



INCM

Autoridade Reguladora das Comunicações

The background features a hand holding a smartphone. The screen displays a complex data visualization with multiple charts, including bar graphs, line graphs, and pie charts, all rendered in shades of blue and purple. The overall aesthetic is futuristic and data-driven.

Relatório de Defesa do Consumidor dos Serviços das Comunicações 2024

ÍNDICE

1. SUMÁRIO EXECUTIVO	3
2. INTRODUÇÃO	5
3. METODOLOGIA	6
4. VISÃO GERAL DO SECTOR DE COMUNICAÇÕES EM MOÇAMBIQUE	7
4.1. Sector Postal	7
4.2. Sector das Telecomunicações	8
5. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES	9
5.1. Sector Postal	9
5.1.1. Estatísticas Gerais de Reclamações	10
5.1.2. Análise por Tipo de Reclamação	10
5.1.3. Análise por Operador	12
5.2. Sector das Telecomunicações	15
5.2.1. Estatísticas Gerais de Reclamações	16
5.2.2. Análise por Tipo de Reclamação	17
5.2.3. Análise por Operador	18
5.2.4. Casos de Destaque	28
5.2.5. Avaliação da Actuação dos Operadores	32
6. CONCLUSÕES	34
7. RECOMENDAÇÕES	35
7.1. Recomendações Transversais e Prioritárias para o Sector	35
7.1.1. Operadores Postal	35
7.1.2. Operadores de Telecomunicações	37
7.1.3. Consumidores	39
7.1.4. Regulador	40
ANEXOS	42
ANEXO 1. Comparação Detalhada do Total de Reclamações do Operador	42
Sector Postal	42
Sector das Telecomunicações	42
ANEXO 2. Comparação Detalhada de Desempenho do Operador	43
Sector Postal	43
Sector das Telecomunicações	43
ANEXO 3. Evolução Trimestral das Reclamações	44
Sector Postal	44
Sector das Telecomunicações	44

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório 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. Este 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, respectivamente. Operadoras como a **Skynet**, por outro lado, apresen-

taram 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.

2. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objectivo analisar o panorama das reclamações dos consumidores nos sectores postal e de telecomunicações em Moçambique, no ano de 2024, identificando padrões, principais causas e oportunidades de melhoria.

Este relatório é elaborado com base na legislação nacional aplicável às telecomunicações e serviços postais, nomeadamente a Lei das Telecomunicações, Lei Postal, Regulamento de Protecção ao Consumidor dos serviços das telecomunicações e os instrumentos regulatórios emitidos pelo INCM.

A recolha e análise de reclamações permite não apenas a fiscalização efectiva dos operadores, mas também o desenvolvimento de políticas regulatórias orientadas para o consumidor, contribuindo para a confiança no sector.

3. METODOLOGIA

A metodologia aplicada na construção deste relatório baseou-se num processo de recolha e análise de dados proveniente dos operadores das comunicações, através dos múltiplos canais de recepção de reclamações que estes dispõem.

Foram utilizados critérios de validação específicos para garantir a fiabilidade das informações. No entanto, o estudo reconhece limitações inerentes, como a subnotificação por parte de alguns operadores, a dificuldade de acesso a dados representativos de zonas rurais e a variabilidade na qualidade e consistência dos dados reportados pelos diferentes operadores, factores que podem influenciar a abrangência e a granularidade das conclusões apresentadas.

Os dados em análise no presente relatório, referem-se ao ano 2024.

4. VISÃO GERAL DO SECTOR DE COMUNICAÇÕES EM MOÇAMBIQUE

Para contextualizar a análise das reclamações que se segue, impõe-se uma compreensão abrangente do ecossistema em que operam os sectores postal e de telecomunicações no país. Esta visão geral traça o panorama sectorial de 2024, caracterizando a estrutura do mercado, a penetração dos serviços, os principais actores e os desafios estruturais transversais, fornecendo assim o pano de fundo essencial para interpretar os padrões de insatisfação dos consumidores identificados neste relatório.

4.1. SECTOR POSTAL

Em 2024, o sector postal em Moçambique continuou a prestar serviços que abrangem desde o correio convencional até soluções expresso de entrega, incluindo serviços de encomendas, distribuição de correspondência, logística e courrier internacional. O sector é composto por 32 operadores, com maior concentração em áreas urbanas e periurbanas, apresentando ainda uma cobertura nacional desigual, onde a penetração efectiva ronda cerca de 3% da população. Apesar da modernização em curso e da introdução de plataformas digitais de rastreamento, o sector enfrenta desafios significativos relacionados com a expansão da rede em zonas rurais, prazos de entrega e eficiência no atendimento.

4.2. SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

O Sector das Telecomunicações representa uma das áreas mais dinâmicas da economia moçambicana, com operadores como Tmcel, Vodacom, Movitel, TvCabo, Mstar, Multichoice, a oferecerem serviços de voz, SMS, dados móveis, *internet* fixa e televisão por subscrição.

Em 2024, os indicadores do sector registaram um crescimento significativo, com cerca de 17 milhões de utilizadores activos de serviços móveis, uma cobertura de 85% do território nacional (com foco em zonas urbanas e semiurbanas) e uma taxa de penetração de serviços móveis de aproximadamente 70% na população.

Estes operadores garantem a prestação de serviços essenciais de comunicação, embora persistam desafios como a qualidade de serviço em zonas rurais, preços acessíveis e transparência na facturação. O sector continua a expandir-se, impulsionado por investimentos em infraestrutura e pela crescente demanda por conectividade.

Os operadores de telecomunicações em Moçambique disponibilizam um conjunto abrangente de serviços que inclui os serviços básicos de voz e SMS (que mantêm sua relevância), dados móveis (suportados pelas redes 3G e 4G com expansão gradual do 5G), *internet* fixa (através de tecnologias de fibra óptica e wireless, com maior penetração em Maputo e principais centros urbanos), e televisão por subscrição (oferecida directamente ou através de parcerias com operadores como TV Cabo, DStv, Zap e serviços locais), reflectindo a evolução e maturidade do sector.

5. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

A análise das reclamações constitui o núcleo central deste relatório. Os dados recolhidos permitem compreender os problemas mais recorrentes e enfrentados pelos consumidores, bem como a resposta dada pelos operadores. Através desta análise, é possível identificar áreas críticas que necessitam de intervenção prioritária e propor soluções ajustadas.

5.1. SECTOR POSTAL

Para a elaboração da presente análise do desempenho dos operadores postais no âmbito da defesa do consumidor, foi solicitada a **8 operadores** licenciados a submissão dos seus relatórios de reclamações referentes ao ano de 2024. Deste universo, **7 operadores** providenciaram os dados solicitados dentro do prazo estabelecido, representando uma taxa de resposta de **88%**. Os dados reportados por estes operadores, que integram a presente amostra, abrangem um total de 276 reclamações processadas no período em análise.

O operador que não cumpriu com a obrigação de reporte, num total de **1** não está representado na presente análise (Johel Express), facto que constitui uma limitação à abrangência integral do panorama sectorial. O regulador prosseguirá com as acções institucionais adequadas para garantir o cumprimento destas obrigações no próximo ciclo de reporte.

A análise que se segue reflecte, assim, o desempenho dos operadores que participaram no processo de reporte, constituindo uma base representativa para a avaliação do estado da qualidade de serviço no sector postal moçambicano.

5.1.1. ESTATÍSTICAS GERAIS DE RECLAMAÇÕES

No período em análise foram recebidas um total de **276 reclamações** no sector postal, das quais **91,7%** (253 reclamações) foram resolvidas dentro do prazo estabelecido, enquanto **8,3%** (23 reclamações) encontravam-se em tratamento até 31 de Dezembro de 2024.

5.1.1.1. EVOLUÇÃO TRIMESTRAL

- **1º Trimestre:** 70 reclamações;
- **2º Trimestre:** 85 reclamações;
- **3º Trimestre:** 75 reclamações;
- **4º Trimestre:** 46 reclamações.

5.1.1.2. PERCENTUAL DE RECLAMAÇÕES RESOLVIDAS VS. PENDENTES

- **Resolvidas:** 91,7% (253 reclamações).
- **Em tratamento:** 8,3% (23 reclamações).

5.1.2. ANÁLISE POR TIPO DE RECLAMAÇÃO

A análise que se segue apresenta a distribuição detalhada das 276 reclamações registadas no sector postal durante o ano 2024, organizada por tipologia e respectivas subcategorias. A estrutura expositiva discrimina a frequência absoluta e relativa de cada tipo de ocorrência, permitindo identificar os padrões de falha que mais impactam a qualidade do serviço.

5.1.2.1. EXTRAVIO DE ENCOMENDA – 102 (37% DO TOTAL)

- **Extravio total:** 53 casos (52%);
- **Entrega a destinatário errado:** 31 casos (30%);
- **Extravio parcial:** 12 casos (12%);
- **Objecto marcado como entregue sem efectiva entrega:** 6 casos (6%).

