

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES



ANACOM

# Reclamações e Pedidos de Informação

## Relatório de 2007



Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=270402>

Data de publicação – 11.3.2008

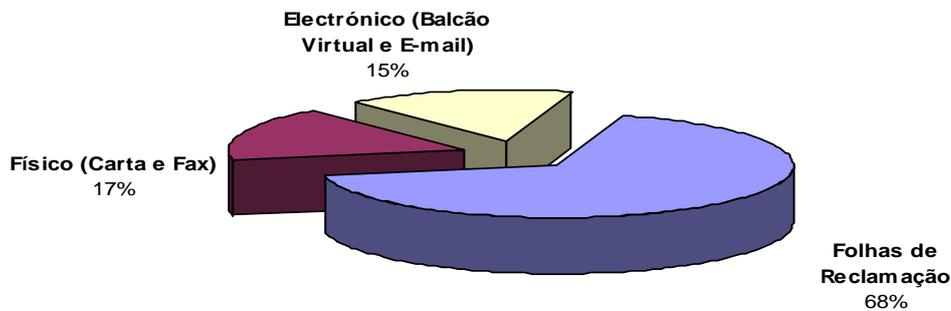
Durante o ano 2007, foram recebidas na ANACOM, por escrito, 24.745 reclamações, 575 pedidos de informação, 79 petições, 16 sugestões e 59 comunicações de outra natureza, num total de 25.474 solicitações.

Tipo	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total 2007	Total 2006	Variação
Reclamação	1.677	1.354	1.470	1.310	2.445	2.000	2.351	2.560	2.301	2.755	2.457	2.065	24.745	17.296	+43%
Pedido de Informação	85	79	70	56	54	32	51	34	33	29	26	26	575	939	-39%
Petição	1	0	2	1	0	0	23	15	13	4	16	4	79	n.a.	n.a.
Sugestão	0	0	0	2	1	0	1	6	1	3	2	0	16	n.a.	n.a.
Outra	1	2	3	1	1	0	4	6	6	17	10	8	59	n.a.	n.a.
<b>Total</b>	<b>1.763</b>	<b>1.433</b>	<b>1.542</b>	<b>1.369</b>	<b>2.500</b>	<b>2.032</b>	<b>2.426</b>	<b>2.615</b>	<b>2.348</b>	<b>2.791</b>	<b>2.501</b>	<b>2.095</b>	<b>25.474</b>	<b>18.235</b>	<b>+40%</b>

Comparado com 2006, o **volume global de reclamações** de 2007 sofreu um aumento na ordem dos 43%. Entre as razões para esta tendência, encontra-se, em primeira linha, o aumento constante do volume de folhas dos livros de reclamações, recebidas ao abrigo do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro. Por outro lado, verificou-se um acréscimo extraordinário de reclamações relacionadas com a pré-selecção, na sequência da demora reiterada na desactivação desta funcionalidade por parte de alguns prestadores de serviços, em especial no decurso do segundo semestre.

Em 2007, as folhas dos livros de reclamações recebidas ao abrigo do referido diploma representaram cerca de 68% do valor total de reclamações recebidas por esta Autoridade.

### Total de reclamações por meio

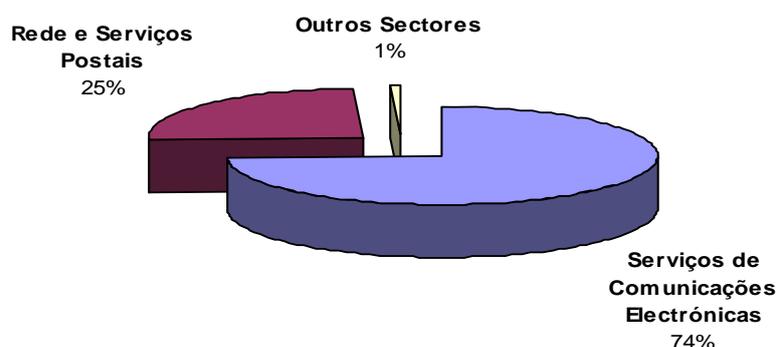


No que se refere aos **sectores visados**, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das comunicações electrónicas – quer no âmbito das reclamações directamente dirigidas à ANACOM (7.646 reclamações num total de 7.984), quer no âmbito das folhas dos livros de reclamações (10.761 num total de 16.761).

### Sectores visados

Sector	Total 2007	Total 2006	Variação
Serviços de Comunicações Electrónicas	18.406	12.859	+43,1%
Rede e Serviços Postais	6.106	4.157	+46,9%
Outros Sectores	230	149	+54,4%
Televisão Digital	70	0	n.a.
Outros Serviços de Tarifa Majorada	59	0	n.a.
Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)	17	0	n.a.
Audiotexto	8	21	-38,1%
Equipamentos	2	0	n.a.
Redes de Comunicações Electrónicas	1	0	n.a.

