

# **Reclamações sobre serviços de comunicações**

---

---

**1.º Semestre de 2017**

## Índice

1. Introdução .....	5
2. Sumário .....	7
3. Reclamações registadas pela ANACOM no 1.º semestre de 2017 .....	7
3.1. Volume de reclamações por sector .....	10
3.2. Comunicações eletrónicas .....	12
3.2.1. Volume e taxa de reclamações .....	12
3.2.2. Principais motivos das reclamações .....	13
3.2.3. Volume e taxa de reclamações por serviço .....	14
3.2.4. Volume e taxa de reclamações por prestador .....	16
3.3. Serviços postais .....	19
3.4. Televisão digital terrestre .....	23
3.5. Outros serviços .....	24
4. Reclamações relativas aos serviços de comunicações eletrónicas .....	26
4.1. Evolução da taxa de reclamações .....	26
4.2. Principais motivos das reclamações .....	27
4.3. Taxa de reclamações por serviço .....	28
4.4. Taxa de reclamações por prestador .....	29
4.5. Satisfação com a resolução das reclamações .....	31
Anexo 1: Nota metodológica sobre as reclamações escritas recebidas pela ANACOM .....	32
Anexo 2: Nota metodológica sobre o Barómetro de Telecomunicações da Marktest .....	35
Anexo 3: Reclamações por serviço e principais motivos – comunicações eletrónicas .....	36
Anexo 4: Reclamações por prestador e principais motivos – comunicações eletrónicas .....	39
Anexo 5: Taxas de reclamações por prestador e total por serviço – comunicações eletrónicas .....	41
Anexo 6: Reclamações por prestador – serviços postais .....	44

## Índice de gráficos

Gráfico 1 – Distribuição de reclamações por sector .....	11
Gráfico 2 – Evolução semestral do volume e taxa de reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas .....	12
Gráfico 3 – Evolução mensal do volume de reclamações sobre redes e serviços postais .....	19
Gráfico 4 – Distribuição de reclamações sobre redes e serviços postais por serviço.....	20
Gráfico 5 – Evolução mensal do volume de reclamações sobre televisão digital terrestre .....	23
Gráfico 6 – Taxa de reclamações: proporção de indivíduos que reclamaram nos últimos 6 meses ...	26
Gráfico 7 – Taxa de reclamações por serviço .....	28
Gráfico 8 – Taxa de reclamações por prestador.....	30
Gráfico 9 – Nível médio de satisfação com a resolução das reclamações efetuadas .....	31

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Quadro comparativo entre os indicadores do capítulo 3 e do capítulo 4 .....	5
Tabela 2 – Reclamações por sector .....	10
Tabela 3 – Principais motivos de reclamações (TOP 10).....	13
Tabela 4 – Reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas .....	14
Tabela 5 – Taxa de reclamações por serviço de comunicações eletrónicas .....	15
Tabela 6 – Reclamações sobre os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas .....	16
Tabela 7 – Taxa de reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas .....	18
Tabela 8 – Reclamações sobre redes e serviços postais por serviço.....	21
Tabela 9 – Reclamações sobre redes e serviços postais por motivo .....	22
Tabela 10 – Reclamações sobre televisão digital terrestre por motivo .....	24
Tabela 11 – Principais motivos de reclamações.....	27

Tabela 12 – Principais motivos de reclamações por serviço (TOP2) .....	29
Tabela 13 – Principais motivos de reclamações por prestador (TOP2) .....	30
Tabela 14 – Principais motivos e total de reclamações – serviços em pacote (TOP 5).....	36
Tabela 15 – Principais motivos e total de reclamações – serviço telefónico móvel (TOP 5) .....	36
Tabela 16 – Principais motivos e total de reclamações – serviço de distribuição de sinais de TVS (TOP 5).....	37
Tabela 17 – Principais motivos e total de reclamações – serviço de acesso fixo à Internet (TOP 5)..	37
Tabela 18 – Principais motivos e total de reclamações – serviço de acesso móvel à Internet (TOP 5) .....	38
Tabela 19 – Principais motivos e total de reclamações – serviço telefónico em local fixo (TOP 5).....	38
Tabela 20 – Principais motivos e total de reclamações – NOS (TOP 5) .....	39
Tabela 21 – Principais motivos e total de reclamações – MEO (TOP 5) .....	39
Tabela 22 – Principais motivos e total de reclamações – Vodafone (TOP 5) .....	40
Tabela 23 – Principais motivos e total de reclamações – Cabovisão / NOWO (TOP 5) .....	40
Tabela 24 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviços em pacote.....	41
Tabela 25 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço telefónico móvel .....	41
Tabela 26 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço de distribuição de sinais de TVS...	42
Tabela 27 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço de acesso fixo à Internet .....	42
Tabela 28 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço de acesso móvel à Internet .....	43
Tabela 29 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço telefónico em local fixo .....	43
Tabela 30 – Reclamações sobre redes e serviços postais por prestador e total .....	44

## 1. Introdução

O presente relatório apresenta os indicadores sobre reclamações de serviços de comunicações referentes ao 1.º semestre de 2017 (1S2017).

No **capítulo 2** resumem-se os principais resultados.

Os indicadores sobre as reclamações recebidas em suporte escrito pela ANACOM encontram-se no **capítulo 3**. Trata-se do mesmo tipo de informação que tem vindo a ser divulgada pela ANACOM desde 2007. No **Anexo 1** descreve-se a metodologia seguida no registo e tratamento destas reclamações.

No **capítulo 4**, à semelhança do que tem sido feito desde o 1S2016, é apresentado um conjunto de indicadores de natureza amostral sobre reclamações relativas aos serviços de comunicações eletrónicas. Esta informação complementa os indicadores sobre comunicações eletrónicas publicados no capítulo 3, visto que reflete todas as reclamações efetuadas e não apenas aquelas que ANACOM regista. A fonte desta informação é o Barómetro de Telecomunicações da Marktest (BTC). A data de referência desta informação é junho de 2016. No **Anexo 2** encontra-se uma breve descrição da metodologia utilizada.

Na **Tabela 1** apresentam-se as diferenças entre os indicadores publicados no capítulos 3 e 4.

**Tabela 1 – Quadro comparativo entre os indicadores do capítulo 3 e do capítulo 4**

	<b>Indicadores do Capítulo 3</b>	<b>Indicadores do Capítulo 4</b>
<b>Universo das reclamações</b>	Reclamações escritas de utilizadores de serviços de comunicações dirigidas diretamente à ANACOM ou apresentadas aos prestadores através do livro de reclamações.	Reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas apresentadas por indivíduos com 15 ou mais anos, independentemente do modo ou da forma de apresentação.
<b>Unidade de análise</b>	Uma reclamação.	Um Indivíduo que referiu ter feito alguma reclamação nos últimos 6 meses.
<b>Fase da reclamação</b>	Reclamações efetuadas diretamente à ANACOM (predominarão reclamações que, tendo sido dirigidas num primeiro momento aos prestadores, poderão não ter tido uma solução adequada na perspetiva do reclamante), e também reclamações realizadas no livro de reclamações dos prestadores.	Predominarão as reclamações realizadas, num primeiro momento, diretamente aos prestadores.
<b>Tipo de reclamação</b>	Predominarão as reclamações sobre questões de natureza contratual e com impacto económico.	Predominarão as reclamações sobre questões de natureza operacional/técnica que exigirão resposta imediata.
<b>Fonte</b>	Dados recolhidos, tratados e analisados pela ANACOM.	Barómetro de telecomunicações da MARKTEST (Vd. Anexo 2).

Fonte: ANACOM.

A ANACOM entende que a divulgação desta informação poderá ser útil para os utilizadores, sobretudo para aqueles que estão a considerar adquirir um serviço ou mudar de prestador. O número de reclamações não é, no entanto, o único indicador da qualidade do serviço prestado, pelo que, para além da divulgação de informação sobre indicadores das reclamações dos utilizadores, esta Autoridade disponibiliza também outras informações e ferramentas, no que respeita aos preços<sup>1</sup> e à qualidade dos serviços<sup>2,3</sup> praticados pelos prestadores.

Esta informação permitirá, igualmente, que os agentes presentes nestes mercados conheçam os problemas mais frequentes sentidos pelos utilizadores e, conseqüentemente, atuem no sentido de promover a melhoria da experiência de utilização dos serviços de comunicações.

---

<sup>1</sup> O Portal do Consumidor da ANACOM disponibiliza a ferramenta COM.escolha – [www.anacom.pt/tarifarios](http://www.anacom.pt/tarifarios) – que permite consultar e comparar os diferentes tarifários de serviços de comunicações eletrónicas disponíveis no mercado. São publicados também relatórios sobre a evolução de preços nas telecomunicações, disponíveis em <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=520&tab=380002>.

<sup>2</sup> Qualidade do serviço telefónico fixo, numa base trimestral, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=520&tab=337754&year=2014&a=367557&b=&c>.

<sup>3</sup> Qualidade do serviço postal universal, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=363595#.V45EDhKe9v1>.

## 2. Sumário

### **Reclamações aumentaram 17% face ao 2.º semestre de 2016**

- No 1.º semestre de 2017 (1S2017), a ANACOM registou 37,3 mil reclamações, mais 17% do que no 1.º semestre de 2016 (1S2016).
- As reclamações sobre comunicações eletrónicas ascenderam a 30,5 mil (81,6% do total), as reclamações sobre serviços postais foram 5,4 mil (14,6% do total) e as reclamações sobre os restantes sectores atingiram 1,4 mil reclamações (3,8% do total).

### **Comunicações eletrónicas: Aumento de 13,5% devido à “Alteração das condições contratuais pelo prestador”, ao “Atendimento ao cliente”, à “Faturação” e ao “Cancelamento do serviço”**

- Os principais assuntos das reclamações sobre comunicações eletrónicas foram a “Venda do serviço” (14,8% do total), o “Cancelamento do serviço” (13,8%), a “Faturação” (11,4%), o “Equipamento” (10%), a “Avaria do serviço” (8,8%) e a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (7,3%).
- As reclamações sobre comunicações eletrónicas aumentaram 13,5% face ao 1S2016, destacando-se o aumento do número de reclamações relacionadas com a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (mais 58,5%), o “Atendimento ao cliente” (mais 47%), a “Faturação” (mais 17,6%), e o “Cancelamento do serviço” (mais 7,6%).
- A taxa de reclamações foi de 2,1 reclamações por mil clientes, mais 0,3 do que no semestre homólogo.

### **Comunicações eletrónicas: aumento de reclamações contra MEO, Vodafone e NOWO**

- No 1S2017 a maioria das reclamações recebidas pela ANACOM disseram respeito à MEO (38,5%), NOS (36,2%), Vodafone (19,6%) e NOWO (4,2%). Face ao 1S2016 registaram-se aumentos de reclamações na MEO (mais 23,4%), na Vodafone (mais 14,8%) e na NOWO (mais 103,9%).

No caso da NOWO, os principais motivos de reclamação foram a “Avaria do serviço” (24,6% das reclamações contra a NOWO), a “Venda do serviço” (11,9%) e o

“Cancelamento do serviço” (10,4%). Entre os principais motivos das reclamações dirigidas à NOS destacam-se o “Cancelamento do serviço” (17,1% das reclamações contra a NOS), a “Venda do serviço” (15,7%), a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (9,7%) e a “Faturação” (9,5%).

