

RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

1.º Semestre de 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 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, que teve um profundo impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas e postais.

Desde logo, a passagem de pessoas em massa para regimes de teletrabalho e telescola aumentou significativamente a utilização 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. Por estas razões, muitos utilizadores sentiram perda de qualidade dos serviços e demora na resolução de problemas.

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. Neste contexto, muitos utilizadores de serviços postais tiveram, de igual modo, uma experiência negativa com a qualidade dos serviços e a capacidade de resolução de problemas pelas empresas.

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 expectável incremento das reclamações quer sobre os serviços de comunicações eletrónicas quer sobre os serviços postais no primeiro semestre de 2020.

Por fim, as regras de confinamento adotadas em resposta à pandemia COVID-19 também aceleraram um movimento que, em alguma medida, já era visível no que respeita à utilização dos meios disponíveis para a apresentação de reclamações, assistindo-se a uma substituição expressiva dos meios físicos, 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, ativos meios que permitiram o cabal exercício do direito de reclamar pelos utilizadores, muito embora tivesse sido afetado o tempo de resposta às reclamações 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 durante o 1.º semestre de 2020, que poderá ser consultada com maior detalhe na secção 5. Atuação da ANACOM.



2. Sumário executivo

TENDÊNCIAS GERAIS

RECLAMAÇÕES AUMENTARAM 35% FACE AO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019, COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS FORAM AS MAIS RECLAMADAS, SERVIÇOS POSTAIS OS QUE MAIS AUMENTARAM

No 1.º semestre de 2020, a ANACOM registou cerca de 57,8 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, mais cerca de 15 mil reclamações (35%) do que em igual período do ano passado. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 69% do total de reclamações, mais 25% face ao 1.º semestre de 2019, mas apenas mais 1% face ao 2.º semestre de 2019. Os serviços postais foram os que registaram o maior aumento face ao 1.º semestre de 2019, de 66%, mas apenas 2% face ao 2.º semestre de 2019. Este sector foi responsável por 31% do total de reclamações registadas no período em análise (+7 p.p. face ao 1.º semestre de 2019).

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 (69%) e também o que mais aumentou (110% face ao 1.º semestre de 2019). O livro de reclamações físico foi utilizado em 26% das reclamações e foi o único meio que diminuiu a sua utilização neste período (menos 29% face ao 1.º semestre de 2019), refletindo o impacto das medidas de reação à pandemia COVID-19. O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações e também aumentou a sua utilização neste período (4%), embora tenha perdido peso para o livro de reclamações eletrónico (-6 p.p. face ao 1.º semestre de 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 no 1.º semestre de 2020, com 35% do total de reclamações do sector, seguida da NOS, com 32%, da VODAFONE, com 29%, e da NOWO/ONI, com 3%. Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a igual período do ano anterior, com exceção da NOWO/ONI, que diminuiu 1%. A VODAFONE foi o prestador que registou o maior aumento (48%), seguida da NOS (19%) e da MEO (18%). Entre os prestadores mais reclamados, a NOS foi o que registou o maior número de reclamações por mil clientes (5), seguido da VODAFONE (3) e da MEO (2). A distribuição de reclamações entre estes prestadores alterou-se significativamente desde o 1.º semestre de 2019, tendo a MEO perdido 13 p.p. e a VODAFONE e a NOS ganho 9 p.p. e 4 p.p., respetivamente.

FATURAÇÃO DE SERVIÇOS FOI O ASSUNTO MAIS RECLAMADO, ASSISTÊNCIA TÉCNICA, FALHAS NOS SERVIÇOS E VELOCIDADE OS QUE MAIS AUMENTARAM

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, com 27% do total de reclamações do sector no 1.º semestre de 2020. Destaque para os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas, por serviços não prestados ou consumos não realizados e após o cancelamento de serviços. As questões que mais aumentaram o seu peso neste período estiveram relacionadas com a assistência técnica (+3 p.p.), em particular no que respeita à demora ou reparação deficiente, as falhas nos serviços (+2 p.p.), em regra fixos, e a velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.), sobretudo fixa.

FATURAÇÃO DE SERVIÇOS FOI O ASSUNTO MAIS RECLAMADO CONTRA A MEO E A VODAFONE, FALHAS NOS SERVIÇOS FORAM OS MAIS RECLAMADOS CONTRA A NOS E A NOWO/ONI

A faturação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a MEO e a VODAFONE no 1.º semestre de 2020, representando 30% e 31% das reclamações que visaram estes prestadores, respetivamente. Já na NOS dominaram os problemas relacionados com as falhas nos serviços (28%) e a assistência técnica (27%). Também a NOWO/ONI registou mais reclamações sobre falhas nos serviços (32%) no período em análise. As reclamações sobre a velocidade do acesso à Internet aumentaram em todos os prestadores mais reclamados neste período.

QUADRO-SÍNTESE – ASSUNTOS RECLAMADOS POR PRESTADOR DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Prestadores de serviços	Assuntos mais reclamados	Assuntos cujo peso aumentou	Assuntos cujo peso diminuiu
MEO	Faturação de serviços	Tratamento de reclamações Velocidade do acesso à Internet	Cancelamento de serviços Avaria e venda de equipamentos Contratação de serviços Faturação de serviços Falhas nos serviços
NOS	Falhas nos serviços Assistência técnica	Assistência técnica Falhas nos serviços Velocidade do acesso à Internet	Cancelamento de serviços Faturação de serviços Contratação de serviços
VODAFONE	Faturação de serviços	Atendimento ao cliente Cancelamento de serviços Velocidade do acesso à Internet	Contratação de serviços Ligação de serviços fixos
NOWO/ONI	Falhas nos serviços	Falhas nos serviços Velocidade do acesso à Internet Assistência técnica	Faturação de serviços Contratação de serviços Tratamento de reclamações Ligação de serviços fixos
Sector das comunicações eletrónicas	Faturação de serviços	Assistência técnica Falhas nos serviços Velocidade do acesso à internet	Contratação de serviços Faturação de serviços Cancelamento de serviços

SERVIÇOS POSTAIS

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

Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no 1.º semestre de 2020, com 72% das reclamações, seguidos da DPD, com 21%, e de outros prestadores menos reclamados, que ao todo representaram 6% das reclamações registadas neste período.

O prestador de serviços que mais aumentou as reclamações face ao 1.º semestre de 2019 foi a DPD, que passou das 0,9 para as 3,8 mil reclamações no ano que passou, aumentando em 17 p.p. o seu peso nas reclamações do sector. Os CTT também viram aumentar as reclamações face ao período homólogo (mais 39%), mas diminuíram o seu peso nas reclamações do sector em 21 p.p..

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

No 1.º semestre de 2020, o atraso na entrega foi o assunto mais reclamado sobre serviços postais, com cerca de 41% do total das reclamações do sector, mais 16 p.p. face ao 1.º semestre de 2019.

Este assunto representou na DPD mais de metade do volume (55%), a par dos problemas com o atendimento (46%). Nos CTT, mais de um terço das reclamações (36%) referiram problemas com o atraso na entrega.

Dominaram também no sector as dificuldades com a entrega ao domicílio, em particular a falta de tentativa de entrega, com 27% das reclamações, e o atendimento, sobretudo no que respeita ao custo com as chamadas para as linhas telefónicas e as dificuldades no funcionamento destas linhas, com 25%.

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 estado de emergência nacional e que refletiam as principais necessidades de proteção dos utilizadores neste período. 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.

Destaque 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”.

No 1.º semestre de 2020, a ANACOM aplicou coimas no valor total de 1.333.925,00 euros no âmbito da proteção dos utilizadores, em processos relacionados com a prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (SVA-SMS/MMS), o custo das chamadas para números 760 e a portabilidade.

3. Resumen gráfico

Resumo gráfico - Reclamações no sector das comunicações no 1.º semestre de 2020 (variação homóloga)

A ANACOM registou +15 mil reclamações no 1.º semestre de 2020 face a igual período do ano passado

57,8 mil
reclamações
+35%

Comunicações
Eletrónicas
40,1 mil
reclamações

Livro
Reclamações
Eletrónico
40 mil
reclamações

Serviços
Postais
17,7 mil
reclamações

O livro de reclamações eletrónico foi o mais utilizado (69%), tendo registado +21 mil reclamações

O sector postal representou 31% das reclamações, tendo registado +7 mil reclamações (+66%). Os CTT foram o prestador mais reclamado (72%), a DPD aquele que mais aumentou (+2,9 mil reclamações). O atraso na entrega foi o assunto mais reclamado e aquele que mais aumentou

As comunicações eletrónicas representaram 69% das reclamações, tendo registado +8 mil reclamações (+25%). A MEO foi o prestador mais reclamado (35%), a VODAFONE aquele que mais aumentou (+3,8 mil reclamações). A assistência técnica, as falhas nos serviços e a velocidade da Internet foram os assuntos que mais aumentaram

MEO
14 mil
+18%

A faturação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a MEO (30%)

NOS
12,8 mil
+19%

Na NOS dominaram os problemas relacionados com as falhas nos serviços (28%) e a assistência técnica (27%)

VODAFONE
11,8 mil
+48%

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

NOWO
1,4 mil
-1%

A NOWO/ONI registou mais reclamações sobre falhas nos serviços (32%)

CTT
12,8 mil
+39%

Nos CTT, mais de um terço das reclamações (36%) referiram problemas com o atraso na entrega

DPD
3,8 mil
+330%

O atraso na entrega (55%) e o atendimento (46%) foram as questões mais reclamadas contra a DPD



