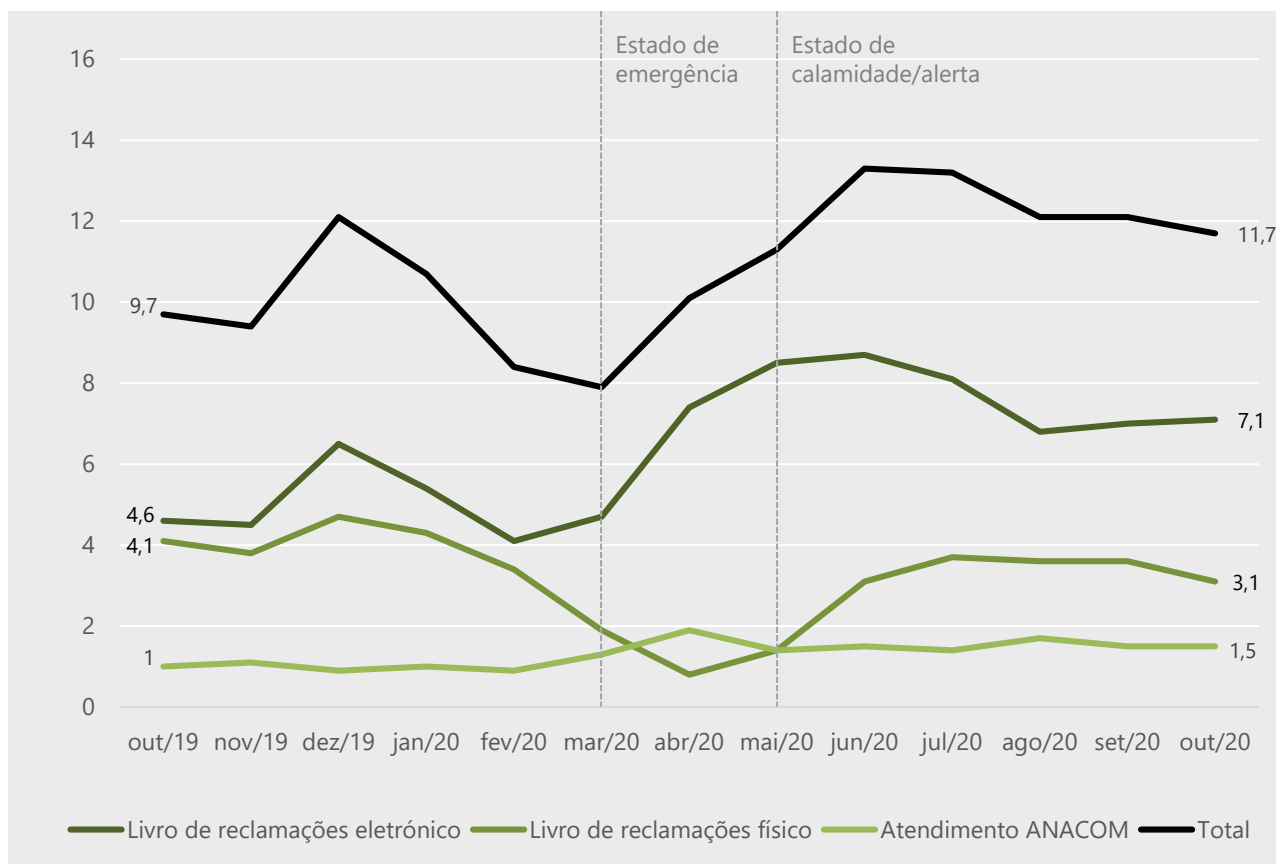


SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

OUTUBRO 2020 (comparação homóloga)

Evolução das reclamações 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 o período em análise e o período homólogo. 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.

11,7 mil

reclamações em out/20

+22%

face a out/19

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

+49%

7,1 mil
reclamações
61%

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

3,1 mil
reclamações
26%

ATENDIMENTO ANACOM

+36%

1,5 mil
reclamações
13%

Em outubro de 2020, a ANACOM registou 11,7 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações, mais 22% do que em igual período do ano anterior. As reclamações continuam a baixar desde os valores mais elevados verificados no início do verão, mas ainda são registadas em número muito superior ao que se verificava antes da pandemia. O meio mais utilizado pelos reclamantes continua a ser o livro de reclamações eletrónico, com 61% do total de reclamações registadas pela ANACOM, tendo a sua utilização sido aquela que mais aumentou face a igual período do ano passado (+49%).

