

RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES



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 fundamental 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 análise e 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 ano de 2021 foi ainda marcado pelas medidas de resposta à pandemia COVID-19, cujo profundo impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas se vem sentindo desde março de 2020.

Os serviços de comunicações desempenharam um papel essencial na resposta à crise desencadeada pela pandemia COVID-19, suportando o aumento significativo de pessoas em regime de teletrabalho e telecola, os serviços de emergência e apoio à população, bem como as necessidades do comércio à distância, entre outras.

A maior dependência dos serviços de comunicações neste período, o esforço de reorganização das empresas prestadoras para responder a esta nova realidade e o impacto financeiro da pandemia COVID-19 nos utilizadores, terão motivado o incremento das reclamações quer sobre os serviços de comunicações eletrónicas quer sobre os serviços postais, que ainda registam valores muito distantes dos que se verificavam no período pré-pandémico.

A ANACOM reagiu a este aumento, recomendando às empresas reguladas que dessem prioridade à implementação ou ao incremento de medidas que reforçassem a prestação de informação clara e precisa aos utilizadores e a satisfação com os serviços, bem como a eficácia no atendimento e na resolução das reclamações, e manteve a monitorização próxima do cumprimento das medidas excecionais de reforço da proteção dos utilizadores em vigor, divulgando o balanço da aplicação destas medidas.

Mantiveram-se, em 2021, as medidas de proteção dos consumidores na utilização de serviços de comunicações, zelando pela não suspensão de serviços em caso de falta de pagamento, pelo direito à suspensão ou rescisão contratual sem penalização nas situações de desemprego e de perda de rendimentos. Destaque, também, para a obrigatoriedade de disponibilização de linhas telefónicas gratuitas ou, em alternativa, com números iniciados por “2” ou “9”, para o apoio ao consumidor nos serviços públicos essenciais.

A ANACOM tem procurado assegurar uma resposta rápida e adequada aos desafios que se têm apresentado nos sectores regulados, que poderá ser consultada com maior detalhe na secção 5. dedicada à atuação da ANACOM.



2. Sumário executivo

TENDÊNCIAS GERAIS

RECLAMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS POSTAIS AUMENTAM 20% FACE A 2020, AS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS MANTÊM-SE AS MAIS RECLAMADAS, MAS DIMINUEM 8%

Em 2021, a ANACOM registou cerca de 128,5 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, mais 1,1 mil (+1%) do que em 2020. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 80,7 mil reclamações (63% do total de reclamações), menos 8% face a 2020, mas ainda longe dos valores registados no período pré-pandémico (+10,7 mil reclamações face a 2019). As reclamações sobre serviços postais continuaram a crescer, o que se verifica desde 2019 (considerando o período de referência dos dados disponíveis), tendo registado um aumento de 20% (+8,1 mil reclamações), em 2021. Este sector foi responsável por 47,8 mil reclamações (37% do total de reclamações).

O primeiro trimestre do ano, vivido com maior impacto das medidas de resposta à pandemia COVID-19, e o terceiro trimestre do ano, impactado pelas novas regras aplicáveis ao desalfandegamento de objetos postais provenientes de fora da União Europeia, foram os que registaram maiores aumentos face aos períodos homólogos respetivos nos serviços postais.

O LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO FOI O MEIO MAIS UTILIZADO PARA RECLAMAR E O ÚNICO A AUMENTAR NESTE PERÍODO

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (67%) – os utilizadores de serviços apresentaram 86,2 mil reclamações através deste meio, em 2021 –, e o único que aumentou neste período (+2%), face a 2020. O livro de reclamações físico foi utilizado em 29% das reclamações, com ligeira diminuição face a 2020 (-1%). O serviço de atendimento da ANACOM foi o que mais diminuiu no período em análise (-8%), representando 4% das reclamações registadas por esta Autoridade.

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

NOS FOI O PRESTADOR MAIS RECLAMADO E AQUELE QUE REGISTOU MAIS RECLAMAÇÕES POR MIL CLIENTES, MEO FOI O QUE MAIS DIMINUIU

Em termos absolutos, a NOS foi o prestador de serviços mais reclamado em 2021, com 34% do total de reclamações do sector, seguida da MEO, com 33%, da VODAFONE, com 29%, e da NOWO, com 4%. Todos os prestadores de serviços mais reclamados viram diminuir as reclamações face a 2020. A MEO foi o prestador que registou a maior diminuição (-13%), seguida da VODAFONE (-9%) e da NOS (-3%). Entre estes, a NOS foi a que registou o maior número de reclamações por mil clientes (10), seguida da VODAFONE (7) e da MEO (6).

FATURAÇÃO DE SERVIÇOS FOI O ASSUNTO MAIS RECLAMADO, CONTRATAÇÃO E FALHAS NOS SERVIÇOS FORAM OS QUE MAIS AUMENTARAM

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, mencionado em 26% do total de reclamações do sector em 2021. Mais reclamadas neste período foram também as questões relacionadas com a contratação de serviços (24%, com um aumento de 2 p.p.), na qual se destaca a ativação de serviços sem consentimento, que viu o seu peso aumentar 5 p.p. neste assunto, em 2021. As falhas nos serviços estiveram também entre as mais reclamadas e as que aumentaram no período em análise (21%, mais 1 p.p. face a 2020), a maior parte das quais relativas ao serviço de acesso à Internet fixa, que viu aumentar o seu peso 7 p.p. neste assunto, no período em análise.

**CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS
DOMINOU NA NOS;
FATURAÇÃO FOI A MAIS
RECLAMADA NA MEO E NA
VODAFONE; FALHAS NOS
SERVIÇOS EM DESTAQUE NA
NOWO**

A contratação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a NOS em 2021, representando 27% das reclamações que visaram este prestador, com destaque para as queixas sobre a ativação de serviços sem consentimento.

Nas reclamações contra a MEO e a VODAFONE dominaram os problemas relacionados com a faturação de serviços, em ambos, refletindo o peso de 29% do total de reclamações contra cada um destes prestadores. A NOWO registou mais reclamações sobre falhas nos serviços (30%) no período em análise. Diminuíram as reclamações sobre atendimento ao cliente em quase todos os prestadores, com exceção da MEO.

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

Prestadores de serviços	Assuntos mais reclamados	Assuntos cujo peso aumentou	Assuntos cujo peso diminuiu
NOS	Contratação de serviços (27%)	Contratação de serviços (+3 p.p.) Cancelamento de serviços (+3.p.p.)	Tratamento de reclamações (-6 p.p.) Assistência técnica (-3 p.p.) Atendimento ao cliente (-3 p.p.)
MEO	Faturação de serviços (29%)	Avaria e venda de equipamentos (+2 p.p.)	Ligação inicial de serviços (-2 p.p.)
VODAFONE	Faturação de serviços (29%)	Falhas nos serviços (+5 p.p.) Assistência técnica (+4 p.p.)	Atendimento ao cliente (-5 p.p.)
NOWO	Falhas nos serviços (30%)	Tratamento de reclamações (+7 p.p.) Cancelamento de serviços (+6 p.p.)	Atendimento ao cliente (-10 p.p.)
Sector das comunicações eletrónicas	Faturação de serviços (26%)	Contratação de serviços (+2 p.p.) Falhas nos serviços (+1 p.p.)	Atendimento ao cliente (-3 p.p.) Tratamento de reclamações (-2 p.p.) Ligação inicial de serviços (-2 p.p.)

SERVIÇOS POSTAIS

CTT FORAM OS MAIS RECLAMADOS E AUMENTARAM 36%

Em 2021, os CTT foram os mais reclamados no sector postal, com 86% das reclamações registadas pela ANACOM neste período (mais 10,9 mil reclamações ou 36% face a 2020). Este prestador viu também aumentar o seu peso face aos restantes prestadores reclamados (+11 p.p.). Entre os prestadores de serviços menos reclamados, está a DPD, com 7%, e o conjunto de outros prestadores (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros), que representaram ao todo também 7% das reclamações registadas neste período. A DPD viu diminuir as reclamações neste período (-51%), o conjunto dos demais prestadores menos reclamados viu aumentar o número de reclamações (+27%).

ATRASO NA ENTREGA DE OBJETOS POSTAIS CONTINUOU A DOMINAR AS RECLAMAÇÕES NO SECTOR POSTAL

O atraso na entrega continuou a ser o assunto mais vezes mencionado nas reclamações sobre serviços postais (27% do total das reclamações do sector), mas diminuiu o seu peso (-11 p.p.) face a 2020. Nos CTT, cerca de um quarto das reclamações visaram este assunto (25%), o mesmo para as dificuldades com a entrega no domicílio. O atraso na entrega dominou também as reclamações contra a DPD (44% do total deste prestador) e contra o conjunto dos demais prestadores menos reclamados. Aumentaram sobretudo as reclamações relacionadas com o desalfandegamento de objetos postais (+7 p.p.), em virtude das novas regras relativas à circulação postal proveniente de fora do espaço da União Europeia, que entraram em vigor na segunda metade do ano.

ATUAÇÃO DA ANACOM

REFORÇO DOS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DA INFORMAÇÃO AO PÚBLICO

No período em análise, a ANACOM manteve a aposta nos 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, com particular enfoque nos regimes legais excecionais e novos normativos de proteção dos utilizadores. Contribuiu para a implementação da tarifa social para o serviço de acesso à Internet, que já está acessível a todas as pessoas com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais. Fez várias recomendações às empresas em matéria de melhoria da satisfação dos utilizadores, tendo em vista reduzir os elevados volumes de reclamações e publicou um novo balanço da aplicação das medidas de proteção dos utilizadores adotadas em resposta à pandemia.

Em matéria sancionatória, destaque para a aplicação de coimas no valor global de 1,5 milhões de euros à MEO, NOS e Vodafone, por incumprimento das normas previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas aplicáveis à suspensão e extinção dos serviços por falta de pagamento de faturas.

No site institucional da ANACOM é possível conhecer os vários estudos sobre a qualidade do serviço das redes móveis realizados em 2021, as análises mensais sobre a evolução dos preços das telecomunicações, entre outras iniciativas da ANACOM no mercado das comunicações.



