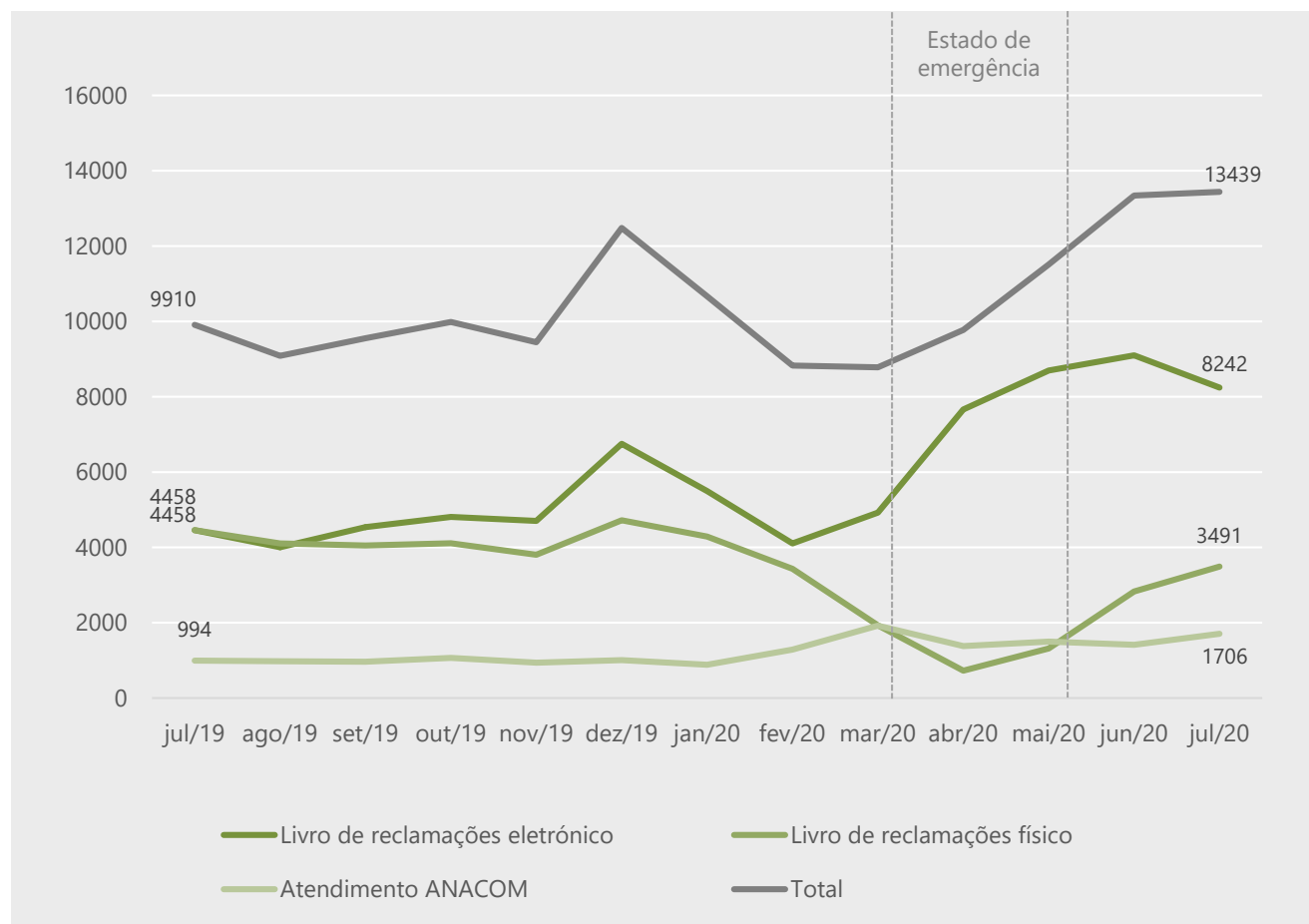


# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

JULHO 2020

Evolução do número de reclamações registadas pela ANACOM por meio utilizado



Nota: Universo das reclamações registadas pela ANACOM sobre serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais entre julho de 2019 e julho de 2020.

**13.439**

**+36%**  
Var. homóloga  
**+1%**  
Var. período anterior

## TOTAL DE RECLAMAÇÕES

Em julho de 2020, a ANACOM registou 13,4 mil reclamações sobre serviços de comunicações, mais 36% do que em julho de 2019. As reclamações continuam a subir desde a declaração do estado de emergência, mas agora de maneira atenuada, tendo registado o valor mais alto dos últimos 12 meses.

