

# Reclamações sobre serviços de comunicações

---

---

**Ano de 2016**

## Índice

<b>1. Introdução</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Sumário</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Reclamações registadas pela ANACOM em 2016</b> .....	<b>9</b>
3.1. Volume de reclamações por sector .....	10
3.2. Comunicações eletrónicas .....	11
3.2.1. Volume e taxa de reclamações.....	11
3.2.2. Principais motivos das reclamações.....	12
3.2.3. Volume e taxa de reclamações por serviço .....	13
3.2.4. Taxa de reclamações por prestador .....	16
3.3. Serviços postais .....	18
3.4. Televisão digital terrestre .....	22
3.5. Outros serviços .....	23
<b>4. Reclamações relativas aos serviços de comunicações eletrónicas</b> .....	<b>25</b>
4.1. Evolução da taxa de reclamações .....	25
4.2. Principais motivos das reclamações.....	25
4.3. Taxa de reclamações por serviço .....	26
4.4. Taxa de reclamações por prestador .....	28
4.5. Satisfação com a resolução das reclamações.....	29
<b>Anexo 1: Nota metodológica sobre as reclamações escritas recebidas pela ANACOM</b> .....	<b>31</b>
<b>Anexo 2: Nota metodológica sobre o Barómetro de Telecomunicações da Marktest</b> .....	<b>34</b>
<b>Anexo 3: Reclamações por serviço e principais motivos – comunicações eletrónicas</b> .....	<b>35</b>
<b>Anexo 4: Reclamações por prestador e principais motivos – comunicações eletrónicas</b> .....	<b>38</b>
<b>Anexo 5: Taxas de reclamações por prestador e total por serviço – comunicações eletrónicas</b> <b>40</b>	
<b>Anexo 6: Reclamações por prestador – serviços postais</b> .....	<b>43</b>

## Índice de gráficos

Gráfico 1 – Distribuição de reclamações por sector .....	11
Gráfico 2 – Evolução anual 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 .....	18
Gráfico 4 – Distribuição de reclamações sobre redes e serviços postais por serviço.....	19
Gráfico 5 – Evolução mensal do volume de reclamações sobre televisão digital terrestre .....	22
Gráfico 6 – Taxa de reclamações por serviço .....	27
Gráfico 7 – Taxa de reclamações por prestador.....	28
Gráfico 8 – Nível médio de satisfação com a resolução das reclamações efetuadas .....	30

## Índice de tabelas

Tabela 1 - Quadro comparativo entre os indicadores do capítulo 3 e do capítulo 4 .....	6
Tabela 2 – Reclamações por meio de entrada .....	9
Tabela 3 – Reclamações por sector .....	10
Tabela 4 – Principais motivos de reclamações (TOP 10).....	13
Tabela 5 – Reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas .....	14
Tabela 6 – Taxa de reclamações por serviço de comunicações eletrónicas .....	15
Tabela 7 – Taxa de reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas .....	17
Tabela 8 – Reclamações sobre redes e serviços postais por serviço.....	20
Tabela 9 – Reclamações sobre redes e serviços postais por motivo .....	21
Tabela 10 – Reclamações sobre televisão digital terrestre por motivo .....	23
Tabela 11 – Principais motivos de reclamações.....	26
Tabela 12 – Principais motivos de reclamações por serviço (TOP2) .....	27
Tabela 13 – Principais motivos de reclamações por prestador (TOP2) .....	29
Tabela 14 – Principais motivos e total de reclamações – serviços em pacote (TOP 5).....	35
Tabela 15 – Principais motivos e total de reclamações – serviço telefónico móvel (TOP 5) .....	35
Tabela 16 – Principais motivos e total de reclamações – serviço de distribuição de sinais de TVS (TOP 5).....	36

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

**Nota:** As tabelas 6 e 27 que constavam da versão original deste relatório foram corrigidas. Por lapso, os valores das taxas de reclamação referentes ao serviço de acesso à Internet fixa apresentados na versão original das referidas tabelas eram metade daqueles que na realidade foram registados. As conclusões e o texto do relatório não sofreram alterações.

## 1. Introdução

O presente relatório apresenta os indicadores sobre reclamações de utilizadores finais de serviços de comunicações que a ANACOM recolhe e analisa.

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

No **capítulo 3** encontram-se os indicadores sobre as reclamações recebidas em suporte escrito pela ANACOM durante o ano de 2016. 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** 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 refletirá um universo de reclamações mais alargado. A fonte desta informação é o Barómetro de Telecomunicações da Marktest (BTC). A data de referência desta informação é o ano de 2016. No **Anexo 2** encontra-se uma breve descrição da metodologia utilizada.

Na tabela seguinte apresentam-se as principais diferenças entre os indicadores publicados nos capítulos 3 e 4.

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

	Indicadores do Capítulo 3	Indicadores do Capítulo 4
<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 agregados familiares/indivíduos com 10 ou mais anos, independentemente do modo ou da forma de apresentação.
<b>Unidade de análise</b>	Uma reclamação.	Um Indivíduo que referiu ter feito uma reclamação.
<b>Fase da reclamação</b>	Predominarão as reclamações que, tendo sido dirigidas num primeiro momento aos prestadores, poderão não ter tido uma solução adequada na perspetiva do reclamante.	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 eventualmente útil para os utilizadores, sobretudo para aqueles que estão a pensar adquirir um serviço ou trocar 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 o número de reclamações registadas pela ANACOM, 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 <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=520&tab=337754&year=2016&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

- Em 2016 a ANACOM registou cerca de 69,5 mil reclamações, o que corresponde a um aumento de quase 9% face ao ano anterior e de 1,5% face a 2013, invertendo a tendência de redução verificada no último ano.
- O livro de reclamações continua a ser o principal meio de entrada, correspondendo as reclamações recebidas por este meio a cerca de 74,3% do total de reclamações registadas pela ANACOM.
- As reclamações sobre comunicações eletrónicas, que representam 83,6% do total, aumentaram 6% em comparação com o ano de 2015. A taxa de reclamações, ou seja, o número de reclamações por mil clientes, foi de 4 reclamações por mil clientes, mais 0,3 reclamações do que no ano anterior.

Os principais assuntos destas reclamações foram “Venda do serviço” (15,7% do total), “Cancelamento do serviço” (14,4%), “Equipamento” (10,8%), “Faturação” (10,5%) e “Avarias” (9,6%).

Em relação ao ano anterior, destaca-se o aumento do número de reclamações relacionadas com “Alteração das condições contratuais” (+1.708 reclamações, que passou de 10.º para 6.º lugar no *ranking* dos assuntos mais reclamados), “Avarias” (+1.386 reclamações), e “Cancelamento do serviço” (+790 reclamações), entre outros motivos.

- A maioria das reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas estavam relacionadas com o serviço telefónico móvel e, em segundo lugar, com os pacotes de serviços.

No entanto, os pacotes de serviços apresentavam a maior taxa de reclamações (4,7 reclamações por mil clientes), sendo a única que se encontrava acima da média. Os principais motivos das reclamações sobre pacotes foram a “Venda do serviço” (22,9%), o “Cancelamento do serviço” (22,7%), e as “Avarias” (13,3%).

No caso do serviço telefónico móvel, o principal motivo de reclamações foi o “Equipamento” (35,1%). Os principais motivos de reclamação sobre a Internet em local

fixo foram as “Avarias” (37,7%) e a Velocidade (35,8%) e, no caso da Internet móvel, a “Venda do serviço” (22%), a “Faturação” (18,3%) e o “Cancelamento do Serviço” (12,3%). Os assuntos mais reclamados no caso do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição foram as “Avarias” (30,5%) e a “Venda do serviço” (19,1%). As “Avarias” (28,7%), a “Portabilidade” (18,5%) e a “Faturação” (10,2%) foram os principais assuntos reclamados no caso do telefone fixo.