3. Resumen gráfico

3. Resumo gráfico

Reclamações no sector das comunicações em 2021 (comparação homóloga)

A ANACOM registou 128,5 mil reclamações em 2021, +1% do que em 2020

128,5 mil
RECLAMAÇÕES
+1%

**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**
80,7 mil
RECLAMAÇÕES
-8%

**SERVIÇOS
POSTAIS**
47,8 mil
RECLAMAÇÕES
+20%

**LIVRO
RECLAMAÇÕES
ELETRÓNICO**
86,2 mil
RECLAMAÇÕES

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (67%) e o único que aumentou em 2021 (+2%)

O sector postal representou 37% das reclamações, tendo registado +8,1 mil reclamações. Os CTT foram o prestador mais reclamado (86%) e aquele que mais aumentou (+36%). O atraso na entrega foi o assunto mais reclamado, mas também aquele que mais diminuiu o seu peso neste sector em 2021

As comunicações eletrónicas representaram 63% das reclamações, diminuindo o seu volume em 2021. A NOS foi o prestador mais reclamado (34%) e aquele que registou mais reclamações por mil clientes (10). A MEO foi o prestador que mais diminuiu (-13%). A contratação e as falhas nos serviços foram os assuntos que mais aumentaram em 2021

NOS
27,5 mil
RECLAMAÇÕES
-3%

A contratação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a NOS

MEO
26,4 mil
RECLAMAÇÕES
-13%

Na MEO dominaram os problemas sobre faturação de serviços

VODAFONE
23,6 mil
RECLAMAÇÕES
-9%

A faturação de serviços liderou as questões mais reclamadas contra a VODAFONE

NOWO
3,1 mil
RECLAMAÇÕES
-

Na NOWO dominaram as reclamações sobre falhas nos serviços

CTT
41,1 mil
RECLAMAÇÕES
+36%

Nos CTT, dominaram o atraso na entrega e as dificuldades na entrega ao domicílio

DPD
3,4 mil
RECLAMAÇÕES
-51%

O atraso na entrega foi o assunto mais visado nas reclamações contra a DPD

OUTROS
3,4 mil
RECLAMAÇÕES
+27%

Dominou o atraso na entrega contra o conjunto de prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros)



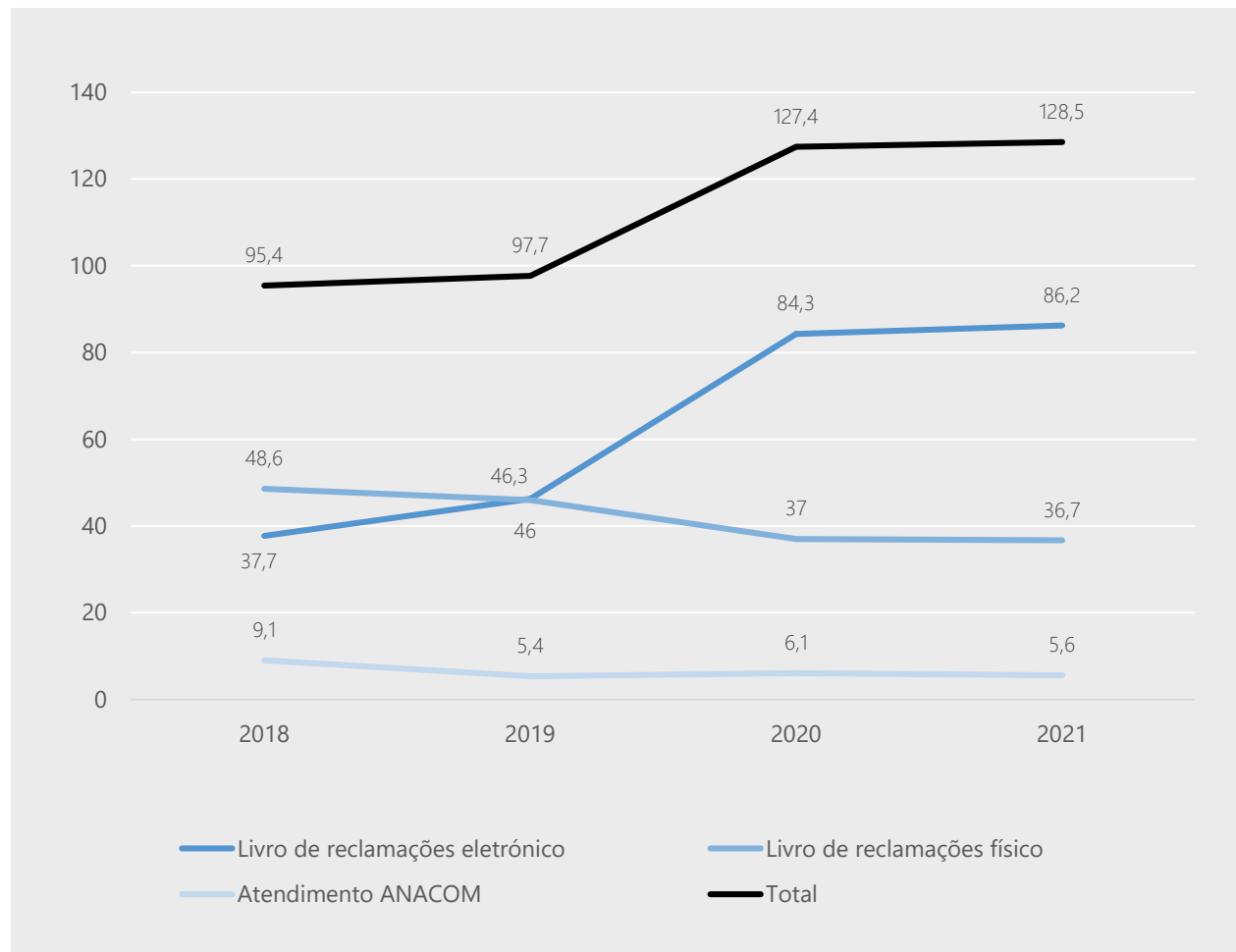
4. Reclamações no sector das comunicações

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

128,5 mil

RECLAMAÇÕES EM 2021

+1%

FACE A 2020

86,2 mil

RECLAMAÇÕES

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO

+2% FACE A 2020

36,7 mil

RECLAMAÇÕES

LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO

-1% FACE A 2020

5,6 mil

RECLAMAÇÕES

ATENDIMENTO ANACOM

-8% FACE A 2020

Em 2021, a ANACOM registou 128,5 mil reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, apresentadas através dos livros de reclamações, físicos e eletrónico, e do serviço de atendimento da ANACOM, mais 1% do que em 2020. O volume registado é globalmente ainda muito superior ao que se verificava no período pré-pandémico (+30,8 mil reclamações face a 2019).

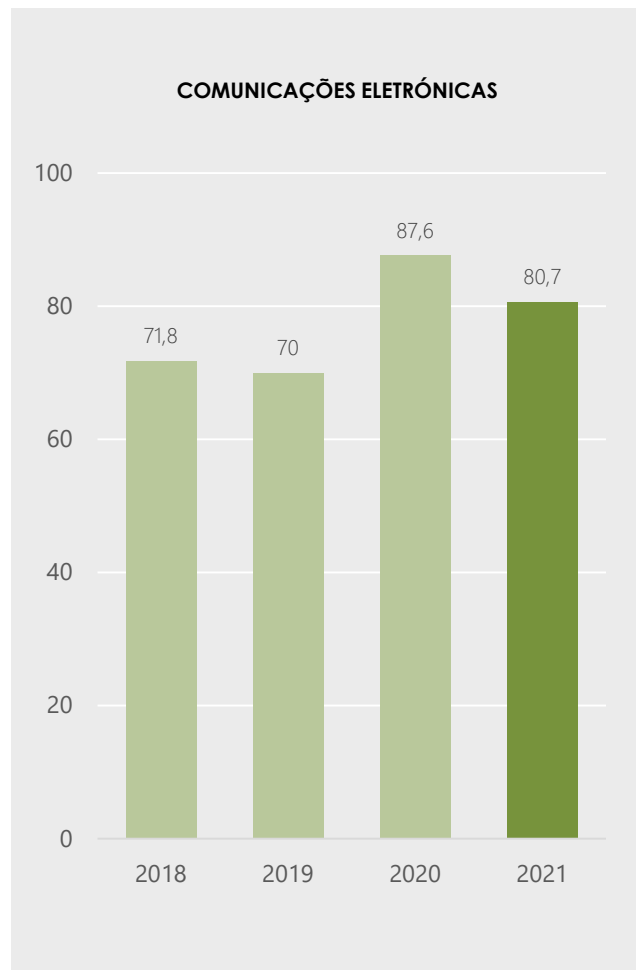
O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado, tendo representado 67% do total de reclamações registadas em 2021, e o único que aumentou (+2% face a 2020).

O livro de reclamações físico foi utilizado em 29% das reclamações. O serviço de atendimento da ANACOM representou 4% das reclamações registadas neste período e foi o que registou maior diminuição na sua utilização (-8% face a 2020).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Sectores reclamados

Evolução das reclamações por sector, 2018-2021



Em 2021, foram registadas 80,7 mil reclamações contra prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, menos 8% do que em 2020, mas ainda longe dos valores registados no período pré-pandémico (+10,7 mil reclamações face a 2019).

Este sector foi responsável pela maior parte das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise (63%).

Os utilizadores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrónico (65% do total de reclamações deste sector), seguido do livro de reclamações físico (29%) e do atendimento da ANACOM (5%).

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS



Unidade: mil reclamações

Fonte: ANACOM

Neste período, as reclamações contra os prestadores de serviços postais voltaram a aumentar, tendo passado das 39,8 mil reclamações em 2020 para as 47,8 mil em 2021 (+20%).

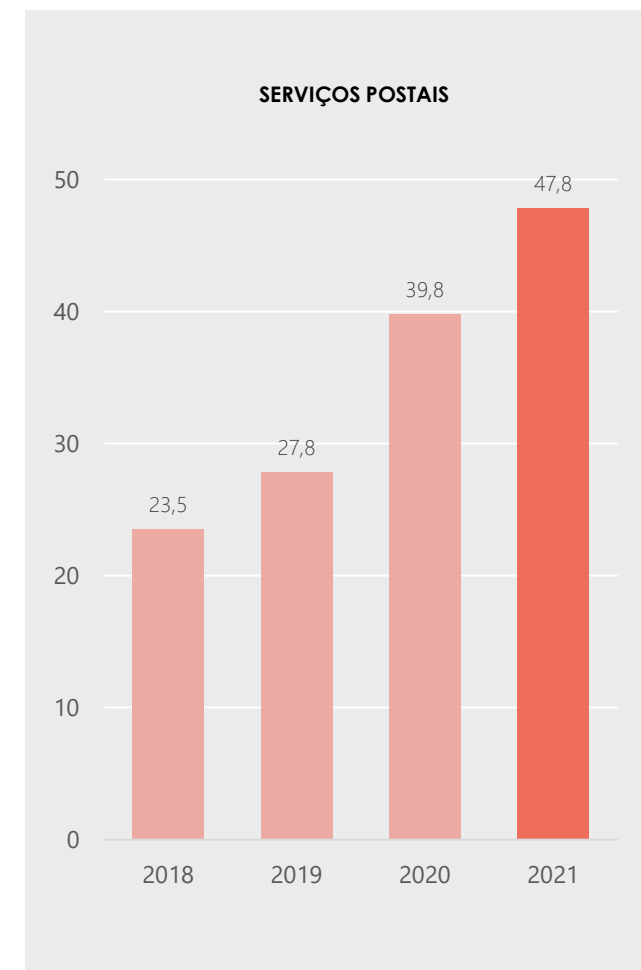
Este sector motivou 37% das reclamações recebidas pela ANACOM no período em análise.