### Total de reclamações por sector



Ao nível das **comunicações electrónicas**, o serviço VOIP motivou o maior número de reclamações por cada 1000 clientes – pese embora a fraca expressão do volume de reclamações sobre este serviço –, logo seguido do serviço de acesso à Internet, do serviço telefónico em local fixo e do serviço de distribuição de televisão por cabo. No entanto, quase metade das reclamações recebidas em 2007 no âmbito do serviço telefónico em local fixo foram motivadas pela referida demora na desactivação da pré-selecção.

### Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

	Serviço	Total	Clientes	Recl. por 1000 clientes
1.º	Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	217	41.437	5,24
2.º	Serviço de Acesso à Internet	5.017	1.591.216	3,15
3.º	Serviço Telefónico em Local Fixo	6.105	3.227.721	1,89
4.º	Serviço de Televisão por Cabo	1.650	1.460.980	1,13
5.º	Serviço de Postos Públicos	46	43.351	1,06
6.º	Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	25	38.518	0,65
7.º	Serviço Telefónico Móvel	4.457	12.797.499	0,35
8.º	Serviço de Televisão por Satélite	46	455.844	0,10

No que diz respeito ao assunto subjacente às reclamações dentro do sector das comunicações electrónicas, verificou-se, ao nível das folhas dos livros de reclamações, uma preponderância das questões associadas a equipamento, atendimento/assistência técnica ao cliente e facturação, as quais se encontram tipicamente associadas à deslocação dos utilizadores aos estabelecimentos dos respectivos prestadores de serviços; já no âmbito das reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade, o assunto mais reclamado foi a pré-selecção, o que se ficou a dever à já referida situação de demora na desactivação desta funcionalidade. Ainda no universo das reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade, destaca-se o elevado volume de reclamações sobre facturação (com particular relevância para as situações de incorrecções nas facturas), contratos (com uma grande incidência de situações de alterações contratuais) e assistência técnica.

Relativamente ao **sector postal**, o maior número de reclamações incidiu sobre o serviço de correspondência, sendo que, enquanto nas reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade as situações mais reclamadas prenderam-se com o atraso na entrega, extravio e devolução indevida de correio, nas folhas dos livros de reclamações, que correspondem a cerca de 97% do volume total de reclamações neste sector, a larga maioria das situações reclamadas teve como fundamento problemas associados aos serviços de atendimento ao cliente.

Quanto aos **pedidos de informação**, a sua maioria incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas e os serviços da sociedade da informação, assumindo os restantes sectores um carácter residual.

Por fim, no que se refere às **solicitações recebidas nos serviços de atendimento ao público (ATP)** da ANACOM, foram registadas 7.644 solicitações, das quais 7.272 corresponderam a reclamações e as restantes 372 a pedidos de informação. A grande maioria das solicitações foi apresentada por via telefónica e incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas, destacando-se o serviço telefónico em local fixo como o mais reclamado.

## Anexos

Nota: Nos quadros que discriminam o total de reclamações por serviço e por assunto, deverá ser considerado que uma mesma reclamação pode, pelo seu objecto, envolver mais do que um serviço ou assunto.

<b>1. Solicitações por escrito</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Reclamações</b>	<b>8</b>
<b>1.1.1 Total de Reclamações</b>	<b>8</b>
a) Total de reclamações por meio	8
b) Total de reclamações por sector	8
c) Total de reclamações no sector das comunicações electrónicas (por serviço)	8
d) Total de reclamações no sector das comunicações electrónicas (por assunto)	9
e) Total de reclamações no serviço telefónico em local fixo (por assunto)	9
f) Total de reclamações no serviço de acesso à Internet (por assunto)	10
g) Total de reclamações no serviço telefónico móvel (por assunto)	11
h) Total de reclamações no serviço de distribuição de televisão por cabo (por assunto)	11
i) Total de reclamações no sector postal (por serviço)	12
j) Total de reclamações no sector postal (por assunto)	12
<b>1.1.2 Reclamações directamente dirigidas à ANACOM</b>	<b>13</b>
a) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM por meio	13
b) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM por sector	13
c) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector das comunicações electrónicas (por serviço)	13
d) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector das comunicações electrónicas (por assunto)	13
e) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço telefónico em local fixo (por assunto)	14
f) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço de acesso à Internet (por assunto)	15
g) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço telefónico móvel (por assunto)	15
h) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço de distribuição de televisão por cabo (por assunto)	16
i) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector postal (por serviço)	16
j) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector postal (por assunto)	17
<b>1.1.3 Livro de Reclamações</b>	<b>18</b>
a) Livro de Reclamações – Total de reclamações	18
b) Livro de Reclamações – Reclamações por sector	18
c) Livro de Reclamações – Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por serviço)	18
d) Livro de Reclamações – Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por assunto)	18
e) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço telefónico em local fixo (por assunto)	19

f) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço de acesso à Internet (por assunto)	20
g) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço telefónico móvel (por assunto)	20
h) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço de distribuição de televisão por cabo (por assunto)	21
i) Livro de Reclamações – Reclamações no sector postal (por serviço)	21
j) Livro de Reclamações – Reclamações no sector postal (por assunto)	21
<b>1.2. Pedidos de Informação</b>	<b>23</b>
a) Evolução mensal do total de pedidos de informação por meio	23
b) Pedidos de informação por sector	23
c) Pedidos de informação no sector das comunicações electrónicas (por serviço)	23
d) Pedidos de informação no sector das comunicações electrónicas (por assunto)	23
e) Pedidos de informação no sector postal (por serviço)	24
f) Pedidos de informação no sector postal (por assunto)	24
<b>2. Solicitações via Atendimento</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Reclamações</b>	<b>25</b>
a) Reclamações por meio	25
b) Reclamações por sector	25
c) Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por serviço)	25
d) Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por assunto)	26
e) Reclamações no sector postal (por serviço)	26
f) Reclamações no sector postal (por assunto)	27
<b>2.2 Pedidos de informação</b>	<b>27</b>
a) Pedidos de informação por meio	27
b) Pedidos de informação por sector	27

## 1. Solicitações por escrito

### 1.1 Reclamações

#### 1.1.1 Total de Reclamações

##### a) Total de reclamações por meio

Meio	Jan.	Fev.	Mar	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Físico (Carta e Fax)	136	112	121	134	761	684	621	415	289	352	308	193	4.126
Electrónico (Balcão Virtual e E-mail)	255	206	256	288	296	240	295	325	374	481	432	410	3.858
Folhas de Reclamação	1.286	1.036	1.093	888	1.388	1.076	1.435	1.820	1.638	1.922	1.717	1.462	16.761
<b>Total</b>	<b>1.677</b>	<b>1.354</b>	<b>1.470</b>	<b>1.310</b>	<b>2.445</b>	<b>2.000</b>	<b>2.351</b>	<b>2.560</b>	<b>2.301</b>	<b>2.755</b>	<b>2.457</b>	<b>2.065</b>	<b>24.745</b>

##### b) Total de reclamações por sector

	Sector	Total
1.º	Serviços de Comunicações Electrónicas	18.406
2.º	Rede e Serviços Postais	6.106
3.º	Serviços da Sociedade da Informação	73
4.º	Televisão Digital	70
5.º	Outros Serviços de Tarifa Majorada	59
6.º	Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)	17
7.º	Audiotexto	8
8.º	Equipamentos	2
9.º	Redes de Comunicações Electrónicas	1

##### c) Total de reclamações no sector das comunicações electrónicas (por serviço)

	Serviço	Total	Clientes	Recl. por 1000 clientes
1.º	Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	217	41.437	5,24
2.º	Serviço de Acesso à Internet	5.017	1.591.216	3,15
3.º	Serviço Telefónico em Local Fixo	6.105	3.227.721	1,89
4.º	Serviço de Televisão por Cabo	1.650	1.460.980	1,13
5.º	Serviço de Postos Públicos	46	43.351	1,06
6.º	Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	25	38.518	0,65
7.º	Serviço Telefónico Móvel	4.457	12.797.499	0,35
8.º	Serviço de Televisão por Satélite	46	455.844	0,10

**d) Total de reclamações no sector das comunicações electrónicas (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Equipamento	3.685
2.º	Assistência técnica	3.419
3.º	Atendimento ao Cliente	3.288
4.º	Facturação	2.954
5.º	Seleção e pré-seleção	2.803
6.º	Contrato	1.714
7.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	1.444
8.º	Cancelamento do serviço	1.328
9.º	Avaria	1.279
10.º	Tarifários	1.054
11.º	Suspensão do serviço	909
12.º	Velocidade	582
13.º	Portabilidade	475
14.º	Quebra de Serviço	440
15.º	Desagregação de lacete local	242
16.º	Livro de Reclamações	167
17.º	Infra-Estruturas	149
18.º	Interferências	107
19.º	Portabilidade Geográfica	91
20.º	Numeração	91
21.º	Roaming	91
22.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	82
23.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	55
24.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	17
25.º	Informação e Estatísticas	2

**e) Total de reclamações no serviço telefónico em local fixo (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Seleção e pré-seleção	2.799
2.º	Assistência técnica	755
3.º	Facturação	673
4.º	Avaria	581
5.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	536
6.º	Contrato	479
7.º	Cancelamento do serviço	468
8.º	Atendimento ao Cliente	348
9.º	Portabilidade	340