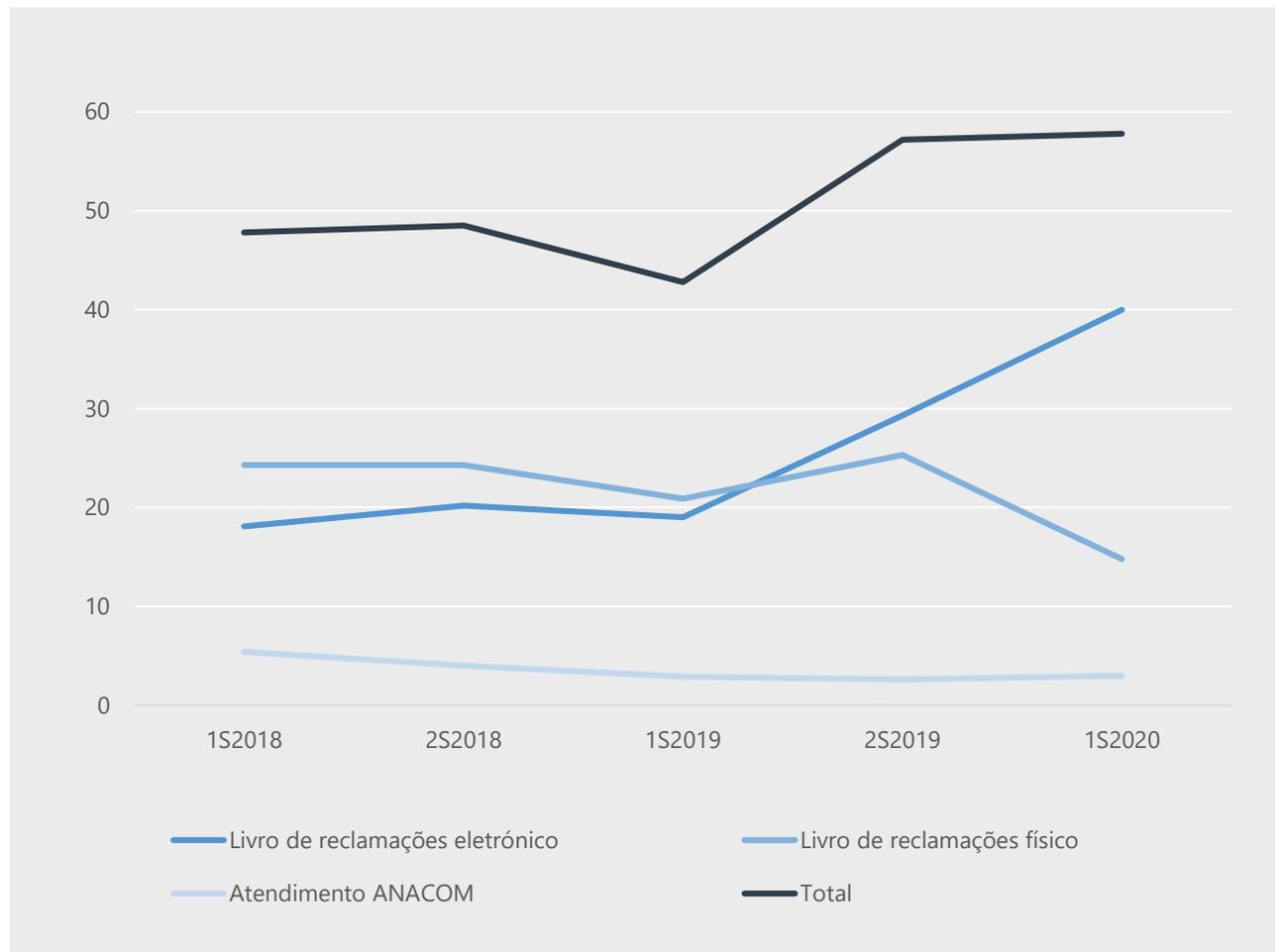
4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Meios utilizados

Evolução das reclamações por meio, 1S2018-1S2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

57,8 mil
reclamações no 1S2020

+35%
face ao 1S2019

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

40 mil
reclamações
+110%

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

14,8 mil
reclamações
-29%

ATENDIMENTO ANACOM

3 mil
reclamações
+4%

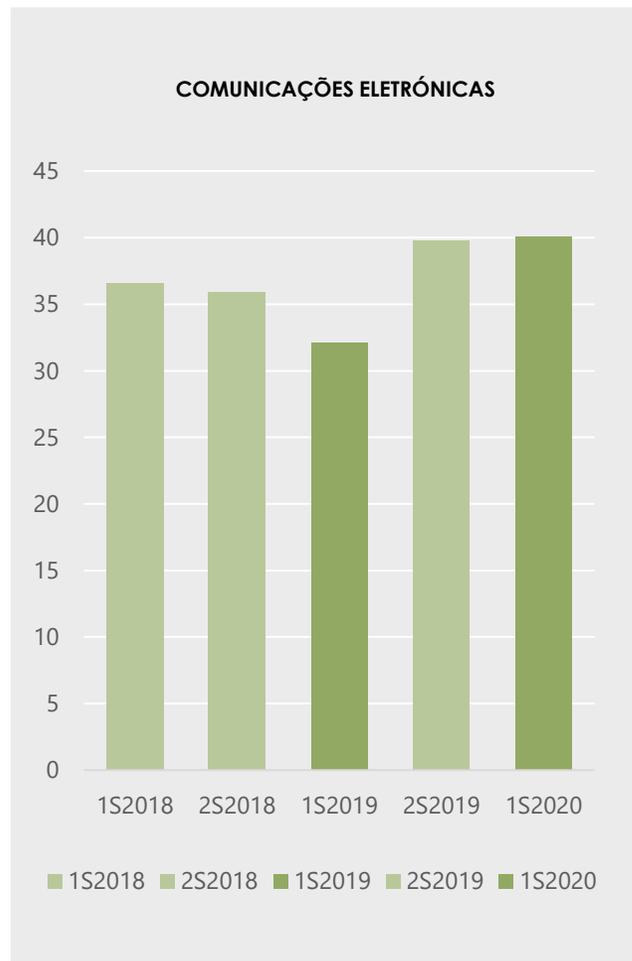
No 1.º semestre de 2020, a ANACOM registou cerca de 57,8 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físico e eletrónico, e do atendimento da ANACOM, mais cerca de 15 mil reclamações (35%) do que em igual período do ano passado. Porém, no que respeita ao período anterior, as reclamações aumentaram apenas 1%. O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado, tendo representado 69% do total de reclamações registadas no 1.º semestre de 2020 e também o que mais aumentou (110% face ao 1.º semestre de 2019). O livro de reclamações físico foi utilizado em 26% das reclamações e foi o único meio que diminuiu a sua utilização neste período (-29% face ao período homólogo), sobretudo em resultado do encerramento de estabelecimentos e da suspensão da obrigação de disponibilização deste meio durante o estado de emergência nacional.

O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas neste período e embora tenha aumentado a sua utilização, também perdeu peso (-6 p.p.) para o livro de reclamações eletrónico.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

Evolução das reclamações por sector, 1S2018-1S2020



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

No 1.º semestre de 2020, os serviços de comunicações eletrónicas registaram 40,1 mil reclamações escritas, mais 25% do que no 1.º semestre de 2019, no qual foram responsáveis por 32,1 mil reclamações. Porém, face ao período anterior este aumento foi de apenas 1%. Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (69%).

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



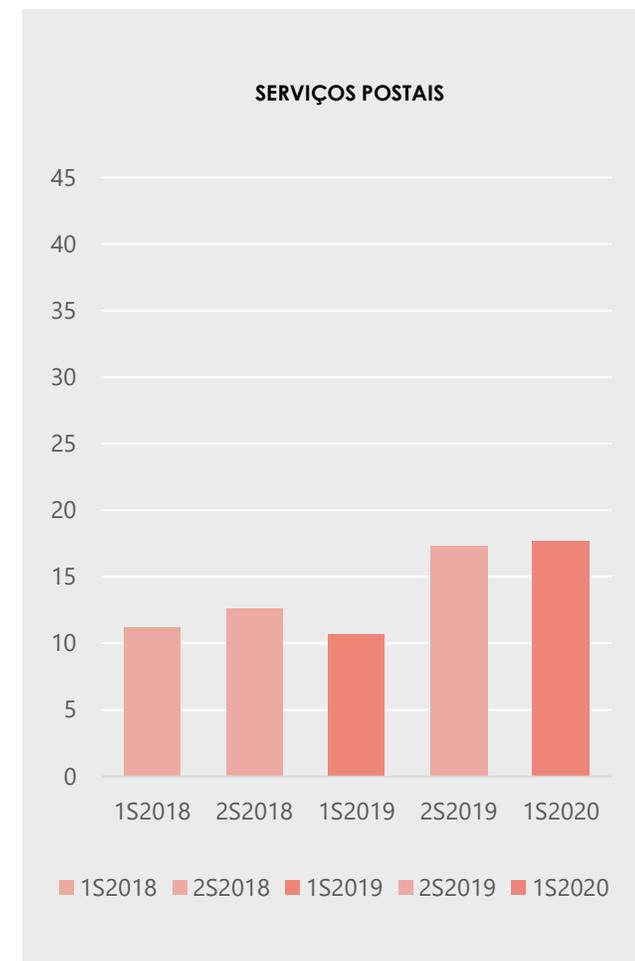
Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (66% do total de reclamações contra os prestadores de serviços deste sector), seguido do livro de reclamações físico (28%) e do atendimento da ANACOM (6%).

Neste período, as reclamações sobre os serviços postais foram as que mais aumentaram, tendo passado de 10,7 mil no 1.º semestre de 2019 para 17,7 mil no 1.º semestre de 2020 (mais 66%). No que respeita ao período anterior estas reclamações aumentaram apenas 2%. Este sector motivou 31% das reclamações recebidas pela ANACOM, mais 7 p.p. face ao período homólogo.

SERVIÇOS POSTAIS



A maioria das reclamações foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (77%), seguido do livro de reclamações físico (21%) e do atendimento da ANACOM com apenas 2% do total de reclamações deste sector.

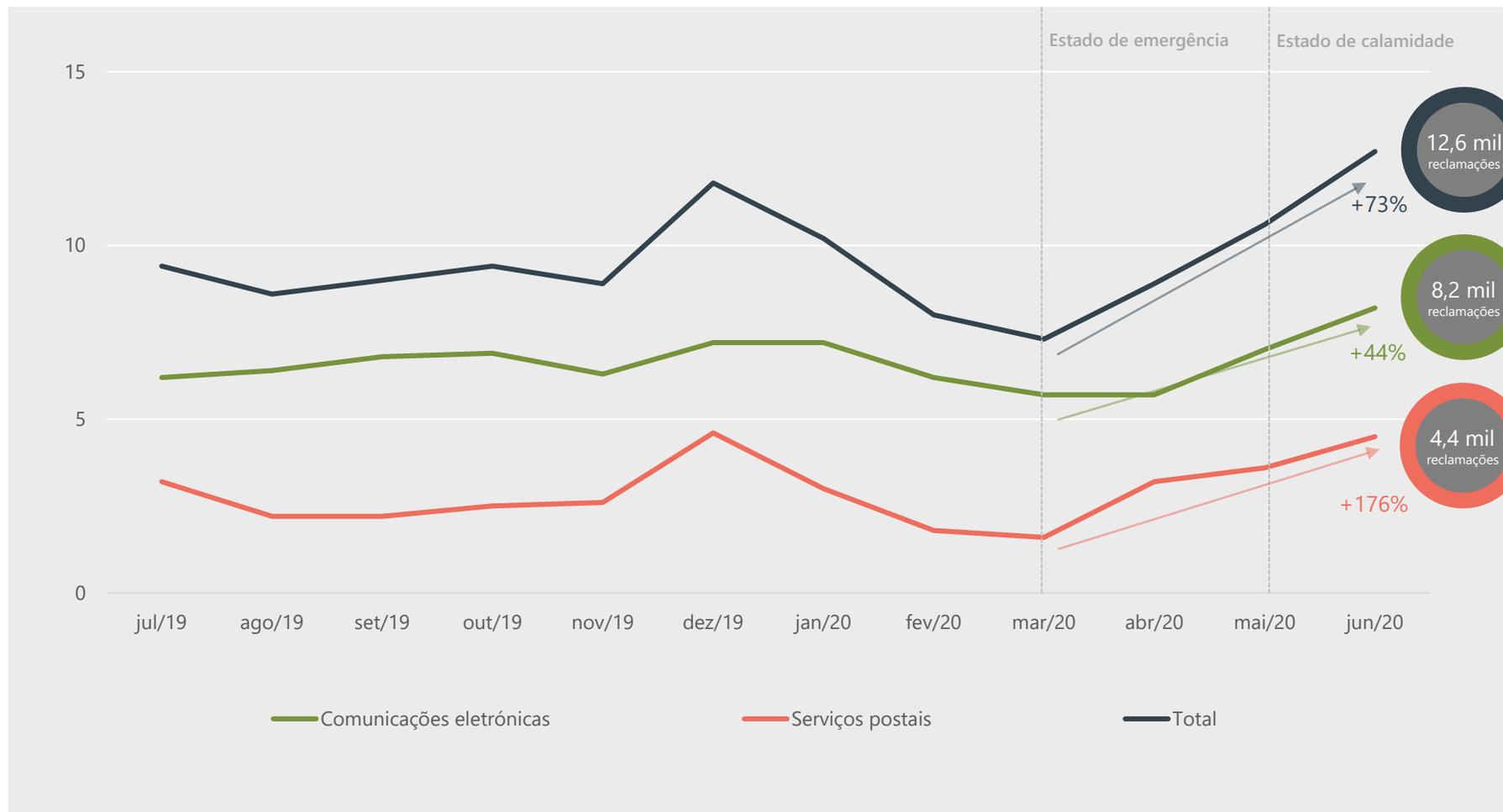


Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução das reclamações por sector, jul'19-jun'20



