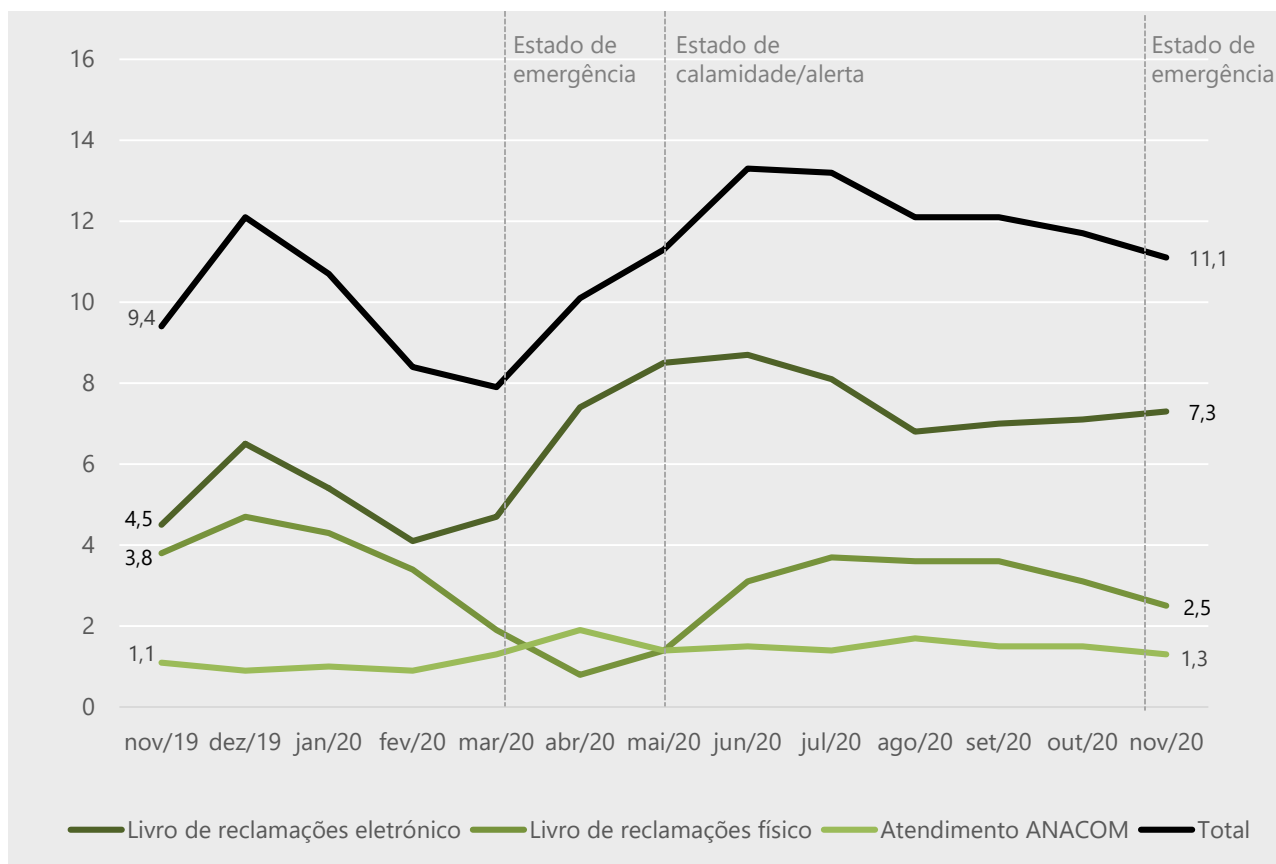


# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Reclamações registadas pela ANACOM

NOVEMBRO 2020 (comparação homóloga)

## Evolução das reclamações por meio utilizado, 2019-2020



**11,1 mil**

reclamações em nov/20

**+18%**

face a nov/19

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO**

**+62%**

**7,3 mil**  
reclamações  
**66%**  
do total

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO**

\*

**2,5 mil**  
reclamações  
**23%**  
do total

**ATENDIMENTO ANACOM**

**+18%**

**1,3 mil**  
reclamações  
**12%**  
do total

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.