	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
10.	Tarifários	252
11.º	Suspensão do serviço	241
12.º	Equipamento	237
13.º	Desagregação de lacete local	205
14.º	Portabilidade Geográfica	82
15.º	Quebra de Serviço	78
16.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	49
17.º	Infra-Estruturas	49
18.º	Numeração	37
19.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	33
20.º	Interferências	24
21.º	Livro de Reclamações	15
22.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	11

**f) Total de reclamações no serviço de acesso à Internet (por assunto)**

	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
1.º	Facturação	1.253
2.º	Assistência técnica	1.217
3.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	916
4.º	Contrato	817
5.º	Avaria	680
6.º	Atendimento ao Cliente	631
7.º	Cancelamento do serviço	604
8.º	Velocidade	579
9.º	Equipamento	542
10.	Suspensão do serviço	318
11.º	Quebra de Serviço	305
12.º	Tarifários	278
13.º	Desagregação de lacete local	162
14.º	Interferências	51
15.º	Infra-Estruturas	32
16.º	Livro de Reclamações	22
17.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	14
18.º	Roaming	9
19.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	6
20.º	Informação e Estatísticas	2
21.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	1

**g) Total de reclamações no serviço telefónico móvel (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Equipamento	2.496
2.º	Assistência técnica	1.127
3.º	Atendimento ao Cliente	744
4.º	Tarifários	459
5.º	Facturação	425
6.º	Contrato	356
7.º	Suspensão do serviço	141
8.º	Portabilidade	97
9.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	94
10.	Roaming	83
11.º	Cancelamento do serviço	76
12.º	Livro de Reclamações	44
13.º	Quebra de Serviço	30
14.º	Avaria	20
15.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	19
16.º	Numeração	8
17.º	Infra-Estruturas	6
18.º	Interferências	2

**h) Total de reclamações no serviço de distribuição de televisão por cabo (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Assistência técnica	428
2.º	Facturação	423
3.º	Atendimento ao Cliente	266
4.º	Contrato	252
5.º	Cancelamento do serviço	235
6.º	Suspensão do serviço	222
7.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	217
8.º	Avaria	209
9.º	Equipamento	204
10.	Quebra de Serviço	97
11.º	Tarifários	65
12.º	Interferências	63
13.º	Infra-Estruturas	41
14.º	Livro de Reclamações	9
15.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	5
16.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	2

**i) Total de reclamações no sector postal (por serviço)**

	Serviço	Total
1.º	Correspondência	3.115
2.º	Estações e Postos de Correio	1.877
3.º	Encomendas	868
4.º	Serviços Financeiros	333
5.º	Correio Expresso	152
6.º	Publicações Periódicas	41
7.º	Emissão e Venda de Selos	17
8.º	Receptáculos Postais	17
9.º	Marcos e Caixas de Correio	13
10.º	Publicidade Endereçada	6

**j) Total de reclamações no sector postal (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Atendimento ao Cliente	2.353
2.º	Falta de tentativa de entrega no domicílio	1.032
3.º	Atraso na entrega	831
4.º	Extravio	690
5.º	Entrega na morada errada	550
6.º	Devolução indevida de correio	406
7.º	Aviso ilegível ou com indicações erradas	376
8.º	Falta de depósito de aviso	287
9.º	Falha na redistribuição de envios	220
10.	Violação do objecto postal	151
11.º	Conteúdo danificado	116
12.º	Livro de Reclamações	73
13.º	Falta de distribuição no domicílio	64
14.º	Falta de regularidade na distribuição	29
15.º	Redução de horário de estabelecimento	17
16.º	Encerramento de estação ou posto	9
10.º	Atraso generalizado na distribuição	3
11.º	Falta de regularidade na recolha	1

## 1.1.2 Reclamações directamente dirigidas à ANACOM

### a) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM por meio

Tipo	Jan.	Fev.	Mar	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez	Total
Físico (Carta e Fax)	136	112	121	134	761	684	621	415	289	352	308	193	4.126
Electrónico (Balcão Virtual e E-mail)	255	206	256	288	296	240	295	325	374	481	432	410	3.858
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>318</b>	<b>377</b>	<b>422</b>	<b>1057</b>	<b>924</b>	<b>916</b>	<b>740</b>	<b>663</b>	<b>833</b>	<b>740</b>	<b>603</b>	<b>7984</b>

### b) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM por sector

	Sector	Total
1.º	Serviços de Comunicações Electrónicas	7.646
2.º	Rede e Serviços Postais	189
3.º	Serviços da Sociedade da Informação	73
4.º	Outros Serviços de Tarifa Majorada	48
5.º	Televisão Digital	23
6.º	Serviços de Audiotexto	8
7.º	Redes de Comunicações Electrónicas	1
8.º	Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)	1

