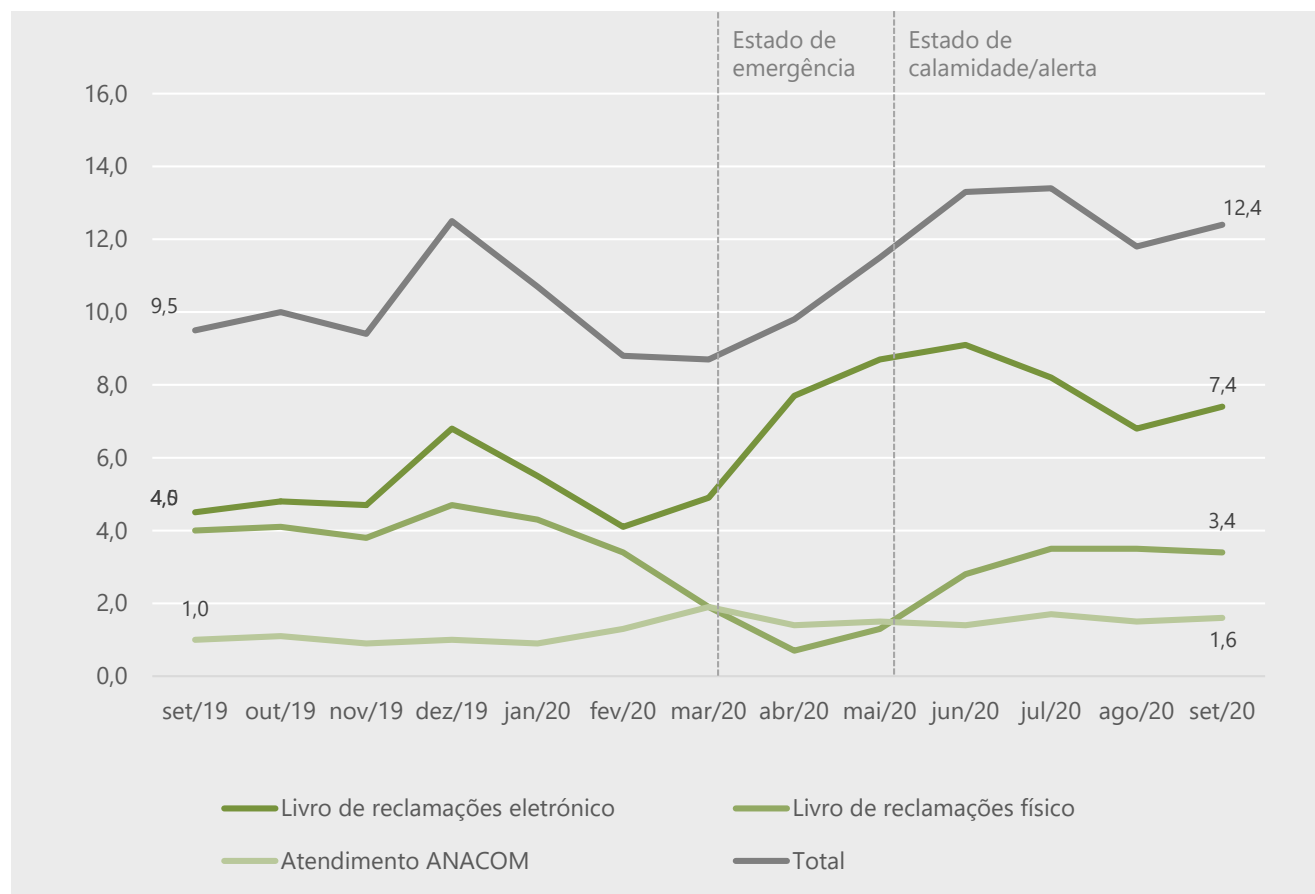


# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

SETEMBRO 2020

Evolução das reclamações registadas pela ANACOM por meio utilizado, 2019-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

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

**12,4 mil**  
reclamações em set/20

**+30%**  
face a set/19

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO**

**7,4 mil**  
reclamações  
**+62%**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO**

**3,4 mil**  
reclamações

**ATENDIMENTO ANACOM**

**1,6 mil**  
reclamações  
**+66%**

Em setembro de 2020, a ANACOM registou 12,4 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações, mais 30% do que em igual período do ano anterior. Após o sinal de diminuição do número de reclamações verificado em agosto, as reclamações voltaram a subir em setembro, mantendo-se ainda assim abaixo do valor mais alto do ano, registado em julho de 2020.