5.1.2.2. ATRASO NA ENTREGA – 95 (34,4% DO TOTAL)

- **Entrega fora do prazo normal:** 56 casos (59%)
- **Atraso por falta de transporte ou distribuição local:** 28 casos (29%)
- **Falta de actualização no rastreamento da encomenda:** 11 casos (12%).

5.1.2.3. DANOS – 42 (15,2% DO TOTAL)

- **Danos físicos na embalagem:** 22 casos (52%);
- **Danos no conteúdo:** 17 casos (40%).
- **Danos causados por má manipulação durante o transporte:** 5 casos (12%);
- **Embalagem violada ou aberta sem justificativa:** 3 casos (7%).

5.1.2.4. ATENDIMENTO AO CLIENTE - 19 (6,9% DO TOTAL)

- **Atendimento deficiente nos balcões:** 10 casos (53%);
- **Tempo médio na fila de espera:** 5 casos (26%);
- **Ausência de respostas ou respostas insatisfatórias ou evasivas:** 3 casos (16%);
- **Falta de canais acessíveis para reclamações:** 1 caso (5%);

5.1.2.5. QUESTÕES CONTRATUAIS – 18 (6.5% DO TOTAL)

- **Falta de transparência nos termos e condições:** 7 casos (39%);
- **Alterações unilaterais dos contratos:** 1 casos (6%);
- **Negação ou limitação indevida de responsabilidade:** 4 casos (22%).
- **Outras questões contratuais:** 6 casos (33%).

Tabela1: Resumo de Tipo Reclamações do Sector Postal

Tipo de Reclamação	Nº De Reclamações	Percentagem
Extravio de encomenda	102	37%
Atraso na entrega	95	34,4%
Danos	42	15,2%
Atendimento ao cliente	19	6,9%
Questões contratuais	18	6,5%
Total	276	100%

A análise do panorama do sector postal em 2024, fundamentada no exame das 276 reclamações revela um cenário crítico, marcado por falhas operacionais que comprometem a confiança dos consumidores. A grande maioria das insatisfações, 71,4% do total concentra-se em dois problemas principais: **extravio de encomendas (37%)** e **atrasos na entrega (34,4%)**. Estes valores reflectem fragilidades significativas na cadeia logística e nos

processos de distribuição, com impacto directo na experiência do consumidor e potenciais prejuízos económicos para particulares e empresas.

Os restantes **28,6%** das reclamações distribuem-se por outras categorias, como **danos em encomendas (15,2%)**, **atendimento ao cliente (6,9%)** e **questões contratuais (6,5%)**, indicando também défices na qualidade do serviço e na transparência perante o cliente.

5.1.3. ANÁLISE POR OPERADOR

A presente análise desagrega o desempenho individual de cada operador postal perante as reclamações recebidas em 2024, permitindo identificar padrões de actuação, níveis de eficácia na resolução das reclamações e desafios específicos de cada operador. Esta abordagem comparativa não apenas evidencia as discrepâncias na qualidade do serviço prestado, como também orienta a adopção de medidas correctivas personalizadas e o reforço da supervisão regulatória junto dos operadores com maiores fragilidades.

A. DHL

No período em análise, a DHL registou um total de 85 reclamações e todas foram resolvidas dentro do prazo.

A causa mais predominante é o atraso no envio de encomendas domésticas, entregas no endereço, demora para chegar ao cliente final, facturação de direitos pelas alfândegas e recolhas.

O tempo médio de resolução situou-se entre 1 a 5 dias, com todas as reclamações resolvidas antes do quinto dia.

B. Portador Diário

O Portador Diário registou um total de 165 reclamações, com uma taxa de resolução dentro do prazo em **100%**.

A demora na entrega das encomendas fora do prazo normal é a causa mais frequente seguido de falta de actualização de rastreamento da encomenda, danos no conteúdo da encomenda, negociação ou limitação indevida de responsabilização (questões contratuais) e tempo elevado na fila de atendimento.

O tempo médio de resolução foi de 30 dias, com maior incidência para

casos de extravio total da encomenda, e com o índice de satisfação do consumidor media.

No que concerne a distribuição geográfica das reclamações, a cidade da Beira é a que registou o maior número de reclamações, seguido da cidade de Pemba.

Como medidas para melhorar os serviços e garantir um nível elevado de satisfação dos consumidores, o operador adoptou as seguintes medidas correctivas:

- i. Informação imediata ao consumidor sobre o extravio total da encomenda e criação de condições imediatas para o ressarcimento;
- ii. Emissão de comunicados de exortação aos clientes para a verificação da encomenda no acto da recepção (para casos de extravio parcial);
- iii. Actualização prévia dos prazos de chegada das encomendas por chamada telefónica em casos de atraso;
- iv. Envio de mensagens de informação de chegada da encomenda ao destinatário;
- v. Incentivar o uso de manual de instruções sobre a embalagem de carga e apelar ao maior cuidado no manuseio;
- vi. Contratação de pessoal para reforçar o efectivo de forma a flexibilizar o atendimento;
- vii. Sensibilização dos agentes para informar aos consumidores da importância de apresentar uma reclamação antecedida de fundamentos e provas.

C. Rangel Moçambique

A Rangel Moçambique registou um total de 2 reclamações, com uma taxa de resolução dentro do prazo em **50%**.

As reclamações referem-se ao extravio de encomenda e mau atendimento ao cliente.

O tempo médio de resolução foi de 15 dias, com maior incidência para o caso de extravio da encomenda, sendo que o índice de satisfação do consumidor é médio.

Para os problemas detectados, as acções correctivas adoptadas foram:

- i. Fotografar todas as embalagens dos envios para registo de evidências;

- ii. Passagem pelo raio-x antes da abertura dos mesmos;
- iii. Reforço da formação sobre o atendimento ao cliente.

D. Skynet

A Skynet registou um total de 5 reclamações, com uma taxa de resolução dentro do prazo de **60%**.

A causa predominante das reclamações foi o extravio ou perda de encomendas (4 casos), seguido por danos à carga (1 caso).

O tempo médio de resolução foi elevado, tendo alguns transitadas para 2025 devido aos processos pendentes que estavam dependentes de indemnização com seguradoras.

E. Corre

A Corre registou um total de 19 reclamações em 2024, das quais 17 foram resolvidas dentro do prazo e 2 encontram-se em tratamento, representando uma taxa de resolução de 89%.

Os atrasos na entrega constituem a principal causa de reclamações (8 casos), seguidos de danos nas encomendas (5 casos) e questões relacionadas com atendimento ao cliente (4 casos).

A operadora demonstrou eficiência ao alcançar um tempo médio de resolução de 7 dias úteis e um índice de satisfação do consumidor de 85%.

Relativamente a distribuição geográfica, as reclamações concentram-se maioritariamente em Maputo Cidade e Província (9 casos), reflectindo a sua área de maior operacionalidade.

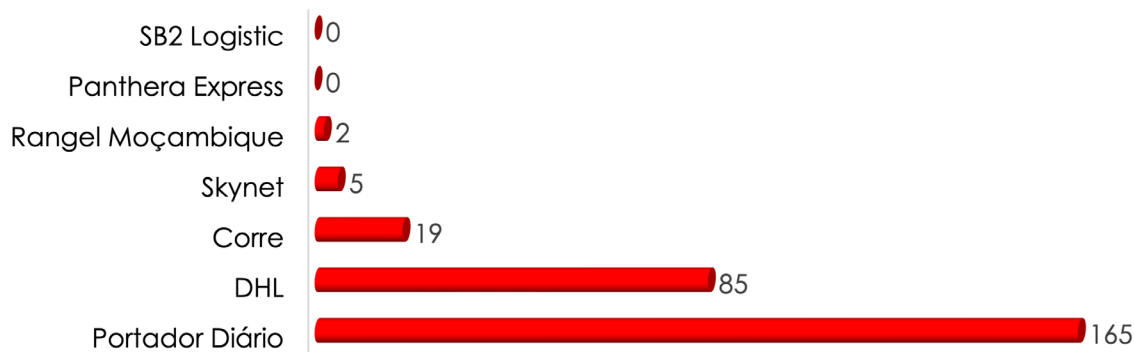
F. Panthera Express

No período em análise a Panthera Express não recebeu nenhuma reclamação.

G. SB2 Logística

No período em análise a SB2 Logística não recebeu nenhuma reclamação.

Gráfico1: Resumo de Reclamações por Operador no Sector Postal



O gráfico demonstra uma concentração extrema de reclamações em apenas dois operadores: o **Portador Diário**, responsável por 59,8% do total (165 reclamações), e a **DHL**, com 30,8% (85), representando em conjunto mais de 90% da insatisfação registada no sector. Esta disparidade acentuada onde os restantes cinco operadores somam menos de 10% das queixas, inclusive dois deles com zero reclamações evidencia que os problemas de qualidade são críticos e localizados, exigindo intervenção regulatória urgente e direcionada aos operadores com menor desempenho, em particular o Portador Diário.

5.2. SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

Para a elaboração da presente análise do desempenho dos operadores de telecomunicações no âmbito da defesa do consumidor, foi solicitada a 17 operadores licenciados a submissão dos seus relatórios de reclamações referentes ao ano de 2024. Deste universo, **14 operadores** providenciaram os dados solicitados dentro do prazo estabelecido, representando uma taxa de resposta de **82,4%**.

A amostra abrange operadores dos diversos segmentos do sector das telecomunicações, nomeadamente: 3 operadores de serviços de telefonia, 4 operadores de serviços de televisão por subscrição, e 7 operadores de serviços de internet. No total, os operadores que cumpriram com a obrigação de reporte abrangem um total de 271 717 reclamações processadas no período em análise.

Os operadores que não cumpriram com a obrigação de reporte, num total de 3 não estão representados na presente análise (Ologa Sistemas Informático, Aiteo Technologies Limitada, Interactive Soluções Tecnológicas), facto que constitui uma limitação à abrangência integral do panorama sectorial. O regulador prosseguirá com as acções institucionais adequadas para garantir o cumprimento destas obrigações no próximo ciclo de reporte.

A análise que se segue reflecte, assim, o desempenho dos operadores que participaram no processo de reporte, constituindo uma base representativa para a avaliação do estado da qualidade de serviço no sector das telecomunicações em Moçambique.

5.2.1. ESTATÍSTICAS GERAIS DE RECLAMAÇÕES

No período em análise foram recebidas um total de **271 717 reclamações** no sector das telecomunicações, das quais **80.58%** (218 956 reclamações) foram resolvidas dentro do prazo estabelecido, enquanto **19,42%** (52 761 reclamações) encontravam-se em tratamento até 31 de Dezembro de 2024.

5.2.1.1. EVOLUÇÃO TRIMESTRAL

- **1º Trimestre:** 71 625 reclamações;
- **2º Trimestre:** 63 740 reclamações;
- **3º Trimestre:** 58 140 reclamações;
- **4º Trimestre:** 78 212 reclamações.

5.2.1.2. PRINCIPAIS FACTORES PARA A REDUÇÃO

- Investimento em expansão de rede (Vodacom e Movitel).
- Melhoria nos sistemas de atendimento ao cliente (Tmcel e Movitel).
- Implementação de medidas proactivas de resolução.

5.2.2. ANÁLISE POR TIPO DE RECLAMAÇÃO

5.2.2.1. QUALIDADE DO SERVIÇO

- **Interrupções frequentes:** registou-se um total de 29 070 casos, principalmente associados a falhas técnicas, fenómenos naturais ocorridos na sua maioria em Maputo e Nampula.
- **Cobertura deficiente:** no período foram registados 668 registos casos, com focos críticos especialmente em regiões do Norte e em zonas rurais na província de Sofala.
- **Lentidão da internet:** ao longo do ano 2024 houve cerca de 9280 ocorrências, concentradas na cidade de Maputo e Beira.

5.2.2.2. ATENDIMENTO AO CLIENTE

- **Tempo de espera:** o tempo médio de espera atendimento foi de 30 minutos e registam-se cerca de 511 casos de tempo de espera elevado.
- **Respostas insatisfatórias ou evasivas:** registaram-se cerca de 354 casos no período em análise.
- **Falta de canais acessíveis para reclamações:** não houve nenhuma ocorrência registada no período, todos canais estão disponíveis ao público (lojas físicas, linha do cliente, redes sociais, email).

5.2.2.3. FACTURAÇÃO E COBRANÇAS INDEVIDAS

- **Cobranças não autorizadas:** foram reportados 2 011 casos na sua maioria com pacotes activados sem consentimento. A Tmcel registou redução de casos neste período devido a melhorias no sistema de facturação, mas mantém casos residuais.

5.2.2.4. QUESTÕES CONTRATUAIS

- **Falta de transparência nos termos:** foram registados casos moderados, com a Tmcel a reportar melhorias na comunicação dos termos e condições.
- **Alterações unilaterais dos contratos:** foram registados alguns casos.
- **Dificuldades no cancelamento de serviços:** foram registados 12 casos, que na sua maioria estavam sujeitos a regularização do contrato e a devolução do equipamento.

5.2.2.5. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- **Violação de privacidade:** Não foi registado em 2024.
- **Uso indevido de dados sem consentimento:** Não houve nenhum registo em 2024.

Tabela 2: Resumo de Tipo Reclamações do Sector de Telecomunicações.

Categoria	Tipo de Reclamação	N.º De Reclamações	Observações
Qualidade do Serviço	• Interrupções frequentes	29 846 registos	Principalmente falhas técnicas e fenómenos naturais, com maior incidência em Maputo e Nampula
	• Cobertura Deficiente	668 registos	Focos críticos no Norte e zonas rurais de Sofala
	• Lentidão da Internet	10 751 ocorrências	Concentradas em Maputo e Beira
Atendimento ao Cliente	• Tempo de Resposta elevado	511 casos	Tempo médio de espera de 30 minutos
	• Respostas insatisfatórias ou evasivas	354 casos	-
	• Falta de canais acessíveis	Nenhuma ocorrência	Todos os canais disponíveis (lojas, linha, redes sociais, email)
Facturação e Cobranças	• Cobranças não autorizadas	2 011 casos	Maioria com pacotes activados sem consentimento. Tmcel registou redução devido a melhorias no sistema
Questões Contratuais	• Falta de transparência nos termos	Casos moderados	Tmcel registou melhorias na comunicação dos termos e condições
	• Alterações unilaterais	Alguns casos	Registados na Teledata
	• Dificuldades no cancelamento	12 casos	Maioria sujeita a regularização do contrato e devolução do equipamento
Proteção de Dados	• Violação de privacidade	Nenhum caso registado em 2024	-
	• Uso indevido de dados	Nenhum caso registado em 2024	-

5.2.3. ANÁLISE POR OPERADOR

Esta secção procede à análise individual do desempenho de cada operador face às reclamações registadas em 2024. Através da desagregação dos dados globais do sector, são examinados os indicadores chave de cada operador, o volume de reclamações, taxa de resolução, tempo médio de resposta e índice de satisfação do consumidor, permitindo identificar problemas específicos e respectivas medidas correctivas implementadas.

A análise, organizada por sub- sector, inclui ainda uma avaliação comparativa final que destaca os operadores com melhor e menor desempenho, resumo dos principais desafios sectoriais e identifica as entidades que carecem de intervenção regulatória prioritária.

5.2.3.1. SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL

A. Tmcel

A Tmcel registou um total de **213 reclamações**, das quais 131 foram resolvidas e 82 não resolvidas (em processo de resolução), o que representa **61%** de reclamações resolvidas dentro do prazo.

A facturação destaca-se como o tipo de reclamação mais frequente, seguido de interrupções de sinal, cobertura móvel nas zonas rurais, qualidade de serviço (lentidão na internet).

A operadora apresentou um tempo médio de resolução de 9 dias e um índice de satisfação do consumidor de 90%.

Comparando com o período anterior (2023), houve melhorias significativas na qualidade do serviço, atendimento ao cliente e facturação/cobranças indevidas (sendo que este é a principal causa das reclamações).

No que concerne a distribuição geográfica das reclamações, as cidades de Maputo e Nampula continuam sendo o epicentro das reclamações para o período em análise. Importa referir também que houve um crescimento significativo das reclamações na província de Cabo Delgado para o ano de 2024, possivelmente ligado a instabilidade de infraestrutura.

Como medidas para melhorar os serviços, a Tmcel implementou as seguintes acções correctivas:

- i. Treinamento contínuo das equipas para reduzir o tempo de resolução e aumentar a eficácia na resolução;
- ii. Monitoramento mensal dos relatórios de resolução e satisfação do cliente;
- iii. Campanhas de comunicação para assegurar maior transparência e eficiência no atendimento ao cliente.
- iv. Auditoria continua nos sistemas de facturação;
- v. Revisão automática de pacotes activados e cobranças duplicadas;
- vi. Monitoria nas interrupções e velocidade da internet em tempo real;
- vii. Redução de tempo de espera com aumento de atendentes e optimização de filas;

B. Vodacom

No período em análise, a Vodacom registou um total de **12 312 reclamações**, das quais 11 696 foram resolvidas e 616 não resolvidas (em processo de resolução), o que representa **95%** de reclamações resolvidas dentro do prazo.

A interrupção do sinal de serviço de voz e dados, destaca-se como o tipo de reclamação mais frequente, com maior número de casos no período de Novembro a Dezembro, cobranças não autorizadas (falha do sistema), lentidão do sinal.

A operadora apresentou um tempo médio de resolução de 5 dias e um índice de satisfação do consumidor de 90%.

No que concerne a distribuição geográfica das reclamações a Cidade de Maputo é o epicentro das reclamações, seguido de Nampula e Zambézia.

Como medidas para melhorar os serviços, a Vodacom implementou as seguintes acções correctivas:

- i.** Projecto de expansão de rede;
- ii.** Optimização da rede nos pontos já existentes;
- iii.** Aumento da capacidade da rede onde estava sobrecarregado;
- iv.** Alteração e correcção dos produtos defeituosos;

C. Movitel

A Movitel registou um total de **108 659 reclamações**, das quais 108 432 foram resolvidas e 237 não resolvidas (em processo de resolução), o que representa **97.9%** de reclamações resolvidas dentro do prazo.

A cobertura deficiente destaca-se como o tipo de reclamação mais frequente, seguido de lentidão de internet e interrupções frequentes do sinal.

A operadora demonstrou eficiência ao alcançar um tempo médio de resolução de 24 horas e um índice de satisfação do consumidor excepcional de 98,41%, reflectindo a qualidade do seu atendimento e a pronta resposta às preocupações dos clientes.

Comparando com o período anterior, houve uma redução na ordem de 16% de reclamações recebidas e uma taxa de resolução dentro do prazo cresceu em 56%.

No que concerne a distribuição geográfica das reclamações a província

de Nampula registou o maior número de reclamações, seguido de Cabo Delgado e Sofala.

Para sustentar este desempenho, a Movitel implementou acções correctivas robustas, as quais contribuiram para a alta taxa de resolução e satisfação, tais como:

- i. Treinamento contínuo dos atendentes (reciclagens regulares em atendimento, empatia, resolução de conflitos, escuta activa e linguagem adequada);
- ii. Criação de guias de respostas (scripts flexíveis) para fornecer apoio e permitir que o atendente personalize a comunicação;
- iii. Monitoria do call-center através de escuta interna para que se possa sugerir melhorias;
- iv. Criou um sistema que garante que os atendentes tenham todas as informações para fornecer ao cliente em tempo real;
- v. Monitoramento inteligente, usando gravações e análise de dados para identificar falhas recorrentes.
- vi. Pesquisa de satisfação rápida (pós-chamada), para medir como o consumidor percebeu o atendimento.

Gráfico 2: Resumo de Reclamações do Serviço de Telefonia Móvel



A análise do sector de telefonia móvel revela uma situação crítica na **Movitel**, responsável por **108 659 das 121 184 reclamações (89,7%)**, indicando graves deficiências operacionais ou de atendimento. Em contraste, a **Vodacom registou 12 312 queixas (10,2%)**, enquanto a **Tmcel apresentou apenas 213 (0,2%)**, demonstrando ser possível oferecer serviços com padrões de qualidade significativamente superiores no mesmo mercado. Estes números exigem intervenção regulatória imediata sobre a Movitel, enquanto a Tmcel serve como referência para melhores práticas no sector.

5.2.3.2. SERVIÇOS DE TELEVISÃO POR SUBSCRIÇÃO

A. TvCabo

No período em referência, a TVCabo registou um total de **19 reclamações** e resolvidas na totalidade e dentro do prazo.

A assistência técnica, facturação e atendimento destacam-se como os tipos de reclamações mais frequentes.

O tempo médio de resolução foi de 28 horas e um índice de satisfação de 100% reflectindo a eficácia e sucesso na gestão dos casos reportados e na satisfação dos clientes.

No que concerne a distribuição geográfica das reclamações, a Cidade de Maputo registou o maior número de reclamações, tendo em conta que esta é a zona com o maior número de subscritores.

Para fazer face as reclamações recebidas, foram implementadas as seguintes acções correctivas:

- i. Acções de literacia sobre conceito de utilização da internet, versus plano contratado, bem como sobre as boas práticas de gestão interna da largura por parte do cliente.
- ii. Uma das acções de melhoria contínua, são as actualizações aos planos de internet sem custos para o cliente.
- iii. Eliminação dos planos de internet limitada.

B. MSTAR

A Mstar registou um total de **19 789 reclamações**, das quais 19 787 foram resolvidas e 2 não resolvidas (em processo de resolução), o que representa **99%** de reclamações resolvidas dentro do prazo.

O pedido de bloqueio da box destaca-se como o tipo de reclamação mais frequente, seguido de pedido de transferência de ponto por engano no carregamento da Zap Tv e assuntos relacionados a campanhas e promoções.

O tempo médio de resolução foi de 5 horas e um índice de satisfação de 94% reflectindo qualidade do atendimento e na eficácia das soluções oferecidas.

Comparando como período anterior, houve uma redução na ordem de 22% de reclamações recebidas e uma taxa de resolução dentro do prazo cresceu em 23%.

C. Multichoice (Dstv e Gotv)

A Multichoice registou um total de **13 783 reclamações**, sendo que 13 141 foram resolvidas dentro do prazo e **642 resolvidas** fora do prazo, o que representa uma taxa de resolução de **89%**.

As reclamações mais frequentes foram reforço do sinal (comandos), faturação activação e for fim pagamentos. A operadora identificou como causas principais o uso de descodificadores no fim da vida, ausência de canais pós-pagamento, perda/oscilação de sinal devido a má instalação, e atrasos na alocação de ofertas após pagamento.

O tempo médio de resolução foi de 2 dias e um índice de satisfação do consumidor que variou entre 60-80%.

Para fazer face a estas reclamações, a Multichoice implementou as seguintes acções correctivas:

- i. Sensibilização dos clientes para utilização de instaladores acreditados;
- ii. Troca de descodificadores em desuso;
- iii. Implementação de solução tecnológica para automatização da reconexão para pagamentos via M-Pesa, e
- iv. Revisão das mensagens de comunicação para maior clareza.

D. TMT - Startimes

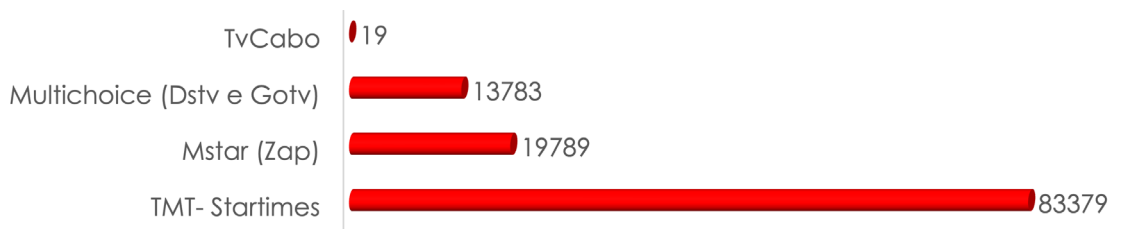
A TMT-Startimes registou um total de **83 379 reclamações** em 2 024, das quais **80 153 foram resolvidas** e 3 226 encontravam-se em tratamento, representando uma taxa de resolução de **96,1%**.

Os problemas de sinal constituem a principal causa de contactos (31 880 casos) seguidos de consultas de saldo (10 820 casos) e erro no carregamento (6953).

O tempo médio de resolução é de 2 dias e o índice de satisfação do consumidor é de 74%.

No que tange a distribuição geográfica a operadora apresenta maior concentração em Maputo e Nampula, reflectindo o seu maior ponto operacional.

Gráfico 3: Resumo de Reclamações do Serviço de Televisão



O sector de televisão por subscrição registou um total de 116 970 reclamações em 2024. A distribuição deste volume entre os quatro operadores demonstra que a **TMT-Startimes** concentra um volume predominante das reclamações, contribuindo com **71,28%** do total sectorial. Os restantes operadores, **Mstar** e **Multichoice**, foram responsáveis por **16,92%** e **11,78%** das reclamações, respectivamente. Em contraste, a **TvCabo** registou um volume reduzido de apenas 19 reclamações em todo o período, o que representa menos de **0,02%** do total.

5.2.3.3. SERVIÇOS DE INTERNET

A. Webmasters

A Webmaster registou um total de **15 930 reclamações**, das quais 11 947 foram resolvidas e 3947 não resolvidas (em processo de resolução), o que representa **75%** de reclamações resolvidas dentro do prazo.

A lentidão da internet destaca-se como o tipo de reclamação mais frequente, seguido de interrupções frequentes e elevado tempo de espera no atendimento e facturação.

O tempo médio de resolução foi de 3 dias e um índice de satisfação de 85% demonstrando uma resposta relativamente mais célere face a complexidade de alguns casos.

Comparando com o período anterior, houve um aumento de 22% de reclamações recebidas e uma taxa de resolução dentro do prazo cresceu em 36%.

Relativamente a distribuição geográfica das reclamações a cidade de Maputo registou o maior número de reclamações, atribuídas à alta densidade populacional e limitações de infraestruturas, seguido de Maputo Província.

Com o objectivo de reduzir o número de reclamações e aumentar a satisfação dos consumidores, foram implementadas as seguintes acções correctivas:

- i. Criação de implementação de um sistema de tickets para melhorar a gestão das ocorrências;
- ii. Reforço da equipe técnica especializada;
- iii. Realização de uma auditoria interna aos sistemas de facturação, com vista a detectar e corrigir falhas.

B. Starlink Mozambique

A Starlink apresentou o número total de **5 372 reclamações**, sendo que todas foram respondidas dentro do prazo, o que representa uma taxa de resolução **100%**.

A qualidade do serviço (lentidão, sinal) destaca-se como o tipo de reclamação mais frequente seguido facturação.

O tempo médio de resolução foi de 3 dias e um índice de satisfação de 99%.

No que tange a distribuição geográfica das reclamações a Cidade de Maputo registou o maior número de reclamações no período em análise.

C. Paratus Telecom

A Paratus Telecom registou um total de **215 reclamações**, sendo que **140** foram resolvidas dentro do prazo e **75** resolvidas fora do prazo, o que representa uma taxa de resolução de aproximadamente **65%**.

A facturação foi a reclamação mais frequente, seguido de velocidade da Internet e por fim a estabilidade e Conexão. A operadora identificou como causas principais interrupções ocasionais no serviço devido a cortes de fibra ou falhas de energia, tempos de espera considerados longos no atendimento e questões administrativas relacionadas com facturação e pagamentos.

O tempo médio de resolução foi de 5 dias e um índice de satisfação de 99%.

Com o objectivo de reduzir o número de reclamações e aumentar a satisfação dos consumidores, foram implementadas as seguintes acções correctivas:

- i. Reforço da redundância da rede;
- ii. Aumento da capacidade das equipas de NOC e atendimento ao cliente com formação contínua, e
- iii. Revisão dos processos internos para garantir uma resposta mais célere.

D. Teledata

A Teledata registou um total de **10 800 reclamações**, das quais 9 720 foram resolvidas, dentro do prazo e **1 080 encontram-se pendentes**.

A qualidade de serviço foi a maior causa das reclamações, devido a lentidão da internet, seguido de alterações unilaterais de contratos.

O tempo médio de resolução foi de 1 dia, com um índice de satisfação do consumidor como 92%.

No que tange a distribuição geográfica das reclamações a zona norte registou o maior número de reclamações no período em análise, estando as possíveis causas associadas a desafios de infraestrutura.

Como acção correctiva, a operadora referiu a realização de manutenção preventiva da rede.

E. Abaricom

A Abaricom registou um total de **6 reclamações**, todas resolvidas dentro do prazo, o que representa **100%** de reclamações resolvidas.

As falhas de fibra óptica (50%) destacam-se como o tipo de reclamação mais frequente, seguido de avaria de rádio (17%) e dependência de upstream (16%).

A operadora apresentou um tempo médio de resolução entre <1 hora e 48 horas, dependendo da natureza do problema, e não reportou índice de satisfação do consumidor.

O impacto máximo por incidente foi de 2 clientes, demonstrando baixo impacto global nos subscritores.

No que concerne à distribuição geográfica, os incidentes distribuíram-se de forma pontual, sem concentração geográfica específica reportada, reflectindo a natureza técnica e localizada das avarias.

Como medidas para melhorar os serviços, a Abaricom implementou as seguintes acções correctivas:

- i. Reforço da protecção física de cabos em zonas críticas;
- ii. Implementação de redundância energética em POPs estratégicos;
- iii. Ampliação da capacidade de mitigação de ataques DDoS;
- iv. Acordos reforçados com parceiros internacionais para resposta mais rápida em falhas de upstream;
- v. Programa contínuo de manutenção preventiva de equipamentos core e de agregação;
- vi. Monitoramento proactivo via NOC 24/7.

F. Moztel - Clubnet

A Moztel-Clubnet registou um total de **1 240 reclamações**, todas resolvidas dentro do prazo, o que representa **100%** de reclamações resolvidas.

As interrupções frequentes do serviço (71,04%) destacam-se como o tipo de reclamação mais frequente, seguido de lentidão da internet (38,87%).

A operadora apresentou um tempo médio de resolução de 24 horas e um índice de satisfação do consumidor de 3,8 em 5.

No que concerne à distribuição geográfica das reclamações, a cidade de Maputo (1.233 reclamações) constitui o epicentro das reclamações, seguida de Gaza (1) e Sofala (6), com causas atribuídas à degradação da qualidade do sinal devido a interferências ou obstruções físicas e interrupções de serviço causadas por falhas de energia eléctrica.

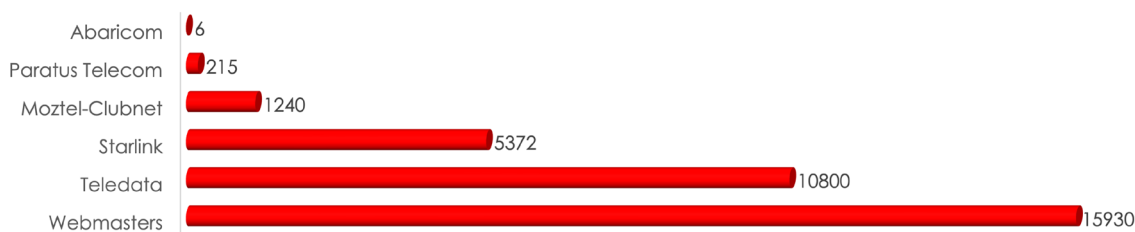
Como medidas para melhorar os serviços, a Moztel-Clubnet implementou as seguintes acções correctivas:

- i. Reforço da equipa técnica em zonas com maior densidade de reclamações;
- ii. Monitoramento pró-activo da rede com alertas automatizados para detectar falhas antes do cliente perceber;
- iii. Campanhas de esclarecimento ao cliente sobre boas práticas e manutenção básica de equipamentos;
- iv. Revisão e optimização dos processos de atendimento e escalonamento técnico;
- v. Aquisição de equipamentos de backup para substituição imediata em caso de avaria;
- vi. Parcerias com fornecedores locais para garantir maior agilidade na reposição de stock.

G. Satcom

A Satcom não submeteu o relatório de reclamações referente ao ano de 2024. A operadora justificou que, por ser uma ISP de pequena dimensão e contar com menos de 50 clientes corporativos, apenas iniciou a recolha e organização sistemática desses dados a partir de 2025, após solicitação do regulador. Deste modo, não existem dados disponíveis para integrar a análise referente ao ano de 2024.

Gráfico 4: Resumo de Reclamações do Serviço de Internet



O sector de serviços de Internet registou um total de 33.573 reclamações, demonstrando uma concentração significativa de insatisfação em operadores específicos. A **Webmasters** lidera o volume de reclamações com 15 930 registos (47,9%), seguida pela **Teledata** com 10 800 (32,2%), representando em conjunto 79,7% do total de queixas do sector. A **Moztel-Clubnet** ocupa a terceira posição com 1240 reclamações (3,7%), seguida da **Starlink** com 5 372 reclamações (16,0%). A **Paratus Telecom** registou 215 reclamações (0,6%), enquanto a **Abaricom** se destaca positivamente com apenas 6 registos (0,02%), estabelecendo-se como referência de qualidade no sector. Esta distribuição evidencia a necessidade de intervenção prioritária junto dos operadores **Webmasters** e **Teledata**, que concentram a maioria das reclamações, enquanto a **Paratus** e **Abaricom** servem como referência para melhores práticas a serem implementadas pelos demais provedores de serviço.

5.2.4. CASOS DE DESTAQUE

Para além da análise quantitativa das reclamações, importa destacar eventos e situações específicas que, pela sua natureza, complexidade ou

impacto mediático, transcenderam o âmbito das reclamações rotineiras e demandaram uma intervenção diferenciada por parte dos operadores e do regulador. Esta secção apresenta uma síntese desses casos emblemáticos ocorridos no ano de 2024, que não só testaram a resiliência dos serviços e a eficácia dos mecanismos de resolução de conflitos, como também influenciaram a percepção pública sobre todo o sector. A análise destes casos permite extrair lições valiosas e identificar áreas que requerem atenção regulatória contínua.

5.2.4.1. CASOS COM IMPACTO SOCIAL OU MEDIÁTICO;

Vários eventos durante o ano de 2024 transcenderam o âmbito das reclamações individuais, captando significativa atenção pública e mediática devido ao seu amplo impacto na sociedade:

- **Ocorrência de fenómenos naturais (ciclones) que danificam a rede**, expondo a vulnerabilidade da infraestrutura de telecomunicações e privando comunidades inteiras de serviços de comunicação essenciais durante emergências, o que levantou sérios questionamentos públicos sobre a resiliência das redes.
- **Interrupções prolongadas de serviços em Maputo e activação indevida de pacotes de Sofala** - estes casos, pela sua escala e duração, afectaram não apenas consumidores individuais, mas também o tecido empresarial, provocando ampla cobertura jornalística e exigindo pronunciamentos formais das entidades reguladoras. O caso de Sofala, em particular, destacou-se pela prática comercial questionável de activar serviços sem o consentimento explícito dos utilizadores.
- **Reajuste do preço de internet entre 1% a 40%**, medida implementada entre Março a Maio de 2024 pela maioria dos operadores que gerou amplo debate público e reacções significativas por parte dos consumidores, face ao seu impacto no poder de aquisição e no acesso a serviços de comunicação essenciais, especialmente em um contexto de pressões inflacionárias na economia. A decisão, implementada por vários operadores, foi amplamente noticiada e discutida, levantando questões sobre a transparência e a justificativa dos aumentos perante a qualidade do serviço.

- **Restrições impostas ao serviço de internet na fase pós-eleitoral**, um período marcado por manifestações. Estas restrições, que limitaram o acesso à informação e à liberdade de comunicação, geraram um intenso debate nacional e internacional sobre o equilíbrio entre a segurança e os direitos digitais dos cidadãos.

5.2.4.2. EXEMPLOS DE RELEVO

No decorrer do ano de 2024, destacaram-se várias iniciativas por parte dos operadores que, pela sua eficácia e impacto positivo na experiência do consumidor, podem ser consideradas como boas práticas a serem replicadas no sector:

- **Actualizações gerais e automáticos nas velocidades de internet**, onde operadores, de forma pro-activa e sem custos adicionais para o cliente, melhoraram a qualidade do serviço prestado, reconhecendo a evolução tecnológica e as necessidades crescentes de conectividade.
- **Reutilização de equipamentos da rede cliente**, uma prática que promove a sustentabilidade ambiental através da economia circular, reduzindo resíduos electrónicos e optimizando recursos, sem comprometer a qualidade do serviço.
- **Digitalização de processos internos**, com a implementação de plataformas e sistemas que agilizaram a gestão de reclamações, permitindo maior rastreabilidade, redução de prazos de resolução e transparência para o consumidor.
- **Inquéritos de Satisfação regulares e medidos**, realizados de forma sistemática e com metodologias claras, permitindo aos operadores obter avaliação objectiva para o aperfeiçoamento contínuo dos seus serviços, alinhando-se verdadeiramente com as expectativas dos clientes.
- **Reforço do atendimento remoto e modernização do sistema de facturação**, através do investimento em canais digitais de suporte e em sistemas de faturação mais claros e detalhados, aumentando a acessibilidade e a transparência na relação com o consumidor.

5.2.4.3. EXEMPLOS NÃO RECOMENDADOS

A análise das reclamações e a fiscalização do sector em 2024 permitiram identificar ainda práticas por parte de alguns operadores que contrariam os princípios da boa-fé e transparência na relação com o consumidor, nomeadamente:

- **Demora na activação de serviços sem consentimento**, situação em que operadores procederam à activação de pacotes ou serviços adicionais sem a autorização expressa do consumidor, gerando cobranças indevidas e violando o princípio fundamental do consentimento informado, como por exemplo:
 - i. Subscrição de ringback tones (tons de chamada);
 - ii. Activação automática de pacotes de internet quando o saldo principal é esgotado;
 - iii. Renovação automática de pacotes promocionais sem confirmação do consumidor;
 - iv. Actualização automática de pacotes de TV.

Esta prática, para além de constituir uma violação contratual, originou um volume significativo de reclamações relacionadas com facturação, sobrecarregando os canais de atendimento e minando a confiança dos consumidores.

5.2.4.4. INTERVENÇÕES REGULATÓRIAS

Perante as infracções identificadas e visando a protecção dos direitos dos consumidores e a sanação do mercado, o regulador e, em alguns casos, a justiça, emitiram decisões correctivas e sancionatórias que merecem destaque:

- **Reforço da exigência de maior transparência contratual e implementação de reembolsos voluntários a clientes afectados**, determinou-se que os operadores devem apresentar os termos e condições de forma clara, acessível e destacada, evitando cláusulas abusivas. Adicionalmente, como medida compensatória por más práticas generalizadas, alguns operadores foram compelidos a implementar programas de reembolso voluntário, destinados a ressarcir os clientes afectados por cobranças indevidas ou serviços não consentidos, visando restaurar a equidade na relação de consumo.

5.2.5. AVALIAÇÃO DA ACTUAÇÃO DOS OPERADORES

A avaliação do desempenho dos operadores no tratamento de reclamações e na prestação de serviços em 2024 revela um cenário diversificado, marcado por diferentes níveis de eficiência, colaboração e compromisso com a qualidade. Esta análise considera não apenas os indicadores quantitativos de resolução de conflitos, mas também a pro-actividade na implementação de melhorias e a transparência perante os consumidores e o regulador.

5.2.5.1. GRAU DE COLABORAÇÃO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- **Colaboração Elevada:** a maioria dos operadores demonstrou empenho na resolução de reclamações, com destaque para aqueles que implementaram sistemas ágeis de gestão de conflitos, acções pro-activas de treinamento de equipas e mecanismos de transparência perante os clientes;
- **Colaboração Limitada:** alguns operadores revelaram falhas na prestação de informações ou na resolução tempestiva de problemas, com destaque para a falta de submissão de relatórios completos ou índices de satisfação baixos, indicando necessidade de maior interacção com os consumidores e com o regulador.

5.2.5.2. MELHORIA OU DETERIORAÇÃO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- **Tendência de Melhoria:** registou-se uma evolução positiva em indicadores-chave como tempo médio de resolução de reclamações e satisfação do consumidor em operadores que investiram em capacitação técnica, auditorias internas e expansão de infraestrutura;
- **Estabilidade com Desafios Pontuais:** parte dos operadores manteve níveis aceitáveis de serviços de entrega, mas enfrentou dificuldades persistentes em áreas como facturação, qualidade de rede ou cobertura geográfica, exigindo intervenções contínuas;
- **Deterioração em Casos Específicos:** operadores com baixa transparência ou sem reporte de dados tiveram desempenho questionável, com reclamações por cobranças indevidas, atendimento insatisfatório ou lentidão na resolução de casos.

5.2.5.3. ACÇÕES DE MITIGAÇÃO IMPLEMENTADAS

- **Reforço de Capacidades:** treinamento contínuo de equipas, criação de guiões de atendimento e implementação de sistemas de rastreio de reclamações para maior eficiência;
- **Auditoria e Transparência:** realização de auditorias internas a sistemas de facturação, comunicação proactiva com clientes sobre prazos e compensações por falhas;
- **Expansão e Modernização:** investimentos em infraestrutura (ex.: fibra ótica) e expansão de cobertura para reduzir interrupções de serviço;
- **Pesquisas de Satisfação:** introdução de mecanismos de retorno pós-resolução para ajustar processos e melhorar a experiência do cliente.

6. CONCLUSÕES

A actuação do regulador é crucial para garantir que todos os operadores adoptem práticas alinhadas com a defesa do consumidor. A análise do ano de 2024 revela um sector que, apesar de mostrar progressos na eficiência administrativa, permanece assolado por défices de qualidade que prejudicam directamente o consumidor, destacando-se os seguintes pontos críticos:

- O sector postal sofre com problemas logísticos crónicos (extravios e atrasos), que representam mais de 70% das suas reclamações.
- A má qualidade do serviço (lentidão, interrupções, cobertura deficiente) constitui o principal motivo de insatisfação no sector das telecomunicações, exigindo investimentos urgentes em infraestrutura.
- As práticas de facturação e cobranças indevidas permanecem como uma falha generalizada de transparência e boa-fé comercial.
- Existe uma clara disparidade no desempenho entre operadores, com alguns a apresentarem níveis de excelência (ex: Movitel, Ms-tar) e outros como a Tmcel (com apenas 61% de resolução), necessitam acções correctivas urgentes para elevar a eficácia na resolução de problemas.
- A não submissão de relatórios por parte de um número significativo de operadores fragiliza a fiscalização e a transparência do sector.

7. RECOMENDAÇÕES

Para consolidar os avanços e enfrentar os desafios identificados no sector, é imperativo uma actuação coordenada entre o regulador, os operadores e os consumidores. As recomendações que seguem, visam orientar acções concretas que promovam a melhoria contínua da qualidade dos serviços, reforcem a protecção do consumidor e garantam o desenvolvimento de um mercado de comunicações mais robusto e equitativo em Moçambique.

7.1. RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS E PRIORITÁRIAS PARA O SECTOR

- **Qualidade de Serviço:** Obrigar os operadores com altos volumes de reclamações por má qualidade (lentidão, interrupções, cobertura) a apresentarem e cumprirem planos de investimento em infra-estrutura com metas anuais de melhoria.
- **Transparência na Facturação:** Determinar a auditoria externa e independente dos sistemas de facturação dos operadores com maior incidência de queixas por cobranças indevidas, com foco na venda não consentida de serviços.
- **Incentivos e Sanções:** Criar um sistema público de rating que classifique o desempenho dos operadores, associando benefícios (ex: desburocratização de processos) aos com melhor classificação e sanções progressivas aos com menor desempenho.

7.1.1. OPERADORES POSTAL

O desempenho do sector postal no ano de 2024 revelou falhas críticas na cadeia logística e no atendimento ao cliente. Com base na análise individual, recomendam-se as seguintes medidas específicas por operador:

Operador	Medidas para melhorar a Qualidade do Serviço	Acções regulatórias sugeridas pelo INCM	Avaliação de Desempenho (2024)
DHL	<ul style="list-style-type: none"> • Optimização dos prazos de entrega; • Melhoria na comunicação sobre direitos alfandegários; • Reforço na precisão de entregas no endereço. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer metas de tempo máximo para resolução (≤ 3 dias); • Auditoria regular dos processos alfandegários; • Exigir transparência nas taxas e direitos. 	<p>Volume: 85 Resolução: 100% Tempo Médio: 1-5 dias Satisfação: Alta</p>
Portador Diário	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar comunicação imediata sobre extravios; • Comunicados para verificação no ato de recepção; • Actualização prévia de prazos por chamada; • Contratação de pessoal adicional; • Manual de instruções para embalagem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limite máximo de 15 dias para resolução de casos; • Fiscalização específica na Beira e Pemba; • Exigir compensações por extravios totais. 	<p>Volume: 165 Resolução: 100% Tempo Médio: 30 dias Satisfação: Média</p>
Rangel Moçambique	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografar todas as embalagens para registo; • Passagem sistemática por raio-X; • Reforço da formação de atendimento ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigir relatórios detalhados de casos não resolvidos; • Implementar sistema de rastreamento obrigatório; • Metas de satisfação mínima de 80% 	<p>Volume: 2 Resolução: 50% Tempo Médio: 15 dias Satisfação: Média</p>
Skynet	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar controlos internos na cadeia logística para prevenir extravios; • Agilizar os processos com seguradoras; • Melhorar a rastreabilidade das encomendas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento das reclamações pendentes e monitorar o seu encerramento; • Exigir relatórios claros sobre taxas de resolução em tempo útil. 	<p>Volume: 5 Resolução: 40% Tempo Médio: >30 dias Satisfação: Baixa</p>
Corre	<ul style="list-style-type: none"> • Reforço da comunicação pro-activa sobre atrasos na entrega; • Implementação de sistema de alerta para actualizações de rastreio; • Capacitação de equipas para gestão de reclamações por danos; • Melhoria nos processos de verificação de embalagem; • Reforço da formação em atendimento ao cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer meta de resolução de 95% para 2025; • Monitorar tempo médio de resolução (meta: ≤ 5 dias); • Auditoria aos processos de handling de encomendas; • Exigir relatórios trimestrais de satisfação do cliente; • Fiscalização focada em Maputo Cidade/Província. 	<p>Volume: 19 Resolução: 89% Tempo Médio: 7 dias Satisfação: 85%</p>
Panthera Express	<ul style="list-style-type: none"> • Manter os padrões de qualidade que resultaram em zero reclamações; • Reforçar a transparência e comunicação com os consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a partilha de boas práticas com outros operadores. 	<p>Volume: 0 Resolução: 100% Tempo Médio: N/A Satisfação: N/A</p>
SB2 Logística	<ul style="list-style-type: none"> • Manter os padrões de qualidade que resultaram em zero reclamações; • Reforçar a transparência e comunicação com os consumidores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a partilha de boas práticas com outros operadores. 	<p>Volume: 0 Resolução: 100% Tempo Médio: N/A Satisfação: N/A</p>

7.1.2. OPERADORES DE TELECOMUNICAÇÕES

Face ao volume e perfil das reclamações registadas em 2024, são propostas as seguintes medidas específicas para cada operador, visando a melhoria substantiva da qualidade de serviço no sector:

Operador	Medidas para melhorar a Qualidade do Serviço	Ações regulatórias sugeridas pelo INCM	Avaliação de Desempenho (2024)
Tmcel	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento contínuo das equipas para reduzir o tempo de resolução e aumentar a eficácia na resolução; • Monitoramento mensal dos relatórios de resolução e satisfação do cliente; • Campanhas de comunicação para assegurar maior transparência e eficiência no atendimento ao cliente. • Auditoria continua nos sistemas de facturação; • Revisão automática de pacotes activados e cobranças duplicadas; • Monitoria nas interrupções e velocidade da internet em tempo real; • -Redução de tempo de espera com aumento de atendentes e optimização de filas; 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria regular aos sistemas de facturação; • Exigir relatórios detalhados sobre reclamações não resolvidas. - Estabelecer metas de tempo de resolução (ex.: ≤7 dias). 	Volume: 213 Resolução: 61% Tempo: 9 dias Satisfação: 90%
Vodacom	<ul style="list-style-type: none"> • Projecto de expansão de rede; • Optimização da rede nos pontos já existentes; • Aumento da capacidade da rede onde estava sobrecarregado; • Alteração e correcção dos produtos defeituosos; 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoria do reforço da qualidade da rede; • Focos em áreas de sobrecarga de rede e interrupções frequentes. 	Volume: 12.312 Resolução: 95% Tempo: 5 dias Satisfação: 90%
Movitel	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de programas de treinamento contínuo aos agentes; • Expandir uso de guiões de respostas e escuta activa; • Reforço das pesquisas de satisfação pós-atendimento; 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento e divulgação de boas práticas; • Monitorar a eficácia das acções correctivas. 	Volume: 108.659 Resolução: 97,9% Tempo: 24h Satisfação: 98,41%
TvCabo	<ul style="list-style-type: none"> • Acções de literacia sobre utilização de internet; • Actualizações gratuitos de planos para clientes; • Revisão urgente de processos de atendimento; • Implementação de compensações automáticas por falhas. • Melhorar transparência em prazos de resolução. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento e divulgação das boas práticas de gestão de reclamações; • Monitorar a manutenção de alto índice de satisfação (100%) e o baixo volume de reclamações. 	Volume: 19 Resolução: 100% Tempo: 28h Satisfação: 100%%

Operador	Medidas para melhorar a Qualidade do Serviço	Ações regulatórias sugeridas pelo INCM	Avaliação de Desempenho (2024)
Mstar	<ul style="list-style-type: none"> • Deve criar acções correctivas para garantir a protecção dos direitos do consumidor. • Reforço da transparência na comunicação comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigir divulgação transparente de medidas correctivas; • Fiscalização focada em transparência comercial; 	Volume: 19.789 Resolução: 99% Tempo: 5h Satisfação: 94%
Multichoice	<ul style="list-style-type: none"> • Intensificar campanhas de sensibilização para o uso de instaladores creditados; • Acelerar o programa de substituição de descodificadores antigos; • Expandir solução de reconexão automática para todos os métodos de pagamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar a eficácia do programa de substituição de descodificadores antigos; • Acompanhar a implementação da solução da de reconexão automática para todos os métodos de pagamento. 	Volume: 13.783 Resolução: 89% Tempo: 2 dias Satisfação: 60-80%
TMT- Startimes	<ul style="list-style-type: none"> • Reforço da capacidade de resolução de problemas de sinal; • Implementar sistema pr-oactivo de informação sobre qualidade de serviço; • Melhorar comunicação sobre procedimentos de recarregamento; • Reforçar equipas de atendimento para consultas de saldo; • Desenvolver plataforma de auto-atendimento para informações gerais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar a eficácia na resolução de problemas técnicos; • Estabelecer metas de redução do tempo de resposta; • Fiscalizar a transparência na comunicação comercial; • Acompanhar a evolução da taxa de resolução (96,1%). 	Volume: 83.379 Resolução: 96,1% Tempo: 2 dias Satisfação: 74%
Webmasters	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de sistema de tickets para gestão de ocorrências; • Reforço da equipe técnica especializada; • Auditoria interna aos sistemas de facturação. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalização focada em zonas de alta densidade (ex.: Maputo); • Exigir planos de expansão de capacidade. 	Volume: 15.930 Resolução: 75% Tempo: 3 dias Satisfação: 85%
Starlink	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar suporte em províncias fora de Maputo; • Comunicar pro-activamente sobre prazos de resolução. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar equidade no atendimento regional; • Garantir que metas de tempo (3 dias) sejam cumpridas nacionalmente. 	Volume: 5.372 Resolução: 100% Tempo: 3 dias Satisfação: 99%
Paratus Telecom	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar a redundância e estabilidade da rede; • Rever os processos de facturação para maior precisão; • Aumentar a capacidade das equipas de atendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorar a eficácia das medidas de melhoria da rede; • Acompanhar a redução do volume de reclamações por facturação; • Verificar o cumprimento das metas de tempo de resposta. 	Volume: 215 Resolução: 65% Tempo: 5 dias Satisfação: 99%

