

**RECLAMAÇÕES**  
**SOBRE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES**

**1.º Semestre de 2018**

## Índice

Sumário executivo.....	3
1. Reclamações recebidas pela ANACOM no 1S2018.....	5
2. Serviços de comunicações eletrónicas.....	6
2.1. Volume de reclamações por prestador.....	6
2.2. Principais motivos das reclamações.....	7
3. Serviços postais.....	7
3.1. Volume de reclamações por prestador.....	8
3.2. Principais motivos das reclamações.....	8

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Número de reclamações do sector das comunicações - 1S2017/2S2018.....	5
Tabela 2 – Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas.....	6
Tabela 3 – Principais motivos de reclamações apresentadas no livro de reclamações – comunicações eletrónicas (TOP 10).....	7
Tabela 4 – Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – serviços postais.....	8
Tabela 5 – Principais motivos de reclamações apresentadas no livro de reclamações eletrónico – serviços postais (TOP 5).....	9

## Sumário executivo

### **Reclamações no sector das comunicações aumentaram 25,1% face ao semestre homólogo**

No primeiro semestre de 2018 (1S2018) as reclamações no sector das comunicações, de que a ANACOM teve conhecimento, aumentaram 25,1% face ao semestre homólogo do ano anterior (1S2017).

Cerca de 82% das reclamações foram apresentadas no livro de reclamações físico e eletrónico (este último meio de reclamação foi disponibilizado ao público a partir de 1 de julho de 2017). As restantes 18% foram enviadas diretamente a esta Autoridade.

### **MEO foi o prestador mais reclamado nas comunicações eletrónicas; Grupo CTT foi o prestador mais reclamado nos serviços postais**

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 (45% contra a MEO, 30% contra o Grupo NOS e 21% contra a Vodafone).

Face ao semestre homólogo, a MEO, com 14500 reclamações, teve um aumento de 104%, o Grupo NOS, com 9500 reclamações, um aumento de 22% a Vodafone, com 6800 reclamações, um aumento de 44%.

No caso dos serviços postais, os CTT receberam 9 800 reclamações, mais 88% que o registado no período homólogo, o que corresponde a 93% das reclamações apresentadas nos livros de reclamações.

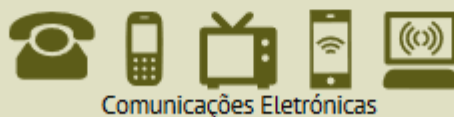
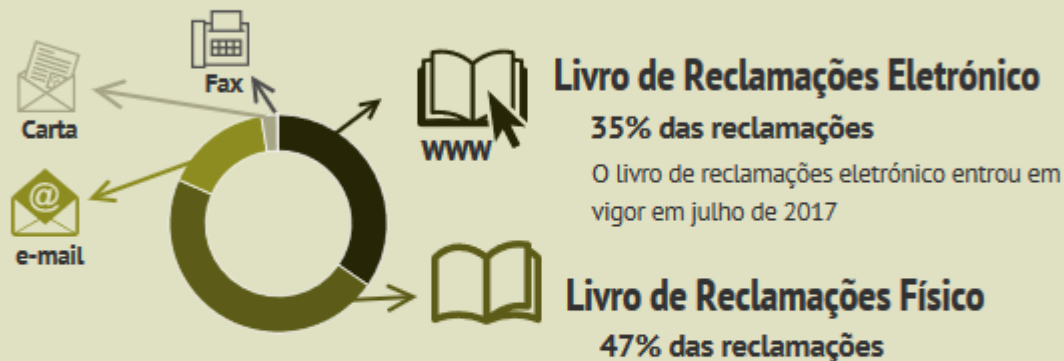
### **Reclamações sobre faturação, avarias e cancelamento do serviço foram os principais motivos de queixa nas comunicações eletrónicas; a distribuição dos objetos postais foi a principal causa de reclamações nos serviços postais**

Os utilizadores recorreram aos livros de reclamações para reclamar principalmente sobre a faturação (15%), a avaria de serviços (15%) e o cancelamento do serviço (10%) nas comunicações eletrónicas.