### c) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector das comunicações electrónicas (por serviço)

	Serviço	Total	Clientes	Recl. por 1000 Clientes
1.º	Serviço de Acesso à Internet	2.518	1.591.216	1,58
2.º	Serviço Telefónico em Local Fixo	4.642	3.227.721	1,44
3.º	Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	50	41.437	1,21
4.º	Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	12	38.518	0,31
5.º	Serviço de Televisão por Cabo	330	1.460.980	0,23
6.º	Serviço de Postos Públicos	5	43.351	0,12
7.º	Serviço Telefónico Móvel	851	12.797.499	0,07
8.º	Serviço de Televisão por Satélite	11	455.844	0,02

### d) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector das comunicações electrónicas (por assunto)

	Assunto	Total
1.º	Seleção e pré-seleção	2.789
2.º	Facturação	1.213
3.º	Contrato	863
4.º	Assistência técnica	857

	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
5.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	632
6.º	Cancelamento do serviço	617
7.º	Tarifários	537
8.º	Avaria	482
9.º	Velocidade	465
10.º	Portabilidade	330
11.º	Atendimento ao Cliente	328
12.º	Suspensão do serviço	263
13.º	Equipamento	257
14.º	Desagregação de lacete local	227
15.º	Quebra de Serviço	195
16.º	Infra-Estruturas	86
17.º	Numeração	83
18.º	Portabilidade Geográfica	53
19.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	46
20.º	Interferências	41
21.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	41
22.º	Roaming	34
23.º	Livro de Reclamações	31
24.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	17
25.º	Informação e Estatísticas	2

**e) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço telefónico em local fixo (por assunto)**

	<b>Assunto</b>	<b>Total</b>
1.º	Seleção e pré-seleção	2.788
2.º	Facturação	428
3.º	Assistência técnica	378
4.º	Contrato	332
5.º	Cancelamento do serviço	332
6.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	310
7.º	Avaria	284
8.º	Portabilidade	252
9.º	Desagregação de lacete local	191
10.º	Tarifários	172
11.º	Atendimento ao Cliente	118
12.º	Suspensão do serviço	116
13.º	Portabilidade Geográfica	50
14.º	Quebra de Serviço	44
15.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	40
16.º	Numeração	36
17.º	Equipamento	30

	Assunto	Total
18.º	Infra-Estruturas	30
19.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	25
20.º	Interferências	16
21.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	11
22.º	Livro de Reclamações	4

**f) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço de acesso à Internet (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Facturação	687
2.º	Assistência técnica	507
3.º	Contrato	493
4.º	Velocidade	464
5.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	455
6.º	Cancelamento do serviço	363
7.º	Avaria	285
8.º	Atendimento ao Cliente	172
9.º	Tarifários	161
10.º	Quebra de Serviço	161
11.º	Desagregação de lacete local	154
12.º	Suspensão do serviço	133
13.º	Equipamento	87
14.º	Interferências	28
15.º	Infra-Estruturas	27
16.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	14
17.º	Livro de Reclamações	7
18.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	4
19.º	Informação e Estatísticas	2
20.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	1

**g) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço telefónico móvel (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Tarifários	224
2.º	Facturação	178
3.º	Contrato	155
4.º	Equipamento	127
5.º	Assistência técnica	85
6.º	Atendimento ao Cliente	60
7.º	Portabilidade	58
8.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	50
9.º	Suspensão do serviço	42

	Assunto	Total
10.º	Cancelamento do serviço	33
11.º	Roaming	31
12.º	Quebra de Serviço	21
13.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	10
14.º	Avaria	8
15.º	Numeração	6
16.º	Infra-Estruturas	6
17.º	Livro de Reclamações	6
19.º	Interferências	1

**h) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no serviço de distribuição de televisão por cabo (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Facturação	97
2.º	Contrato	79
3.º	Assistência técnica	79
4.º	Cancelamento do serviço	43
5.º	Atendimento ao Cliente	40
6.º	Avaria	39
7.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	37
8.º	Suspensão do serviço	36
9.º	Equipamento	23
10.º	Quebra de Serviço	20
11.º	Interferências	20
12.º	Infra-Estruturas	20
13.º	Tarifários	13
14.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	2
15.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	1
16.º	Livro de Reclamações	1

**i) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector postal (por serviço)**

	Serviço	Total
1.º	Correspondência	85
2.º	Encomendas	48
3.º	Correio Expresso	22
4.º	Estações e Postos de Correio	17
5.º	Serviços Financeiros	7
6.º	Publicações Periódicas	5
7.º	Receptáculos Postais	3

