

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

TOTAL DE RECLAMAÇÕES

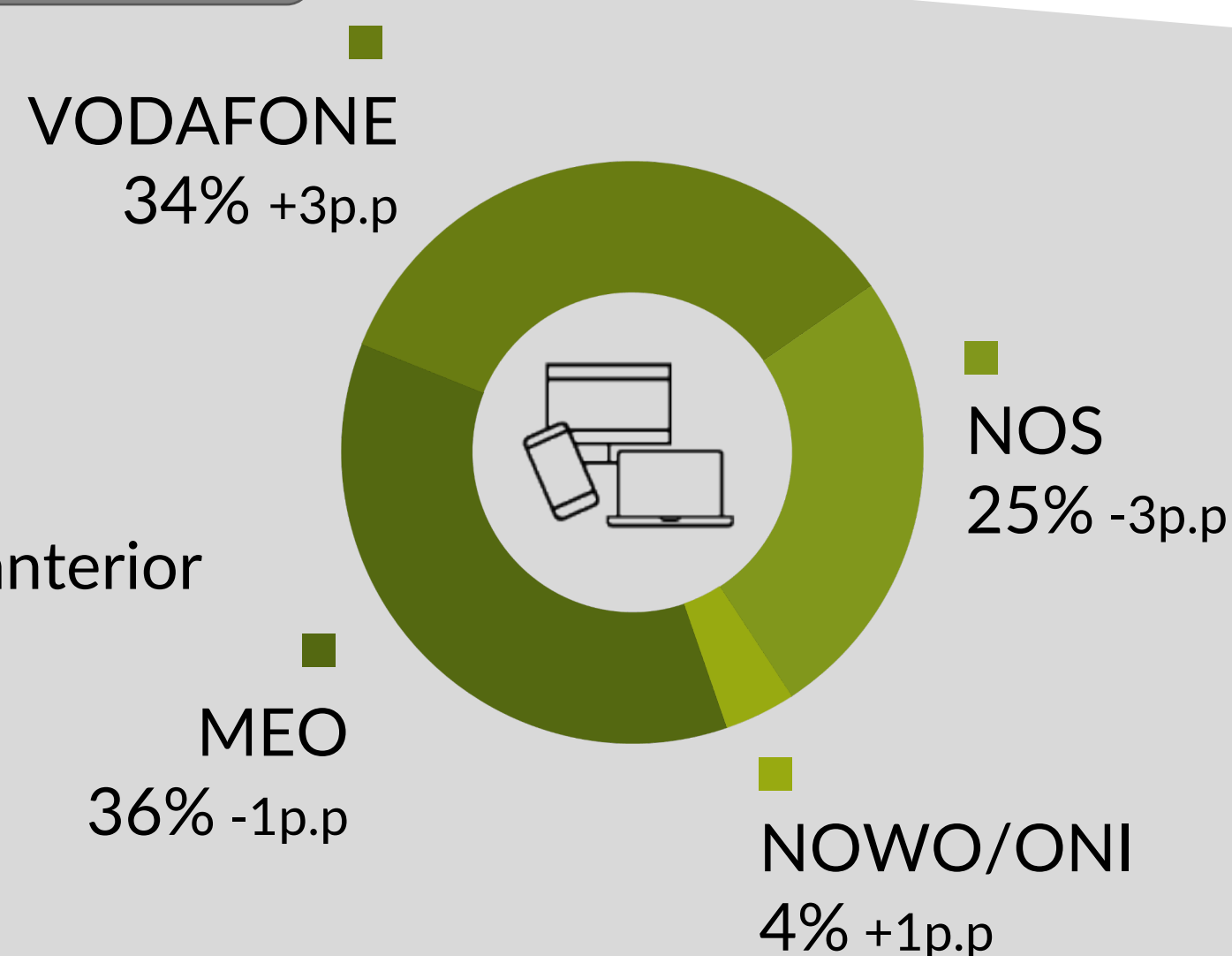
1549 reclamações **+14%** face à semana anterior

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

64% do total

994 reclamações

+4% face à semana anterior



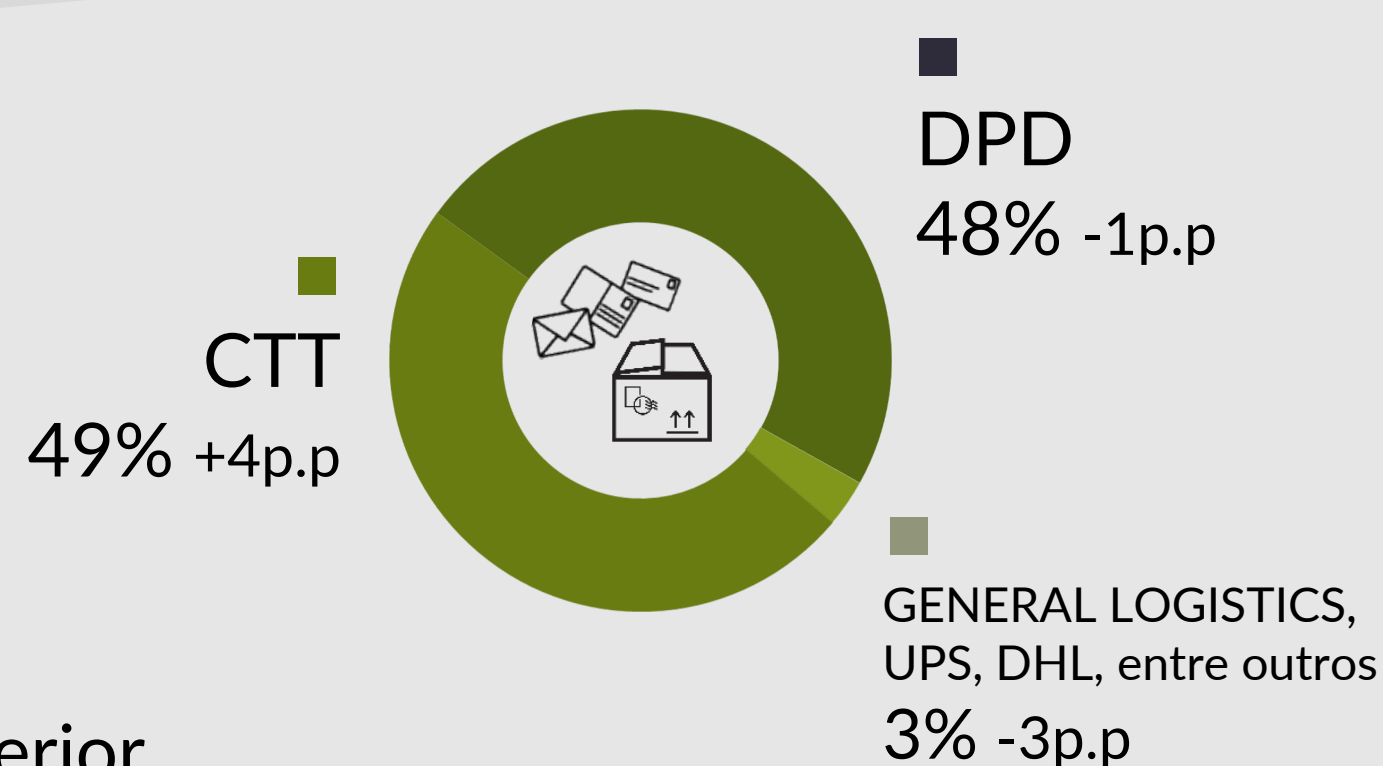
As questões relacionadas com a gestão dos contratos e o cancelamento de serviços, bem como as avarias, sobretudo dos serviços fixos, dominaram as reclamações dos utilizadores neste período. O assunto que mais aumentou, face à semana anterior, foi a demora na ligação inicial de serviços.

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.

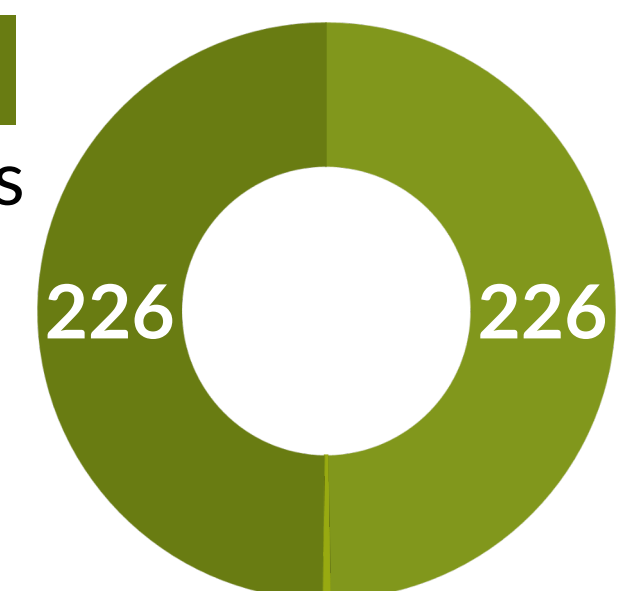
SOLICITAÇÕES APRESENTADAS À ANACOM

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

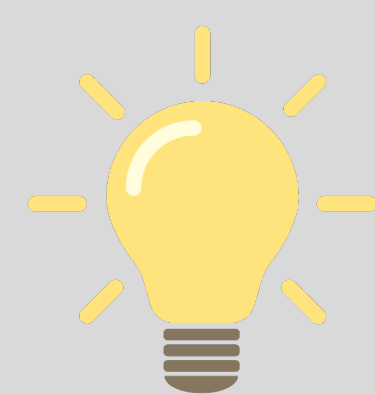
ASSUNTOS MAIS DESTACADOS



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, 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.