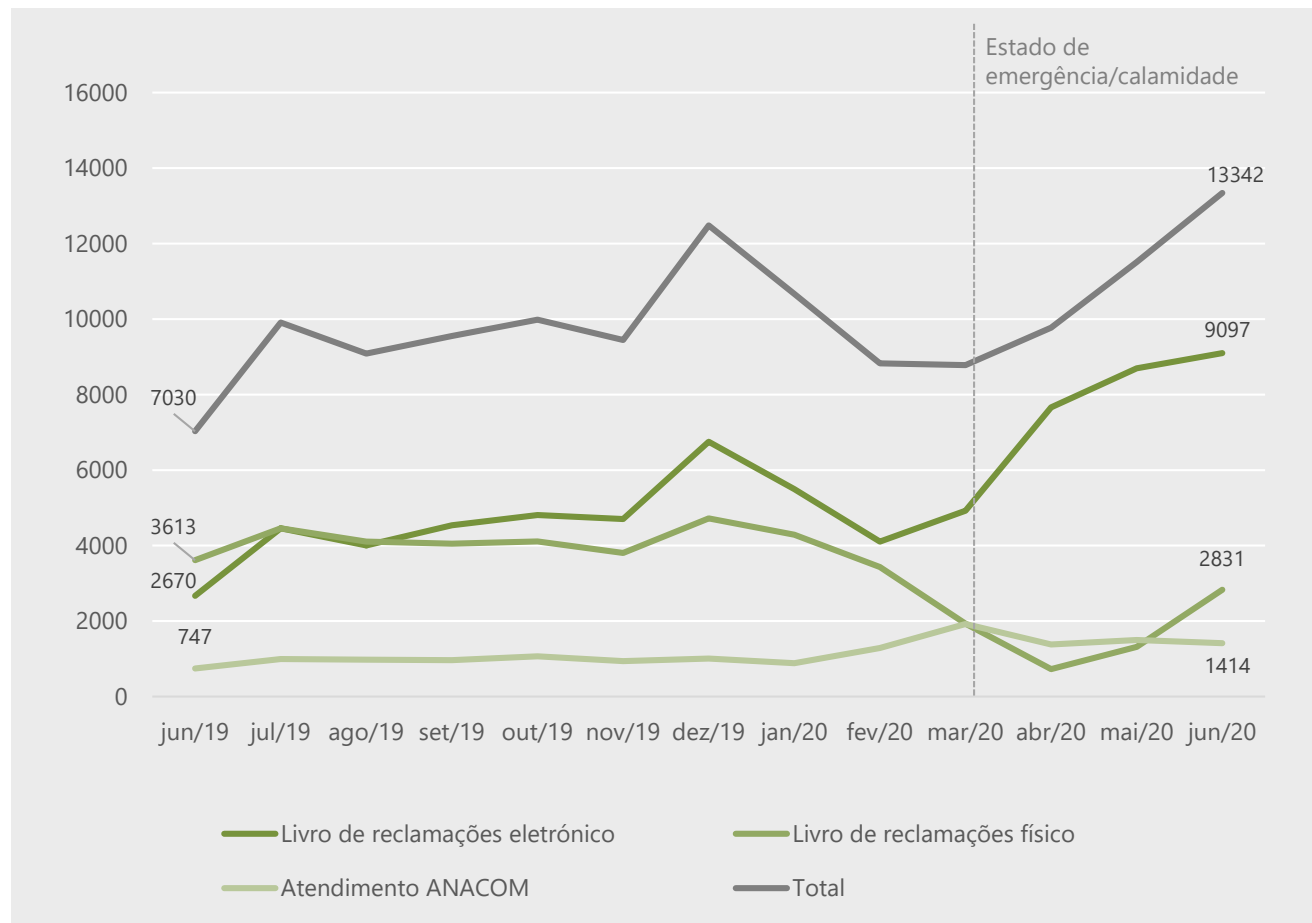


SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

JUNHO 2020

Evolução do número de reclamações registadas pela ANACOM por meio utilizado



TOTAL DE RECLAMAÇÕES

13.342
+90%

Em junho de 2020, a ANACOM registou 13,3 mil reclamações sobre serviços de comunicações, mais 90% do que em junho de 2019 em que foram registadas pouco mais de 7 mil reclamações.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

9.097
+241%

O livro de reclamações eletrónico registou cerca de 9,1 mil reclamações em junho de 2020, mais 241% do que em igual período do ano passado, no qual este meio tinha registado cerca de 2,7 mil reclamações, o que se terá devido, em larga medida, ao efeito das medidas de reação à pandemia COVID-19 e à maior utilização de serviços de comunicações neste período de crise.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

2.831
-22%

Os livros de reclamações físicos registaram pelo menos cerca de 2,8 mil reclamações no período em análise, menos 22% do que em junho de 2019, sobretudo em resultado do encerramento de estabelecimentos e da suspensão da obrigação de disponibilização deste meio na resposta à pandemia COVID-19.

ATENDIMENTO ANACOM

1.414
+89%

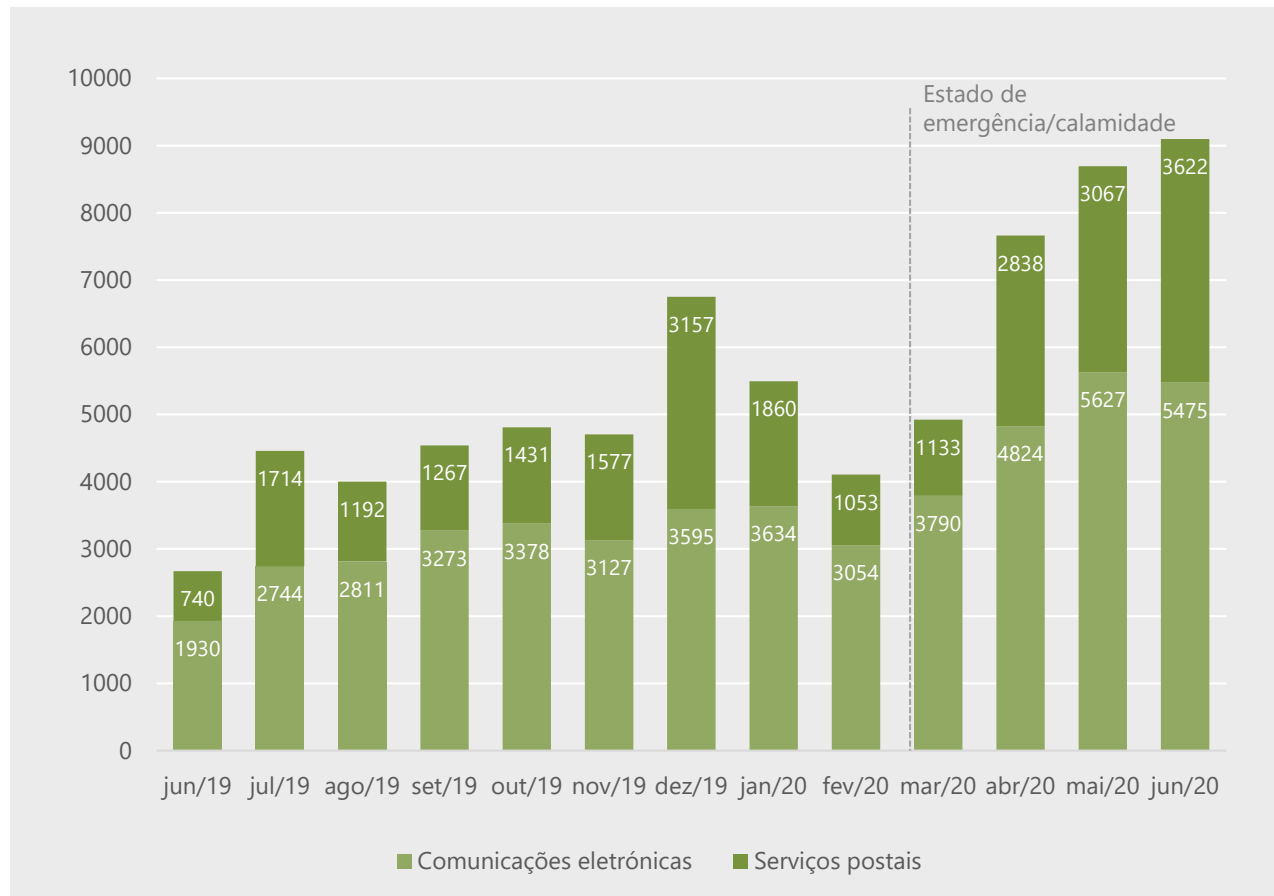
Também o serviço de atendimento da ANACOM registou um aumento significativo do número de reclamações, tendo as reclamações apresentadas através dos meios que a ANACOM disponibiliza (correio, e-mail e telefone) passado de 747, em junho de 2019, para 1,4 mil, em junho de 2020 (+89%).

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

JUNHO 2020

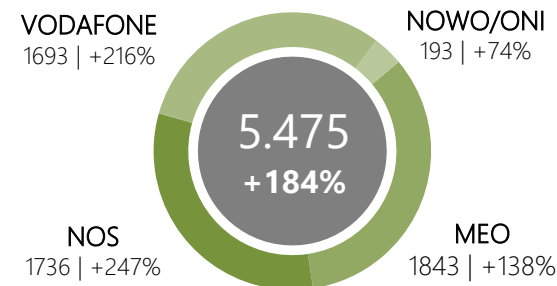
Evolução do número de reclamações no livro de reclamações eletrónico por sector



COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

As reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas aumentaram 184% em junho de 2020 face a igual período de 2019, passando das 1,9 mil para as 5,5 mil reclamações.

Operadores mais reclamados



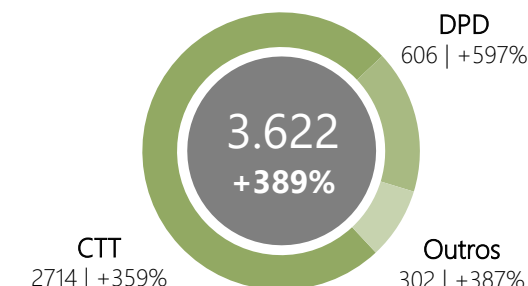
Assuntos mais reclamados

1. Gestão dos contratos (23%)
2. Cancelamento do serviço (18%)
3. Avaria dos serviços (15%)
4. Atendimento ao cliente (10%)
5. Faturação de serviços (8%)

SERVIÇOS POSTAIS

As reclamações sobre serviços postais aumentaram 389% em junho de 2020 face a igual período de 2019, passando das 740 para as 3,6 mil reclamações.

Operadores mais reclamados



Assuntos mais reclamados

1. Atraso na entrega (38%)
2. Extravio (15%)
3. Falta de tentativa de entrega (10%)
4. Falha na distribuição (9%)
5. Entrega na morada errada (8%)

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

JUNHO 2020

Informação útil para os utilizadores de serviços



Guia COVID-19

O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia



Perguntas frequentes

Perguntas frequentes sobre o impacto da COVID-19 no sector das comunicações



Notícias

Todas as notícias sobre a COVID-19 relacionadas com as comunicações



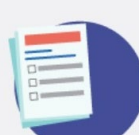
Propostas ANACOM

Propostas e recomendações da ANACOM para reforçar a proteção dos utilizadores durante a pandemia COVID-19



Infografia

Infografia sobre as preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações



Plano de contingência

Saiba como a ANACOM está a assegurar a continuidade da sua atividade neste período



Medidas legislativas

Medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia COVID-19



Operadores

Medidas adotadas pelos operadores divulgadas nas suas páginas na Internet

Em destaque

Até 30 de setembro, não é permitida a suspensão de serviços de comunicações eletrónicas por falta de pagamento quando esta for motivada por situações de desemprego, quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% ou por infeção por COVID-19. Para impedir a suspensão do seu serviço, deve enviar ao seu operador uma declaração sob compromisso de honra que ateste a sua situação de desemprego, a quebra de rendimentos do seu agregado familiar igual ou superior a 20% ou a sua infeção por COVID-19.

Os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou que tenham sofrido uma quebra de rendimentos do agregado familiar igual ou superior a 20% face aos rendimentos do mês anterior **podem também pedir o cancelamento dos seus contratos de comunicações eletrónicas, sem que haja lugar a compensação ao operador, ainda que esteja a decorrer o período de fidelização.** Em alternativa, também podem pedir a suspensão temporária dos seus contratos de comunicações eletrónicas, sem penalizações ou cláusulas adicionais. Os contratos suspensos serão retomados a 1 de outubro de 2020.

SAIBA MAIS:

[Como faço para cancelar o meu contrato?](#)

[Como faço para demonstrar a quebra de rendimentos necessária para poder beneficiar das medidas de apoio às famílias?](#)