

# SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

Indicadores rápidos das preocupações dos utilizadores

Semana de 4 a 10 de abril 2020

ANACOM

## RECLAMAÇÕES APRESENTADAS NO LIVRO ELETRÓNICO

[www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt)

### TOTAL DE RECLAMAÇÕES

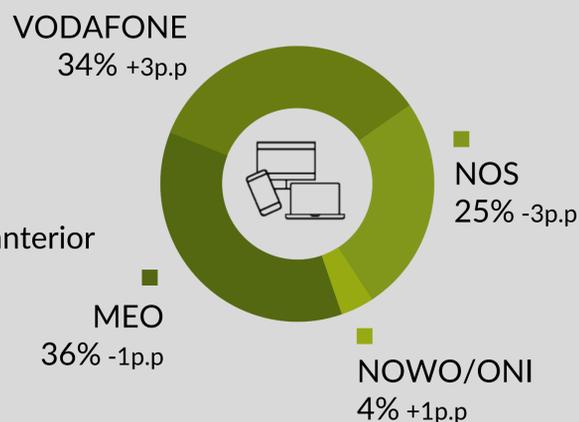
**1549** reclamações **+14%** face à semana anterior

### COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

**64%** do total

**994** reclamações

**+4%** face à semana anterior



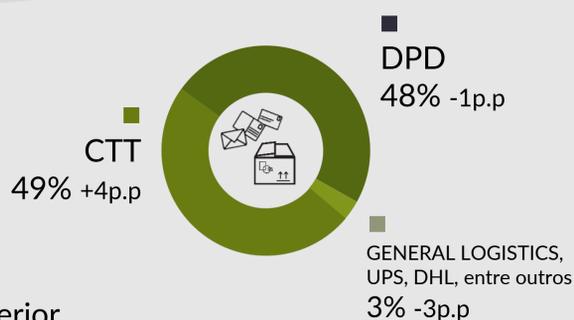
As questões relacionadas com a gestão dos contratos e o cancelamento de serviços, bem como as avarias, sobretudo dos serviços fixos, dominaram as reclamações dos utilizadores neste período. O assunto que mais aumentou, face à semana anterior, foi a demora na ligação inicial de serviços.

### SERVIÇOS POSTAIS

**36%** do total

**555** reclamações

**+38%** face à semana anterior



Em destaque o aumento das reclamações sobre serviços postais (+38% face à semana anterior), em particular quanto ao atraso, a falta de tentativa de entrega ao domicílio e as falhas na distribuição. Estes foram também os assuntos dominantes nas reclamações dos utilizadores no período em análise.

## SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

por telefone e por escrito

### TOTAL DE SOLICITAÇÕES

**452**

**-6%** face à semana anterior

**-10%** Reclamações



**-1%** Pedidos de informação



**203** Solicitações telefónicas



**249** Solicitações escritas

### ASSUNTOS MAIS DESTACADOS



COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

1. Manutenção dos serviços de comunicações sem penalizações por atraso ou falta de pagamento
2. Possibilidade de suspensão temporária dos contratos e de cancelamento de serviços sem penalização
3. Não resolução de falhas nos serviços
4. Demora na ligação inicial de serviços
5. Velocidade da Internet fixa muito baixa e com quebras
6. Custo das chamadas e demora no atendimento nas linhas de apoio ao cliente

### INTERVENÇÕES REGULATÓRIAS E GOVERNATIVAS



#COVID-19

Recomendações e propostas legislativas da ANACOM para reforçar a proteção dos utilizadores durante o período de emergência

Medidas excecionais e temporárias adotadas pelo Governo em março e abril na sequência do estado de emergência

NOTA:

Os dados apresentados respeitam a: (i) solicitações - reclamações e pedidos de informação apresentados por utilizadores finais de serviços - que são tratadas pela ANACOM através do seu serviço de atendimento escrito e telefónico, não tendo sido considerados outros tipos de solicitações recebidas por este serviço; e (ii) reclamações apresentadas através do livro de reclamações eletrónico, na plataforma disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), que representam a esmagadora maioria das reclamações registadas pela ANACOM no período em análise. Os dados relativos às solicitações telefónicas respeitam ao período de 06 a 09 de abril, que compreende os dias úteis de funcionamento do respetivo serviço na semana que passou, em que houve um feriado. Os demais dados são referentes ao período de 04 a 10 de abril. Todas as comparações são feitas em relação à semana anterior à semana em análise, período de 28 de março a 3 de abril.