As reclamações sobre serviços de comunicações atingiram no final do 1.º semestre de 2020 o valor mais elevado dos 12 meses anteriores (12,6 mil), refletindo o impacto da pandemia COVID-19 na utilização destes serviços. Este efeito fez-se sentir em ambos os sectores, tendo as reclamações sobre as comunicações eletrónicas passado das 5,7 mil, em março de 2020, para as 8,2 mil em junho de 2020 (+44%), afetando todos os principais prestadores de serviços do sector. O impacto da pandemia COVID-19 foi ainda mais significativo nas reclamações sobre os serviços postais, que passaram de 1,6 mil, em março de 2020, para 4,4 mil reclamações em junho de 2020 (+176%), afetando também todos os prestadores de serviços do sector. Este não foi, porém, o número de reclamações mais alto dos 12 meses anteriores neste sector, considerando o pico registado nas reclamações sobre serviços postais em dezembro de 2019 (4,6 mil reclamações), motivado por aumentos nas reclamações de todos os prestadores de serviços, sobretudo os de menor dimensão.

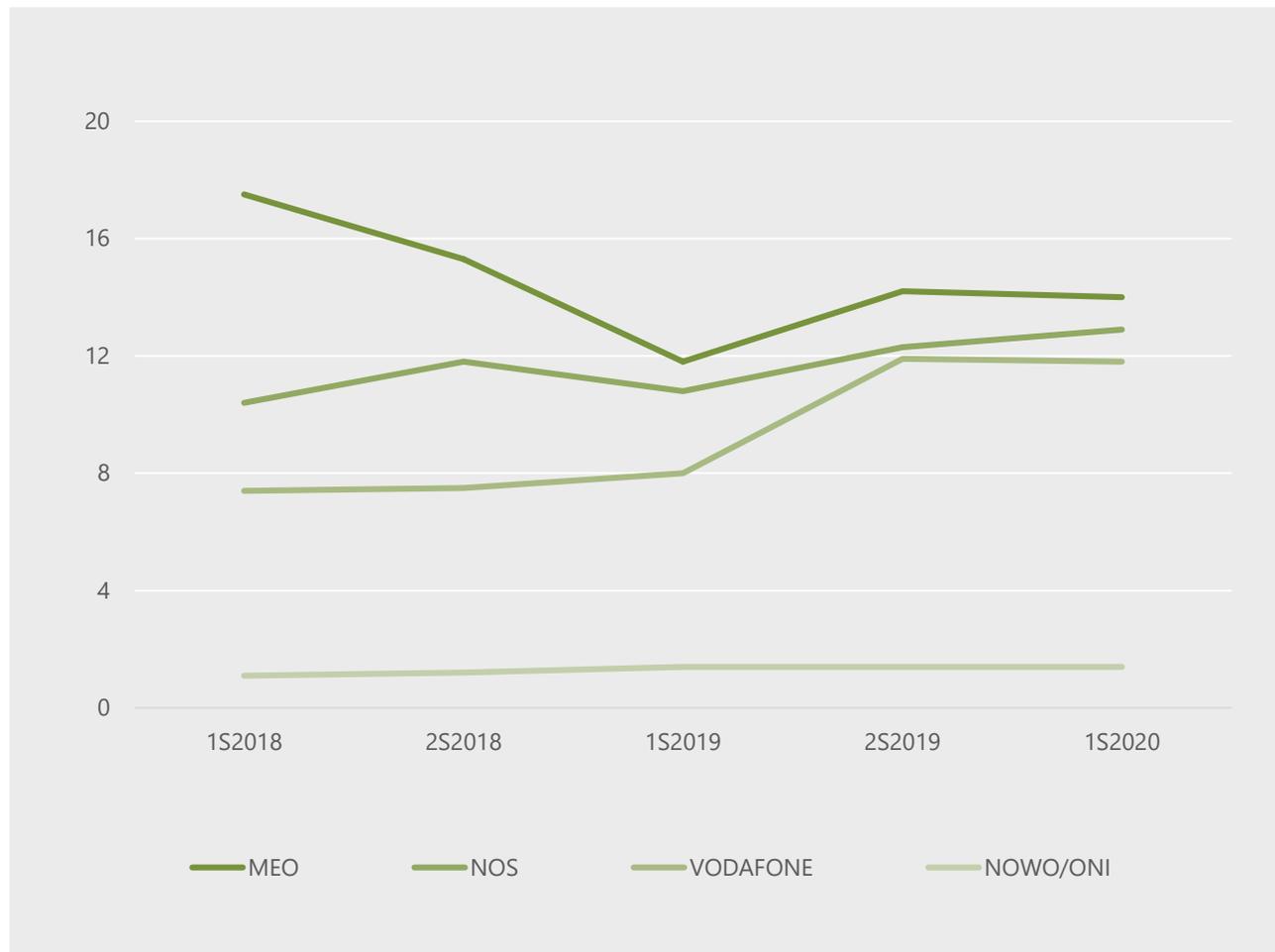
Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

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, 1S2018-1S2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

MEO



NOS



VODAFONE



NOWO/ONI



Em termos absolutos, a MEO foi o prestador de serviços mais reclamado no 1.º semestre de 2020, com 35% do total de reclamações do sector, seguida da NOS, com 32%, da VODAFONE, com 29%, e da NOWO/ONI, com 3%.

Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a igual período do ano anterior, com exceção da NOWO/ONI, que diminuiu 1%. A VODAFONE foi o prestador que registou o maior aumento (48%), seguida da NOS (19%) e da MEO (18%).

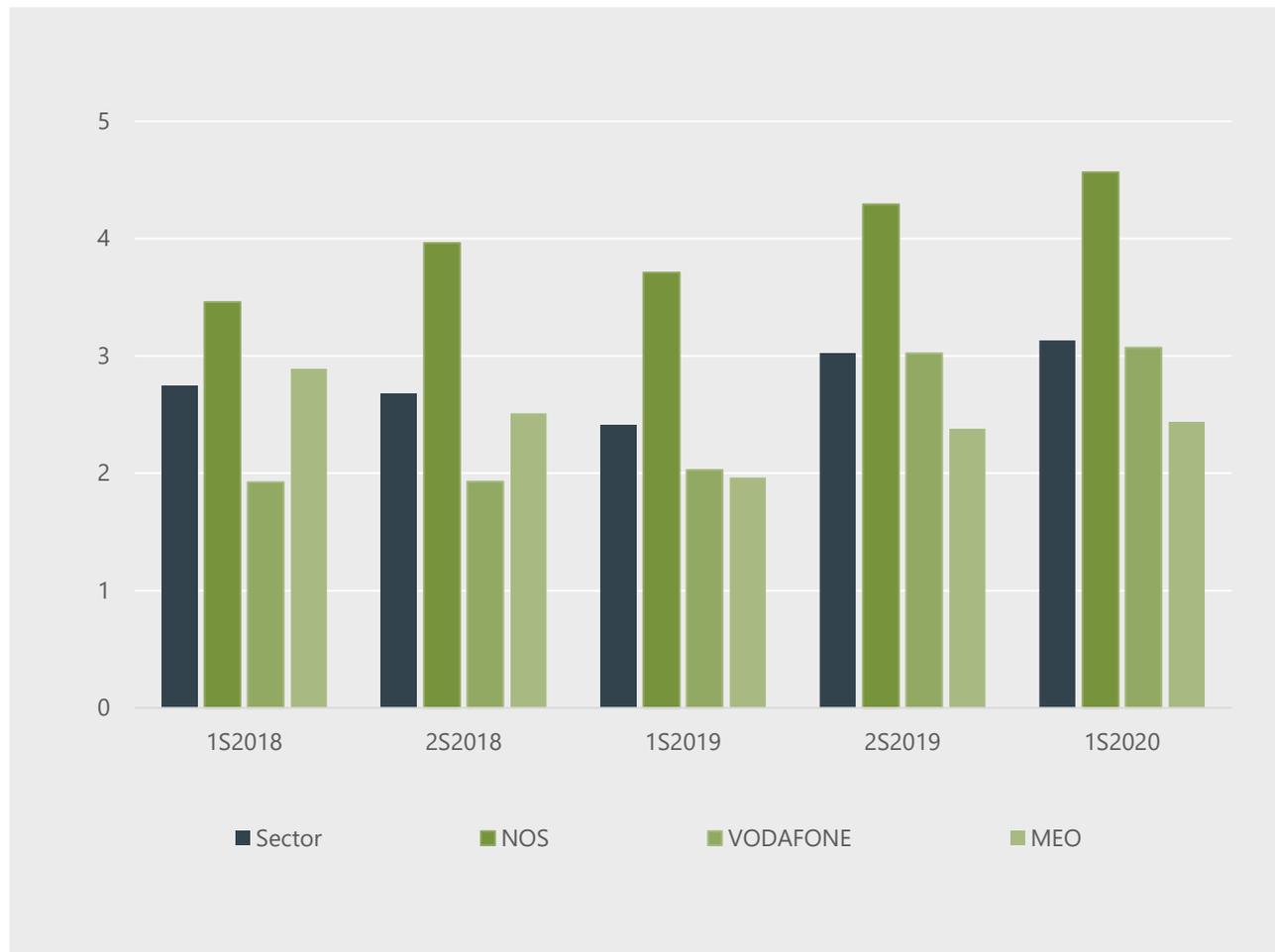
A distribuição das reclamações entre os prestadores mais reclamados sofreu uma alteração significativa neste período face ao 1.º semestre de 2019, tendo a MEO diminuído 13 p.p. e a VODAFONE aumentado 9 p.p., seguida no mesmo sentido pela NOS com mais 4 p.p.