- A NOWO<sup>4</sup> e a NOS registaram taxas de reclamações superiores à média no período em análise (7,1 e 6,1 reclamações por mil clientes, respetivamente). Por outro lado, verifica-se que o prestador que apresentava maior taxa de reclamações sobre serviços em pacote era a Vodafone (6,4 reclamações por mil clientes).

Entre os prestadores de maior dimensão, apenas a NOS e a Cabovisão/NOWO viram as suas taxas de reclamações diminuir face ao ano anterior (-1 e -0,3 reclamações, respetivamente).

- O número de reclamações sobre serviços postais (13,9% do total) aumentou (+26,9% em comparação com 2015). Cerca de 44% das reclamações estão associadas a problemas na distribuição de envios postais. Por outro lado, fazendo uma análise por assunto, os principais motivos de reclamação foram o “Atendimento” (28,1%), “Falta de tentativa de entrega ao destinatário” (12,4%), “Falhas na distribuição” (11,7%), o “Atraso na entrega de objetos postais (11,4%) e o “Extravio / atraso significativo” (11,2%).
- Em 2016 foram registadas 399 reclamações sobre TDT (-23,6% do que em 2015). As reclamações sobre a televisão digital terrestre corresponderam a apenas 0,6% do total de reclamações.
- Publica-se neste relatório informação de natureza amostral sobre as reclamações associadas aos serviços de comunicações eletrónicas. Esta informação complementa os indicadores recolhidos diretamente pela ANACOM. Segundo o Barómetro de Telecomunicações da Marktest, em 2016 cerca de 17,6% dos indivíduos com 15 ou mais anos referiram ter efetuado alguma reclamação sobre serviços de comunicações eletrónicas nos últimos 6 meses.

---

<sup>4</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.».



### 3. Reclamações registadas pela ANACOM em 2016

Neste capítulo apresentam-se os indicadores sobre as reclamações registadas pela ANACOM no ano de 2016, nomeadamente o volume e as taxas de reclamação por serviço e prestador e os principais motivos das reclamações.

Em 2016 a ANACOM registou cerca de 69,5 mil reclamações<sup>5</sup>, o que corresponde a um aumento de quase 9% face ao ano anterior e de 1,5% face a 2013, invertendo a tendência de redução verificada no último ano.

O livro de reclamações continua a ser o principal meio de entrada, correspondendo as reclamações recebidas por este meio a cerca de 74% do total de reclamações registadas pela ANACOM.

**Tabela 2 – Reclamações por meio de entrada**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2013/2016	Var. acumulada 2013/2016
Folha de reclamação	47.574	51.651	8,6%	1,0%	3,0%
Reclamações diretas	16.258	17.890	10,0%	-0,9%	-2,7%
Balcão Virtual	10.377	10.726	3,4%	-3,7%	-10,8%
Email	4.437	5.962	34,4%	14,2%	49,1%
Carta	1.375	1.159	-15,7%	-20,8%	-50,3%
Fax	69	43	-37,7%	21,5%	79,2%
<b>Total</b>	<b>63.832</b>	<b>69.541</b>	<b>8,9%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,5%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

No que respeita às reclamações apresentadas diretamente à ANACOM, o formulário eletrónico do balcão virtual foi o meio mais utilizado pelos reclamantes, tendo representado cerca de 60% do total de reclamações diretas analisadas, seguido do *e-mail* (33%).

<sup>5</sup> Além das reclamações referidas, a ANACOM registou ainda 1.992 reclamações anuladas pelos reclamantes, 323 reclamações ilegíveis, com informação insuficiente ou sem conteúdo e 1.176 reclamações sobre outros serviços não enquadrados nos serviços regulados pela ANACOM.

### 3.1. Volume de reclamações por sector

O aumento do volume de reclamações face ao ano anterior deveu-se essencialmente ao aumento de reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas (+6%, atingindo as 58.132 reclamações). Destacam-se ainda o aumento de reclamações sobre os serviços postais (9.656 reclamações, mais 26,9% do que em 2015) e da sociedade da informação que, apesar de representarem apenas 1,4% do total, cresceram muito significativamente (+619 reclamações).

As reclamações sobre a televisão digital terrestre (399 reclamações) diminuíram (-24%), assim como as reclamações sobre serviços de valor acrescentado por SMS/MMS (-24%) e de tarifa majorada (-43%).

Tabela 3 – Reclamações por sector

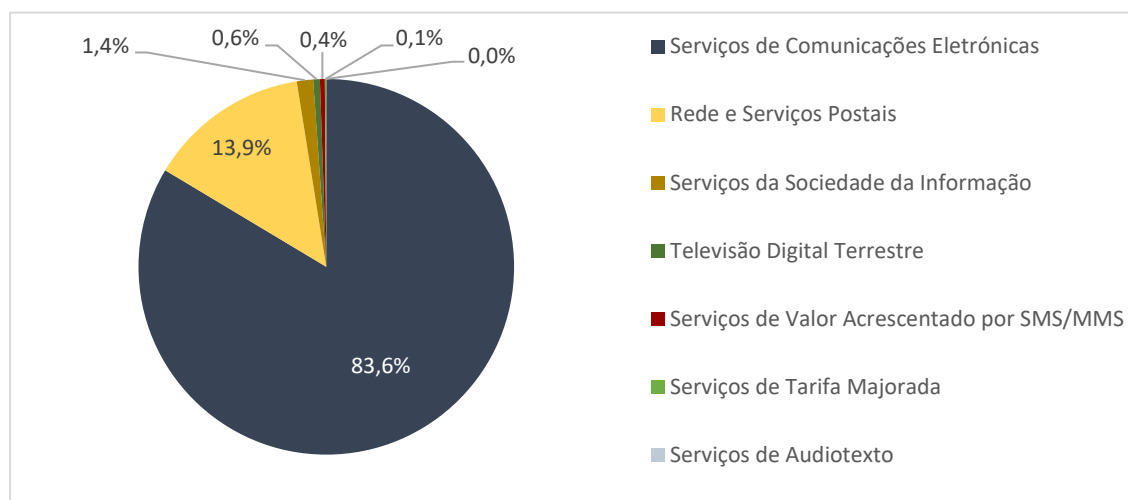
	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2013/2016	Var. acumulada 2013/2016
Serviços de Comunicações Eletrónicas	54.818	58.132	6,0%	-0,1%	-0,2%
Rede e Serviços Postais	7.610	9.656	26,9%	5,1%	16,1%
Serviços da Sociedade da Informação	358	977	172,9%	234,9%	3657,7%
Televisão Digital Terrestre	522	399	-23,6%	-34,3%	-71,7%
Serviços de Valor Acrescentado por SMS/MMS	379	290	-23,5%	5,5%	17,4%
Serviços de Tarifa Majorada	141	81	-42,6%	1,7%	5,2%
Serviços de Audiotexto	4	6	50,0%	-69,3%	-97,1%
<b>Total</b>	<b>63.832</b>	<b>69.541</b>	<b>8,9%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,5%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

À semelhança do que se verificou nos anos anteriores, os serviços de comunicações eletrónicas continuaram a ser o serviço mais reclamado (83,6% do volume total de reclamações), seguindo-se os serviços postais (13,9% do total de reclamações). Em conjunto, estes dois serviços representaram quase 98% das reclamações.

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



Unidade: %.

