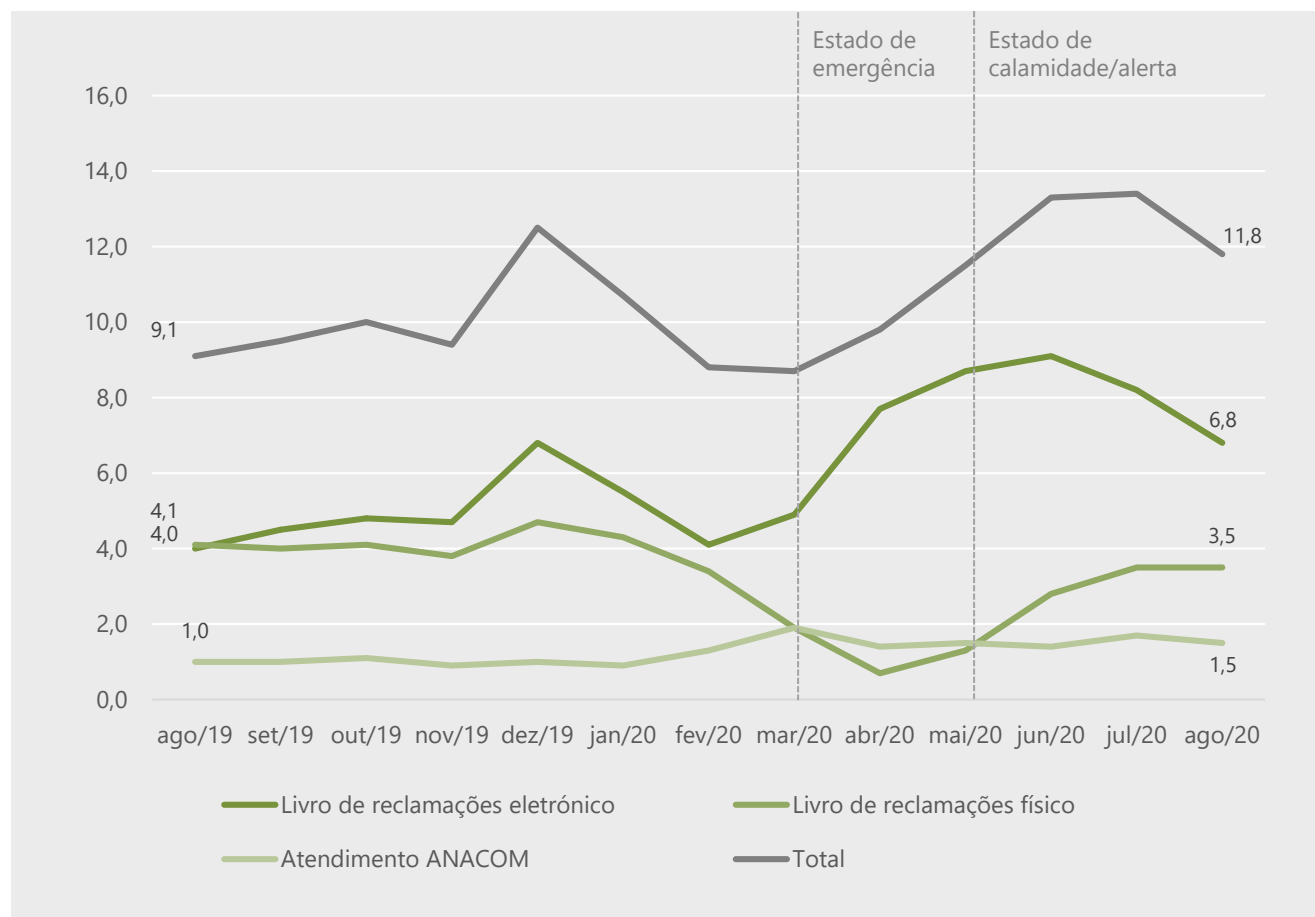


SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

AGOSTO 2020

Evolução do número de reclamações registadas pela ANACOM por meio utilizado



11,8 mil
reclamações em ago/20

+29%
face a ago/19

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

6,8 mil
reclamações
+69%

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

3,5 mil
reclamações

ATENDIMENTO ANACOM

1,5 mil
reclamações
+126%

Em agosto de 2020, a ANACOM registou 11,8 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações, mais 29% do que em igual período do ano anterior, mas menos 13% quando comparado com o mês de julho de 2020, que tinha registado o valor mais elevado do ano. O meio mais utilizado pelos reclamantes foi o livro de reclamações eletrónico, com 58% das reclamações apresentadas neste período, mais 69% do que em agosto de 2019.

