

RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

2021



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 com 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 – primeiro trimestre de 2021 - foi vivido em estado de emergência nacional e é comparado com o mesmo período do ano anterior, no qual os impactos da pandemia começavam a fazer-se sentir com a declaração do primeiro estado de emergência nacional no final de março de 2020. A análise feita permite, assim, uma comparação entre os períodos antes e depois da pandemia, realçando o impacto que esta teve na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas e postais e nas reclamações do sector.

Com efeito, as medidas de resposta à pandemia levaram a uma procura elevada e em contínuo crescimento por serviços de comunicações eletrónicas e postais, sobretudo de encomendas, à medida que todos os cidadãos foram tendo condições para se adaptar ao funcionamento cada vez mais digital das várias dimensões da vida em sociedade, como dão conta os dados sobre a utilização de serviços periodicamente divulgados pela ANACOM na sua página na Internet.

No período inicial de resposta à pandemia, foram adotadas diversas medidas por parte do Governo, do regulador e das empresas reguladas tendo em vista melhorar a experiência de utilização de serviços. No entanto, as reclamações dispararam em ambos os sectores, com particular incidência no sector postal, mantendo uma trajetória de crescimento desde o primeiro trimestre de 2020.

No início do ano entrou novamente em vigor o regime excecional de proteção dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas, que determina a não suspensão de serviços em situações de falta de pagamento motivadas por desemprego, perda de rendimentos superior a 20% e infeção por Covid-19. Manteve-se também a possibilidade de suspensão ou cancelamento de contratos sem encargos e penalizações nas situações de desemprego e perda de rendimentos.

Por fim, as medidas de resposta à pandemia Covid-19 continuaram a acentuar a tendência de substituição dos meios físicos pelos meios eletrónicos na apresentação de reclamações, com a grande maioria das reclamações a ser registada através do livro de reclamações eletrónico. Mantiveram-se, assim, meios ativos e eficazes para 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 nos períodos de estado de emergência.

A ANACOM assegurou uma resposta rápida aos desafios que se apresentaram nos sectores regulados no período em análise, que poderá ser consultada com maior detalhe na secção 5. Atuação da ANACOM.

2. Sumário executivo

TENDÊNCIAS GERAIS

RECLAMAÇÕES AUMENTARAM 57%; COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS FORAM AS MAIS RECLAMADAS E SERVIÇOS POSTAIS OS QUE MAIS AUMENTARAM

No primeiro trimestre de 2021, vivido em estado de emergência nacional, a ANACOM registou cerca de 39,3 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, mais 14,3 mil (+57%) do que em igual período de 2020. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 24,1 mil reclamações (62% do total de reclamações), mais 29% face ao primeiro trimestre de 2020. Os serviços postais foram responsáveis por 15,1 mil reclamações (38% do total de reclamações no período em análise), mais 140% do que no período homólogo. Ambos os sectores registaram aumentos significativos e constantes na utilização de serviços após o primeiro trimestre de 2020, em resultado das medidas de resposta à pandemia Covid-19.

O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO DUPLICOU A SUA UTILIZAÇÃO NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2021

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (74%) – os utilizadores de serviços apresentaram 29,1 mil reclamações através deste meio no primeiro trimestre de 2021 – tendo duplicado a sua utilização (+108%), face a igual período de 2020. O livro de reclamações físico foi utilizado em 22% das reclamações, acentuando-se a tendência na opção do meio alternativo de reclamação por via digital, que foi acelerada pelas medidas de resposta à pandemia Covid-19. O serviço de atendimento da ANACOM representou 4% das reclamações registadas por esta Autoridade e viu aumentar a sua utilização neste período (+29%).

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

O SETOR REGISTOU 24,1 MIL RECLAMAÇÕES, MAIS 29%; A MEO FOI O PRESTADOR MAIS RECLAMADO E A NOS AQUELE QUE MAIS AUMENTOU

Em termos absolutos, a MEO foi o prestador de serviços mais reclamado no primeiro trimestre de 2021, com 8,6 mil reclamações (35% das reclamações do sector), seguida da NOS, com 7,7 mil reclamações registadas (32%), da VODAFONE, com 6,9 mil reclamações (29%). Com menor dimensão, a NOWO/ONI foi responsável por mil reclamações (4%). Entre os prestadores mais reclamados, a NOS foi a que registou mais reclamações por mil clientes, 3, seguida da MEO e da VODAFONE, ambas com 2 reclamações por mil clientes. Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a igual período de 2020. Entre os principais, a NOS foi o que registou o maior aumento (+32%), seguida da VODAFONE (+29%) e da MEO (+26%).

AS DEMORAS NA REPARAÇÃO DE FALHAS NOS SERVIÇOS E NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES FORAM OS MOTIVOS MAIS RECLAMADOS; PROBLEMAS COM O ACESSO À INTERNET FIXA FORAM OS QUE MAIS AUMENTARAM

A demora ou reparação deficiente de falhas no serviço foi o motivo mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visado em 20% do total de reclamações deste sector no primeiro trimestre de 2021, seguida da demora ou não resolução de reclamações mencionada em 19% das queixas dos utilizadores. Refletindo também os efeitos da pandemia Covid-19 na utilização de serviços de comunicações eletrónicas, os motivos de reclamação que mais aumentaram no período em análise foram as falhas no serviço de acesso à Internet fixa e a velocidade abaixo da contratada no acesso à Internet fixa, registando mais 5 p.p. e mais 2 p.p., respetivamente, face a igual período do ano passado.

TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO NA MEO E FALHAS NO ACESSO À INTERNET FIXA NA NOS E NA VODAFONE FORAM OS MOTIVOS QUE MAIS AUMENTARAM

As reclamações contra a MEO, NOS e VODAFONE foram dominadas pelas demoras na reparação de falhas nos serviços e no tratamento de reclamações. O tempo de espera nas linhas telefónicas foi o motivo que mais aumentou nas queixas contra a MEO, seguido da faturação de valores considerados indevidos pelos utilizadores após o cancelamento de serviços. As falhas no serviço de acesso à Internet aumentaram nas reclamações contra a NOS e a VODAFONE. Na NOS destacou-se ainda o aumento das queixas sobre a ativação de serviços sem consentimento do utilizadores e na VODAFONE também o aumento das queixas sobre a demora na reparação de falhas no serviços.

A NOS viu diminuir as reclamações sobre a demora no tratamento de reclamações no período em análise.