Fonte: ANACOM

### 3.2. Comunicações eletrónicas

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

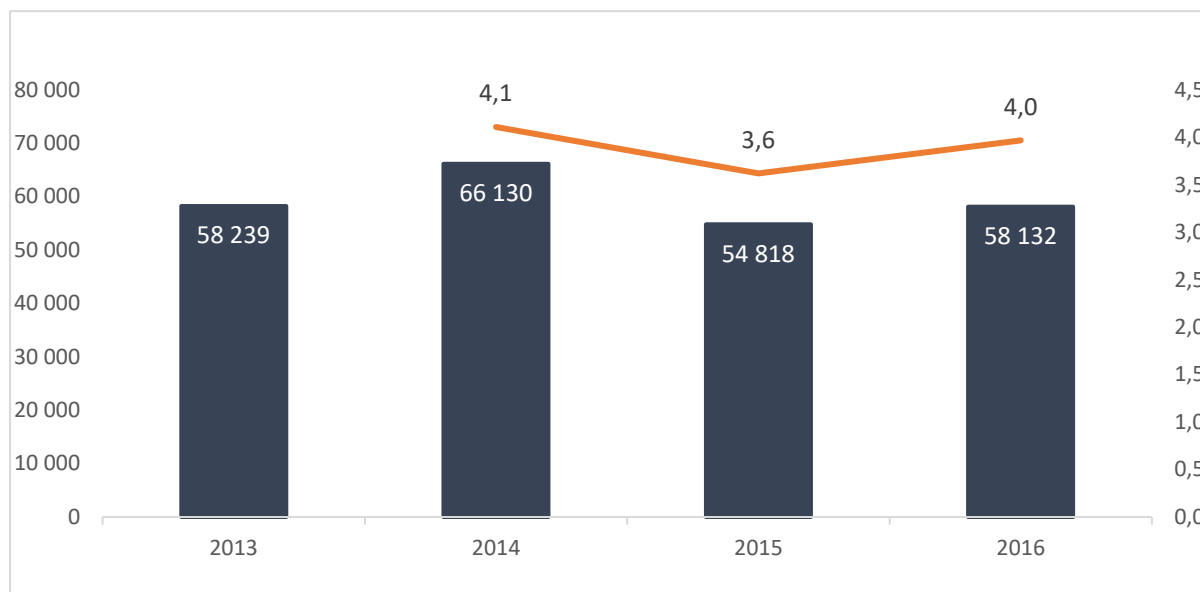
#### 3.2.1. Volume e taxa de reclamações

Em 2016 o número de reclamações sobre comunicações eletrónicas foi cerca de 58,1 mil, mais 3.314 do que no ano anterior (ou mais 6%).

A taxa de reclamações, ou seja, o número de reclamações por mil clientes, foi de 4 reclamações por mil clientes<sup>6</sup>, mais 0,3 reclamações do que em 2015.

<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. Esta estimativa 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). Por sua vez, o número total de subscritores é uma estimativa calculada 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. Como só se dispõe de informação sobre o número de clientes de serviços em pacote desde o ano de 2013, esta estimativa (total de subscritores) só é feita a partir do ano de 2014, razão pela qual só se apresentam taxas de reclamação a partir desse ano.

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



Unidade: 1 reclamação, ‰.

Fonte: ANACOM

### **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 (15,7% do total de reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas), apesar de ter diminuído face aos anos anteriores, seguindo-se o “Cancelamento do serviço” (14,4%), o “Equipamento” (10,8%), a “Faturação” (10,5%) e as “Avarias” (9,6%).

**Tabela 4 – Principais motivos de reclamações (TOP 10)**

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Venda do serviço	9.976	1º	9117	1º	-8,6%	-13,0%	-24,3%
Cancelamento do serviço	7.607	2º	8397	2º	10,4%	-8,3%	-15,9%
Equipamento	6.889	3º	6279	3º	-8,9%	-17,7%	-32,3%
Faturação	6.709	4º	6123	4º	-8,7%	-4,5%	-8,8%
Avaria	4.180	5º	5566	5º	33,2%	-0,5%	-0,9%
Alteração das condições contratuais pelo operador	1.396	10º	3104	6º	122,3%	75,7%	208,5%
Atendimento ao cliente	2.608	6º	3043	7º	16,7%	-17,4%	-31,8%
Suspensão do serviço	2.362	7º	2031	8º	-14,0%	-9,2%	-17,6%
Ligação inicial, instalação ou alteração	1.610	8º	2013	9º	25,0%	-2,3%	-4,6%
Portabilidade	1.531	9º	1626	10º	6,2%	-20,1%	-36,2%

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”, uma vez que estas categorias são atribuídas aos assuntos que não são abrangidos pela taxonomia utilizada pela ANACOM, e que podem, por esse motivo, englobar uma grande variedade de assuntos diferentes.

O aumento do número total de reclamações face ao ano anterior ficou a dever-se sobretudo ao aumento de reclamações sobre “Alteração das condições contratuais” (+1.708 reclamações, passando de 10.º para 6.º lugar no *ranking* dos assuntos mais reclamados), “Avarias” (+1.386 reclamações), e “Cancelamento do serviço” (+790 reclamações), entre outros motivos. Por outro lado, diminuiu o número de reclamações sobre a “Venda do Serviço” (-859 reclamações), sobre “Equipamentos” (-610 reclamações), sobre “Faturação” (-586 reclamações) e “Suspensão do serviço” (-331 reclamações).

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

Em 2016 a maioria das reclamações sobre os serviços de comunicações eletrónicas estavam relacionadas com o serviço telefónico móvel e com os serviços em pacote, representando estes serviços, em conjunto, mais de metade do volume total de reclamações sobre comunicações eletrónicas.

**Tabela 5 – Reclamações sobre os serviços de comunicações eletrônicas**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2013/2016	Var. acumulada 2013/2016
Serviço telefónico móvel	15.336	16.281	6,2%	3,2%	10,0%
Serviços em pacote	14.565	15.803	8,5%	5,4%	16,9%
Serviço de distribuição de sinais de TVS	3.968	4.321	8,9%	-3,7%	-10,8%
Serviço de acesso móvel à Internet	2.885	2.641	-8,5%	-6,9%	-19,4%
Serviço de acesso fixo à Internet	2.315	2.610	12,7%	0,4%	1,2%
Serviço telefónico em local fixo	2.236	1.934	-13,5%	-20,3%	-49,3%
Outros	13.513	14.542	7,6%	-1,9%	-5,7%
<b>Total</b>	<b>54.818</b>	<b>58.132</b>	<b>6,0%</b>	<b>-0,1%</b>	<b>-0,2%</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 (20,2% 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 (3,6% do total de reclamações); e serviço de acesso não identificado à Internet e outros serviços de acesso à Internet (1,2% do total de reclamações).

Apesar de o serviço telefónico móvel ser o mais reclamado, eram os serviços em pacote aqueles que apresentavam a maior taxa de reclamações (4,7 reclamações por mil clientes), e a única que se encontrava acima da média. Os principais motivos das reclamações sobre pacotes foram a “Venda do serviço” (22,9% do total de reclamações sobre pacotes), o “Cancelamento do serviço” (22,7%), e as “Avarias” (13,3%).

**Tabela 6 – Taxa de reclamações por serviço de comunicações eletrônicas**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
Serviços em pacote	4,9	4,8	-0,1	-0,2	-0,5
Serviço telefónico móvel	1,2	1,4	0,1	0,1	0,2
Serviço de distribuição de sinais de TVS	1,2	1,2	0,0	-0,1	-0,3
Serviço de acesso fixo à Internet <sup>7</sup>	0,8	0,8	0,0	-0,1	-0,2
Serviço de acesso móvel à Internet	0,5	0,4	-0,1	-0,1	-0,2
Serviço telefónico em local fixo	0,5	0,4	-0,1	-0,2	-0,4
<b>Total</b>	<b>3,6</b>	<b>4,0</b>	<b>0,3</b> (vd.nota 2)	<b>0,2</b>	<b>0,3</b>

Unidade: ‰, reclamações.

Fonte: ANACOM

**Nota 1:** As taxas de reclamações correspondem ao quociente entre o total de reclamações sobre um serviço de comunicações eletrônicas 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 eletrônicas, 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 eletrônicas 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” (35,1%);
- Em geral, os assuntos mais reclamados sobre o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição foram as “Avarias” (30,5%), a “Venda do serviço” (19,1%) e o “Cancelamento do serviço” (10,5%);
- Os motivos mais reclamados pelos clientes da Internet móvel foram “Venda do serviço” (22%), “Faturação” (18,3%) e “Cancelamento do serviço” (12,3%);
- As “Avarias” (28,7%), a “Portabilidade” (18,5%) e a “Faturação” (10,2%) foram os principais assuntos reclamados no caso do telefone fixo;
- A Internet em local fixo foi objeto de reclamações sobre “Avarias” (37,7%) e “Velocidade” (35,8%), sobretudo.