O atendimento da ANACOM por via telefónica, correio eletrónico e correio físico foi o que mais aumentou neste período em termos relativos (+126%), tendo representado 13% das reclamações apresentadas pelos utilizadores de serviços de comunicações, mas também diminuiu face a julho de 2020 (-10%).

O livro de reclamações físico registou pelo menos 3,5 mil reclamações em agosto de 2020, estando a sua utilização a alcançar os valores que se registavam antes dos efeitos da pandemia COVID-19.

Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

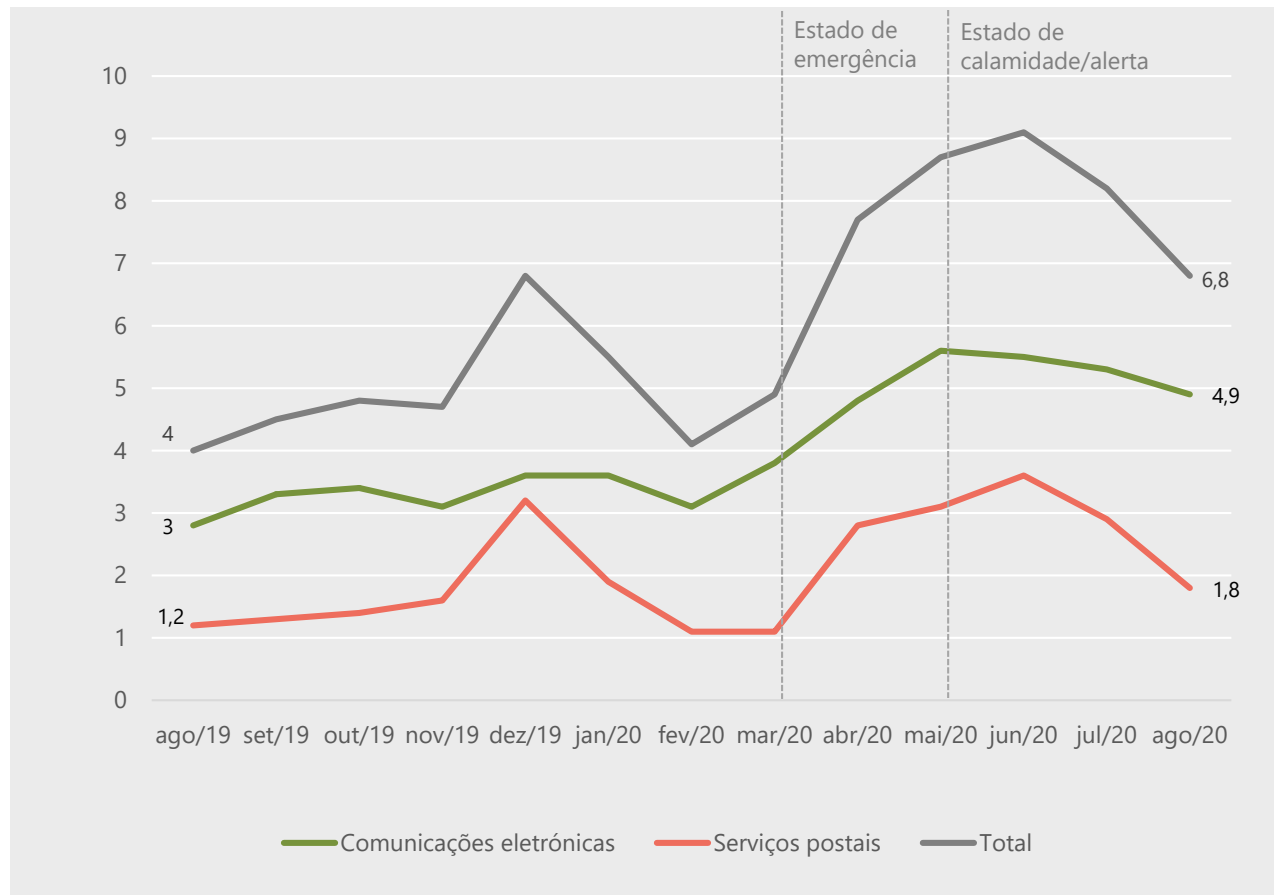
Nota: Universo das reclamações registadas pela ANACOM sobre serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais entre agosto de 2019 e agosto de 2020. Os dados relativos à utilização do livro de reclamações físico não estão fechados, dado que os prestadores de serviços têm 15 dias úteis para registar as folhas de reclamação preenchidas.