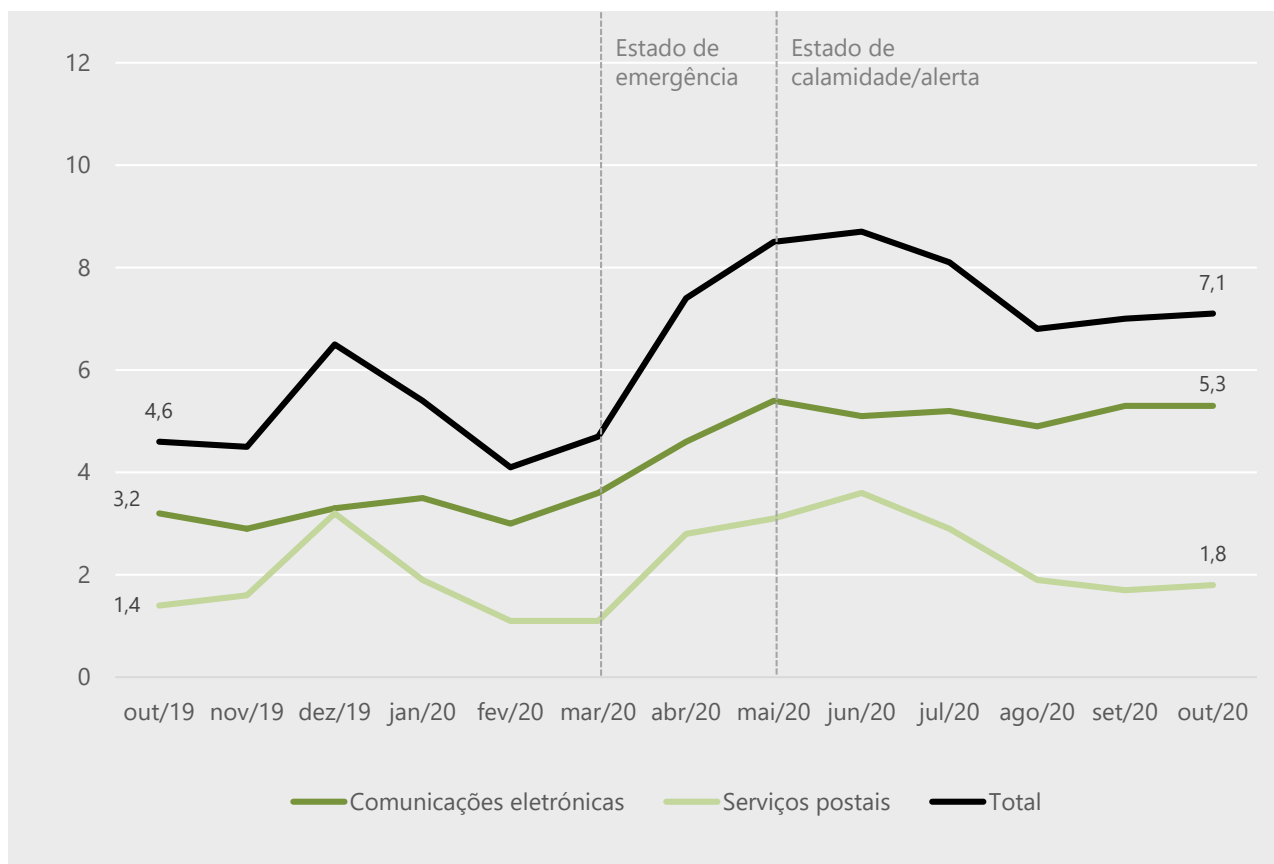
O atendimento da ANACOM por via telefónica, correio eletrónico e correio físico também aumentou face a outubro de 2019 (+36%), tendo representado 13% das reclamações apresentadas pelos utilizadores de serviços de comunicações no período em análise. O livro de reclamações físico registou pelo menos 3,1 mil reclamações em outubro de 2020 e a sua utilização parece estar novamente a descer em consequência das novas medidas de resposta à pandemia COVID-19.