<sup>7</sup> Os valores das taxas de reclamação referentes ao serviço de acesso à Internet fixa foram corrigidos na presente versão do relatório (ver nota no topo da página 5).

Em comparação com o ano anterior, o aumento do volume de reclamações sobre comunicações eletrónicas foi influenciado pelo aumento do número de reclamações sobre os pacotes de serviços (+8,5%), principalmente devido ao aumento das reclamações sobre “Avarias” (+615 reclamações), “Cancelamento do serviço” (+426 reclamações), e “Alteração das condições contratuais pelo operador” (+384 reclamações), sobre o serviço telefónico móvel (+6,2%), em particular devido ao aumento das reclamações sobre a “Alteração das condições contratuais” (+841 reclamações, passando de 9.º para 5.º lugar no *ranking* dos assuntos mais reclamados).

Para além do aumento do número de reclamações sobre os pacotes de serviços e sobre o serviço telefónico móvel, aumentou também o número de reclamações sobre:

- Serviço de distribuição de sinais de TV (+8,9%), principalmente devido a “Avarias” (+278 reclamações) e ao “Alteração das condições contratuais” (+192 reclamações);
- Serviço de acesso fixo à Internet (+12,7%), sobretudo devido às avarias (+204 reclamações), e à “Velocidade” (+101 reclamações).

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

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

A NOWO<sup>4</sup> e a NOS registaram taxas de reclamações superiores à média no período em análise (7,1 e 6,1 reclamações por mil clientes, respetivamente).

No caso da NOWO, os principais motivos de reclamação foram o “Cancelamento do serviço” (20,6% do total de reclamações contra a NOWO), as “Avarias” (18,6%) e a “Venda do serviço” (18,1%). Entre os principais motivos das reclamações dirigidas à NOS destacam-se a “Venda do serviço” (18,5% das reclamações contra a NOS), “Cancelamento do serviço” (16,6%), “Avaria” (10,9%), “Faturação” (9,9%) e “Equipamento” (9,4%).

Por outro lado, verifica-se que a Vodafone e a MEO apresentam taxas de reclamações sobre serviços em pacote acima da média (6,4 e 4,8 reclamações por mil clientes, respetivamente).



A NOS era o prestador que apresentava maiores taxas de reclamações nos restantes serviços<sup>8</sup>.

Apesar disto, entre os prestadores de maior dimensão, apenas a NOS e a Cabovisão/NOWO viram as suas taxas de reclamações diminuir face ao ano anterior (-1 e -0,3 reclamações, respetivamente).

Em contrapartida, face a 2015, as taxas de reclamações da MEO e da Vodafone foram as que mais aumentaram entre os principais prestadores (+0,8 e +0,5 reclamações, respetivamente). O aumento do número de reclamações contra a MEO ficou a dever-se sobretudo ao aumento das reclamações sobre “Avarias” (+1.105 reclamações), “Alteração das condições contratuais” (+1.034 reclamações), e o “Cancelamento do serviço” (+787 reclamações); no caso da Vodafone, o aumento do número de reclamações deveu-se sobretudo à “Faturação” (+418 reclamações), à “Alteração das condições contratuais” (+399) ao “Cancelamento do serviço” (+193 reclamações), ao “Atendimento ao cliente e assistência técnica” (+147 reclamações), e à “Venda do serviço” (+143 reclamações).

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

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
Cabovisão/NOWO	7,3	7,1	-0,3	-1,1	-2,2
NOS	7,1	6,1	-1,0	-1,3	-2,7
MEO	2,7	3,5	0,8	0,1	0,2
Vodafone	2,2	2,7	0,5	0,4	0,7
CTT	1,1	1,4	0,3	0,2	0,3
Onitelecom	1,1	0,7	-0,4	-1,2	-2,4
Mundio Mobile	0,5	0,4	-0,1	-0,1	-0,3
Lycamobile	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
NACACOMUNIK	1,2	0,0	-1,2	-0,3	-0,5
Outros	4,5	2,9	-1,6	-1,4	-2,7
<b>Total</b>	<b>3,6</b>	<b>4,0</b>	<b>0,3</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,1</b>

Unidade: ‰, reclamações.

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

<sup>8</sup> Não foram consideradas as taxas de reclamações sobre serviços móveis da NOWO, uma vez que estes serviços só começaram a ser prestados pelo operador a partir de abril de 2016.

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 (1,6% do total de reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas).

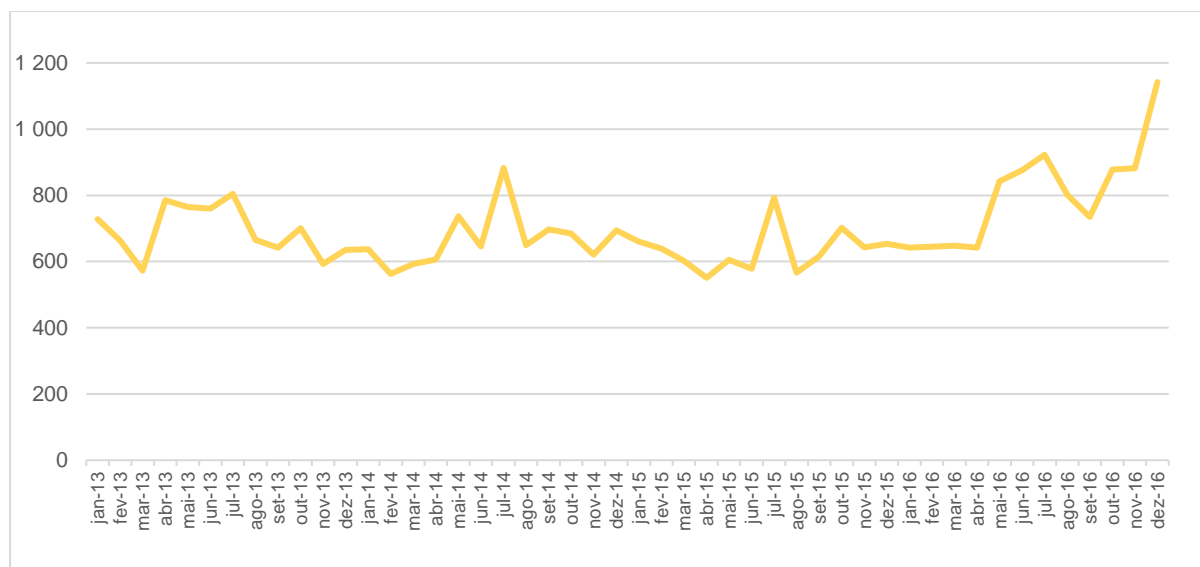
Em **Anexo 4** podem ser consultados os principais motivos de reclamações por prestador e no **Anexo 5** apresentam-se as taxas de reclamações de cada prestador por serviço.

### 3.3. Serviços postais

Em 2016 foram registadas 9,7 mil reclamações sobre serviços postais, mais 26,9% do que em 2015 (Tabela 3), constituindo o valor máximo histórico no período de análise (desde o início de 2013).

Analisando a evolução mensal das reclamações sobre os serviços postais, verifica-se que o número médio mensal de reclamações em 2016 foi de 805 reclamações, com um máximo de 1.142 no mês de dezembro e um mínimo de 642 em janeiro do mesmo ano. O valor atingido em dezembro é o máximo registado desde o início de 2013.