**8.242**

**+85%**  
Var. homóloga  
**-9%**  
Var. período anterior

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

O livro de reclamações eletrónico registou cerca de 8,2 mil reclamações em julho de 2020, isto é, mais 85% do que em igual período do ano passado, sendo responsável por 61% das reclamações registadas pela ANACOM no período em análise. As reclamações apresentadas através deste meio diminuíram face ao mês anterior.

**3.491**

**-22%**  
Var. homóloga  
**+23%**  
Var. período anterior

## LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

Os livros de reclamações físicos registaram pelo menos cerca de 3,5 mil reclamações em julho de 2020, menos 22% do que em julho de 2019, refletindo ainda o impacto das medidas adotadas em resposta à pandemia COVID-19, mas a sua utilização tem vindo a recuperar desde antes do fim do estado de emergência.

**1.706**

**+72%**  
Var. homóloga  
**+21%**  
Var. período anterior

## ATENDIMENTO ANACOM

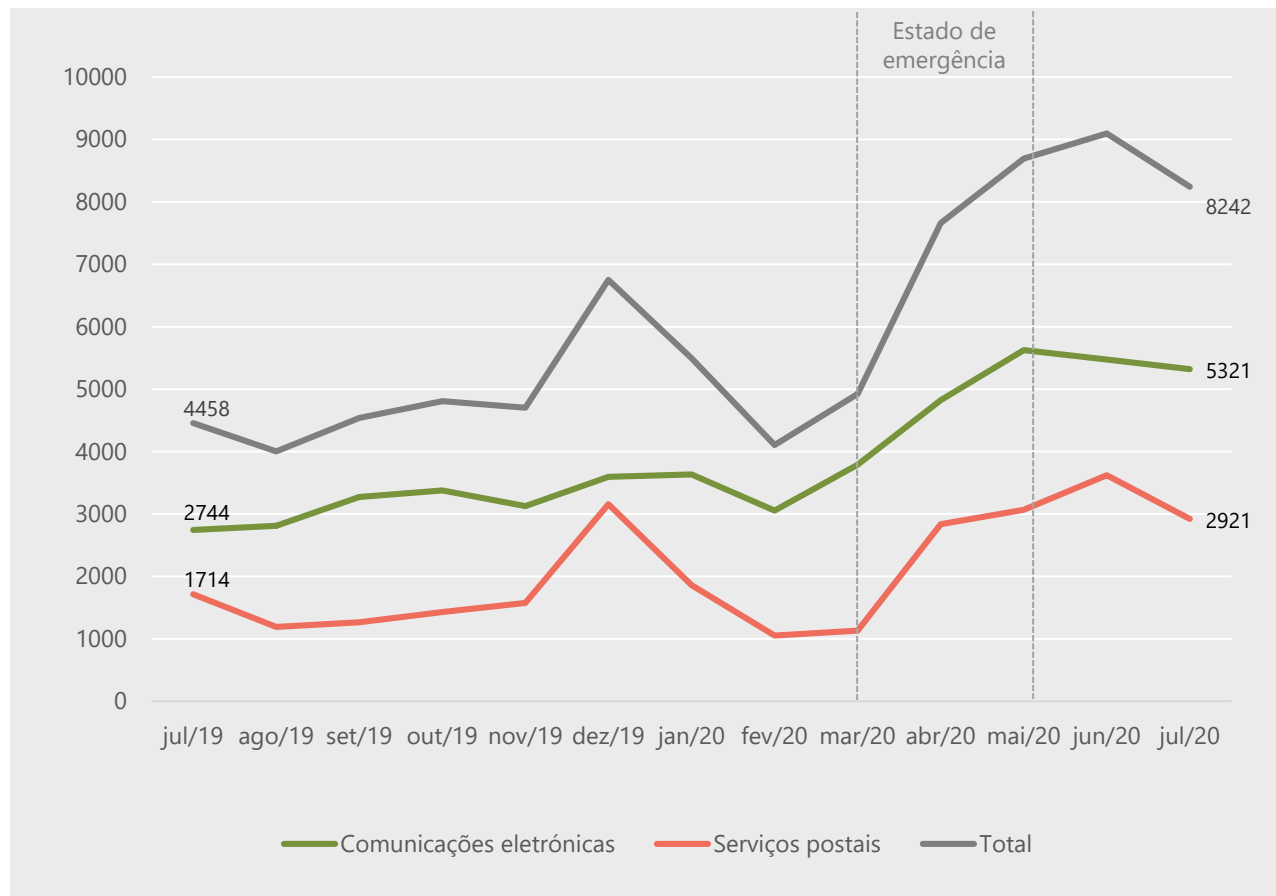
O serviço de atendimento da ANACOM (correio, e-mail e telefone) registou cerca de 1,7 mil reclamações neste período, mais 72% do que em julho de 2019.