Operador	Medidas para melhorar a Qualidade do Serviço	Ações regulatórias sugeridas pelo INCM	Avaliação de Desempenho (2024)
Teledata	<ul style="list-style-type: none"> Investir urgentemente na melhoria da velocidade de internet; Rever e comunicar transparentemente alterações contractuais e reforçar infraestruturas de rede na zona norte; 	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalização direccionada para verificar a qualidade de serviço na zona norte; Exigir justificação sobre cláusulas contractuais que permitem alterações unilaterais; Acompanhar a redução do volume das reclamações pendentes. 	Volume: 10.800 Resolução: 90% Tempo: Imediato Satisfação: 99%
Abaricom	<ul style="list-style-type: none"> Manter baixo tempo de resolução para cortes de fibra óptica; Reforçar acordos com parceiros para reduzir dependência; Implementar comunicação proativa sobre prazos de resolução. 	<ul style="list-style-type: none"> Monitorar impacto de incidentes com parceiros; Acompanhar implementação das medidas de redundância; Verificar cumprimento dos tempos máximos de resolução. 	Volume: 6 reclamações Taxa de Resolução: 100% Tempo Médio de Resolução: <1 hora a 48 horas Satisfação: Não reportado
Moztel-Clubnet	<ul style="list-style-type: none"> Reforçar infraestrutura para reduzir interrupções frequentes; Melhorar velocidade da internet; Expandir capacidade técnica e equipas de atendimento; Implementar sistema de alerta proativo para falhas. 	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalização focada em Maputo (área de maior concentração de reclamações); Exigir plano de expansão e melhoria de rede; Monitorar redução do volume de reclamações por interrupções; Acompanhar evolução do índice de satisfação (3,8/5). 	Volume: 1.240 reclamações Taxa de Resolução: 100% Tempo Médio de Resolução: 24 horas Índice de Satisfação: 5/3,8
Satcom	<ul style="list-style-type: none"> Implementar um sistema de reporte de reclamações; Assegurar a submissão atempada dos relatórios anuais. 	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalização reforçada para garantir o cumprimento das obrigações em 2025, aplicando medidas sancionatórias em caso de incumprimento. 	Volume: Não reportado Resolução: Não reportado Tempo: Não reportado Satisfação: Não reportado

7.1.3. CONSUMIDORES

Para proteger os seus direitos e assegurar uma experiência positiva na utilização dos serviços de comunicações, recomenda-se que os consumidores adotem as seguintes práticas:

- **Utilizar os canais oficiais para reclamações:** Dirija as suas reclamações directamente aos operadores, através dos seus canais oficiais de atendimento, garantindo que descreve o problema de forma clara e obtém um número de protocolo de seguimento.

- **Documentar todas interações:** Guardar comprovativos de pagamento, facturas detalhadas, registos de comunicação (e-mails, chats, números de protocolo) e quaisquer outros documentos relativos ao serviço contratado.
- **Recorrer ao regulador quando necessário:** Caso a reclamação não seja resolvida dentro de 15 dias ou a solução apresentada seja insatisfatória, escale o assunto para o INCM, fornecendo todos os comprovativos recolhidos.
- **Verificar regularmente as facturas e serviços:** Examine com atenção as facturas mensais para identificar cobranças indevidas, serviços não contratados ou discrepâncias nos valores facturados.
- **Exigir transparência nos contratos:** Antes de celebrar qualquer contrato, certifique-se de que compreende todos os termos e condições, incluindo prazos de entrega, cobertura do serviço, políticas de rescisão e limites de utilização.
- **Participar em inquéritos de satisfação:** Colabore com as pesquisas de satisfação promovidas pelos operadores ou pelo regulador. A sua opinião é essencial para impulsionar melhorias na qualidade dos serviços.
- **Conhecer os seus direitos:** Informe-se sobre os seus direitos, consultando instrumentos legais como o Regulamento de Protecção ao Consumidor dos Serviços de Telecomunicações e a Lei de Defesa do Consumidor.

7.1.4. REGULADOR

Para fortalecer a defesa do consumidor e promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços no sector das comunicações, recomenda-se que o INCM:

- **Intensificar a Supervisão Regulatória:** Priorizar a monitorização e fiscalização dos operadores com baixo desempenho (baixa taxa de resolução, elevado tempo médio de resposta ou índice de satisfação reduzido), através da realização de auditorias regulares e da exigência da implementação de planos de acção correctivos com metas e prazos definidos.
- **Aplicar Medidas Sancionatórias Efectivas:** Implementar um regime de sanções ou multas progressivas de forma célere e transparente aos operadores que:
 - Não cumpram os prazos legais para resolução de reclamações;

- Apresentem sistematicamente dados de reporte incompletos ou inexactos;
- Não cumpram com a obrigação de submissão de relatórios.
- **Promover a Literacia do Consumidor:** Desenvolver e implementar campanhas de educação e sensibilização sobre os direitos do consumidor, com foco específico em zonas rurais e grupos vulneráveis, utilizando linguagem acessível e canais de comunicação apropriados.
- **Garantir Transparência e Acesso à Informação:** Publicar trimestralmente relatórios detalhados e de acesso público que comparem o desempenho de todos os operadores, incluindo indicadores-chave como taxa de resolução de reclamações, tempo médio de resposta e índice de satisfação do consumidor.

ANEXOS

ANEXO 1. COMPARAÇÃO DETALHADA DO TOTAL DE RECLAMAÇÕES DO OPERADOR

SECTOR POSTAL

Operador	Nº de Reclamações Recebidas	Percentagem Total do Sector
Portador Diário	165	59.8%
DHL	85	30.8%
Corre	19	6.9%
Skynet	5	1.8%
Rangel Moçambique	2	0.7%
Panthera Express	0	0%
SB2 Logística	0	0%
Total	276	100%

SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

Operador	Nº de Reclamações Recebidas	Percentagem Total do Sector
Movitel	108 659	39.99%
TMT- Startimes	83 379	30.68%
Mstar	19 789	7.28%
Webmasters	15 930	5.86%
Multichoice	13 783	5.07%
Vodacom	12 312	4.53%
Teledata	10 800	3.97%
Starlink	5 372	1.98 %
Moztel- Clubnet	1240	0.46%
Paratus Telecom	215	0.08%
Tmcel	213	0.08%
TvCabo	19	0.01%
Abaricom	6	0.01%
Total	271 717	100%

ANEXO 2. COMPARAÇÃO DETALHADA DE DESEMPENHO DO OPERADOR

SECTOR POSTAL

Operador	Reclamações	% Resolvidas	Tempo Médio de Resolução	Satisfação
DHL	85	100%	1-5 dias	Alta
Portador Diário	165	100%	30 dias	Média
Rangel	2	50%	15 dias	Média
SkyNet	5	40%	>30 dias	Baixa
Corre	19	89%	7 dias	Alta

SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

Operador	Reclamações	% Resolvidas	Tempo Médio de Resolução	Satisfação
Movitel	108 659	97.9%	24 horas	98.41%
TvCabo	19	100%	28 horas	100%
TMT- Startimes	83 379	96.1%	48 horas	74%
Mstar	19 789	99%	5 horas	94%
Webmasters	15 930	75%	3 dias	85%
Multichoice	13 783	89%	24/48 horas	60-80%
Vodacom	12 312	95%	5 dias	90%
Teledata	10 800	90%	Imediato	99%
Moztel- Clubnet	1240	100%	24 horas	3,8/5
Starlink	5 372	100%	3 dias	99%
Abaricom	6	100%	1h à 48 horas	-
Paratus Telecom	215	65%	5 dias	92%
Tmcel	213	61%	9 dias	90%

ANEXO 3. EVOLUÇÃO TRIMESTRAL DAS RECLAMAÇÕES

SECTOR POSTAL

Trimestre	Reclamações Recebidas	Varição	Tendência	Principais Problemas do Período
1º Trimestre	70	-	Base	Extravio e atraso de encomendas
2º Trimestre	85	+24.1%	Aumento	Pico de atrasos na entrega
3º Trimestre	75	-11.8%	Melhoria	Problemas de danos em encomendas
4º Trimestre	46	-38.7%	Melhoria	Questões contratuais e atendimento
Total 2024	276			

SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

Trimestre	Reclamações Recebidas	Varição	Tendência	Principais Problemas do Período
1º Trimestre	71 625	-	Base	Cobertura deficiente e facturação
2º Trimestre	63 740	-11.01%	Melhoria	Lentidão internet e interrupções
3º Trimestre	58 140	-8.81%	Melhoria	Qualidade de serviço e atendimento
4º Trimestre	78 212	+32.39%	Pico Crítico	Problemas pós-eleitorais e ciclones
Total 2024	271 717			

FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Defesa do Consumidor dos Serviços das Comunicações – 2024

Produção

Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM)

Coordenação e execução

Departamento de Protecção do Consumidor (DEPC)

Período em análise

2024

Âmbito

Sector Postal e das Telecomunicações

Local e ano de publicação

Moçambique, 2024

Direitos de Autor

© 2024 Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM).
Todos os direitos reservados.

A reprodução parcial é permitida desde que seja indicada a fonte.