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

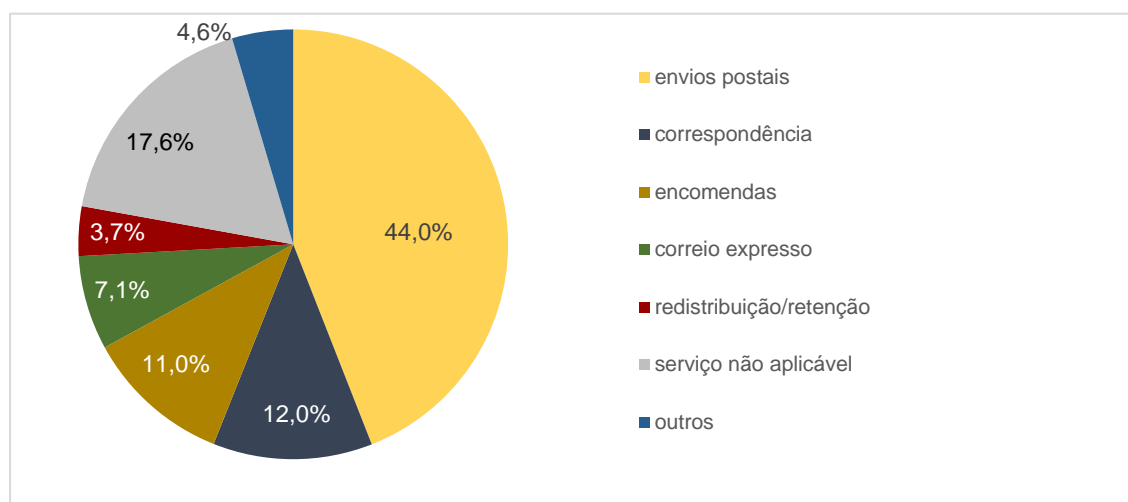


Unidade: 1 reclamação.

Fonte: ANACOM

Globalmente, cerca de 44% 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 ano anterior é explicado sobretudo pelo aumento das reclamações sobre distribuição de envios postais (+24,2% face ao ano anterior), sobre serviços que não se enquadram nos serviços prestados no sector postal<sup>9</sup> (+26,3%), e também pelo aumento de reclamações cujo serviço não foi identificado pelo reclamante.

<sup>9</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 8 – Reclamações sobre redes e serviços postais por serviço**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2013/2016	Var. acumulada 2013/2016
Distribuição de envios postais	3.423	4.253	24,2%	-	-
Envio de correspondência	999	1.158	15,9%	15,0%	52,2%
Envio de encomendas	822	1.062	29,2%	28,8%	113,7%
Correio Expresso	668	684	2,4%	54,9%	271,7%
Serviço de redistribuição/retenção	277	360	30,0%	-	-
Apartados	36	34	-5,6%	-21,4%	-51,4%
Publicações Periódicas	17	19	11,8%	-	-
Serviço não aplicável <sup>9</sup>	1.342	1.695	26,3%	-	-
Serviço postal não identificado	26	391	1403,8%	61,4%	320,4%
<b>Total</b>	<b>7.610</b>	<b>9.656</b>	<b>26,9%</b>	<b>5,1%</b>	<b>16,1%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

### Motivos das reclamações

Os assuntos mais reclamados foram o “Atendimento” (28,1%), a “Falta de tentativa de entrega ao destinatário” (12,4%), as “Falhas na distribuição” (11,7%), o “Atraso na entrega de objetos postais” (11,4%) e o “Extravio / atraso significativo” (11,2%).

Os assuntos mais reclamados foram também os que mais contribuíram para o aumento do volume de reclamações face ao ano anterior (+41,3% no “Atendimento”, +55,4% nas “Falhas na distribuição”, +28,4% no caso de “Extravio / atraso significativo” e +17% na “Falta de tentativa de entrega no domicílio”).

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

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
Atendimento	1.920	2.713	41,3%	11,5%	24,4%
Falta de tentativa de entrega ao destinatário	1.023	1.197	17,0%	3,5%	7,2%
Falhas na distribuição	727	1.130	55,4%	24,9%	56,1%
Atraso na entrega	1.016	1.099	8,2%	2,9%	6,0%
Extravio / atraso significativo	839	1.077	28,4%	4,2%	8,7%
Entrega na morada errada	647	632	-2,3%	14,6%	31,4%
Aviso de levantamento	382	540	41,4%	22,3%	49,6%
Conteúdo danificado	219	249	13,7%	-2,9%	-5,7%
Conteúdo em falta	66	61	-7,6%	-3,9%	-7,6%
Livro de Reclamações	40	32	-20,0%	-1,5%	-3,0%
Preços	11	13	18,2%	-6,9%	-13,3%
Sugestões e Louvores	5	3	-40,0%	-34,5%	-57,1%
Outro assunto / não identificado	715	910	27,3%	11,3%	23,8%
<b>Total</b>	<b>7.610</b>	<b>9.656</b>	<b>26,9%</b>	<b>9,8%</b>	<b>20,5%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

### Reclamações por prestador

O aumento do volume de reclamações face ao ano anterior ficou a dever-se sobretudo ao prestador CTT - Correios de Portugal, S.A. (+29,4% do que em 2015).

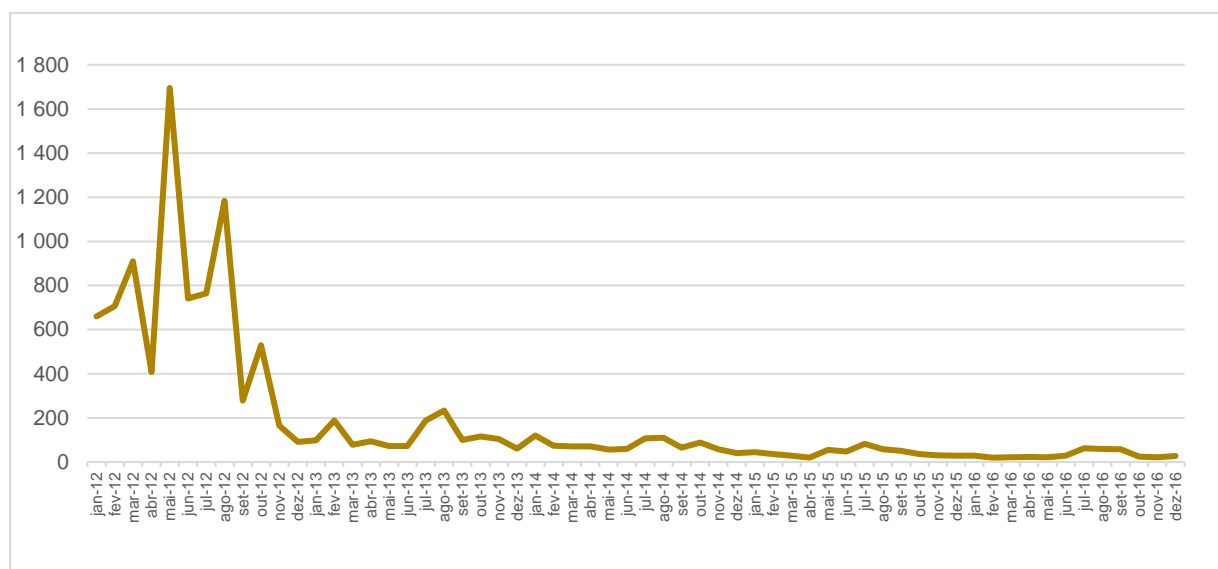
Em **Anexo 6** encontra-se a informação sobre reclamações de serviços postais desagregada pelos diferentes prestadores.

### 3.4. Televisão digital terrestre

Em 2016 foram registadas 399 reclamações sobre a televisão digital terrestre (TDT), menos 23,6% que no ano anterior (Tabela 3). As reclamações sobre a TDT corresponderam neste período a apenas 0,6% 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 em 2016 foi de 33, com um máximo de 63 reclamações em julho, e um mínimo de 20 reclamações em fevereiro de 2016.

**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 (85% do total de reclamações sobre a TDT registadas pela ANACOM), influenciaram decisivamente as variações ocorridas face ao ano anterior.