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

OUTUBRO 2020 (comparação homóloga)

Evolução das reclamações por sector no livro de reclamações eletrónico, 2019-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

Nota: universo das reclamações registadas pela ANACOM sobre serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais entre o período em análise e o período homólogo. As reclamações apresentadas por utilizadores do livro de reclamações eletrónico em número considerado manifestamente excessivo não foram incluídas nos dados apresentados sobre a utilização deste meio de reclamação.

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Em outubro de 2020, registaram-se 5,3 mil reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas no livro de reclamações eletrónico, mais 65% face a igual período do ano passado.

5,3 mil

reclamações em out/20

+65%

face a out/19

Assuntos mais reclamados

1. Gestão de contratos (23%)
2. Cancelamento de serviços (19%)
3. Avaria de serviços (15%)
4. Atendimento ao cliente (8%)
5. Faturação de serviços (7%)

Destaque também para o aumento dos problemas com a ligação inicial ou instalação (+89%), o cancelamento de serviços (+79%), e o atendimento ao cliente (+62%), face a outubro de 2019.

SERVIÇOS POSTAIS

Em outubro de 2020, registaram-se 1,8 mil reclamações sobre serviços postais no livro de reclamações eletrónico, mais 28% face a igual período do ano passado.

1,8 mil

reclamações em out/20

+28%

face a out/19

Assuntos mais reclamados

1. Atraso na entrega (20%)
2. Falta de tentativa de entrega (15%)
3. Extravio (13%)
4. Entrega na morada errada (12%)
5. Falhas na distribuição (11%)

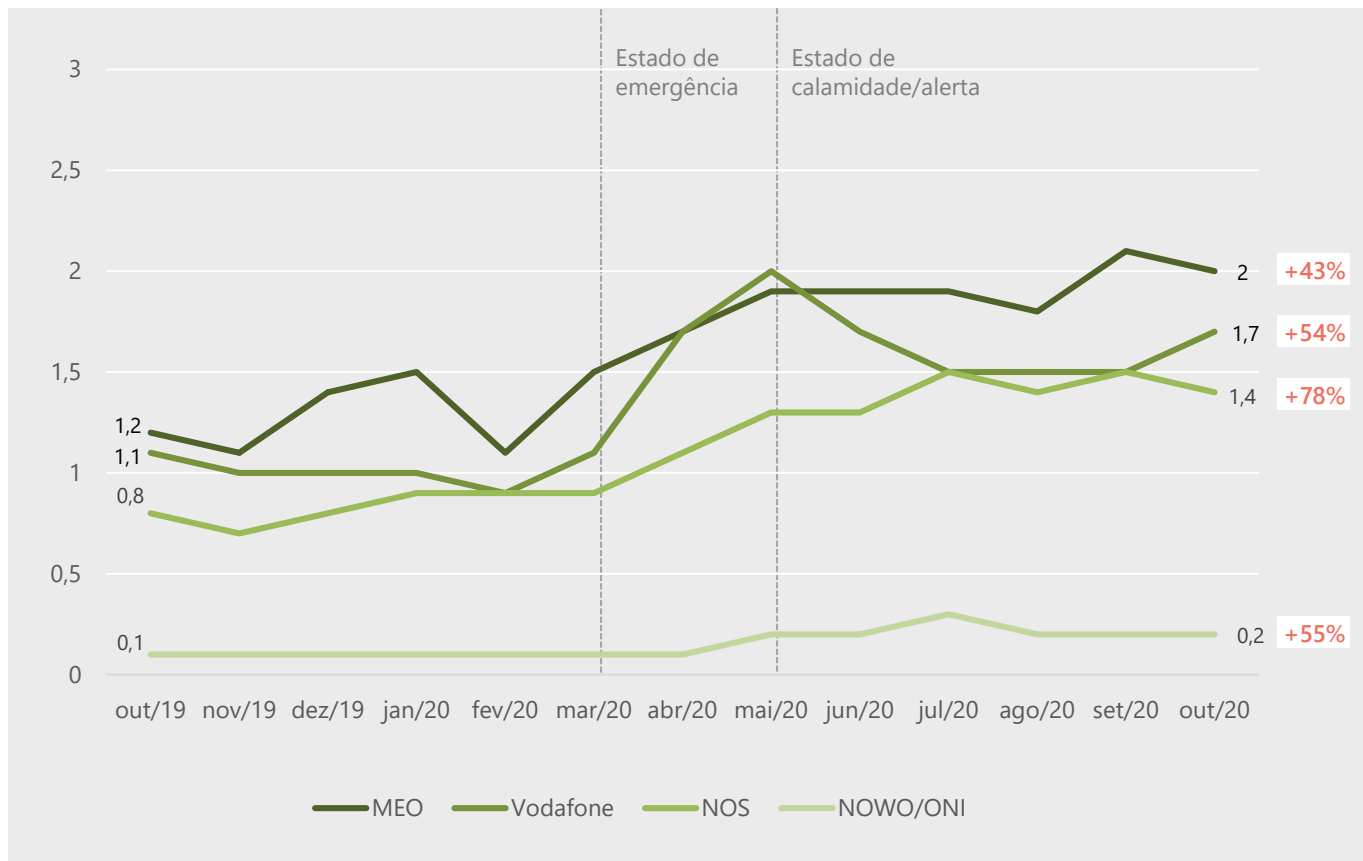
Destaque também para o aumento das reclamações sobre falta de tentativa de entrega (+85%), aviso de levantamento (+45%) e extravio (+41%), face a outubro de 2019.