No que respeita ao período anterior, a MEO e a VODAFONE diminuíram as reclamações em 1%, a NOS aumentou em 5%. Entre os prestadores de serviços mais reclamados, a MEO apresentou a menor taxa de reclamações no período em análise, com 2 reclamações por mil clientes, e a NOS a maior, com 5, seguida da VODAFONE, com 3 reclamações por mil clientes.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

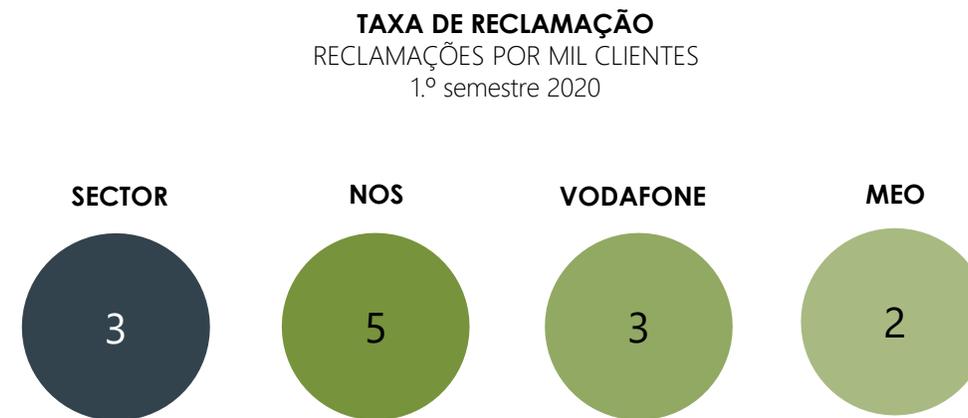
Evolução da taxa de reclamação nas comunicações eletrónicas, 1S2018-1S2020



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

O número de reclamações por mil clientes no sector das comunicações eletrónicas aumentou no 1.º semestre de 2020 face ao período homólogo, passando de 2 para 3 reclamações. Todos os principais prestadores de serviços viram aumentar a sua taxa de reclamação neste período.

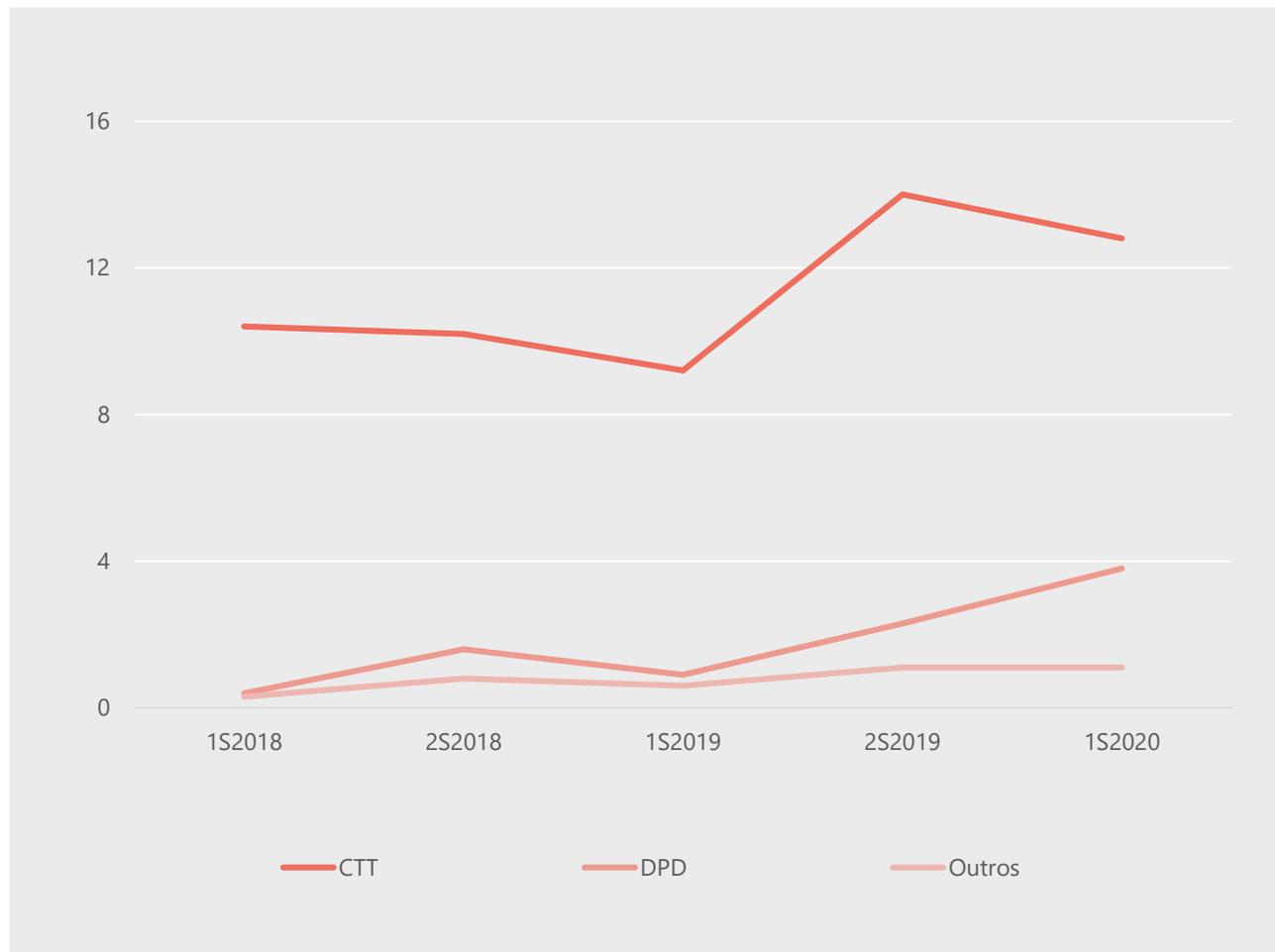
Entre os prestadores de serviços mais reclamados, a MEO apresentou a menor taxa de reclamações no período em análise, com 2 reclamações por mil clientes, e a NOS a maior, com 5, seguida da VODAFONE, com 3 reclamações por mil clientes.



4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução das reclamações, por prestador de serviços postais, 1S2018-1S2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

CTT



DPD



OUTROS



Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no 1.º semestre de 2020, com 72% das reclamações, seguidos da DPD, com 21%, e de outros prestadores menos reclamados, que representam ao todo 6% das reclamações registadas neste período.

O prestador de serviços que mais aumentou as reclamações face ao 1.º semestre de 2019 foi a DPD, que passou das 0,9 para as 3,8 mil reclamações no ano que passou. Os CTT também viram aumentar as reclamações face ao período homólogo (mais 39%).

Com o aumento significativo das reclamações contra a DPD, a distribuição das reclamações entre os prestadores mais reclamados alterou-se tendo os CTT perdido 21 p.p. e a DPD ganhou 17 p.p. face ao 1.º semestre de 2019.

No que respeita ao período anterior, os CTT diminuíram as reclamações em 8% e a DPD aumentou o volume em 66%.



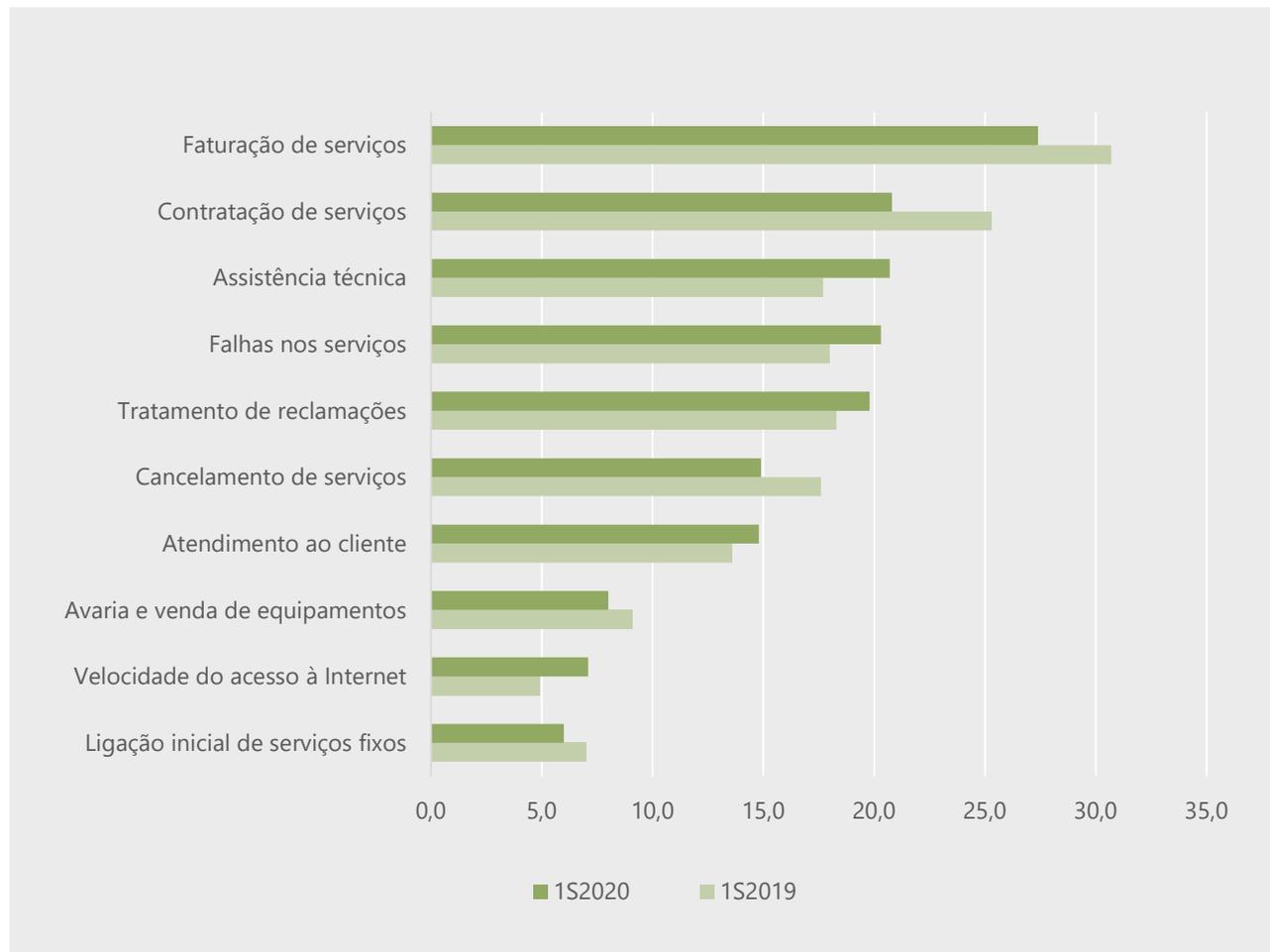
4. Reclamações no sector das comunicações

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 reclamado nas comunicações eletrónicas, 1S2019-1S2020



Unidade: %
Fonte: ANACOM

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, com 27% do total de reclamações do sector no 1.º semestre de 2020. Destaque para os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas, por serviços não prestados ou consumos não realizados e após o cancelamento de serviços.