A grande maioria das reclamações sobre este sector foi apresentada através do livro de reclamações eletrónico (70%), seguido do livro de reclamações físico (28%) e do atendimento da ANACOM, com apenas 2% das reclamações contra os prestadores de serviços postais.

SERVIÇOS POSTAIS



Evolução das reclamações por sector, 2018-2021



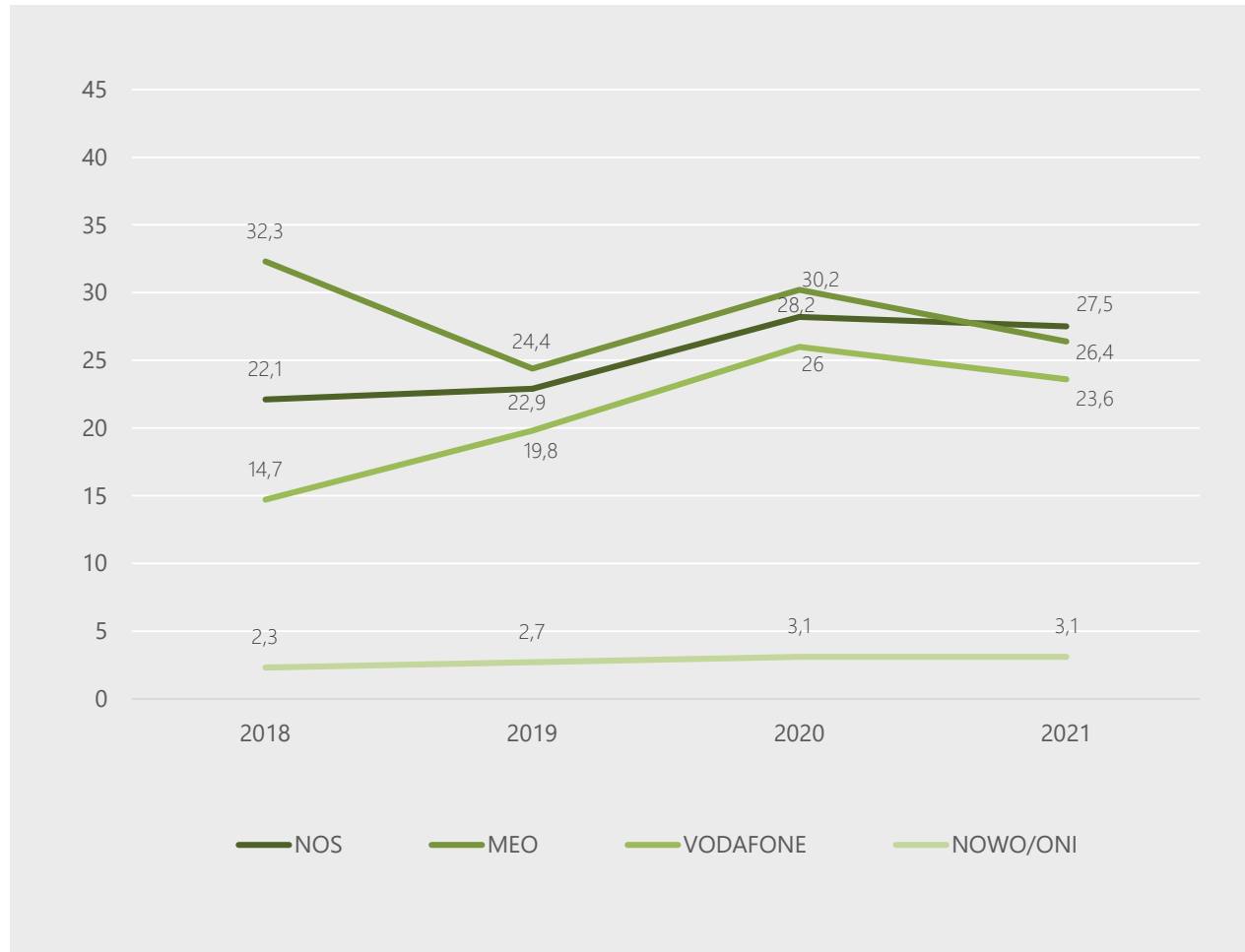
Unidade: mil reclamações

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 NOS foi o prestador de serviços mais reclamado em 2021, com 34% do total de reclamações do sector, tendo ultrapassado a MEO, com 33%, à qual se seguiu a VODAFONE, com 29%, e, entre os prestadores de serviços menos reclamados, a NOWO, com 4%.

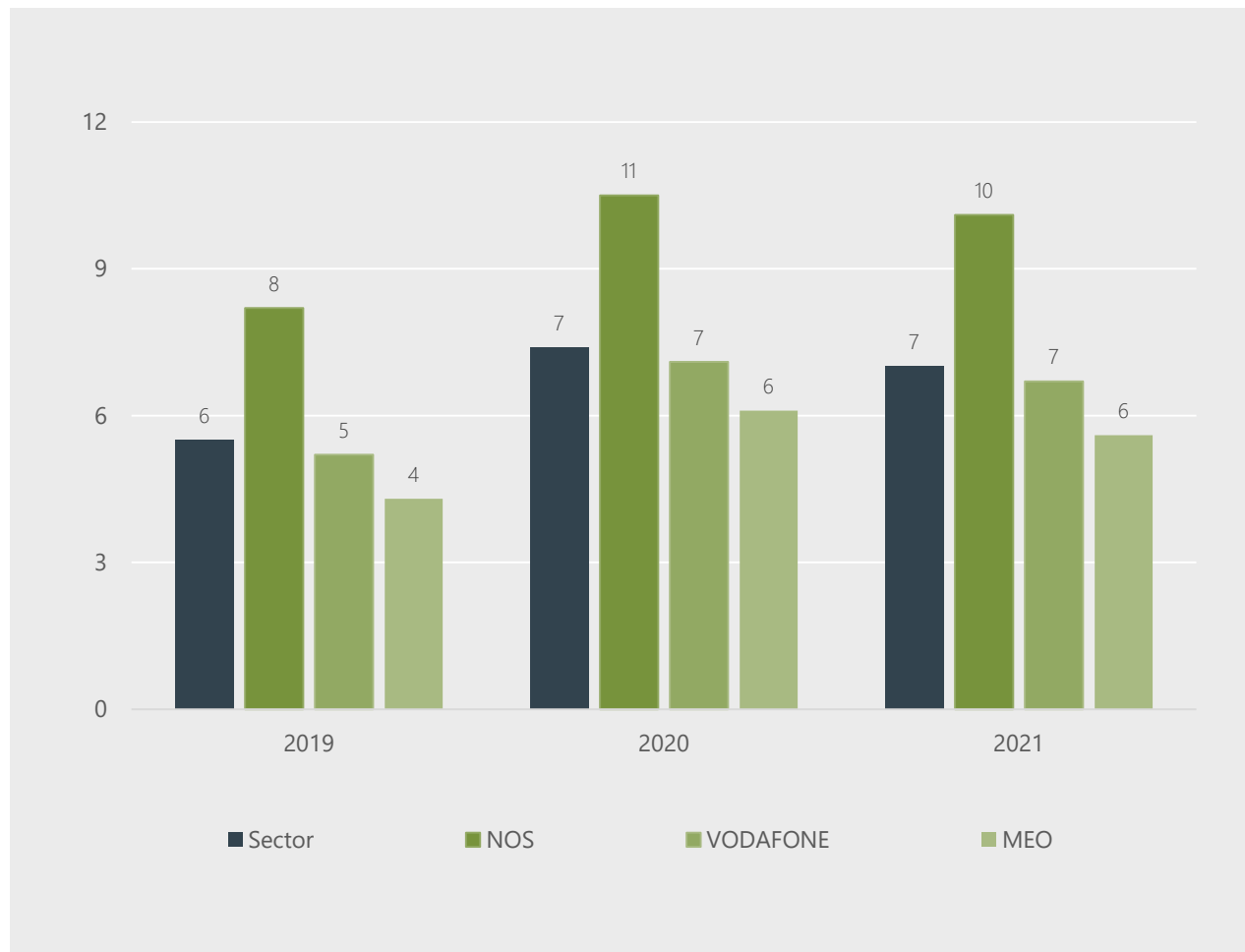
Todos os prestadores de serviços mais reclamados viram diminuir as reclamações face a 2020. A MEO foi o prestador que registou a maior diminuição (-13%), seguida da VODAFONE (-9%) e da NOS (-3%).

A distribuição das reclamações entre os prestadores de serviços mais reclamados manteve, em 2021, a tendência de aproximação que já se verifica desde 2019, apresentando a NOS, a MEO e a VODAFONE volumes de reclamações mais próximos do que aqueles que se verificavam em 2018, como o aumento das reclamações contra a VODAFONE e a NOS e a diminuição das reclamações contra a MEO.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.1. Caracterização do universo: Prestadores de serviços reclamados

Evolução da taxa de reclamação nas comunicações eletrónicas, 2019-2021

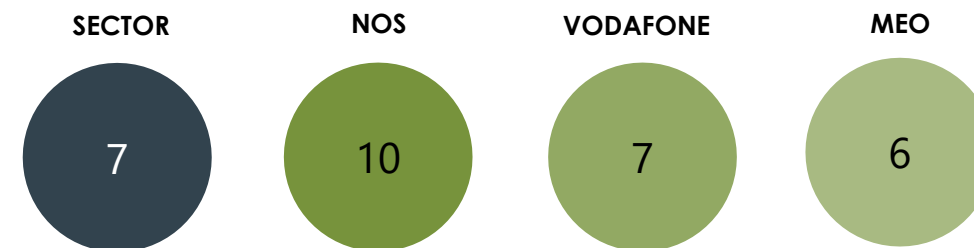


Unidade: mil reclamações
Fonte: ANACOM

O número de reclamações por mil clientes no sector das comunicações eletrónicas manteve-se nas 7 reclamações em 2021.

A NOS apresentou a maior taxa de reclamação no período em análise, com 10 reclamações por mil clientes, seguida da VODAFONE, com 7 e da MEO, com 6 reclamações por mil clientes registadas.

TAXA DE RECLAMAÇÃO*
RECLAMAÇÕES POR MIL CLIENTES
2021

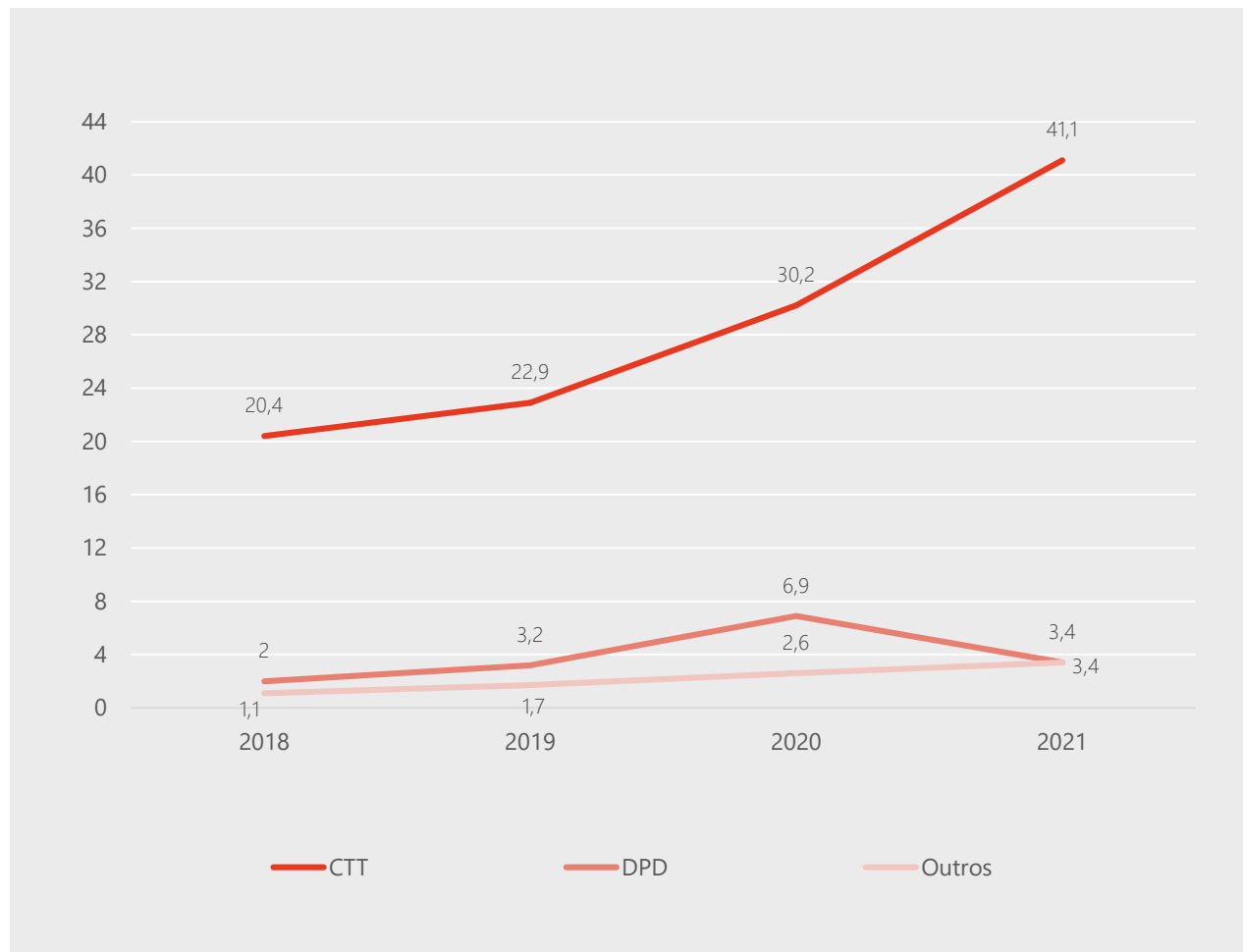


* Para benefício do efeito comparativo, não foram tidos em consideração os prestadores de serviços com volume de reclamações inferior a 5%.

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



Os CTT foram os mais reclamados no sector postal em 2021, com 86% das reclamações registadas pela ANACOM neste sector (mais 10,9 mil reclamações ou 36% face a 2020). Este prestador viu também aumentar o seu peso face aos restantes prestadores reclamados (+11 p.p.). O primeiro trimestre do ano, vivido com maior impacto das medidas de resposta à pandemia COVID-19 e o terceiro trimestre do ano, impactado pelas novas regras aplicáveis ao desalfandegamento de objetos postais provenientes do espaço fora da União Europeia, foram os que registaram maiores aumentos face aos períodos homólogos respetivos.

Entre os prestadores de serviços menos reclamados, está a DPD, com 7%, e o conjunto de outros prestadores (UPS, General Logistics, IBERCOURIER, DHL, entre outros), que representaram ao todo também 7% das reclamações registadas neste período. A DPD viu diminuir as reclamações neste período (-51%), o conjunto dos demais prestadores menos reclamados viu aumentar o número de reclamações (+27%).

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



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

Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nas comunicações eletrónicas, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Faturação de serviços (26%)



Contratação de serviços (+2 p.p.)
Falhas nos serviços (+1 p.p.)



Atendimento ao cliente (-3 p.p.)
Tratamento de reclamações (-2 p.p.)
Ligação inicial de serviços (-2 p.p.)

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, visado em 26% do total de reclamações deste sector, em 2021. Neste assunto, destacam-se os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas e por serviços não prestados ou consumos não realizados.

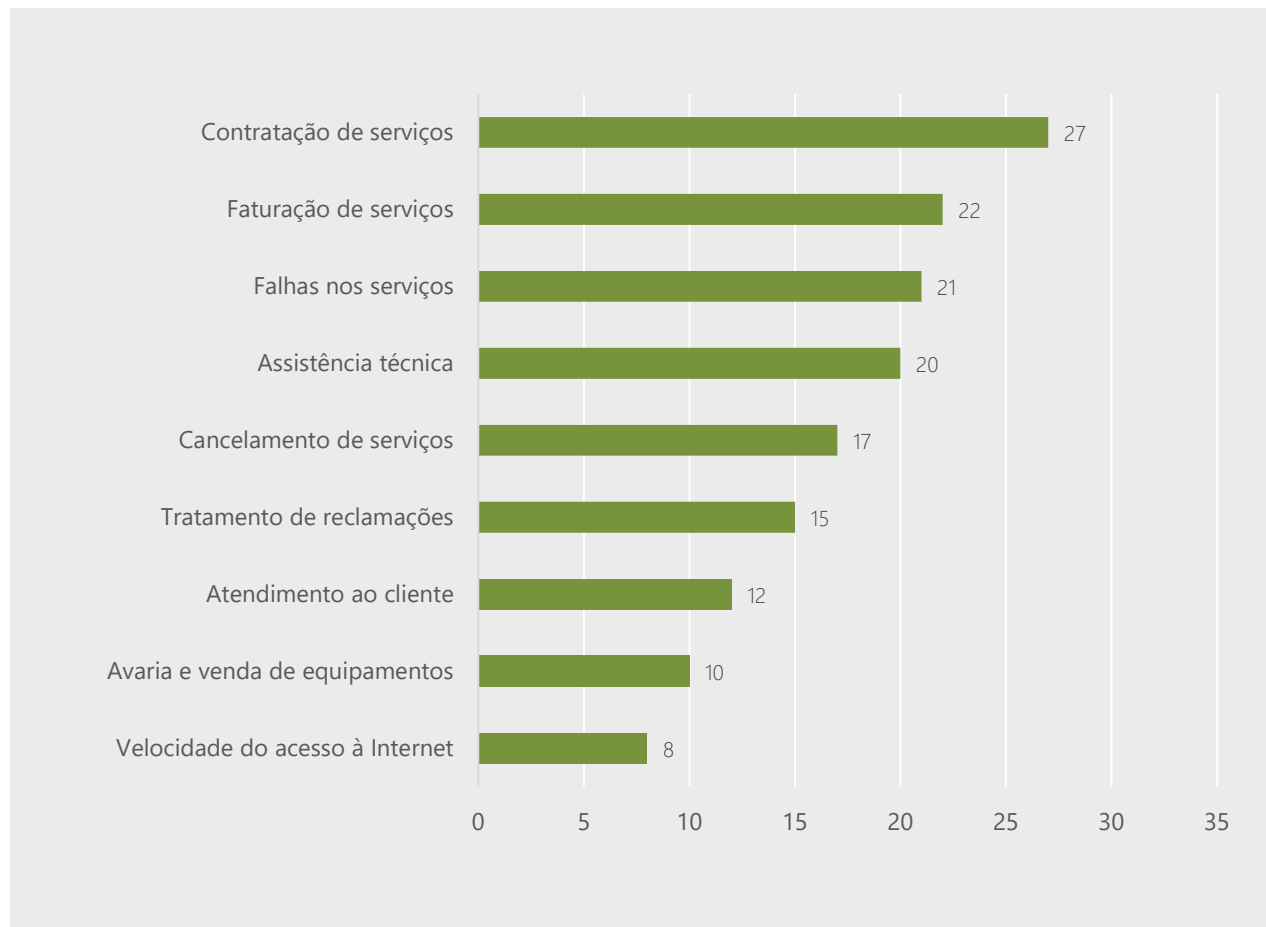
Mais reclamadas neste período foram também as questões relacionadas com a contratação de serviços (24%, com um aumento de 2 p.p.), na qual se destaca a ativação de serviços sem consentimento, que viu o seu peso aumentar 5 p.p. neste assunto, em 2021. As falhas nos serviços estiveram também entre as mais reclamadas e as que aumentaram no período em análise (21%, mais 1 p.p. face a 2020), a maior parte das quais relativas ao serviço de acesso à Internet fixa, que viu aumentar o seu peso 7 p.p. neste assunto, no período em análise.

Em sentido oposto, perderam peso as reclamações sobre o atendimento ao cliente (-3 p.p.), o tratamento de reclamações e a ligação inicial de serviços fixos (ambos com -2 p.p.), indiciando maior satisfação dos utilizadores com estas dimensões da qualidade dos serviços.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

NOS . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Contratação de serviços (27%)



Contratação de serviços (+3 p.p.)
Cancelamento de serviços (+3.p.p.)



Tratamento de reclamações (-6 p.p.)
Assistência técnica (-3 p.p.)
Atendimento ao cliente (-3 p.p.)

O assunto mais reclamado contra a NOS em 2021 foi a contratação de serviços, registada em 27% do total de reclamações que visaram este prestador. Este assunto também foi o que mais aumentou neste período, face a 2020 (+3 p.p.).

Cerca de um terço destas reclamações respeitaram a queixas sobre a ativação de serviços sem consentimento, motivo que mais aumentou nas reclamações sobre contratação contra a NOS neste período (+11 p.p.).

Entre os assuntos mais reclamados em 2021 estiveram também a faturação de serviços (22%), sobretudo no que respeita à cobrança de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas e após o cancelamento de serviços, as falhas nos serviços (21%), maioritariamente do acesso à Internet fixa, e a assistência técnica (20%).

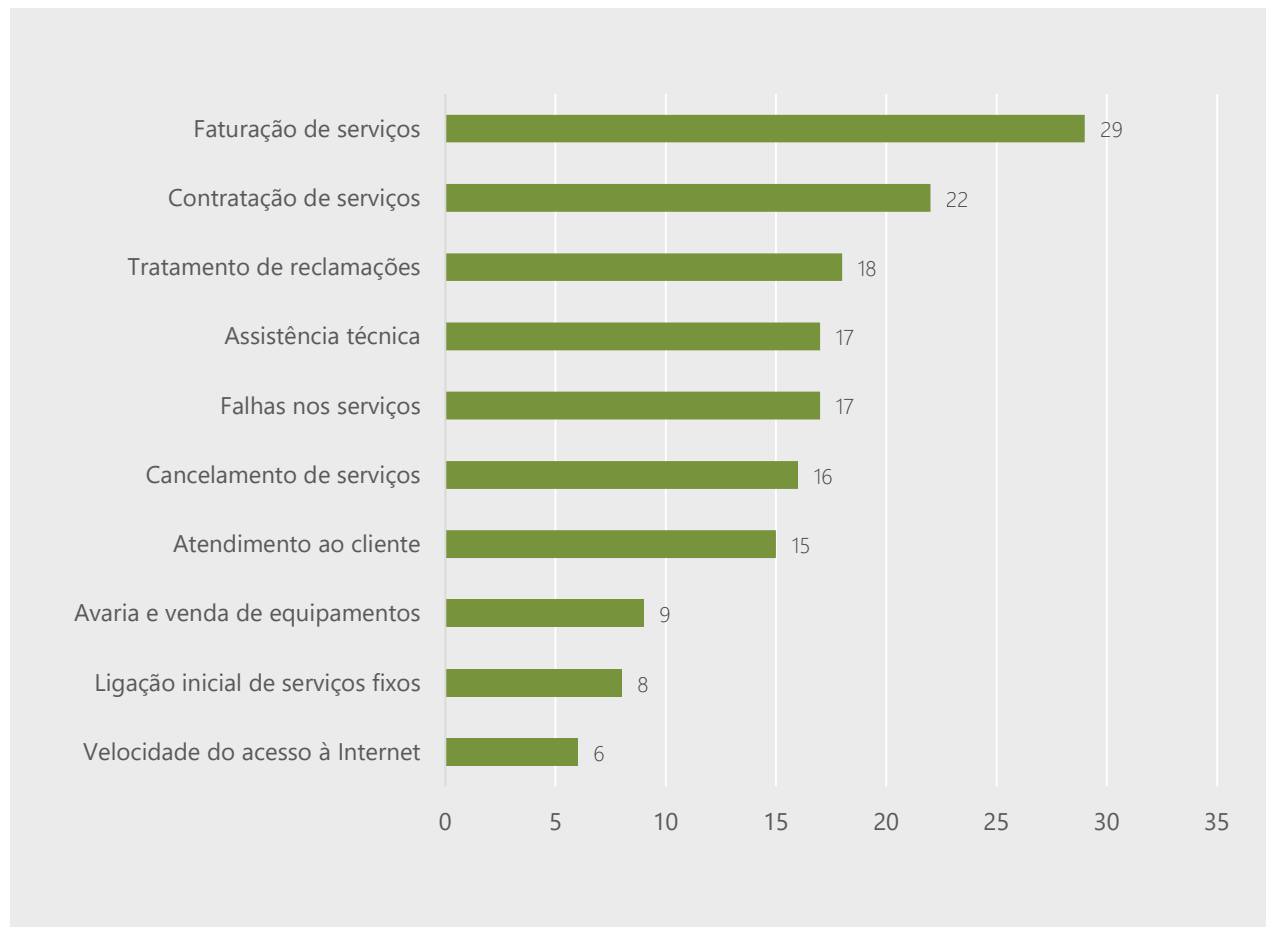
Para além da contratação de serviços, aumentaram também as queixas sobre o cancelamento de serviços (+3 p.p.), com particular destaque para as dificuldades com a apresentação do pedido de cancelamento de serviços (+6 p.p. nas reclamações sobre este assunto contra a NOS).

Em sentido oposto, perderam peso as reclamações sobre o tratamento de reclamações (-6 p.p.), a assistência técnica e o atendimento ao cliente (ambos com -3 p.p.).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

MEO . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Faturação de serviços (29%)



Avaria e venda de equipamentos
(+2 p.p.)



Ligação inicial de serviços (-2 p.p.)

Em 2021, as reclamações contra a MEO foram dominadas pela faturação de serviços (29%), sobretudo no que respeita à cobrança de valores considerados indevidos por não concretização de condições acordadas e após o cancelamento de serviços, tendo este último motivo aumentado face a 2020 (+6 p.p. nas reclamações sobre este assunto contra a MEO).

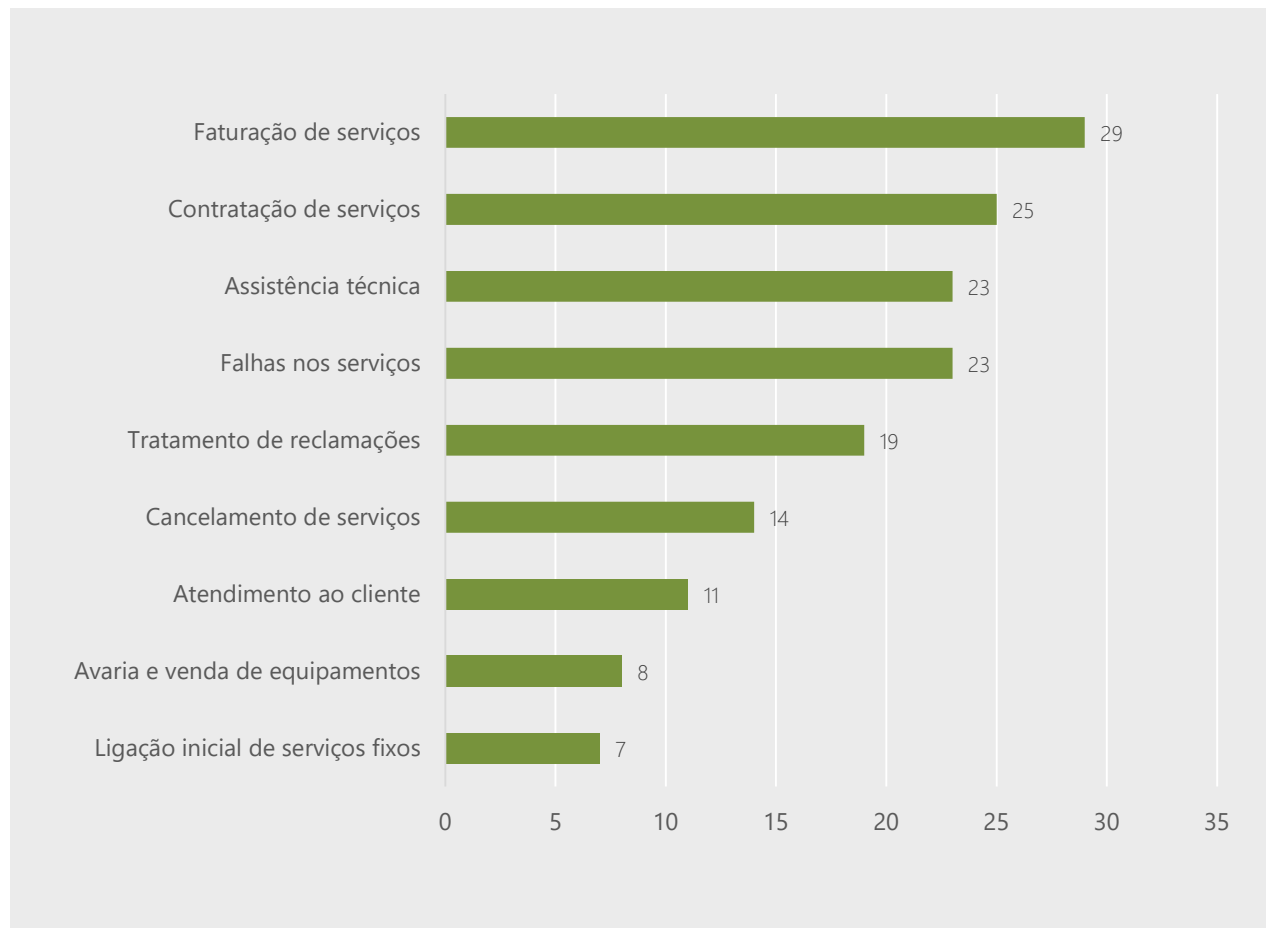
Entre os assuntos mais reclamados, destacam-se ainda as reclamações sobre a contratação de serviços (22%), o tratamento de reclamações (18%), a assistência técnica (17%), as falhas nos serviços (17%), sobretudo no que respeita ao motivo relativo ao acesso à Internet fixa, o cancelamento de serviços (16%) e o atendimento ao cliente (15%).

Ao nível dos assuntos, aumentou o peso das reclamações sobre a avaria e a venda de equipamentos terminais (+2 p.p.); diminuiu o peso das reclamações sobre a ligação inicial de serviços (-2 p.p.).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

VODAFONE . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Faturação de serviços (29%)



Falhas nos serviços (+5 p.p.)
Assistência técnica (+4 p.p.)



Atendimento ao cliente (-5 p.p.)

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado contra a VODAFONE em 2021, tendo sido registado em 29% das reclamações contra este prestador, com destaque para os motivos relativos à cobrança de valores considerados indevidos por não concretização das condições acordadas e por serviços não prestados. A contratação de serviços também foi um dos assuntos mais reclamados neste período (25%), com destaque para o motivo relativo às dificuldades com a renegociação do contrato em caso de alteração de morada.

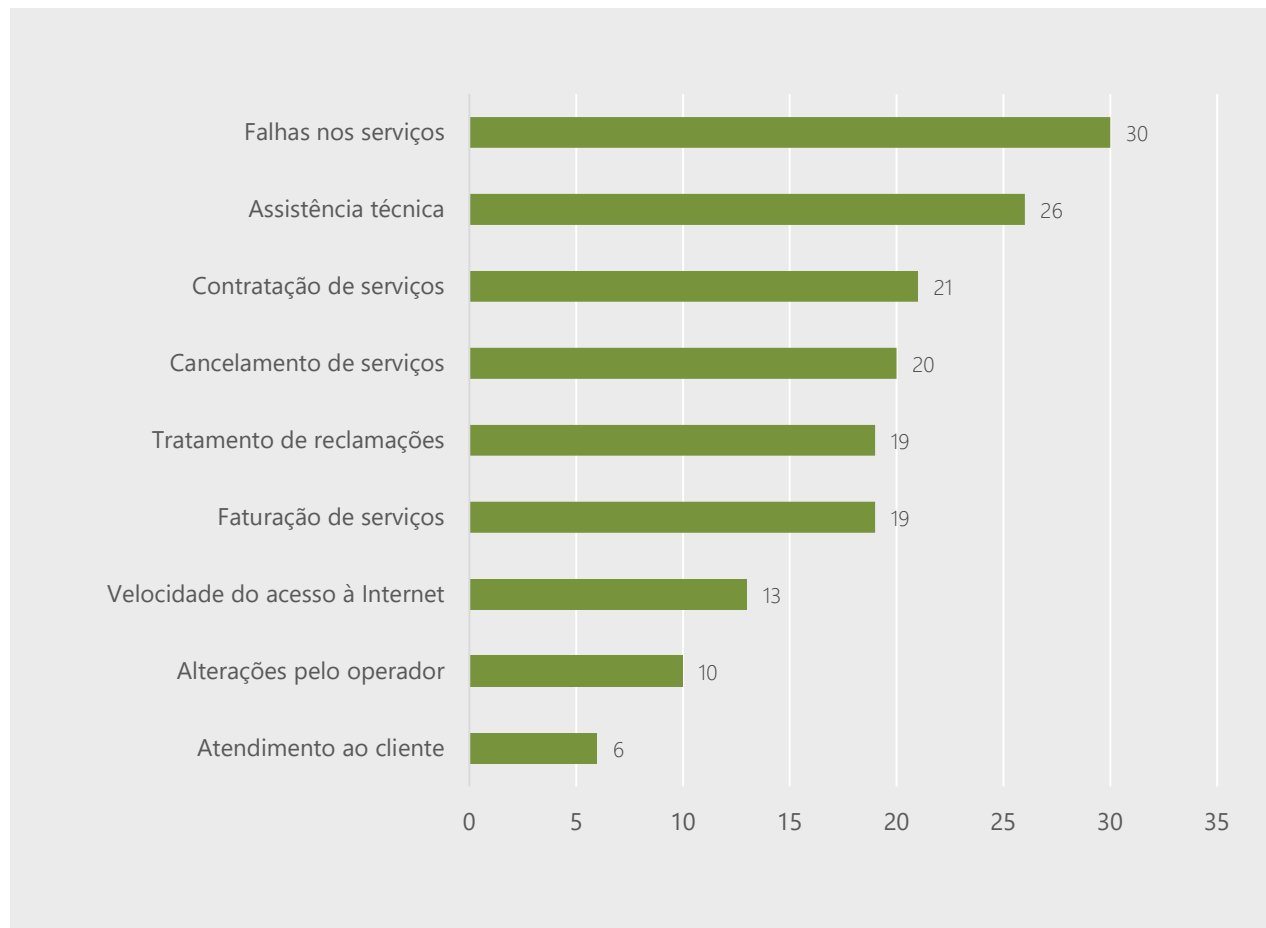
Aumentou o peso das reclamações sobre as falhas nos serviços (+5 p.p.), maioritariamente no que respeita ao acesso à Internet fixa, mas também relativamente ao serviço de televisão por subscrição, e das reclamações sobre a assistência técnica (+4 p.p.).

Em sentido oposto, diminuiu o peso das reclamações sobre o atendimento ao cliente (-5 p.p.), sobretudo quanto ao custo das chamadas para as linhas telefónicas.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.2. Serviços de comunicações eletrónicas: Assuntos mais reclamados

NOWO . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Falhas nos serviços (30%)



Tratamento de reclamações (+7 p.p.)
Cancelamento de serviços (+6 p.p.)



Atendimento ao cliente (-10 p.p.)

As falhas nos serviços, em larga maioria do acesso à Internet fixa, foi o assunto mais reclamado contra a NOWO em 2021, mencionadas em 30% das reclamações que visaram este prestador de serviços, seguido da assistência técnica (26%).

Aumentou o peso das queixas sobre a forma como as reclamações são tratadas (+7 p.p.) e o cancelamento de serviços (+6 p.p.). Diminuíram significativamente neste período, face a 2020, as reclamações sobre o atendimento ao cliente.



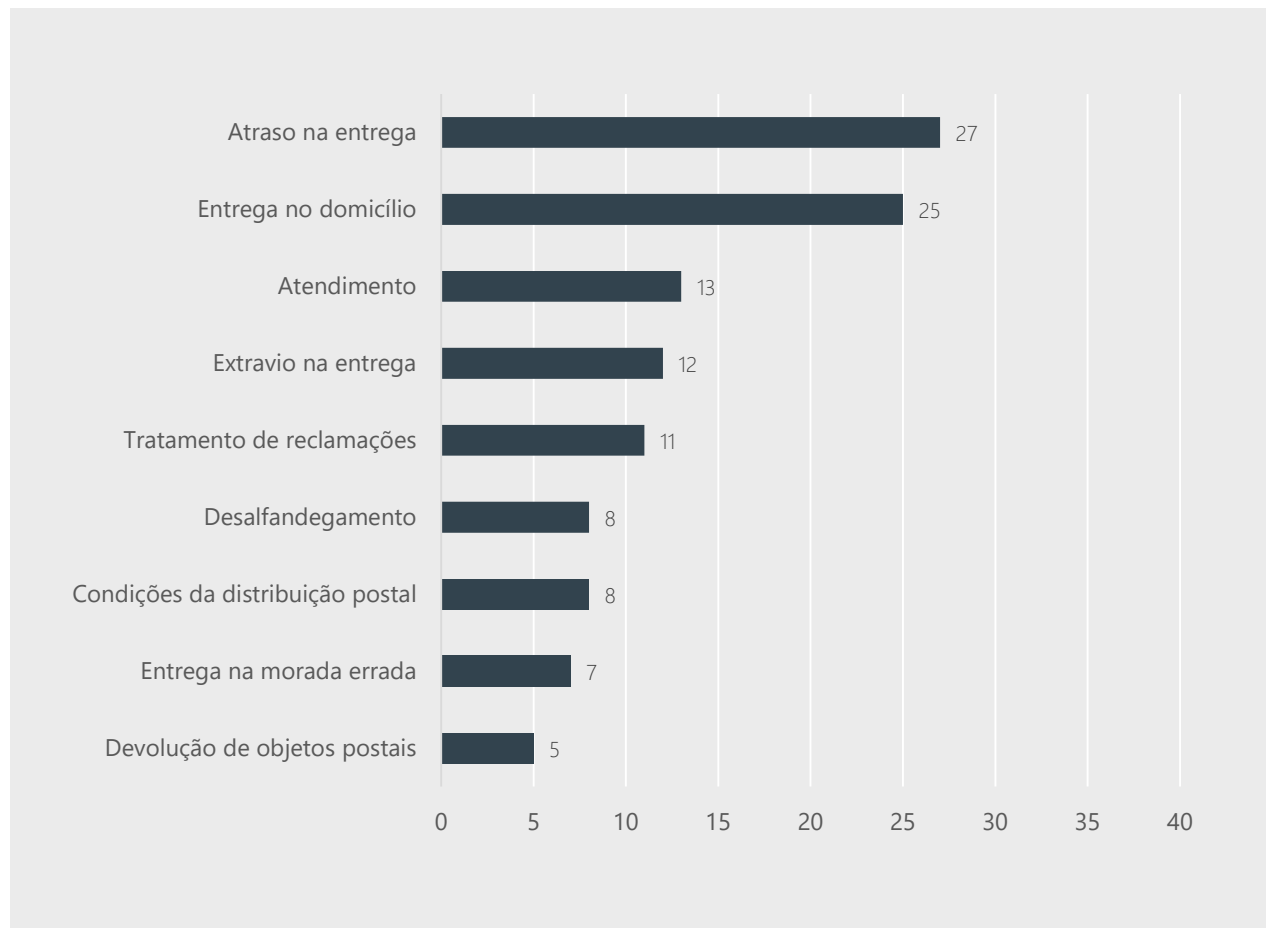
4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

Evolução das reclamações por assunto mais reclamado nos serviços postais, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Atraso na entrega (27%)
Entrega no domicílio (25%)



Desalfandegamento (+7 p.p.)
Extravio na entrega (+2 p.p.)
Devolução de objetos postais (+2 p.p.)



Atraso na entrega (-11 p.p.)
Atendimento (-9 p.p.)
Entrega no domicílio (-3 p.p.)
Condições da distribuição postal (-1 p.p.)

Em 2021, o atraso na entrega, sobretudo de objetos postais internacionais, e as dificuldades na entrega ao domicílio dominaram as reclamações sobre serviços postais, tendo sido mencionados em 27% e 25% das reclamações deste sector, respetivamente.

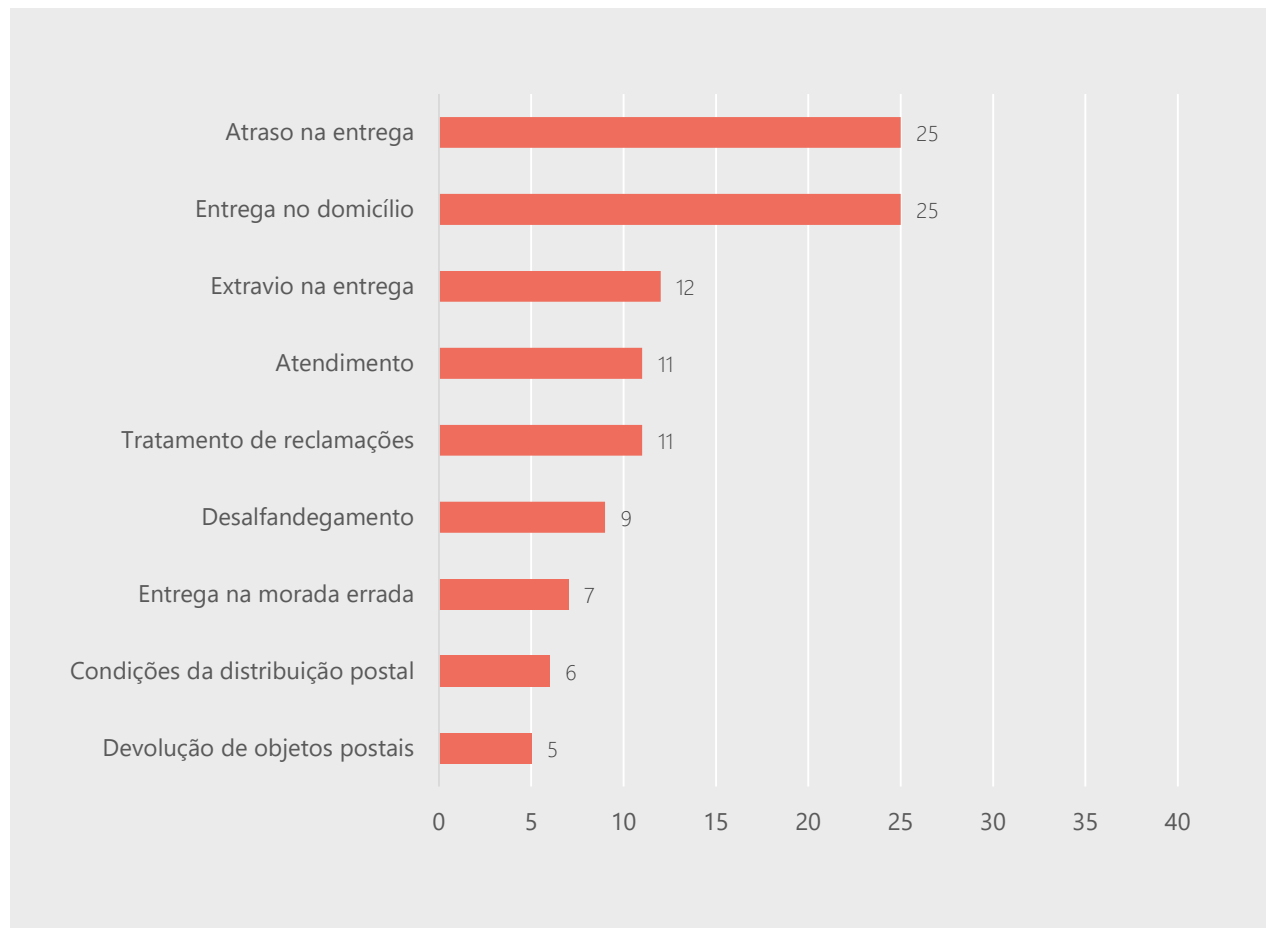
Aumentaram sobretudo as reclamações relacionadas com o desalfandegamento de objetos postais (+7 p.p.), em virtude das novas regras relativas à circulação postal proveniente ou para fora do espaço da União Europeia, que entraram em vigor na segunda metade do ano. Em 2021, aumentaram também as queixas sobre o extravio de objetos postais e a devolução de objetos postais ao remetente (ambas com +2 p.p.).

Neste período, diminuiu significativamente o peso das reclamações sobre o atraso na entrega (-11 p.p.) e o atendimento (-9 p.p.), em particular no que respeita ao custo e às dificuldades no acesso às linhas telefónicas. As dificuldades com a entrega no domicílio (-3 p.p.) e com as condições da distribuição postal (-1 p.p.) também viram diminuir o seu peso face a 2020.

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

CTT . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Atraso na entrega (25%)
Entrega no domicílio (25%)



Desalfandegamento (+7 p.p.)
Extravio na entrega (+2 p.p.)
Devolução de objetos postais (+2 p.p.)



Atraso na entrega (-8 p.p.)
Atendimento (-5 p.p.)
Entrega no domicílio (-3 p.p.)

O atraso na entrega, em particular de objetos postais internacionais, que representaram quase um terço destas queixas, e as dificuldades com a entrega no domicílio dominaram as reclamações contra os CTT em 2021, tendo cada um destes assuntos sido mencionado em 25% das reclamações contra este prestador.

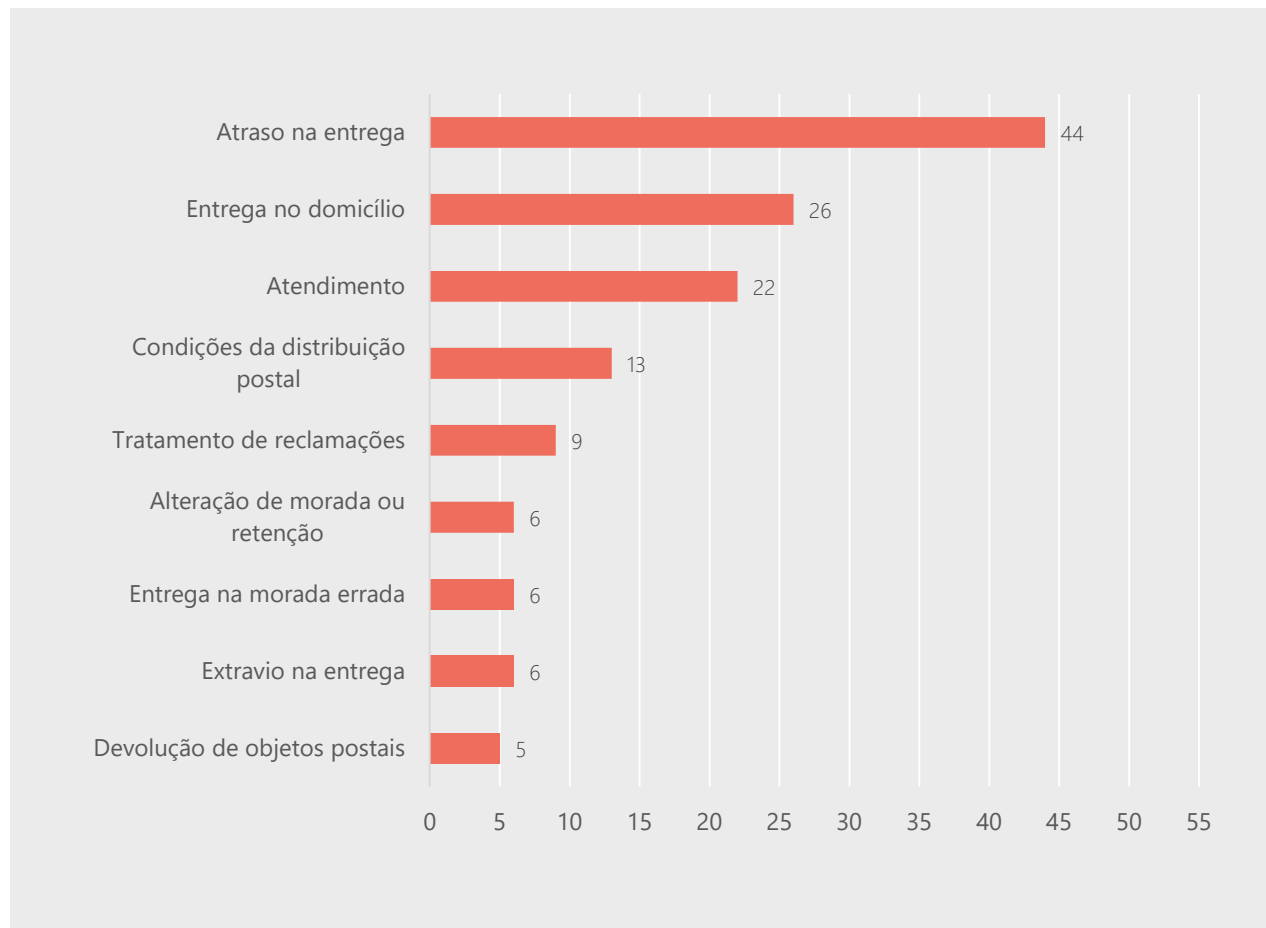
Aumentaram sobretudo as reclamações relacionadas com o desalfandegamento de objetos postais (+7 p.p.), em virtude das novas regras relativas à circulação postal proveniente ou para fora do espaço da União Europeia, que entraram em vigor na segunda metade do ano. Em 2021, aumentaram também as queixas sobre o extravio de objetos postais e a devolução de objetos postais ao remetente (ambas com +2 p.p.).

Neste período, diminuiu o peso das reclamações sobre o atraso na entrega (-8 p.p.), o atendimento (-5 p.p.), em particular no que respeita ao custo e às dificuldades no acesso às linhas telefónicas, e as dificuldades com a entrega no domicílio (-3 p.p.).

4. Reclamações no sector das comunicações

4.3. Serviços postais: Assuntos mais reclamados

DPD . Evolução das reclamações por assunto mais reclamado, 2021



Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

TOP

Atraso na entrega (44%)



Atendimento (-19 p.p.)
Atraso na entrega (-9 p.p.)

O atraso na entrega, sobretudo de encomendas, motivou quase metade das reclamações contra a DPD em 2021, mas diminuiu o seu peso em 9 p.p. nas reclamações que visaram este prestador, face a 2020.

No mesmo sentido, diminuíram significativamente as reclamações sobre o atendimento (-19 p.p.), sobretudo no que respeita às dificuldades no acesso e funcionamento das linhas telefónicas, ao custo das chamadas e ao tempo de espera nestas linhas, que tinham assumido um peso relevante nas reclamações de 2020 contra este prestador.



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 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:

RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS PARA MELHORIA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Na sequência do diagnóstico das dificuldades dos utilizadores de serviços de comunicações, tendo por base as reclamações que chegaram ao conhecimento da ANACOM durante a pandemia COVID-19, esta Autoridade decidiu recomendar às empresas que operam nos sectores das comunicações eletrónicas e dos serviços postais a adoção ou o reforço de um conjunto de práticas com vista a melhorar o relacionamento com os clientes.

Estas recomendações focaram (i) o dimensionamento adequado da capacidade de resposta dos meios de atendimento à distância, designadamente no que se refere ao tratamento de reclamações, tendo em consideração o aumento da procura; (ii) a criação de mecanismos que permitam identificar e tratar com particular celeridade dificuldades no acesso aos serviços por parte de utilizadores com necessidades especiais e/ou em situação de especial vulnerabilidade social; (iii) a implementação de medidas de simplificação procedimental na gestão dos contratos à distância; (iv) a divulgação de informação aos consumidores sobre as medidas de resposta à pandemia Covid-19; entre outros aspetos específicos de cada sector.

Conheça todas as recomendações [aqui](#).

POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE CONTRATOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS PARA CLIENTES EMPRESARIAIS

A ANACOM aprovou o modelo de requerimento, a apresentar por micro e pequenas empresas e empresários em nome individual em situação de crise empresarial ou cujas instalações tenham sido encerradas por determinação legal ou administrativa adotada no âmbito das medidas de controlo da pandemia COVID-19, para obter a suspensão temporária dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas. Adicionalmente, a ANACOM recomendou aos prestadores: (i) a disponibilização de um endereço eletrónico, a par de um endereço físico, para a apresentação do requerimento; (ii) a aceitação de declarações sob compromisso de honra que atestem a verificação de situação de crise empresarial, tal como legalmente definida, como elementos instrutórios do requerimento suficientes; (iii) quando assim não seja, a divulgação dos elementos que o prestador considera necessários e suficientes para comprovar a situação de crise empresarial do requerente. [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](#).

DIAGNÓSTICO SOBRE AS DIFICULDADES DOS UTILIZADORES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES DURANTE A PANDEMIA COVID-19

A ANACOM publicou um relatório com a análise das reclamações registadas por esta Autoridade, em particular na segunda fase de estados de emergência nacional, iniciada a 9 de novembro de 2020, que evidencia diversas dificuldades sentidas pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas e de serviços postais na sua relação com as empresas que prestam esses serviços, decorrentes do impacto das medidas adotadas em resposta à crise pandémica. [Mais informação](#).

NOVO BALANÇO DA APLICAÇÃO DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO DOS UTILIZADORES NO ÂMBITO DA RESPOSTA À COVID-19

À semelhança das medidas adotadas entre março e setembro de 2020, esteve em vigor no primeiro semestre de 2021 (posteriormente prolongado até ao final do ano e, atualmente, em vigor até ao final de março de 2022) um conjunto de medidas legislativas com o objetivo de assegurar a proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais, cuja aplicação a ANACOM avaliou no que respeita ao sector das comunicações eletrónicas. De acordo com os dados fornecidos pelos operadores: (i) existiram 6.835 clientes de serviços de comunicações que invocaram a aplicação dos mecanismos de adaptação à crise provocada pela pandemia, dos quais 3.676 beneficiaram de alguma das garantias previstas na lei, menos 8% do que no ano anterior, com a taxa de aceitação de pedidos a atingir os 54%; (ii) a suspensão temporária de contrato foi a solução mais requerida pelos clientes que viram o seu poder de compra reduzido devido à pandemia, tendo sido concedida a 979 clientes; (iii) a cessação unilateral do contrato foi concedida a 866 clientes; (iv) 1.123 clientes com valores em dívida na sequência da não suspensão do serviço acordaram com os prestadores planos de pagamento dos valores em dívida, estimando-se que o valor médio por cliente abrangido pelo plano de pagamentos foi de 683 euros (incluindo IVA). [Mais informação](#)

SANÇÕES SOBRE PRÁTICAS IRREGULARES

O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão decidiu condenar a NOS numa coima única de 1,35 milhões de 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 2,6 milhões de euros, pela prática dolosa de 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.

Em 2021, a ANACOM aplicou coimas no valor global de 1,5 milhões de euros à MEO, NOS e Vodafone, por incumprimento das normas previstas na Lei das Comunicações Eletrónicas aplicáveis à suspensão e extinção dos serviços por falta de pagamento de faturas. [Mais informação.](#)

TARIFA SOCIAL DE FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE ACESSO À INTERNET EM BANDA LARGA

A ANACOM contribuiu para a implementação da tarifa social na prestação de serviços de acesso à Internet, nos termos legalmente previstos, aprovando as seguintes propostas a apresentar ao governo: (i) a aplicação de uma mensalidade de 5 euros (6,15 euros com IVA à taxa de 23%) para o serviço de acesso à Internet em banda larga e (ii) a fixação de um preço máximo de 21,45 euros (26,38 euros com IVA à taxa de 23%) como contrapartida pela ativação do serviço, e/ou de equipamentos de acesso, nomeadamente routers.

A ANACOM definiu ainda que (iii) para assegurar a prestação do conjunto de serviços que deve ser suportado pelo serviço de acesso à Internet, as empresas prestadoras devem assegurar um débito mínimo de download de 30 Mbps e um débito mínimo de upload de 3 Mbps e (iv) o valor mínimo de tráfego mensal a ser incluído na oferta associada à tarifa social de acesso à Internet em banda larga deve ser de 30 GB. A tarifa social de Internet será disponibilizada por todas as empresas que oferecem este tipo de serviço a consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais. [Mais informação](#)

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](#)

VÍDEO SOBRE O 5G E A SEGURANÇA DAS REDES DE GERAÇÃO MÓVEL

A ANACOM divulgou um vídeo sobre o 5G que esclarece dúvidas sobre esta nova tecnologia que permitirá maiores velocidades e a existência de mais equipamentos ligados à rede e, com estas, a telemedicina, cirurgias remotas, agricultura de precisão, carros autónomos e cidades inteligentes, a par de novas preocupações com a segurança, com a capacidade de prevenir e responder a ataques cibernéticos e garantir a privacidade e a proteção dos dados, entre outras. [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 de Portugal Continental: Alentejo, Norte, Área Metropolitana de Lisboa (AML), Algarve e Centro. [Mais informação](#)

Foi realizado também um estudo para avaliar o desempenho dos serviços de comunicações eletrónicas dos principais prestadores no serviço Alfa Pendular da CP, em toda a extensão do eixo ferroviário Braga-Porto-Lisboa-Faro ([mais informação](#)); no concelho de Vinhais, em Bragança ([mais informação](#)); e na Ilha de Santa Maria, nos Açores ([mais informação](#))

ESTUDO SOBRE MEDIÇÕES DE CAMPOS ELETROMAGNÉTICOS, REDES 5G EM ENSAIOS TÉCNICOS

A ANACOM divulgou a avaliação do impacto do 5G, em termos de exposição da população em geral a campos eletromagnéticos, através de um estudo que apresenta o resultado das medições, efetuadas entre junho e outubro de 2020, nas proximidades de estações a realizar testes-piloto 5G na faixa 3,4-3,8 GHz (3,6 GHz). [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](#)

COVID-19 E A INFORMAÇÃO AOS UTILIZADORES

Em 2021, 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>.

INFOGRAFIA SOBRE AS TELECOMUNICAÇÕES EM PORTUGAL

A ANACOM está empenhada em inovar nos instrumentos que permitam um melhor conhecimento do sector, para isso divulgou uma infografia que, num olhar rápido, nos apresenta o estado da arte das telecomunicações em Portugal e como comparam a nível da União Europeia. [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](#).

GUIA "LIGAR AO CONDOMÍNIO"

A ANACOM lançou o Guia "Ligar ao Condomínio", que inclui um conjunto de linhas de orientação e boas práticas que pretendem facilitar a gestão das infraestruturas de telecomunicações nas partes comuns de edifícios mais antigos. A metodologia seguida, que envolveu uma vasta variedade de partes interessadas (desde os representantes de proprietários ao poder local, de instaladores aos operadores), mostrou que uma abordagem de supervisão pode contribuir positiva e eficazmente para ganhos comuns e visíveis, ainda que a ANACOM não tenha competência sancionatória nesta matéria. [Mais informação](#)

PODCASTS ANACOM

A ANACOM lançou uma nova forma de comunicar com o público, o podcast. O Podcast ANACOM trata de temas relevantes para os consumidores, dá dicas sobre como resolver os problemas do dia a dia em matéria de comunicações e ainda dá a conhecer a atividade da ANACOM. O Podcast ANACOM está disponível no sítio na Internet e no Portal do Consumidor da ANACOM, assim como nas plataformas Spotify, Anchor, Google Podcasts, SoundCloud e YouTube. [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 em 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 15) 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 – (5,6 mil 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⁾ (10,2 mil reclamações «indiretas», correspondente a cerca de 8% 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 26/02/2021.

(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. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%, estimativa aceitável quando o coeficiente de estimação é igual ou superior a 10% e inferior a 25%, estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é igual ou superior 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. No entanto, tratando-se de informação com grande nível de detalhe, torna-se necessário apresentar os resultados num nível menos desagregado – os «assuntos»: considera-se que um assunto foi registado se pelo menos um dos respetivos motivos de reclamação tiver sido referido.

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.
9. 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.
10. 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).
11. 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.
12. Em março de 2021, a ONITELECOM – Infocomunicações, S.A., que era apresentada em relatórios anteriores como integrando o grupo NOWO/ONI foi adquirida pela Gigas Hosting, S.A.. Neste relatório, para efeitos de comparação, é considerada a NOWO em todo o período de análise, correspondendo aos resultados deste prestador não integrado em grupo.
13. Os dados apresentados não incluem: (i) reclamações registadas pelos mesmos utilizadores de serviços em número considerado manifestamente excessivo - em 2021, foram excluídas 6,6 mil reclamações nesta situação; e (ii) reclamações em que a empresa reclamada não foi identificada ou que identificavam uma empresa não regulada pela ANACOM – em 2021, foram registadas cerca de mil reclamações nesta situação.
14. 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.
15. A informação do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes do atraso no envio das folhas de reclamação dos livros de reclamações físicos pelos prestadores de serviços, bem como da reapreciação subsequente dos casos e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de reclamações da ANACOM.



RECLAMAÇÕES NO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES

2021

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
Março de 2022