



Mário Frota*

Comunicações electrónicas: alvo de nutridas reclamações

A **Autoridade Nacional de Comunicações** – ANACOM - registou, em 2023, mais de 107 000 reclamações escritas.

Em País em que muito se reclama ainda à mesa do café e pouco perante quem de direito, estes valores são expressivos, apesar das cifras negras. E das reclamações deduzidas em suportes outros ou por distintas vias que não constam obviamente do rol (designadamente as que se dirigem exclusivamente à empresa, sem decalque para o regulador ou a DGConsumidor)..

O **número de reclamações** é muito superior ao do período anterior ao da pandemia.

Livro de reclamações electrónico: o mais utilizado (63%).

Livro de reclamações em suporte físico: 34%.

Serviço de atendimento do Regulador: 3%.

Lisboa e Faro - os distritos com maior índice de reclamações.

VODAFONE - a empresa com mais reclamações,

NOS - a única a registar maior número de reclamações face a 2022.

VODAFONE - com mais reclamações em termos absolutos (35%).

NOS - com mais reclamações por mil clientes (7,5) e o segundo prestador de serviços mais reclamado em 2023, com 34% do total de reclamações do sector, seguida da

MEO - com (29%) e da

NOWO - (3%).

A **MEO** com a menor taxa de reclamação: 3,7 reclamações por mil clientes.

Com excepção da **NOS** (+4%), todas as empresas de maior dimensão viram as reclamações diminuir face a 2022.

FUNDAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

A **facturação de serviços** - a causa mais reclamada, com 19,1% das

reclamações, com a **Vodafone** à cabeça, com 41% das reclamações.

A **contratação de serviços** - a segunda causa mais reclamada: destaque para a **NOS** e a **Vodafone** com 37% das reclamações cada uma.

A **assistência técnica** motivou 13,1% das reclamações, com a **MEO** a levar a palma às mais com 35% das reclamações.

No topo das reclamações em 2023 estão ainda as **deficiências nos serviços** e o **cancelamento do contrato**, em que a **NOS** se destacou com 37% das reclamações sobre as dificuldades para cancelar o serviço.

O **aumento dos preços do serviço** foi o fundamento do maior número de reclamações e a **NOS** leva aí a primazia.

A **demora ou ligação inicial deficiente de serviços** fixos foi a **causa segunda** do maior número de reclamações.

A demora ou reparação deficiente de **falhas nos serviços** permaneceu o causa isolada mais reclamada pelos consumidores de comunicações electrónicas, presente em 17% das reclamações do sector.

Não hesite em, reclamar quando entenda que os seus direitos estão a ser postos em causa.

Se houver problemas com o serviço, reclame! Quer no livro de reclamações físico quer no virtual.

Reclame para que a qualidade do serviço possa melhorar.

A qualidade é função da exigência do consumidor.

Não olvide: a reclamação fundada e oportuna é susceptível provocar um aperfeiçoamento dos serviços.

Não reclame gratuitamente ou com fundamentos duvidosos, mas reclame quando entender fundadamente que o deve fazer!

*Presidente emérito da apDC – DIREITO DO CONSUMO - Portugal

João Pedro Pais e Alcool Club actuam no Festival Lagoa Bom Porto

João Pedro Pais, com 25 anos de carreira assinalados este ano, e a banda Alcool Club são cabeça de cartaz do Festival Lagoa Bom Porto que irá decorrer de 21 a 23 de Junho, no Passeio Marítimo de Lagoa e no Porto dos Carneiros, na cidade de Lagoa. A actuação deste artista e da banda nacional está prevista para dia 21 de Junho, pelas 22h30 e 00h00 respectivamente, antecedida pelas actuações das charangas dos escuteiros do concelho, pelas 21h00, e do artista local Nuno Martins, pelas 21h30.

Por motivos de segurança e, uma vez que, se perspectiva a adesão de muitas pessoas aos concertos promovidos no dia 21 de Junho, estes serão realizados no Passeio Marítimo da Cidade da Lagoa, a Sul do Campo Municipal João Gualberto Borges Arruda, na cidade da Lagoa.

A entrada para estes concertos do dia 21 de Junho terá um custo simbólico de 5 euros por pessoa, sendo esta uma medida que visa atenuar os custos do evento, bem como responsabilizar a participação de quem frequenta o mesmo. A partir do dia 21 de Maio, os bilhetes/ pulseiras estarão à venda em diversos locais, nomeadamente na Casa da Cultura Carlos César; no Gabinete de Atendimento ao Município no Rosário; no Posto de Turismo em



Água de Pau; no Posto de Turismo do Passeio Marítimo da cidade da Lagoa; na Casa da Água - Trail Point e no Convento de Santo António.

A entrada será gratuita até aos 12 anos (inclusive) e para as crianças que compreendem idades entre os 6 e os 17 anos (inclusive) correspondentes a menores de idade, os bilhetes deverão ser trocados por pulseiras no dia do concerto em local devidamente identificado na entrada do recinto, devendo os mesmos estar acompanhados por um adulto.

No dia 22 de Junho, no Porto dos Carneiros, irão decorrer, a partir das



14h00, passeios, gratuitos, de barco do Porto dos Carneiros até ao Porto da Caloura. A partir das 19h30, dar-se-á à abertura do festival de caldeiradas de peixe, organizado pela Associação de Pescadores Lagoa Bom Porto Açores, sendo este dia animado com um baile popular, com as artistas Romana, Tânia Sampaio e Quina Barreiros.

Já no Domingo, dia 23 de Junho, ia partir das 12h00, irá decorrer a missa e procissão em honra de São Pedro Gonçalves Telmo, padroeiro dos pescadores, seguida de procissão da igreja de N. Sra. do Rosário até ao

Porto dos Carneiros, e de um churrasco de peixe gratuito servido a toda a comunidade. Um momento que será animado pelo grupo de acordeões de Pedro Estrela e a Dispensa os Companheiros - Grupo de Castanholas de Rabo de Peixe.

A tarde, a partir das 15h00, será dedicada aos mais jovens, com pularulas, touro mecânico e pintura faciais, sendo que Ticosi Circus Artist irá divertir todas as crianças e jovens com o seu espectáculo.

Pelas 20h30, todos os presentes, poderão assistir a um momento de dança, protagonizado pelo grupo Som do Vento, seguindo-se às 21h30 da actuação dos Doce Sinfonia e dos Acoustic4you, às 22h30.

Uma vez mais, a Câmara Municipal da Lagoa aposta nas suas festividades e tradições, apostando neste género de eventos, investindo numa animação musical que pretende trazer mais pessoas para o concelho de Lagoa, proporcionando uma dinâmica social e económica diferente que promove o território local.

Refira-se que, este festival é organizado pela Câmara Municipal da Lagoa, com a colaboração e parceria da Associação de Pescadores da Lagoa - Bom Porto da Junta de Freguesia do Rosário.