Mais reclamados neste período foram também a contratação de serviços (21%), sobretudo no que respeita às desconformidades entre o contrato celebrado e o serviço ativado, às ativações de serviços sem consentimento e às dificuldades na alteração dos contratos por iniciativa dos clientes, a assistência técnica (21%), em particular demora ou resolução deficiente, as falhas nos serviços (20%) com destaque para o acesso à Internet fixa e o serviço de televisão, e o tratamento de reclamações (20%), 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 foram a assistência técnica, as falhas nos serviços 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.

TOP

Faturação de serviços (27%)



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

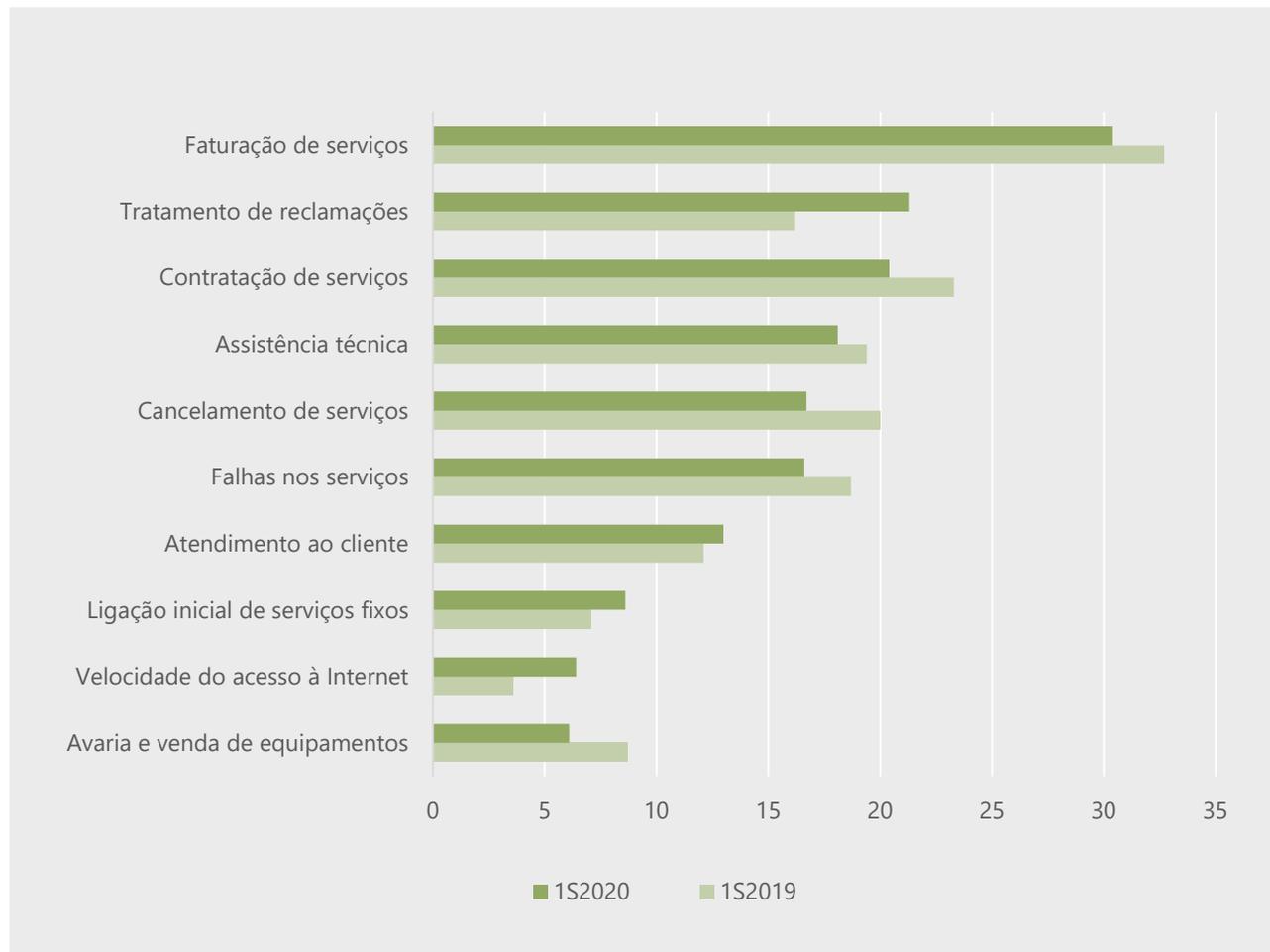


Contratação de serviços (-5 p.p.)
Faturação de serviços (-3 p.p.)
Cancelamento de serviços (-3 p.p.)

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados por prestador de serviços

MEO . Evolução das reclamações por assunto reclamado nas comunicações eletrónicas, 1S2019-1S2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

O assunto mais reclamado contra a MEO no 1.º semestre de 2020 foi a faturação de serviços, registando 30% do total de reclamações que visaram este prestador, com destaque para o motivo relacionado com a faturação de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas.

Mais reclamados neste período foram também o tratamento de reclamações (21%), sobretudo no que respeita à demora ou não resolução, e a contratação de serviços (20%), sobretudo no que respeita à não concretização das condições contratadas, às ativações de serviços sem consentimento e às dificuldades na alteração dos contratos por iniciativa dos clientes.

Os assuntos que viram aumentar o seu peso neste período foram o tratamento de reclamações e a velocidade do acesso à Internet. Em sentido oposto, perderam peso as reclamações sobre o cancelamento de serviços, a avaria e venda de equipamentos, a contratação, a faturação e as falhas nos serviços.

TOP

Faturação de serviços (30%)



Tratamento de reclamações (+5 p.p.)
Velocidade do acesso à Internet (+3 p.p.)

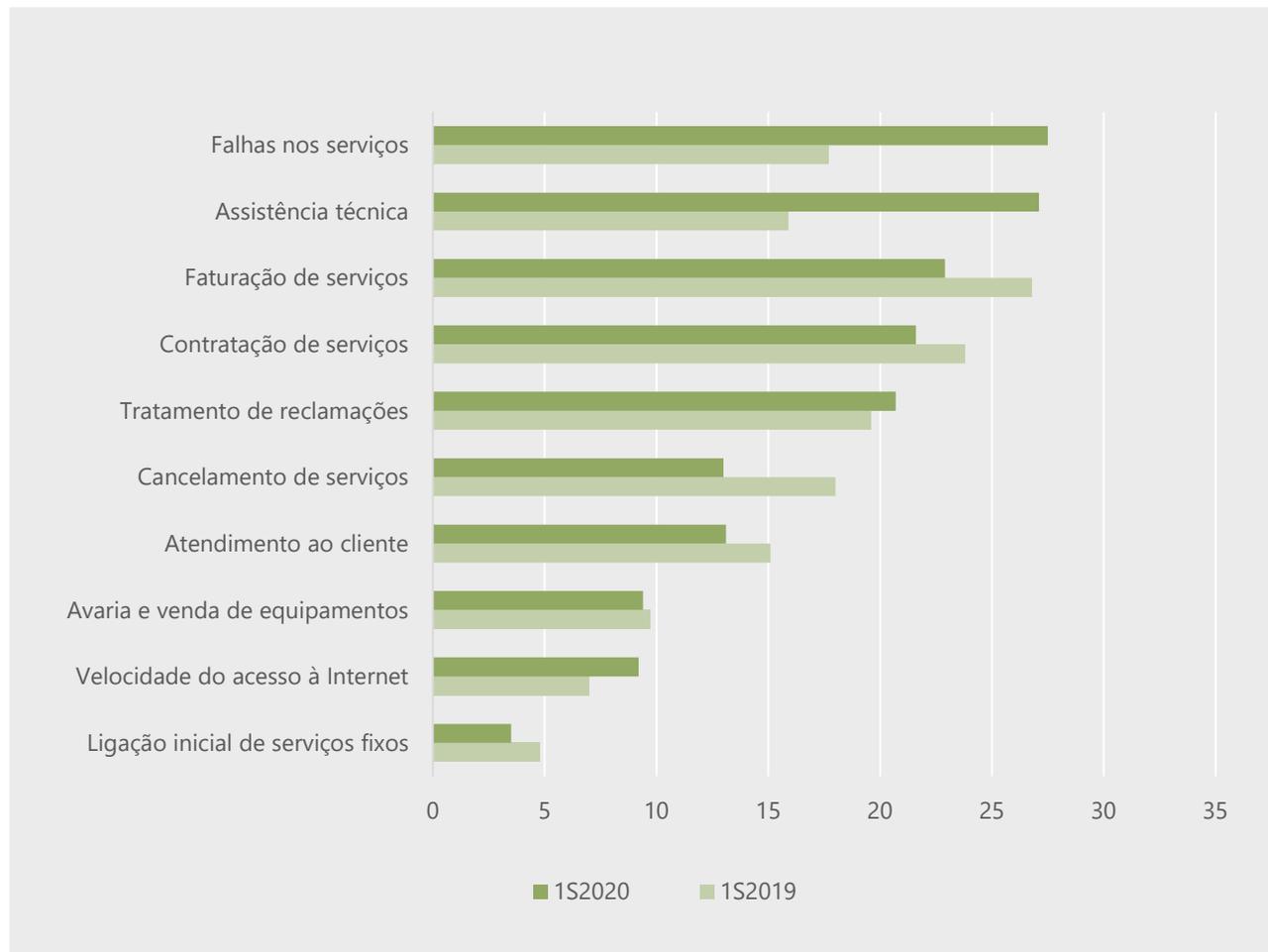


Cancelamento de serviços (-3 p.p.)
Avaria e venda de equipamentos (-3 p.p.)
Contratação de serviços (-3 p.p.)
Faturação de serviços (-2 p.p.)
Falhas nos serviços (-2 p.p.)

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados por prestador de serviços

NOS . Evolução das reclamações por assunto reclamado nas comunicações eletrónicas, 1S2019-1S2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Os assuntos mais reclamados contra a NOS no 1.º semestre de 2020 foram as falhas nos serviços, com maior destaque para o serviço de acesso à Internet fixa, e a assistência técnica, sobretudo no que respeita à demora ou reparação deficiente, responsáveis por 28% e 27% do total de reclamações que visaram este prestador.

Entre os assuntos mais reclamados neste período também estiveram a faturação de serviços (23%), em particular no que respeita a valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados, a contratação de serviços (22%), principalmente relacionada com a ativação de serviços sem consentimento e a não concretização de condições acordadas, e o tratamento de reclamações (21%), sobretudo quanto à demora ou não resolução.

A assistência técnica e as falhas nos serviços foram igualmente os assuntos cujo peso mais aumentou face ao 1.º semestre de 2019, a par da velocidade do acesso à Internet.

Diminuiu o peso das reclamações sobre o cancelamento de serviços, a faturação e a contratação.