QUADRO-SÍNTESE – PRESTADORES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E MOTIVOS MAIS RECLAMADOS

Prestadores de serviços	Motivos mais reclamados	Motivos cujo peso aumentou	Motivos cujo peso diminuiu
MEO	Demora ou não resolução de reclamações (19%) Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (16%)	Tempo de espera nas linhas telefónicas (+5 p.p.) Faturação de valores após o cancelamento de serviços (+3 p.p.)	Sem incidência entre os motivos mais reclamados
NOS	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (21%) Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (16%) Demora ou não resolução de reclamações (16%)	Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+8 p.p.) Contratação ou ativação de serviços sem consentimento (+ 3 p.p.)	Demora ou não resolução de reclamações (-5 p.p.)
VODAFONE	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (20%) Demora ou não resolução de reclamações (20%)	Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+6 p.p.) Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (5 p.p.)	Sem incidência entre os motivos mais reclamados
Sector das comunicações eletrónicas	Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (20%) Demora ou não resolução de reclamações (19%)	Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+5 p.p.) Velocidade abaixo da contratada no acesso à Internet fixa (+2 p.p.)	Sem incidência entre os motivos mais reclamados

SERVIÇOS POSTAIS

O SECTOR REGISTOU 15,1 MIL RECLAMAÇÕES, MAIS 140%; CTT FORAM OS MAIS RECLAMADOS

Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no primeiro trimestre de 2021, com 81% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector. Este prestador viu aumentar 150% as reclamações sobre os seus serviços face ao primeiro trimestre de 2020, e 18% face ao trimestre anterior.

Entre os prestadores de serviços postais menos reclamados, a DPD motivou 11% das reclamações registadas no período em análise, seguida de outros prestadores – UPS, General Logistics, DHL, Ibercourier, TNT, VASP Premium, etc. –, que representaram no seu conjunto 8% das reclamações.

O aumento bastante expressivo das reclamações sobre os serviços postais, muito influenciado pelas queixas contra os CTT e relacionadas sobretudo com o envio de encomendas e correio expresso, dever-se-á às significativas alterações dos padrões de consumo decorrentes das medidas de resposta à pandemia Covid-19, que aceleraram o crescimento que se vinha gradualmente registando no comércio eletrónico, e ao maior prejuízo sentido pelos utilizadores no que respeita às falhas na distribuição de encomendas.

FALTA DE TENTATIVA DE ENTREGA NO DOMICÍLIO FOI O MOTIVO MAIS RECLAMADO NO SECTOR POSTAL E AQUELE QUE MAIS AUMENTOU

No primeiro trimestre de 2021, a falta de tentativa de entrega dos objetos postais no domicílio motivou 25% das queixas no sector postal e foi o motivo de reclamação que mais aumentou, mais 4 p.p., o que se explicará, em larga medida, pelo período de elevado e prolongado confinamento que se viveu neste período. Este motivo também foi o mais mencionado nas reclamações contra os CTT, que foram os principais responsáveis pelo aumento significativo das reclamações postais no período em análise.

Destaque também para as reclamações sobre a entrega na morada errada (14%) que também aumentaram neste período face ao primeiro trimestre de 2020, mais 3 p.p.. Os utilizadores queixaram-se ainda da demora no tratamento de reclamações, do atraso na entrega e da devolução indevida de objetos postais.

ATUAÇÃO DA ANACOM

REFORÇO DA INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR

No período em análise, a ANACOM reforçou continuamente os seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada sobre o impacto da Covid-19 na utilização de serviços e os direitos dos utilizadores.

Os conteúdos informativos disponibilizados no Portal do Consumidor receberam mais de 210 mil visitas, mais 57% face a igual período do ano anterior, e o guia Covid-19 disponibilizado pelo regulador foi consultado mais de 9 mil vezes desde a sua publicação.

Em destaque, a decisão do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão de condenar a NOS numa coima única de 1 350 000 euros, pela prática de 99 contraordenações por violação das regras aplicáveis no cancelamento de serviços, na sequência do recurso da NOS sobre a decisão de sancionamento tomada pela ANACOM em 2019.

3. Resumo gráfico

3. Resumo gráfico

Reclamações no sector das comunicações no 1.º trimestre de 2021 (comparação homóloga)

A ANACOM registou +14,3 mil reclamações no primeiro trimestre de 2021 do que tinha registado em igual período de 2020

39,3 mil
RECLAMAÇÕES
+57%

**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**
24,1 mil
RECLAMAÇÕES
+29%

**LIVRO
RECLAMAÇÕES
ELETRÓNICO**
29,1 mil
RECLAMAÇÕES

**SERVIÇOS
POSTAIS**
15,1 mil
RECLAMAÇÕES
+140%

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (74%) e duplicou a sua utilização face ao primeiro trimestre de 2020 (+108%)

O sector postal representou 38% das reclamações, tendo registado +8,8 mil reclamações e um aumento de 13 p.p.. Os CTT foram o prestador mais reclamado (81%), mas os prestadores menos reclamados foram os que mais aumentaram (+265%). A falta de tentativa de entrega no domicílio foi o motivo mais reclamado e aquele que mais aumentou

As comunicações eletrónicas representaram 62% das reclamações, tendo registado +5,5 mil reclamações (+29%). A MEO foi o prestador mais reclamado (35%), a NOS o que mais aumentou(+32%). Globalmente, as reclamações sobre falhas e a velocidade da Internet fixa foram as que mais aumentaram

MEO
8,6 mil
RECLAMAÇÕES
+26%

Na MEO aumentaram as queixas sobre o tempo de espera nas linhas telefónicas (+5 p.p.)

NOS
7,7 mil
RECLAMAÇÕES
+32%

As falhas no acesso à Internet fixa foram as que mais aumentaram na NOS (+8 p.p.)

VODAFONE
6,9 mil
RECLAMAÇÕES
+29%

Na VODAFONE aumentaram as falhas no acesso à Internet fixa (+6 p.p.)

NOWO/ONI
1 mil
RECLAMAÇÕES
+62%

A demora na reparação de falhas nos serviços foi o motivo mais reclamado contra a NOWO/ONI

CTT
12,2 mil
RECLAMAÇÕES
+150%

Nos CTT, cerca de um quarto das reclamações referiram problemas com a entrega no domicílio (26%)

DPD
1,7 mil
RECLAMAÇÕES
+57%

O atraso na entrega motivou quase um terço das reclamações contra a DPD (30%)

OUTROS
1,2 mil
RECLAMAÇÕES
+265%

A demora ou não resolução de reclamações foi o motivo mais reclamado (20%)