No caso dos serviços postais, os principais motivos das reclamações feitas no livro de reclamações eletrónico estavam relacionados com a distribuição: atraso na entrega (31%), extravio/atraso significativo (16%), entrega na morada errada (9%), falha na distribuição (9%) ou falta de tentativa de entrega ao destinatário (8%).

# Resumo Gráfico: Reclamações 1S2018

Reclamações aumentaram 25,1% face ao 1S2017



## Reclamações nos livros de reclamações

<b>MEO</b> 45% Reclamações aumentaram 105% face ao 1S2017	<b>NOS</b> 30% Reclamações aumentaram 22% face ao 1S2017	NOWO
<b>Vodafone</b> 21% Reclamações aumentaram 44% face ao 1S2017		

## Assuntos mais reclamados



**CTT 93%**

nos livros de reclamações do sector postal



Reclamações aumentaram 88% face ao 1S2017

## Assuntos mais reclamados no Livro de Reclamações Eletrónico



## 1. Reclamações do sector das comunicações no 1S2018

No 1º semestre de 2018 as reclamações que a ANACOM teve conhecimento aumentaram 25,1% face ao 1º semestre de 2017 (2S2017) - Vd.Tabela 1.

**Tabela 1 – Número de reclamações do sector das comunicações - 1S2017/2S2018**

	1S2017		1S2018		Var. semestre homólogo (%)	Var. semestre homólogo (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
<b>Livro de reclamações</b>	<b>26,0</b>	<b>62,4%</b>	<b>42,6</b>	<b>81,7%</b>	<b>63,8%</b>	<b>19,3</b>
Livro Físico	26,0	62,4%	24,5	47,0%	-5,7%	-15,3
Livro Eletrónico	-	-	18,1	34,6%	-	-
<b>Reclamações diretas</b>	<b>15,7</b>	<b>37,6%</b>	<b>9,6</b>	<b>18,3%</b>	<b>-26,9%</b>	<b>-19,3</b>
Email	8,5	20,4%	8,3	15,9%	-2,7%	-4,5
Balcão Virtual <sup>1</sup>	6,1	14,7%	-	-	-	-
Carta	0,9	2,2%	1,2	2,4%	35,3%	0,2
Fax	0,1	0,3%	0,1	0,1%	-62,1%	-0,2
<b>Total</b>	<b>41,7</b>	<b>100%</b>	<b>52,1</b>	<b>100%</b>	<b>25,1%</b>	
Comunicações Eletrónicas	36,3	86,9%	41,5	79,5%	14,4%	-7,4
Serviços Postais	5,4	13,1%	10,7	20,5%	96,0%	7,4

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

Fonte: ANACOM

**Nota 1:** Em relação à informação divulgada em relatórios anteriores, foram contabilizadas adicionalmente 1.425 reclamações referentes ao ano de 2017, que foram registadas em momento posterior à divulgação de informação.

**Nota 2:** O número de reclamações do 1S2017 é diferente do publicado anteriormente e resulta da aplicação do método de contabilização utilizado a partir do início do 2S2017 (registos de entradas). A unidade subjacente é diferente da anteriormente utilizada (registos de processos).

Cerca de 82% das reclamações foram apresentadas no livro de reclamações físico e eletrónico. As restantes 18% foram enviadas diretamente à ANACOM pelos utilizadores de serviços (i.e., “reclamações diretas”).

As reclamações apresentadas no livro de reclamações aumentaram 63,8% em comparação com o 1S2017.

<sup>1</sup> 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.

O número de reclamações diretamente recebidas pela ANACOM diminuiu 26,9% face ao 1S2017, sobretudo por causa da substituição do formulário de reclamações da ANACOM (“Balcão Virtual”) por um acesso ao livro de reclamações eletrónico.

## 2. Serviços de comunicações eletrónicas

Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações sobre comunicações eletrónicas por prestador e os principais motivos de reclamações associados a estes serviços.

### 2.1. Volume de reclamações por prestador

No 1S2018, a maioria das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas recebidas através do livro de reclamações (físico e eletrónico) disseram respeito à MEO (45%), NOS (30%), Vodafone (21%) e NOWO (3%) – Vd. Tabela 2.