TOP

Falhas nos serviços (28%)
Assistência técnica (27%)



Assistência técnica (+11 p.p.)
Falhas nos serviços
(+10 p.p.)
Velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.)

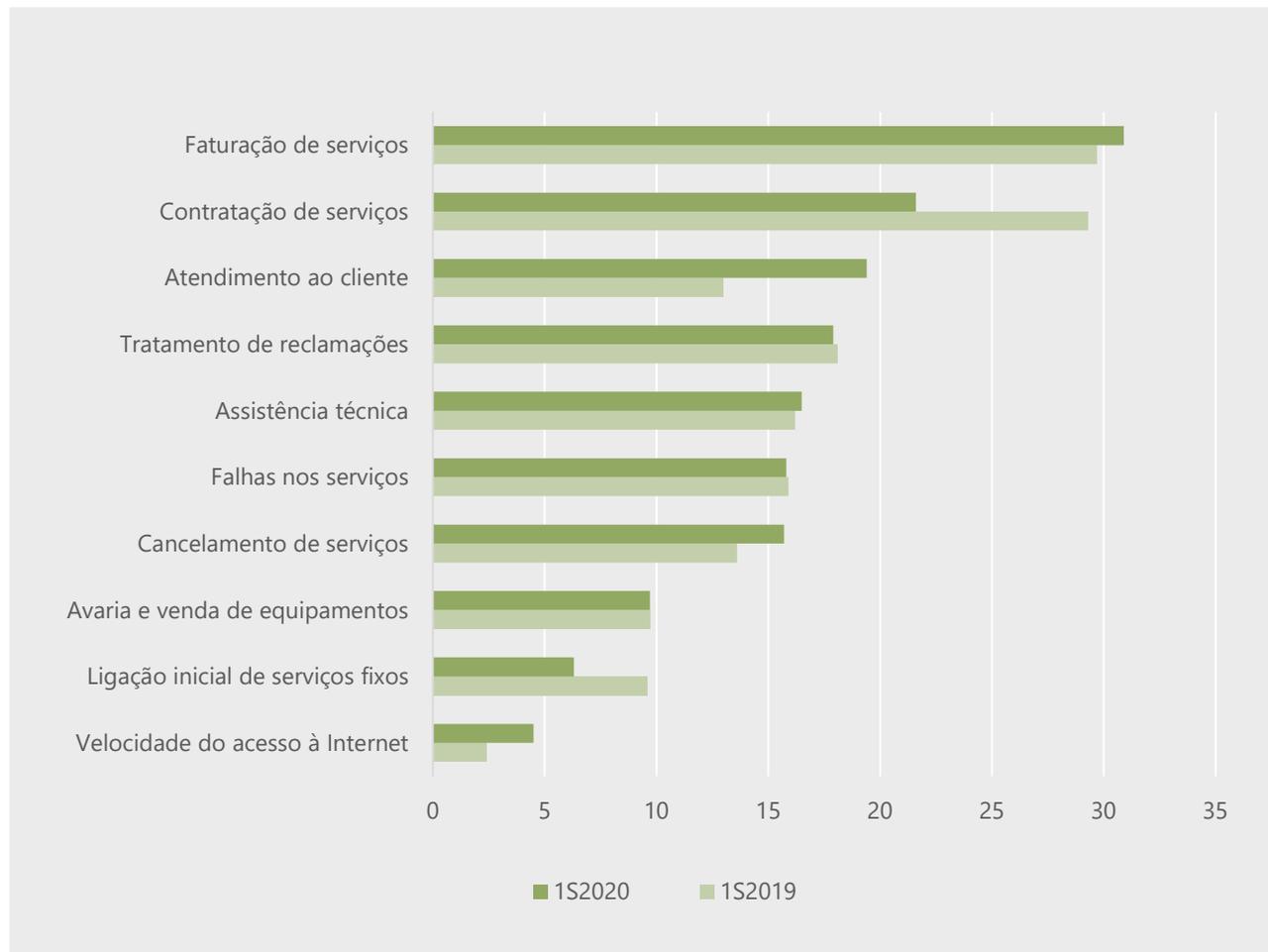


Cancelamento de serviços (-5 p.p.)
Faturação de serviços (-4 p.p.)
Contratação de serviços (-2 p.p.)

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados por prestador de serviços

VODAFONE . Evolução das reclamações por assunto reclamado nas comunicações eletrónicas, 1S2019-1S2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado contra a VODAFONE no 1.º semestre de 2020, com destaque para os motivos relativos a valores considerados indevidos por não concretização das condições acordadas e por serviços não prestados ou consumos não realizados, tendo representado quase um terço (31%) do total de reclamações que visaram este prestador de serviços.

A contratação de serviços também foi um dos assuntos mais reclamados neste período (22%), sobretudo no que respeita às dificuldades com a renegociação do contrato em caso de alteração de morada e com outras alterações contratuais por iniciativa dos clientes, bem como com as desconformidades entre o contrato celebrado e o serviço ativado. O atendimento ao cliente foi o assunto cujo peso mais aumentou, com enfoque no custo com as chamadas para as linhas telefónicas, o tempo de espera nestas linhas e a conduta dos funcionários, seguido em menor medida pelo cancelamento de serviços e a velocidade do acesso à Internet.

Em sentido oposto, diminuiu o peso das reclamações sobre a contratação de serviços e a ligação de serviços fixos.

TOP

Faturação de serviços (31%)



Atendimento ao cliente (+6 p.p.)
Cancelamento de serviços (+2 p.p.)
Velocidade do acesso à Internet (+2 p.p.)

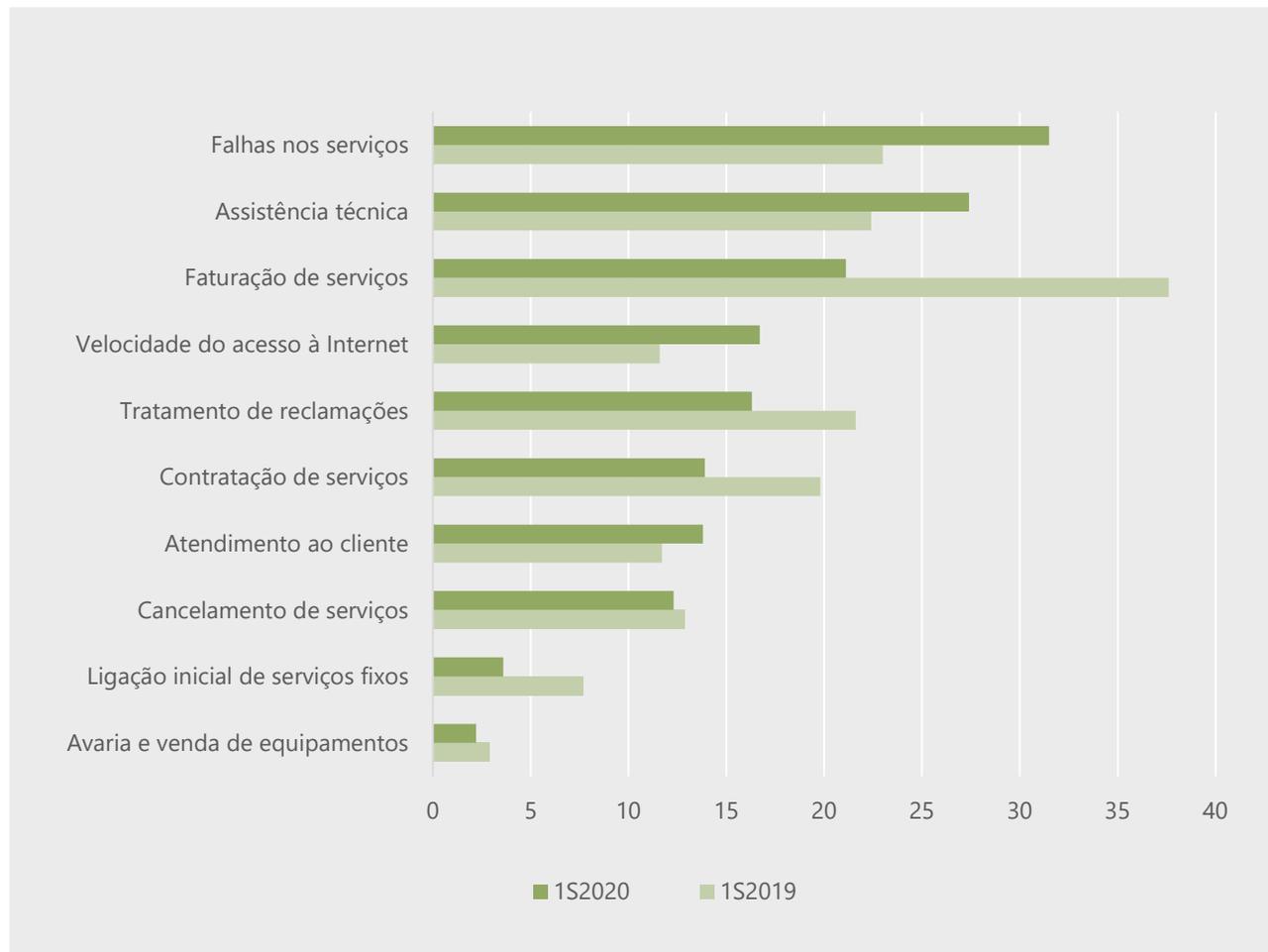


Contratação de serviços (-8 p.p.)
Ligação de serviços fixos (-3 p.p.)

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados por prestador de serviços

NOWO/ONI . Evolução das reclamações por assunto reclamado nas comunicações eletrónicas, 1S2019-1S2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

As falhas nos serviços foram o assunto mais reclamado contra a NOWO/ONI no 1.º semestre de 2020, tendo representado quase um terço do total de reclamações que visaram este prestador de serviços, com destaque para o serviço de acesso à Internet fixa.

Também os problemas com a assistência técnica (27%) foram muito mencionados pelos utilizadores nas reclamações contra este prestador, sobretudo devido à demora ou reparação deficiente.

Aumentou o peso das falhas nos serviços, a velocidade no acesso à Internet, sobretudo fixa, e a assistência técnica neste período, face ao 1.º semestre de 2019.

Em sentido oposto, diminuiu significativamente o peso das reclamações sobre a faturação de serviços e, em menor medida, também da contratação, do tratamento de reclamações e da ligação de serviços fixos.

TOP

Falhas nos serviços (32%)



Falhas nos serviços (+9 p.p.)
Velocidade do acesso à Internet (+5 p.p.)
Assistência técnica (+5 p.p.)



Faturação de serviços (-17 p.p.)
Contratação de serviços (-6 p.p.)
Tratamento de reclamações (-5 p.p.)
Ligação de serviços fixos (-4 p.p.)



