



INCM

Autoridade Reguladora das Comunicações



Resumo do Relatório de Defesa do Consumidor dos Serviços das Comunicações

2024

Resumo do Relatório de Defesa do Consumidor dos Serviços das Comunicações - 2024

O Relatório de Defesa do Consumidor Dos Serviços das Comunicações constitui uma síntese abrangente e detalhada do estado da defesa do consumidor no Sector das Comunicações em Moçambique, reunindo de forma estruturada os principais indicadores, avanços e constrangimentos observados ao longo do ano de 2024. O documento oferece uma visão panorâmica da actuação dos operadores e das preocupações manifestadas pelos consumidores, permitindo aferir o grau de qualidade dos serviços prestados e a eficácia das medidas regulatórias implementadas.

No período em análise, o panorama das reclamações nos sectores postal e de telecomunicações em Moçambique reflectiu desafios e progressos. O volume das reclamações manteve-se elevado, com um desempenho distinto entre sectores. O sector das telecomunicações registou um volume massivo de **271 717 reclamações**, das quais **80.58%** (218 956 reclamações) foram resolvidas dentro do prazo. Em contraste, o sector postal apresentou um número significativamente menor, com **276 reclamações**, mas com uma taxa de resolução elevada, atingindo os 91,7%.

A principal queixa difere entre os sectores, apontando para desafios estruturais específicos. No sector postal, os problemas logísticos são dominantes, como o **extravio de encomendas (37%)** e os **atrasos na entrega (34.4%)** a representar a grande maioria das reclamações. No sector das telecomunicações, a **má qualidade do serviço** (lentidão da internet, interrupções frequentes e cobertura deficiente), foi a categoria mais crítica, representando a esmagadora maioria das queixas, seguida de problemas de **facturação e cobranças indevidas**.

O desempenho dos operadores apresentou variações significativas. No postal, o **Portador Diário (59,8% das queixas)** e a **DHL (30,8%)** concentraram mais de 90% das reclamações, embora ambas tenham resolvido 100% dos casos dentro do prazo, com tempos médios de resolução de 30 dias e 1-5 dias, respetivamente. Operadoras como a **Skynet**, por outro lado, apresentaram baixa eficácia na resolução de problemas, alcançando apenas 40%. No sector de telecomunicações, a **Movitel (97,9% de resolução, 24h de tempo médio)** e a **Mstar (99%, 5 horas) destacaram-se** pelo alto desempenho. Em contraste, a **Tmcel (61% de resolução)** enfrentou desafios significativos.

Perante este cenário, as conclusões apontam para a necessidade de acções concertadas. Recomenda-se que o regulador intensifique a fiscalização e estabeleça metas de desempenho mais rigorosas. Os operadores devem priorizar investimentos em infraestrutura, transparência na facturação e eficiência no atendimento ao cliente. Por fim, é crucial que os consumidores conheçam os seus direitos e utilizem os canais oficiais para reclamações, contribuindo para um mercado mais justo e eficiente.