Os principais motivos das reclamações contra a MEO foram a “Venda do serviço” (15,9%), o “Cancelamento do serviço” (13,4%), a “Faturação” (12,4%), o “Equipamento” (9,5%) e a “Avaria do serviço” (9,5%). No caso da Vodafone, os principais motivos reclamados foram o “Equipamento” (16,2%), a “Faturação” (14,1%), a “Venda do serviço” (12,2%), e o “Cancelamento do serviço” (9,6%).

### **NOWO e NOS com taxa de reclamações acima da média**

- No que respeita ao número de reclamações por mil clientes, a NOWO e a NOS registaram taxas de reclamações superiores à média.

A taxa de reclamações da NOWO foi de 6,1 por mil clientes (+2,7 do que no 1S2016), e a taxa de reclamações da NOS foi de 3 reclamações por mil clientes (-0,2 do que no 1S2016).

A taxa de reclamações da MEO foi de 1,9 reclamações por 1000 clientes (+0,4 do que no 1S2016) e a taxa de reclamações da Vodafone foi de 1,4 reclamações por 1000 clientes (+0,2 do que no 1S2016).

### **Serviços postais: reclamações aumentam 26,5%; CTT representam 92% do total**

- O número de reclamações sobre serviços postais (5,4 mil) aumentou 26,5% face ao 1S2016. Cerca de 45% destas reclamações estão associadas a problemas na distribuição de envios postais. Os assuntos mais reclamados foram o “Atendimento” (22,6%), o “Extravio/atraso significativo” (14,6%), a “Falta de tentativa de entrega ao destinatário” (12%), as “Falhas na distribuição” (10,4%) e o “Atraso na entrega dos objetos postais” (10,4%).



- Os CTT – Correios de Portugal, S.A. são responsáveis por 92% das reclamações, seguindo-se os CTT Expresso com 4,5% das reclamações. Os restantes prestadores representam em conjunto 3,5% das reclamações.

**Outros serviços: reclamações sobre serviços da sociedade de informação aumentaram significativamente e reclamações sobre TDT representam 0,5% do total**

- Entre os restantes serviços, destacam-se as reclamações sobre serviços da sociedade da informação (p.ex. subscrição de serviços ou conteúdos digitais pela Internet), que cresceram muito significativamente (mais 192,5%), tendo atingido 1.129 no final do período (3% do total).
- No 1S2017 foram registadas 201 reclamações sobre TDT, que corresponderam apenas a 0,5% do total de reclamações.

### 3. Reclamações registadas pela ANACOM no 1.º semestre de 2017

Neste capítulo apresentam-se os indicadores sobre as reclamações registadas pela ANACOM no 1.º semestre de 2017 (1S2017), nomeadamente o volume e as taxas de reclamação por serviço e prestador e os principais motivos das reclamações. A grande maioria destas reclamações teve origem nos livros de reclamações<sup>4</sup>.

De referir que, habitualmente, no 2.º trimestre de cada ano ocorre uma variação sazonal negativa que influencia as variações ocorridas no 1.º semestre face ao 2.º semestre do ano anterior. Este facto deve ser levado em conta sempre se apresentam variações entre o 1.º semestre de 2017 e o 2.º semestre de 2016.

#### 3.1. Volume de reclamações por sector

No 1.º semestre de 2017, a ANACOM registou cerca de 37,3 mil reclamações<sup>5</sup>, o que corresponde a uma diminuição de 1,4% face ao semestre anterior (2S2016) e a um aumento de 17% em comparação com o 1.º semestre de 2016 (1S2016).

Tabela 2 – Reclamações por sector

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Serviços de Comunicações Eletrónicas	26 859	31 487	30 482	-3,2%	13,5%
Serviços Postais	4 298	5 381	5 435	1,0%	26,5%
Serviços da Sociedade da Informação	386	592	1 129	90,7%	192,5%
Televisão Digital Terrestre	144	256	201	-21,5%	39,6%
Serviços de Valor Acrescentado por SMS/MMS	180	111	67	-39,6%	-62,8%
Serviços de Tarifa Majorada	49	32	18	-43,8%	-63,3%
Serviços de Audiotexto	3	3	1	-66,7%	-66,7%
<b>Total</b>	<b>31 919</b>	<b>37 862</b>	<b>37 333</b>	<b>-1,4%</b>	<b>17,0%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

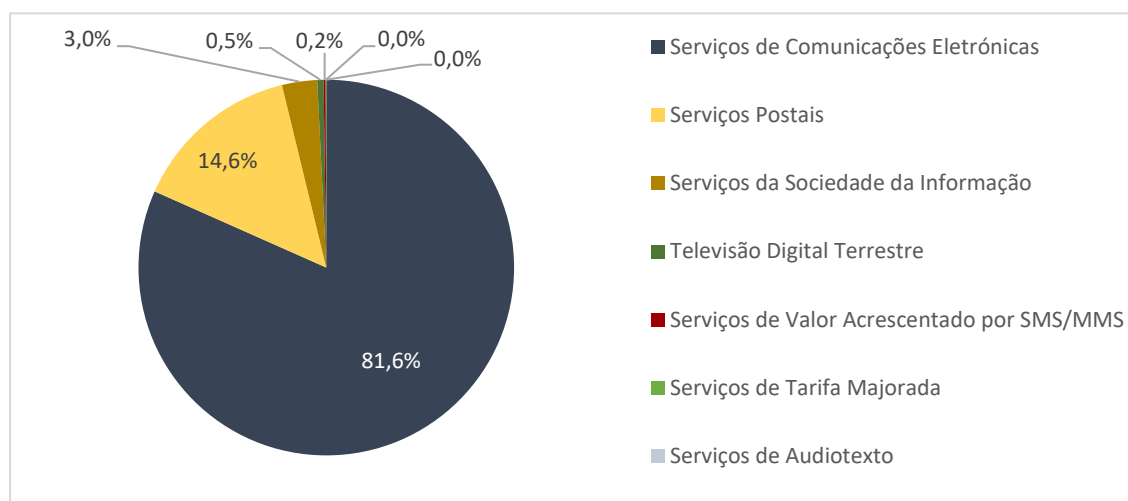
Fonte: ANACOM

<sup>4</sup> No Anexo 1 descreve-se brevemente a metodologia seguida no registo e tratamento destas reclamações.

<sup>5</sup> Além das reclamações referidas, a ANACOM registou ainda 1.040 reclamações anuladas pelos reclamantes, 117 reclamações ilegíveis, com informação insuficiente ou sem conteúdo e 506 reclamações sobre outros serviços não enquadrados nos serviços regulados pela ANACOM.

À semelhança do que se verificou nos semestres anteriores, os serviços de comunicações eletrónicas continuaram a ser os mais reclamados (81,6% do volume total de reclamações), seguindo-se os serviços postais (14,6% do total de reclamações). Em conjunto, estes dois sectores representaram mais de 96% das reclamações.

**Gráfico 1 – Distribuição de reclamações por sector**



Unidade: %.

Fonte: ANACOM

A evolução ocorrida em relação ao semestre anterior foi sobretudo influenciada pela diminuição do número de reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas (-3,2%). Apesar de neste semestre se ter registado uma redução do número total de reclamações, destaca-se o aumento do volume de reclamações sobre os serviços da sociedade da informação (+90,7% ou +537 reclamações), que, no entanto, representam apenas 3% do total.

Face ao período homólogo, o aumento do volume de reclamações resultou sobretudo do aumento das reclamações sobre comunicações eletrónicas (+13,5%/+3.623), serviço postais (+26,5%/+1.137 reclamações) e serviços da sociedade da informação (+192,5%/+743 reclamações).

As reclamações sobre a televisão digital terrestre, que representam 0,5% do total (201), diminuíram relativamente ao semestre anterior (-21,5% ou -55 reclamações), e aumentaram face ao 1S2016 (+39,6% ou +57 reclamações).

## 3.2. Comunicações eletrónicas

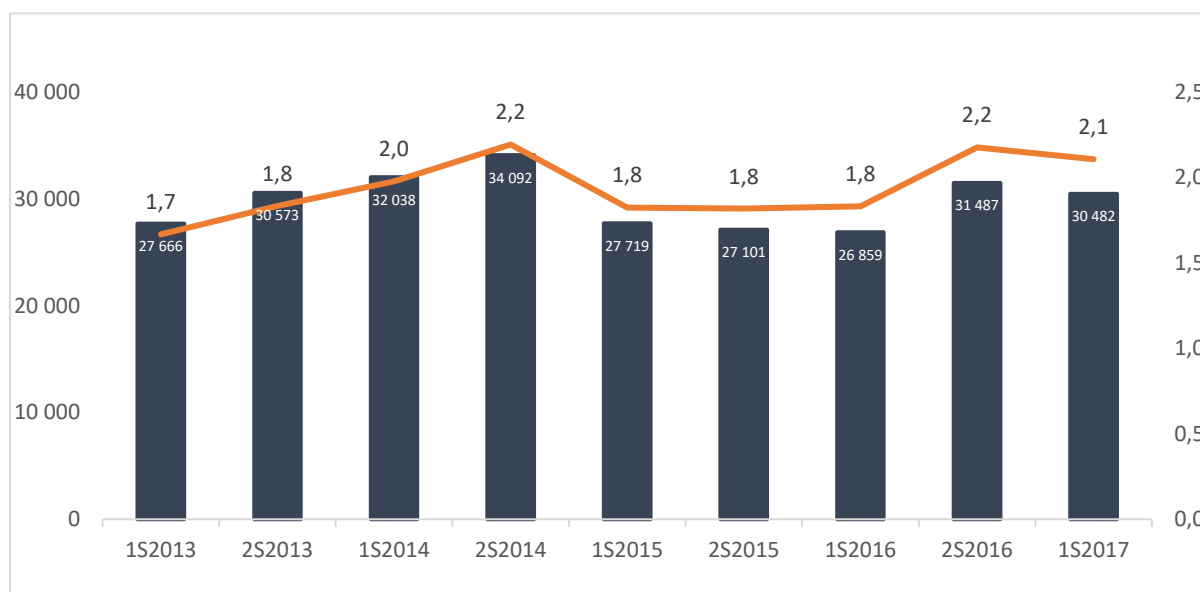
Apresentam-se nesta secção os indicadores sobre reclamações referentes a serviços de comunicações eletrónicas.

### 3.2.1. Volume e taxa de reclamações

No 1S2017 o número de reclamações sobre comunicações eletrónicas foi de cerca de 30,5 mil, -3,2% do que no semestre anterior e +13,5% face ao semestre homólogo.

A taxa de reclamações, ou seja, o número de reclamações por mil clientes, foi de 2,1 reclamações por mil clientes<sup>6</sup>.

**Gráfico 2 – Evolução semestral do volume e taxa de reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas**



Unidade: 1 reclamação, ‰.

Fonte: ANACOM

<sup>6</sup> A taxa de reclamações total é dada pelo quociente entre o total de reclamações num período e uma estimativa do número total de subscritores de serviços de comunicações eletrónicas nesse período, e é apresentada em permilagem. A estimativa do número de clientes corresponde à soma do número de subscritores dos serviços em pacote (excluindo pacotes com serviços móveis), com o número de estações móveis e com o número de subscritores de cada serviço individualizado (calculado por diferença entre o número de acessos de cada serviço e o número de pacotes que integram o serviço em causa).