O meio mais utilizado pelos reclamantes manteve-se o livro de reclamações eletrónico, com 62% do total de reclamações registadas pela ANACOM, tendo sido aquele que mais refletiu o aumento das reclamações face ao mês anterior (+9%).

O atendimento da ANACOM por via telefónica, correio eletrónico e correio físico foi o que mais aumentou neste período em termos relativos (+124%), tendo representado 14% das reclamações apresentadas pelos utilizadores de serviços de comunicações.

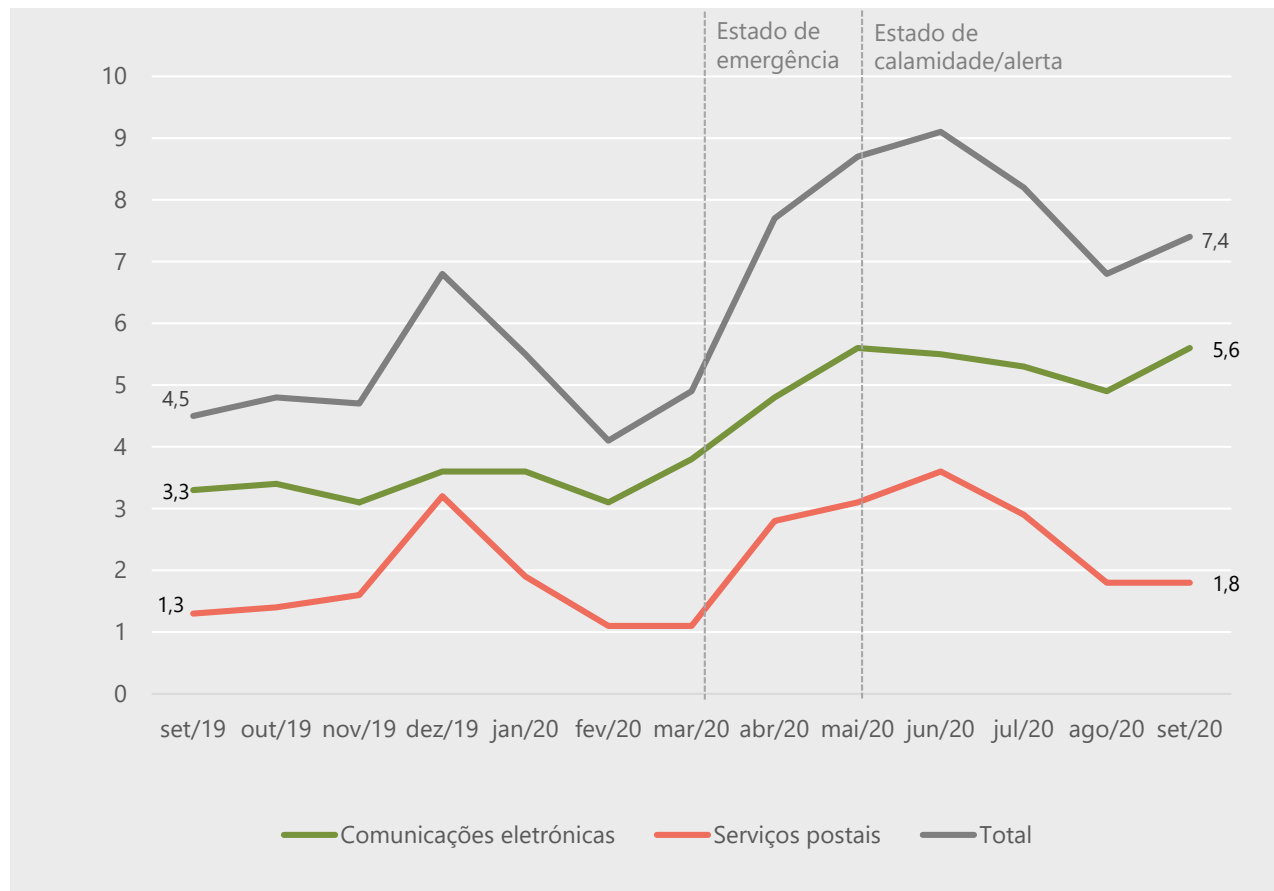
O livro de reclamações físico registou pelo menos 3,4 mil reclamações em setembro de 2020.