**j) Reclamações directamente dirigidas à ANACOM no sector postal (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Atraso na entrega	56
2.º	Extravio	53
3.º	Devolução indevida de correio	19
4.º	Atendimento ao Cliente	19
5.º	Entrega na morada errada	14
6.º	Falta de tentativa de entrega no domicílio	9
7.º	Conteúdo danificado	9
8.º	Livro de Reclamações	7
9.º	Falta de distribuição no domicílio	5
10.º	Falta de depósito de aviso	5
11.º	Falha na redistribuição de avisos	5
12.º	Falta de regularidade na distribuição	4
13.º	Violação do objecto postal	4
14.º	Redução de horário de estabelecimento	2
15.º	Encerramento de estação ou posto	1

### 1.1.3 Livro de Reclamações

#### a) Livro de Reclamações – Total de reclamações

Meio	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Folhas de Reclamação	1.286	1.036	1.093	888	1.388	1.076	1.435	1.820	1.638	1.922	1.717	1.462	<b>16.761</b>

#### b) Livro de Reclamações – Reclamações por sector

	Sector	Total
1.º	Serviços de Comunicações Electrónicas	10.760
2.º	Rede e Serviços Postais	5.917
3.º	Televisão Digital	47
4.º	Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)	16
5.º	Equipamentos	2

#### c) Livro de Reclamações – Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por serviço)

	Serviço	Total	Cientes	Recl. por 1000 clientes
1.º	Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	167	41.437	4,03
2.º	Serviço de Acesso à Internet	2.499	1.591.216	1,57
3.º	Serviço de Postos Públicos	41	43.351	0,95
4.º	Serviço de Televisão por Cabo	1.320	1.460.980	0,90
5.º	Serviço Telefónico em Local Fixo	1.463	3.227.721	0,45
6.º	Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	13	38.518	0,34
7.º	Serviço Telefónico Móvel	3.607	12.797.499	0,28
8.º	Serviço de Televisão por Satélite	35	455.844	0,08

#### d) Livro de Reclamações – Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por assunto)

	Assunto	Total
1.º	Equipamento	3.428
2.º	Atendimento ao Cliente	2.960
3.º	Assistência técnica	2.562
4.º	Facturação	1.741
5.º	Contrato	851
6.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	812
7.º	Avaria	797
8.º	Cancelamento do serviço	710
9.º	Suspensão do serviço	646
10.º	Tarifários	517
11.º	Quebra de Serviço	245

	Assunto	Total
12.º	Portabilidade	145
13.º	Livro de Reclamações	136
14.º	Velocidade	117
15.º	Interferências	66
16.º	Infra-Estruturas	63
17.º	Roaming	57
18.º	Portabilidade Geográfica	38
19.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	36
20.º	Desagregação de lacete local	15
21.º	Seleção e pré-selecção	15
22.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	14
23.º	Numeração	8

**e) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço telefónico em local fixo (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Assistência técnica	377
2.º	Avaria	297
3.º	Facturação	245
4.º	Atendimento ao Cliente	230
5.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	226
6.º	Equipamento	207
7.º	Cancelamento do serviço	165
8.º	Contrato	147
9.º	Suspensão do serviço	125
10.º	Portabilidade	88
11.º	Tarifários	80
12.º	Quebra de Serviço	34
13.º	Portabilidade Geográfica	32
14.º	Infra-Estruturas	19
15.º	Desagregação de lacete local	14
16.º	Seleção e pré-selecção	12
17.º	Livro de Reclamações	11
18.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	9
19.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	8
20.º	Interferências	8
21.º	Numeração	3

**f) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço de acesso à Internet (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Assistência técnica	710
2.º	Facturação	566
3.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	461
4.º	Atendimento ao Cliente	459
5.º	Equipamento	455
6.º	Avaria	395
7.º	Contrato	324
8.º	Cancelamento do serviço	241
9.º	Suspensão do serviço	185
10.º	Quebra de Serviço	144
11.º	Tarifários	117
12.º	Velocidade	115
13.º	Interferências	23
14.º	Livro de Reclamações	15
15.º	Infra-Estruturas	5
16.º	Roaming	4
17.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	2

**g) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço telefónico móvel (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Equipamento	2.369
2.º	Assistência técnica	1.042
3.º	Atendimento ao Cliente	684
4.º	Facturação	247
5.º	Tarifários	235
6.º	Contrato	201
7.º	Suspensão do serviço	99
8.º	Roaming	52
9.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	44
10.º	Cancelamento do serviço	43
11.º	Portabilidade	39
12.º	Livro de Reclamações	38
13.º	Avaria	12
14.º	Quebra de Serviço	9
15.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	9
16.º	Numeração	2
17.º	Interferências	1