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

	1S2017		1S2018		Var. semestre homólogo (%)	Var. semestre homólogo (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
MEO	7,1	34%	14,5	45%	105%	11,0
Grupo NOS	7,8	38%	9,5	30%	22%	-8,2
Vodafone	4,7	23%	6,8	21%	44%	-1,7
NOWO	0,8	4%	0,9	3%	7%	-1,3
Outro/Não identificado	0,2	1%	0,3	1%	100%	0,2
<b>Total</b>	<b>20,7</b>	<b>100%</b>	<b>32,1</b>	<b>100%</b>	<b>55%</b>	

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

Fonte: ANACOM

Nota1: Grupo NOS inclui NOS Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A. e NOS Açores Comunicações.

Nota2: Em relação à informação divulgada em relatórios anteriores da ANACOM, foram contabilizadas adicionalmente 172 reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, que foram registadas em momento posterior à divulgação de informação.

Face ao semestre homólogo, a MEO, com 14500 reclamações, teve um aumento de 104%, o Grupo NOS, com 9500 reclamações, um aumento de 22% a Vodafone, com 6800 reclamações, um aumento de 44%.

## 2.2. Principais motivos das reclamações

Considerando apenas o livro de reclamações, a faturação (15%), a avaria dos serviços (15%) e o cancelamento do serviço (10%) foram os principais motivos das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas no período em análise (Tabela 3).

**Tabela 3 – Principais motivos de reclamações apresentadas no livro de reclamações – comunicações eletrónicas (TOP 10)**

	1S2018
Faturação do serviço	15%
Avaria do serviço	15%
Cancelamento do serviço	10%
Equipamentos	6%
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)” e as reclamações “Não classificadas”.

## 3. Serviços postais

Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações sobre serviços postais por prestador e os principais motivos de queixa destes serviços.

### 3.1. Volume de reclamações por prestador

No 1S2018, a maioria das reclamações sobre serviços postais recebidas através do livro de reclamações (físico e eletrónico) disseram respeito aos CTT (93%) – Vd. Tabela 4.

**Tabela 4 – Reclamações apresentadas no livro de reclamações por prestador – serviços postais**

	1S2017		1S2018		Var. semestre homólogo (%)	Var. semestre homólogo (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
Grupo CTT	5,2	97%	9,8	93%	87,8%	-4,2
Outro	0,1	3%	0,7	7%	419,7%	4,2
<b>Total</b>	<b>5,4</b>	<b>100%</b>	<b>10,5</b>	<b>100%</b>	<b>96,3%</b>	

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

Fonte: ANACOM

Nota1: Grupo CTT inclui CTT – Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A. e CTT Contacto, S.A.

Nota2: Em relação à informação divulgada em relatórios anteriores, foram contabilizadas adicionalmente 1.226 reclamações sobre serviços postais, que foram registadas em momento posterior à divulgação de informação.

As reclamações contra este prestador no livro de reclamações aumentaram 87,8% face ao semestre homólogo.

### 3.2. Principais motivos das reclamações

Os principais motivos das reclamações sobre serviços postais feitas no livro de reclamações eletrónico estavam relacionados com a distribuição: atraso na entrega (31%), extravio/atraso significativo (16%), entrega na morada errada (9%), falha na distribuição (9%) e falta de tentativa de entrega ao destinatário (8%) – Vd. Tabela 5.



**Tabela 5 – Principais motivos de reclamações apresentadas no livro de reclamações eletrónico – serviços postais (TOP 5)**

	2S2017		1S2018		Var. semestral (p.p.)
	% reclamações	rank	% reclamações	rank	
Atraso	33%	1	31%	1	-2,3
Extravio/ atraso significativo	14%	2	16%	2	1,6
Entrega na morada errada	8%	5	9%	3	1,5
Falha na distribuição	9%	3	9%	4	0,4
Falta de tentativa de entrega ao destinatário	9%	4	8%	5	-0,5

Unidade: % de registos de processos, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota 1: Para a constituição do *ranking* foram excluídos os motivos “Outros assuntos”.

Nota 2: A tabela não inclui informação para o 1S2017 visto que, nessa data, o livro de reclamações eletrónico não se encontrava disponível.