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

SETEMBRO 2020

## Evolução das reclamações no livro de reclamações eletrónico (LRO) por sector, 2019-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

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

## COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Em setembro de 2020, registaram-se 5,6 mil reclamações sobre serviços de comunicações eletrônicas no LRO, mais 71% face a igual período do ano passado. Este sector foi o responsável pelo aumento global das reclamações face ao mês anterior. A MEO foi o prestador mais reclamado e a NOS o que mais aumentou.

### Operadores mais reclamados



### Assuntos mais reclamados

1. Gestão dos contratos (24%)
2. Cancelamento do serviço (19%)
3. Avaria dos serviços (15%)
4. Atendimento ao cliente (9%)
5. Faturação de serviços (7%)

Destaque também para o aumento dos problemas com o cancelamento (+87%), a ligação inicial (+84%) e a suspensão de serviços (+11%), face a setembro de 2019.

## SERVIÇOS POSTAIS

Em setembro de 2020, registaram-se 1,8 mil reclamações sobre serviços postais no LRO, mais 41% face a igual período do ano passado. Os CTT foram o prestador mais reclamado e também aquele que mais viu aumentar as reclamações no período em análise.

### Operadores mais reclamados



### Assuntos mais reclamados

1. Atraso na entrega (20%)
2. Extravio (15%)
3. Falta de tentativa de entrega (12%)
4. Entrega na morada errada (12%)
5. Falhas na distribuição (11%)

Destaque também para o aumento das reclamações sobre entrega na morada errada (+83%), objeto danificado (+71%) e extravio (+64%), face a setembro de 2019.

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

SETEMBRO 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



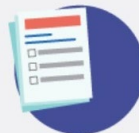
## Propostas ANACOM

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: Contactar o seu operador

Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais estão proibidos de disponibilizar linhas de atendimento ao consumidor com números telefónicos iniciados por “7”, bem como de ter linhas de atendimento exclusivamente através de números telefónicos iniciados por “30” ou “808” sem uma alternativa de contacto telefónico através de números começados por “2”. Esta medida visa reduzir os custos em que os consumidores podem incorrer quando procuram contactar o seu prestador para esclarecer dúvidas ou resolver problemas.

Estas empresas, quando prestam serviços ou vendem bens através das suas páginas na Internet, também devem disponibilizar, em condições de acesso fácil, um endereço eletrónico que permita uma comunicação direta com os utilizadores de serviços.

Conheça [aqui](#) os contactos de apoio aos consumidores disponibilizados pelos prestadores de serviços de comunicações mais visados nas reclamações registadas pela ANACOM, em cumprimento destas regras.

Caso verifique que algum prestador de serviços de comunicações disponibiliza um número de apoio a consumidores iniciado por ‘707’, ‘808’ ou ‘30’ - nestes últimos dois casos sem uma alternativa de número iniciado por ‘2’ - contacte a ANACOM e denuncie a situação.

### SAIBA TAMBÉM:

[Como resolver um problema com o seu prestador de serviços](#)