#### h) Livro de Reclamações – Reclamações no serviço de distribuição de televisão por cabo (por assunto)

	Assunto	Total
1.º	Assistência técnica	349
2.º	Facturação	326
3.º	Atendimento ao Cliente	226
4.º	Cancelamento do serviço	192
5.º	Suspensão do serviço	186
6.º	Equipamento	181
7.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	180
8.º	Contrato	173
9.º	Avaria	170
10.º	Quebra de Serviço	77
11.º	Tarifários	52
12.º	Interferências	43
13.º	Infra-Estruturas	21
14.º	Velocidade	10
15.º	Livro de Reclamações	8
16.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	4

#### i) Livro de Reclamações – Reclamações no sector postal (por serviço)

	Serviço	Total
1.º	Correspondência	3.030
2.º	Estações e Postos de Correio	1.860
3.º	Encomendas	820
4.º	Serviços Financeiros	326
5.º	Correio Expresso	130
6.º	Publicações Periódicas	36
7.º	Emissão e Venda de Selos	17
8.º	Receptáculos Postais	14
9.º	Marcos e Caixas de Correio	13
10.º	Publicidade Endereçada	6

#### j) Livro de Reclamações – Reclamações no sector postal (por assunto)

	Assunto	Total
1.º	Atendimento ao Cliente	2.334
2.º	Falta de tentativa de entrega no domicílio	1.023
3.º	Atraso na entrega	775
4.º	Extravio	637

	Assunto	Total
5.º	Entrega na morada errada	536
6.º	Devolução indevida de correio	387
7.º	Aviso ilegível ou com indicações erradas	376
8.º	Falta de depósito de aviso	282
9.º	Falha na redistribuição de avisos	215
10.º	Violação do objecto postal	147
11.º	Conteúdo danificado	107
12.º	Livro de Reclamações	66
13.º	Falta de distribuição no domicílio	59
14.º	Falta de regularidade na distribuição	25
15.º	Redução de horário de estabelecimento	15
16.º	Postal Encerramento	8
17.º	Atraso generalizado na distribuição	3
18.º	Falta de regularidade na recolha	1

## 1.2. Pedidos de Informação

### a) Pedidos de informação por meio

Meio	Jan.	Fev.	Mar.	Abr.	Mai.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Out.	Nov.	Dez.	Total
Electrónico (Balcão Virtual e E-mail)	74	71	66	52	50	30	49	33	32	27	24	25	533
Físico (Carta e Fax)	11	8	4	4	4	2	2	1	1	2	2	1	42
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>79</b>	<b>70</b>	<b>56</b>	<b>54</b>	<b>32</b>	<b>51</b>	<b>34</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>575</b>

### b) Pedidos de informação por sector

	Sector	Total
1.º	Serviços de Comunicações Electrónicas	489
2.º	Serviços da Sociedade da Informação	38
3.º	Rede e Serviços Postais	13
4.º	Serviços de Audiotexto	3
5.º	Redes de Comunicações Electrónicas	1
6.º	Equipamentos	1

### c) Pedidos de informação no sector das comunicações electrónicas (por serviço)

	Serviço	Total
1.º	Serviço Telefónico em Local Fixo	200
2.º	Serviço de Acesso à Internet	163
3.º	Serviço Telefónico Móvel	88
4.º	Televisão por Cabo	24
5.º	Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	11
6.º	Televisão por Satélite	6
7.º	Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	1
8.º	Serviço de Postos Públicos	1
9.º	Televisão por FWA	1

### d) Pedidos de informação no sector das comunicações electrónicas (por assunto)

	Assunto	Total
1.º	Contrato	81
2.º	Tarifários	63
3.º	Portabilidade	61
4.º	Facturação	47
5.º	Desagregação de lacete local	36
6.º	Fornecimento de ligação inicial ou instalação	33
7.º	Cancelamento do serviço	28
8.º	Infra-Estruturas	23

	Assunto	Total
9.º	Livro de Reclamações	22
10.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	19
11.º	Velocidade	16
12.º	Atendimento ao Cliente	14
13.º	Numeração	13
14.º	Equipamento	11
15.º	Assistência técnica	10
16.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	10
17.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	10
18.º	Informação e Estatísticas	10
19.º	Quebra de Serviço	7
20.º	Suspensão do serviço	6
21.º	Avaria	5
22.º	Seleção e pré-seleção	4
23.º	Roaming	3
24.º	Portabilidade Geográfica	1

**e) Pedidos de informação no sector postal (por serviço)**

	Serviço	Total
1.º	Correspondência	4
2.º	Encomendas	2
3.º	Correio Expresso	2
4.º	Receptáculos Postais	2
5.º	Serviços Financeiros	1

**f) Pedidos de informação no sector postal (por assunto)**

	Assunto	Total
1.º	Atendimento ao Cliente	2
2.º	Postal Informação e Estatísticas	2
3.º	Atraso na entrega	1
4.º	Devolução indevida de correio	1