### 3.2.2. Principais motivos das reclamações

A “Venda do serviço” (períodos contratuais mínimos, preços, serviços oferecidos, ...) continuou a ser o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas (14,8% do total de reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas), apesar de ter diminuído face aos semestres anteriores, seguindo-se o “Cancelamento do serviço” (13,8%), a “Faturação” (11,4%), o “Equipamento” (10%), a “Avaria do serviço” (8,8%) e a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (7,3%).

**Tabela 3 – Principais motivos de reclamações (TOP 10)**

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Venda do serviço	4 574	1º	4 573	1º	4 513	1º	-1,3%	-1,3%
Cancelamento do serviço	3 911	2º	4 534	2º	4 207	2º	-7,2%	7,6%
Faturação	2 958	3º	3 215	4º	3 478	3º	8,2%	17,6%
Equipamento	2 835	4º	3 451	3º	3 052	4º	-11,6%	7,7%
Avaria do serviço	2 427	5º	3 154	5º	2 683	5º	-14,9%	10,5%
Alteração das condições contratuais pelo prestador	1 401	6º	1 718	7º	2 221	6º	29,3%	58,5%
Atendimento ao cliente	1 217	7º	1 841	6º	1 789	7º	-2,8%	47,0%
Ligação inicial/instalação	760	9º	1 248	8º	1 003	8º	-19,6%	32,0%
Velocidade	669	11º	610	11º	942	9º	54,4%	40,8%
Suspensão do serviço	1 066	8º	970	9º	938	10º	-3,3%	-12,0%

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** Para a constituição do *ranking* são excluídos os motivos “Outros assuntos contratuais/não identificados” e “Outros assuntos/não identificados”.

O decréscimo do número total de reclamações em comparação com o semestre anterior ficou a dever-se sobretudo à diminuição de reclamações sobre a “Avaria do serviço” (-471 reclamações), o “Equipamento” (-399 reclamações), o “Cancelamento do serviço” (-327 reclamações) e a “Ligação inicial/instalação” (-245 reclamações), entre outros motivos. Em contrapartida, destaca-se o aumento do volume de reclamações relacionadas com a “Alteração das contratuais pelo prestador” (+503 reclamações), a “Velocidade” (+332 reclamações) e a “Faturação” (+263 reclamações).

A “Alteração das condições contratuais pelo prestador” foram o principal motivo responsável pelo aumento do volume de reclamações face ao 1S2016 (+58,5% ou +820 reclamações), seguido do “Atendimento ao cliente” (+572 reclamações), da “Faturação” (+520 reclamações) e do “Cancelamento do serviço” (+296 reclamações) e “Velocidade” (+273 reclamações). Os

aumentos de preços efetuados pelos maiores prestadores de telecomunicações nos últimos meses de 2016 foram um elemento gerador de reclamações ao longo do último ano, tendo a ANACOM intervindo nesta matéria impondo medidas corretivas.

### 3.2.3. Volume e taxa de reclamações por serviço

No 1S2017, os principais serviços e ofertas objeto de reclamação foram os serviços em pacote (28,4% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas) e o serviço telefónico móvel (24,9%).

**Tabela 4 – Reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Serviços em pacote	7 361	8 573	8 649	0,9%	17,5%
Serviço telefónico móvel	7 302	9 013	7 592	-15,8%	4,0%
Serviço de televisão por subscrição	2 116	2 209	2 100	-4,9%	-0,8%
Serviço de acesso fixo à Internet	1 280	1 342	1 463	9,0%	14,3%
Serviço de acesso móvel à Internet	1 233	1 429	1 309	-8,4%	6,2%
Serviço telefónico em local fixo	966	979	1 008	3,0%	4,3%
Outros	6 601	7 942	8 361	5,3%	26,7%
<b>TOTAL</b>	<b>26 859</b>	<b>31 487</b>	<b>30 482</b>	<b>-3,2%</b>	<b>13,5%</b>

Unidade: 1 reclamação.

Fonte: ANACOM

**Nota:** As reclamações incluídas na categoria “Outros” referem-se a: situações em que o serviço não foi identificado pelo reclamante (22,6% do total de reclamações); situações relativas ao comportamento dos funcionários, às condições nas lojas, ao livro de reclamações em que nenhum serviço se aplica ou que não se encontram categorizados (3,4% do total de reclamações); e serviço de acesso não identificado à Internet e outros serviços de acesso à Internet (1,4% do total de reclamações).

Para além de registarem o maior volume de reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, os pacotes de serviços apresentavam também a maior taxa de reclamações (2,4 reclamações por mil clientes) - a única que se encontrava acima da média. Os principais motivos das reclamações sobre serviços em pacote foram o “Cancelamento do serviço” (21,1% do total de reclamações sobre pacotes), a “Venda do serviço” (20,5%), a “Avaria do serviço” (12,5%) e a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (11,2%).

**Tabela 5 – Taxa de reclamações por serviço de comunicações eletrónicas**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Serviços em pacote	2,2	2,5	2,4	-0,1	0,2
Serviço telefónico móvel	0,6	0,8	0,7	-0,1	0,0
Serviço de distribuição de sinais de TVS	0,6	0,6	0,6	0,0	0,0
Serviço de acesso fixo à Internet	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0
Serviço telefónico em local fixo	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0
Serviço de acesso móvel à Internet	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>1,8</b>	<b>2,2</b>	<b>2,1</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,3</b>

Unidade: ‰, pontos.

Fonte: ANACOM

**Nota 1:** As taxas de reclamações correspondem ao quociente entre o total de reclamações sobre um serviço de comunicações eletrónicas num dado período e uma estimativa do total de subscritores desse serviço nesse período.

**Nota 2:** Para além das reclamações sobre cada um dos serviços de comunicações eletrónicas, o cálculo da taxa de reclamações total inclui também as reclamações classificadas na categoria “Outros”, isto é, as reclamações que se referem a situações em que o serviço não foi identificado pelo reclamante, a situações relativas ao comportamento dos funcionários, às condições nas lojas, ao livro de reclamações em que nenhum serviço se aplica, bem como a outros serviços de comunicações eletrónicas não automatizados na categorização de serviços utilizada pela ANACOM, ao serviço de acesso não identificado à Internet e outros serviços de acesso à Internet.

Sublinha-se ainda que:

- No caso do serviço telefónico móvel, o principal motivo de reclamações foi o “Equipamento” (35,8%);
- Os assuntos mais reclamados sobre o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição foram a “Avaria do serviço” (29,7%), e a “Venda do serviço” (23,4%);
- Os motivos mais reclamados pelos clientes da Internet móvel foram a “Venda do serviço” (19,9%) e a “Faturação” (17,8%);
- A “Avaria do serviço” (27,3%) e a “Portabilidade” (16,7%) foram os principais assuntos reclamados no caso do telefone fixo;
- A Internet fixa foi objeto de reclamações sobre a “Velocidade” (49,7%) e a “Avaria do serviço” (24,1%).

Em comparação com o semestre anterior, o decréscimo do volume de reclamações sobre comunicações eletrónicas foi influenciado sobretudo pela diminuição do número de reclamações sobre o serviço telefónico móvel, em particular as que dizem respeito ao

“Equipamento” (-410 reclamações) e à “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (-194 reclamações).

Por outro lado, todos os serviços contribuíram para o aumento do volume de reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas face ao semestre homólogo, com exceção da distribuição de sinais de televisão por subscrição (-16 reclamações). Destaca-se o aumento das reclamações sobre serviços em pacote (+17,5% ou +1.288 reclamações), em particular sobre a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (+558 reclamações), a “Avaria do serviço” (+232 reclamações), a “Faturação” (+173 reclamações) e a “Ligação inicial/instalação” (+155 reclamações).

No **Anexo 3** apresentam-se os *rankings* dos motivos mais reclamados por serviço.

### 3.2.4. Volume e taxa de reclamações por prestador

No 1S2017, a maioria das reclamações recebidas pela ANACOM disseram respeito à MEO (38,5%), NOS (36,2%), Vodafone (19,6%) e NOWO (4,2%).

**Tabela 6 – Reclamações sobre os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas**

	1S2016	2S2016	1S2017	Variação semestral	Variação homóloga
MEO	9 499	13 137	11 724	-10,8%	23,4%
NOS	11 064	10 877	11 026	1,4%	-0,3%
Vodafone	5 194	6 198	5 965	-3,8%	14,8%
Cabovisão / NOWO	623	759	1 270	67,3%	103,9%
CTT	7	22	11	-50,0%	57,1%
Lycamobile	4	10	7	-30,0%	75,0%
Mundio Mobile / Vectone	2	3	2	-33,3%	0,0%
NACACOMUNIK	0	0	2	-	-
Onitelecom	1	3	1	-66,7%	0,0%
Outros	23	22	19	-13,6%	-17,4%
Não identificado	442	456	455	-0,2%	2,9%
<b>Total</b>	<b>26 859</b>	<b>31 487</b>	<b>30 482</b>	<b>-3,2%</b>	<b>13,5%</b>

Unidade: 1 reclamação.

Fonte: ANACOM



No que respeita ao número de reclamações por mil clientes, a NOWO<sup>7</sup> e a NOS registaram taxas de reclamações superiores à média no período em análise.

A taxa de reclamações da NOWO foi de 6,1 por mil clientes (+2,7 do que no 1S2016), e a taxa de reclamações da NOS foi de 3 reclamações por mil clientes (-0,2 reclamações do que no 1S2016).

A taxa de reclamações da MEO foi de 1,9 reclamações por 1000 clientes (+0,4 do que no 1S2016) e a taxa de reclamações da Vodafone foi de 1,4 reclamações por 1000 clientes (+0,2 do que no 1S2016).

No caso da NOWO, os principais motivos de reclamação foram a “Avaria do serviço” (24,6% das reclamações contra a NOWO), a “Venda do serviço” (11,9%) e o “Cancelamento do serviço” (10,4%). Entre os principais motivos das reclamações dirigidas à NOS destacam-se o “Cancelamento do serviço” (17,1% das reclamações contra a NOS), a “Venda do serviço” (15,7%), a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (9,7%) e a “Faturação” (9,5%).

Os principais motivos das reclamações contra a MEO foram a “Venda do serviço” (15,9%), o “Cancelamento do serviço” (13,4%), a “Faturação” (12,4%), o “Equipamento” (9,5%) e a “Avaria do serviço” (9,5%). No caso da Vodafone, os principais motivos reclamados foram o “Equipamento” (16,2%), a “Faturação” (14,1%), a “Venda do serviço” (12,2%), e o “Cancelamento do serviço” (9,6%).

---

<sup>7</sup> A partir do dia 18 de outubro de 2016, a Cabovisão – Televisão por Cabo S.A. passou a ter como denominação social «Nowo Communications, S.A.».