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

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
Cobertura e receção do serviço	481	339	-29,5%	-36,1%	-59,1%
Equipamentos	15	22	46,7%	-30,8%	-52,2%
Canais	8	12	50,0%	-13,4%	-25,0%
Subsídios e participações	3	11	266,7%	4,9%	10,0%
Assistência e instalações	8	3	-62,5%	-22,5%	-40,0%
Divulgação de informação	1	0	-100,0%	-	-
Práticas comerciais desleais	0	0	-	-	-
Outro assunto/não identificado	6	12	100,0%	-18,4%	-33,3%
<b>Total</b>	<b>522</b>	<b>399</b>	<b>-23,6%</b>	<b>-34,3%</b>	<b>-56,8%</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 977 reclamações (Tabela 3), valor máximo registado no período em análise, e que corresponde a um aumento de 172,9% face ao ano anterior, e a uma variação média anual de 234,9%. Em termos de evolução mensal, observa-se uma tendência crescente do número de reclamações sobre este tipo de serviços, e em dezembro de 2016 foi registado o valor máximo (111 reclamações).
- Por outro lado, o número de reclamações sobre os serviços de valor acrescentado por SMS/MMS atingiu as 290 reclamações (Tabela 3), o que corresponde a menos 23,5% do

que em 2015. Em geral, mais de metade das reclamações sobre os serviços de valor acrescentado referiam-se ao não barramento prévio, e a grande maioria destas teve como destinatárias a Vodafone (82 reclamações) e a MEO (54 reclamações).

- O número de reclamações relativas aos serviços de tarifa majorada foi de 81 (Tabela 3), menos 60 reclamações do que no ano anterior.



## 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>10</sup> e a data de referência é o ano de 2016<sup>11</sup>.

### 4.1. Evolução da taxa de reclamações

Segundo o Barómetro de Telecomunicações da Marktest, em 2016 cerca de 17,6% dos indivíduos com 15 ou mais anos referiram ter efetuado alguma reclamação sobre serviços de comunicações eletrónicas nos últimos 6 meses<sup>12</sup>, menos 1,2 pontos percentuais do que no ano anterior (diferença estatisticamente significativa).

Entre os indivíduos que dispõem dos serviços em pacote, em 2016 a taxa de reclamações foi de 20,7%.

### 4.2. Principais motivos das reclamações

Os principais motivos de reclamações em 2016 foram a “*Má qualidade do sinal/cobertura de Internet*” (que subiu de 3º para 1º lugar *no ranking* em 2016), os “*Problemas técnicos/avaria da box*” (que subiu de 4º para 2º lugar *no ranking*), a “*Má qualidade de imagem/sinal da TV*” (que subiu de 5º para 3º lugar *no ranking*) e a “*Internet lenta*” (que subiu de 6º para 4º lugar *no ranking*).

Os motivos referidos foram também aqueles cuja importância relativa mais aumentou face a 2015. Destaca-se também o aumento significativo da importância relativa da “*Cobrança de serviços indevidamente*” e da “*Alteração das condições contratuais sem aviso prévio*”.

---

<sup>10</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>11</sup> Com base numa ponderação anual, diferindo, por isso, da divulgação habitual com base no trimestre móvel.

<sup>12</sup> Não se trata apenas das reclamações apresentadas à ANACOM, mas de um universo mais alargado de reclamações, apresentadas pelos consumidores residenciais.

Tabela 11 – Principais motivos de reclamações

		2015	2016	Var. 2015/2016	
				Var. (p.p)	ranking
1º	Má qualidade sinal/cobertura de internet	10,0	13,7	+3,7↑	3º
2º	Problemas técnicos/avaria da box	9,8	12,9	+3,1↑	4º
3º	Má qualidade de imagem/sinal da TV	8,5	11,3	+2,8↑	5º
4º	Internet lenta	7,3	9,7	+2,4↑	6º
5º	Erro na faturação	10,9	8,9	-2,0↓	2º
6º	Falha de rede/Serviços deixaram de funcionar	12,6	7,2	-5,4↓	1º
7º	Aumento de preços/Preços elevados	6,8	7,1	0,3	7º
8º	Problemas técnicos/avaria do telefone fixo	5,8	6,3	0,5	8º
9º	Cobrança de serviços indevidamente	3,8	6,1	+2,3↑	10º
10º	Alteração de condições contratuais sem aviso prévio (per.fidelização,ativação canais...)	2,5	3,9*	+1,4↑	12º

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 2015 e 2016

**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>13</sup>.

**Nota 2:** As setas representam variações estatisticamente significativas. Não se apresentam os motivos cujo coeficiente de variação traduz uma estimativa não fiável (coeficiente de variação superior 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 50,7 e 42% do total<sup>14</sup>, respetivamente.

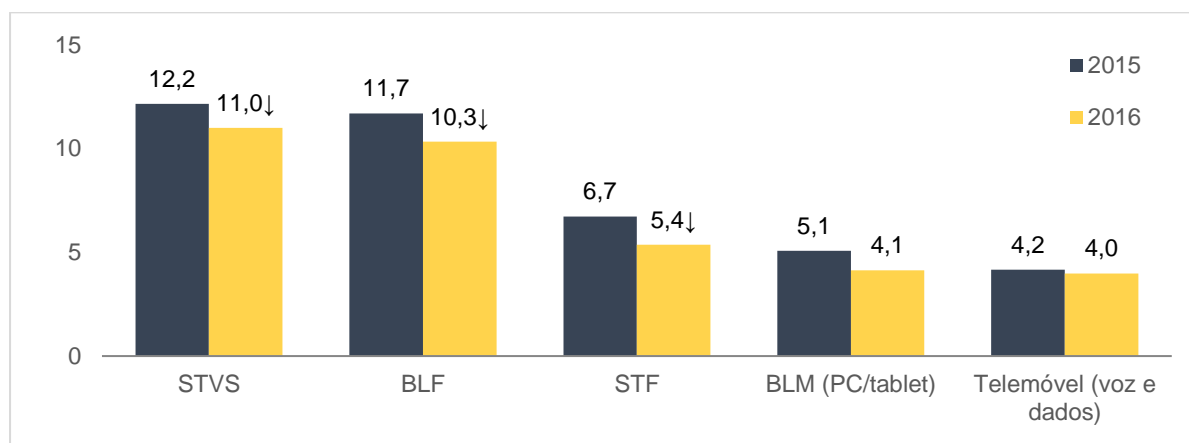
Estima-se que a taxa de reclamações (percentagem de clientes que reclamaram) tenha sido de 11% no caso do STVS, e 10,3% no caso da BLF, sendo as taxas de reclamações destes serviços significativamente maiores que as dos restantes.

Apesar disto, observou-se um decréscimo significativo nas taxas de reclamações dos serviços fixos face a 2015.

<sup>13</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%.

<sup>14</sup> Não são consideradas as não respostas.

**Gráfico 6 – Taxa de reclamações por serviço**



Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 2015 e 2016.

**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 (PC/tablet) – 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.