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

OUTUBRO 2020 (comparação homóloga)

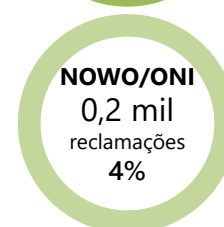
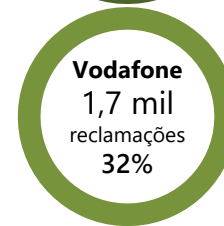
Evolução das reclamações por prestador (comunicações eletrónicas), 2019-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

Nota: universo das reclamações registadas pela ANACOM sobre serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais entre o período em análise e o período homólogo. As reclamações apresentadas por utilizadores do livro de reclamações eletrónico em número considerado manifestamente excessivo não foram incluídas nos dados apresentados sobre a utilização deste meio de reclamação.



COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Em outubro de 2020, a MEO foi o prestador mais reclamado em termos absolutos, com 2 mil reclamações (38% do total das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas), mais 43% do que em outubro de 2019.

A NOS foi o prestador que registou o maior aumento de reclamações em termos relativos face a igual período do ano passado, mais 78%, passando das 0,8 para 1,4 mil reclamações (26% do total).

A Vodafone, que foi o segundo prestador de serviços mais reclamado em termos absolutos, registou 1,7 mil reclamações no período em análise, mais 54% face a outubro de 2019. Este prestador foi responsável por 32% das reclamações e pelo maior aumento face a setembro de 2020 (+8%).

