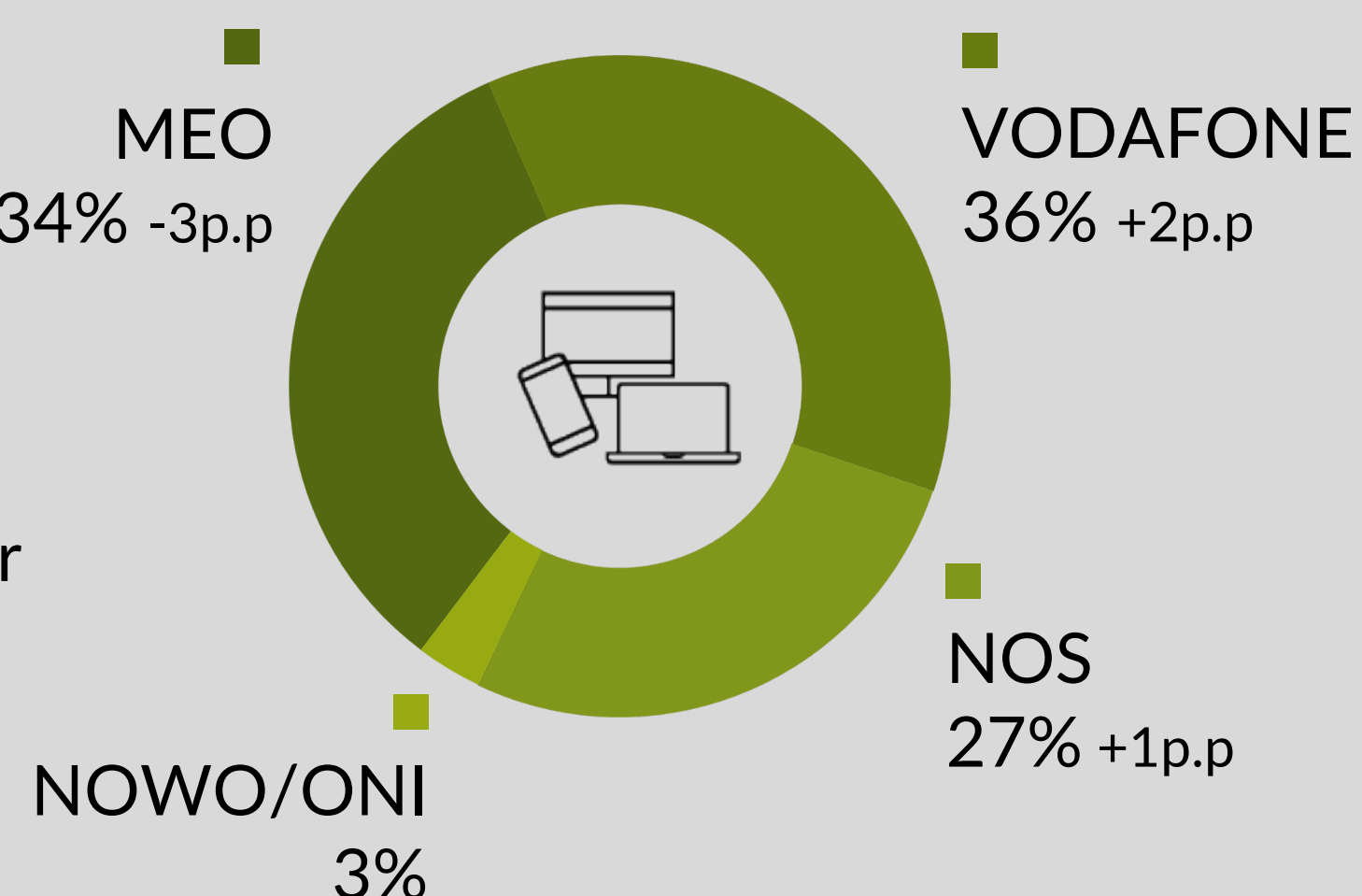
**+2%** face à semana anterior

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

**61%** do total

**1156** reclamações

**-1%** face à semana anterior



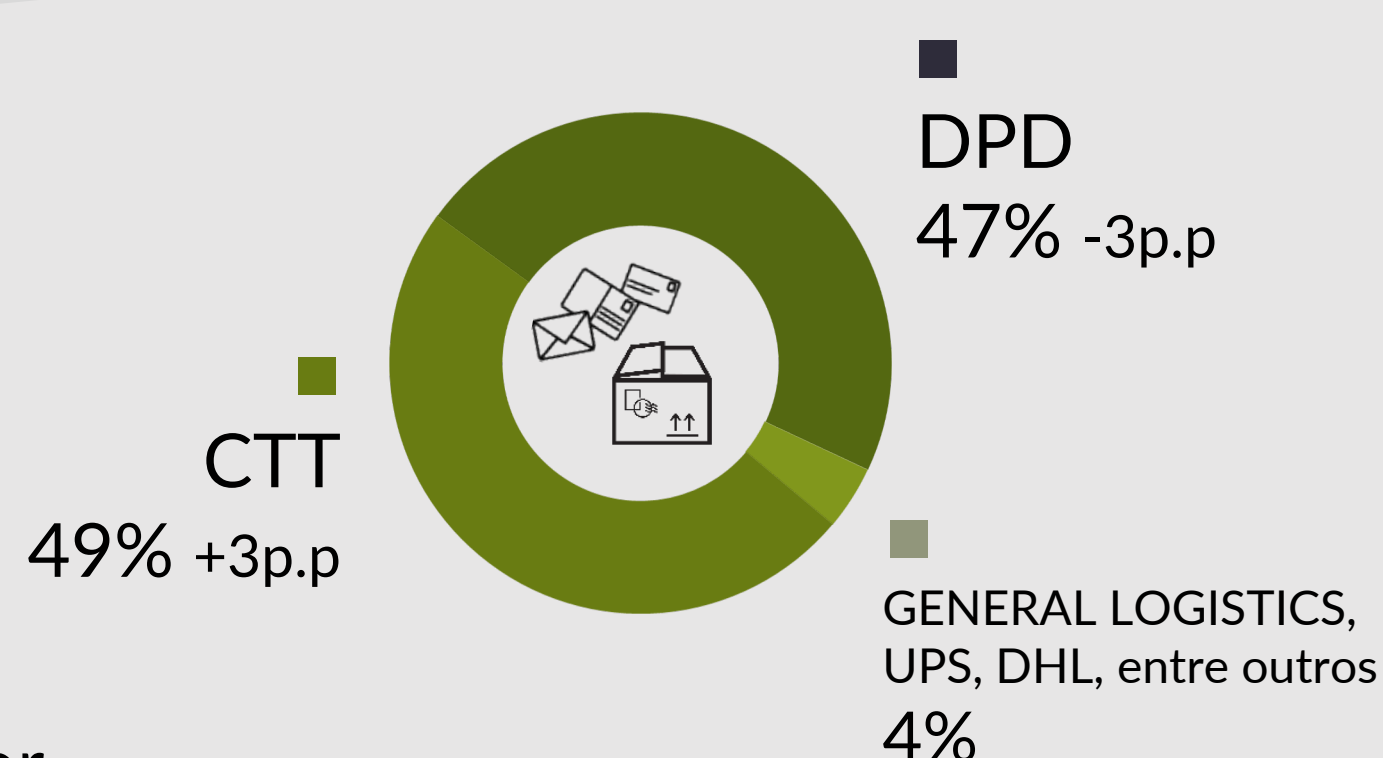
**A gestão dos contratos e o cancelamento de serviços, bem como as avarias, sobretudo dos serviços fixos, continuam a dominar as reclamações dos utilizadores. A avaria de serviços e o cancelamento foram os principais assuntos a aumentar neste período.**

### SERVIÇOS POSTAIS

**39%** do total

**726** reclamações

**+7%** face à semana anterior



**As reclamações sobre serviços postais continuaram a aumentar, representando quase 40% do volume de reclamações no período em análise, +19 p.p. quando comparado com a semana anterior à declaração do estado de emergência. Os assuntos que mais aumentaram neste período foram o extravio, o atendimento e a falta de tentativa de entrega. O atraso na entrega, em particular de encomendas, continua a ser o mais reclamado pelos utilizadores.**

## SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

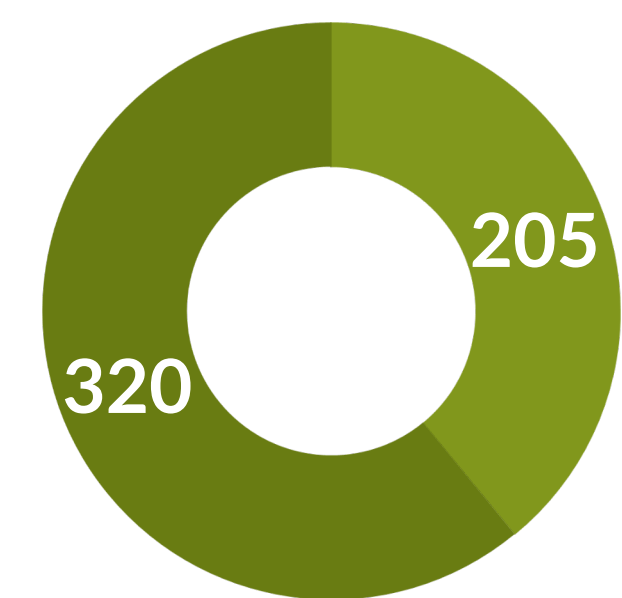
por telefone e por escrito

### TOTAL DE SOLICITAÇÕES

**525**

**-11%**  
face à semana anterior

**+2%**  
Reclamações



**-25%**

Pedidos de informação



**267** Solicitações telefónicas



**258** Solicitações escritas

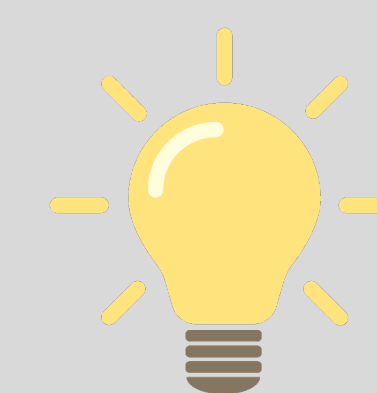
### ASSUNTOS MAIS DESTACADOS



COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

- Manutenção 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
- Velocidade da Internet fixa muito baixa/com quebras
- Fraca cobertura de rede
- Não resolução de falhas nos serviços
- Custo das chamadas e demora no atendimento nas linhas de apoio ao cliente

### INFORMAÇÃO ÚTIL AOS UTILIZADORES



A ANACOM divulga regularmente informação útil aos utilizadores sobre o impacto do COVID-19 no sector das comunicações, incluindo as principais alterações legislativas, boas práticas na utilização de serviços, conselhos para evitar fraudes e burlas, os planos de contingência da ANACOM e dos prestadores de serviços, notícias relevantes e todas as propostas da ANACOM para reforçar a proteção dos utilizadores neste período. Saiba tudo em [#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](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 20 a 24 de abril, que compreende os dias úteis de funcionamento do respetivo serviço na semana que passou. Os demais dados são referentes ao período de 18 a 24 de abril. Todas as comparações são feitas em relação à semana anterior à semana em análise, período de 11 a 17 de abril.