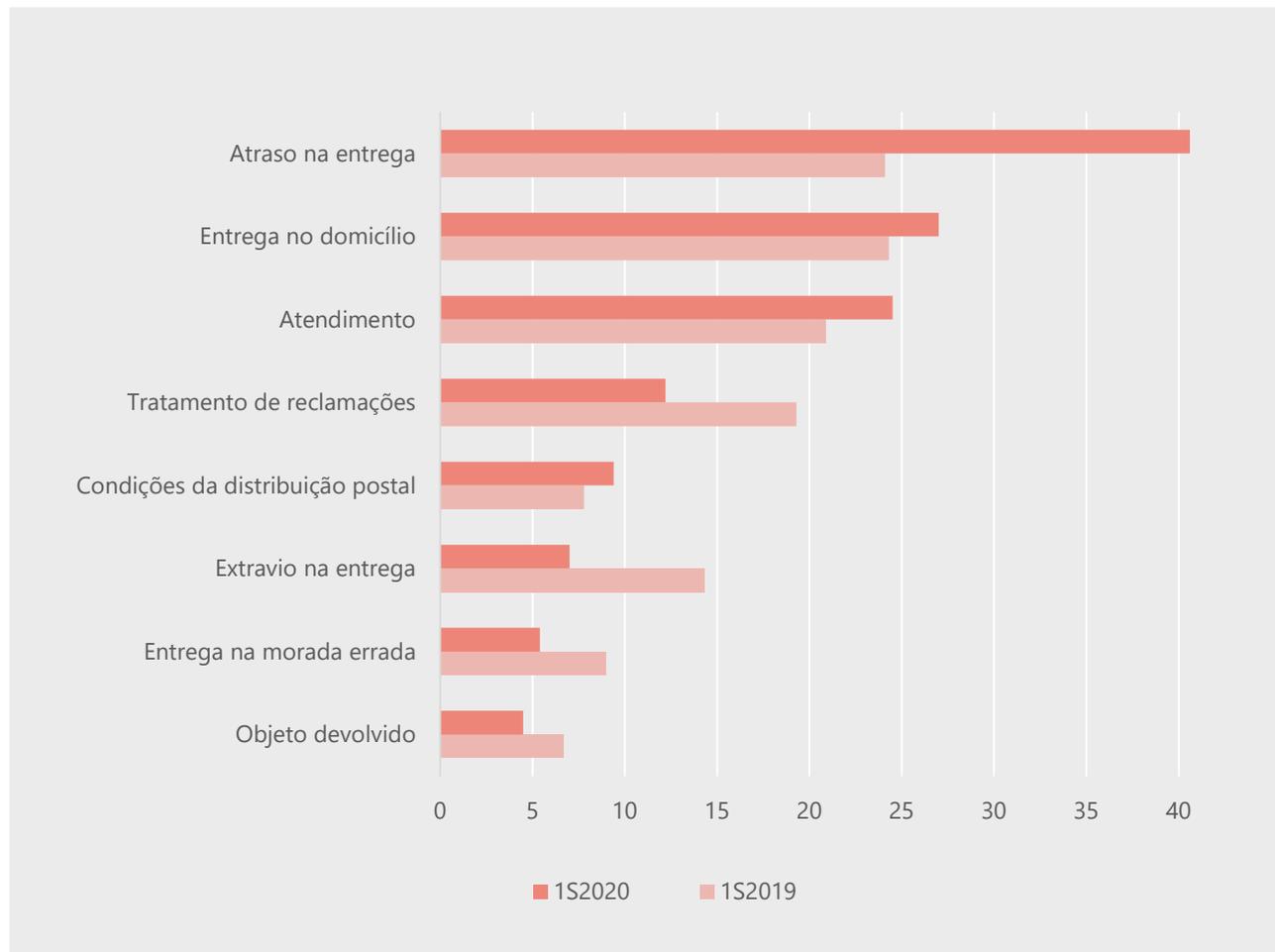
4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

Evolução das reclamações por assunto reclamado nos serviços postais, 1S2019-1S2020



Unidade: %

Fonte: ANACOM

No 1.º semestre de 2020, o atraso na entrega foi o assunto mais reclamado sobre serviços postais, com cerca de 41% do total das reclamações do sector, mais 16 p.p. face ao 1.º semestre de 2019.

Dominaram também as dificuldades com a entrega ao domicílio, em particular a falta de tentativa de entrega, com 27% das reclamações, e o atendimento, sobretudo no que respeita ao custo com as chamadas para as linhas telefónicas e as dificuldades no funcionamento destas linhas, com 25%. Neste período, o peso das reclamações sobre o extravio na entrega e o tratamento de reclamações foi o que mais baixou, em ambos 7 p.p.

Diminuíram também em menor medida as reclamações sobre a entrega na morada errada, e a devolução de objetos postais.

TOP

Atraso na entrega (41%)



Atraso na entrega (+16 p.p.)
Entrega no domicílio (+4 p.p.)
Atendimento (+3 p.p.)
Condições da distribuição (+2 p.p.)

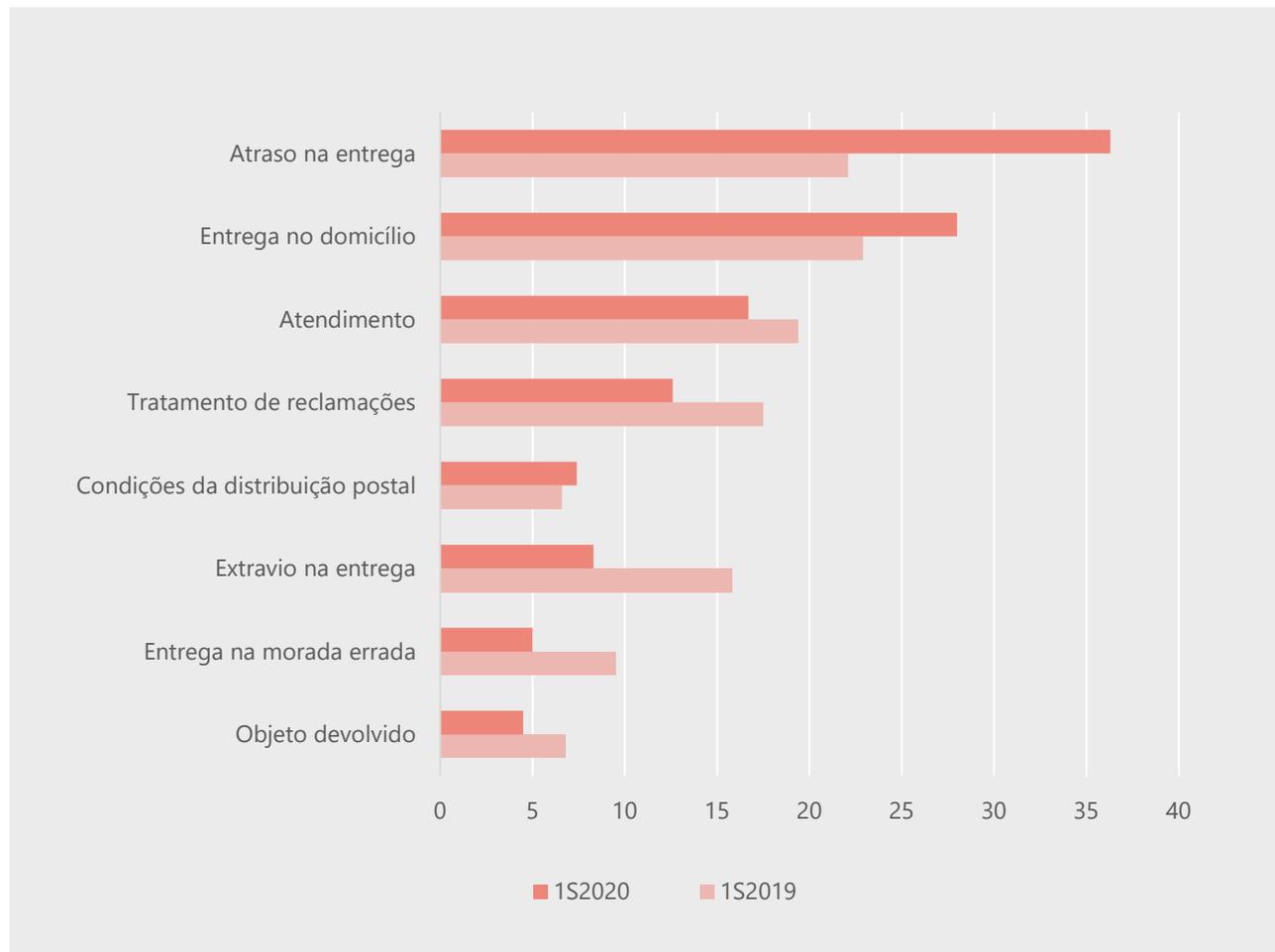


Extravio na entrega (-7 p.p.)
Tratamento de reclamações (-7 p.p.)
Entrega na morada errada (-4 p.p.)
Objeto devolvido (-2 p.p.)

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados por prestador de serviços

CTT . Evolução das reclamações por assunto reclamado nos serviços postais, 1S2019-1S2020



Unidade: %
Fonte: ANACOM

As reclamações contra os CTT, no 1.º semestre de 2020, foram dominadas pelo atraso na entrega de objetos postais, responsável por 36% das reclamações que visaram este prestador. De igual modo, se destacou a entrega ao domicílio, sobretudo a falta de tentativa de entrega, com 28% das reclamações.

Ambos aumentaram o seu peso na primeira metade do ano face ao período homólogo.

O atendimento e o tratamento de reclamações foram também assuntos muito visados nas reclamações contra os CTT, com 17% e 13% das reclamações, respetivamente, mas o seu peso diminuiu neste período face ao 1.º semestre de 2019, a par do extravio, da entrega na morada errada e da devolução de objetos.

TOP

Atraso na entrega (36%)



Atraso na entrega (+14 p.p.)
Entrega no domicílio (+5 p.p.)
Condições da distribuição (+1 p.p.)

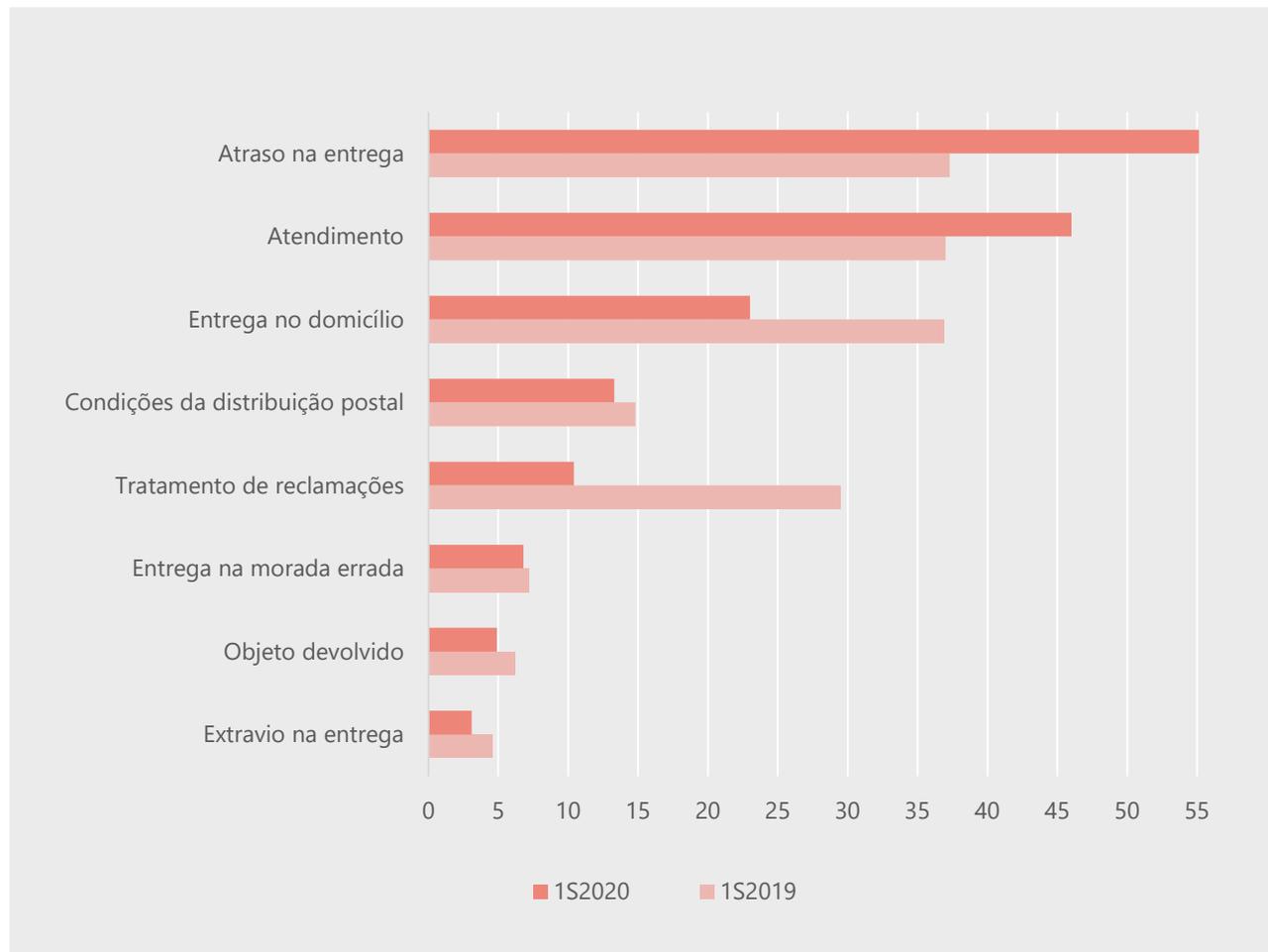


Extravio na entrega (-8 p.p.)
Tratamento de reclamações (-5 p.p.)
Entrega na morada errada (-5 p.p.)
Atendimento (-3 p.p.)
Objeto devolvido (-2 p.p.)

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados por prestador de serviços

DPD . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nos serviços postais, 1S2019-1S2020



Unidade: %
Fonte: ANACOM

O atraso na entrega motivou mais de metade das reclamações contra a DPD, no 1.º semestre de 2020, aumentando o seu peso em 18 p.p. nas reclamações que visaram este prestador, face ao 1.º semestre de 2019.

Seguiram-se os problemas com o atendimento, com 46%, sobretudo no que respeita ao custo com as chamadas para as linhas telefónicas, o tempo de espera nestas linhas e as dificuldades no acesso e funcionamento dos canais de atendimento deste prestador, que aumentaram o seu peso no período em análise.

As dificuldades com a entrega no domicílio, que registou 23% das reclamações, e com o tratamento de reclamações, responsável por 10%, foram os assuntos que mais viram diminuir o seu peso na primeira metade do ano.

TOP

Atraso na entrega (55%)
Atendimento (46%)



Atraso na entrega (+18 p.p.)
Atendimento (+9 p.p.)



Tratamento de reclamações (-19 p.p.)
Entrega no domicílio (-14 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

A pandemia COVID-19 determinou uma profunda alteração do nosso modo de vida e da forma como trabalhamos. Para enfrentar a nova situação, a ANACOM implementou um Plano de Contingência COVID-19 que permitiu 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, 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](#).

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](#).

MONITORIZAÇÃO DAS PRÁTICAS DOS OPERADORES

Neste período, o sector das comunicações viveu, à semelhança de todos os sectores da economia, uma intensa produção legislativa, que se revelou um desafio para as empresas e os utilizadores, mas também para os reguladores. A ANACOM reforçou a monitorização da conduta das empresas, em particular no quadro do cumprimento das regras de resposta à pandemia COVID-19, tendo desencadeado a averiguação dos principais motivos de reclamação e os tempos de resposta dos prestadores, o cumprimento das regras aplicáveis em matéria de linhas telefónicas de apoio aos consumidores e outros meios de contacto, a divulgação de informação pelos prestadores sobre os novos direitos dos utilizadores em matéria de cancelamento de serviços e a manutenção dos serviços em caso de falta de pagamento, os dados de tráfego e o impacto das medidas adotadas pelas empresas na qualidade do serviços prestados aos utilizadores, etc. As medidas de reação à pandemia conduziram à suspensão da atividade de fiscalização da ANACOM, entretanto já retomada.

SANÇÕES SOBRE PRÁTICAS IRREGULARES

No que se refere à ação sancionatória desenvolvida pela ANACOM durante o 1.º semestre de 2020, importa referir a suspensão dos prazos para a prática de atos processuais e procedimentais estabelecida por lei, relativos a todos os tipos de processos e procedimentos, incluindo os processos de contraordenação, que foi determinada em 19 de março e terminou a 3 de junho de 2020.

Neste contexto, e não obstante os reflexos que esta suspensão teve ao nível da atividade de todas as entidades administrativas, a ANACOM continuou a desempenhar as suas competências sancionatórias, tendo sido abertos, no período em análise, 167 processos de contraordenação, instaurados 155 e concluídos 134. Durante este período foi determinada a aplicação de 9 sanções de admoestação, tendo sido também proferidas 86 decisões de aplicação de coimas, que totalizaram o montante de 2.216.443,00 euros.

No âmbito da **proteção dos consumidores**, destaca-se, no 1.º semestre de 2020, 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 e os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (SVA-SMS). 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 das obrigações de portabilidade, a denúncias contratuais e ainda a práticas comerciais desleais. No que às condenações diz respeito, foram aplicadas coimas no valor total de 1.333.925,00 euros, que respeitaram a processos relacionados com a prestação de SVA-SMS, o custo das chamadas para os números 760 e ainda com portabilidade. Mais informação disponível na [área de contraordenações](#) da página da ANACOM na Internet.

COVID-19 E A INFORMAÇÃO AOS UTILIZADORES

Na primeira metade do ano, a ANACOM reforçou significativamente a divulgação de informação clara e atempada ao público em resposta ao impacto da pandemia COVID-19. Em particular, alertámos os cidadãos para a necessidade de utilizarem o telefone e os canais digitais sempre que precisassem de contactar a ANACOM ou os prestadores de serviços e relativamente a perigos de segurança neste período, e divulgámos recomendações para uma utilização adequada da internet, de modo a prevenir eventuais interrupções de serviço; Neste contexto, é de salientar a publicação do Guia COVID-19 em maio, que apresenta respostas a todas as principais questões que os utilizadores tiveram neste período e a disponibilização de uma 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>.



Encontre aqui toda a informação relacionada com a pandemia COVID-19

 Notícias Todas as notícias sobre a COVID-19 relacionadas com as comunicações	 Guia COVID-19 O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia	 Medidas legislativas Medidas excecionais e temporárias de resposta à pandemia COVID-19
 Infografia Infografia sobre as preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações	 Perguntas frequentes Perguntas frequentes sobre o impacto da COVID-19 no sector das comunicações	 Propostas ANACOM Propostas e recomendações da ANACOM para reforçar a proteção dos utilizadores durante a pandemia COVID-19
 Plano de contingência Saiba como a ANACOM está a assegurar a continuidade da sua atividade neste período	 Operadores Medidas adotadas pelos operadores divulgadas nas suas páginas na Internet	

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. Neste período mudaram de frequência 63 emissores, de uma rede que é constituída por 243 emissores. O processo de mudança dos restantes 180 emissores que ainda terão que ser alterados – que foi retomado a 12 de agosto – vai decorrer até ao dia 18 de dezembro, data em que previsivelmente este processo ficará concluído.

Antes do arranque da migração, a [ANACOM proibiu as práticas comerciais](#) que induzam nos consumidores a perceção de que a TDT vai acabar e que terão 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).

A ANACOM disponibiliza uma linha de atendimento gratuita 800 102 002 para apoio aos cidadãos neste processo. Consulte toda a informação relevante na área TDT do Portal do Consumidor da ANACOM, acessível em <https://www.anacom-consumidor.pt/migracaotdt>.



Encontre aqui toda a informação relacionada com as alterações na rede TDT

 Notícias Toda a atualidade sobre as alterações na rede TDT	 Agenda TDT Dias e locais das mudanças na rede TDT	 Equipamentos TDT Encontre o seu equipamento e saiba como o sintonizar
 O que vai mudar Tem dúvidas sobre as mudanças na rede TDT?	 FAQs sobre a TDT Tem dúvidas sobre o que é a televisão gratuita (TDT)?	 Folheto TDT Ve televisão gratuita? Conheça quem veja?
 Video TDT A TDT tem novas frequências. Saiba mais neste vídeo.	 Contactos úteis Todos os contactos que precisa conhecer sobre a TDT	

GUIA REDES MÓVEIS E SAÚDE: FACTOS, DADOS E DESAFIOS

Em junho, a ANACOM publicou um guia informativo onde apresenta os factos, dados e desafios associados ao 5G, com respostas claras e com base em conhecimento científico a várias perguntas, como:

- Há evidências de que as “frequências 5G” sejam um perigo para a saúde?
- Há regras que os dispositivos 5G estão obrigados a cumprir?
- As tecnologias que suportam o 5G minimizam os riscos para a saúde pública?
- O 5G é uma tecnologia que utiliza uma potência mais elevada e por essa razão tem níveis de perigosidade mais elevados?
- Consulte o [Guia](#).

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS MÓVEIS

No 1.º semestre de 2020, a ANACOM publicou dois estudos de avaliação do desempenho e da cobertura de serviços móveis – um relativo à [região Norte](#), outro relativo 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 MEDIDÇÃO 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 seu 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.



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, no 1.º semestre de 2020, que foram registadas pela ANACOM⁽ⁱ⁾.
2. Para a análise global, por meio utilizado, por prestador de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais (páginas 12 a 17) 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 (3.445 reclamações «diretas»), bem como uma amostra das que são apresentadas pelos utilizadores aos prestadores de serviços através do livro de reclamações físico⁽ⁱⁱ⁾ e eletrónico⁽ⁱⁱⁱ⁾ (5.352 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 10% do respetivo universo). Este subconjunto foi selecionado semanalmente através do método de amostragem aleatória simples^(iv).
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. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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 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.

(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 21/08/2020.

(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, 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. 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).
8. 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.
9. 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.
10. 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.

Setembro de 2020
www.anacom.pt

Atendimento ao público
800206665
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