

The logo for ANACOM, consisting of the acronym in a bold, sans-serif font.

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

A decorative graphic on the left side of the page, featuring a complex network of white lines and dots on a dark blue background, resembling a circuit board or data network.

# RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

Análise do ano 2020

1. Nota introdutória
2. Sumário executivo
3. Resumo gráfico
4. Reclamações no sector das comunicações
  - 4.1. Caracterização do universo
  - 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas
  - 4.3. Serviços postais
5. Atuação da ANACOM
6. Nota metodológica



# 1. Nota introdutória

Este relatório reflete a análise das reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais que foram apresentadas pelos utilizadores destes serviços, através do livro de reclamações físico e eletrónico ou dos meios que a ANACOM disponibiliza.

Esta informação é um recurso importante na prossecução da missão da ANACOM, estando esta Autoridade comprometida com a proteção dos direitos e interesses dos utilizadores e com a promoção da concorrência no mercado, suportada em dados de referência que são utilizados na atividade de regulação, supervisão, fiscalização e sancionamento, e que servem os esforços de melhoria da sua ligação aos cidadãos e às empresas.

A ANACOM entende que a divulgação de informação sobre as reclamações nos sectores que regula é uma importante forma de atuação: é útil para os utilizadores, promovendo uma avaliação mais realista das ofertas e uma mobilidade mais consciente entre prestadores de serviços, e contribui para que estes prestadores melhorem o seu desempenho, tendo incentivos acrescidos para tomarem em conta a experiência de utilização dos serviços de comunicações.

O período que é analisado neste relatório foi marcado pelo surgimento da pandemia COVID-19 e pela instituição do estado de emergência nacional entre 19 de março e 2 de maio de 2020, e posteriormente desde 9 de novembro até ao final do ano, o que teve um profundo impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas e postais durante todo o ano.

Desde logo, a alteração na forma de trabalhar, com o aumento expressivo de pessoas em regime de teletrabalho e teleescola no primeiro estado de emergência, e em consequência uma utilização mais intensiva de serviços de comunicações eletrónicas. As preocupações nesta fase foram dominadas pela necessidade de assegurar a capacidade de resposta das redes de comunicações a esta realidade, salvaguardando em particular utilizadores prioritários, como as forças de saúde e segurança públicas.

Também os serviços postais desempenharam um papel fundamental na resposta a esta crise, tendo-se assistido a um incremento expressivo do tráfego de encomendas neste período, e à reorganização das empresas prestadoras para responder a esta realidade.

A maior dependência dos serviços de comunicações neste período, por um lado, e o impacto financeiro da pandemia COVID-19 nos utilizadores, por outro, conduziram a um incremento das reclamações quer sobre os serviços de comunicações eletrónicas quer sobre os serviços postais em 2020.

Neste período, foram aprovadas leis que visaram reforçar a proteção dos consumidores na utilização de serviços de comunicações, zelando pela não suspensão de serviços em caso de falta de pagamento, pelo direito à suspensão ou rescisão contratual sem penalização nas situações de desemprego e de perda de rendimentos e pelo fim das linhas telefónicas de valor acrescentado para o apoio ao consumidor.

As regras de confinamento adotadas em resposta à pandemia COVID-19, que incluíram a suspensão temporária da disponibilização dos livros de reclamações físicos na primeira fase de estado de emergência do ano, aceleraram a tendência de substituição dos meios físicos disponíveis para a apresentação de reclamações, como é o caso do livro de reclamações físico ou o atendimento da ANACOM por correio, pelos meios eletrónicos, livro de reclamações eletrónico e meios de atendimento da ANACOM por e-mail. Mantiveram-se, assim, os meios ativos que permitiram o cabal exercício do direito de reclamar pelos utilizadores, muito embora tivesse sido afetado o tempo de resposta às reclamações, que também esteve suspenso naquele período, e se tivessem vivido condicionamentos à atividade das entidades de apoio ao consumidores e de resolução de conflitos neste período.

A ANACOM assegurou uma resposta rápida aos desafios que se apresentaram nos sectores regulados em 2020, que poderá ser consultada com maior detalhe na secção 5. Atuação da ANACOM.



## 2. Sumário executivo

### TENDÊNCIAS GERAIS

#### **RECLAMAÇÕES AUMENTARAM 28% FACE A 2019, COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS FORAM AS MAIS RECLAMADAS, SERVIÇOS POSTAIS OS QUE MAIS AUMENTARAM**

Em 2020, a ANACOM registou cerca de 125,5 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, mais 27,8 mil (+28%) do que em 2019, o que se justificará com a maior utilização e dependência dos serviços de comunicações que resultou da resposta à pandemia COVID-19. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 87,6 mil reclamações (70% do total de reclamações), mais 25% face a 2019. Os serviços postais foram os que registaram o maior aumento face ao período homólogo (+37%). Este sector foi responsável por 37,9 mil reclamações (30% do total de reclamações em 2020). Dezembro foi o mês que registou o maior número de reclamações, 14,6 mil, mais 7,5 mil reclamações do que em março (primeiro estado de emergência nacional), o que foi sobretudo motivado pelos problemas com os serviços postais, que

registaram neste mês mais 4 mil reclamações (+155%) face a novembro, em que se iniciou um novo estado de emergência nacional.

#### **O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO FOI O MEIO MAIS UTILIZADO PARA RECLAMAR E AQUELE CUJA UTILIZAÇÃO MAIS AUMENTOU**

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (67%) – os utilizadores de serviços apresentaram 84,3 mil reclamações através deste meio em 2020 – e também foi o que mais aumentou (+82%), face a 2019. O livro de reclamações físico foi utilizado em 28% das reclamações, menos 19 p.p., face a 2019, refletindo o impacto das medidas de resposta à pandemia COVID-19, designadamente a suspensão da disponibilização deste meio na primeira fase do estado de emergência, que aumentou a tendência na opção do meio alternativo de reclamação por via digital. O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas por esta Autoridade (+15%, face a 2019).

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

#### **MEO FOI O PRESTADOR MAIS RECLAMADO, NOS REGISTOU MAIS RECLAMAÇÕES POR MIL CLIENTES, VODAFONE FOI O QUE MAIS AUMENTOU**

Em termos absolutos, a MEO foi o prestador de serviços mais reclamado em 2020, com 35% do total de reclamações do sector, seguida da NOS, com 32%, da VODAFONE, com 30%, e da NOWO/ONI, com 4%. Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a 2019. A VODAFONE foi o prestador que registou o maior aumento (+32%), seguida da MEO (+24%), da NOS (+23%) e da NOWO/ONI (+13%). Entre os prestadores mais reclamados, a NOS foi a que registou o maior número de reclamações por mil clientes (10), seguida da VODAFONE (7) e da MEO (5). A distribuição de reclamações entre estes prestadores manteve a tendência de aproximação verificada em 2019.

#### **FATURAÇÃO DE SERVIÇOS FOI O ASSUNTO MAIS RECLAMADO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA E VELOCIDADE DA INTERNET OS QUE MAIS AUMENTARAM**

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, mencionado em 27% do total de reclamações do sector em 2020.

Destaque para os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados e por não concretização de condições acordadas.

Refletindo os efeitos da pandemia COVID-19 na utilização de serviços de comunicações eletrónicas, os assuntos que mais aumentaram o seu peso neste período, face a 2019, foram a assistência técnica e a velocidade do acesso à Internet, sobretudo a fixa (ambos com +2 p.p.).

### FATURAÇÃO DE SERVIÇOS FOI O ASSUNTO MAIS RECLAMADO CONTRA A MEO E A VODAFONE, FALHAS NOS SERVIÇOS E ASSISTÊNCIA DESTACARAM-SE NA NOS E NA NOWO/ONI

A faturação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a MEO e a VODAFONE em 2020, representando 31% e 28% das reclamações que visaram estes prestadores, respetivamente. Nas reclamações contra a NOS dominaram os problemas relacionados com a contratação de serviços (24%), a assistência técnica (23%), a faturação de serviços (23%) e as falhas nos serviços (22%). A NOWO/ONI registou mais reclamações sobre falhas nos serviços (35%) e assistência técnica (30%) no período em análise. As reclamações sobre a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa, aumentaram nos três prestadores mais reclamados neste período.

### QUADRO-SÍNTESE – PRESTADORES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS

Prestadores de serviços	Assuntos mais reclamados	Assuntos cujo peso aumentou	Assuntos cujo peso diminuiu
MEO	Faturação de serviços (31%)	Ligação inicial de serviços fixos (+3 p.p.) Tratamento de reclamações (+3 p.p.) Velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.) Atendimento ao cliente (+2 p.p.)	Falhas nos serviços (-3 p.p.) Contratação de serviços (-3 p.p.) Avaria e venda de equipamentos (-2 p.p.)
NOS	Contratação de serviços (24%) Assistência técnica (23%) Faturação de serviços (23%) Falhas nos serviços (22%)	Assistência técnica (+6 p.p.) Falhas nos serviços (+3 p.p.) Velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.)	Faturação de serviços (-5 p.p.) Cancelamento de serviços (-4 p.p.)
VODAFONE	Faturação de serviços (28%)	Cancelamento de serviços (+3 p.p.) Velocidade do acesso à Internet (+1 p.p.)	Contratação de serviços (-6 p.p.) Ligação inicial de serviços fixos (-3 p.p.)
NOWO/ONI	Falhas nos serviços (35%) Assistência técnica (30%)	Falhas nos serviços (+10 p.p.) Assistência técnica (+7 p.p.)	Faturação de serviços (-7 p.p.) Tratamento de reclamações (-6 p.p.)
Sector das comunicações eletrónicas	Faturação de serviços (27%)	Assistência técnica (+2 p.p.) Velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.)	Contratação de serviços (-3 p.p.) Faturação de serviços (-2 p.p.) Cancelamento de serviços (-1 p.p.) Avaria e venda de equipamentos (-1 p.p.)

### SERVIÇOS POSTAIS

#### CTT FORAM OS MAIS RECLAMADOS, DPD FOI O QUE MAIS AUMENTOU

Em 2020, os CTT foram os mais reclamados no sector postal, em termos absolutos, com 75% das reclamações registadas pela ANACOM no sector postal neste período, seguidos da DPD, com 18%, e de outros prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros), que representaram ao todo 7% das reclamações registadas neste período.

O prestador de serviços que mais aumentou as reclamações face a 2019 foi a DPD, que passou das 3,2 para as 6,9 mil reclamações no ano que passou. Este prestador também viu aumentar o seu peso neste período em 7 p.p.. Os CTT também aumentaram as reclamações face ao período homólogo (+23%), tendo registado mais 5,3 mil reclamações em 2020, mas viram diminuir o seu peso em 8 p.p. face a 2019.

#### ATRASO NA ENTREGA DE OBJETOS POSTAIS DOMINOU AS RECLAMAÇÕES NO SECTOR POSTAL

O atraso na entrega foi o assunto mais vezes mencionado nas reclamações sobre serviços postais (38% do total das reclamações do sector), tendo aumentado 7 p.p. face a 2019.

Este assunto representou na DPD mais de metade do volume de reclamações (54%), a par dos problemas com o atendimento (41%). Nos CTT, mais de um terço das reclamações (34%) referiram problemas com o atraso na entrega, mais 6 p.p., face a 2019.

Dominaram também no sector as questões relacionadas com a entrega no domicilio (28%), maioritariamente sobre a falta de tentativa de entrega, e com o atendimento (22%), que focaram sobretudo as dificuldades com o acesso e funcionamento das linhas telefónicas e o respetivo custo das chamadas.

### ATUAÇÃO DA ANACOM

#### REFORÇO DOS DIREITOS DOS UTILIZADORES, DA INFORMAÇÃO AO PÚBLICO E DA MONITORIZAÇÃO DAS EMPRESAS

No período em análise, a ANACOM apresentou propostas de alteração legislativa que visaram desde logo reforçar os direitos dos utilizadores no contexto que se viveu após a declaração do primeiro estado de emergência nacional e que refletiam as principais necessidades de proteção dos utilizadores neste período. Procedeu também a um balanço sobre o número de clientes que invocou a aplicação das novas regras de proteção dos consumidores neste período e a taxa de aceitação dos pedidos feitos neste âmbito por prestador.

A divulgação de informação ao público e a monitorização da atividade das empresas prestadoras foram reforçadas neste período em resposta aos impactos da pandemia COVID-19 e às novas regras aplicáveis. Em 2020, a ANACOM aplicou coimas no valor total de 2,3 milhões de euros por violação de obrigações que

tutelam a defesa dos direitos dos consumidores.

Destaque também para as novas áreas de informação no Portal do Consumidor sobre a COVID-19 e o processo de migração da TDT, bem como para os guias “O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia COVID-19” e “Redes móveis e saúde: factos, dados e desafios”.

Neste ano, a ANACOM lançou ainda o Portal 5G para manter a população informada sobre os novos desafios tecnológicos do sector das comunicações e a plataforma tem.REDE, que permite aos utilizadores verificar a cobertura das redes móveis dos prestadores de serviços na sua zona. A aplicação de medição da velocidade da Internet NET.mede foi renovada, reforçando-se a qualidade do serviço que presta aos utilizadores.