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

AGOSTO 2020

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



Unidade: mil reclamações

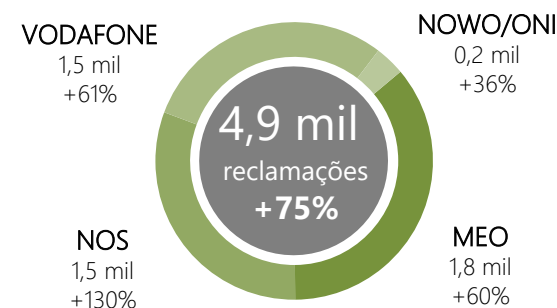
Fonte: ANACOM

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

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Em agosto de 2020, registaram-se 4,9 mil reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, mais 75% face a igual período do ano passado, mas menos 7% face a julho de 2020. A MEO foi o prestador mais reclamado e a NOS o que mais aumentou.

Operadores mais reclamados



Assuntos mais reclamados

O cancelamento de serviços e o atendimento ao cliente foram os assuntos que mais aumentaram entre os que foram mais reclamados face a agosto de 2019. A gestão dos contratos foi o único que aumentou face a julho de 2020.

1. Gestão dos contratos (24%)
2. Cancelamento do serviço (19%)
3. Avaria dos serviços (17%)
4. Atendimento ao cliente (9%)
5. Faturação de serviços (8%)

SERVIÇOS POSTAIS

Em agosto de 2020, registaram-se 1,8 mil reclamações sobre serviços postais, mais 55% face a igual período do ano passado, mas menos 37% face a julho de 2020. Os CTT foram o prestador mais reclamado e a DPD o que mais cresceu em termos relativos.

Operadores mais reclamados



Assuntos mais reclamados

Falhas na distribuição foi o assunto que mais aumentou em termos relativos.

1. Atraso na entrega (22%)
2. Extravio (15%)
3. Entrega na morada errada (13%)
4. Falhas na distribuição (12%)
5. Falta de tentativa de entrega (11%)

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

AGOSTO 2020

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

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



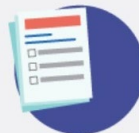
Propostas ANACOM

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

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.

De acordo com as medidas legislativas adotadas, não é permitida, até ao dia 30 de setembro, a suspensão do fornecimento 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.

No mesmo prazo, 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 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, os consumidores 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:

[Se não conseguir pagar os serviços de telefone, Internet ou TV durante a pandemia COVID-19, em que condições posso mantê-los?](#)

[Não consigo pagar os serviços de telefone, Internet ou TV durante a pandemia COVID-19, posso suspender, reduzir ou cancelar o meu contrato sem penalização?](#)