**Tabela 7 – Taxa de reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrônicas**

	1S2016	2S2016	1S2017	Variação semestral	Variação homóloga
Cabovisão / NOWO	3,4	4,0	6,1	2,1	2,7
NOS	3,1	3,0	3,0	0,0	-0,2
MEO	1,5	2,1	1,9	-0,2	0,4
Vodafone	1,2	1,5	1,4	-0,1	0,2
NACACOMUNIK	0,0	0,0	1,3	1,3	1,3
CTT	0,3	1,1	0,6	-0,5	0,2
Mundio Mobile / Vectone	0,1	0,3	0,4	0,1	0,3
Onitelem	0,2	0,6	0,2	-0,4	0,0
Lycamobile	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
Outros	1,4	1,3	1,1	-0,2	-0,3
<b>Total</b>	<b>1,8</b>	<b>2,2</b>	<b>2,1</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,3</b>

Unidade: ‰, pontos.  
Fonte: ANACOM

**Nota 1:** As taxas de reclamações correspondem ao quociente entre o total de reclamações sobre um prestador num certo período e uma estimativa do seu total de subscritores nesse período (soma do número de subscritores dos serviços em pacote (excluindo pacotes com serviços móveis), com o número de estações móveis e com o número de subscritores de cada serviço individualizado).

**Nota 2:** No cálculo da taxa de reclamações total, para além das reclamações sobre cada um dos prestadores referidos, também são tidas em consideração as reclamações em que nenhum prestador foi identificado (1,5% do total de reclamações sobre serviços de comunicações eletrônicas).

Entre os prestadores de maior dimensão, apenas a NOWO viu a sua taxa de reclamações aumentar face ao semestre anterior (+2,1 reclamações por mil clientes). No caso da NOWO, o aumento deveu-se sobretudo ao aumento de reclamações sobre a “Avaria do serviço” (+177 reclamações), o “Atendimento ao cliente” (+69 reclamações) e a “Alteração das condições contratuais pelo prestador” (+60 reclamações).

Em comparação com o semestre homólogo, entre os principais prestadores apenas a taxa de reclamações da NOS diminuiu.

A taxa de reclamações da NOWO aumentou de 3,4 para 6,1 reclamações por mil clientes, devido à “Avaria do serviço” (+188 reclamações) e ao “Atendimento ao cliente” (+ 117 reclamações).

O aumento da taxa de reclamações da MEO (+0,4 reclamações por mil clientes) ficou a dever-se sobretudo à “Faturação” (+516 reclamações), à “Venda do serviço” (+444 reclamações), à “Avaria do serviço” (+286 reclamações), ao “Atendimento ao cliente” (+184 reclamações) e ao “Cancelamento do serviço” (+170 reclamações); no caso da Vodafone, o aumento da taxa de reclamações face ao semestre homólogo (+0,2 reclamações por mil clientes) resultou do aumento do volume de reclamações relacionadas com a “Alteração das condições contratuais

peelo prestador” (+143 reclamações), o “Cancelamento do serviço” (+125 reclamações), a “Faturação” (+118 reclamações) e o “Equipamento” (+100 reclamações).

Por outro lado, verifica-se que, entre os principais prestadores, a Vodafone era aquele que apresentava maior taxa de reclamações sobre serviços em pacote (3,2 reclamações por mil clientes), seguida da NOWO (2,4 reclamações por mil clientes), sendo estes os únicos entre os principais prestadores com taxa de reclamações igual ou superior à média.

A NOWO e a NOS tinham taxas de reclamações superiores à média no caso do serviço telefónico móvel (2 e 0,9 reclamações por mil clientes, respetivamente).

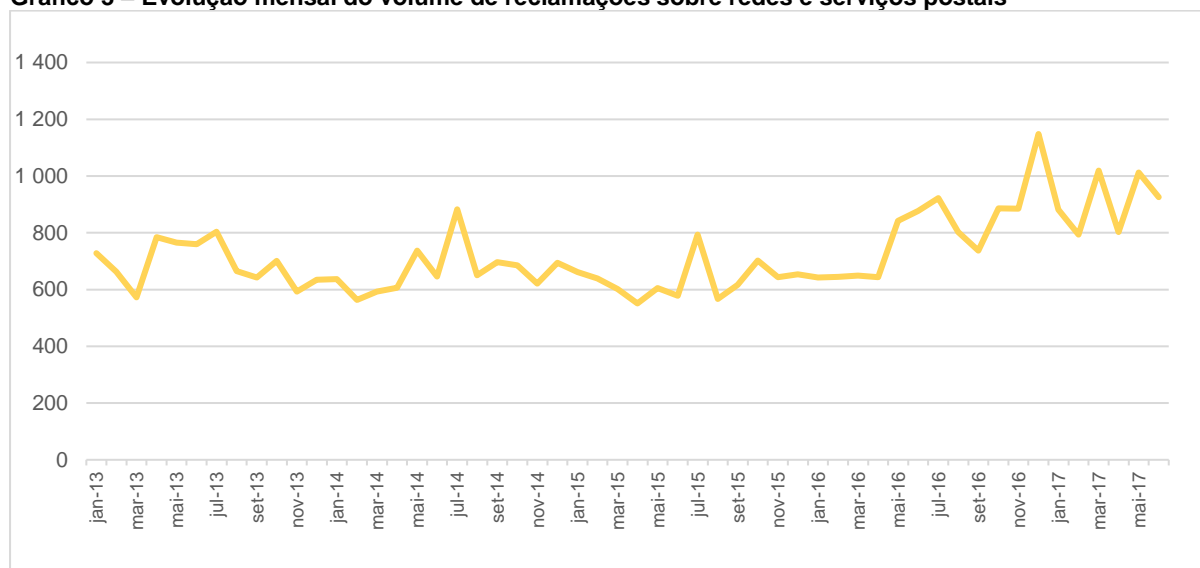
No **Anexo 4** podem ser consultados os principais motivos de reclamações por prestador e no **Anexo 5** apresentam-se as taxas de reclamações de cada prestador por serviço.

### 3.3. Serviços postais

No 1.º semestre de 2017 foram registadas 5,4 mil reclamações sobre serviços postais, mais 1% do que no semestre anterior e mais 26,5% do que no 1S2016 (Tabela 2).

Analisando a evolução mensal das reclamações sobre os serviços postais, verifica-se que o número médio mensal de reclamações no 1.º semestre de 2017 foi de 906 reclamações, com um máximo de 1.019 no mês de março e um mínimo de 793 em fevereiro de 2017.

**Gráfico 3 – Evolução mensal do volume de reclamações sobre redes e serviços postais**

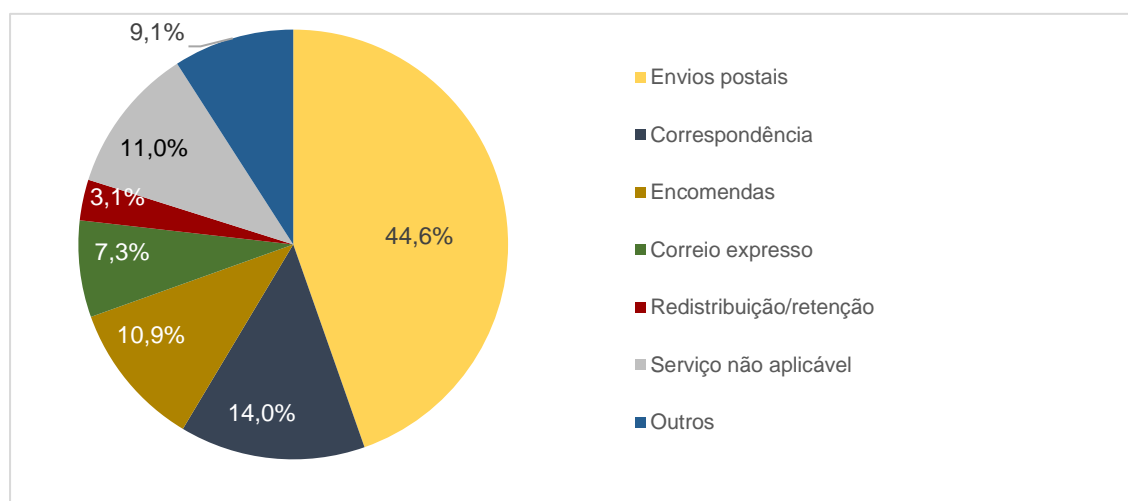


Unidade: 1 reclamação.

Fonte: ANACOM

Globalmente, cerca de 45% das reclamações sobre os serviços postais estão associadas à distribuição de envios postais.

**Gráfico 4 – Distribuição de reclamações sobre redes e serviços postais por serviço**



Unidade: %.

Fonte: ANACOM

O aumento do volume de reclamações sobre os serviços postais face ao semestre anterior é explicado sobretudo pelo aumento das reclamações sobre o envio de correspondência (+27,8% ou +165 reclamações), sobre a distribuição de envios postais (+3,5% ou +82 reclamações), e também pelo aumento de reclamações cujo serviço não foi identificado pelo reclamante.

Em relação ao semestre homólogo, o aumento do volume de reclamações ficou a dever-se principalmente ao aumento de reclamações sobre distribuição de envios postais (+26% ou +501 reclamações).

**Tabela 8 – Reclamações sobre redes e serviços postais por serviço**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Envios postais	1 924	2 343	2 425	3,5%	26,0%
Correspondência	564	594	759	27,8%	34,6%
Encomendas	453	606	595	-1,8%	31,3%
Correio expresso	322	367	395	7,6%	22,7%
Redistribuição/retenção	151	209	167	-20,1%	10,6%
Apartados	17	17	35	105,9%	105,9%
Publicações periódicas	12	7	9	28,6%	-25,0%
Serviço não aplicável <sup>8</sup>	748	954	600	-37,1%	-19,8%
Serviço postal não identificado	107	284	450	58,5%	320,6%
<b>Total</b>	<b>4 298</b>	<b>5 381</b>	<b>5 435</b>	<b>1,0%</b>	<b>26,5%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

### Motivos das reclamações

Os assuntos mais reclamados foram o “Atendimento” (22,6%), o “Extravio/atraso significativo” (14,6%), a “Falta de tentativa de entrega ao destinatário” (12%), as “Falhas na distribuição” (10,4%) e o “Atraso na entrega de objetos postais” (10,4%).

Os assuntos que mais contribuíram para o aumento do volume de reclamações face ao semestre anterior foram o “Extravio/atraso significativo” (+30% ou +183 reclamações) e o “Aviso de levantamento” (+27,2 % ou +78 reclamações) que, em conjunto com as reclamações sobre outros assuntos/não identificados, mais que compensaram a diminuição do volume de reclamações relativas ao “Atendimento” (-22,5%).

O “Extravio/atraso significativo” destaca-se também como sendo o principal motivo responsável pelo aumento do volume de reclamações sobre os serviços postais face ao 1S2016 (+71,5% ou +331 reclamações).

<sup>8</sup> Referem-se a problemas de atendimento nas estações e postos de correios e não respeitam a um serviço em particular. É o caso das queixas sobre a demora no atendimento, o horário das estações, a conduta dos funcionários, o procedimento de gestão de senhas de atendimento e outros procedimentos de funcionários nas estações, as condições de acesso às estações e postos de correio, as condições de espera nestes espaços, etc.. Também aqui se inserem as reclamações sobre as dificuldades no pagamento de vales postais, quer por falta de dinheiro nas estações de correio quer por causa dos requisitos para o seu pagamento.