No site institucional da ANACOM foi também possível conhecer em 2020 os vários estudos sobre a qualidade do serviço das redes móveis realizados em várias zonas do país (Algarve, Alentejo, Norte e Área Metropolitana de Lisboa), as análises mensais sobre a evolução dos preços das telecomunicações e outras informações relevantes sobre o mercado das comunicações.





### 3. Resumo gráfico

### 3. Resumo gráfico

#### Reclamações no sector das comunicações em 2020 (comparação homóloga)

A ANACOM registou +27,8 mil reclamações em 2020 do que tinha registado em 2019

**125,5 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+28%**

**COMUNICAÇÕES  
ELETRÓNICAS**  
**87,6 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+25%**

**SERVIÇOS  
POSTAIS**  
**37,9 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+37%**

**LIVRO  
RECLAMAÇÕES  
ELETRÓNICO**  
**84,3 mil**  
RECLAMAÇÕES

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (67%), tendo registado +37,9 mil reclamações

O sector postal representou 30% das reclamações, tendo registado +10,1 mil reclamações (+37%). Os CTT foram o prestador mais reclamado (75%), a DPD aquele que mais aumentou (+3,8 mil reclamações). O atraso na entrega foi o assunto mais reclamado e aquele que mais aumentou neste sector

As comunicações eletrónicas representaram 70% das reclamações, tendo registado +17,7 mil reclamações (+25%). A MEO foi o prestador mais reclamado (35%), a NOS o que registou mais reclamações por mil clientes (10) e a VODAFONE o que mais aumentou (+32%). A assistência técnica e a velocidade da Internet foram os assuntos que mais aumentaram em 2020

**MEO**  
**30,2 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+24%**

A faturação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a MEO (31%)

**NOS**  
**28,2 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+22%**

Na NOS dominaram os problemas sobre a contratação (24%), as falhas nos serviços (23%), a faturação (23%) e a assistência técnica (22%)

**VODAFONE**  
**26 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+32%**

A faturação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a VODAFONE (28%)

**NOWO/ONI**  
**3,1 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+13%**

Na NOWO/ONI dominaram as reclamações sobre falhas nos serviços (35%) e assistência técnica (30%)

**CTT**  
**28,3 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+23%**

Nos CTT, mais de um terço das reclamações (34%) referiram problemas com o atraso na entrega

**DPD**  
**6,9 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+120%**

O atraso na entrega (54%) e o atendimento (41%) foram as questões mais reclamadas contra a DPD

**OUTROS**  
**2,6 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+58%**

Dominou o atraso na entrega (46%) contra o conjunto de prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros)



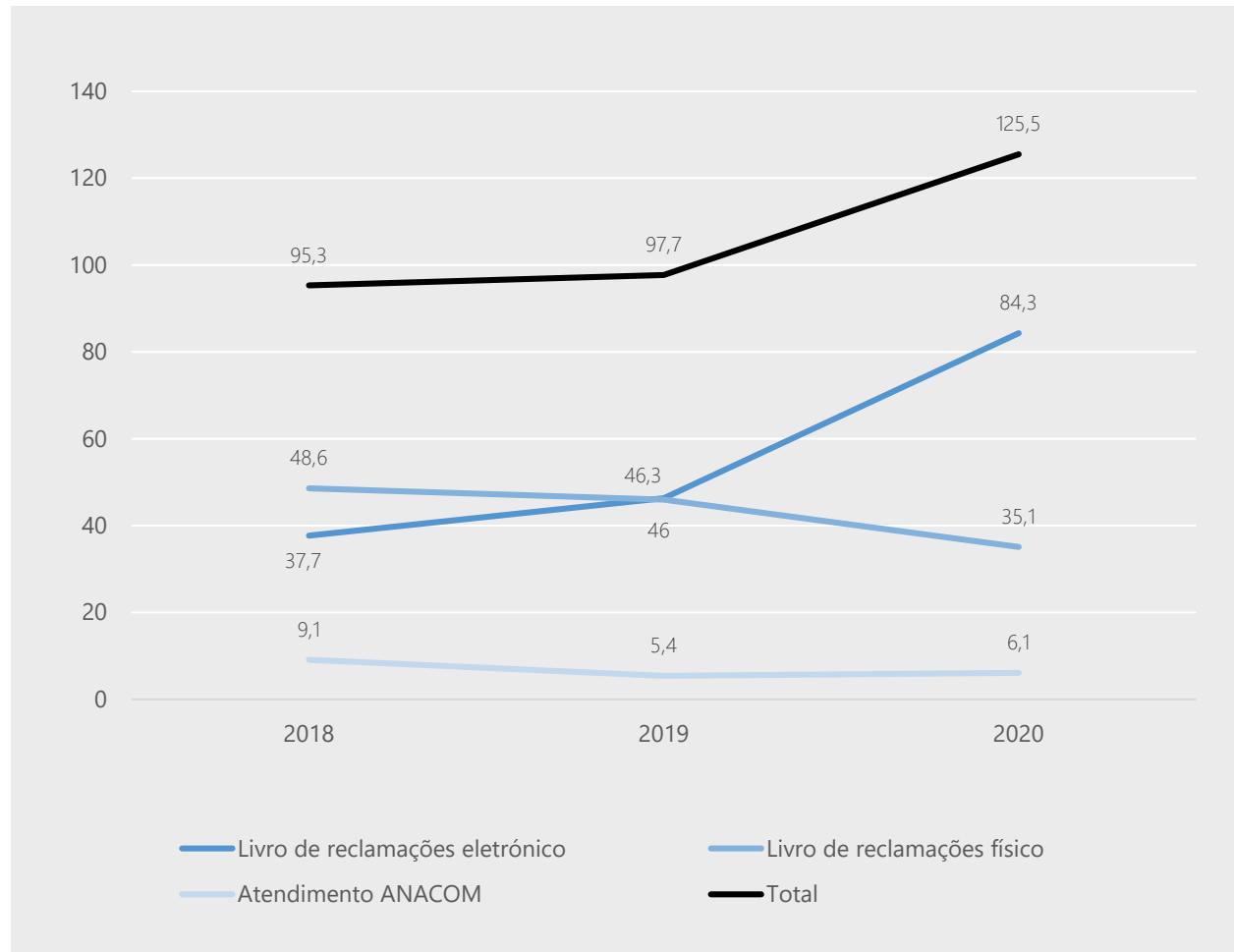
## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Meios utilizados

Evolução das reclamações por meio, 2018-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

**125,5 mil**

RECLAMAÇÕES EM 2020

**+28%**

FACE A 2019

**84,3 mil**

RECLAMAÇÕES

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO**

**+82% FACE A 2019**

**35,1 mil**

RECLAMAÇÕES

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO**

**-24% FACE A 2019**

**6,1 mil**

RECLAMAÇÕES

**ATENDIMENTO ANACOM**

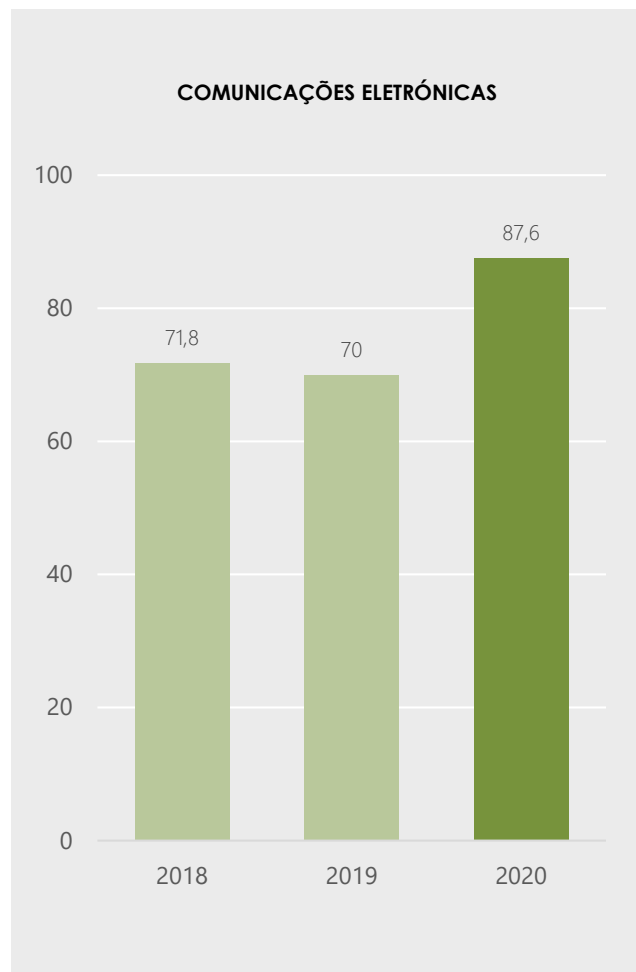
**+15% FACE A 2019**

Em 2020, a ANACOM registou 125,5 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físico e eletrónico, e do serviço de atendimento da ANACOM, mais 27,8 mil reclamações (28%) do que em 2019, o que terá decorrido em larga medida da maior utilização e dependência dos serviços de comunicações em resultado do impacto da pandemia COVID-19. O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado, tendo representado 67% do total de reclamações registadas em 2020, e também foi o que mais aumentou (+82% face a 2019). O livro de reclamações físico foi utilizado em 28% das reclamações e foi o único meio que diminuiu a sua utilização neste período (-24% face ao período homólogo), sobretudo em resultado do encerramento de estabelecimentos e da suspensão da obrigação de disponibilização deste meio durante o primeiro estado de emergência nacional, que aumentou a tendência na opção do meio alternativo de reclamação por via digital. O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas neste período (+15% face a 2019).

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

#### Evolução das reclamações por sector, 2018-2020



Em 2020, foram registadas 87,6 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, mais 25% do que em 2019, no qual tinham sido responsáveis por cerca de 70 mil reclamações.

Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (70%). Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (62% do total de reclamações contra os prestadores de serviços deste sector), seguido do livro de reclamações físico (32%) e do atendimento da ANACOM (6%).

#### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

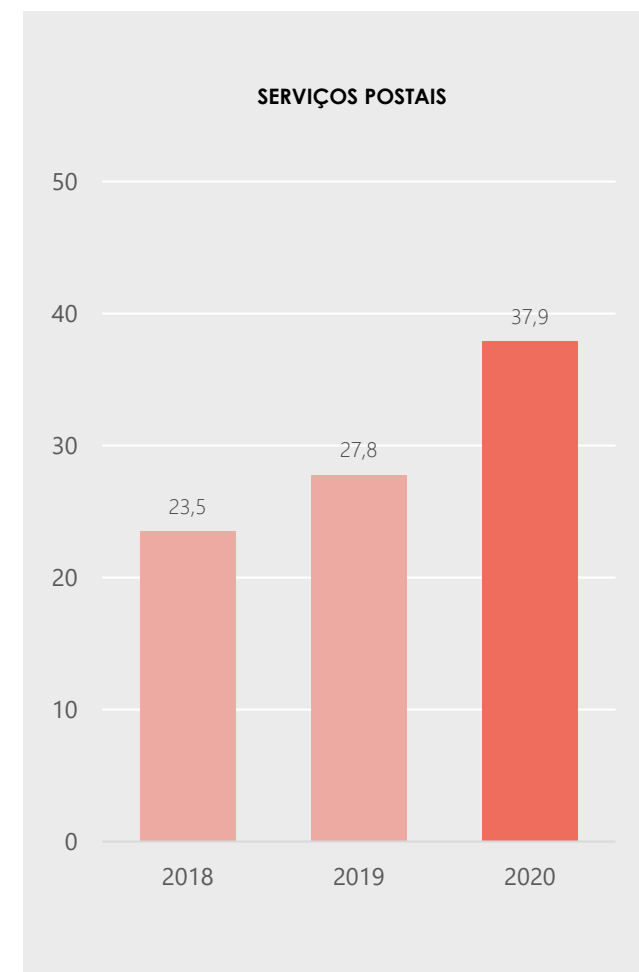


Neste período, as reclamações contra os prestadores de serviços postais foram as que mais aumentaram, tendo passado das 27,8 mil reclamações em 2019 para as 37,9 mil em 2020 (+37%).

Este sector motivou 30% das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise.

A grande maioria das reclamações sobre este sector foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (78%), seguido do livro de reclamações físico (19%) e do atendimento da ANACOM com apenas 2% das reclamações contra os prestadores de serviços postais.