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

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

	Motivos de reclamações	2016
<b>STVS</b>	Problemas técnicos/avaria da box	25,5
	Má qualidade de imagem/sinal da TV	22,6
<b>BLF</b>	Má qualidade sinal/cobertura de internet	31,6
	Internet lenta	21,3
<b>STF</b>	Problemas técnicos/avaria do telefone fixo	25,3
	Aumento de preços/Preços elevados	14,0 *
<b>Telemóvel (voz e dados)</b>	Erro na facturação	18,3
	Aumento de preços/Preços elevados	15,8 *
<b>BLM (PC/tablet)</b>	Erro na facturação	17,8 *
	Aumento de preços/Preços elevados	15,0 *

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 2016

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

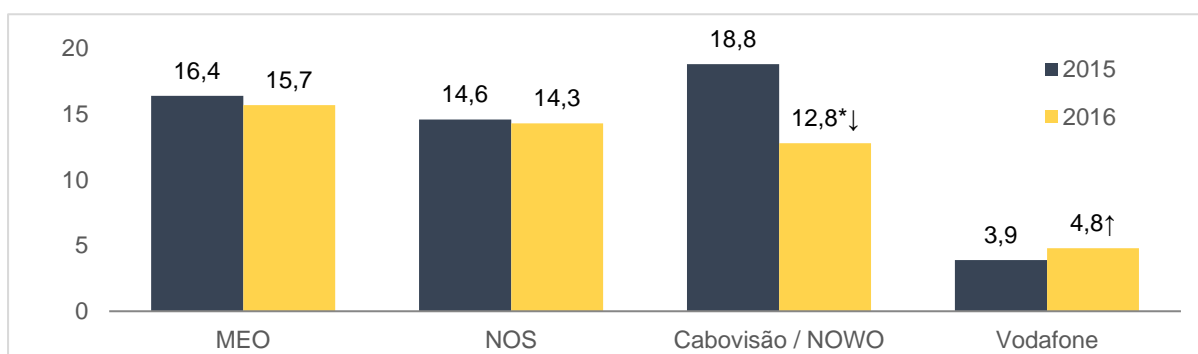
**Nota 1:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

**Nota 2:** 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 apresentava uma taxa de reclamações estatisticamente superior à dos restantes prestadores (15,7%). Por outro lado, a Vodafone era o prestador com menor taxa de reclamações (4,8%), embora também tenha sido o único prestador cuja taxa aumentou relativamente ao ano anterior.

Gráfico 7 – Taxa de reclamações por prestador



Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 2015 e 2016.

**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 2:** As setas representam variações estatisticamente significativas.

Os principais motivos de reclamações por prestador foram os seguintes:

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

	<b>Motivos de reclamações</b>	<b>2016</b>
<b>MEO</b>	Má qualidade sinal/cobertura de internet	12,6
	Erro na faturação	10,7
<b>NOS</b>	Problemas técnicos/avaria da box	18,4
	Má qualidade sinal/cobertura de internet	15,6
<b>Vodafone</b>	Erro na faturação	16,1 *
	Má qualidade sinal/cobertura de internet	9,5 *
<b>Cabovisão/NOWO</b>	Má qualidade sinal/cobertura de internet	21,2 *
	Má qualidade de imagem/sinal da TV	16,9 *

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 2016

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

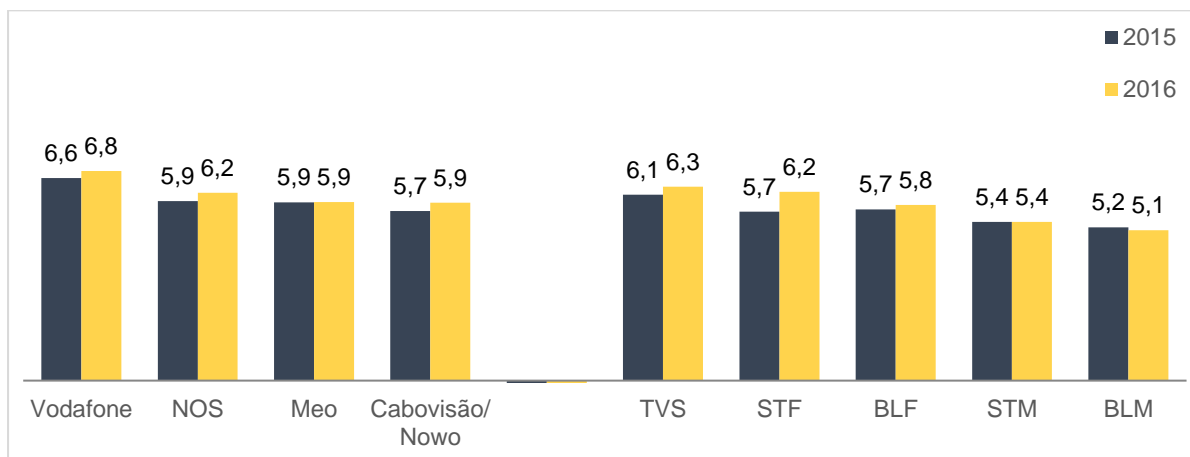
**Nota:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

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

De acordo com o Barómetro de Telecomunicações (BTC) da Marktest em 2016 a média da satisfação com a resolução das reclamações<sup>15</sup> foi de 6,1 pontos (numa escala de 1 a 10). A Vodafone foi o prestador cujos clientes ficaram mais satisfeitos com a resolução das reclamações (6,8 pontos).

<sup>15</sup> Não se trata apenas das reclamações apresentadas à ANACOM, mas de todas as reclamações apresentadas pelos consumidores residenciais de serviços de comunicações eletrónicas.

**Gráfico 8 – 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, 2015 e 2016

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

**Nota 1:** BLM (PC/tablet) – esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por BLM, incluindo na mesma a «placa móvel USB».

**Nota 2:** Não se verificaram diferenças estatisticamente significativas face a 2015.

## **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 disponível nas suas páginas na Internet<sup>16</sup>), bem como as que estes apresentam aos prestadores de serviços através do livro de reclamações<sup>17</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 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 diretamente 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.

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

---

<sup>16</sup> Acessível em <https://www.anacom.pt/bvirtual/index.jsp?do=edit&mode=edit&idform=FRECL-CONSUMIDOR&jscript=on&ssl=true&languageId=0&channel=graphic>.

<sup>17</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.

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 **serviços** 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 do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição; 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 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).

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>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Os resultados apresentados têm por base os dados disponíveis à data de 1 de março 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 1.350 entrevistas proporcional ao universo em estudo e representativa do mesmo.

Habitualmente, os resultados apresentados dizem respeito ao trimestre móvel, i.e, por exemplo, a informação relativa a dezembro de 2016 abrange as recolhas dos meses de outubro, novembro e dezembro de 2016. No entanto, no caso do presente relatório, é feita uma ponderação anual.

### **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)

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Venda do serviço	4.072	1º	3618	1º	-11,1%	-16,5%	-30,2%
Cancelamento do serviço	3.156	2º	3582	2º	13,5%	-7,3%	-14,0%
Avaria	1.490	3º	2105	3º	41,3%	2,4%	4,9%
Faturação	1.445	4º	1352	4º	-6,4%	-1,9%	-3,7%
Ligação inicial, instalação ou alteração	963	5º	1190	5º	23,6%	1,3%	2,6%
<b>Total</b>	<b>14.565</b>		<b>15.803</b>		<b>8,5%</b>	<b>-3,7%</b>	<b>-7,3%</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)

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Equipamento	6.276	1º	5710	1º	-9,0%	-16,8%	-30,8%
Venda do serviço	2.016	2º	1868	2º	-7,3%	-5,8%	-11,3%
Faturação	1.352	3º	1344	3º	-0,6%	-10,7%	-20,3%
Portabilidade	982	4º	1155	4º	17,6%	-20,5%	-36,8%
Alteração das condições contratuais pelo operador	236	9º	1077	5º	356,4%	133,8%	446,7%
<b>Total</b>	<b>15.336</b>		<b>16.281</b>		<b>6,2%</b>	<b>-6,8%</b>	<b>-13,2%</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)**

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Avaria	1.038	1º	1316	1º	26,8%	1,6%	3,3%
Venda do serviço	903	2º	827	2º	-8,4%	-13,6%	-25,3%
Cancelamento do serviço	475	3º	454	3º	-4,4%	-15,3%	-28,3%
Alteração das condições contratuais pelo operador	137	6º	329	4º	140,1%	84,2%	239,2%
Faturação	413	4º	283	5º	-31,5%	-20,1%	-36,1%
<b>Total</b>	<b>3.968</b>		<b>4.321</b>		<b>8,9%</b>	<b>-4,0%</b>	<b>-7,7%</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)**