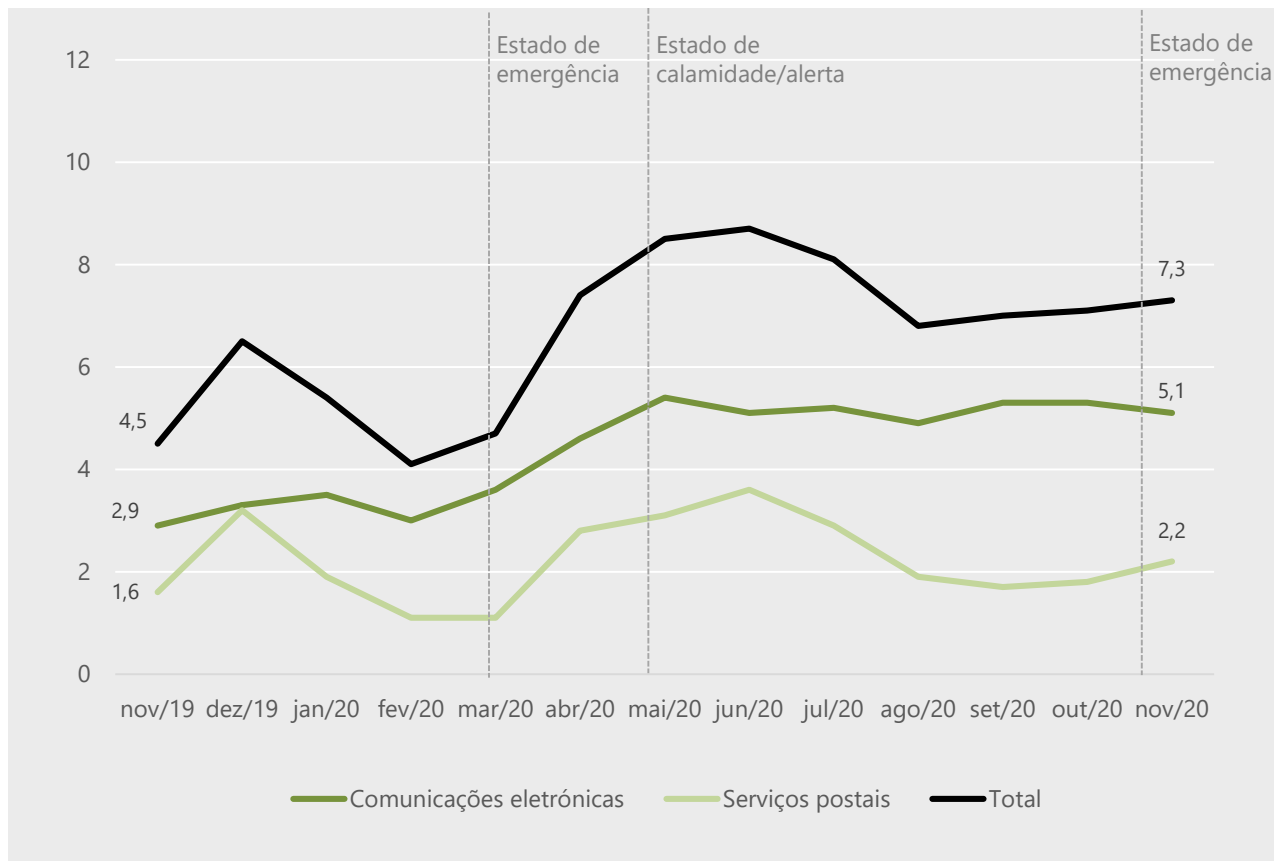
Em novembro de 2020, a ANACOM registou 11,1 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações, mais 18% do que em igual período do ano anterior. As reclamações continuam a baixar desde os valores mais elevados verificados no início do verão, mas ainda são registadas em número muito superior ao que se verificava antes da pandemia COVID-19. O meio mais utilizado pelos reclamantes continua a ser o livro de reclamações eletrónico, com 66% do total de reclamações registadas pela ANACOM (+62% face a novembro de 2019), tendo sido o único meio que aumentou a sua utilização face ao mês anterior (+0,2 mil reclamações). O atendimento da ANACOM por via telefónica, correio eletrónico e correio físico também aumentou face a novembro de 2019 (+18%), tendo representado 12% das reclamações apresentadas pelos utilizadores de serviços de comunicações no período em análise. O livro de reclamações físico registou pelo menos 2,5 mil reclamações em novembro de 2020 e a sua utilização estará novamente a descer em consequência das medidas de resposta à pandemia.