#### SERVIÇOS POSTAIS



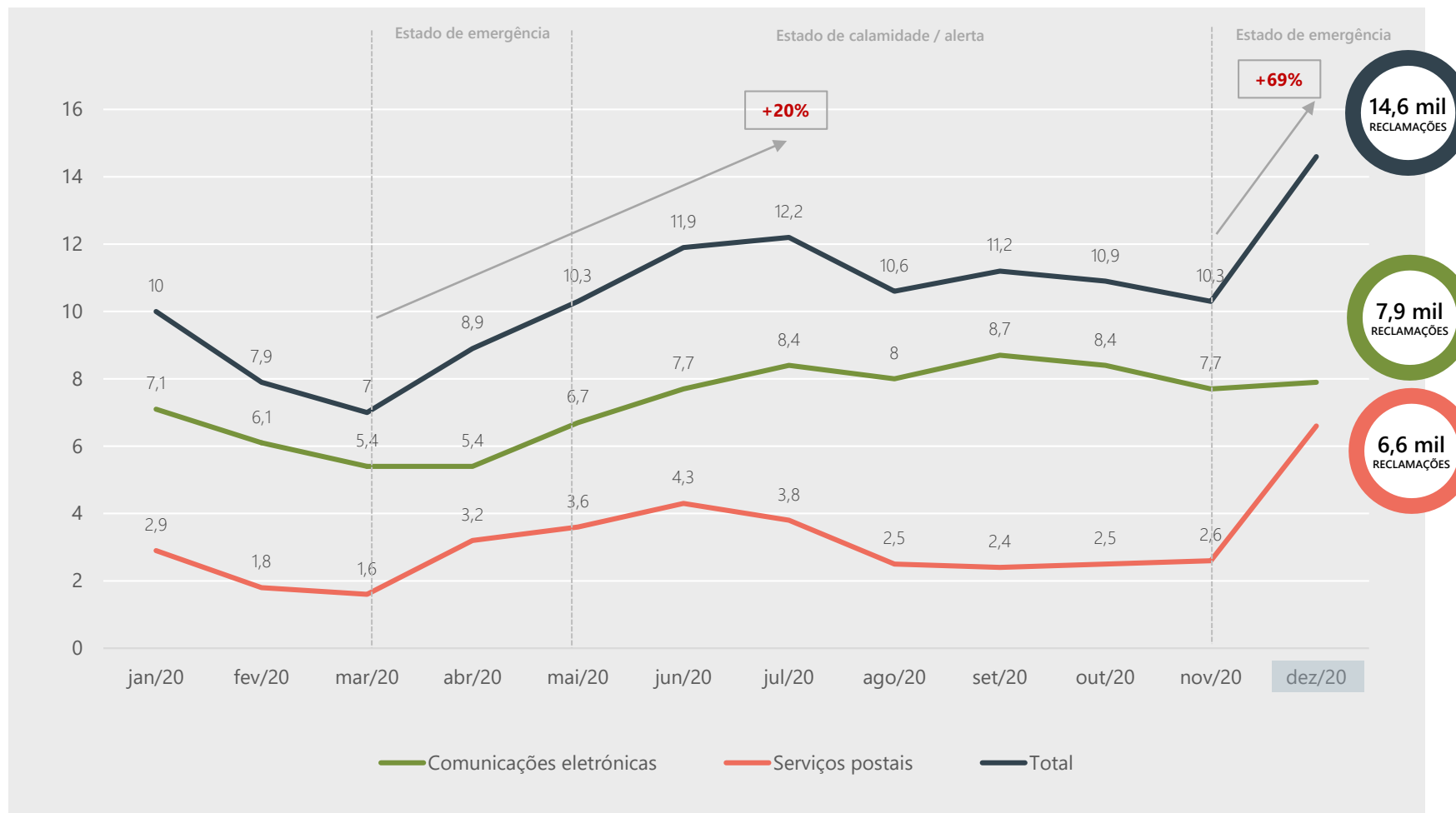
Unidade: mil reclamações  
Fonte: ANACOM

Unidade: mil reclamações  
Fonte: ANACOM

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

Evolução das reclamações por sector, janeiro de 2020 – dezembro de 2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

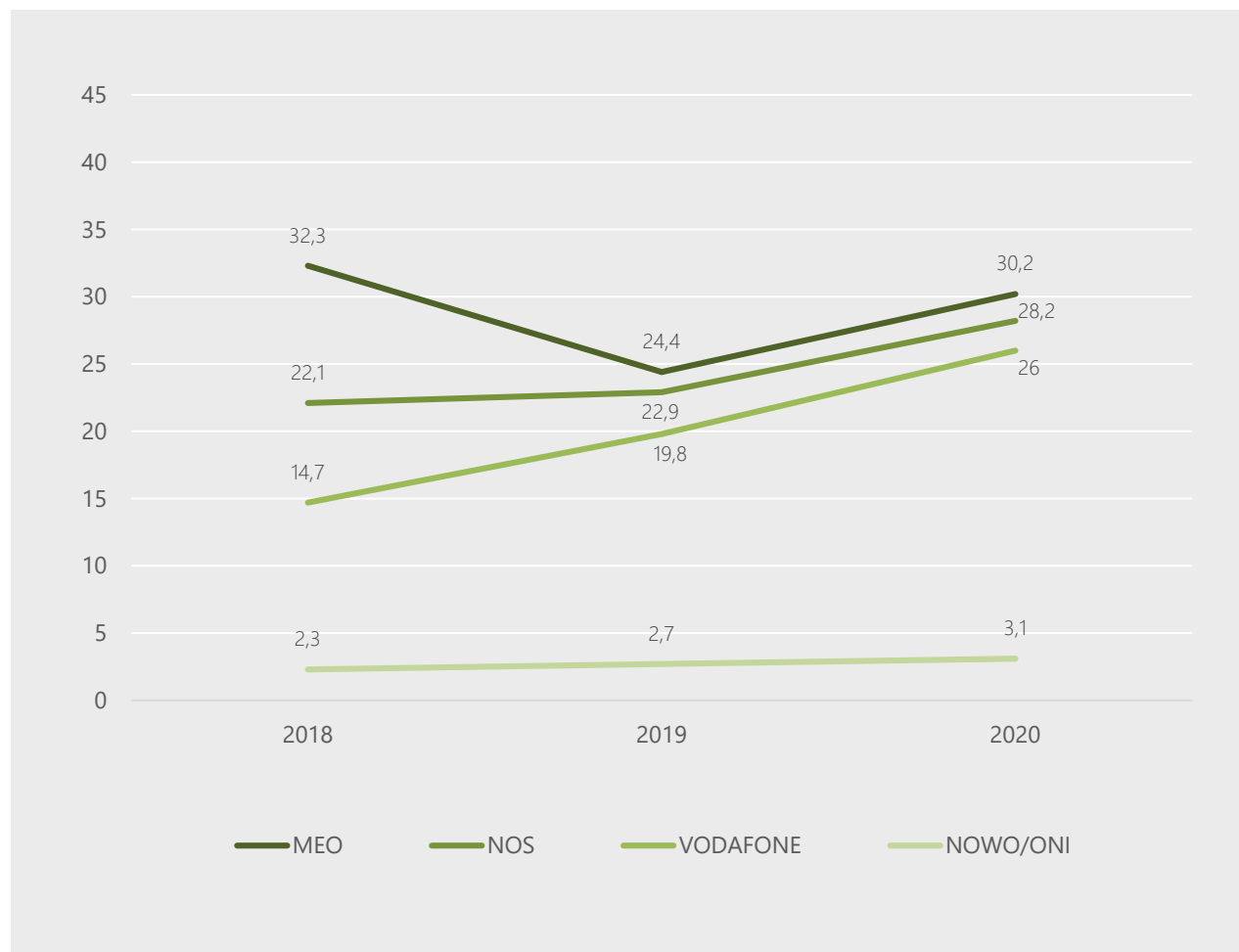
As reclamações sobre serviços de comunicações atingiram no final de 2020 o valor mais elevado dos últimos três anos – 14,6 mil, mais 7,5 mil reclamações do que em março, mês em que foi declarado o primeiro estado de emergência nacional, o que foi sobretudo motivado pelos problemas com os serviços postais, que registaram em dezembro mais 4 mil reclamações (+155%), face ao mês anterior, em que foi iniciada a segunda fase do estado de emergência nacional, e mais cerca de 5 mil reclamações face a março (+316%). O aumento significativo das reclamações no sector postal no final do ano deve-se ao impacto acumulado da pandemia COVID-19 e da época de compras do Natal e em saldos, que habitualmente justificam volumes mais elevados de reclamações postais nesta época.

Também as reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas terminaram o ano em número superior ao que se verificava aquando da declaração do primeiro estado de emergência nacional, registando em dezembro de 2020 mais 2,5 mil reclamações do que em março de 2020 (+46%). Ainda assim abaixo do valor mais alto do ano neste sector, que se verificou em setembro, com 8,7 mil reclamações registadas.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução das reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas, 2018-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

**MEO**

**30,2 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+24%**

**NOS**

**28,2 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+23%**

**VODAFONE**

**26 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+32%**

**NOWO/ONI**

**3,1 mil**  
RECLAMAÇÕES  
**+13%**

Em termos absolutos, a MEO foi o prestador de serviços mais reclamado em 2020, com 35% do total de reclamações do sector, seguida da NOS, com 32%, da VODAFONE, com 30%, e da NOWO/ONI, com 4%.

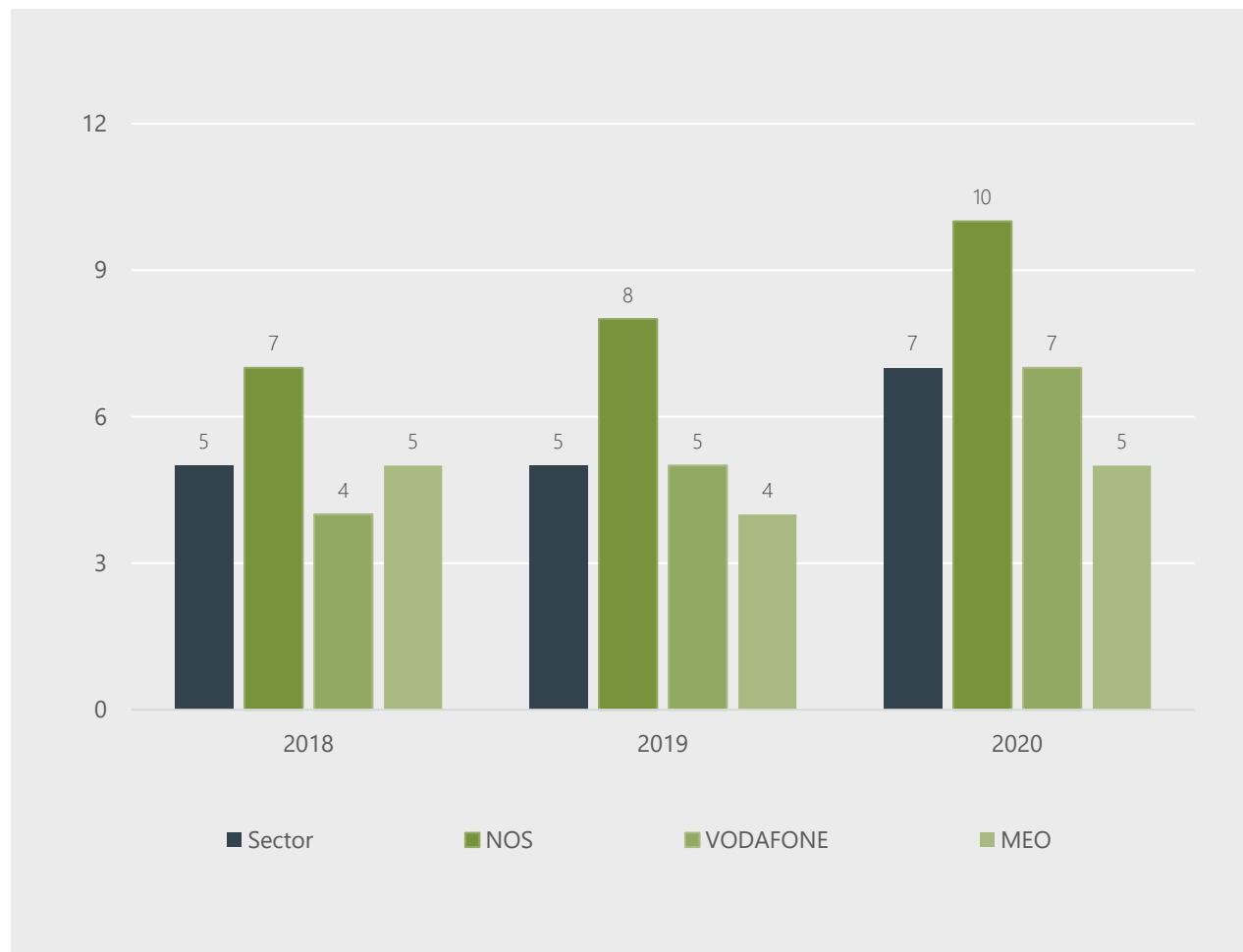
Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a 2019. A VODAFONE foi o prestador que registou o maior aumento (32%), seguida da MEO (24%), da NOS (23%) e da NOWO/ONI (13%).

A distribuição das reclamações entre os prestadores de serviços mais reclamados manteve, em 2020, a tendência de aproximação que já se verificava em 2019, tendo a VODAFONE e a NOS vindo a ganhar maior peso nas reclamações registadas pela ANACOM, situando-se mais próximas do número de reclamações registado pela MEO.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

#### Evolução da taxa de reclamação nas comunicações eletrónicas, 2018-2020



Unidade: mil reclamações

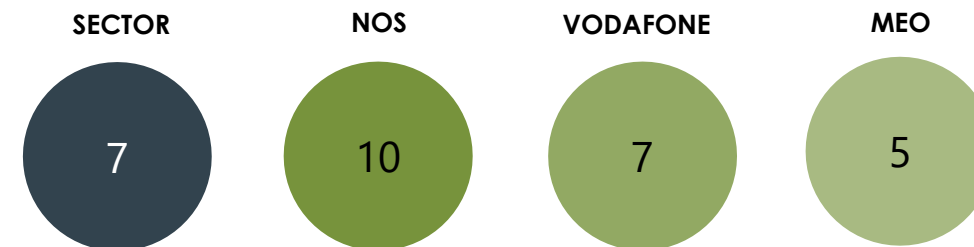
Fonte: ANACOM

O número de reclamações por mil clientes no sector das comunicações eletrónicas aumentou em 2020 face ao período homólogo, passando de 5 para 7 reclamações.