## 2. Solicitações via Atendimento

### 2.1 Reclamações

#### a) Reclamações por meio

Meio	Total
Atendimento Telefónico	6.934
Atendimento Presencial	338

#### b) Reclamações por sector

	Sector	Presencial	Telefónico	Total
1.º	Serviços de Comunicações Electrónicas	317	6.668	6.985
2.º	Rede e Serviços Postais	13	123	136
3.º	Redes de Comunicações Electrónicas	3	39	42
5.º	Serviços da Sociedade da Informação	0	25	25
6.º	Serviços de Radiocomunicações	1	14	15
8.º	Equipamentos	3	9	12
9.º	Serviços de Audiotexto	0	11	11
10.º	Televisão Digital	0	4	4
11.º	Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED)	0	2	2

#### c) Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por serviço)

	Serviço	Presencial	Telefónico	Total
1.º	Serviço Telefónico em Local Fixo	252	4.908	5.160
2.º	Serviço de Acesso à Internet	51	959	1.010
3.º	Serviço Telefónico Móvel	21	779	800
4.º	Televisão por Cabo	14	193	207
5.º	Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	0	33	33
6.º	Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	0	13	13
7.º	Serviço de Postos Públicos	0	4	4
8.º	Serviço de Acesso à Rede Telefónica Pública em Local Fixo	0	3	3
11.º	Televisão por Satélite	0	3	3
12.º	Televisão por FWA	1	1	2
15.º	Serviços de Revenda	0	1	1

**d) Reclamações no sector das comunicações electrónicas (por assunto)**

	Assunto	Presencial	Telefónico	Total
1.º	Cancelamento do serviço	85	1.518	1.603
2.º	Desagregação de lacete local	40	1.518	1.558
3.º	Contrato	61	1.009	1.070
4.º	Facturação	63	570	633
5.º	Seleção e pré-selecção	37	520	557
6.º	Portabilidade	14	387	401
7.º	Tarifários	8	328	336
8.º	Avaria	11	208	219
9.º	Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	15	164	179
10.º	Equipamento	5	154	159
11.º	Numeração	0	104	104
12.º	Quebra de Serviço	4	100	104
13.º	Velocidade	5	83	88
14.º	Atendimento ao Cliente	5	64	69
15.º	Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	1	59	60
16.º	Assistência Técnica	1	45	46
17.º	Infra-Estruturas	3	28	31
18.º	Listas Telefónicas e Serviços Informativos	0	24	24
19.º	Livro de Reclamações	0	14	14
20.º	Roaming	0	20	20
21.º	Suspensão do Serviço	0	16	16
22.º	Interferências	0	10	10
23.º	Taxa Municipal de Direito de Passagem	0	7	7
24.º	Portabilidade Geográfica	0	6	6
25.º	Informação e Estatísticas	0	3	3

**e) Reclamações no sector postal (por serviço)**

	Serviço	Presencial	Telefónico	Total
1.º	Correspondência	0	32	32
2.º	Encomendas	5	17	22
3.º	Correio Expresso	2	9	11
4.º	Serviços Financeiros	0	8	8
5.º	Estações e Postos de Correio	0	5	5
6.º	Receptáculos Postais	1	1	2

#### f) Reclamações no sector postal (por assunto)

	Assunto	Presencial	Telefónico	Total
1.º	Extravio	1	23	24
2.º	Atraso na entrega	1	21	22
3.º	Atendimento ao Cliente	0	16	16
4.º	Livro de Reclamações	2	5	7
5.º	Atrasos generalizados na distribuição	0	5	5
6.º	Falta de distribuição no domicílio	0	4	4
7.º	Falha na redistribuição de envios	0	4	4
8.º	Falta de depósito de aviso	0	3	3
9.º	Falta de tentativa de entrega no domicílio	0	3	3
10.º	Conteúdo danificado	0	3	3
11.º	Aviso ilegível ou com indicações erradas	0	2	2
12.º	Devolução indevida de correio	0	2	2
13.º	Falta de Regularidade na distribuição	0	1	1
14.º	Entrega na morada errada	0	1	1
15.º	Violação do objecto postal	0	1	1

## 2.2 Pedidos de informação

#### a) Pedidos de informação por meio

Meio	Total
Atendimento Telefónico	368
Atendimento Presencial	4

#### b) Pedidos de informação por sector

	Sector	Presencial	Telefónico	Total
1.º	Serviços de Comunicações Electrónicas	3	337	340
2.º	Rede e Serviços Postais	0	9	9
3.º	Serviços da Sociedade da Informação	0	5	5
4.º	Serviços de Radiocomunicações	1	4	5
5.º	Redes de Comunicações Electrónicas	1	3	4
6.º	Serviços de Audiotexto	0	1	1