

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

Semana de 25 de abril a 01 de maio de 2020

ANACOM

## RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

www.livroreclamacoes.pt

### TOTAL DE RECLAMAÇÕES

**1825** reclamações

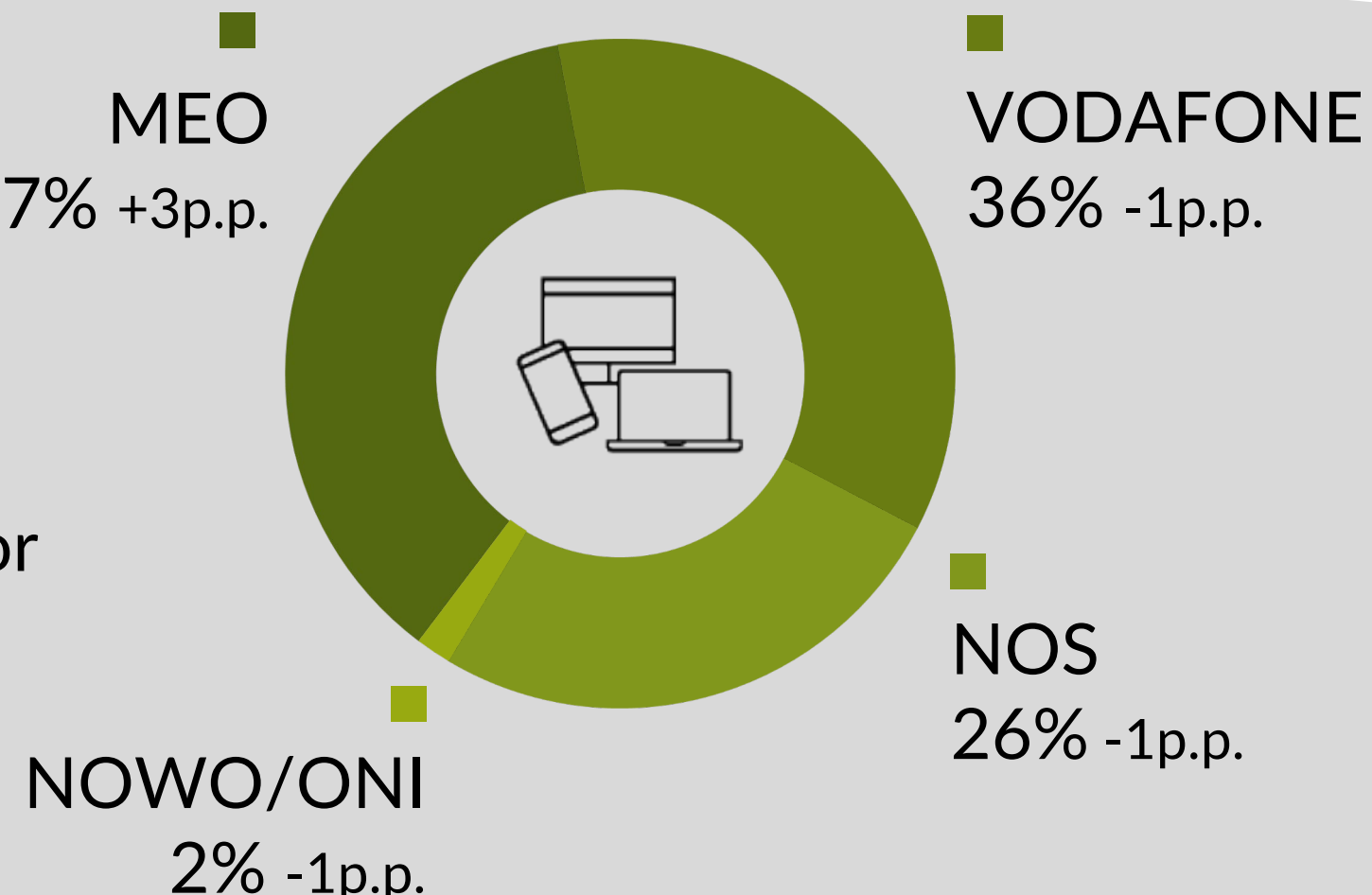
**-3%** face à semana anterior

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

**64%** do total

**1175** reclamações

**+2%** face à semana anterior



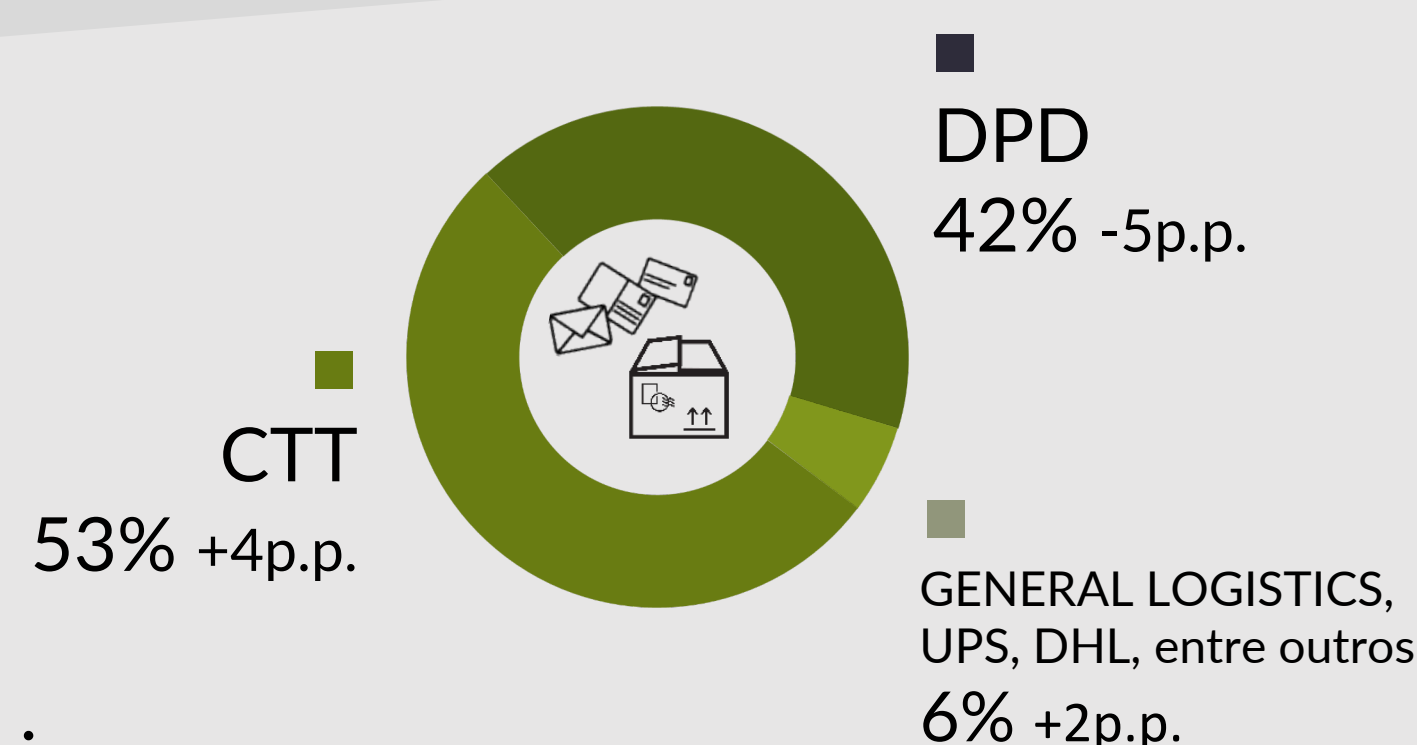
As questões relacionadas com a gestão dos contratos e o cancelamento de serviços continuaram a aumentar e a estar entre as mais reclamadas na semana que passou. O atendimento ao cliente e a faturação de serviços também registaram aumentos relevantes entre os assuntos mais reclamados. Por outro lado, verificou-se uma diminuição significativa das reclamações sobre as avarias de serviços e a velocidade do acesso à Internet no período em análise.