Todos os principais prestadores de serviços viram aumentar a sua taxa de reclamação neste período.

Entre os prestadores de serviços mais reclamados, a MEO apresentou a menor taxa de reclamações no período em análise, com 5 reclamações por mil clientes, e a NOS a maior, com 10, seguida da VODAFONE, com 7 reclamações por mil clientes.

#### TAXA DE RECLAMAÇÃO\* RECLAMAÇÕES POR MIL CLIENTES 2020



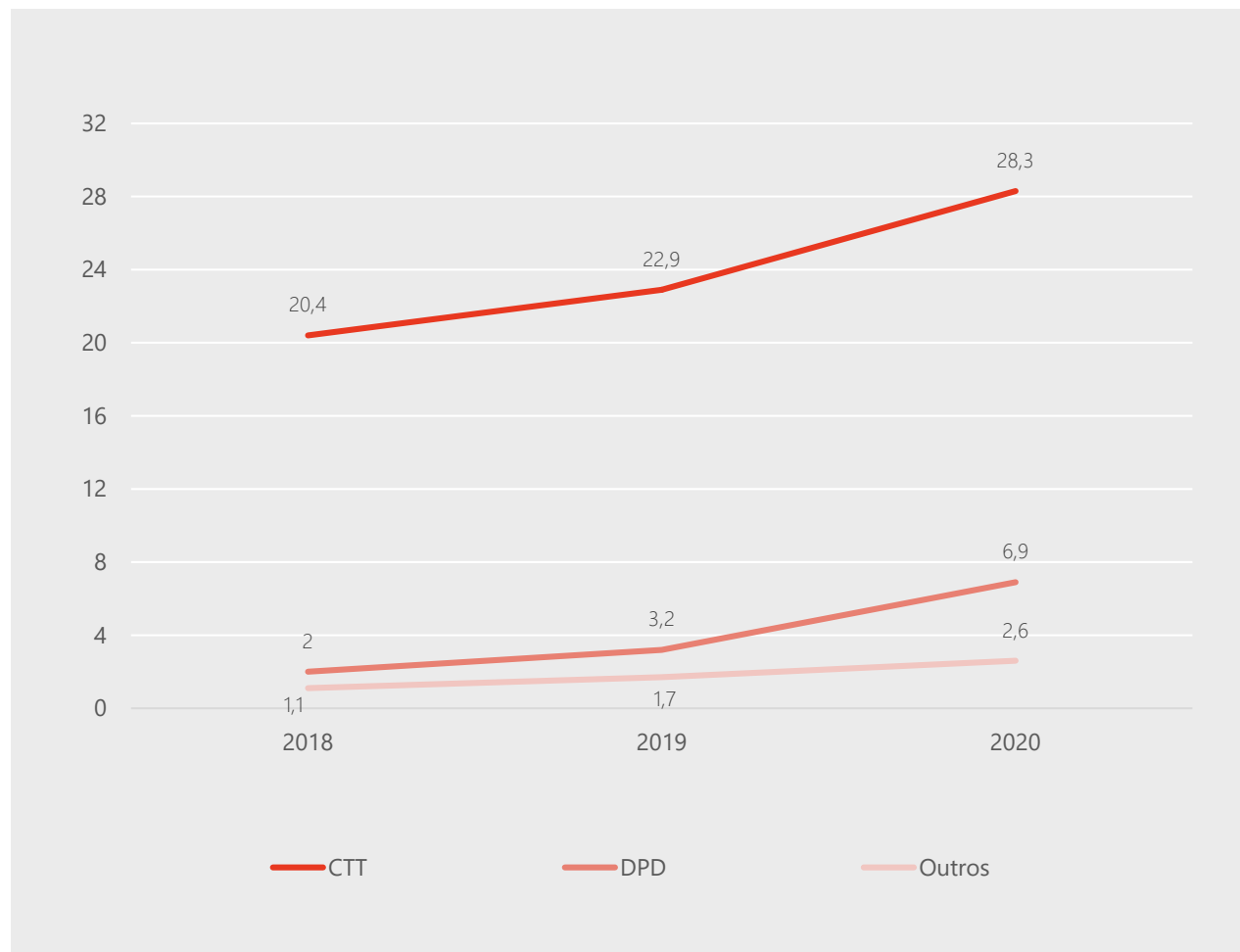
\* Para benefício do efeito comparativo, não foram tidos em consideração os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.  
Valores arredondados para o inteiro mais próximo



## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução das reclamações por prestador de serviços postais, 2018-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM



Os CTT foram os mais reclamados no sector postal em 2020, em termos absolutos, com 75% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector, seguidos da DPD, com 18%, e de outros prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros), que representaram ao todo 7% das reclamações registadas neste período.

O prestador de serviços que mais aumentou as reclamações face a 2019 foi a DPD, que passou das 3,2 para as 6,9 mil reclamações no ano que passou. Este prestador também viu aumentar o seu peso neste período em 7 p.p.. Os CTT também aumentaram as reclamações face ao período homólogo (+23%), tendo registado mais 5,3 mil reclamações em 2020, mas viram diminuir o seu peso em 8 p.p. face a 2019.

Destaque ainda para o aumento das reclamações registadas contra prestadores menos reclamados que no seu todo passaram das 1,7 mil reclamações para as 2,6 mil reclamações, o que terá resultado também do aumento da utilização de serviços postais decorrente das medidas de resposta à pandemia COVID-19, em particular no que respeita ao serviço de envio de encomendas.

\* Para benefício do efeito comparativo, não foram individualizados os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.



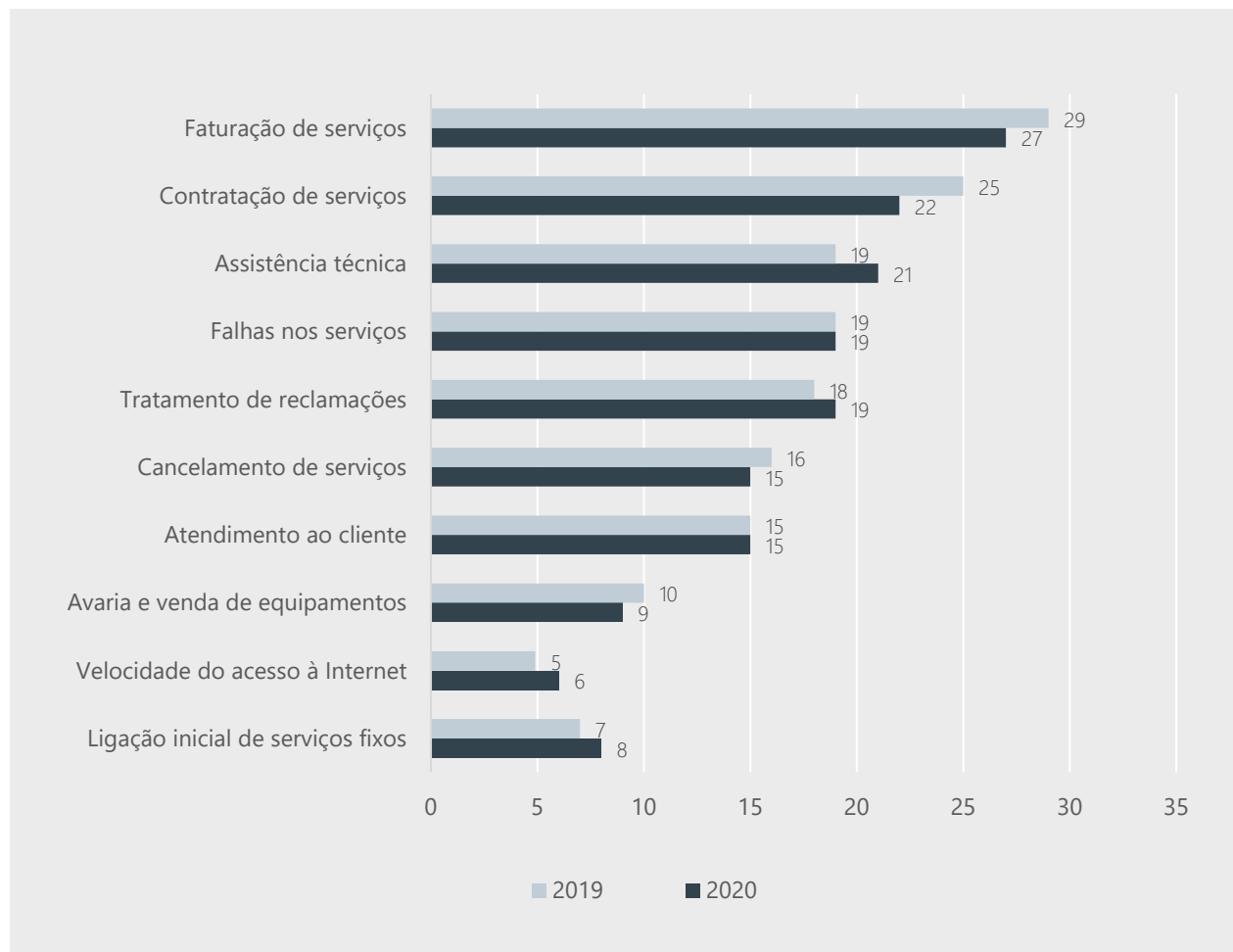
## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nas comunicações eletrónicas, 2019-2020



Unidade: %  
Fonte: ANACOM

TOP

Faturação de serviços (27%)



Assistência técnica (+2 p.p.)  
Velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.)



Contratação de serviços (-3 p.p.)  
Faturação de serviços (-2 p.p.)  
Cancelamento de serviços (-1 p.p.)  
Avaria e venda de equipamentos (-1 p.p.)

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visado em 27% do total de reclamações deste sector em 2020. Neste assunto, destacam-se os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados e por não concretização de condições acordadas.

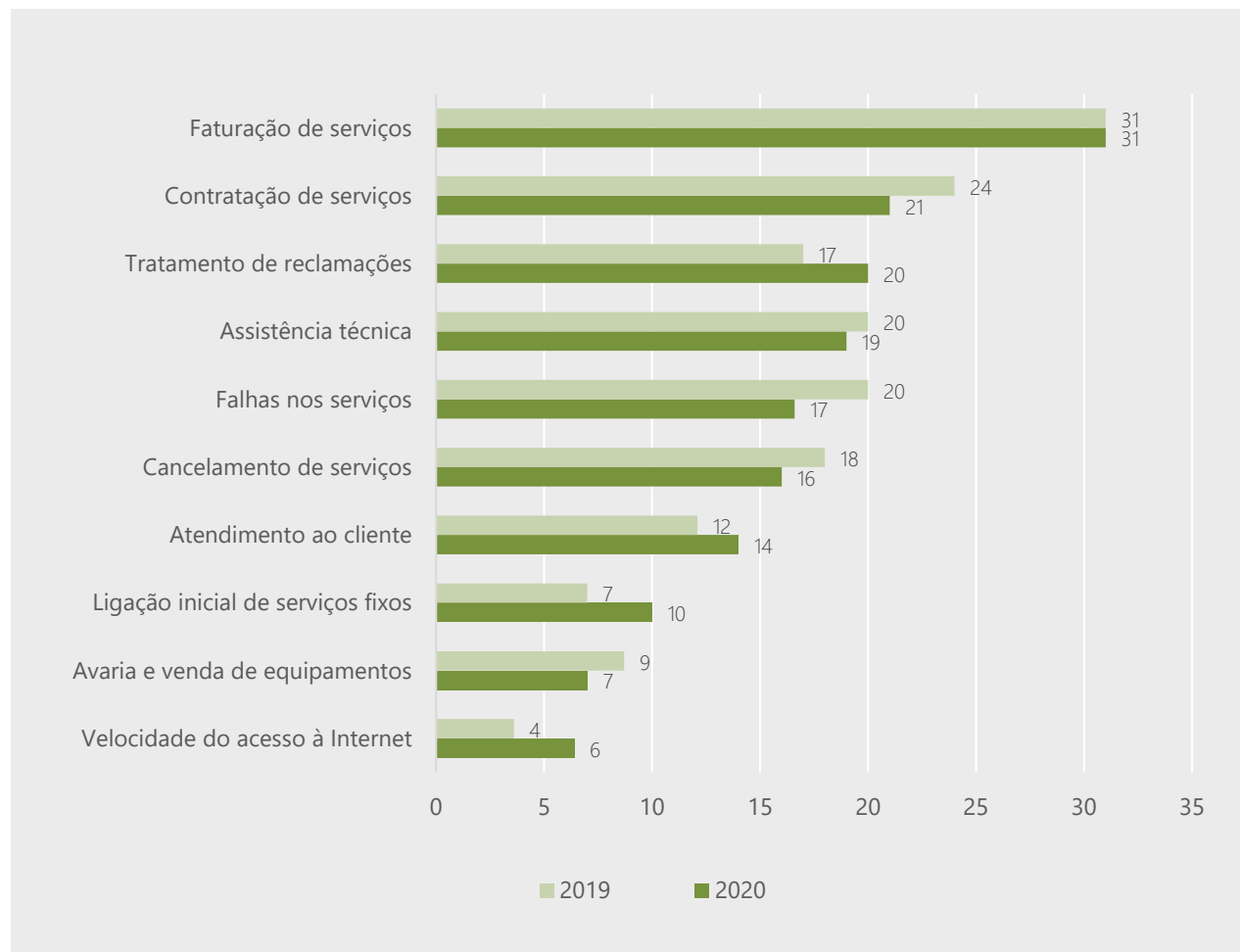
Mais reclamados neste período foram também a contratação de serviços (22%), sobretudo no que respeita às desconformidades entre o contrato celebrado e o serviço ativado e à ativação de serviços sem consentimento; a assistência técnica (21%), na esmagadora maioria dos casos sobre demora ou resolução deficiente; as falhas nos serviços (19%), maioritariamente no acesso à Internet fixa, que aumentaram neste período; e o tratamento de reclamações (19%), dominado pela demora ou não resolução.