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

JULHO 2020

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

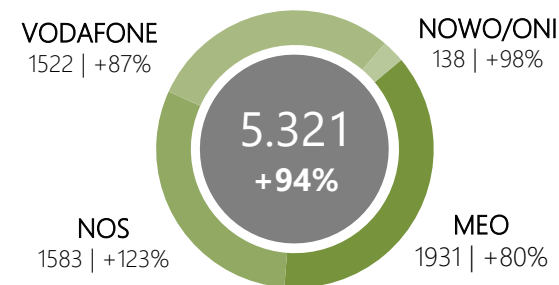


Nota: Universo das reclamações registadas pela ANACOM sobre serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais entre julho de 2019 e julho de 2020, através do livro de reclamações eletrónico.

## COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Em julho de 2020, registaram-se 5,3 mil reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, mais 94% face a igual período do ano passado. A MEO foi o prestador mais reclamado e a NOS o que mais cresceu em termos relativos. A avaria e a ligação inicial de serviços fixos foram os assuntos que mais aumentaram.

### Operadores mais reclamados



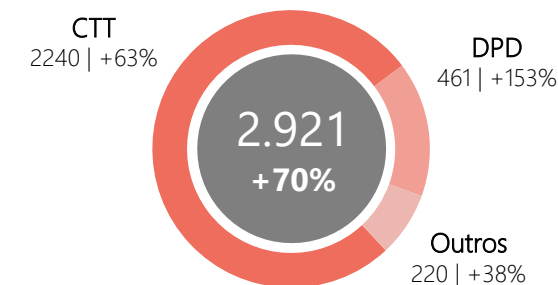
### Assuntos mais reclamados

1. Gestão dos contratos (23%)
2. Cancelamento do serviço (20%)
3. Avaria dos serviços (18%)
4. Atendimento ao cliente (10%)
5. Faturação de serviços (8%)

## SERVIÇOS POSTAIS

Em julho de 2020, registaram-se 2,9 mil reclamações sobre serviços postais, mais 70% face a igual período do ano passado. Os CTT foram o prestador mais reclamado e a DPD o que mais cresceu em termos relativos. A entrega na morada errada foi o assunto que mais aumentou.

### Operadores mais reclamados



### Assuntos mais reclamados

1. Atraso na entrega (31%)
2. Extravio (15%)
3. Entrega na morada errada (12%)
4. Falta de tentativa de entrega (10%)
5. Falha na distribuição (9%)

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

JULHO 2020

Informação útil para os utilizadores de serviços no Portal do Consumidor da ANACOM

[www.anacom-consumidor.pt](http://www.anacom-consumidor.pt)



## 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



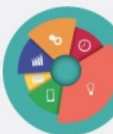
## Notícias

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



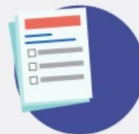
## Propostas ANACOM

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

Terminaram no passado dia 7 de agosto várias medidas excecionais de resposta à pandemia COVID-19 no sector das comunicações eletrónicas, entre as quais:

- a possibilidade de os operadores condicionarem o consumo de Internet com o objetivo de preservar a integridade e a segurança das redes e dos serviços prestados através delas e prevenir os efeitos de congestionamento;
- a prioridade que os operadores tinham de dar à resolução dos problemas que afetassem os clientes definidos como prioritários (entidades prestadoras de cuidados de saúde, forças e serviços de segurança e administração interna, etc.);
- a suspensão do prazo de resposta às reclamações apresentadas através do livro de reclamações físico e eletrónico, voltando a estar em vigor o prazo de 15 dias úteis definido por lei; e
- a suspensão do prazo de portabilidade, sempre que a esta implicasse a deslocação de técnicos para ser concretizada, restabelecendo-se o prazo de 1 dia útil para a transferência efetiva do número.

Continua em vigor o regime excecional que protege os utilizadores em determinadas situações do corte de serviços por falta de pagamento, da acumulação de dívida associada aos serviços de comunicações eletrónicas e do pagamento de penalizações pelo cancelamento antecipado destes contratos.

### SAIBA MAIS:

[Fim de medidas excecionais de resposta à pandemia](#)

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