**Tabela 9 – Reclamações sobre redes e serviços postais por motivo**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Atendimento	1 134	1 583	1 227	-22,5%	8,2%
Extravio / atraso significativo	463	611	794	30,0%	71,5%
Falta de tentativa de entrega ao destinatário	509	689	652	-5,4%	28,1%
Falhas na distribuição	478	664	567	-14,6%	18,6%
Atraso na entrega	586	518	563	8,7%	-3,9%
Aviso de levantamento	256	287	365	27,2%	42,6%
Entrega na morada errada	272	356	360	1,1%	32,4%
Conteúdo danificado	118	131	123	-6,1%	4,2%
Livro de Reclamações	19	17	41	141,2%	115,8%
Conteúdo em falta	34	27	28	3,7%	-17,6%
Preços	2	11	15	36,4%	650,0%
Sugestões e Louvores	1	2	2	0,0%	100,0%
Outro assunto / não identificado	426	485	698	43,9%	63,8%
<b>Total</b>	<b>4 298</b>	<b>5 381</b>	<b>5 435</b>	<b>1,0%</b>	<b>26,5%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

### Reclamações por prestador

Os CTT – Correios de Portugal, S.A. são responsáveis por 92% das reclamações, seguindo-se os CTT Expresso com 4,5% das reclamações. Os restantes prestadores representam em conjunto 3,5% das reclamações.

O aumento do volume de reclamações face ao semestre homólogo ficou a dever-se sobretudo ao prestador CTT - Correios de Portugal, S.A. (+26,9% ou +1.060 reclamações). Comparando com o 2S2016, o CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. foi o principal responsável pelo aumento do volume de reclamações sobre os serviços postais no 1S2017 (+16,7% ou +35 reclamações).

No **Anexo 6** encontra-se a informação sobre reclamações de serviços postais desagregada pelos diferentes prestadores.

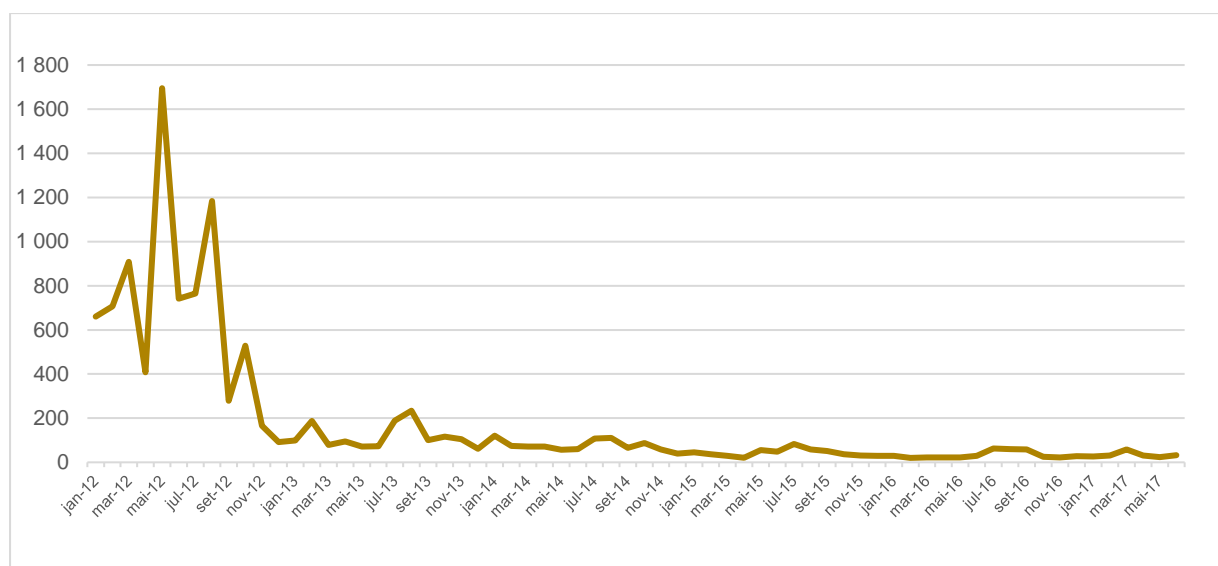
### 3.4. Televisão digital terrestre

No 1.º semestre de 2017 foram registadas 201 reclamações sobre a televisão digital terrestre (TDT), menos 21,5% do que no semestre anterior mas mais 39,6% do que no período homólogo (Tabela 2). As reclamações sobre a TDT corresponderam neste período a apenas 0,5% do total de reclamações (

#### Gráfico 1).

Analisando a evolução mensal das reclamações sobre a televisão digital terrestre, verifica-se que o número médio mensal de reclamações no 1.º semestre de 2017 foi de 34, com um máximo de 58 reclamações em março, e um mínimo de 23 reclamações em maio de 2017.

Gráfico 5 – Evolução mensal do volume de reclamações sobre televisão digital terrestre



Unidade: 1 reclamação.

Fonte: ANACOM

Nota: Para comparabilidade da série não foram incluídas as reclamações provenientes da Deco ao longo do ano de 2013.

#### Motivos das reclamações

À semelhança do que aconteceu nos semestres anteriores, as reclamações relativas à “Cobertura e receção do serviço” (83,1% do total de reclamações sobre a TDT registadas pela ANACOM), influenciaram decisivamente as variações ocorridas face ao semestre anterior e face ao semestre homólogo.

**Tabela 10 – Reclamações sobre televisão digital terrestre por motivo**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Cobertura e receção do serviço	117	223	167	-25,1%	42,7%
Subsídios e participações	7	4	11	175,0%	57,1%
Equipamentos	14	8	6	-25,0%	-57,1%
Assistência e instalações	1	2	5	150,0%	400,0%
Canais	4	8	1	-87,5%	-75,0%
Divulgação de informação	0	0	0	-	-
Práticas comerciais desleais	0	0	0	-	-
Outro assunto/não identificado	1	11	11	0,0%	1000,0%
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>256</b>	<b>201</b>	<b>-21,5%</b>	<b>39,6%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.  
Fonte: ANACOM

### 3.5. Outros serviços

Tendo em consideração as competências legalmente atribuídas à ANACOM no âmbito da prestação de serviços que se suportam nos serviços de comunicações eletrónicas, esta autoridade registou também reclamações sobre serviços da sociedade da informação, serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS/MMS, serviços de tarifa majorada e serviços de audiotexto.

Neste âmbito destacam-se os seguintes factos:

- O volume de reclamações sobre serviços da sociedade da informação, incluindo o comércio eletrónico, foi de 1.129 reclamações (Tabela 2), valor máximo semestral registado desde o início de 2013, o que corresponde a um aumento de 90,7% face ao semestre anterior, e de 192,5% relativamente ao semestre homólogo. Em termos de evolução mensal, observa-se uma tendência crescente do número de reclamações sobre este tipo de serviços, e em maio de 2017 foi registado o valor máximo mensal desde o início de 2013 (214 reclamações). Estas reclamações dizem sobretudo respeito à subscrição de serviços e conteúdos digitais na Internet;
- Por outro lado, o número de reclamações sobre os serviços de valor acrescentado por SMS/MMS atingiu as 67 reclamações (Tabela 2), o que corresponde a -39,6% face ao semestre anterior. Cerca de 70% destes casos referiam-se ao não barramento prévio;



- Foram registadas 18 reclamações relativas aos serviços de tarifa majorada (Tabela 2), menos 14 reclamações do que no semestre anterior, e menos 31 reclamações do que no 1.º semestre de 2016.

## 4. Reclamações relativas aos serviços de comunicações eletrónicas

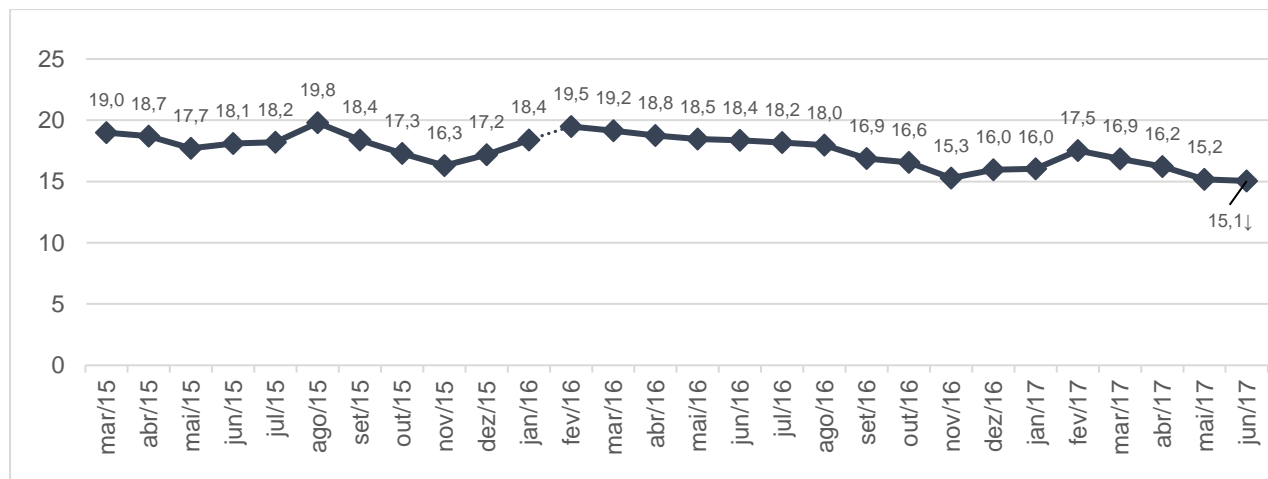
No presente capítulo apresenta-se a informação sobre reclamações de consumidores residenciais de serviços de comunicações eletrónicas. A fonte desta informação é o Barómetro de Telecomunicações da Marktest (BTC)<sup>9</sup> e a data de referência é junho de 2017.

### 4.1. Evolução da taxa de reclamações

Segundo o Barómetro de Telecomunicações da Marktest, em junho de 2017 cerca de 15,1% dos indivíduos com 15 ou mais anos referiram ter efetuado alguma reclamação sobre serviços de comunicações eletrónicas nos últimos 6 meses<sup>10</sup>. Trata-se da taxa de reclamações mais baixa desde que se recolhe esta informação (-1,8 pontos percentuais nos últimos 3 meses e -3,3 nos últimos 12 meses).

Entre os indivíduos que dispõem dos serviços em pacote, a taxa de reclamações foi de 17,5%.

Gráfico 6 – Taxa de reclamações: proporção de indivíduos que reclamaram nos últimos 6 meses



Unidades: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, mar-2015 a jun-2017.

**Base:** Total de indivíduos com 10 ou mais anos até fevereiro de 2016; Total de indivíduos com 15 ou mais anos a partir de fevereiro de 2016.

<sup>9</sup> O Barómetro Telecomunicações (BTC) é um estudo regular da Marktest para o sector das telecomunicações. No Anexo 2 encontra-se uma breve descrição da metodologia utilizada.

<sup>10</sup> Não se trata apenas das reclamações apresentadas à ANACOM, mas de todas as reclamações apresentadas pelos consumidores residenciais.