Refletindo os efeitos da pandemia COVID-19 na utilização de serviços de comunicações eletrónicas, os assuntos que mais aumentaram o seu peso neste período, face a 2019, foram a assistência técnica e a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa. Em sentido oposto, perderam peso as reclamações sobre a contratação, a faturação e o cancelamento de serviços, bem como sobre a avaria e a venda de equipamentos terminais.

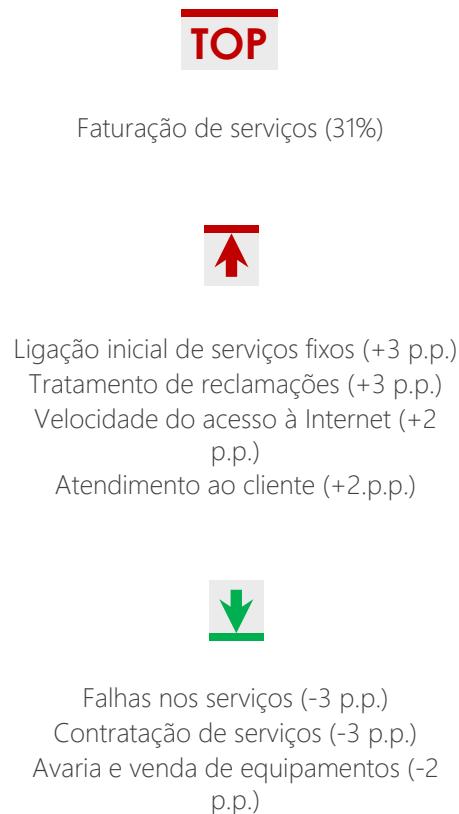
## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### MEO . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %  
Fonte: ANACOM



O assunto mais reclamado contra a MEO em 2020 foi a faturação de serviços, tendo sido registado em 31% do total de reclamações que visaram este prestador, com destaque para o motivo relativo à faturação de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas.

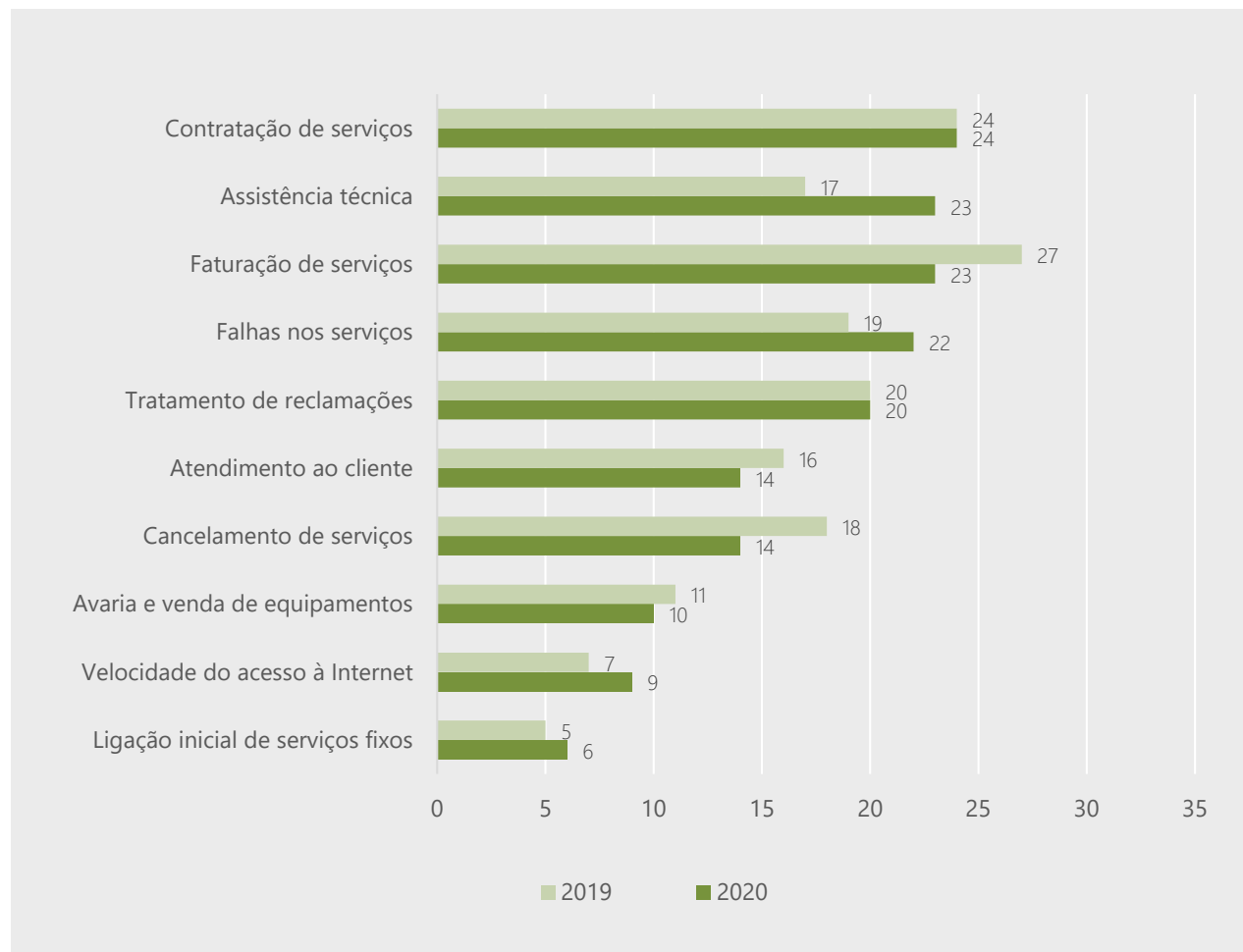
Entre os assuntos mais reclamados neste período estiveram também a contratação de serviços (21%), em particular no que respeita à não concretização de condições contratadas, destacando-se também as dificuldades na alteração dos contratos por iniciativa dos clientes, que aumentaram neste período; o tratamento de reclamações (20%), sobretudo no que respeita à demora ou não resolução; e a assistência técnica (19%), na grande maioria relacionada com a demora ou resolução deficiente, destacando-se também o aumento dos problemas com a não comparência de técnicos e os reagendamentos face a 2019.

Os assuntos que mais viram aumentar o seu peso em 2020 foram a ligação inicial de serviços fixos, o tratamento de reclamações, a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa, e o atendimento ao cliente, em particular no que respeita ao custo das chamadas para as linhas telefónicas e o tempo de espera nestas linhas. Em sentido oposto, perderam peso as reclamações sobre falhas nos serviços, contratação de serviços e avaria ou venda de equipamentos.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### NOS . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %  
Fonte: ANACOM

TOP

Contratação de serviços (24%)  
Assistência técnica (23%)  
Faturação de serviços (23%)  
Falhas nos serviços (22%)



Assistência técnica (+6 p.p.)  
Falhas nos serviços (+3 p.p.)  
Velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.)



Faturação de serviços (-5 p.p.)  
Cancelamento de serviços (-4 p.p.)

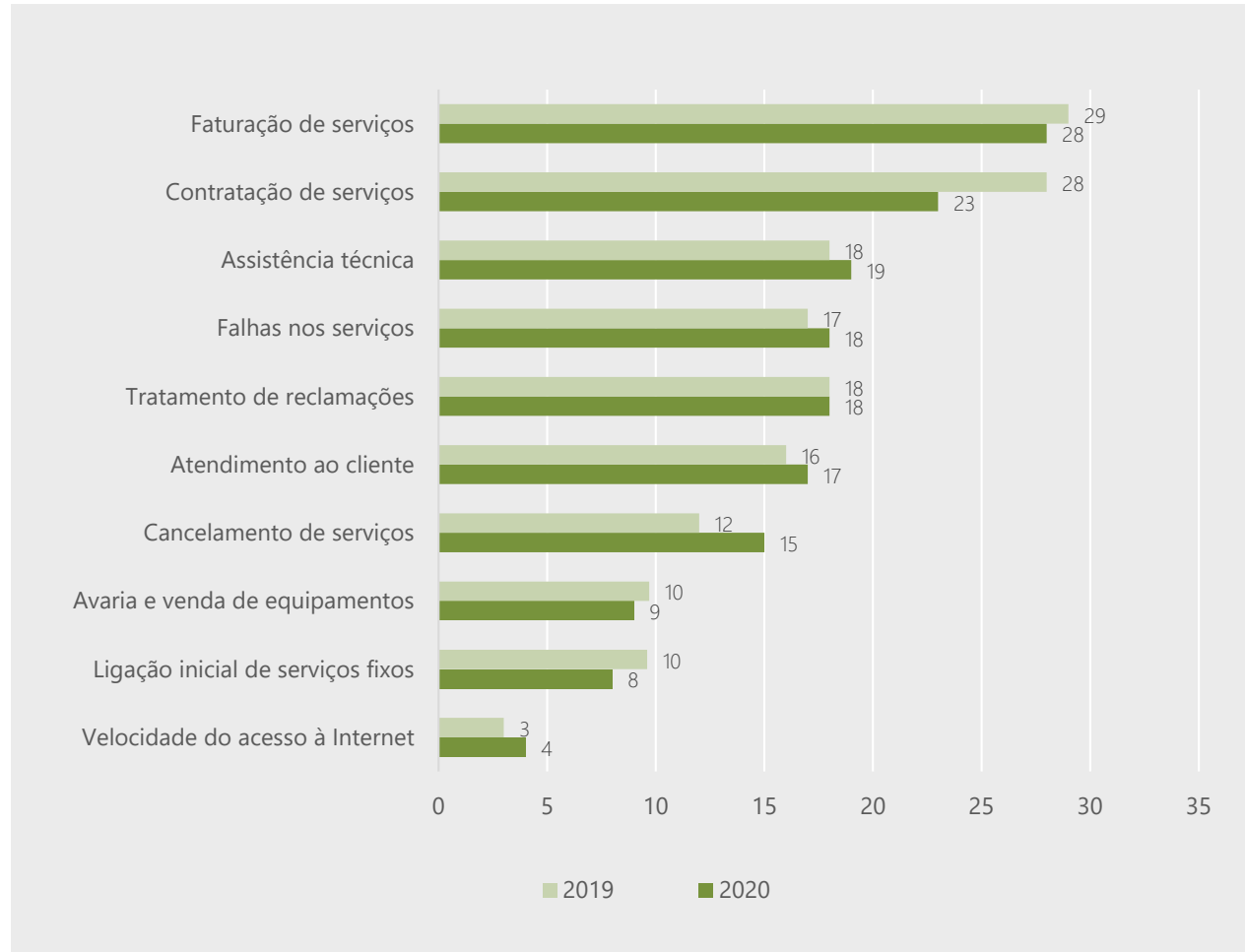
Em 2020, as reclamações contra a NOS foram dominadas pela contratação de serviços (24%), sobretudo no que respeita à ativação de serviços sem consentimento; pela assistência técnica (23%), motivada quase totalmente pela demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, com destaque também para o aumento dos problemas com a não comparência dos técnicos e os reagendamentos, face a 2019; pela faturação de serviços (23%), sobretudo relacionada com valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados; e pelas falhas nos serviços (22%), sobretudo do acesso à Internet fixa e da televisão por subscrição, que aumentaram no período em análise.

A assistência técnica foi o assunto que mais aumentou face a 2019, seguida das falhas nos serviços e da velocidade do acesso à Internet, em ambos os casos afetando sobretudo o serviço de acesso à Internet fixa. Diminuiu o peso das reclamações sobre a faturação e o cancelamento de serviços.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### VODAFONE . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

**TOP**

Faturação de serviços (28%)



Cancelamento de serviços (+3 p.p.)  
Velocidade do acesso à Internet (+1 p.p.)



Contratação de serviços (-6 p.p.)  
Ligação inicial de serviços fixos (-3 p.p.)

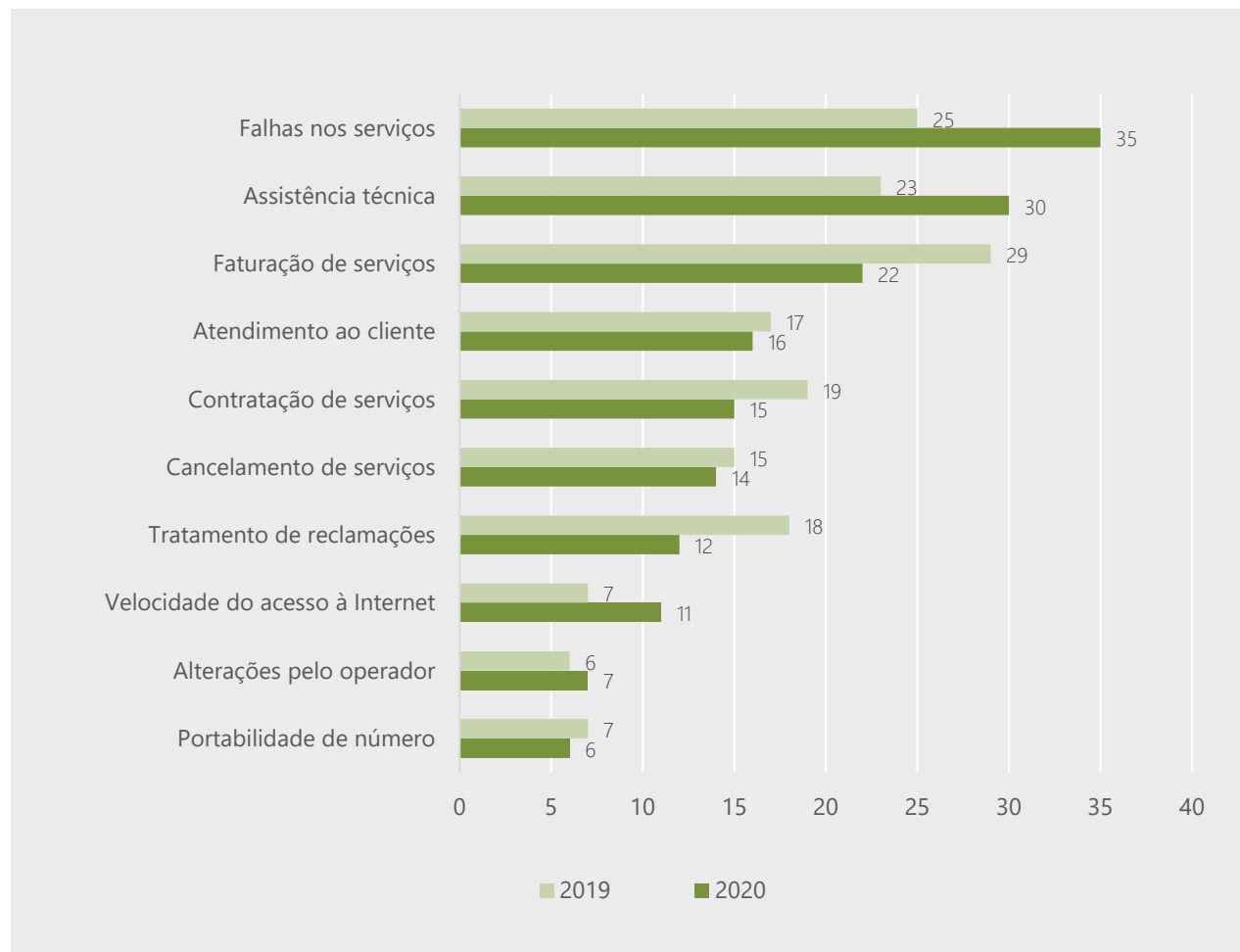
A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado contra a VODAFONE em 2020, tendo sido registado em 28% das reclamações contra este prestador, com destaque para o motivo relativo a valores considerados indevidos por não concretização das condições acordadas, que aumentou neste período face a 2019. A contratação de serviços também foi um dos assuntos mais reclamados neste período (23%), sobretudo no que respeita às dificuldades com a renegociação do contrato em caso de alteração de morada.

O cancelamento de serviços, com destaque para o motivo relativo à cobrança de penalização por cancelamento antecipado motivado por alteração das condições do assinante, e a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa, foram os assuntos cujo peso mais aumentou. Em sentido oposto, diminuiu o peso das reclamações sobre a contratação de serviços e a ligação de serviços fixos.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

#### NOWO/ONI . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %  
Fonte: ANACOM

**TOP**

Falhas nos serviços (35%)  
Assistência técnica (30%)



Falhas nos serviços (+10 p.p.)  
Assistência técnica (+7 p.p.)



Faturação de serviços (-7 p.p.)  
Tratamento de reclamações (-6 p.p.)

As falhas nos serviços, em larga maioria do acesso à Internet fixa, e a assistência técnica foram os assuntos mais reclamados contra a NOWO/ONI em 2020, mencionados em 35% e 30%, respetivamente, das reclamações que visaram este prestador de serviços.

O peso destes assuntos também aumentou significativamente neste período, face a 2019. Em sentido oposto, diminuiu o peso das reclamações sobre a faturação de serviços e o tratamento de reclamações.



## 4. Reclamações no sector das comunicações

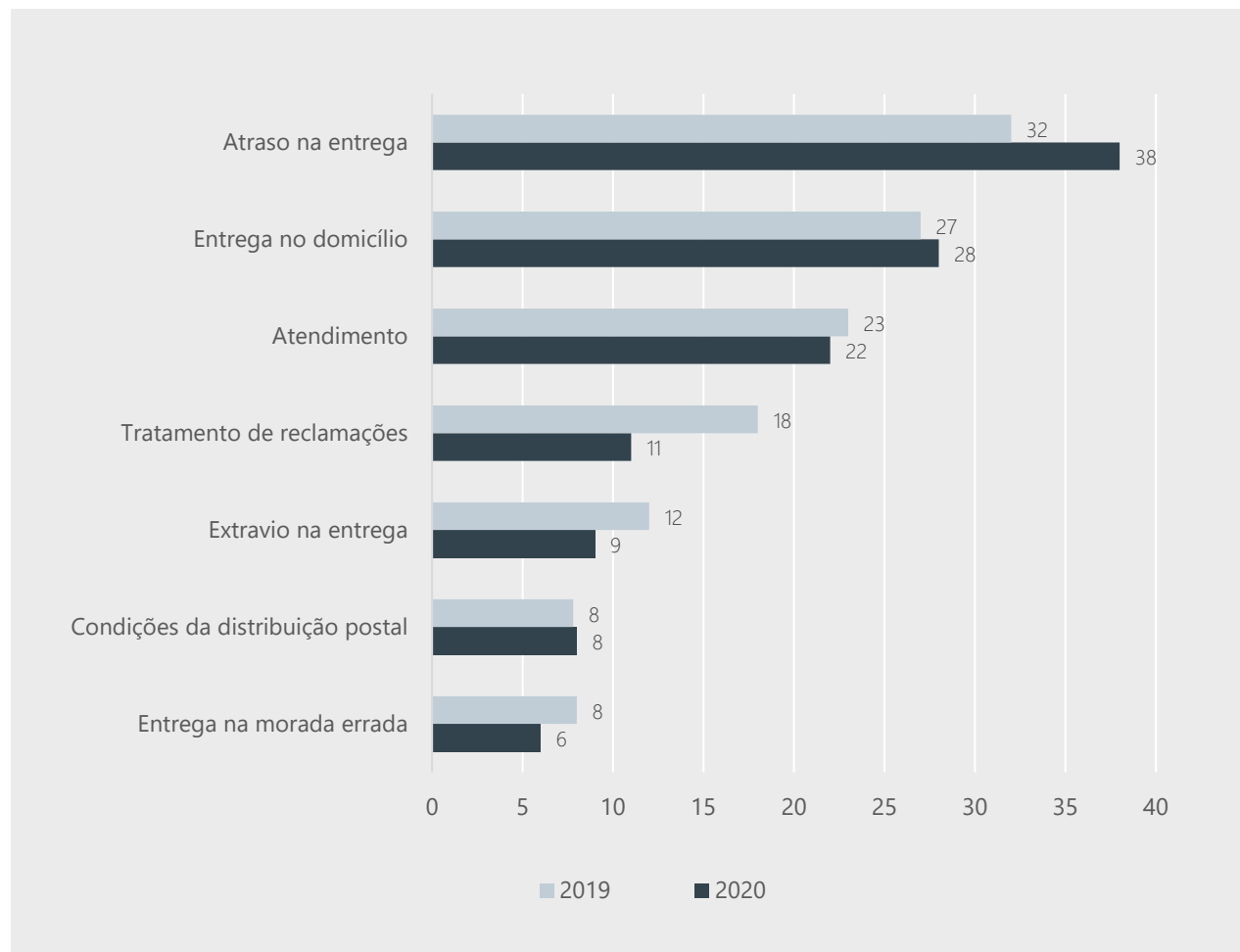
### 4.3. Serviços postais



## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nos serviços postais, 2019-2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

TOP

Atraso na entrega (38%)



Atraso na entrega (+7 p.p.)



Tratamento de reclamações (-6 p.p.)

Extravio (-3 p.p.)

Entrega na morada errada (-2 p.p.)

Em 2020, o atraso na entrega, sobretudo de encomendas, dominou as reclamações sobre serviços postais, tendo sido mencionado em 38% das reclamações deste sector, mais 7 p.p. face a 2019.

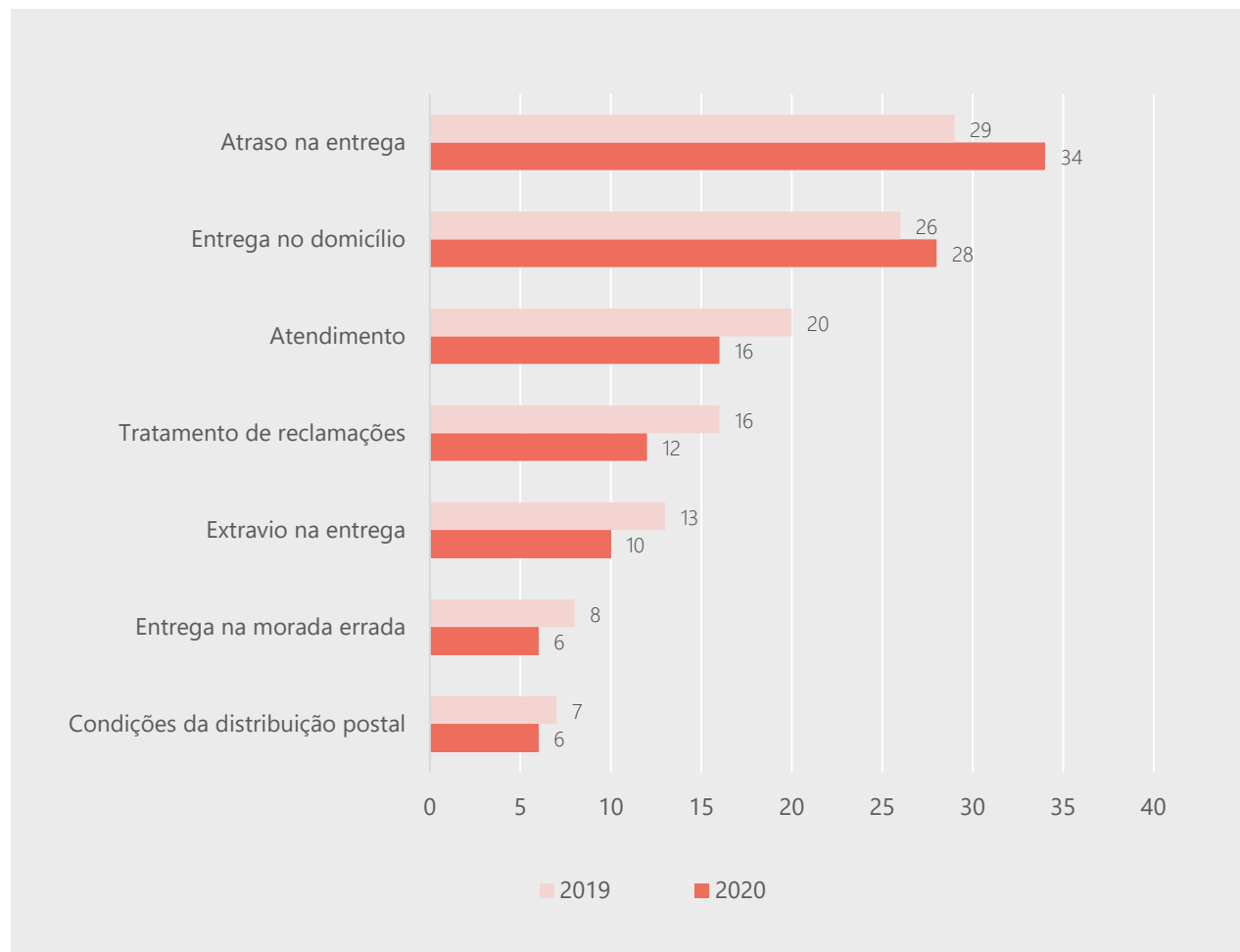
Entre os assuntos mais reclamados, estiveram também as questões relacionadas com a entrega no domicílio (28%), maioritariamente sobre a falta de tentativa de entrega, e com o atendimento (22%), que focaram sobretudo as dificuldades com o acesso e funcionamento das linhas telefónicas e o custo com as chamadas para estas linhas.