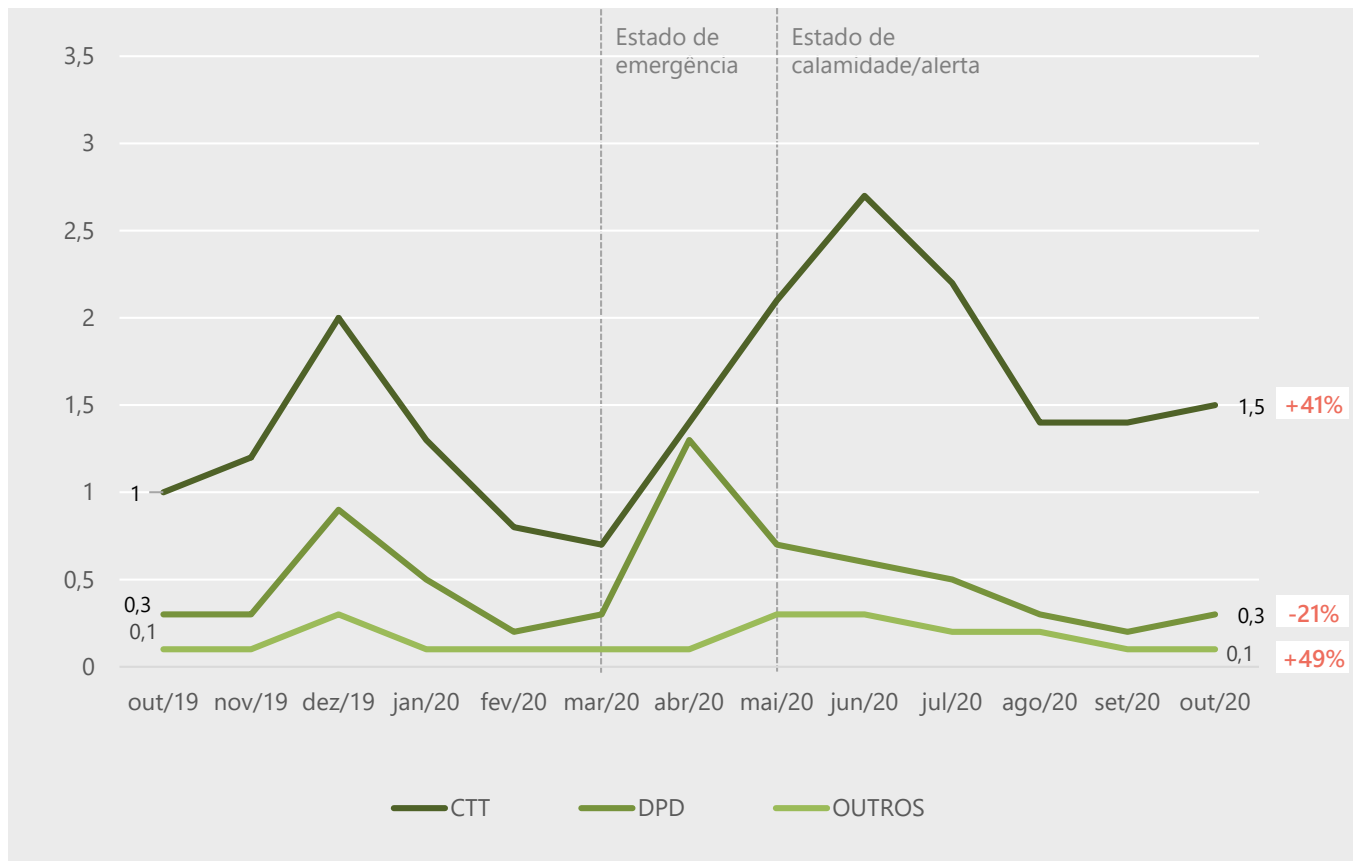
A NOWO/ONI registou cerca de 0,2 mil reclamações no período em análise, mais 55% face a outubro de 2019.

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

OUTUBRO 2020 (comparação homóloga)

Evolução das reclamações por prestador (serviços postais), 2019-2020



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

Nota: universo das reclamações registadas pela ANACOM sobre serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais entre o período em análise e o período homólogo. As reclamações apresentadas por utilizadores do livro de reclamações eletrónico em número considerado manifestamente excessivo não foram incluídas nos dados apresentados sobre a utilização deste meio de reclamação.

SERVIÇOS POSTAIS

Em outubro de 2020, os CTT foram o prestador de serviços mais reclamado, com 1,5 mil reclamações (79% do total de reclamações), mais 41% do que em outubro de 2019.

A DPD foi o segundo prestador de serviços postais mais reclamado, responsável por 14% das reclamações apresentadas no período em análise, menos 21% face a outubro de 2019. Outros prestadores de serviços postais menos reclamados – General Logistics, UPS, TNT, DHL etc.. – representaram ao todo 7% das reclamações apresentadas em outubro de 2020.

CTT
1,5 mil
reclamações
79%

DPD
0,3 mil
reclamações
14%

OUTROS
0,1 mil
reclamações
7%

SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

OUTUBRO 2020

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

www.anacom-consumidor.pt



COVID-19

Toda a informação sobre o impacto da pandemia nas comunicações em Portugal



A TDT tem novas frequências

Toda a informação sobre as mudanças na sua televisão gratuita



Em destaque: áreas temáticas do Portal e a aplicação tem.REDE?

A ANACOM lançou, a 19.10.2020, o [tem.REDE?](#), uma aplicação que permite conhecer a cobertura das redes dos operadores móveis em Portugal. Além de verificar a cobertura do seu operador, pode consultar também a dos outros operadores no mesmo local.

Mantêm-se em destaque as áreas temáticas do Portal do Consumidor que reúnem informação útil e permanentemente atualizada sobre os assuntos mais relevantes da atualidade para os utilizadores de serviços de comunicações – o impacto da [COVID-19](#) e a alteração da rede [TDT](#).