## 4.2. Principais motivos das reclamações

Os principais motivos de reclamações em junho de 2017 continuaram a ser os «*problemas técnicos/avaria da box*», a «*má qualidade do sinal/cobertura de Internet*» e o «*aumento de preços*».

Nos últimos doze meses os motivos de reclamações cuja importância relativa mais aumentou foram a «*falha de rede/serviços deixaram de funcionar*» (atingindo 9,5%) e a «*falta de rede/cobertura*» (atingindo 3,9%).

Tabela 11 – Principais motivos de reclamações

	jun 2017	Últimos 3 meses		Últimos 12 meses	
		Var. (p.p)	ranking	Var. (p.p)	ranking
1º Problemas técnicos/avaria da box	13,8*	+0,2	2.º	-0,4	1.º
2º Má qualidade do sinal/cobertura de Internet	11,7*	-2,2	1.º	-1,9	2.º
3º Aumento de preços/ Preços elevados	10,9*	-1,7	3.º	+1,4	4.º
4º Falha de rede/Serviços deixaram de funcionar	9,5*	-0,9	4.º	+4,5↑	9.º
5º Internet lenta	7,9*	-1,5	5.º	+0,1	6.º
6º Erro na faturação	7,0*	-2,3	6.º	-1,3	5.º
7º Má qualidade de imagem/ sinal da TV	6,9*	-0,7	7.º	-5,4↓	3.º
8º Problemas técnicos/ avaria do telefone fixo	5,8*	+0,3	8.º	+0,5	8.º
9º Cobrança de serviços indevidamente	4,8*	+1,5	9.º	-0,9	7.º
10º Falta de rede/ cobertura	3,9*	+1,9	12.º	+2,5↑	15.º

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, jun-2017.

**Base:** Indivíduos com 15 ou mais anos que apresentaram reclamação nos últimos 6 meses.

**Nota 1:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável<sup>11</sup>.

**Nota 2:** As setas referem-se a variações estatisticamente significativas. Não se apresentam os motivos cujo coeficiente de variação traduz uma estimativa não fiável (coeficiente de variação superior a 25%).

<sup>11</sup> Recorre-se ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador proporção de uma amostragem aleatória simples. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%; estimativa aceitável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 10% e inferior a 25%; estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 25%.

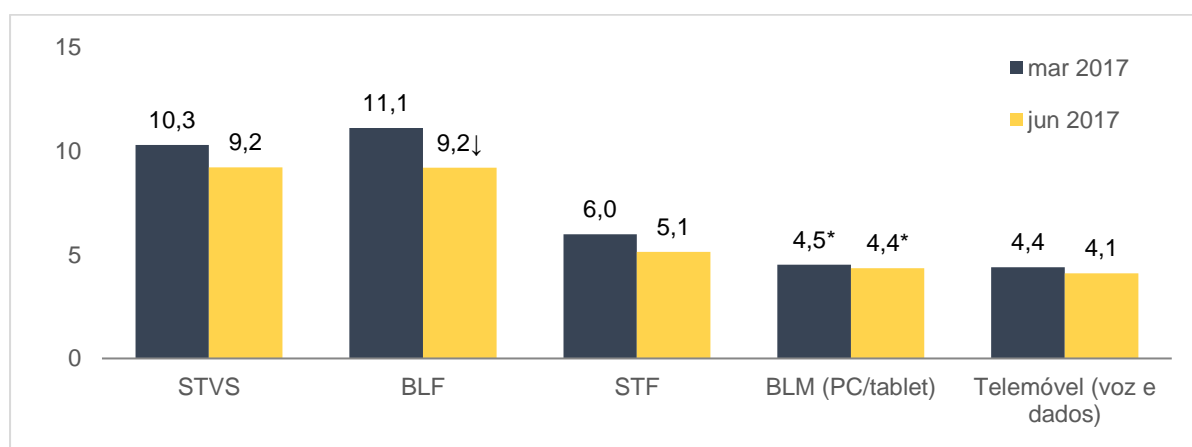
### 4.3. Taxa de reclamações por serviço

As reclamações continuaram a incidir sobretudo sobre o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição (STVS) e sobre a banda larga fixa (BLF), que representaram 49,6% e 43,9% do total, respetivamente.

Estima-se que a taxa de reclamações (percentagem de clientes que reclamaram) tenha sido de 9,2%, tanto no caso do STVS como no caso da BLF.

As taxas de reclamação sobre BLF e STVS registaram diminuições estatisticamente significativas face ao trimestre anterior (-1,9 pontos percentuais) e face ao trimestre homólogo (-3,1 pontos percentuais), respetivamente.

Gráfico 7 – Taxa de reclamações por serviço



Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, mar-2017 e jun-2017.

**Base:** Indivíduos com 15 ou mais anos com o respetivo serviço.

**Nota 1:** STVS-Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; BLF-Banda larga fixa; STF-Serviço telefónico em local fixo; BLM-banda larga móvel.

**Nota 2:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

**Nota 3:** BLM (*tablet/PC*) – esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por BLM, incluindo na mesma a placa móvel USB.

**Nota 4:** A seta com orientação descendente refere-se a uma diminuição estatisticamente significativa face aos últimos 3 meses.

Por serviço, os principais motivos de reclamações foram os seguintes:

**Tabela 12 – Principais motivos de reclamações por serviço (TOP2)**

	<b>Motivos de reclamações</b>	<b>jun 2017</b>
STVS	Problemas técnicos/avaria da box	27,6*
	Falha de rede/Serviços deixaram de funcionar	16,8*
BLF	Má qualidade sinal/cobertura de internet	26,7*
	Falha de rede/Serviços deixaram de funcionar	20,4*
STF	Problemas técnicos/avaria do telefone fixo	21,2*
	Falha de rede/Serviços deixaram de funcionar	18,9*
BLM (PC/Tablet)	Falta de rede/Cobertura	21,9#
	Aumento de preços/Preços elevados	19,1#
Telemóvel (voz e dados)	Aumento de preços/Preços elevados	21,6*
	Erro na faturação	13,1* ↓

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, jun-2017

**Base:** Indivíduos com 15 ou mais anos que apresentaram reclamação sobre cada um dos serviços.

**Nota 1:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

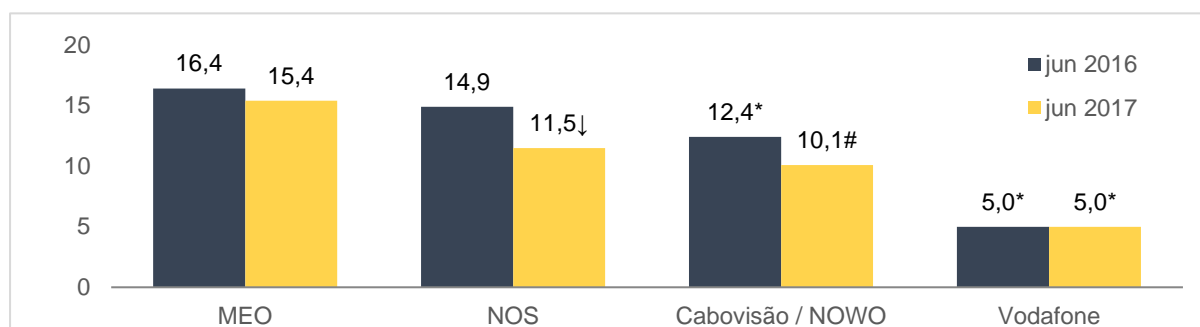
**Nota 2:** A seta com orientação descendente refere-se a uma diminuição estatisticamente significativa face aos últimos 3 meses.

**Nota 3:** BLM (PC/tablet) – esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por BLM, incluindo na mesma a placa móvel USB.

#### **4.4. Taxa de reclamações por prestador**

A MEO apresenta uma taxa de reclamações estatisticamente superior à dos restantes prestadores (15,4%). Por outro lado, registou-se uma diminuição significativa da taxa de reclamações contra a NOS, que passou de 14,9 para 11,5% nos últimos 12 meses.

**Gráfico 8 – Taxa de reclamações por prestador**



Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, jun-2016 e jun-2017.

**Base:** Indivíduos com 15 ou mais anos clientes do respetivo prestador em algum serviço de comunicações eletrónicas.

**Nota 1:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

**Nota 3:** A seta com orientação descendente refere-se a uma diminuição estatisticamente significativa nos últimos 12 meses.

Os principais motivos de reclamações por prestador foram os seguintes:

**Tabela 13 – Principais motivos de reclamações por prestador (TOP2)**

	Motivos de reclamações	jun 2017
MEO	Aumento de preços/Preços elevados	13,7*
	Falha de rede/Serviços deixaram de funcionar	12,1*↑
NOS	Problemas técnicos/avaria da <i>box</i>	21,2*
	Má qualidade de sinal/Cobertura de Internet	15,6*
NOWO	Má qualidade de sinal/Cobertura de Internet	22,0#
	Falha de rede/Serviços deixaram de funcionar	16,4#
Vodafone	Problemas técnicos/avaria da <i>box</i>	16,3#
	Cobrança de serviços indevidamente	12,3#

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, jun-2017

**Base:** Indivíduos com 15 ou mais anos que apresentaram reclamação sobre cada um dos prestadores.

**Nota 1:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

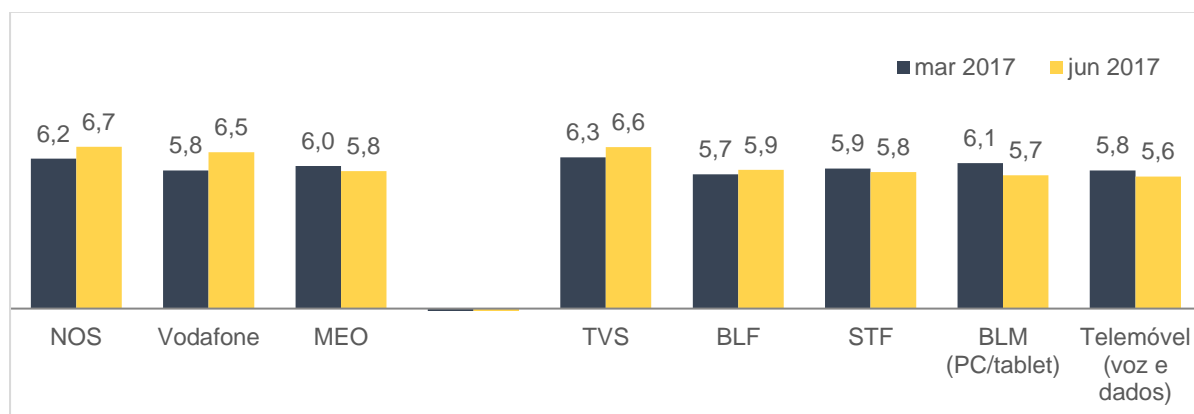
**Nota 2:** A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo nos últimos 12 meses.

#### 4.5. Satisfação com a resolução das reclamações

De acordo com o Barómetro de Telecomunicações (BTC) da Marktest no 2.º trimestre de 2017 a média da satisfação com a resolução das reclamações<sup>12</sup> foi de 6,2 pontos (numa escala de 1 «totalmente insatisfeito» a 10 «totalmente satisfeito»). Os clientes da MEO ficaram menos satisfeitos (5,8 pontos) com a resolução das reclamações do que os clientes da NOS (6,7 pontos)<sup>13</sup>. Por outro lado, o STVS foi o serviço com melhor avaliação na resolução das reclamações (6,6 pontos)<sup>13</sup>.