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Reclamações registadas pela ANACOM

NOVEMBRO 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 novembro de 2020, registaram-se 5,1 mil reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas no livro de reclamações eletrónico, **mais 76%** face a igual período do ano passado.

**5,1 mil**

reclamações em nov/20

**+76%**

face a nov/19

#### Assuntos mais reclamados

1. Gestão de contratos (22%)
2. Cancelamento de serviços (20%)
3. Avaria de serviços (16%)

Destaque também para o aumento dos problemas com equipamentos (+137%), a velocidade de acesso à Internet (+115%) e o cancelamento de serviços (+104%), face a novembro de 2019.

### SERVIÇOS POSTAIS

Em novembro de 2020, registaram-se 2,2 mil reclamações sobre serviços postais no livro de reclamações eletrónico, **mais 38%** face a igual período do ano passado. As reclamações sobre estes serviços também aumentaram face ao mês anterior (+0,4 mil reclamações).

**2,2 mil**

reclamações em nov/20

**+38%**

face a nov/19

#### Assuntos mais reclamados

1. Atraso na entrega (19%)
2. Falta de tentativa de entrega (16%)
3. Falhas na distribuição (13%)

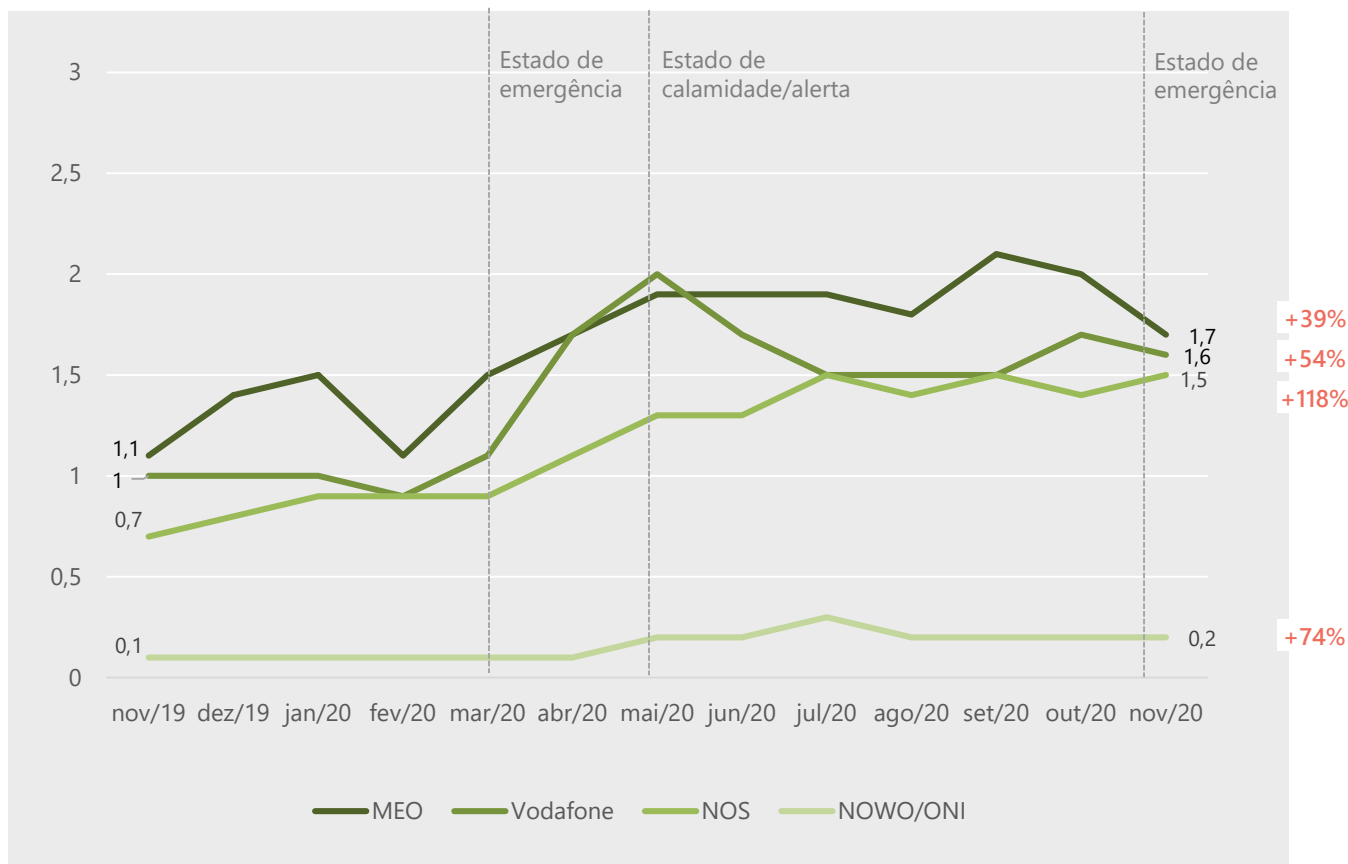
Destaque também para o aumento das reclamações sobre falta de tentativa de entrega (+105%), falhas na distribuição (+70%) e conteúdo em falta (+69%), face a novembro de 2019.