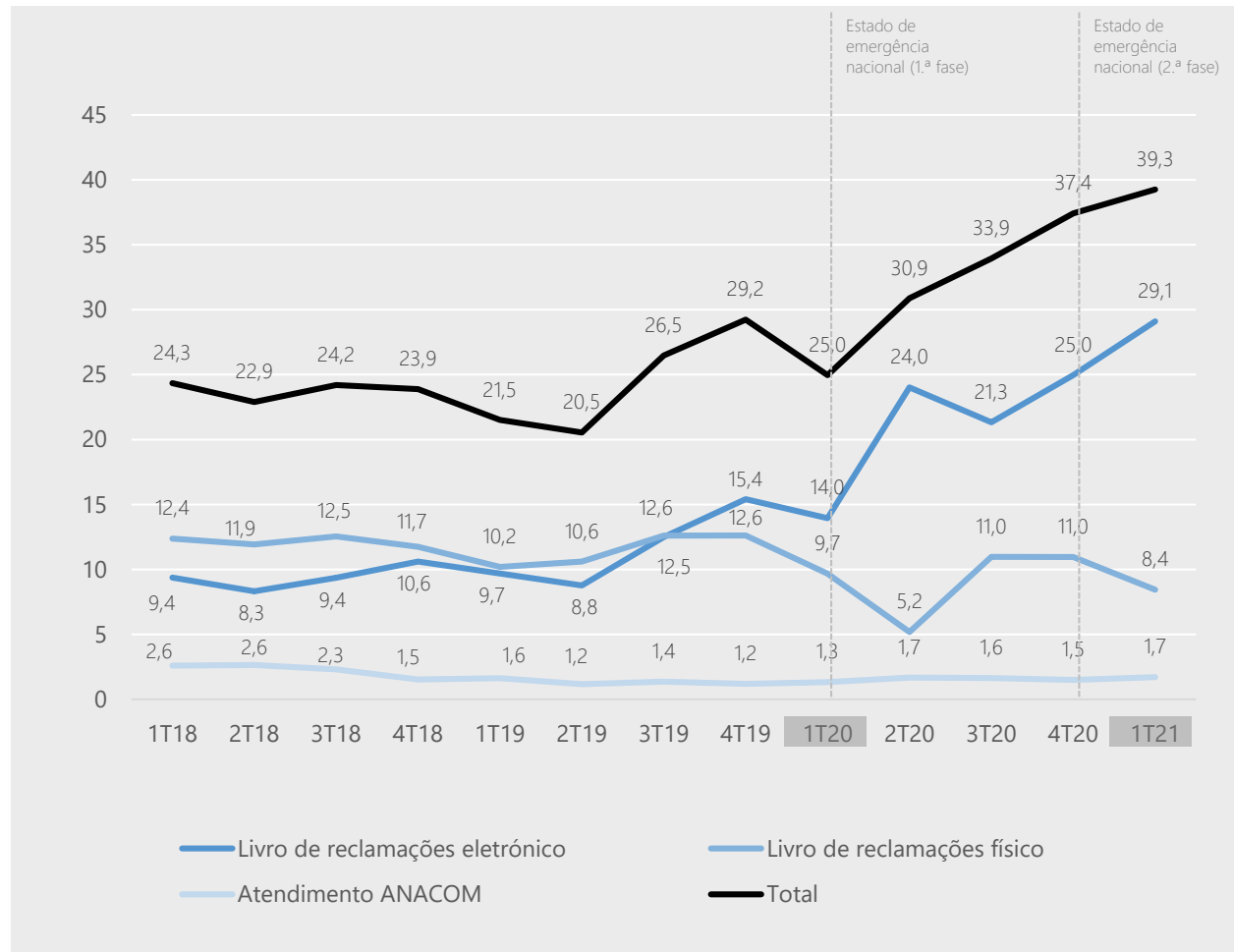
4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Meios utilizados

Evolução das reclamações por meio, 2018-2021



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

39,3 mil
RECLAMAÇÕES NO 1T2021

+57%
FACE AO 1T2020

29,1 mil
RECLAMAÇÕES

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO
+109% FACE AO 1T2020

8,4 mil
RECLAMAÇÕES

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO
-13% FACE AO 1T2020

1,7 mil
RECLAMAÇÕES

ATENDIMENTO ANACOM
+29% FACE A 1T2020

No primeiro trimestre de 2021, a ANACOM registou 39,3 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físico e eletrónico, e do serviço de atendimento da ANACOM, mais 14,3 mil reclamações (57%) do que no primeiro trimestre de 2020 e o valor mais alto nos últimos três anos.

A grande maioria das reclamações foram apresentadas através do livro de reclamações eletrónico, que representou 74% do total de reclamações registadas no primeiro trimestre de 2021 e viu duplicar a sua utilização face a igual período do ano anterior (+108%).

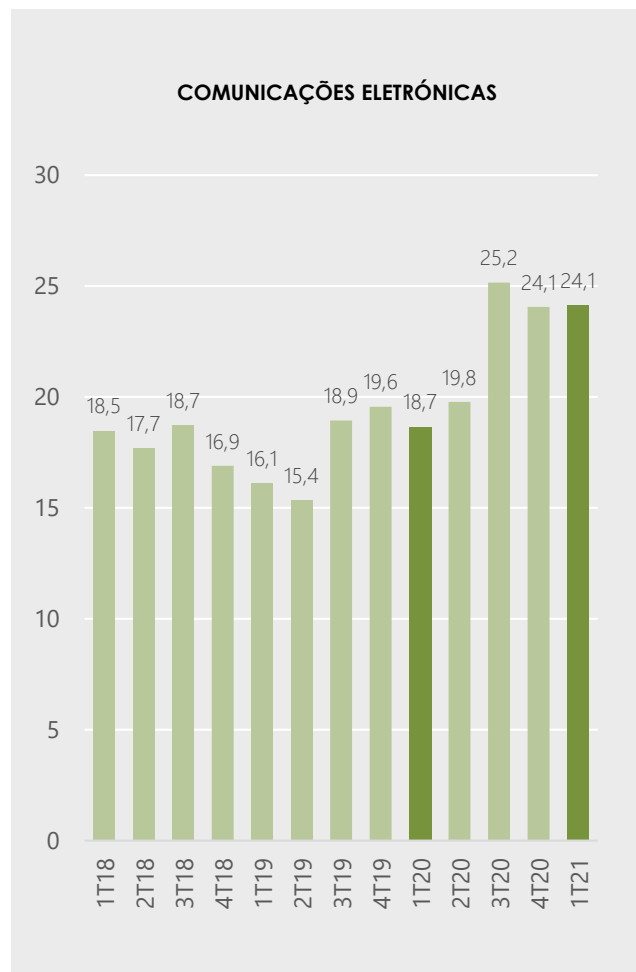
O livro de reclamações físico foi utilizado em 22% das reclamações, acentuando-se a tendência na opção do meio alternativo de reclamação por via digital, que foi acelerada pelas medidas de resposta à pandemia Covid-19.

O serviço de atendimento da ANACOM representou 4% das reclamações registadas neste período.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

Evolução das reclamações por sector, 2018-2021



No primeiro trimestre de 2021, foram registadas 24,1 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, mais 5,5 mil reclamações do que em igual período de 2020.

Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (62%). Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (72% do total de reclamações contra os prestadores de serviços deste sector, +19 p.p. face ao primeiro trimestre de 2020), seguido do livro de reclamações físico (22%) e do atendimento da ANACOM (6%).

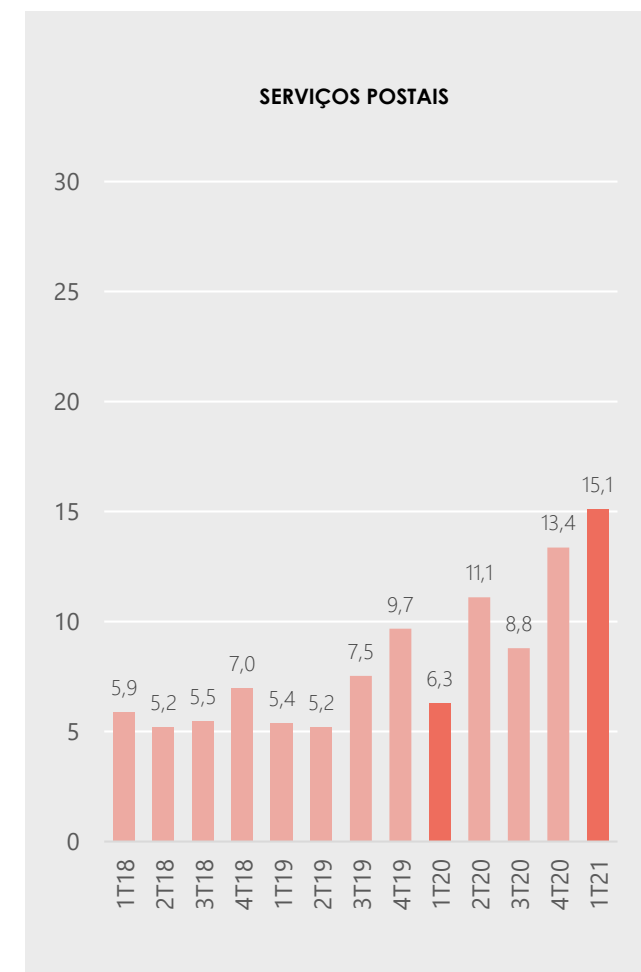
COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



Neste período, as reclamações contra os prestadores de serviços postais foram as que mais aumentaram, tendo passado das 6,3 mil reclamações no primeiro trimestre de 2020 para as 15,1 mil no primeiro trimestre de 2021 (+140%, o que corresponde a mais 8,8 mil reclamações. Este sector motivou 38% das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (+13 p.p.).

A grande maioria das reclamações sobre este sector foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (77%), seguido do livro de reclamações físico (21%) e do atendimento da ANACOM com apenas 2% das reclamações contra os prestadores de serviços postais.

SERVIÇOS POSTAIS



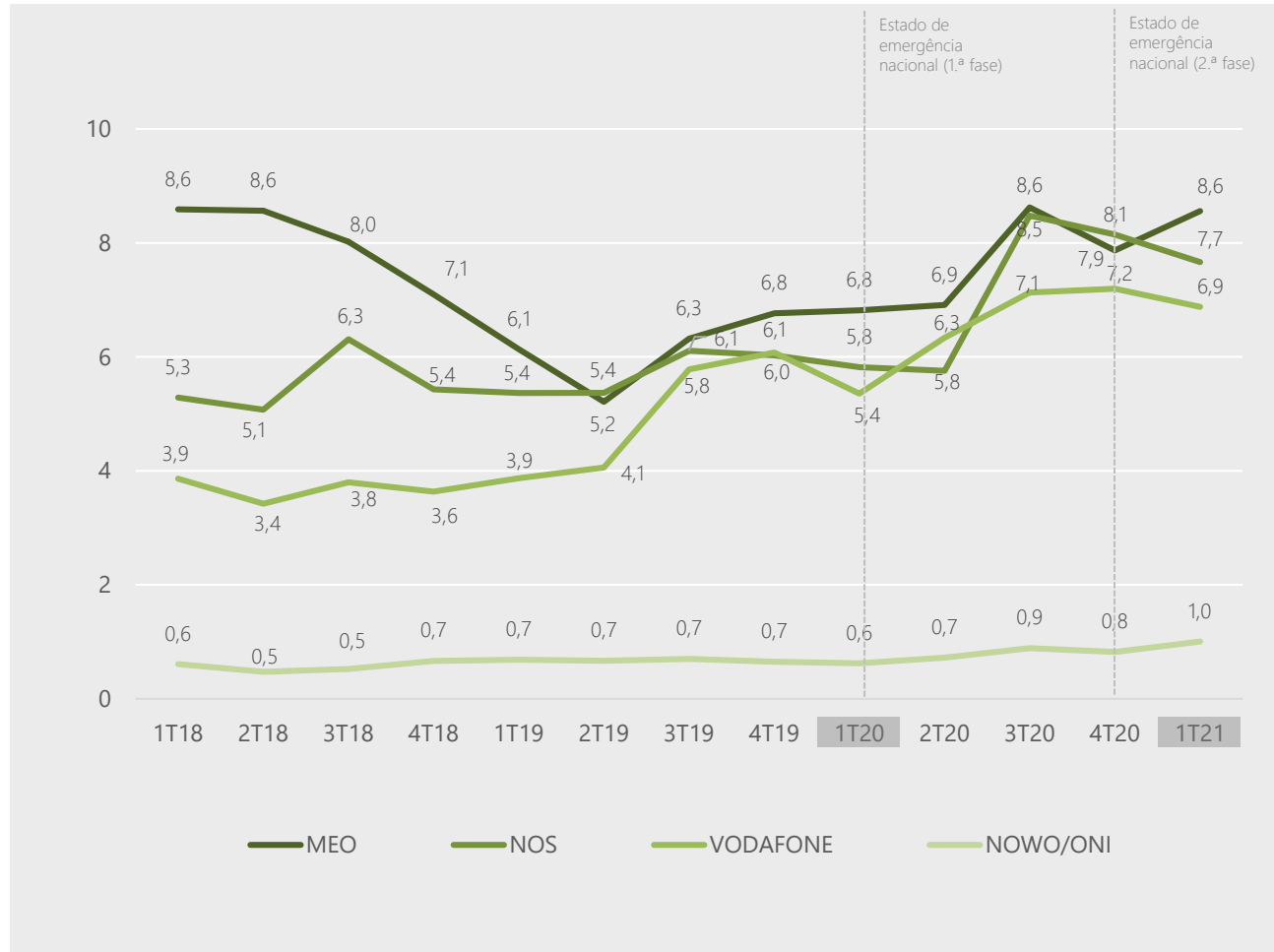
Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

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, 2018-2021



Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM



Em termos absolutos, a MEO foi o prestador de serviços mais reclamado no primeiro trimestre de 2021, com 8,6 mil reclamações (35% das reclamações do sector), seguida da NOS, com 7,7 mil reclamações registadas (32%), da VODAFONE, com 6,9 mil reclamações (29%). Com muito menor dimensão, a NOWO/ONI foi responsável por mil reclamações (4%) neste período.

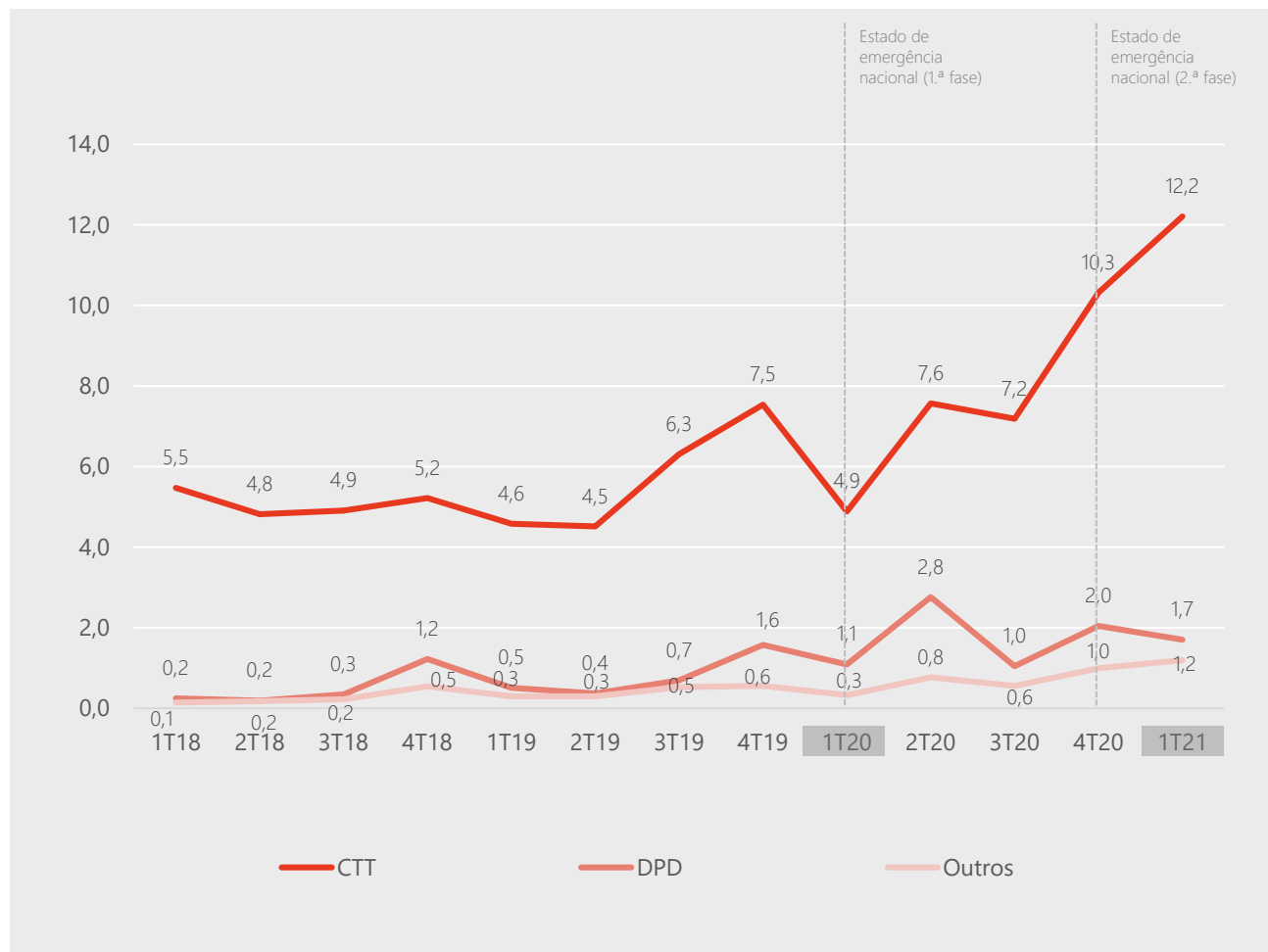
Entre os prestadores de serviços mais reclamados, a NOS foi a que registou mais reclamações por mil clientes, 3, seguida da MEO e da VODAFONE, ambas com 2 reclamações por mil clientes.

Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a igual período de 2020. Entre os principais, a NOS foi a que registou o maior aumento (+32%), seguida da VODAFONE (+29%) e da MEO (+26%). Neste período, destaque também para o aumento das reclamações contra a NOWO/ONI, mais 62% face ao primeiro trimestre de 2020. Este aumento das reclamações, transversal a todos os prestadores, dever-se-á em grande medida à maior utilização e dependência dos serviços de comunicações eletrónicas decorrente das obrigações de confinamento e da digitalização das várias dimensões da vida em sociedade.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução das reclamações por prestador de serviços postais, 2018-2021



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

Nota: Para benefício do efeito comparativo, não foram individualizados os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.



Os CTT foram os mais reclamados no sector postal no primeiro trimestre de 2021, com 81% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector. Este prestador viu aumentar 150% as reclamações sobre os seus serviços neste período face ao primeiro trimestre de 2020, e 18% face ao trimestre anterior.

Entre os prestadores de serviços postais menos reclamados, destaque para a DPD que motivou 11% das reclamações registadas no período em análise, seguida de outros prestadores – UPS, General Logistics, DHL, Ibercourier, TNT, VASP Premium, etc. –, que representaram no seu conjunto 8% das reclamações. As reclamações contra este conjunto de prestadores aumentaram 265% face ao primeiro trimestre de 2020, tendo passado das 0,3 para as 1,2 mil reclamações.

O aumento bastante expressivo das reclamações sobre os serviços postais, muito influenciado pelas queixas contra os CTT e relacionadas sobretudo com o envio de encomendas e correio expresso, dever-se-á em larga medida às significativas alterações dos padrões de consumo decorrentes das medidas de resposta à pandemia Covid-19, que aceleraram o crescimento que se vinha gradualmente registando no comércio eletrónico e ao maior prejuízo sentido pelos utilizadores no que respeita às falhas na distribuição de encomendas.



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

Reclamações por motivo mais reclamado nas comunicações eletrónicas – 1T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações do sector.

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (20%)
Demora ou não resolução de reclamações (19%)



Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+5 p.p.)
Velocidade abaixo da contratada no acesso à Internet fixa (+2 p.p.)

A demora ou reparação deficiente de falhas no serviço foi o motivo mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visado em 20% do total de reclamações deste sector no primeiro trimestre de 2021, seguida da demora ou não resolução de reclamações mencionada em 19% das queixas dos utilizadores.

Refletindo também os efeitos da pandemia Covid-19 na utilização de serviços de comunicações eletrónicas, os motivos de reclamação que mais aumentaram no período em análise foram as falhas no serviço de acesso à Internet fixa e a velocidade abaixo da contratada no acesso à Internet fixa, registando mais 5 p.p. e mais 2 p.p., respetivamente, face a igual período do ano passado.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

MEO . Reclamações por motivo mais reclamado, 1T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

TOP

Demora ou não resolução de reclamações (19%)
Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (16%)



Tempo de espera nas linhas telefónicas (+5 p.p.)
Faturação de valores após o cancelamento de serviços (+3 p.p.)

No primeiro trimestre de 2021, as reclamações contra a MEO foram dominadas pela demora ou não resolução de reclamações que motivou 20% das queixas dos utilizadores contra este prestador, seguida da demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, indicada em 16%.

O tempo de espera nas linhas telefónicas e a faturação de valores considerados indevidos após o cancelamento de serviços foram os motivos que mais aumentaram – 5 p.p. e 3 p.p., respetivamente, face ao primeiro trimestre de 2020.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

NOS . Reclamações por motivo mais reclamado, 1T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (21%)
Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (16%)
Demora ou não resolução de reclamações (16%)



Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+8 p.p.)
Contratação ou ativação de serviços sem consentimento (+ 3 p.p.)



Demora ou não resolução de reclamações (-5 p.p.)

A demora ou resolução deficiente de falhas nos serviços motivou 20% das queixas contra a NOS no primeiro trimestre de 2021, seguida das falhas no serviço de acesso à Internet e da demora ou não resolução de reclamações, ambas indicadas em 16% das reclamações sobre este prestador.

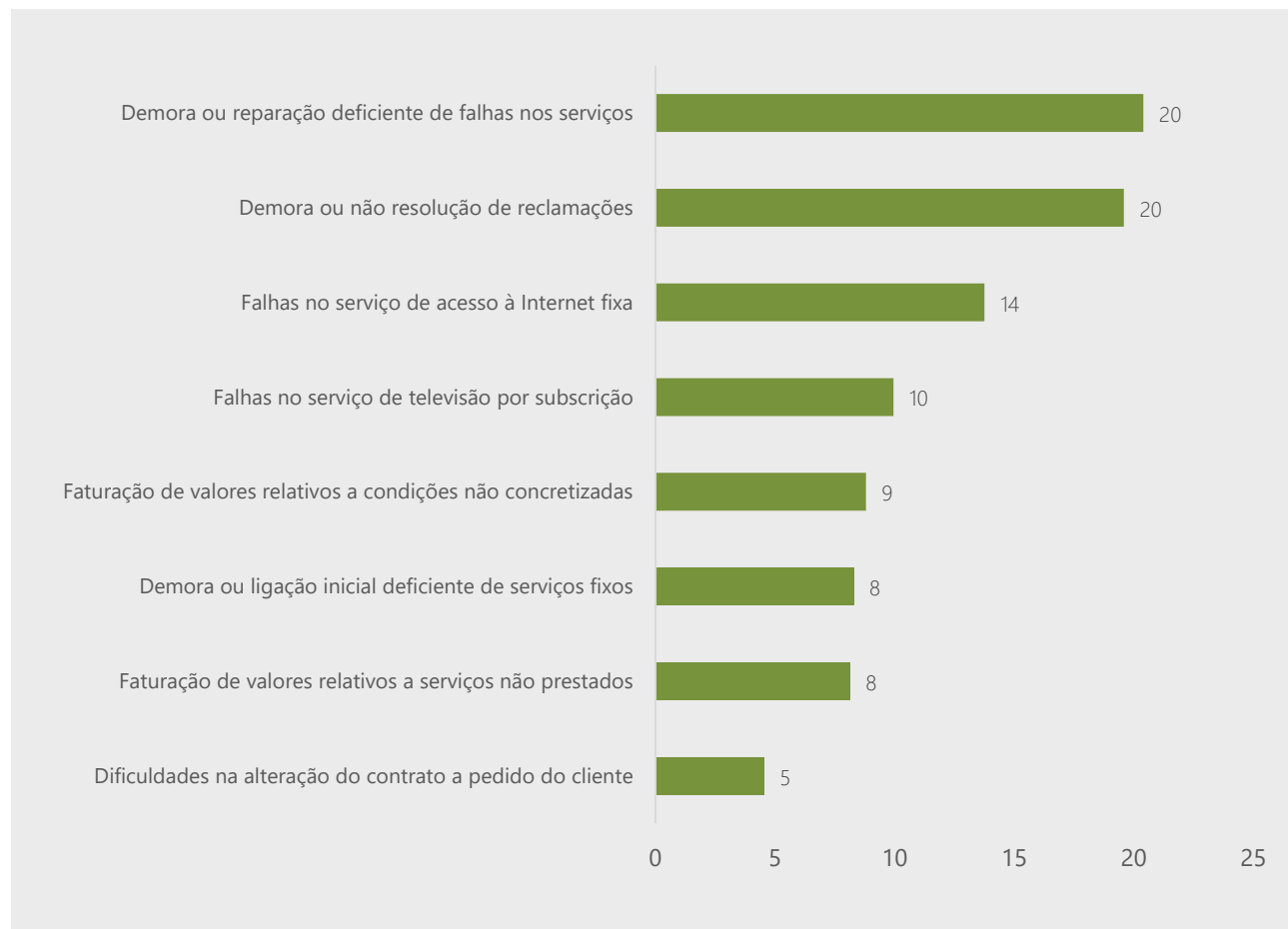
As queixas sobre falhas no serviço de acesso à Internet foram as que mais aumentaram (8 p.p.). Destaque também para o aumento das reclamações sobre a contratação ou ativação de serviços sem o consentimento dos utilizadores (3 p.p.).

Em sentido oposto, diminuíram as reclamações motivadas pela demora ou não resolução de reclamações, com menos 5 p.p. face ao primeiro trimestre de 2020.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

VODAFONE . Reclamações por motivo mais reclamado, 1T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

TOP

Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (20%)
Demora ou não resolução de reclamações (20%)



Falhas no serviço de acesso à Internet fixa (+6 p.p.)
Demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços (5 p.p.)

No primeiro trimestre de 2021, as reclamações contra a Vodafone foram dominadas por queixas sobre a demora ou não resolução de reclamações ou a demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços, ambas indicadas em 20% das reclamações apresentadas contra este prestador.

As falhas no serviço de acesso à Internet que motivaram 14% das reclamações foram as que mais aumentaram, cerca de 6 p.p., seguidas da demora ou reparação deficiente de falhas nos serviços que viram aumentar o seu peso em 5 p.p.



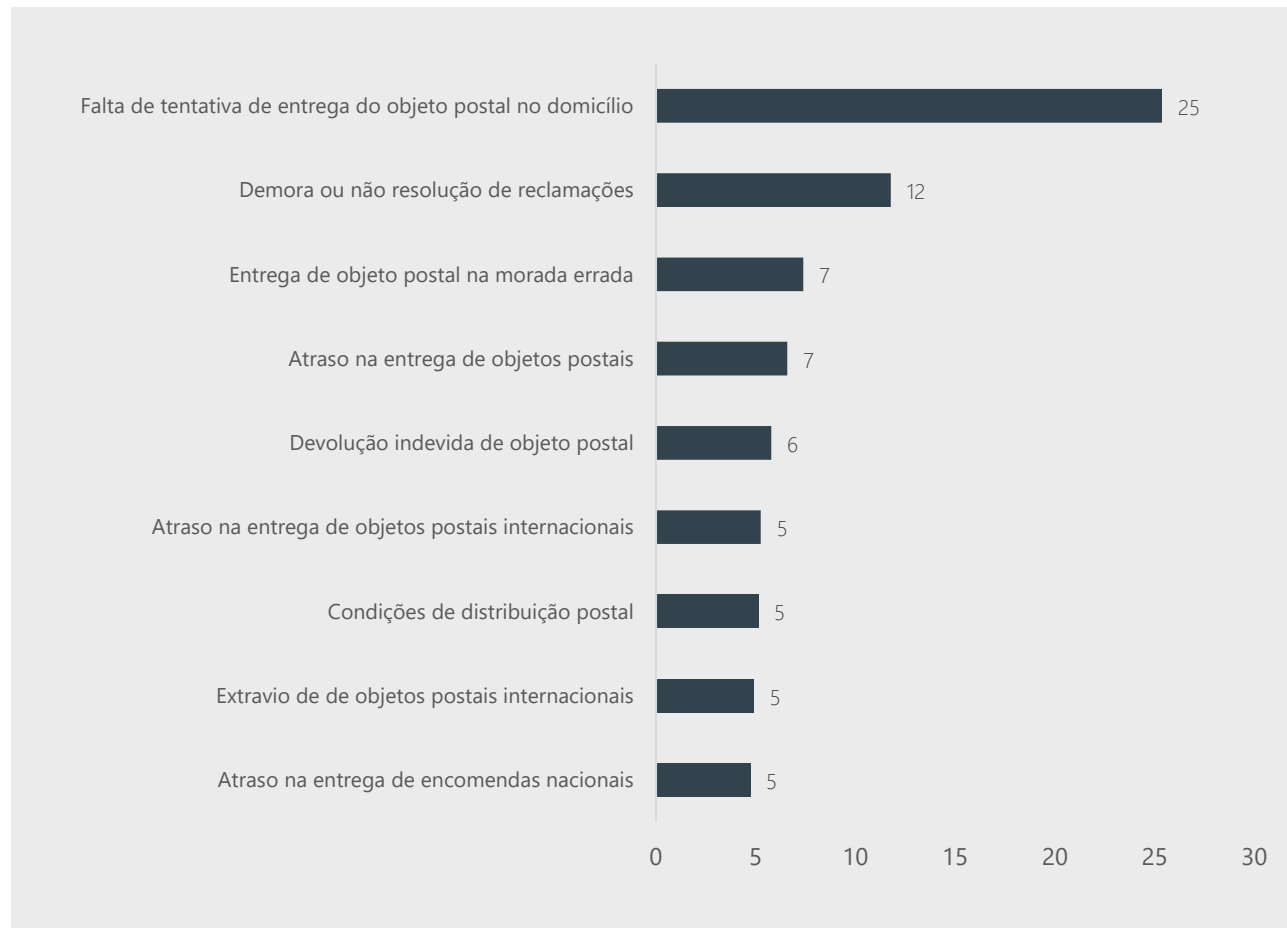
4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

Reclamações por motivo mais reclamado nos serviços postais, 1T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações do sector.

TOP

Falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicílio (25%)



Falta de tentativa de entrega do objeto postal no domicílio (+4 p.p.)

Entrega de objeto postal na morada errada (+3 p.p.)



Atraso na entrega de objetos postais (-7 p.p.)

No primeiro trimestre de 2021, a falta de tentativa de entrega dos objetos postais no domicílio motivou 25% das queixas no sector postal e foi o motivo de reclamação que mais aumentou, mais 4 p.p., o que se explicará, em larga medida, pelo período de elevado e prolongado confinamento que se viveu neste período

Também a entrega de objetos postais na morada errada, registada em 7% das reclamações, aumentou neste período, mais 3 p.p.

Os utilizadores queixaram-se também da demora no tratamento de reclamações, do atraso na entrega e da devolução indevida de objetos postais.

Em sentido oposto, diminuíram as reclamações motivadas pelo atraso na entrega de objetos postais, com menos 7 p.p. face ao primeiro trimestre de 2020.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

CTT . Reclamações por motivo mais reclamado, 1T2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: São apresentados os motivos de reclamação que registaram 5% ou mais do total de reclamações contra o prestador.

TOP

Falta de tentativa de entrega no domicílio (26%)



Entrega na morada errada (+3 p.p.)

Os CTT foram os principais responsáveis pelo aumento significativo das reclamações registadas pela ANACOM sobre o sector postal no primeiro trimestre de 2021. Neste período, dominaram contra os CTT as reclamações sobre a falta de entrega no domicílio, que motivaram 26% das reclamações sobre este prestador.

Os utilizadores também se queixaram da demora no tratamento de reclamações e da entrega na morada errada, tendo este motivo aumentado no período em análise, mais 3 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, conhecer a cobertura das redes móveis 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

Tal como em outras organizações, a pandemia Covid-19 determinou uma profunda alteração do nosso modo de vida e da forma como trabalhamos. Perante esta nova realidade, a ANACOM definiu um Plano de Contingência Covid-19 que permitiu, ao longo da sua implementação, otimizar e assegurar a continuidade das atividades desta Autoridade, com os colaboradores em teletrabalho. [Mais informação](#).

EM DESTAQUE:

DECISÃO SOBRE SANÇÕES APLICADAS PELA ANACOM EM MATÉRIA DE CANCELAMENTO DE SERVIÇOS

O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão decidiu condenar a NOS numa coima única de 1 350 000 euros, pela prática de 99 contraordenações, 80 praticadas a título doloso e 19 com negligência. Por violação das regras aplicáveis em matéria de cessação de contratos. Esta coima foi suspensa na sua execução na proporção de 1/6 do seu valor, durante 2 anos, na condição daquela empresa pagar às pessoas lesadas uma compensação de 250 euros.

Esta decisão judicial surge na sequência do recurso interposto pela NOS da decisão da ANACOM de 25 de julho de 2019, que determinou o pagamento de uma coima única no valor de 2 605 000 euros, pela prática dolosa 186 contraordenações, e ainda não se tornou definitiva já que quer a ANACOM quer a NOS recorreram da mesma para o Tribunal da Relação de Lisboa.

A atuação sancionatória da ANACOM no primeiro trimestre de 2021 pode ser consultada [aqui](#).

COVID-19 E A INFORMAÇÃO AOS UTILIZADORES

Durante o período de pandemia, a ANACOM reforçou continuamente os seus meios de divulgação ao público, com informação clara e atempada sobre o impacto da Covid-19 na utilização de serviços e os direitos dos utilizadores.









Na área informativa dedicada à Covid-19 no Portal do Consumidor foram publicadas notícias relevantes, dados sobre o tráfego de serviços de comunicações eletrónicas e postais, dados sobre os testes de velocidade através da ferramenta da ANACOM NET.mede e dados sobre as reclamações e as principais preocupações dos utilizadores de serviços de comunicações. Destaque, no final do ano, para a atualização de toda a informação disponível, incluindo o guia sobre o impacto da Covid-19, à luz das novas regras a vigorar em 2021. Esta área tem informação sobre todos os desenvolvimentos em curso e permite aos utilizadores conhecer de forma fácil e atrativa os seus direitos, estando acessível em <https://www.anacom-consumidor.pt/covid-19>.

No primeiro trimestre de 2021, os conteúdos informativos disponibilizados no Portal do Consumidor receberam mais de 210 mil visitas, mais 57% face a igual período do ano anterior. Os seus utilizadores consultaram mais de 350 000 páginas, um crescimento homólogo de 35%. Os temas que mais interessam os utilizadores são o cancelamento de serviços e os períodos de fidelização. [Mais informação](#).

O Guia “Comunicações durante a pandemia de Covid-19” contou com mais de 9000 visualizações, desde a sua divulgação o ano passado, na primeira fase de emergência nacional.

COVID-19

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

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

INDICADORES DE QUALIDADE DOS CTT E MEDIDAS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POSTAL UNIVERSAL

O relatório relativo à rede postal e oferta de serviços dos CTT apresenta informação sobre os níveis de desempenho dos indicadores de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que os CTT se encontravam obrigados a assegurar no ano 2020, bem como a evolução da rede postal até essa data. [Mais informação.](#)

A ANACOM aprovou as decisões finais sobre o conjunto de matérias no âmbito da preparação da prestação do serviço postal universal após o termo da vigência do atual contrato, celebrado entre o Estado português e os CTT, que se referem a: (i) critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal; (ii) parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal; (iii) distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio; (iv) conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do serviço postal universal; (v) metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal; (vi) informação a prestar pelo(s) prestador(es) de serviço postal universal aos utilizadores. [Mais informação.](#)

GUIA DO CONSUMIDOR “RED-CEM - PARE, VERIFIQUE E COMPRE EM CONFORMIDADE”

A ANACOM publicou o guia RED-CEM "Pare, verifique e compre em conformidade" que apresenta informação sobre os regimes legais aplicáveis a equipamentos elétricos e eletrónicos (de rádio ou de comunicações eletrónicas), assim como boas práticas que poderão contribuir para melhores escolhas por parte dos consumidores. [Mais informação.](#)

COVID-19: IMPACTO NA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES

A utilização dos serviços de comunicações em 2020 ficou marcada pelo grande aumento do tráfego de dados, da penetração dos serviços digitais *over-the-top* (OTT) e do tráfego de encomendas resultante da alteração de hábitos provocada pela Covid-19. Os consumos de SMS e correspondência prosseguiram uma tendência de decréscimo mais acentuada. Estas são as principais conclusões resultantes da monitorização de proximidade ao sector levada a cabo pela ANACOM no contexto da pandemia de Covid-19 e que consta do relatório “COVID-19: Impacto na utilização dos serviços de comunicações”. [Mais informação.](#) Desde o início da pandemia, a ANACOM tem divulgado semanalmente dados estatísticos sobre o tráfego de comunicações eletrónicas e encomendas em Portugal. [Mais informação.](#)

EVOLUÇÃO DOS PREÇOS

A ANACOM continuou a divulgar mensalmente uma análise sobre a evolução dos preços dos serviços de telecomunicações em Portugal e em comparação com os restantes países europeus da União Europeia. [Mais informação.](#)

QUALIDADE DE SERVIÇO DAS REDES MÓVEIS

A ANACOM divulgou o relatório de aferição da qualidade de serviço das redes móveis relativo a Portugal continental, que avalia o desempenho de serviços móveis de voz e dados, e cobertura GSM, UMTS e LTE, da MEO, NOS e Vodafone, nas regiões NUTS II de Portugal Continental: Alentejo, Norte, Área Metropolitana de Lisboa (AML), Algarve e Centro. [Mais informação.](#)



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 primeiro trimestre de 2021, 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 11 a 14) 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 para o efeito – correio, email e fax – (1.692 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⁾ (2.503 reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 7% 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.

(i) O relatório foi elaborado com base na informação disponível em 11/05/2021.

(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.

4. Para além da produção de estimativas pontuais, recorreu-se ao teste estatístico da diferença entre proporções e totais para amostras independentes de dimensões elevadas, considerando um nível de confiança de 95%. No presente relatório são apresentadas as estimativas para as proporções e resultados dos testes estatísticos das diferenças entre dois períodos. Foram ainda considerados na análise os testes estatísticos da diferença entre proporções e totais entre grupos (de prestadores, de assuntos e de motivos).
5. Recorreu-se também ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador “proporção” de uma amostragem aleatória estratificada. No presente relatório são apresentados resultados que correspondem a estimativas fiáveis (quando o coeficiente de variação é inferior a 10%) ou estimativas aceitáveis (quando o coeficiente de estimação é igual ou superior a 10% e inferior a 25%).
6. 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.
7. 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.
8. 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 do primeiro semestre 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.
8. 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).
9. 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.
11. Os dados apresentados não incluem: (i) reclamações registadas pelos mesmos utilizadores de serviços em número considerado manifestamente excessivo – no primeiro trimestre de 2021, foram excluídas 2 mil reclamações nesta situação; e (ii) reclamações em que a empresa reclamada não foi identificada ou que identificavam uma empresa não regulada pela ANACOM – no período em análise, foram registadas cerca de 0,3 mil reclamações nesta situação.
12. 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.
13. 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.



RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

1T2021

Lisboa (sede)

Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto

Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores

Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo
Funchal, Portugal
Tel: (+351) 291790200
Fax: (+351) 291790201

Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt
Maio de 2021