Neste período, os problemas com o tratamento de reclamações diminuíram o seu peso (-6 p.p.), bem como, em menor medida, do extravio (-3 p.p.) e da entrega na morada errada (-2 p.p.), face a 2019.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

#### CTT . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %  
Fonte: ANACOM

TOP

Atraso na entrega (34%)



Atraso na entrega (+5 p.p.)  
Entrega no domicílio (+3 p.p.)



Tratamento de reclamações (-4 p.p.)  
Atendimento (-4 p.p.)  
Extravio (-3 p.p.)  
Entrega na morada errada (-2 p.p.)

O atraso na entrega, sobretudo de encomendas, dominou as reclamações contra os CTT em 2020, tendo sido mencionado em 34% das reclamações contra este prestador, mais 5 p.p. face a 2019.

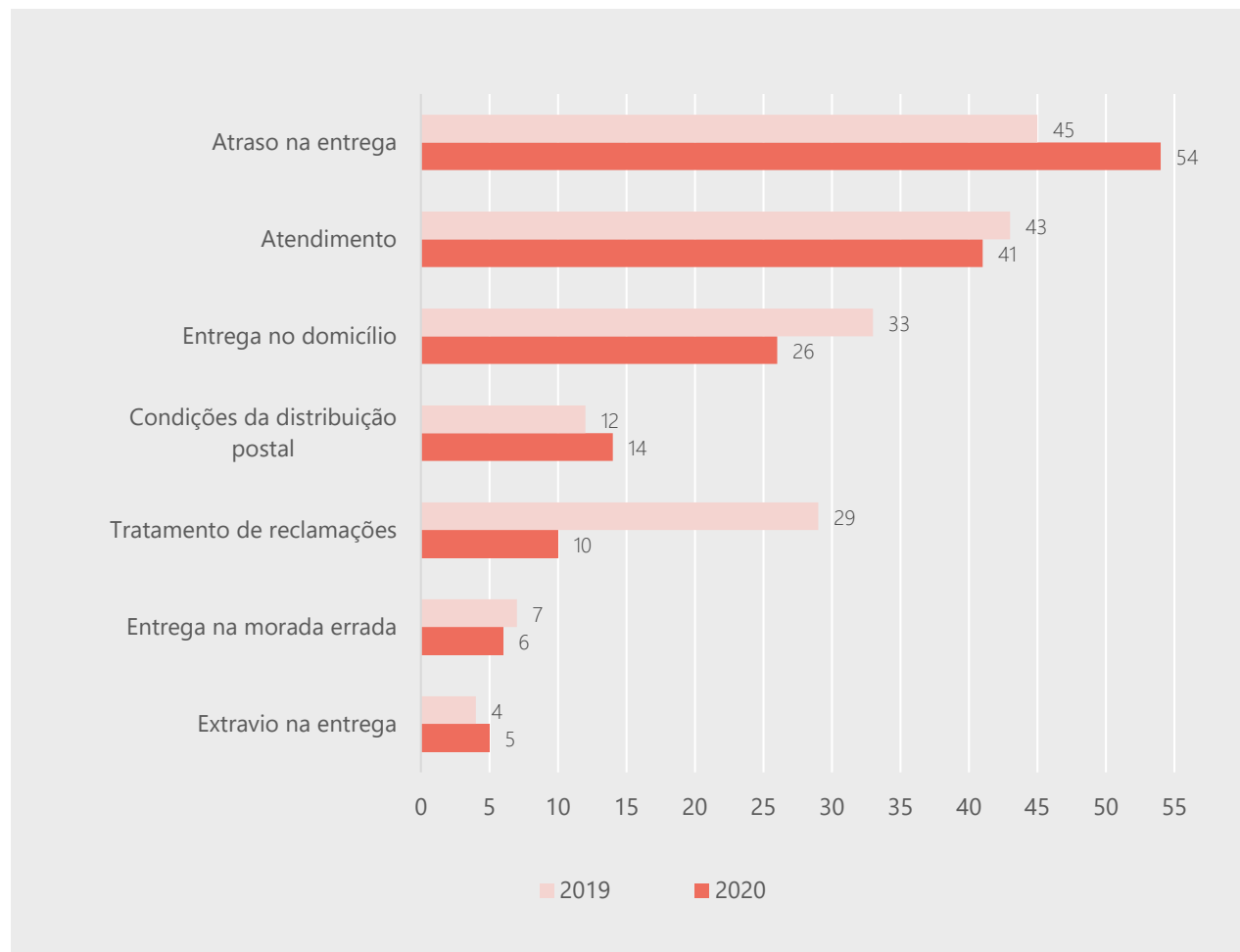
Neste período, as reclamações relacionadas com a entrega no domicílio também aumentaram (+3 p.p.) e estiveram entre as mais reclamadas (28%), maioritariamente focadas na falta de tentativa de entrega, mas com destaque para a falta ou desconformidade da informação sobre o seguimento postal, que aumentou face a 2019.

Diminuiu o peso das reclamações sobre o tratamento de reclamações e sobre o atendimento (ambos -4 p.p.). O extravio (-3 p.p.) e a entrega na morada errada (-2 p.p.) também foram motivos cujo peso diminuiu, face a 2019.

## 4. Reclamações no sector das comunicações

### 4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

#### DPD . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2019-2020



Unidade: %  
Fonte: ANACOM

TOP

Atraso na entrega (54%)



Atraso na entrega (+8 p.p.)



Tratamento de reclamações (-19 p.p.)

Entrega no domicílio (-7 p.p.)

O atraso na entrega, sobretudo de encomendas, motivou mais de metade das reclamações contra a DPD em 2020, tendo aumentado o seu peso em 8 p.p. nas reclamações que visaram este prestador, face a 2019.

Destaque também para os problemas de atendimento, mencionados em mais de 40% das reclamações contra a DPD, em particular relacionados com as dificuldades no acesso e funcionamento das linhas telefónicas, o custo das chamadas e o tempo de espera nestas linhas.

A forma como as reclamações foram tratadas pela DPD foi o assunto cujo peso mais diminuiu no período em análise (19 p.p.), seguido, em menor medida, dos problemas com a entrega no domicílio (-7 p.p.).



## 5. Atuação da ANACOM

As reclamações que chegam ao conhecimento da ANACOM incidem, em muitos casos, sobre problemas no relacionamento entre os utilizadores e os prestadores de serviços que se situam na esfera do direito privado ou refletem questões que, embora enquadradas nos serviços regulados pela ANACOM, não estão inseridas no âmbito de intervenção do regulador.

Com efeito, a lei não confere à ANACOM competências para a resolução individual das reclamações que recebe mas, no seu âmbito de intervenção e também em resultado da análise das reclamações sobre os serviços que regula, a ANACOM procura reforçar a proteção dos utilizadores sempre que necessário, adotando determinações e recomendações que visam assegurar melhores práticas por parte dos prestadores de serviços de comunicações e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitos, bem como desencadeando a correspondente ação sancionatória, nos casos em que são verificadas infrações.

A ANACOM tem vindo a sublinhar, aos prestadores de serviços de comunicações, que a redução do número de reclamações relativas aos serviços que prestam deve ser uma prioridade, chamando a atenção para a importância de serem implementadas medidas que assegurem a prestação de informação clara e precisa aos utilizadores, bem como a eficácia no atendimento e na resolução das reclamações.

Adicionalmente, a ANACOM está empenhada no desenvolvimento e implementação de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, através dos quais os utilizadores podem encontrar uma solução mais rápida e económica para os problemas com o seu prestador de serviços.

A ANACOM disponibiliza também ao público uma plataforma de informação, através da qual podem a todo o tempo conhecer os seus direitos, esclarecer dúvidas, obter conselhos práticos sobre como escolher um prestador de serviços ou resolver um conflito, comparar tarifários, medir a velocidade do acesso à Internet e encontrar contactos e recursos relevantes, facilitando por esta via a gestão do seu relacionamento com os prestadores de serviços de comunicações: [Portal do Consumidor da ANACOM](#).

### PLANO DE CONTINGÊNCIA DA ANACOM

Tal como em outras organizações, a pandemia COVID-19 determinou uma profunda alteração do nosso modo de vida e da forma como trabalhamos. Perante esta nova realidade, a ANACOM definiu um Plano de Contingência COVID-19 que permitiu, ao longo da sua implementação, otimizar e assegurar a continuidade das atividades desta Autoridade, com os colaboradores em teletrabalho. [Mais informação](#).

### PROPOSTAS LEGISLATIVAS PARA REFORÇAR A PROTEÇÃO DOS UTILIZADORES

O impacto financeiro da pandemia COVID-19 urgiu soluções que permitissem aos utilizadores manter o acesso aos serviços em caso de falta de pagamento e uma maior flexibilidade na gestão dos contratos. Nesse sentido, a ANACOM apresentou ao Governo no início de abril um conjunto de propostas de alteração legislativa, tendo em vista dar resposta às principais preocupações dos utilizadores de serviços durante o período de crise, manifestadas nas reclamações que chegaram a esta Autoridade, tendo recomendado aos prestadores de serviços a sua aplicação imediata, entre as quais:

- denúncia dos contratos por iniciativa dos clientes, até 6 meses após o fim do período de exceção, sem que lhes sejam cobrados os encargos associados à fidelização ou, em alternativa, (i) reduzir o contrato, passando a ter um serviço mais simples e mais barato, ou (ii) suspender temporariamente o contrato, podendo retomá-lo mais tarde, nas mesmas condições e mantendo o número de telefone;
- não suspensão ou desativação dos serviços, incluindo por atraso ou falta de pagamento;
- proibição de cobrança aos clientes de juros de mora ou outras penalidades por atrasos no pagamento das faturas ou carregamento de saldos;
- estabelecimento de um prazo de regularização da dívida de pelo menos seis meses e definição de um limite para o valor da mensalidade a pagar para regularizar a dívida.

Conheça as [propostas da ANACOM](#).

Algumas destas propostas não foram adotadas pelo Governo, conheça as [medidas legislativas publicadas](#).

### BALANÇO DAS MEDIDAS LEGISLATIVAS DE PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

No final de 2020, a ANACOM publicou um relatório sobre o impacto do artigo 4.º da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, que estabeleceu um regime excecional e temporário de resposta à pandemia COVID-19 no que respeita à garantia de acesso dos consumidores aos serviços essenciais de comunicações eletrónicas e esteve em vigor entre 20.03.2020 e 30.09.2020. Estas regras proibiram, por um lado, a suspensão do fornecimento do serviço e impuseram a negociação dos consequentes planos de pagamentos futuros. Por outro lado, concederam aos clientes de serviços de comunicações eletrónicas os direitos de cessação unilateral de contratos e de suspensão temporária dos mesmos, em determinadas condições. Tendo por base a informação enviada pelos prestadores de serviços, a ANACOM fez um balanço sobre o número de clientes que invocou a aplicação destas regras e a taxa de aceitação dos pedidos feitos neste âmbito por prestador. [Mais informação](#)

### MONITORIZAÇÃO DAS PRÁTICAS DOS OPERADORES

Em 2020, a ANACOM reforçou a monitorização da conduta das empresas no quadro do cumprimento das regras de resposta à pandemia COVID-19, tendo estado particularmente atenta: (i) aos principais motivos de reclamação e aos tempos de resposta dos prestadores; (ii) ao cumprimento das regras aplicáveis em matéria de linhas telefónicas de apoio aos consumidores e outros meios de contacto; (iii) à divulgação de informação pelos prestadores sobre os novos direitos dos utilizadores em matéria de cancelamento de serviços e de manutenção dos serviços em caso de falta de pagamento; (iv) à evolução dos dados de tráfego; (v) ao impacto das medidas adotadas pelas empresas na qualidade dos serviços prestados aos utilizadores, etc. Neste ano, importa considerar que o sector das comunicações viveu, à semelhança de todos os sectores da economia, uma intensa produção legislativa, que se revelou um desafio não só para as empresas e para os utilizadores, mas também para os reguladores. Por outro lado, por via das medidas de reação à pandemia, a atividade de fiscalização da ANACOM foi afetada, não tendo operado dentro da normalidade neste período.

### SANÇÕES SOBRE PRÁTICAS IRREGULARES

Em 2020, a ANACOM abriu 297 novos processos, instaurou 251 e decidiu 426 processos de contraordenação (+137% do que em 2019). No que diz respeito a matérias relacionadas com a proteção dos consumidores, destaca-se a abertura de processos de contraordenação relacionados com a contratação e prestação de informação aos utilizadores sobre as condições de oferta, o serviço postal universal, o livro de reclamações, os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (SVA-SMS) e atendimento prioritário. Foram também instaurados processos relativos ao acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração, à falta de informações claras, adequadas e facilmente acessíveis, relativamente aos períodos contratuais mínimos ou períodos de fidelização na Internet, ao incumprimento de obrigações de portabilidade e de cobertura do serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (TDT), a denúncias contratuais e ainda a práticas comerciais desleais. Neste período, foi determinada a aplicação de 18 sanções de admoestação, tendo sido também proferidas decisões de aplicação de coimas em 147 processos, num montante global de 2,6 milhões de euros, sendo que, em processos relacionados com a violação de obrigações que tutelam a defesa dos direitos dos consumidores, esse valor foi de 2,5 milhões de euros. No âmbito destes processos estavam em causa incumprimentos de obrigações relacionadas com a prestação de SVA-SMS, o custo das chamadas para os números 760, portabilidade e pré-aviso de suspensão de serviços. [Mais informação](#).