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Reclamações registadas pela ANACOM

NOVEMBRO 2020 (comparação homóloga)

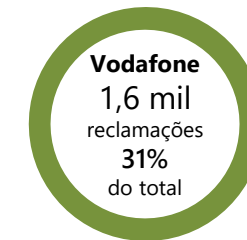
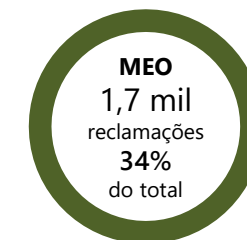
## Evolução das reclamações por prestador (comunicações eletrónicas), 2019-2020



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 novembro de 2020, a MEO foi o prestador mais reclamado em termos absolutos, com 1,7 mil reclamações (34% do total das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas), mais 39% do que em novembro de 2019.

A NOS foi o prestador que registou o maior aumento de reclamações face a igual período do ano passado, mais 118%, passando das 0,7 para 1,5 mil reclamações (30% do total) e também o único que viu aumentar as reclamações face ao mês anterior (+0,1 mil reclamações).

A Vodafone, que foi o segundo prestador de serviços mais reclamado em termos absolutos, registou 1,6 mil reclamações no período em análise, mais 54% face a novembro de 2019. Este prestador foi responsável por 31% das reclamações.

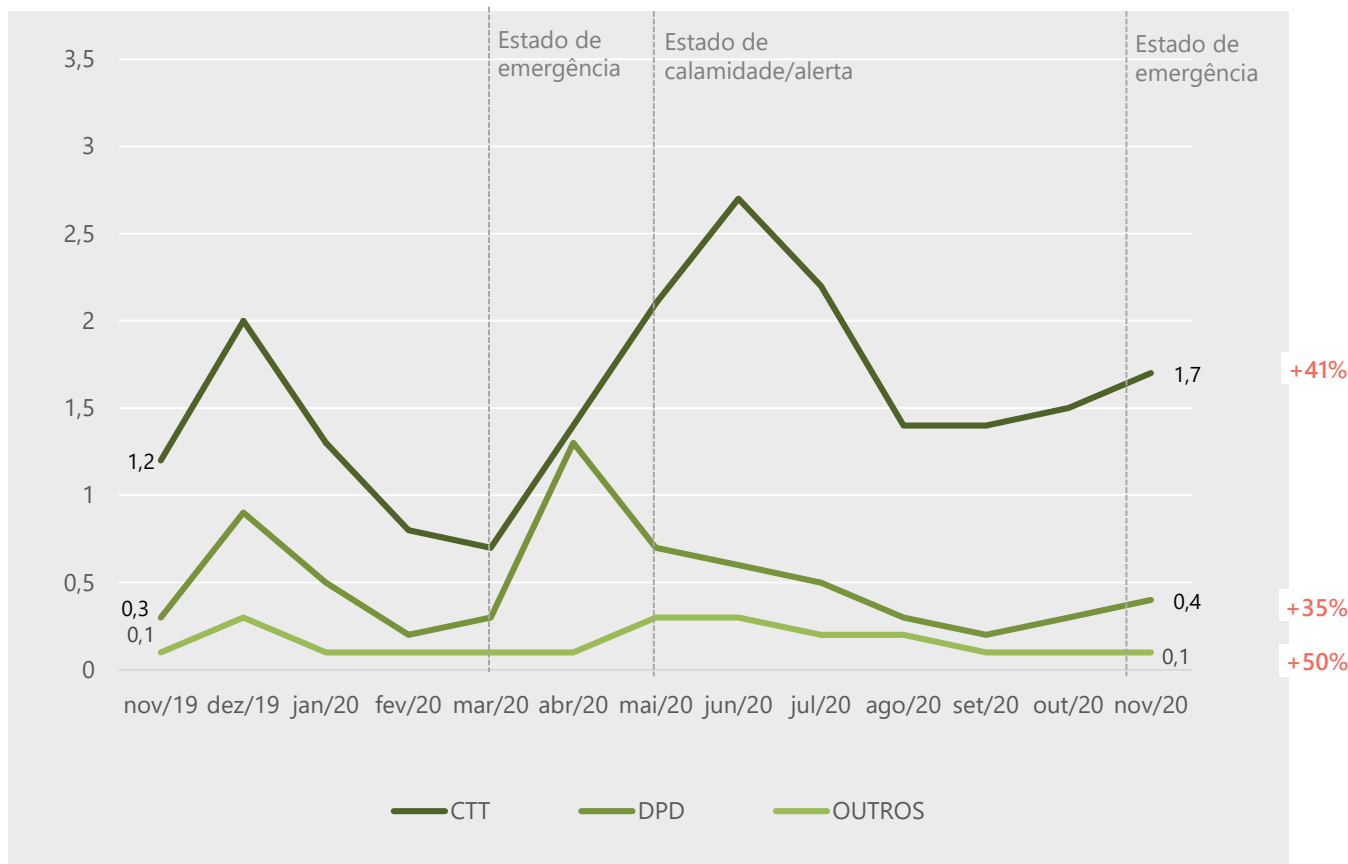
A NOWO/ONI registou cerca de 0,2 mil reclamações no período em análise, mais 55% face a novembro de 2019.