Nos últimos 3 e 12 meses não se registaram diferenças no nível médio de satisfação por prestador e serviço.

Gráfico 9 – Nível médio de satisfação com a resolução das reclamações efetuadas



Unidade: escala 1 (totalmente insatisfeito) a 10 (totalmente satisfeito)

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, mar-17 e jun-17

**Base:** Indivíduos com 15 ou mais anos que apresentaram reclamação sobre cada um dos serviços (não tem em conta as não respostas).

**Nota 1:** A Marktest não se apresenta informação para a NOWO por estar associada a uma dimensão amostral muito baixa

**Nota 2:** BLM (PC/tablet) – esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por BLM, incluindo na mesma a placa móvel USB.

<sup>12</sup> Trata-se de todas as reclamações apresentadas pelos consumidores residenciais de serviços de comunicações eletrónicas.

<sup>13</sup> Diferença estatisticamente significativa.

## **Anexo 1: Nota metodológica sobre as reclamações escritas recebidas pela ANACOM**

A ANACOM regista as **reclamações escritas** que lhe são diretamente apresentadas pelos utilizadores de serviços (ou pelas suas associações representativas), através dos meios que disponibiliza para o efeito (carta, fax, correio eletrónico e o formulário eletrónico que esteve disponível nas suas páginas na Internet até ao final de junho de 2017, tendo sido posteriormente substituído pelo livro de reclamações eletrónico<sup>14</sup>), bem como as que estes apresentam aos prestadores de serviços através do livro de reclamações físico<sup>15</sup>. Estas reclamações são objeto do presente relatório.

Neste contexto, há um conjunto de **aspetos que devem ser tidos em consideração**:

A grande maioria das reclamações que a ANACOM recebe provém do livro de reclamações. Por esta razão, os dados apresentados no presente relatório são influenciados pelo conjunto de problemas tipicamente associados à deslocação dos utilizadores às lojas (como as questões de apoio ao cliente, de qualidade do serviço que não foram resolvidas num primeiro contacto, alterações diversas ao contrato, etc.) e pelo número de lojas abertas ao público de cada prestador.

Os dados apresentados não incluem todas as reclamações efetuadas, como é o caso das que são apresentadas a outras entidades públicas ou privadas e aos próprios prestadores por outros meios que não o livro de reclamações. Desta forma, não podem deixar de representar uma visão limitada das reclamações existentes no mercado das comunicações.

Os dados das reclamações recebidas pela ANACOM refletem apenas a visão e os factos alegados pelos utilizadores reclamantes.

---

<sup>14</sup> Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, que criou o livro de reclamações eletrónico - plataforma que pretende apresentar-se como ponto único de contacto entre utilizadores, prestadores de serviços e entidades reguladoras, no que à apresentação de reclamações e de pedidos de informação diz respeito - e determinou a obrigatoriedade da sua disponibilização, quer nas páginas na Internet dos prestadores de serviços, quer nas páginas das entidades reguladoras, bem como a obrigatoriedade de resposta às reclamações por parte dos prestadores de serviços reclamados no prazo de 15 dias úteis. Numa primeira fase esta plataforma é obrigatória apenas para os serviços públicos essenciais, entre os quais se incluem os serviços de comunicações eletrónicas e postais.

<sup>15</sup> O livro de reclamações foi tornado obrigatório, em 2006, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, entretanto alterado. De acordo com este diploma, todos os prestadores de serviços de comunicações com estabelecimentos abertos ao público devem ter um livro de reclamações e disponibilizá-lo a todos os utilizadores que o solicitem. O original destas reclamações deve ser remetido à ANACOM pelos prestadores de serviços no prazo de 10 dias úteis.



É importante também ter presente que uma reclamação pode, pelo seu objeto, envolver mais do que um serviço, assunto e/ou prestador. Todos os diferentes problemas comunicados pelos utilizadores numa única reclamação são classificados e contabilizados para efeitos da sua apresentação no presente relatório, sendo designados por “registos”. O rácio do número de reclamações recebidas para o número de registos contabilizado foi de 1,1 no período considerado, ou seja, em média 1,1 registos por cada reclamação.

Os **sectores** considerados neste relatório são os serviços de comunicações eletrónicas, os serviços postais, a televisão digital terrestre e outros serviços, incluindo os serviços da sociedade da informação, os serviços de tarifa majorada, os serviços de audiotexto e os serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS/MMS.

No que respeita, em particular, aos **serviços de comunicações eletrónicas** são considerados o serviço telefónico em local fixo, o serviço telefónico móvel, o serviço de acesso fixo à Internet, o serviço de acesso móvel à Internet, o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição e os pacotes de serviços.

Nos pacotes de serviços são consideradas as reclamações em que os utilizadores se referem a mais do que um serviço prestado de forma agregada pelo mesmo prestador, sempre que o assunto reclamado afete todos os serviços nele incluídos. Optou-se, assim, nestes casos, por contabilizar apenas uma reclamação em relação ao pacote de serviços em vez de contabilizar uma reclamação por cada serviço incluído num dado pacote.

Os dados relativos às reclamações por serviço e por prestador são apresentados em termos absolutos – o total de reclamações de cada serviço ou prestador – e em termos relativos – o número de reclamações por serviço/prestador por mil clientes do serviço, permitindo desta forma uma melhor comparação entre serviços.

Na análise dos prestadores visados que é feita para cada um dos serviços de comunicações eletrónicas são contemplados os prestadores de maior dimensão.

No cálculo das taxas de reclamações – número de reclamações por 1.000 clientes -, os dados de clientes têm origem na informação que a ANACOM recolhe através dos questionários estatísticos, de periodicidade trimestral, dos serviços móveis e dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada, sendo que:

- o número de clientes do serviço telefónico móvel refere-se ao número de estações móveis com utilização efetiva, excetuando as placas de acesso à Internet e as estações relativas a comunicações máquina a máquina (M2M);
- o número de clientes do serviço telefónico em local fixo refere-se ao número de acessos principais totais;
- o número de clientes do serviço de acesso à Internet inclui os clientes do serviço de acesso fixo à Internet, referindo-se ao número de acessos de banda larga fixa, e os clientes de acesso móvel à Internet, os quais se referem ao número de utilizadores de Internet em banda larga móvel;
- o número de clientes do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição refere-se ao número de assinantes deste serviço; e
- o número de clientes dos serviços em pacote refere-se ao número de subscritores de pacotes de serviços.

A taxa de reclamações total é dada pelo quociente entre o total de reclamações e o número médio da estimativa do número total de subscritores de serviços de comunicações eletrónicas, e é apresentada em permilagem. Esta estimativa resulta da soma do número de subscritores dos serviços em pacote (excluindo pacotes com serviços móveis), com o número de estações móveis e com o número de subscritores de cada serviço individualizado (calculado por diferença entre o número de acessos de cada serviço e o número de pacotes que integram o serviço em causa).

O número médio de clientes é calculado com base no ponto médio, ou seja, dividindo por dois a soma do número de clientes no final do período em análise com o número de clientes no final do período anterior, sendo aplicado no cálculo das reclamações por mil clientes.

A informação do presente relatório pode estar sujeita a alterações resultantes da reapreciação subsequente dos casos e do controlo de qualidade do procedimento interno de tratamento de solicitações da ANACOM<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Os resultados apresentados têm por base os dados disponíveis à data de 1 de outubro de 2017.

## **Anexo 2: Nota metodológica sobre o Barómetro de Telecomunicações da Marktest**

O *Barómetro Telecomunicações* (BTC) é um estudo regular da Marktest para o sector das telecomunicações.

O universo do Barómetro de Telecomunicações – rede fixa é composto pelos lares de Portugal Continental e Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Mensalmente é recolhida uma amostra proporcional ao universo em estudo e representativa do mesmo.

O universo do Barómetro de Telecomunicações – rede móvel é composto pelos indivíduos com 10 e mais anos residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

Mensalmente é recolhida uma amostra de 1.200 entrevistas proporcional ao universo em estudo e representativa do mesmo. A dimensão da amostra de junho de 2017 foi de 3.428 entrevistas (indivíduos com 15 ou mais anos).

Os resultados apresentados dizem respeito ao trimestre móvel, i.e, a informação relativa a junho de 2017 abrange as recolhas dos meses de abril, maio e junho de 2017. As comparações com os últimos 3 meses baseiam-se no trimestre móvel março de 2017 e com os últimos 12 meses no trimestre móvel junho de 2016.

O erro amostral máximo para os resultados de primeiro nível é de 1,7 pontos percentuais.

### **Reclamações**

A informação sobre reclamações com os serviços de comunicações eletrónicas começou a ser recolhida no Barómetro de Telecomunicações (BTC) da Marktest a partir de março de 2015.

A unidade de análise destas questões era o indivíduo com 10 ou mais anos até fevereiro de 2016, e a partir de fevereiro de 2016 passou a ser o indivíduo com 15 ou mais anos.

## Anexo 3: Reclamações por serviço e principais motivos – comunicações eletrónicas

Tabela 14 – Principais motivos e total de reclamações – serviços em pacote (TOP 5)

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Cancelamento do serviço	1 729	2º	1 904	1º	1 825	1º	-4,1%	5,6%
Venda do serviço	1 868	1º	1 772	2º	1 777	2º	0,3%	-4,9%
Avaria do serviço	852	3º	1 260	3º	1 084	3º	-14,0%	27,2%
Alteração das condições contratuais pelo prestador	414	7º	658	6º	972	4º	47,7%	134,8%
Faturação	666	4º	715	5º	839	5º	17,3%	26,0%
<b>Total</b>	<b>7 361</b>		<b>8 573</b>		<b>8 649</b>		<b>0,9%</b>	<b>17,5%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações sobre os serviços em pacote, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados nestes serviços.

Tabela 15 – Principais motivos e total de reclamações – serviço telefónico móvel (TOP 5)

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Equipamento	2 592	1º	3 126	1º	2 716	1º	-13,1%	4,8%
Venda do serviço	930	2º	947	2º	823	2º	-13,1%	-11,5%
Faturação	613	3º	741	3º	683	3º	-7,8%	11,4%
Portabilidade	472	4º	676	4º	542	4º	-19,8%	14,8%
Alteração das condições contratuais pelo prestador	451	5º	631	5º	437	5º	-30,7%	-3,1%
<b>Total</b>	<b>7 302</b>		<b>9 013</b>		<b>7 592</b>		<b>-15,8%</b>	<b>4,0%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações sobre o serviço telefónico móvel, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados neste serviço.

**Tabela 16 – Principais motivos e total de reclamações – serviço de distribuição de sinais de TVS (TOP 5)**

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Avaria do serviço	611	1º	713	1º	623	1º	-12,6%	2,0%
Venda do serviço	405	2º	420	2º	492	2º	17,1%	21,5%
Cancelamento do serviço	222	4º	227	3º	199	3º	-12,3%	-10,4%
Faturação	142	5º	141	4º	171	4º	21,3%	20,4%
Ligação inicial/instalação	71	6º	127	5º	105	5º	-17,3%	47,9%
<b>Total</b>	<b>2 116</b>		<b>2 209</b>		<b>2 100</b>		<b>-4,9%</b>	<b>-0,8%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações sobre o serviço de distribuição de sinais de TVS, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados neste serviço.