### SERVIÇOS POSTAIS

**36%** do total

**650** reclamações

**-10%** face à semana anterior



As reclamações sobre serviços postais diminuíram no período em análise, após terem alcançado na semana anterior o valor mais alto desde o início do estado de emergência. O atraso, a falta de tentativa de entrega no domicílio e as falhas na distribuição continuaram a ser os mais visados pelos utilizadores.

## SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

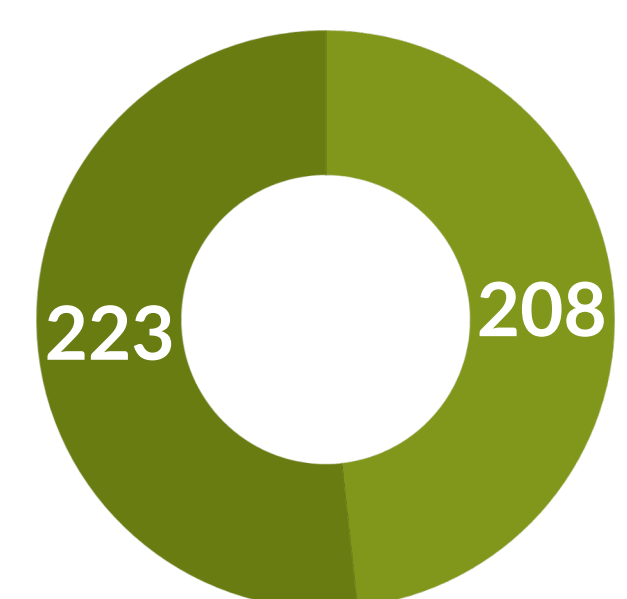
por telefone e por escrito

### TOTAL DE SOLICITAÇÕES

**431**

**-26%**  
face à semana anterior

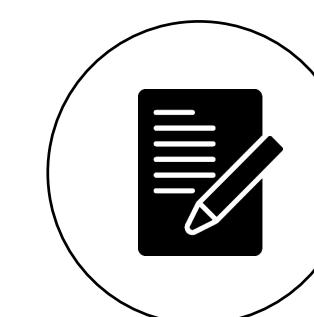
**-40%**  
Reclamações



**-3%**  
Pedidos de informação



**179** Solicitações telefónicas



**282** Solicitações escritas

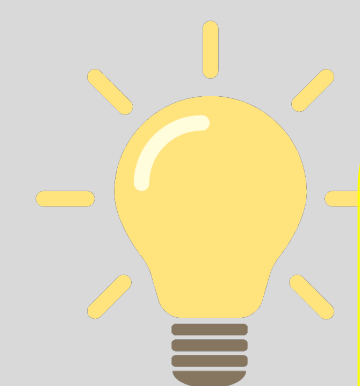
### ASSUNTOS MAIS DESTACADOS



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
- Demora ou não resolução de reclamações
- Não resolução de falhas nos serviços
- Velocidade da Internet fixa muito baixa/com quebras
- Fraca cobertura de rede
- 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](#), que representam a esmagadora maioria das reclamações registadas pela ANACOM no período em análise. Os dados relativos às solicitações telefónicas respeitam ao período de 27 a 30 de abril, que compreende os dias úteis de funcionamento do respetivo serviço na semana que passou, que teve um feriado. Os demais dados são referentes ao período de 25 de abril a 01 de maio. Todas as comparações são feitas em relação à semana anterior à semana em análise, período de 20 a 24 (atendimento telefónico) e de 18 a 24 de abril (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.