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Reclamações registadas pela ANACOM

NOVEMBRO 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 novembro de 2020, os CTT foram o prestador de serviços mais reclamado, com 1,7 mil reclamações (78% do total de reclamações), mais 41% do que em novembro de 2019.

A DPD foi o segundo prestador de serviços postais mais reclamado, responsável por 17% das reclamações apresentadas no período em análise, mais 35% face a novembro de 2019. Outros prestadores de serviços postais menos reclamados – General Logistics, UPS, TNT, DHL entre outros. – representaram ao todo 5% das reclamações apresentadas em novembro de 2020.

**CTT**  
1,7 mil  
reclamações  
78%  
do total

**DPD**  
0,4 mil  
reclamações  
17%  
do total

**OUTROS**  
0,1 mil  
reclamações  
5%  
do total

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

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

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

The image shows two parts of the ANACOM website. On the left is a screenshot of the 'portal 5G' homepage. The header includes navigation links: INICIO, 5G, TEMAS, 5G EM AÇÃO, PROJETOS I&D, NOTÍCIAS, and AGENDA, along with a search bar. The main content area features the headline 'O 5G ESTÁ A CHEGAR' and a sub-headline 'A 5.ª geração de redes móveis será a base de grandes inovações'. Below this are four bullet points: 'Maior velocidade e capacidade da rede', 'Massificação da comunicação entre dispositivos', 'Conectividade permanente e mais fiável', and 'Redes mais flexíveis e ajustadas aos serviços'. A 'DESCUBRA MAIS' button is at the bottom left, and a 'VEJA VÍDEO EXPLICATIVO SOBRE O QUE É O 5G' button is at the bottom right. A footer note states: 'O portal 5G é uma iniciativa aberta, participada e evolutiva, que se destina a todos: à sociedade civil, às comunidades industriais, ao poder local, e ao sistema científico e tecnológico'.

On the right is a graphic with a television set and a remote control on a yellow circle. The text reads 'TDT' and 'Processo de migração da TDT chega ao fim'.

## Em destaque: PORTAL DO 5G e fim do processo de migração da TDT

A ANACOM disponibilizou, a 17.12.2020, o Portal 5G, que divulga informação atual, útil e relevante sobre a 5.ª geração móvel, que promete transformar o mundo digital tal como o conhecemos e com ele o mundo em que vivemos. [Mais informação](#)

O processo de migração dos emissores da rede de televisão digital terrestre (TDT) chegou ao fim, com a alteração do emissor do Pico Arco da Calheta, na Região Autónoma da Madeira. No total, mudaram de frequência 243 emissores, num processo que decorreu com enorme sucesso e que exigiu uma enorme mobilização de recursos da ANACOM. Assim, a faixa dos 700 MHz está totalmente liberta em todo o País, permitindo-se a sua utilização para implementação do 5G. [Mais informação](#)