### TRANSPOSIÇÃO DO CÓDIGO EUROPEU DAS COMUNICAÇÕES

Em agosto, a ANACOM entregou ao Governo e à Assembleia da República o anteprojeto de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas que irá substituir a Lei das Comunicações Eletrónicas. A proteção dos utilizadores merece particular destaque neste anteprojeto, sendo proposto um reforço dos direitos em matéria de mobilidade dos assinantes no mercado e em vários aspetos diagnosticados no contexto da análise de reclamações, abrangendo os limites a aplicar ao valor dos encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com períodos de fidelização, a mudança de morada, o incumprimento pelos operadores da prestação de serviços, entre outros. Conheça o [anteprojeto](#).

### COVID-19 E A INFORMAÇÃO AOS UTILIZADORES

Na primeira metade do ano, a ANACOM reforçou os seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada, em resposta ao impacto da pandemia COVID-19.

Em particular, procurou-se sensibilizar os cidadãos para a necessidade de utilizarem o telefone e os canais de comunicação digital sempre que necessário, no contacto com a ANACOM ou os prestadores de serviços, e para os perigos de segurança neste período, bem como para a importância do uso racional e responsável da Internet, dando prioridade às atividades de trabalho e educação.

Neste contexto, é de salientar a divulgação de **infografias semanais sobre as reclamações registadas pela ANACOM**, com a análise das principais preocupações dos utilizadores, bem como do **Guia COVID-19** – documento de suporte clarificador das questões que os utilizadores tiveram neste período – e a constituição de uma **nova área no Portal do Consumidor** com informação sobre todos os desenvolvimentos em curso, que permite aos utilizadores conhecer de forma fácil e atrativa os seus direitos, acessível em <https://www.anacom-consumidor.pt/covid-19>.

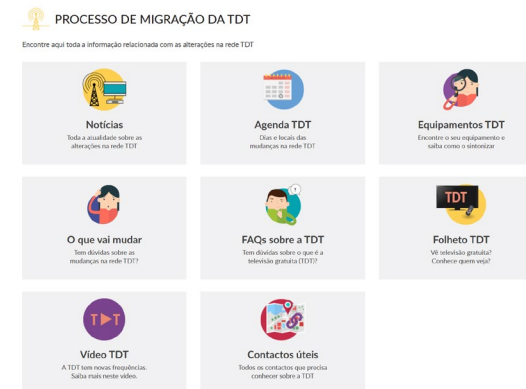
Toda a informação foi atualizada no final do ano à luz das novas regras a vigorar em 2021.



### MIGRAÇÃO TDT

O processo de migração da rede de TDT (acesso gratuito aos canais nacionais) começou a 7 de fevereiro e foi suspenso a 13 de março, devido aos efeitos da pandemia de COVID-19. O processo de mudança foi retomado a 12 de agosto e ficou concluído no dia 18 de dezembro. No total, mudaram de frequência 243 emissores, num processo que decorreu com enorme sucesso e que exigiu uma grande mobilização de recursos da ANACOM, com foco nos utilizadores de serviços, em particular a população mais envelhecida e vulnerável. Assim, a faixa dos 700 MHz está totalmente liberta em todo o País, permitindo-se a sua utilização para implementação do 5G. [Mais informação.](#)

Antes do arranque da migração, a [ANACOM proibiu as práticas comerciais](#) que induzissem nos consumidores a perceção de que a TDT iria acabar e que teriam que subscrever serviços pagos de televisão para continuar a receber os canais em sinal aberto (RTP1, RTP2, RTP3, RTP Memória, SIC, TVI, AR TV, bem como RTP Açores e RTP Madeira).



### LANÇAMENTO DO PORTAL 5G

A ANACOM disponibilizou, a 17.12.2020, o Portal 5G, que divulga informação atual, útil e relevante sobre a 5.ª geração móvel, que promete transformar o mundo digital tal como o conhecemos e com ele o mundo em que vivemos. [Mais informação.](#)



### PUBLICAÇÃO DO GUIA REDES MÓVEIS E SAÚDE

Já em junho, a ANACOM tinha publicado o [Guia informativo Redes Móveis e Saúde: Factos, Dados e Desafios](#), onde apresentava informação sobre o 5G, com respostas claras e com base em conhecimento científico a várias perguntas, procurando contribuir assim para a literacia em torno deste tema e combate às notícias falsas que proliferavam pelas redes sociais.

### LANÇAMENTO DO PORTAL TEM.REDE

A ANACOM lançou, a 19.10.2020, o tem.REDE?, uma aplicação que permite conhecer a cobertura das redes dos operadores móveis em Portugal. [Mais informação](#)



### AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS MÓVEIS

Em 2020, a ANACOM publicou vários estudos de avaliação do desempenho e da cobertura de serviços móveis – relativos à [região do Algarve](#), à [área Metropolitana de Lisboa](#), à [região Norte](#) e à [região Alentejo](#) –, que visam dotar o mercado de informação isenta sobre o desempenho destes serviços e têm em vista caracterizar a experiência de utilizador em termos de acessibilidade, retenção e integridade dos serviços.

### RENOVAÇÃO DA APLICAÇÃO DE MEDIÇÃO DA VELOCIDADE NET.MEDE

Para tornar mais fácil o diagnóstico da qualidade das ligações à Internet e medir a velocidade de Internet, a ANACOM renovou, no início de 2020, a aplicação NET.mede e a área reservada My NET.mede. Saiba o que mudou [aqui](#).

O [NET.mede](#) é um serviço da ANACOM que permite testar alguns parâmetros de qualidade do serviço de Internet (fixa e móvel), a partir do browser de um computador, smartphone ou tablet.

A renovação do NET.mede, à semelhança da avaliação de qualidade de serviço de comunicações móveis, insere-se numa estratégia mais ampla da ANACOM, no sentido do reforço e melhoria da informação, bem como de disponibilização de meios de aferição de qualidade de serviço, colocados à disposição dos consumidores.

### DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE A EVOLUÇÃO DOS PREÇOS

Durante o ano, a ANACOM divulgou mensalmente uma análise sobre a evolução dos preços dos serviços de telecomunicações em Portugal e em comparação com os restantes países europeus da União Europeia. [Mais informação.](#)





## 6. Nota metodológica

1. O presente relatório tem como objetivo divulgar os resultados da análise das reclamações escritas apresentadas por utilizadores finais de serviços de comunicações em 2020, que foram registadas pela ANACOM<sup>(i)</sup>.
2. Para a análise global, por meio utilizado, por prestador de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais (páginas 11 a 16) foram consideradas as reclamações escritas registadas pela ANACOM contra prestadores de serviços de comunicações. Para as análises com desagregação por assunto foram consideradas as reclamações escritas recebidas pela ANACOM através dos meios que disponibiliza para o efeito – correio, email e fax – (6.067 reclamações «diretas»), bem como uma amostra das que são apresentadas pelos utilizadores aos prestadores de serviços através do livro de reclamações físico<sup>(ii)</sup> e eletrónico<sup>(iii)</sup> (10.376 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 9% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples<sup>(iv)</sup>.
3. A agregação da informação para a produção de estimativas teve em conta o peso das reclamações diretas e indiretas em cada semana no período em causa.
4. Para além da produção de estimativas pontuais, recorreu-se ao teste estatístico da diferença entre proporções e totais para amostras independentes de dimensões elevadas, considerando um nível de confiança de 95%. No presente relatório são apresentadas as estimativas para as proporções e resultados dos testes estatísticos das diferenças entre dois períodos. Foram ainda considerados na análise os testes estatísticos da diferença entre proporções e totais entre grupos (de prestadores, de assuntos e de motivos).
5. Recorreu-se também ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador “proporção” de uma amostragem aleatória estratificada. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%, estimativa aceitável quando o coeficiente de estimação é igual ou superior a 10% e inferior a 25%, estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é igual ou superior a 25%.
6. Na análise dos dados apresentados é importante relevar que uma reclamação pode envolver mais do que um assunto. Todos os diferentes problemas comunicados pelos utilizadores numa única reclamação – designados «motivos de reclamação» – são considerados para a análise dos resultados. No entanto, tratando-se de informação com grande nível de detalhe, torna-se necessário apresentar os resultados num nível menos desagregado – os «assuntos»: considera-se que um assunto foi registado se pelo menos um dos respetivos motivos de reclamação tiver sido referido.

(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 25/02/2021.

(ii) O livro de reclamações físico deve estar disponível em todos os estabelecimentos abertos ao público dos prestadores de serviços de comunicações, desde 1 de janeiro de 2006. As reclamações preenchidas através deste meio de reclamação devem ser enviadas à ANACOM.

(iii) O livro de reclamações eletrónico está disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), desde 1 de julho de 2017, devendo estar acessível a partir das páginas na Internet dos prestadores de serviços de comunicações e da página na Internet da ANACOM.

(iv) As reclamações assinaladas pelos prestadores de serviços como anuladas, extraviadas ou sem conteúdo não foram contempladas.

7. A apresentação dos resultados é então feita sobretudo ao nível dos assuntos, sendo complementada, sempre que se justifique, pela informação detalhada da análise dos motivos associados a cada assunto, todos fazendo parte da taxonomia utilizada pela ANACOM.
8. Os motivos de reclamação resultam da análise que é feita pela ANACOM sobre as reclamações que recebe, refletindo a visão e os factos alegados pelos reclamantes.
9. Em 2018, a ANACOM efetuou alterações significativas na metodologia de análise e apresentação dos dados sobre as reclamações que analisa, com ganhos no rigor, na transparência e na qualidade da informação. Estas alterações, apenas refletidas nos relatórios divulgados a partir do primeiro semestre de 2019, tiveram impacto na taxonomia de classificação das reclamações, na unidade de referência e no universo de análise. Por esta razão, os resultados não são diretamente comparáveis com resultados apresentados em relatórios anteriores.
10. Neste relatório são utilizadas as seguintes designações para os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas: MEO corresponde ao prestador MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.; NOS corresponde ao conjunto dos prestadores NOS Comunicações, S.A., NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A. e NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.; NOWO/ONI corresponde ao conjunto dos prestadores NOWO COMMUNICATIONS, S.A. e ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.; e VODAFONE corresponde ao prestador VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A.. Nos serviços postais, CTT corresponde ao conjunto dos prestadores CTT - Correios de Portugal, S.A., CTT EXPRESSO - Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Contacto, S.A. e Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A. (a Transporta foi incorporada na empresa CTT Expresso por fusão, com efeitos a 11.06.2019).
11. Em setembro de 2019, a LISESPO – Transportes, Lda. (marca SEUR) foi objeto de fusão com a CHRONOPOST Portugal, tendo esta passado a designar-se DPD Portugal. Neste relatório, para efeitos de comparação, é considerada a DPD Portugal em todo o período de análise, correspondendo ao resultado da LISESPO e da CHRONOPOST no que respeita ao período antes da referida fusão.
12. Os dados apresentados não incluem: (i) reclamações registadas pelos mesmos utilizadores de serviços em número considerado manifestamente excessivo - em 2020, foram excluídas 6,8 mil reclamações nesta situação, cerca de 70% das quais apresentadas por apenas dois utilizadores, através do livro de reclamações eletrónico; e (ii) reclamações em que a empresa reclamada não foi identificada ou que identificavam uma empresa não regulada pela ANACOM – em 2020, foram registadas cerca de mil reclamações nesta situação. Para assegurar a comparação dos dados, estes critérios aplicados em 2020 foram também aplicados a períodos anteriores. Por esta razão, os dados apresentados em relatórios anteriores poderão não coincidir com os dados apresentados nos relatórios de 2020 para os mesmos períodos.
13. A análise realizada não tem em consideração as reclamações recebidas por outras entidades públicas ou privadas, salvo quando foram remetidas à ANACOM por estas entidades, nem as reclamações recebidas pelos prestadores de serviços de comunicações através de outros meios diferentes do livro de reclamações físico e eletrónico.
14. A informação do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes da reapreciação subsequente dos casos e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ANACOM.

Março de 2021  
[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)

**Atendimento ao público**  
800206665  
[info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt)

**Lisboa (sede)**

Av. José Malhoa, 12  
1099 - 017 Lisboa  
Portugal  
Tel: (+351) 217211000  
Fax: (+351) 217211001

**Madeira**

Rua Vale das Neves, 19  
9060 - 325 S. Gonçalo  
Funchal, Portugal  
Tel: (+351) 291790200  
Fax: (+351) 291790201

**Açores**

Rua dos Valados, 18 - Relva  
9500 - 652 Ponta Delgada  
Portugal  
Tel: (+351) 296302040