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Avaria	780	2º	984	1º	26,2%	11,7%	24,9%
Velocidade	833	1º	934	2º	12,1%	5,3%	10,9%
Cancelamento do serviço	153	3º	135	3º	-11,8%	-18,2%	-33,2%
Venda do serviço	138	4º	129	4º	-6,5%	-30,2%	-51,3%
Ligação inicial, instalação ou alteração	88	5º	122	5º	38,6%	-4,2%	-8,3%
<b>Total</b>	<b>2.315</b>		<b>2.610</b>		<b>12,7%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>-3,0%</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)**

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Venda do serviço	600	1º	581	1º	-3,2%	-9,7%	-18,4%
Faturação	591	2º	482	2º	-18,4%	-2,8%	-5,5%
Cancelamento do serviço	444	3º	325	3º	-26,8%	-19,0%	-34,3%
Equipamento	260	4º	241	4º	-7,3%	-13,9%	-25,8%
Velocidade	90	5º	118	5º	31,1%	-10,1%	-19,2%
<b>Total</b>	<b>2.885</b>		<b>2.641</b>		<b>-8,5%</b>	<b>-7,6%</b>	<b>-14,6%</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)**

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Avaria	454	1º	555	1º	22,2%	-4,6%	-9,0%
Portabilidade	435	2º	357	2º	-17,9%	-19,1%	-34,5%
Faturação	205	5º	198	3º	-3,4%	-12,2%	-23,0%
Cancelamento do serviço	240	4º	183	4º	-23,8%	-22,0%	-39,2%
Venda do serviço	272	3º	141	5º	-48,2%	-44,1%	-68,7%
<b>Total</b>	<b>2.236</b>		<b>1.934</b>		<b>-13,5%</b>	<b>-18,7%</b>	<b>-33,9%</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)

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Venda do serviço	4.929	1º	4045	1º	-17,9%	0,9%	1,8%
Cancelamento do serviço	3.753	2º	3634	2º	-3,2%	-2,7%	-5,3%
Avaria	2.206	4º	2392	3º	8,4%	14,1%	30,3%
Faturação	3.386	3º	2173	4º	-35,8%	-8,2%	-15,7%
Equipamento	2.088	5º	2062	5º	-1,2%	-8,0%	-15,4%
<b>Total</b>	<b>24.192</b>		<b>21.853</b>		<b>-9,7%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2,0%</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)

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Cancelamento do serviço	2.629	3º	3416	1º	29,9%	6,1%	12,6%
Venda do serviço	3.380	1º	3232	2º	-4,4%	-17,3%	-31,7%
Equipamento	2.671	2º	2262	3º	-15,3%	-21,6%	-38,5%
Faturação	2.045	4º	2249	4º	10,0%	2,2%	4,4%
Avaria	1.073	5º	2178	5º	103,0%	5,7%	11,7%
<b>Total</b>	<b>18.726</b>		<b>22.538</b>		<b>20,4%</b>	<b>-4,4%</b>	<b>-8,7%</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)**

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Equipamento	2.064	1º	1891	1º	-8,4%	-18,6%	-33,7%
Faturação	1.114	3º	1532	2º	37,5%	28,8%	65,8%
Venda do serviço	1.356	2º	1499	3º	10,5%	10,2%	21,5%
Cancelamento do serviço	762	4º	955	4º	25,3%	23,2%	51,8%
Avaria	588	6º	685	5º	16,5%	8,0%	16,7%
<b>Total</b>	<b>9.732</b>		<b>11.359</b>		<b>16,7%</b>	<b>10,8%</b>	<b>22,8%</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)**

	2015		2016		Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank			
Cancelamento do serviço	415	1º	283	1º	-31,8%	-28,0%	-48,2%
Avaria	290	2º	256	2º	-11,7%	-22,8%	-40,3%
Venda do serviço	266	3º	249	3º	-6,4%	-25,7%	-44,8%
Faturação	102	5º	94	4º	-7,8%	-18,4%	-33,3%
Atendimento ao cliente	18	9º	65	5º	261,1%	25,9%	58,5%
<b>Total</b>	<b>1.492</b>		<b>1.374</b>		<b>-7,9%</b>	<b>-19,4%</b>	<b>-35,1%</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 eletrônicas

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

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
Vodafone	6,8	6,4	-0,4	-0,8	-1,6
MEO	3,9	4,8	0,9	-0,3	-0,7
NOS	5,2	4,1	-1,1	-1,3	-2,7
Cabovisão/NOWO	3,1	2,7	-0,4	-0,7	-1,4
<b>Total</b>	<b>4,7</b>	<b>4,7</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,7</b>	<b>-1,4</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**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
NOS	2,5	2,1	-0,5	-0,9	-1,8
Vodafone	1,1	1,3	0,2	0,1	0,2
MEO	1,0	1,2	0,2	-0,1	-0,1
CTT	0,6	0,4	-0,1	0,0	0,0
Mundio Mobile	0,4	0,4	-0,1	-0,1	-0,3
Lycamobile	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>1,3</b>	<b>1,4</b>	<b>0,1</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,2</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**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
NOS	1,5	1,5	-0,1	-0,2	-0,4
MEO	0,8	1,0	0,2	0,0	0,0
Vodafone	1,1	0,9	-0,1	-0,3	-0,6
Cabovisão/NOWO	1,0	0,8	-0,2	-0,2	-0,4
<b>Total</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,2</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<sup>19</sup>**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
NOS	1,1	1,1	0,0	-0,1	-0,2
Cabovisão/NOWO	1,1	0,8	-0,3	-0,3	-0,6
MEO	0,6	0,7	0,1	-0,1	-0,1
Vodafone	0,5	0,5	0,0	-0,1	-0,2
Onitelecom	0,3	0,2	-0,1	0,0	-0,1
<b>Total</b>	<b>0,8</b>	<b>0,8</b>	<b>0,0</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,2</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.

<sup>19</sup> Os valores das taxas de reclamação referentes ao serviço de acesso à Internet fixa foram corrigidos na presente versão do relatório (ver nota no topo da página 5).

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

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
NOS	0,8	0,5	-0,3	-0,2	-0,4
Vodafone	0,4	0,4	0,0	0,1	0,1
MEO	0,4	0,3	0,0	-0,1	-0,3
Lycamobile	0,1	0,2	0,1	0,0	0,1
<b>Total</b>	<b>0,5</b>	<b>0,4</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,2</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**

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2014/2016	Var. acumulada 2014/2016
NOS	0,8	0,5	-0,3	-0,3	-0,5
Vodafone	0,5	0,4	-0,1	-0,2	-0,4
MEO	0,3	0,4	0,1	0,0	0,0
Cabovisão/NOWO	0,2	0,2	0,0	-0,1	-0,2
<b>Total</b>	<b>0,5</b>	<b>0,4</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,1</b>	<b>-0,2</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 redes e serviços postais por prestador e total

	2015	2016	Var. 2015/2016	Var. média anual 2013/2016	Var. acumulada 2013/2016
CTT - Correios de Portugal, S.A.	6.889	8.917	29,4%	4,8%	15,1%
CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A.	523	404	-22,8%	1,0%	3,1%
DHL Express Portugal, Lda.	58	79	36,2%	22,5%	83,7%
Chronopost Portugal - Transporte Expresso Internacional, S.A.	16	74	362,5%	26,0%	100,0%
General Logistics Systems Portugal, Lda.	23	33	43,5%	18,2%	65,0%
LORDTRANS - Transportes Urgentes, Lda.	22	26	18,2%	-	-
Rangel Expresso, S.A.	14	18	28,6%	1,9%	5,9%
UPS OF PORTUGAL - Transportes Internacionais de Mercadorias, Sociedade Unipessoal, Lda.	11	22	100,0%	26,0%	100,0%
Urbancomenda - Transportes Unipessoal, Lda.	6	18	200,0%	108,0%	800,0%
Outros	48	65	35,4%	11,4%	38,3%
<b>Total</b>	<b>7.610</b>	<b>9.656</b>	<b>26,9%</b>	<b>5,1%</b>	<b>16,1%</b>

Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM