

RECLAMAÇÕES
SOBRE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES

2018

Índice

Sumário executivo.....	3
1. Reclamações do sector das comunicações em 2018	6
2. Serviços de comunicações eletrónicas	7
2.1. Volume de reclamações por prestador	7
2.2. Principais motivos das reclamações.....	9
3. Serviços postais	9
3.1. Volume de reclamações por prestador	9
3.2. Principais motivos das reclamações.....	10

Índice de tabelas

Tabela 1 – Número de reclamações do sector das comunicações – 2017/2018.....	6
Tabela 2 – Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas.....	7
Tabela 3 – Taxa de reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas.....	8
Tabela 4 – Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – comunicações eletrónicas.....	9
Tabela 5 – Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – serviços postais.....	10
Tabela 6 – Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – serviços postais.....	10

Sumário executivo

Reclamações no sector das comunicações aumentaram 3% face ao ano anterior

Em 2018, as reclamações no sector das comunicações, de que a ANACOM teve conhecimento, atingiram 104 mil, o que representa um aumento de 3% face ao ano anterior, o qual se deveu ao crescimento de 43% das reclamações sobre o sector postal (+6,9 mil reclamações), já que as reclamações sobre o sector das comunicações eletrónicas diminuíram 4,5% (-3.9 mil reclamações).

MEO e CTT foram os prestadores que registaram mais reclamações nas comunicações eletrónicas e serviços postais, respetivamente

No caso das reclamações referentes ao sector das comunicações eletrónicas e apresentadas no livro de reclamações, os três maiores operadores foram responsáveis por 96% do total de reclamações (43% contra a MEO, 32% contra o Grupo NOS e 21% contra a Vodafone).

O número de reclamações por cada mil clientes situou-se em 4,8 para o conjunto do sector das comunicações eletrónicas, tendo-se observado o valor de 6,8 para a NOS, 4,6 para a MEO e 3,6 para a Vodafone.

Face ao ano anterior, a MEO, com 28 mil reclamações, teve um aumento de 23%, o Grupo NOS, com 21 mil reclamações, um aumento de 12%, e a Vodafone, com 14 mil reclamações, um aumento de 3%.

A NOWO foi responsável por 3% das reclamações, tendo as reclamações sobre este prestador registado um decréscimo de 20%. O número de reclamações por cada mil clientes deste prestador atingiu o valor de 11,3.

No caso das reclamações referentes ao sector dos serviços postais e apresentadas no livro de reclamações, os CTT receberam 20 mil reclamações (87,4% do total do sector postal), o que corresponde a um aumento de 36% face ao ano anterior.

Reclamações sobre avarias, faturação e cancelamento de serviços foram os principais motivos de queixa nas comunicações eletrónicas; a distribuição dos objetos postais foi a principal causa de reclamações nos serviços postais

No caso das comunicações eletrónicas, os utilizadores recorreram aos livros de reclamações para reclamar principalmente sobre avarias (16%), faturação (14%) e cancelamento de serviços (10%).

No caso dos serviços postais, os principais motivos das reclamações feitas nos livros de reclamações foram o atraso na entrega (17%), o extravio/atraso significativo (10%), o atendimento (9%), a falta de tentativa de entrega ao destinatário (8%) e falhas na distribuição (7%).

Resumo Gráfico: Reclamações 2018

Reclamações aumentaram 3% face a 2017



Reclamações nos livros de reclamações



▲ Reclamações aumentaram 11,1% face a 2017 nos livros de reclamações

Assuntos mais reclamados



▲ Reclamações aumentaram 43,9% face a 2017 nos livros de reclamações

Assuntos mais reclamados

Falta de tentativa de entrega ao destinatário



1. Reclamações do sector das comunicações em 2018

Em 2018, as reclamações sobre o sector das comunicações registadas pela ANACOM atingiram 104 mil, tendo aumentado 3% face a 2017. Cerca de 83,8% das reclamações foram apresentadas no livro de reclamações, enquanto que as restantes 16,2% foram enviadas diretamente à ANACOM pelos utilizadores (i.e., “reclamações diretas”) – Vd. Tabela 1.

Tabela 1 – Número de reclamações do sector das comunicações – 2017/2018

	2017		2018		Var. 2017/2018 (%)	Var. 2017/2018 (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
Livro de reclamações	73,9	73,1%	87,3	83,8%	18,1%	10,7
Livro Físico	56,6	56,0%	49,0	47,0%	-13,5%	-9,0
Livro Eletrónico	17,3	17,1%	38,3	36,8%	121,5%	19,7
Reclamações diretas	27,2	26,9%	16,9	16,2%	-38,0%	-10,7
Email	18,6	18,4%	14,9	14,3%	-19,9%	-4,1
Balcão Virtual ¹	6,4	6,3%	-	-	-	-
Carta	2,0	2,0%	1,9	1,8%	-6,7%	-0,2
Fax	0,2	0,2%	0,1	0,1%	-63,5%	-0,1
Total	101,1	100%	104,2	100%	3,0%	
Comunicações Eletrónicas	85,1	84,2%	81,2	78,0%	-4,5%	-6,2
Serviços Postais	16,0	15,8%	22,9	22,0%	43,3%	6,2

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %, p.p.

Fonte: ANACOM

O aumento do número de reclamações ficou a dever-se às reclamações sobre o sector postal, que cresceram 43,3% (+6,2 mil reclamações). As reclamações sobre comunicações eletrónicas diminuíram 4,5% em 2018.

O acréscimo do número de reclamações teve incidência no livro de reclamações (+18,1%) e, em particular, no livro de reclamações eletrónico (+121,5%), evolução influenciada pelo facto de 2018 ter sido o primeiro ano completo de funcionamento deste meio². Este terá sido a solução privilegiada pelos utilizadores em substituição do livro de reclamações físico e do

¹ O Balcão Virtual da ANACOM – formulário eletrónico disponível no Portal do Consumidor e na página da ANACOM na Internet para a apresentação de reclamações – foi descontinuado com a introdução do livro de reclamações eletrónico, no segundo semestre de 2017.

² O livro de reclamações eletrónico foi disponibilizado ao público, em 1 de julho de 2017.

envio de reclamações diretamente à ANACOM, cujo número diminuiu 13,5% e 38%, respetivamente.

2. Serviços de comunicações eletrónicas

Apresenta-se seguidamente a estrutura e evolução do número de reclamações sobre comunicações eletrónicas, com a distribuição por prestador e pelos principais motivos das reclamações associados a estes serviços. Esta informação diz respeito às reclamações apresentadas no livro de reclamações.

2.1. Volume de reclamações por prestador

Em 2018, as reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas recebidas através dos livros de reclamações aumentaram 11,1%. A maioria das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas recebidas disseram respeito à MEO (43,1%), NOS (31,9%), Vodafone (21,4%) e NOWO (3,0%) – Vd. Tabela 2.

Tabela 2 – Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas

	2017		2018		Var. 2017/2018 (%)	Var. 2017/2018 (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
MEO	22,6	38,9%	27,8	43,1%	23,1%	4,2
Grupo NOS	20,0	34,4%	20,6	31,9%	2,9%	-2,5
Vodafone	12,3	21,2%	13,8	21,4%	12,2%	0,2
NOWO	2,4	4,2%	2,0	3,0%	-19,7%	-1,2
Outro	0,8	1,3%	0,4	0,6%	-49,6%	-0,7
Total	58,1	100%	64,6	100%	11,1%	

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Grupo NOS inclui NOS Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A. e NOS Açores Comunicações.

Face ao ano anterior, o número de reclamações sobre os serviços da MEO, Vodafone e NOS aumentou 23,1%, 12,2% e 2,9%, respetivamente, tendo-se observado um decréscimo de 19,7% relativamente aos serviços da NOWO.

O número de reclamações por cada mil clientes situou-se em 4,8 para o conjunto do sector das comunicações eletrónicas, tendo-se observado o valor de 11,3 para a NOWO, 6,8 para a NOS, 4,6 para a MEO e 3,6 para a Vodafone.

Tabela 3 – Número de reclamações por cada mil clientes apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas

	2018
NOWO	11,3
Grupo NOS	6,8
MEO	4,6
Vodafone	3,6
Outro/Não identificado	1,6
Total	4,8

Unidade: Registos de entradas de reclamações por mil clientes

Fonte: ANACOM

Nota 1: Grupo NOS inclui NOS Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A. e NOS Açores Comunicações.

Nota 2: este indicador foi calculado utilizando como denominador a média do número de clientes reportado no final de cada um dos três primeiros trimestres de 2018.

2.2. Principais motivos das reclamações

As avarias (16%), a faturação (14%) e o cancelamento de serviços (10%) foram os principais motivos das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas no período em análise (Tabela 4).

Tabela 4 – Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – comunicações eletrónicas

	2018
Avaria do serviço	16%
Faturação do serviço	14%
Cancelamento do serviço	10%
Equipamentos	7%
Atendimento ao cliente	4%
Ligação inicial ou instalação	2%
Venda do serviço	2%
Velocidade da Internet	2%
Portabilidade	1%
Desbloqueamento de equipamentos	1%

Unidade: % de registos de entradas

Fonte: ANACOM

Nota: Para a constituição do *ranking* foram excluídos os motivos “Outros assuntos”, “Assunto não identificado”, “Contrato (diversos)”.

3. Serviços postais

Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações sobre serviços postais, com a distribuição por prestador e pelos principais motivos das reclamações associados a estes serviços. Também neste caso, os indicadores apresentados dizem respeito às reclamações apresentadas no livro de reclamações.

3.1. Volume de reclamações por prestador

Em 2018, as reclamações sobre serviços postais apresentadas no livro de reclamações aumentaram 43,9%; a maioria das reclamações disseram respeito aos CTT (87,4%). As reclamações contra este prestador aumentaram 35,8% face ao ano anterior, assinalando-se,

igualmente, o aumento de 204,3% do volume de reclamações contra a Chronopost (Tabela 5).

Tabela 5 – Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – serviços postais

	2017		2018		Var. 2017/2018 (%)	Var. 2017/2018 (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
Grupo CTT	14,6	92,6%	19,9	87,4%	35,8%	-5,2
Chronopost	0,6	3,5%	1,7	7,5%	204,3%	3,9
Outro	0,6	3,9%	1,2	5,2%	90,3%	1,3
Total	15,8	100%	22,7	100%	43,9%	-

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Grupo CTT inclui CTT – Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., CTT Contacto, S.A., e, desde maio de 2017, a Transporta - Transportes Porta a Porta, S.A.

3.2. Principais motivos das reclamações

Os principais motivos das reclamações sobre serviços postais feitas no livro de reclamações, físico e eletrónico, foram: atraso na entrega (17%), extravio/atraso significativo (10%), atendimento (9%), falta de tentativa na entrega ao destinatário (8%) e falhas na distribuição (7%) – Vd. Tabela 6.

Tabela 6 – Principais motivos das reclamações apresentadas no livro de reclamações – serviços postais

	2018
Atraso	17%
Extravio/atraso significativo	10%
Atendimento	9%
Falta de tentativa de entrega ao destinatário	8%
Falha na distribuição	7%

Unidade: % de registos de processos

Fonte: ANACOM

Nota: Para a constituição do *ranking* foram excluídos os motivos “Outros assuntos”.