**Tabela 17 – Principais motivos e total de reclamações – serviço de acesso fixo à Internet (TOP 5)**

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Velocidade	511	1º	440	2º	727	1º	65,2%	42,3%
Avaria do serviço	436	2º	546	1º	352	2º	-35,5%	-19,3%
Cancelamento do serviço	64	3º	71	4º	80	3º	12,7%	25,0%
Venda do serviço	58	4º	68	5º	65	4º	-4,4%	12,1%
Ligação inicial/instalação	46	5º	76	3º	60	5º	-21,1%	30,4%
<b>Total</b>	<b>1 280</b>		<b>1 342</b>		<b>1 463</b>		<b>9,0%</b>	<b>14,3%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações sobre o serviço de acesso fixo à Internet, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados neste serviço.

**Tabela 18 – Principais motivos e total de reclamações – serviço de acesso móvel à Internet (TOP 5)**

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Venda do serviço	271	1º	313	1º	261	1º	-16,6%	-3,7%
Faturação	262	2º	226	2º	233	2º	3,1%	-11,1%
Cancelamento do serviço	154	3º	176	3º	137	3º	-22,2%	-11,0%
Equipamento	129	4º	112	4º	88	4º	-21,4%	-31,8%
Condições contratuais	36	6º	72	5º	65	5º	-9,7%	80,6%
<b>Total</b>	<b>1 233</b>		<b>1 429</b>		<b>1 309</b>		<b>-8,4%</b>	<b>6,2%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações sobre o serviço de acesso móvel à Internet, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados neste serviço.

**Tabela 19 – Principais motivos e total de reclamações – serviço telefónico em local fixo (TOP 5)**

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Avaria do serviço	256	1º	301	1º	275	1º	-8,6%	7,4%
Portabilidade	201	2º	162	2º	168	2º	3,7%	-16,4%
Faturação	114	3º	83	4º	100	3º	20,5%	-12,3%
Cancelamento do serviço	85	4º	96	3º	80	4º	-16,7%	-5,9%
Ligação inicial/instalação ou alteração	50	6º	64	6º	78	5º	21,9%	56,0%
<b>Total</b>	<b>966</b>		<b>979</b>		<b>1 008</b>		<b>3,0%</b>	<b>4,3%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações sobre o serviço telefónico em local fixo, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados neste serviço.

## Anexo 4: Reclamações por prestador e principais motivos – comunicações eletrónicas

Tabela 20 – Principais motivos e total de reclamações – NOS (TOP 5)

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Cancelamento do serviço	1 865	2º	1 789	2º	1 881	1º	5,1%	0,9%
Venda do serviço	2 226	1º	1 838	1º	1 736	2º	-5,5%	-22,0%
Avaria do serviço	491	7º	329	8º	1 066	3º	224,0%	117,1%
Equipamento	1 231	3º	960	5º	1 050	4º	9,4%	-14,7%
Faturação	960	5º	1 104	4º	936	5º	-15,2%	-2,5%
<b>Total</b>	<b>11 064</b>		<b>10 877</b>		<b>11 026</b>		<b>1,4%</b>	<b>-0,3%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações contra a NOS, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados contra este prestador.

Tabela 21 – Principais motivos e total de reclamações – MEO (TOP 5)

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Venda do serviço	1 424	1º	1 821	2º	1 868	1º	2,6%	31,2%
Cancelamento do serviço	1 401	2º	2 040	1º	1 571	2º	-23,0%	12,1%
Faturação	935	4º	1 335	4º	1 451	3º	8,7%	55,2%
Equipamento	986	3º	1 280	5º	1 114	4º	-13,0%	13,0%
Avaria do serviço	827	5º	1 354	3º	1 113	5º	-17,8%	34,6%
<b>Total</b>	<b>9 499</b>		<b>13 137</b>		<b>11 724</b>		<b>-10,8%</b>	<b>23,4%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações contra a MEO, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados contra este prestador.

**Tabela 22 – Principais motivos e total de reclamações – Vodafone (TOP 5)**

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Equipamento	864	1º	1 029	1º	964	1º	-6,3%	11,6%
Faturação	721	3º	819	2º	839	2º	2,4%	16,4%
Venda do serviço	743	2º	756	3º	726	3º	-4,0%	-2,3%
Cancelamento do serviço	447	4º	514	4º	572	4º	11,3%	28,0%
Avaria do serviço	338	6º	346	6º	370	5º	6,9%	9,5%
<b>Total</b>	<b>5 194</b>		<b>6 198</b>		<b>5 965</b>		<b>-3,8%</b>	<b>14,8%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações contra a Vodafone, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados contra este prestador.

**Tabela 23 – Principais motivos e total de reclamações – Cabovisão / NOWO (TOP 5)**

	1S2016		2S2016		1S2017		Variação semestral	Variação homóloga
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank		
Avaria do serviço	124	3º	135	1º	312	1º	131,1%	151,6%
Venda do serviço	127	2º	119	3º	151	2º	26,9%	18,9%
Cancelamento do serviço	150	1º	132	2º	132	3º	0,0%	-12,0%
Atendimento ao cliente	9	10º	57	5º	126	4º	121,1%	1300,0%
Faturação	38	5º	60	4º	107	5º	78,3%	181,6%
<b>Total</b>	<b>623</b>		<b>759</b>		<b>1 270</b>		<b>67,3%</b>	<b>103,9%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** O Total refere-se a todas as reclamações contra a Cabovisão / NOWO, e não apenas às que se enquadram nos 5 assuntos mais reclamados contra este prestador.



## Anexo 5: Taxas de reclamações por prestador e total por serviço – comunicações eletrónicas

**Tabela 24 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviços em pacote**

	1S2016	2S2016	1S2017	Variação semestral	Variação homóloga
Vodafone	3,3	3,1	3,2	0,0	-0,1
Cabovisão / NOWO	1,4	1,4	2,4	1,1	1,0
MEO	2,0	2,9	2,3	-0,6	0,4
NOS	2,2	1,9	2,2	0,2	0,0
<b>Total</b>	<b>2,2</b>	<b>2,5</b>	<b>2,4</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,2</b>

Unidade: ‰

Fonte: ANACOM

**Nota:** No cálculo do Total são consideradas todas as reclamações sobre os serviços em pacote, bem como todos os clientes que subscrevem serviços em pacote, e não apenas o volume de reclamações e de subscritores dos principais prestadores.

**Tabela 25 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço telefónico móvel**

	1S2016	2S2016	1S2017	Variação semestral	Variação homóloga
Cabovisão / NOWO	4,7	2,8	2,0	-0,8	-2,7
NOS	1,0	1,1	0,9	-0,2	-0,1
Vodafone	0,6	0,8	0,6	-0,1	0,0
MEO	0,5	0,7	0,6	-0,1	0,1
Mundio Mobile / Vectone	0,1	0,3	0,4	0,1	0,3
CTT	0,1	0,4	0,1	-0,3	0,0
Lycamobile	0,0	0,1	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>0,6</b>	<b>0,8</b>	<b>0,7</b>	<b>-0,1</b>	<b>0,0</b>

Unidade: ‰.

Fonte: ANACOM

**Nota:** No cálculo do Total são consideradas todas as reclamações sobre o serviço telefónico móvel, bem como todos os clientes que subscrevem este serviço, e não apenas o volume de reclamações e de subscritores dos principais prestadores.

**Tabela 26 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço de distribuição de sinais de TVS**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Cabovisão / NOWO	0,4	0,4	1,0	0,6	0,6
NOS	0,8	0,7	0,6	-0,1	-0,2
MEO	0,4	0,6	0,5	0,0	0,1
Vodafone	0,4	0,5	0,5	0,0	0,1
<b>Total</b>	<b>0,6</b>	<b>0,6</b>	<b>0,6</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Unidade: %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** No cálculo do Total são consideradas todas as reclamações sobre o serviço de distribuição de sinais de TVS, bem como todos os clientes que subscrevem este serviço, e não apenas o volume de reclamações e de subscritores dos principais prestadores.

**Tabela 27 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço de acesso fixo à Internet**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Cabovisão / NOWO	0,5	0,4	0,9	0,6	0,4
NOS	0,5	0,5	0,5	0,0	0,0
MEO	0,3	0,4	0,4	0,0	0,0
Vodafone	0,3	0,2	0,3	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Unidade: %.

Fonte: ANACOM

**Nota:** No cálculo do Total são consideradas todas as reclamações sobre o serviço de acesso fixo à Internet, bem como todos os clientes que subscrevem este serviço, e não apenas o volume de reclamações e de subscritores dos principais prestadores.

**Tabela 28 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço de acesso móvel à Internet**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Cabovisão / NOWO	0,0	0,2	0,2	0,0	0,2
Vodafone	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0
NOS	0,3	0,3	0,2	-0,1	-0,1
MEO	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0
Lycamobile	0,2	0,0	0,1	0,1	-0,1
<b>Total</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Unidade: ‰.

Fonte: ANACOM

**Nota:** No cálculo do Total são consideradas todas as reclamações sobre o serviço de acesso móvel à Internet, bem como todos os clientes que subscrevem este serviço, e não apenas o volume de reclamações e de subscritores dos principais prestadores.

**Tabela 29 – Taxa de reclamações por prestador e total - serviço telefónico em local fixo**

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
Cabovisão / NOWO	0,1	0,1	0,2	0,1	0,1
MEO	0,2	0,2	0,2	0,0	0,1
NOS	0,3	0,2	0,2	0,0	-0,1
Vodafone	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

Unidade: ‰.

Fonte: ANACOM

**Nota:** No cálculo do Total são consideradas todas as reclamações sobre o serviço telefónico em local fixo, bem como todos os clientes que subscrevem este serviço, e não apenas o volume de reclamações e de subscritores dos principais prestadores.

## Anexo 6: Reclamações por prestador – serviços postais

Tabela 30 – Reclamações sobre serviços postais por prestador e total

	1S2016	2S2016	1S2017	Varição semestral	Varição homóloga
CTT - Correios de Portugal, S.A.	3 939	4 995	4 999	0,1%	26,9%
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.	198	210	245	16,7%	23,7%
Chronopost Portugal - Transporte Expresso Internacional, S.A.	37	37	52	40,5%	40,5%
General Logistics Systems Portugal, Lda.	12	21	35	66,7%	191,7%
DHL Express Portugal, Lda.	47	32	25	-21,9%	-46,8%
LORDTRANS - Transportes Urgentes, Lda.	7	19	20	5,3%	185,7%
Urbencomenda - Transportes Unipessoal, Lda.	13	5	6	20,0%	-53,8%
Rangel Expresso, S.A.	11	7	4	-42,9%	-63,6%
UPS OF PORTUGAL - Transportes Internacionais de Mercadorias, Sociedade Unipessoal, Lda.	10	12	4	-66,7%	-60,0%
Outros	24	43	45	4,7%	87,5%
<b>Total</b>	<b>4 298</b>	<b>5 381</b>	<b>5 435</b>	<b>1,0%</b>	<b>26,5%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM