

RELATÓRIO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES

2025

*Consumidor Informado,
Consumidor Seguro*



**RELATÓRIO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR
DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES**

2025



FICHA TÉCNICA

Título

Relatório de Defesa do Consumidor dos Serviços de Comunicações 2025

Propriedade e Edição

Autoridade Reguladora das Comunicações (INCM)

Coordenação e Execução

Departamento de Protecção do Consumidor

Ano de Referência

2025

Local e Data de Publicação

Maputo, Moçambique, 2026

Direitos do Autor

© 2026 Autoridade Reguladora das Comunicações
Todos Direitos Reservados

A reprodução total ou parcial do conteúdo desta publicação é permitida desde que seja indicada a fonte.

ÍNDICE

SUMÁRIO EXECUTIVO	6
1. INTRODUÇÃO	10
2. METODOLOGIA	12
3. VISÃO GERAL DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES EM MOÇAMBIQUE	14
3.1. Sector Postal.....	14
3.2. Sector das Telecomunicações.....	17
4. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES.....	18
4.1. SECTOR POSTAL.....	18
4.1.1. Estatísticas Gerais de Reclamações.....	19
4.1.2. Análise por Tipo de Reclamação	23
4.1.3. Análise por Operador	26
4.2. SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES	26
4.2.1. Estatísticas Gerais de Reclamações.....	26
4.2.2. Análise por Tipo de Reclamação	29
4.2.3. Análise por Operador	35
4.2.4. Casos de Destaque	52
4.2.5. Avaliação da Actuação dos Operadores.....	53
5. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS EM RECURSO AO REGULADOR E INTERVENÇÃO REGULATÓRIA	58
5.1. Enquadramento das Reclamações Apresentadas em Recurso	58
5.2. Volume de Reclamações	58
5.3. Canais de Entrada das Reclamações em Recurso	58
5.4. Classificação das Reclamações em Recurso	60
5.5. Intervenções Regulatórias e Tratamento dos Processos	61
5.6. Principais Tendências e Matérias Sensíveis Identificadas.....	62
5.7. Campanha Nacional de Avaliação da Qualidade de Serviço (QoS) da Telefonia Móvel Celular no Âmbito da Defesa do Consumidor – 2025	64
6. CONCLUSÕES.....	68
7. RECOMENDAÇÕES	70
7.1. Recomendações Transversais e Prioritárias para o Sector	70
7.2. Operador Postal	70
7.3. Operador de Telecomunicações.....	71
7.4. Consumidores	73
7.5. Regulador.....	73
ANEXOS.....	75
Anexo 1. Comparação Detalhada do Total de Reclamações do Operador.....	75
Anexo 2. Comparação Detalhada do Desempenho do Operador (Classificação e Classificação)	76
Anexo 3. Evolução Trimestral das Reclamações.....	77
Anexo 4. Síntese das Reclamações em Recurso e Intervenção Regulatória.....	78



SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório de Defesa do Consumidor de Serviços de Comunicações de 2025 apresenta uma análise abrangente das reclamações submetidas pelos consumidores nos sectores postal e das telecomunicações, bem como a avaliação do desempenho dos operadores e a eficácia das medidas regulatórias implementadas pelo INCM ao longo do ano. O documento destaca tendências estruturais, identifica fragilidades persistentes e realça as melhorias materializadas por vários operadores, servindo como referência crucial para o planeamento regulatório e para a promoção de serviços de comunicações mais fiáveis, transparentes e inclusivos.

No sector postal, observou-se uma redução global das reclamações, passando de 276 em 2024 para **258** em 2025, equivalente a **uma diminuição de 6,5%**. A melhoria do desempenho de operadores como a Corre, DHL e Portador Diário contribuiu significativamente para este resultado, reflectindo avanços na eficiência logística e no atendimento ao consumidor. Ainda assim, o sector permaneceu vulnerável a condicionamentos externos, como limitações de transporte aéreo e oscilações de procura em períodos festivos. O tempo médio de resolução situou-se em cerca de 14 dias, influenciado por casos complexos associados a processos de seguradoras, enquanto a maioria dos operadores manteve tempos dentro dos padrões aceitáveis.

A análise por tipologia revela predominância de **atrasos de entrega**, seguidos de extravios e danos, confirmando que os maiores desafios continuam ligados à cadeia logística e ao cumprimento dos prazos de entrega.

No sector das telecomunicações, foram registadas **391 723 reclamações**, um **aumento** de cerca de **44%** face às 271 993 ocorrências de 2024, explicado sobretudo por picos conjunturais e pela maior visibilidade proporcionada por sistemas internos de registo, como o AccUtilis da Tmcel. O primeiro semestre concentrou o maior volume de reclamações, devido a uma migração tecnológica de grande escala que afectou temporariamente os serviços de voz, dados e SMS de um operador de grande base, influenciando de forma significativa os indicadores sectoriais. No entanto, o segundo semestre apresentou uma redução progressiva das ocorrências, evidenciando maior estabilização e eficácia das medidas correctivas implementadas pelos operadores.

A **qualidade do serviço** manteve-se como principal motivo de insatisfação, abrangendo interrupções frequentes, cobertura insuficiente e lentidão da internet. Reclamações relacionadas com facturação e cobranças indevidas representaram o segundo maior grupo, reforçando a necessidade de sistemas de tarifação mais robustos e comunicação contratual mais clara. Apesar disso, a **taxa de resolução** no sector manteve-se elevada, atingindo **95,2%** do total de reclamações encerradas, reflectindo uma resposta satisfatória dos principais operadores. Em contrapartida, operadores com desafios estruturais, nomeadamente, Tmcel, Teledata, TMT e Startimes, continuaram a exigir maior acompanhamento regulatório, devido a tempos de resposta mais longos, capacidades técnicas limitadas e pendências acumuladas.

Do ponto de vista regulatório, **o ano de 2025 constitui um marco determinante no reforço institucional do INCM e na consolidação do regime de protecção do consumidor de serviços de comunicações em Moçambique**. Neste período, registaram-se avanços normativos estruturantes, que reforçaram de forma significativa o quadro jurídico aplicável ao relacionamento entre operadores e consumidores, elevando os padrões de transparência, responsabilidade e tutela administrativa.

Entre os principais progressos, destacase a **aprovação do Regulamento de Resolução de Diferendos das Comunicações**, instrumento que veio clarificar procedimentos, prazos e mecanismos para a resolução administrativa de conflitos de consumo, reforçando o papel do INCM como instância efectiva de tutela administrativa e promovendo maior previsibilidade e confiança no tratamento das reclamações. Este regulamento representa um passo decisivo na institucionalização de práticas de mediação e resolução de conflitos orientadas para a protecção do consumidor e para a eficiência regulatória.

Assume igualmente relevância central a entrada em vigor do **Regulamento de Protecção do Consumidor de Serviços de Comunicações**, diploma de natureza transversal que **uniformizou e consolidou as obrigações aplicáveis aos sectores postal e de telecomunicações**, eliminando assimetrias regulatórias e garantindo uma abordagem mais integrada e coerente com a defesa dos direitos dos consumidores. Este regulamento reforçou de forma expressiva as exigências impostas aos operadores, nomeadamente em matéria de **transparência na informação, qualidade do atendimento, tratamento célere de reclamações e mecanismos de compensação** em caso de falhas na prestação dos serviços.

A adopção destes instrumentos normativos, conjugada com a intervenção prática do INCM na análise e tratamento das reclamações em recurso, evidencia que a protecção do consumidor em 2025 deixou de assentar apenas em boas práticas operacionais, passando a estar firmemente ancorada num quadro regulatório robusto, moderno e alinhado com os princípios da boa administração e da defesa dos direitos fundamentais dos consumidores.

Neste sentido, 2025 não se limita a representar um ano de continuidade da acção regulatória, mas afirmase como **um ponto de viragem na consolidação do sistema de defesa do consumidor de serviços de comunicações**, reforçando a credibilidade do regulador, aumentando a responsabilização dos operadores e contribuindo para uma relação mais equilibrada, transparente e justa entre o mercado e os consumidores.

As conclusões gerais do relatório indicam que, embora o sector das comunicações tenha registado progressos significativos, persistem áreas que exigem reforço das capacidades internas dos operadores, maior transparência nos processos comerciais e maior compromisso com padrões de qualidade consistentes. Recomenda-se a continuação de acções técnicas e operacionais, o reforço dos mecanismos de mediação, a promoção da literacia digital dos consumidores e a intensificação das fiscalizações, assegurando que todos os intervenientes contribuam para uma melhoria contínua da experiência do consumidor.

Este relatório constitui, assim, uma referência estratégica para orientar intervenções futuras, promover maior equilíbrio entre os intervenientes do mercado e consolidar um ambiente regulatório mais robusto, justo e alinhado com o desenvolvimento tecnológico do país.



DIREITO À QUALIDADE DO SERVIÇO

Sabia que?

O consumidor tem direito a serviços de comunicações com padrões de qualidade, ininterruptos, estáveis, céleres e eficientes.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

“Regulando as comunicações, rumo à transformação digital.”

[1. INTRODUÇÃO



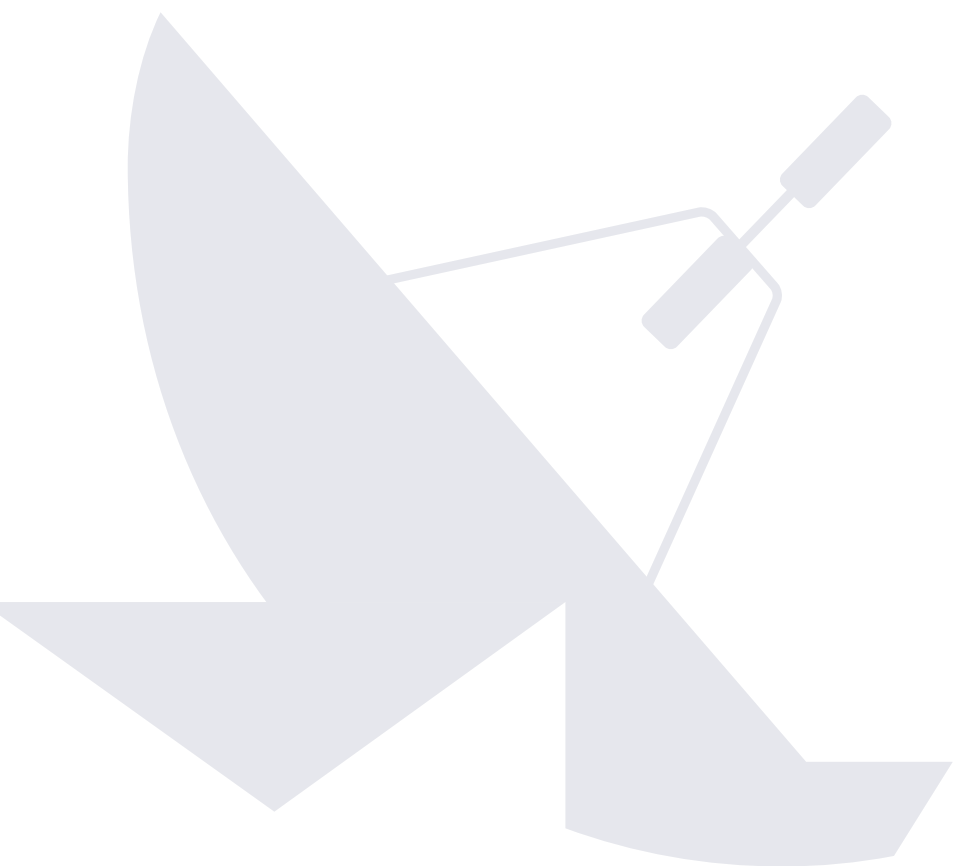
1. INTRODUÇÃO

O Relatório de Defesa do Consumidor de Serviços de Comunicações 2025 apresenta a avaliação anual das reclamações submetidas pelos utilizadores dos serviços postais e de telecomunicações, bem como a análise do desempenho dos operadores na resposta às principais preocupações dos consumidores. O documento reforça o compromisso do INCM em promover transparência, elevar os padrões de qualidade e assegurar a protecção efectiva dos direitos dos consumidores num sector caracterizado por avanços tecnológicos contínuos.

Em 2025, o sector registou progressos significativos ao nível da expansão das infra-estruturas, digitalização de processos, integração de novas tecnologias e diversificação dos serviços oferecidos. Estes avanços ocorreram num contexto ainda marcado por desafios persistentes, incluindo questões de qualidade de serviço, estabilidade de rede, práticas comerciais, estrangulamentos na capacidade de atendimento e assimetrias territoriais no acesso às comunicações.

Paralelamente, o ambiente regulatório evoluiu no sentido de maior consistência e harmonização, reforçando a supervisão e a capacidade de intervenção do INCM. A melhoria dos mecanismos de reporte e validação de dados contribuiu para análises mais rigorosas e identificação de tendências estruturais relevantes com vista à tomada de decisão.

A presente análise combina abordagens quantitativas e qualitativas, permitindo identificar padrões comportamentais dos consumidores, fragilidades operacionais e pontos críticos de insatisfação. A estrutura do relatório apresenta uma visão geral dos sectores postal e de telecomunicações, seguida da análise estatística das reclamações e avaliação do desempenho individual dos operadores. Por fim, são apresentadas conclusões e recomendações estratégicas que visam orientar intervenções futuras e consolidar um ambiente regulatório mais robusto e alinhado com o desenvolvimento tecnológico do país.



2. METODOLOGIA



2. METODOLOGIA

A elaboração do Relatório de Defesa do Consumidor de Serviços de Comunicações 2025 fundamentou-se nos relatórios anuais de reclamações referentes a este período, submetidos pelos operadores licenciados. Estes relatórios forneceram dados sobre o volume total de reclamações, a tipificação das ocorrências, os estados de tratamento, os tempos de resolução e outras variáveis relevantes para a análise.

A recolha da informação iniciou com a solicitação formal da Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM) aos operadores. Cada entidade foi instruída a submeter o seu relatório anual contendo dados estruturados referentes ao ano de 2025. Após a receção, procedeu-se à verificação da completude dos dados, assegurando-se a coerência interna dos indicadores, a consistência temporal e o cumprimento do formato solicitado.

Numa segunda etapa, foi realizada a harmonização dos diferentes modelos de reporte dos operadores. Dada a diversidade de sistemas internos utilizados, como o AccUtils na Tmcel, o Clarity/SAP na Multichoice ou plataformas próprias dos operadores móveis e dos ISP, foram aplicados critérios uniformes destinados a assegurar a comparabilidade dos dados. Este processo incluiu a normalização das tipologias, a exclusão de contactos não qualificados como reclamações formais (como chamadas não concluídas) e a padronização dos estados de tratamento de acordo com a classificação utilizada pela Autoridade Reguladora das Comunicações de Moçambique (INCM).

No que respeita aos critérios de inclusão e exclusão, consideraram-se apenas as reclamações formais registadas entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2025.

As reclamações incluídas foram classificadas segundo as categorias predominantes no sector, como qualidade de serviço, facturação e cobranças, questões contratuais, protecção de dados e atendimento ao cliente, seguindo a estrutura dos reportes submetidos pelos operadores.

A análise dos dados combinou métodos quantitativos e qualitativos. A abordagem quantitativa envolveu a consolidação dos totais reportados por operador, a análise da evolução trimestral, o cálculo das variações anuais, a determinação das proporções por segmento e a avaliação das taxas de resolução. A abordagem qualitativa apoiou-se na leitura técnica dos relatórios narrativos, na identificação das causas estruturais das reclamações, na análise das acções correctivas implementadas pelos operadores e na interpretação das tendências recorrentes de comportamento dos consumidores.

Por fim, reconhecem-se limitações metodológicas inerentes ao processo. A qualidade e a granularidade dos dados dependem directamente dos sistemas internos de registo de cada operador, os quais apresentam diferentes níveis de maturidade técnica. Persistem diferenças na forma como as reclamações são classificadas, bem como assimetrias na profundidade da informação submetida. Estes factores podem influenciar a comparabilidade entre operadores e sectores, apesar das medidas de harmonização e validação aplicadas. Ainda assim, o processo metodológico adoptado permite uma interpretação robusta, coerente e representativa do panorama da defesa do consumidor nos serviços de comunicações em Moçambique durante o ano de 2025.

3. VISÃO GERAL DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES EM MOÇAMBIQUE



3. VISÃO GERAL DO SECTOR DAS COMUNICAÇÕES EM MOÇAMBIQUE

Antes de entrar na análise detalhada das reclamações, importa enquadrar o contexto em que estes serviços são prestados. O presente capítulo apresenta uma visão geral dos sectores postal e das telecomunicações em Moçambique, descrevendo a sua estrutura, dinâmica de mercado, evolução recente e principais factores que influenciam directamente a experiência dos consumidores. Esta caracterização é essencial para interpretar correctamente os dados de reclamações apresentados nos capítulos seguintes, uma vez que a relevância dos números só é plenamente compreendida à luz do enquadramento sectorial em que ocorrem.

3.1. SECTOR POSTAL



O sector postal em Moçambique encontra-se em fase de reestruturação e modernização, marcada pela transição institucional iniciada após a extinção da Empresa Pública Correios de Moçambique, em 2021.

Em termos estruturais, o sector postal apresenta uma cobertura nacional baseada na existência de **pontos de acesso distribuídos por todas as províncias**, assegurando densidade mínima de estabelecimentos postais, conforme as obrigações para a prestação do Serviço Postal Universal (SPU) e os padrões da União Postal Universal (UPU). Estes requisitos incluem **acessibilidade geográfica, regularidade das entregas, continuidade do serviço e garantia de preços acessíveis**, elementos essenciais para assegurar a presença do serviço postal tanto em centros urbanos como em zonas rurais e remotas. Paralelamente, Moçambique mantém integração plena na rede postal global da UPU, permitindo operações internacionais regulares e beneficiando de normas padronizadas que reforçam a qualidade e segurança do tráfego postal.

Em 2025, o Governo, através da Resolução n.º 32/2025, de 9 de Outubro, aprovou a **Estratégia de Desenvolvimento do Sector Postal 2026–2030**, orientada para a modernização das infra-estruturas, reforço da capacidade operacional do SPU, desenvolvimento do comércio electrónico e implementação de sistemas de endereçamento físico e digital. A estratégia está alinhada com a Lei Postal (Lei n.º 1/2016) e com os princípios da UPU, reforçando o papel do sector postal como instrumento de inclusão financeira, integração territorial e apoio ao desenvolvimento económico e social.

Paralelamente, a regulação do sector postal tem sido fortalecida através dos seguintes instrumentos legais:

- a) **Regulamento de Qualidade do Serviço Postal**, aprovado através do Decreto n.º 47/2024, de 2 de Julho;
- b) **Código de Endereçamento Postal**, na sua versão revista, aprovado pelo Decreto n.º 74/2024, de 18 de Setembro;
- c) **Regulamento de Licenciamento do Serviço Postal**, aprovado através do Decreto n.º 67/2016, de 30 de Dezembro.

Adicionalmente aos instrumentos legais aqui referidos, está a integração do sector postal no **Acervo Estatístico**, que passa a monitorizar indicadores como número de pontos de acesso, volumes de tráfego postal, padrões de entrega e desempenho operacional. Estas medidas contribuem para elevar os padrões de fiabilidade, transparência e eficiência, consolidando um sector postal em transformação e alinhado com as melhores práticas internacionais.

3.2. SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

O sector das telecomunicações manteve-se como um dos pilares do desenvolvimento digital do país, impulsionado pela expansão da infra-estrutura de rede, pelo crescimento da procura por serviços digitais e pela modernização do quadro regulatório.

A elevada utilização dos serviços, aliada a migrações tecnológicas e ao aumento da complexidade operacional, influenciou directamente a dinâmica das reclamações, evidenciando a necessidade de maior resiliência técnica e de processos de atendimento mais robustos por parte dos operadores.

Em termos estatísticos, 2025 foi marcado por uma expansão contínua da conectividade no país, com cerca de **17,7 milhões de ligações móveis activas**, correspondentes a **50,4% da população nacional**. No entanto, a **penetração da internet permaneceu relativamente baixa**, situando-se em **19,8%**, o equivalente a **6,96 milhões de utilizadores**, devido a desafios como custos de acesso, limitações de infra-estrutura e restrições energéticas. A cobertura de banda larga móvel concentrou-se maioritariamente em zonas urbanas, persistindo **33% da população sem acesso a serviços móveis de banda larga**, enquanto mais de **60% reside em regiões com infra-estrutura insuficiente**, sobretudo áreas rurais e periurbanas.

Este enquadramento estatístico demonstra um sector em expansão, embora ainda marcado por fortes assimetrias de acesso e qualidade, aspectos que influenciaram directamente o padrão das reclamações analisadas nos capítulos seguintes.



DEVER DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES

Sabia que?

O consumidor tem o dever de:

- Disponibilizar ao operador dados pessoais correctos, completos e actualizados;
- Cumprir com o contrato;
- Respeitar aos bens públicos destinados a utilização do público em geral;
- Comunicar ao operador postal e de telecomunicações em caso de alteração dos seus dados pessoais;
- Pagar pelos serviços contratados;
- Cooperar com a Autoridade Reguladora, os Operadores e demais entidades competentes.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

“Regulando as comunicações, rumo à transformação digital.”

4. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES



4. ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

A presente secção apresenta a análise das reclamações submetidas pelos consumidores dos serviços postais e de telecomunicações durante o período em avaliação. O objectivo principal é identificar os principais motivos de insatisfação, aferir o desempenho dos operadores na gestão e resolução das queixas e avaliar a eficácia dos mecanismos de protecção do consumidor disponibilizados pelos prestadores de serviços. A análise permite, igualmente, compreender tendências comportamentais dos utilizadores e eventuais fragilidades nos serviços prestados, constituindo um instrumento fundamental para o aprimoramento contínuo das políticas regulatórias.

Ao consolidar e interpretar os dados recolhidos, esta secção fornece uma visão detalhada das dinâmicas que influenciam a experiência do consumidor, destacando os sectores, serviços e operadores que registam maior incidência de reclamações. A interpretação dos resultados possibilita identificar áreas prioritárias de intervenção, promover a melhoria da qualidade dos serviços e reforçar os direitos dos consumidores. Esta abordagem constitui um contributo essencial para a tomada de decisões estratégicas e para o fortalecimento da confiança no sector das comunicações.

4.1. SECTOR POSTAL

Para a elaboração da presente análise do desempenho dos operadores postais no âmbito da defesa do consumidor, foi solicitada a 8 operadores postais licenciados a submissão dos respectivos relatórios de reclamações referentes ao ano de 2025. Deste universo, 6 operadores providenciaram os dados solicitados dentro do prazo estabelecido, representando uma taxa de resposta de 75%.

Os operadores que não cumpriram a obrigação de reporte, num total de 2, não estão representados na presente análise (**Rangel Moçambique e 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 das obrigações.

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.

4.1.1. Estatísticas Gerais de Reclamações

Em 2025, o sector postal registou um total de **258 reclamações**, reflectindo um nível global de ocorrências moderado e alinhado com a tendência de estabilização observada nos últimos anos. Este volume agrega todas as reclamações submetidas pelos operadores licenciados que submeteram o reporte e constitui a base para a análise detalhada das tipologias e padrões de ocorrência apresentada nas secções seguintes.

4.1.1.1. Evolução Trimestral

Trimestre	Total de Reclamações
1.º Trimestre	70
2.º Trimestre	74
3.º Trimestre	48
4.º Trimestre	66
Total	258

O aumento observado no segundo trimestre está associado a limitações de transporte aéreo, que impactaram principalmente a DHL, enquanto o primeiro trimestre concentrou os efeitos das perturbações operacionais decorrentes das manifestações pós-eleitorais que afectaram a Skynet. O terceiro trimestre foi o período mais estável e o quarto trimestre registou nova subida moderada, devido ao aumento de fluxos logísticos sazonais.

4.1.1.2. Comparação com o Ano Anterior

Ano	Total de Reclamações	Percentagem
2024	276	-
2025	258	-6,5%

Em comparação com 2024, o sector postal registou uma **diminuição global** de reclamações, passando de 276 para 258 ocorrências em 2025. Esta **redução de 6,5%** foi impulsionada principalmente pela Corre, DHL e Portador Diário, que apresentaram melhorias operacionais significativas. A Skynet registou aumento devido ao impacto das manifestações pós-eleitorais no primeiro trimestre de 2025, enquanto a Panthera Express e a SB2 Logistic mantiveram ausência total de reclamações em ambos os anos.

4.1.1.3. Percentual das Reclamações Resolvidas vs Pendentes

No sector postal, **100%** das reclamações registadas em 2025 foram resolvidas, não havendo qualquer caso pendente reportado por nenhum operador.

4.1.1.4. Tempo Médio de Resolução

O tempo médio de resolução no sector postal foi estimado em cerca de **14 dias**, significativamente influenciado pelos prazos da Skynet, cujos processos de sinistro com seguradoras prolongam a conclusão dos casos. Excluindo este operador, o tempo médio dos restantes seria de aproximadamente **8 dias**, valor que reflecte melhor o desempenho operacional típico do sector.

4.1.1.5. Índice de Satisfação

O sector postal registou, em 2025, um índice de satisfação global estimado em cerca de **85%**, valor influenciado sobretudo pelo desempenho elevado da Corre e da DHL, que contrasta com níveis médios observados na Skynet e no Portador Diário.

4.1.2. Análise por Tipo de Reclamação

A análise que se segue permite identificar as categorias que concentraram maior incidência de ocorrências no sector postal durante o ano de 2025. Esta desagregação é essencial para compreender os principais pontos críticos enfrentados pelos consumidores, bem como para evidenciar fragilidades operacionais relacionadas com a logística, rastreamento, manipulação de encomendas e atendimento ao cliente. A tipificação das reclamações possibilita, assim, uma leitura mais precisa dos desafios estruturais do sector e orienta a definição de medidas correctivas e preventivas aplicáveis aos operadores.

Para facilitar a leitura, as reclamações foram agrupadas em cinco grandes categorias: extravio da encomenda, atraso na entrega, danos, atendimento ao cliente e questões contratuais. Cada categoria reúne ocorrências com causas operacionais semelhantes, o que permite identificar onde o esforço de melhoria deve ser concentrado. Os atrasos e os extravios, por exemplo, traduzem essencialmente fragilidades na cadeia logística e no rastreamento, enquanto os danos remetem para a manipulação física dos objectos e as questões contratuais e de atendimento revelam, sobretudo, lacunas na qualidade do serviço de proximidade ao cliente. Esta arrumação por causa raiz é o que torna a análise útil para a tomada de decisão, na medida em que evita confundir incidentes pontuais com problemas estruturais.

4.1.2.1. Extravio da Encomenda - 20 Casos (7,8% do Total)

- > Extravio total - 8 casos (40%);
- > Entrega a destinatário errado - 4 casos (20%);
- > Extravio parcial - 8 casos (40%);
- > Objecto marcado como entregue sem efectiva entrega - nenhum caso reportado (0,0%).

4.1.2.2. Atraso na Entrega - 221 casos (85,6% do total)

- > Entrega fora do prazo normal - 174 casos (78,7%);
- > Atraso por falta de transporte - nenhum caso reportado (0,0%);
- > Falha da actualização no rastreamento da encomenda - 13 casos (5,9%);
- > Endereço não identificado - 34 casos (15,4%).

4.1.2.3. Danos - 14 casos (5,4% do total)

- > Danos físicos na embalagem - 12 casos (85,7%);
- > Danos no conteúdo - nenhum caso reportado (0,0%);
- > Danos causados por má manipulação durante o transporte - 0 casos (0,0%);
- > Embalagem violada ou aberta sem justificativa - 2 casos (14,3%).

4.1.2.4. Atendimento ao Cliente - 3 casos (1,2% do total)

- > Atendimento deficiente nos balcões - 3 casos (100%);
- > Tempo médio na fila de espera - nenhum caso reportado (0,0%);
- > Ausência de respostas ou respostas insatisfatórias ou evasivas - nenhum caso reportado (0,0%);
- > Falta de canais acessíveis para reclamações - nenhum caso reportado (0,0%).

4.1.2.5. Questões Contratuais - Nenhum Caso Reportado (0% do Total)

- > Falta de transparência nos termos e condições - nenhum caso reportado (0,0%);
- > Alteração unilateral dos contratos - nenhum caso reportado (0,0%);
- > Negociação ou limitação indevida de responsabilidade - nenhum caso reportado (0,0%).

Tabela 1 – Distribuição das Reclamações do Sector Postal por Tipo de Ocorrência (2025)

Categoria Principal	Subcategoria	N.º de Reclamações
1. Extravio da Encomenda	Extravio total	8
	Entrega a destinatário errado	4
	Extravio parcial	8
	Objecto marcado como entregue sem efectiva entrega	0
Total Extravio da Encomenda		20
2. Atraso na Entrega	Entrega fora do prazo normal	174
	Atraso por falta de transporte	0
	Falha da actualização no rastreamento da encomenda	13
	Endereço não identificado	34
Total Atraso na Entrega		221
3. Danos	Danos físicos na embalagem	12
	Danos no conteúdo	0
	Danos causados por má manipulação durante o transporte	0
	Embalagem violada ou aberta sem justificativa	2
Total Danos		14
4. Atendimento ao Cliente	Atendimento deficiente nos balcões	3
	Tempo médio na fila de espera	0
	Ausência de respostas ou respostas insatisfatórias ou evasivas	0
	Falta de canais acessíveis para reclamações	0
Total Atendimento ao Cliente		3
5. Questões Contratuais	Falta de transparência nos termos e condições	0
	Alteração unilateral dos contratos	0
	Negociação ou limitação indevida de responsabilidade	0
Total Questões Contratuais		0
TOTAL GERAL DO SECTOR POSTAL		258

A análise da tabela mostra que, em 2025, a maioria das reclamações do sector postal esteve concentrada em **atrasos na entrega (85,6%)**, que representaram quase a totalidade das ocorrências registadas, sobretudo devido a entregas fora do prazo e problemas de morada. As situações de **extravio** corresponderam a um volume bastante inferior (**7,8%**), embora ainda relevantes, enquanto os casos de **danos** foram pouco frequentes (**5,4%**) e os de **atendimento ao cliente** residuais (**1,2%**). Não foram registadas reclamações relacionadas com **questões contratuais**.

No geral, a distribuição evidencia que os **principais desafios** do sector postal permanecem associados à **gestão logística** e ao **cumprimento dos prazos de entrega**.



DIREITO AO RASTREIO DOS OBJECTOS POSTAIS

Sabia que?

O consumidor tem direito ao rastreio dos objectos postais registados, isto é, acompanhar todo o percurso da sua encomenda desde a expedição até ao recebimento.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

"Regulando as comunicações, rumo à transformação digital."

4.1.3. Análise por Operador



A. Corre

Durante o ano de 2025, a Corre registou um total de **14 reclamações**, todas devidamente tratadas e resolvidas até ao final do período, assegurando uma taxa de resolução de **100%** e inexistência de pendências.

A **evolução trimestral** demonstrou um comportamento constante, registando 3 reclamações no primeiro trimestre, 4 no segundo, 3 no terceiro e novamente 4 no quarto trimestre, evidenciando estabilidade operacional e ausência de variações anómalas ao longo do ano.

Comparativamente a 2024, ano em que se verificaram 19 reclamações, **observouse uma redução**, reflexo de melhorias nos processos internos e reforço da eficiência na gestão postal.

O tempo **médio de resolução** das ocorrências variou entre dois e sete dias, consoante a natureza e complexidade do caso, alinhando-se com os requisitos de serviço estabelecidos pela entidade reguladora.

O **índice de satisfação** reportado pela empresa situou-se em **93%**, resultado considerado altamente favorável e indicativo de um nível de confiança elevado por parte dos consumidores.

As reclamações registadas distribuíram-se por diferentes **categorias**: sete casos de extravio (sendo quatro parciais e três totais), três situações de danos na embalagem ou conteúdo, dois atrasos na entrega e dois episódios de violação de embalagem, não havendo registo de entrega ao destinatário errado nem problemas relacionados com termos contratuais.

A **análise geográfica** demonstra incidência mais elevada na Província de Maputo (6 casos), seguida de Sofala (3) e Nampula (2), enquanto Cabo Delgado, Niassa e Zambézia registaram um caso cada, espelhando a maior concentração de operações postais nas regiões sul e centro do país.

O ano decorreu sem episódios de **impacto social ou mediático** significativo, sendo que a Corre reforçou mecanismos internos de rastreabilidade, reorganizou fluxos, optimizou a monitorização e implementou controlos adicionais para prevenir reincidências.



B. DHL

No período em análise, a DHL registou um total de **140 reclamações**, todas elas resolvidas dentro dos prazos estipulados, atingindo uma taxa de resolução de 100%, sem pendências nem casos acumulados no final do período.

A **evolução trimestral** revelou variações coerentes com constrangimentos logísticos nacionais, registando 31 reclamações no primeiro trimestre, 43 no segundo, 27 no terceiro e 39 no quarto trimestre. O aumento no segundo trimestre esteve directamente relacionado com a redução da capacidade de voos domésticos da LAM, circunstância que dificultou a movimentação de carga para o Norte e Centro do país, impactando prazos de entrega e gerando necessidade de planos de contingência.

A comparação com 2024 demonstra uma **ligeira redução**, passando de 149 para 140 reclamações.

O tempo **médio de resolução** das ocorrências variou entre um e cinco dias úteis.

O **índice de satisfação** manteve-se positivo, com 80,2% de aprovação global e 85,4% de consumidores satisfeitos.

A maioria das ocorrências esteve associada a atrasos na entrega (90), falhas de entrega (39), situações de facturação (8) e problemas de recolha (3).



A **distribuição geográfica** demonstra que províncias como Nampula, Nacala, Lichinga e Beira foram as mais afectadas, dado o impacto directo da indisponibilidade em termos de capacidade aérea. A análise operacional mostra que alguns envios médicos e documentos urgentes foram particularmente afectados, com a situação a ser mitigada por actualizações frequentes e activação de transporte terrestre quando possível.

As **acções correctivas** aplicadas pela DHL foram:

- i. Reforçou o uso de transporte terrestre em cenários críticos;
- ii. Intensificou a comunicação proactiva com clientes;
- iii. Aperfeiçoou o rastreamento e consolidou contactos formais com a LAM para a priorização de carga essencial.



C. Panthera Express

A Panthera Express **não teve registo de nenhuma reclamação** durante o ano de 2025, mantendo assim um desempenho operacional isento de ocorrências e reflectindo elevada consistência nos seus processos internos e qualidade do serviço prestado, comportamento que replica igualmente o ano de 2024, em que não ocorreram reclamações.

Apesar da ausência de incidentes, a Panthera salientou o seu compromisso contínuo com a transparência, com o fortalecimento dos padrões de qualidade e com a comunicação activa com os clientes, elementos que contribuem para a inexistência de reclamações reportadas.

Não houve necessidade de aplicação de medidas correctivas específicas, mas a empresa reforçou os seus mecanismos internos de acompanhamento e boas práticas operacionais.



D. Portador Diário

O Portador Diário registou um total de **88 reclamações** em 2025, todas resolvidas dentro dos prazos operacionais definidos, sem qualquer pendência até ao fim do período.

A **evolução trimestral** revela uma distribuição variável, com maior incidência em determinados meses, sobretudo associada a atrasos e limitações pontuais na distribuição, mas sem apresentar uma tendência sazonal específica.

Em **comparação com 2024**, o operador demonstrou melhorias em várias categorias, reduzindo os casos de extravio (de 7 para 4), atrasos (de 83 para 65), falhas de rastreamento (de 21 para 13) e danos (de 10 para 2).

O **tempo médio** de resolução foi de **30 dias**, sobretudo em casos complexos como extravio e em processos que exigem múltiplas etapas de verificação.

O **índice de satisfação** reportado pelo Portador Diário é classificado como médio, reflectindo percepções moderadas de qualidade por parte dos consumidores.

A análise das **tipologias** demonstra predominância de reclamações relacionadas com atrasos de entrega (65 casos), seguidas de rastreamento desactualizado (13), extravio de mercadorias (4), entrega ao destinatário errado (2), atendimento (3) e danos (2).

A **distribuição geográfica** evidencia maior incidência em Lichinga (40), seguida de Chimoio (17), Maputo (10), Quelimane (8) e Beira (5). Estes números reflectem variações de infra-estrutura, disponibilidade de transporte, distâncias e densidade de operações por província.

Os **principais desafios** enfrentados pelo operador estiveram relacionados com atrasos na logística local, dada a disponibilidade intermitente de meios de transporte e estrangulamentos estruturais em zonas específicas do território.

As **acções correctivas** adoptadas pelo Portador Diário incluíram:

- i. Reforço da verificação nas entregas;
- ii. Melhoria no sistema de rastreamento;
- iii. Reforço da comunicação antecipada com clientes;
- iv. Aperfeiçoamento dos processos de atendimento e distribuição, garantindo maior previsibilidade operacional.



E. SB2 Logistic

À semelhança de 2024, a SB2 Logistic **não registou qualquer reclamação** no período em análise, demonstrando elevada estabilidade operacional e ausência de ocorrências formais ao longo de todos os trimestres. Não se verificaram situações pendentes, casos de impacto relevante ou necessidade de aplicação de medidas correctivas. O operador destacou que, apesar da ausência de reclamações, mantém mecanismos internos de monitorização e melhoria contínua, para assegurar a consistência dos serviços prestados.



F. Skynet

A Skynet registou **16 reclamações** em 2025, das quais 13 foram resolvidas e 3 encontravam-se em processo de resolução dentro do prazo regulamentar, resultando numa taxa de resolução de 100%.

O operador registou forte incidência no primeiro trimestre, com 13 reclamações, atribuídas às manifestações pós-eleitorais que afectaram severamente a circulação de carga, provocando bloqueios, cancelamentos de voos e necessidade de redireccionar encomendas. Durante o segundo trimestre, registaram-se 3 reclamações, no entanto, nos últimos dois trimestres, não ocorreram novas situações, reflectindo estabilização após normalização do contexto nacional.

Em relação ao **ano anterior**, verificou-se **aumento** face às 9 reclamações registadas em 2024, contudo, este aumento resultou exclusivamente de factores externos e não da operação interna do operador.

O **tempo médio** de resolução foi significativamente superior ao de outros operadores, 117 dias, devido à necessidade de processos de verificação técnica, validações documentais e procedimentos com seguradoras.

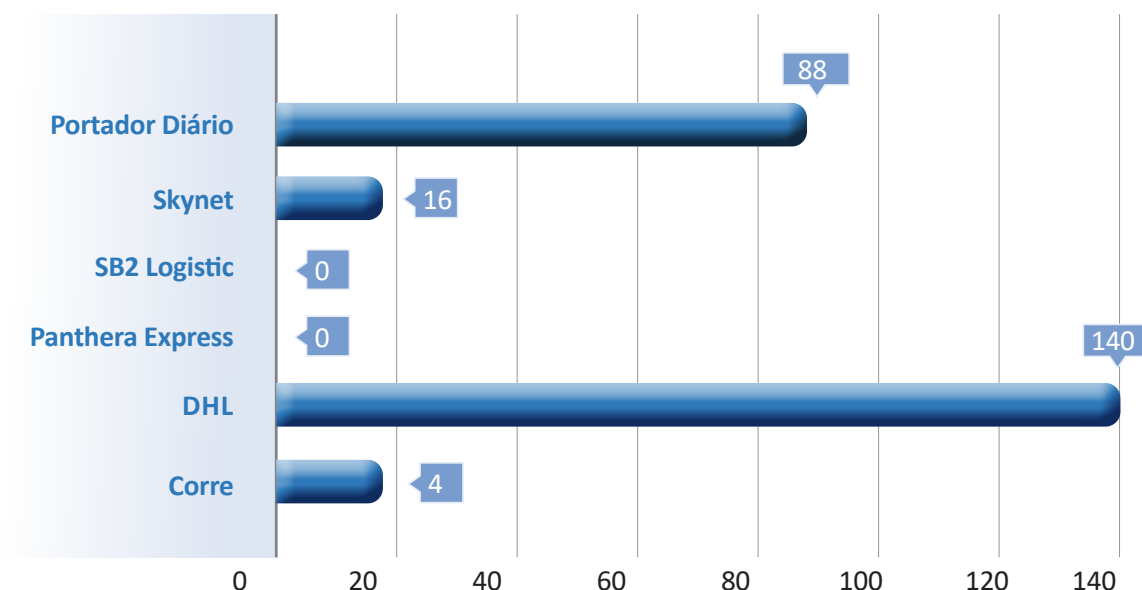
As principais **categorias** foram: extravio (7 casos), danos nas mercadorias (7) e atrasos (2), distribuídos maioritariamente por Pemba (6), Maputo (3), Lichinga (2), casos isolados em Quelimane, Beira, Xai-Xai e um caso internacional, em Portugal.

As **medidas correctivas** aplicadas incluíram:

- i. Introdução de rotas alternativas terrestres;
- ii. Melhoria dos sistemas de rastreamento;
- iii. Reforço da validação no acto de entrega;
- iv. Formação operacional contínua; e
- v. Implementação de seguro obrigatório acima de determinados valores de envio.



Gráfico 1: Resumo de Reclamações por Operador no Sector Postal



4.2. SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

Para a elaboração da presente análise do desempenho dos operadores de telecomunicações no âmbito da defesa do consumidor, foi solicitada a **18** operadores licenciados a submissão dos respectivos relatórios de reclamações referentes ao ano de 2025. Deste universo, **16** operadores providenciaram os dados solicitados dentro do prazo estabelecido, representando uma taxa de resposta de **89%**.

A amostra abrange operadores de diversos segmentos do sector das telecomunicações, nomeadamente, 3 operadores dos serviços de telefonia móvel, 5 operadores de serviços de televisão por subscrição e 10 operadores de serviços de internet.

Os operadores que não cumpriram a obrigação de reporte, num total de **2**, não estão representados na presente análise (**Aiteo Technologies Limitada e 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 das 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.

4.2.1. Estatísticas Gerais de Reclamações

Em 2025, o sector das telecomunicações registou um total acumulado de **391 723 reclamações**, resultantes dos reportes dos operadores Vodacom, Movitel, Tmcel, TMT, Startimes, Multichoice, Paratus, Teledata, Webmasters, Moztel/Clubnet, TVCabo, SatCom, Abaricom e Starlink. O volume global reflecte sobretudo a dimensão dos operadores móveis e dos serviços de televisão por subscrição, que em conjunto continuam a concentrar mais de 90% das ocorrências reportadas.

Importa, contudo, ler este volume com cautela. Um aumento expressivo do número de reclamações não traduz, por si só, uma deterioração do serviço. Pode reflectir uma melhor captura formal das ocorrências, decorrente da introdução de novos sistemas de registo (como o AccUtilis na Tmcel) ou de eventos pontuais de grande escala (como a migração tecnológica que afectou a Vodacom no primeiro semestre). Os indicadores apresentados nas secções seguintes — evolução trimestral, taxa de resolução, tempo médio de resposta e índice de satisfação — permitem fazer uma distinção entre estes factores e identificar, com maior rigor, onde se concentram os reais problemas de qualidade percebidos pelos consumidores.

4.2.1.1. Evolução Trimestral

Trimestre	Total de Reclamações
1.º Trimestre	102 900
2.º Trimestre	112 225
3.º Trimestre	108 940
4.º Trimestre	67 658
Total	391 723

A evolução trimestral do sector das telecomunicações em 2025 evidencia um total de 102 900 reclamações no primeiro trimestre, 112 225 no segundo trimestre, 108 940 no terceiro trimestre e 67 658 no quarto trimestre, perfazendo um total anual de 391 723 reclamações. O padrão observado demonstra uma maior concentração de reclamações no primeiro semestre, seguida de uma redução moderada no terceiro trimestre e uma queda mais acentuada no quarto trimestre. Esta tendência reflecte o impacto das acções de estabilização operacional implementadas pelos principais operadores ao longo do ano, as quais contribuíram para a diminuição progressiva dos incidentes reportados na segunda metade de 2025.

4.2.1.2. Comparação com o Ano Anterior

Ano	Total de Reclamações	Percentagem
2024	272 220	-
2025	391 723	44%

Em 2025, o sector das telecomunicações registou **391 723 reclamações**, face às **271 993 registadas em 2024**, o que representa uma **variação absoluta de 119 730 reclamações**, um **crescimento aproximado de 44%**. Esta evolução anual evidencia um aumento substancial do volume de ocorrências formalmente registadas no sector, reflectindo tanto factores conjunturais como mudanças estruturais nos mecanismos de reporte e monitorização.

Os principais factores que explicam esta variação incluem, em primeiro lugar, a **captação formal acrescida** resultante da melhoria dos sistemas internos de registo. A Tmcel, por exemplo, passou de **213 reclamações em 2024 para 24 036 em 2025**, após a implementação do sistema AccUtilis, que passou a centralizar os registos provenientes da Linha do Cliente. Esta alteração traduziu-se no aumento estrutural do volume captado, não necessariamente associado a uma degradação da qualidade do serviço, mas sim à maior visibilidade e rastreabilidade das reclamações.

Em segundo lugar, destaca-se a **pressão operacional registada no primeiro semestre**, sobretudo na Vodacom, que enfrentou um pico de reclamações entre Março e Julho, devido à migração do sistema de cobrança. Esta transição tecnológica impactou temporariamente os serviços de voz, dados e SMS, originando falhas de tarifação, instabilidade da rede e dificuldades no acesso à informação de saldo. A estabilização ocorreu no último trimestre, após a conclusão dos processos de reconfiguração e reforço técnico.

Paralelamente, verificou-se um **efeito mitigador no subsector de televisão por subscrição**, tendo várias operadoras apresentado reduções no volume anual de reclamações. A Startimes registou uma diminuição de **83 379 para 70 286 reclamações** (-16%), a MSTAR/ZAP passou de **19 789 para 18 209** (-8%) e a TMT reduziu de **93 785 para 87 428** (-7%). Estas descidas contribuíram para amortecer parcialmente o crescimento agregado, embora não tenham sido suficientes para compensar o aumento verificado nos operadores móveis e no impacto directo da alteração metodológica.

Leitura de síntese: o sector registou um **crescimento anual de aproximadamente 44%**, explicado sobretudo por **picos conjunturais** como a migração tecnológica da Vodacom e pela **maior captura estatística** decorrente da introdução do AccUtilis na Tmcel. Embora o subsector de TV por subscrição tenha contribuído para moderar a expansão global, a influência dominante dos operadores móveis e as mudanças metodológicas determinaram o aumento significativo das reclamações registadas em 2025.

DIREITO À COMPENSAÇÃO

Sabia que?

Se uma encomenda postal for perdida, danificada ou extraviada, o consumidor pode ter direito à compensação.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

"Regulando as comunicações, rumo à transformação digital."

4.2.1.3. Percentual das Reclamações Resolvidas vs Pendentes

Indicador	Volume estimado	Percentual sobre o total
Reclamações resolvidas	372 846	95,2 %
Reclamações pendentes	18 877	4,8 %
Total do sector em 2025	391 723	100%

Em 2025, os operadores do sector das telecomunicações reportaram um total acumulado de **391 723** reclamações. Com base nas taxas de resolução individuais submetidas por cada operador, estima-se que **372 846 reclamações** tenham sido resolvidas durante o período, correspondendo a uma **taxa de resolução sectorial de aproximadamente 95,2%**.

A pendência agregada situa-se em torno de **4,8%**, concentrada sobretudo em operadores com maior complexidade operacional ou com processos estruturais em curso, nomeadamente, Tmcel, TMT, Startimes e Teledata. Em contrapartida, operadores de grande escala, como Vodacom, Movitel, MSTAR/ZAP e Starlink, sustentaram níveis de resolução próximos ou iguais a 100%, contribuindo decisivamente para a elevada taxa final de resolução do sector.

4.2.1.4. Tempo Médio de Resolução

Em 2025, o tempo médio de resolução das reclamações no sector das telecomunicações foi de forma geral **rápido**, situandose **entre algumas horas e cerca de 1 a 2 dias** para a maior parte dos operadores, como Vodacom, Movitel, MSTAR/ZAP, Multichoice, Paratus e outros que reportaram valores baixos. Por outro lado, operadores como Tmcel registaram **tempos médios mais elevados** (cerca de 7 dias), enquanto TMT e Startimes não apresentaram um valor médio único, mas sim **intervalos que variam de minutos até 15 dias**, dependendo da complexidade da reclamação. Por isso, e para evitar estimativas indevidas, considerase apenas uma leitura global: **o sector tende a resolver a maioria das reclamações em poucas horas ou poucos dias**, com casos pontuais que podem demorar mais, quando exigem deslocação técnica ou substituição de equipamentos.

4.2.1.5. Índice de Satisfação

No período em análise, o sector das telecomunicações registou um **índice médio de satisfação de aproximadamente 82%**, influenciado sobretudo pelo desempenho elevado de operadores como **Movitel, Vodacom, MSTAR/ZAP, Multichoice, Paratus, SatCom, Webmasters e Starlink**, que reportaram níveis de satisfação situados entre **90% e 99%** ou avaliações claramente positivas após o encerramento das reclamações. Por outro lado, operadores como **Teledata, TMT e Tmcel** apresentaram níveis inferiores, reflectindo desafios operacionais contínuos, maior incidência de reclamações técnicas e processos estruturais em curso. Apesar dessas assimetrias entre operadores, a percepção global dos consumidores manteve-se **maioritariamente positiva**, com grande parte dos consumidores a reconhecer melhorias progressivas na estabilidade dos serviços e nos tempos de resposta ao longo do ano.

4.2.2. Análise por Tipo de Reclamação

A análise por tipo de reclamação no sector das telecomunicações permite identificar as categorias que concentraram maior incidência de ocorrências ao longo de 2025, evidenciando os principais pontos críticos enfrentados pelos consumidores. Esta desagregação é fundamental para compreender fragilidades associadas à **qualidade de serviço**, tais como interrupções na rede; falhas de voz, dados e SMS; dificuldades de acesso; lentidão e instabilidade; bem como problemas relacionados com **cobrança e facturação, registo e activação de serviços, pacotes e saldos, suporte ao cliente e migrações tecnológicas**.

A tipificação das reclamações permite, assim, uma leitura mais precisa das causas que motivam a insatisfação dos consumidores e oferece uma base sólida para orientar a implementação de medidas correctivas e preventivas, reforçando a eficiência operacional dos operadores e contribuindo para a melhoria contínua da experiência do consumidor no sector.



4.2.2.1. Qualidade de Serviço

As reclamações relacionadas com **qualidade de serviço** constituíram parte significativa do volume total reportado pelos operadores móveis, de internet e televisão por subscrição. Esta categoria inclui três subtipos principais: **interrupções frequentes, cobertura deficiente e lentidão da internet**.

a) Interrupções Frequentes

As interrupções de serviço continuaram entre os problemas mais reportados pelos consumidores em 2025. Estas ocorrências estiveram associadas principalmente a:

- > Instabilidades de rede provocadas por **sobrecarga da infra-estrutura**, sobretudo em zonas urbanas densas;
- > **Falhas energéticas** recorrentes que afectaram infra-estruturas no período chuvoso;
- > **Cortes de fibra óptica** devido a obras públicas, acidentes e vandalização (casos mais acentuados na Teledata, Paratus e SatCom);
- > Reconfiguração técnica temporária durante processos de migração de plataformas, como no caso da Vodacom, no primeiro semestre.

O impacto foi sentido principalmente em serviços de voz e dados, causando interrupções na comunicação e degradação da experiência do consumidor.

b) Cobertura Deficiente

Mais predominante nos operadores móveis e em serviços de internet via rádio, a cobertura insuficiente foi associada a:

- > Limitações geográficas em zonas rurais e periféricas;
- > Falta de redundância em pontos críticos;
- > Expansão ainda insuficiente da infra-estrutura em regiões de rápido crescimento demográfico.

Embora este tipo de reclamação tenha reduzido em alguns operadores, permanece uma preocupação relevante, sobretudo em províncias como Cabo Delgado, Niassa, Inhambane e partes da Zambézia.

c) Lentidão da Internet

A lentidão do serviço foi igualmente reportada de forma significativa tanto em serviços móveis como fixos, especialmente em períodos de pico. As principais causas reportadas foram:

- > **Congestionamento temporário das células móveis**, sobretudo em horários de pico, afectando a velocidade de navegação.
Interferências e limitações em redes wireless, comuns em ligações via rádio sujeitas à sobreposição de frequências.
- > **Equipamentos domésticos desactualizados ou mal configurados** (caso frequente em TVCabo e alguns ISPs), que impactam o desempenho percebido pelo consumidor;
Limitações de largura de banda partilhada, que reduziram a velocidade média disponível em certos períodos.
- > **Condições meteorológicas adversas e oscilações no desempenho do terminal**, factores que afectaram temporariamente a qualidade do sinal em tecnologias dependentes de comunicação directa com a antena do cliente.

Apesar disso, medidas correctivas implementadas por alguns operadores resultaram na melhoria gradual da velocidade percebida no último trimestre.

4.2.2.2. Facturação e Cobranças Indevidas

Esta categoria destacou-se como uma das mais frequentes em 2025, especialmente nos serviços móveis, televisão por subscrição e serviços de internet. As reclamações continuaram a agrupar-se nos mesmos subtipos predominantes: **cobranças não autorizadas**, **inconsistência na emissão de facturas** e **activação de pacotes sem consentimento**, reflectindo vulnerabilidades comuns aos diferentes modelos de tarifação.

a) Cobranças Não Autorizadas

As reclamações de cobranças não autorizadas foram resultantes de:

- > Activação automática de pacotes digitais sem consentimento explícito;
- > Erros de tarifação ocorridos durante migrações ou actualizações de sistemas, como verificado no caso da Vodacom;
- > Subscrições inadvertidas de serviços de valor acrescentado devido a interações acidentais com aplicações, anúncios ou interfaces de compra.

b) Inconsistência na Emissão de Facturas

Estes casos foram reportados em serviços fixos, TV por subscrição e internet, sendo motivadas por:

- > Variações indevidas nos ciclos de facturação;
- > Falhas de sincronização entre plataformas internas e gateways de pagamento;
- > Erros de reconciliação pós-pagamento (casos observados na Multichoice e Startimes).

c) Pacotes Activados sem Consentimento

Foram reportadas situações relacionadas com:

- > Actualizações automáticas de pacotes sem comunicação adequada ao consumidor;
- > Reactivações automáticas após carregamento sem confirmação do consumidor;
- > Configurações pré-definidas que permitiram a reposição automática de benefícios expirados.

Os operadores, de forma transversal, implementaram medidas correctivas focadas em **maior transparência**, melhoria dos sistemas de notificação e reforço dos controlos de tarifação, com impacto positivo na redução de ocorrências no último trimestre.

4.2.2.3. Questões Contratuais

As reclamações contratuais representaram uma parcela menor do total anual, mas revelaram desafios persistentes em serviços de internet, televisão e novos modelos de acesso digital. Estas reclamações incidiram principalmente sobre **falta de transparência**, **alterações contratuais** e **dificuldades de cancelamento**.

a) Falta de Transparência nos Termos

Os consumidores reportaram:

- > Contratos com linguagem técnica de difícil compreensão;
- > Ausência de explicações claras sobre penalidades e condições de cancelamento;
- > Divergências entre informação fornecida presencialmente, por canais digitais ou por representantes comerciais.

b) Alterações Unilaterais dos Contratos

Foram identificados casos envolvendo:

- > Actualização obrigatória de pacotes;
- > Alterações de preços sem comunicação prévia adequada;

- > Ajustes de velocidade, cobertura ou disponibilidade do serviço sem consentimento prévio (embora raros, ocorreram em alguns ISPs).

c) Dificuldades no Cancelamento de Serviços

Os operadores de TV e internet registaram reclamações sobre:

- > Processos burocráticos prolongados;
- > Prazos longos para cancelamento;
- > Inexistência de canais de cancelamento simples e acessíveis;
- > Necessidade de repetição de contactos para concluir o processo.

Embora a frequência seja baixa, comparada com outras categorias, a sensibilidade do consumidor neste domínio exige atenção contínua, pela sua relevância para os direitos dos consumidores.

4.2.2.4. Protecção de Dados Pessoais

Com a crescente digitalização dos serviços e a expansão de modelos de atendimento automatizados, aumentaram as preocupações dos consumidores relacionadas com **privacidade e segurança da informação**. As reclamações incidiram principalmente sobre **violação de dados e uso indevido de informação pessoal**.

a) Violação de Dados

Ainda que poucos casos tenham sido formalmente reportados, foram identificadas situações associadas a:

- > Acesso indevido a dados pessoais durante processos de suporte técnico;
- > Exposição involuntária de informação sensível em plataformas internas.

b) Uso Indevido de Dados sem Consentimento

Alguns consumidores reportaram:

- > Contactos comerciais repetitivos sem autorização;
- > Partilha indevida de contactos entre departamentos ou entidades parceiras;
- > Utilização de dados pessoais para campanhas de *marketing* sem consentimento explícito.

Os operadores reforçaram políticas internas de privacidade, ajustaram procedimentos de recolha e tratamento de dados e implementaram controlos adicionais para mitigar riscos, reflectindo a crescente importância deste domínio.

4.2.2.5. Atendimento ao Cliente

A qualidade do atendimento permaneceu um dos pilares críticos em 2025, reflectindo a importância da capacidade de resposta dos operadores perante o aumento da procura e das situações de instabilidade técnica. As reclamações concentraram-se em três subtipos principais: **tempo de espera elevado, respostas insatisfatórias ou evasivas e falta de canais acessíveis**.

a) Tempo de Espera Elevado

Este tipo de reclamações é comum em operadoras móveis durante picos de reclamações, especialmente no primeiro semestre (casos emblemáticos: Vodacom e Movitel). Os motivos incluíram:

- > Sobrecarga súbita nos *call centers*;
- > Insuficiência de agentes em períodos de instabilidade técnica;
- > Instabilidade técnica que gerou picos anormais de contactos.

b) Respostas Insatisfatórias ou Evasivas

Foram reportadas situações em que:

- > O agente não conseguia fornecer diagnóstico técnico claro;
- > Os consumidores necessitaram de múltiplos contactos para resolver a mesma questão;
- > As informações prestadas pelas equipas internas eram inconsistentes entre si.

C) Falta de Canais Acessíveis para Reclamação

Mais observado em operadores pequenos e ISPs, associado a:

- > Ausência de plataformas digitais funcionais;
- > Dificuldade em aceder a formulários ou contactos oficiais;
- > Restrições no contacto telefónico fora do horário comercial.

Tabela 2: Resumo do Tipo de Reclamações do Sector das Telecomunicações (2025)

Categoria Principal	Subcategoria	Descrição/Observação	N.º de Reclamações
1. Qualidade de Serviço	Interrupções frequentes	Problemas amplamente registados em operadores móveis e ISPs	39 657
	Cobertura deficiente	Ocorreu sobretudo em zonas rurais	326
	Lentidão da internet	Identificada em vários operadores	20821
2. Facturação e Cobranças Indevidas	Cobranças não autorizadas	Associadas a pacotes, tarifação e erros	67760
	Inconsistência de facturas	Facturas incorrectas ou divergentes	996
	Pacotes sem consentimento	Migrações automáticas, subscrições indevidas	11411
3. Questões Contratuais	Falta de transparência	Divergência de termos ou não clareza	732
4. Protecção de Dados	Violação de dados	Casos muito reduzidos	2
5. Atendimento ao Cliente	Tempo de espera elevado	Ocorre em call centers sobrecarregados	127
	Respostas insatisfatórias	Falta de informação clara	14

A Tabela 2 apresenta a distribuição das reclamações por tipo no sector das telecomunicações durante o ano de 2025. Observase uma predominância significativa das reclamações relacionadas com a **qualidade de serviço** (60 804 ocorrências) e com **facturação e cobranças indevidas** (80 167 ocorrências), que em conjunto representam cerca de **36%**

DIREITO À PROTECÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Sabia que?

O consumidor goza do direito à protecção de dados pessoais e devem ser tratados de forma lícita, transparente, segura, e exclusivamente para fins compatíveis para a prestação de serviços contratados.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

"Regulando as comunicações, rumo à transformação digital."

do total de reclamações registadas no sector. As reclamações contratuais, de protecção de dados e de atendimento ao cliente apresentam volumes substancialmente inferiores, reflectindo menor incidência durante o período em análise e evidenciando que os principais desafios continuam concentrados na estabilidade da rede e na robustez dos sistemas de tarifação.

4.2.3. Análise por Operador

A presente secção analisa o desempenho individual de cada operador de telecomunicações relativamente às reclamações registadas em 2025, permitindo identificar padrões de actuação, níveis de eficácia na resolução das ocorrências e desafios específicos enfrentados por cada entidade. Esta leitura desagregada torna possível compreender as diferenças na capacidade de resposta, qualidade de serviço e gestão das reclamações, evidenciando tanto fragilidades operacionais como boas práticas que contribuem para a satisfação do consumidor. A abordagem comparativa utilizada nesta análise facilita a identificação de operadores que requerem maior acompanhamento regulatório, enquanto destaca, por outro lado, aqueles que demonstram melhorias consistentes no seu desempenho. Assim, esta perspectiva granular serve de base para orientar intervenções específicas, reforçar a supervisão e promover a melhoria contínua dos serviços prestados no sector das comunicações.

Para uma leitura adequada das fichas por operador, recomenda-se ter presente que o volume absoluto de reclamações não deve ser interpretado isoladamente. Operadores com base de clientes mais ampla tendem, naturalmente, a apresentar valores mais elevados; do mesmo modo, melhorias nos sistemas internos de registo podem traduzir-se num aumento aparente das ocorrências, sem que tal corresponda a uma efectiva degradação do serviço. Por essa razão, cada perfil que se segue cruza quatro dimensões complementares — volume e evolução das reclamações, taxa de resolução, tempo médio de resposta e índice de satisfação —, procurando oferecer uma leitura equilibrada do desempenho e das prioridades de actuação por operador.

4.2.3.1. Serviços de Telefonia Móvel

Esta subsecção apresenta a análise do desempenho dos operadores de telefonia móvel no tratamento das reclamações registadas em 2025, destacando diferenças na qualidade do serviço, na gestão de ocorrências e na eficácia das acções correctivas adoptadas. A avaliação por operador permite identificar padrões específicos e orientar intervenções regulatórias direccionadas para a melhoria contínua destes serviços, que representam a maior parcela de utilização no sector.



A. Tmcel

Ao longo de 2025, a Tmcel registou **24 036 reclamações**, das quais 17 672 foram resolvidas até 31 de Dezembro, resultando numa taxa de resolução de **73,5%**.

A **evolução trimestral** manteve um padrão relativamente estável, com 4 556 reclamações no primeiro trimestre, 4 338 no segundo, 4 412 no terceiro e 4 366 no quarto. A ligeira concentração no primeiro trimestre foi seguida de pequenas oscilações nos períodos seguintes.

A **análise comparativa** demonstra que o aumento das reclamações da Tmcel entre 2024 e 2025 não está associado a uma deterioração do serviço. Em 2024, tinham sido registadas apenas **213 reclamações**, um número subestimado devido a limitações nos mecanismos de registo. Com a implementação do **sistema AccUtilis**, em 2025, as reclamações provenientes da Linha do Cliente passaram a ser centralizadas e devidamente contabilizadas, elevando o volume anual para **17 672 reclamações**. Este crescimento reflecte, portanto, uma **melhoria na captura e visibilidade dos dados** e não um agravamento da qualidade operacional.

O **tempo médio global** de resolução foi de **7,7 dias**, abaixo do limite regulatório de 15 dias úteis, embora com variações mensais: picos de demora em Julho (10,8 dias) e Setembro (9,8 dias) contrastaram com melhor desempenho em Dezembro (5,1 dias), Outubro (5,8) e Novembro (6,0).

O **índice de satisfação** variou entre **55%** e **88%**, atingindo o melhor resultado no segundo trimestre (83%), sofrendo um decréscimo no quarto trimestre (59%), influenciado pelo aumento das pendências e limitações temporárias do sistema de registo.

A **distribuição geográfica** das reclamações da Tmcel revela uma concentração quase absoluta em **Maputo Província**, que registou **17 632** dos **17 647** casos georreferenciados em 2025, enquanto as restantes províncias apresentaram volumes residuais entre 1 e 3 reclamações. Esta concentração resulta tanto da elevada densidade populacional da região como do facto de grande parte das ocorrências serem registadas através da **Linha do Cliente**, onde a origem da chamada nem sempre é identificada com precisão. A operadora indicou estar a reforçar os mecanismos de registo, para melhorar a fiabilidade da geolocalização nos próximos ciclos de reporte.

Para mitigar reincidências, a Tmcel:

- i. Reforçou as equipas de atendimento;
- ii. Optimizou os processos internos de gestão de reclamações;
- iii. Implementou o AccUtilis como ferramenta de controlo;
- iv. Estabeleceu prioridades para liquidação de pendências; e
- v. Introduziu práticas de melhoria contínua orientadas para a redução de reincidências.

B. Vodacom

Durante o ano de 2025, a Vodacom registou um total de **115 100 reclamações** submetidas através dos seus diferentes canais de atendimento, das quais 114 885 foram resolvidas até ao final do período, traduzindo-se numa taxa de resolução extremamente elevada de **99,8%**.

A **evolução mensal e trimestral** revelou um comportamento marcado por forte aumento das reclamações entre Março e Julho, período largamente influenciado pela migração do sistema de cobrança, que impactou temporariamente os serviços de voz, internet e SMS. Os clientes experienciaram instabilidades de rede, interrupções frequentes e problemas com a emissão de saldos, bem como falhas de tarifação, o que motivou uma procura intensa pelos canais de suporte. Apesar deste pico, a operadora conseguiu estabilizar o funcionamento dos sistemas e reduzir gradualmente as ocorrências, especialmente no último trimestre, quando a maioria das falhas relacionadas com a migração já se encontrava resolvida.

O **tempo médio** de resolução das reclamações manteve-se consistentemente baixo, em torno de **1 dia**, sustentado pela forte capacidade do Contact Center para resolver grande parte dos casos no primeiro contacto. Mesmo em períodos de elevada procura, a Vodacom manteve uma resposta eficiente.

Os **indicadores de satisfação** do cliente reforçam esse desempenho, com **evolução positiva** ao longo do ano e taxas superiores a 90% no último trimestre, após a estabilização das plataformas tecnológicas.

A **análise por tipologia** demonstra que as reclamações relacionadas com cobranças indevidas representaram o maior volume, com 58 032 registos, seguidas de interrupções frequentes de serviço (37 416) e lentidão de internet (16 564). Houve ainda reclamações relacionadas com inconsistências de facturação, devoluções de valores, alterações contratuais sem percepção do cliente, dificuldades no cancelamento de serviços e problemas nos pacotes pós-pagos, característicos de períodos de reconfiguração de produtos.

A **distribuição geográfica** mostra maior incidência na categoria *Unknown* (12 570 reclamações), que corresponde a chamadas sem localização identificável, seguida de Maputo Província (6 374) e Maputo Cidade (3 773). Estas regiões concentram a maior parte dos consumidores e, como tal, apresentam maior sensibilidade às instabilidades ocasionais.

Em resposta aos desafios registados, a Vodacom implementou diversas **acções correctivas** estruturais:

- i. Optimização da rede nas capitais provinciais;
- ii. Construção de 96 novos sites;
- iii. Modernização de equipamentos legados;
- iv. Melhoria dos processos de bloqueio preventivo;
- v. Reforço da jornada do consumidor;
- vi. Implementação de mecanismos mais rigorosos de controlo de produto e tarifação.

Estas melhorias contribuíram decisivamente para a estabilização observada no último trimestre.



C. Movitel

A Movitel registou um total de **55 066 reclamações** ao longo de 2025. Deste volume, 54 863 casos foram resolvidos e 203 permaneceram pendentes até 31 de Dezembro de 2025, o que evidencia um desempenho operacional robusto. A taxa de resolução alcançou **99,63%**, demonstrando elevada capacidade de resposta e eficácia no tratamento das ocorrências reportadas pelos consumidores.

O operador apresentou forte variação mensal, com picos assinaláveis em Maio (7 317 reclamações) e Junho (7 284), principalmente relacionados com dificuldades de acesso à rede, problemas de cobertura e sobrecarga da infra-estrutura em zonas de elevada densidade. Em contraste, Setembro (2 476 reclamações) e Novembro (2 233) registaram os volumes mais baixos.

Em **relação a 2024**, verificase que o volume de reclamações da Movitel registou uma **redução substancial** face às 108 659 reclamações do ano anterior. Esta diminuição corresponde a menos 53 593 reclamações em 2025, evidenciando uma queda expressiva nas ocorrências e sugerindo melhorias relevantes na estabilidade dos serviços e na eficácia dos processos operacionais e de atendimento ao consumidor.

O **tempo médio de resolução** foi de **24 horas**, demonstrando elevado foco na resolução no primeiro contacto, com mecanismos que permitiram rápida conclusão na maioria dos casos.

O **índice de satisfação** manteve-se muito elevado, variando entre 0,979 e 0,993, com média anual de 0,988, valores que demonstram elevada aceitação dos consumidores, mesmo em períodos de maior pressão.

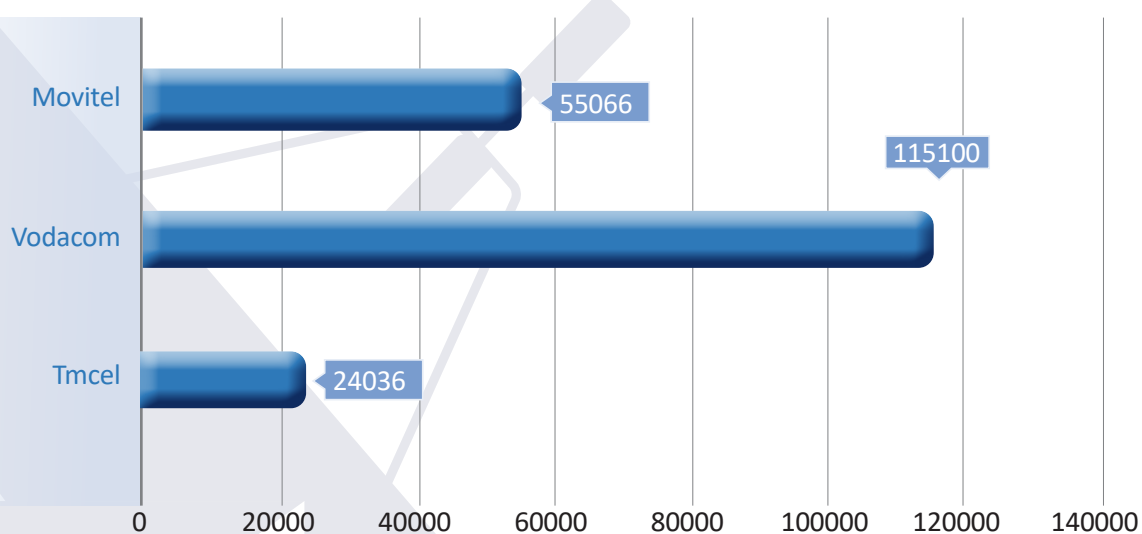
Em termos de **tipologia**, destacaram-se reclamações sobre produtos e pacotes (11 411), cobranças (8 477), recargas (4 906), dificuldades na emissão/recepção de chamadas (6 456) e SMS (4 774), bem como reclamações relacionadas com estado e bloqueio de serviços (3 484). As reclamações associadas à qualidade de serviço, como lentidão de internet (117 casos), cobertura deficiente (223) ou interrupções frequentes (8), representaram percentagem reduzida, indicando que as maiores fontes de insatisfação se concentraram nos processos comerciais e operacionais e não tanto na infra-estrutura técnica.

Geograficamente, os maiores volumes foram registados em Nampula (10 780), Sofala (8 104), Cabo Delgado (7 728), Inhambane (5 220), Zambézia (3 317) e Maputo (2 462), o que corresponde à distribuição da carteira de clientes e densidade populacional.

A Movitel implementou acções correctivas expressivas, incluindo:

- i. Reforço de capacidade de rede;
- ii. Intervenções de modernização;
- iii. Melhorias nos sistemas de atendimento;
- iv. Processos de escalonamento técnico mais rápidos e acções específicas para reduzir reincidências.

Gráfico 2: Resumo das Reclamações do Serviço de Telefonía Móvel



DEVER DE USO RESPONSÁVEL

Sabia que?

Os serviços de comunicações devem ser utilizados de forma legal e responsável.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

"Regulando as comunicações, rumo à transformação digital."

4.2.3.2. Serviços de Televisão por Subscrição

Esta subsecção apresenta a análise do desempenho dos operadores de televisão por subscrição relativamente às reclamações registadas em 2025, destacando os principais motivos de insatisfação associados à qualidade do sinal, gestão de pacotes, processos de cobrança e assistência técnica. A avaliação por operador permite identificar diferenças significativas na resposta às ocorrências, bem como fragilidades específicas relacionadas com equipamentos, transmissão de conteúdos e suporte ao cliente, contribuindo para orientar melhorias contínuas neste segmento de serviços.



A. Mstar-Zap

A MSTAR-ZAP registou **18.209 reclamações** em 2025, das quais 18.157 foram resolvidas, assegurando **99,7%** de resolução e um nível residual de pendências ao longo do ano.

Uma leitura da evolução trimestral de 2025 mostra um **declínio contínuo no volume de reclamações** da MSTAR-ZAP ao longo do ano. Os registos trimestrais foram de **5 478** no 1.º trimestre, **4 467** no 2.º trimestre, **4 267** no 3.º trimestre e **3 997** no 4.º trimestre, revelando uma trajectória de redução progressiva da pressão operacional. Esta tendência descendente foi particularmente influenciada pela diminuição de solicitações relacionadas com **bloqueio de box e reclamações de carregamentos**, categorias que historicamente representavam uma proporção relevante das ocorrências.

Relativamente ao ano anterior, verificase uma **redução relevante** do número de reclamações. Em **2024, tinham sido registadas 19 789 ocorrências**; em 2025, o total baixou para **18 209**, o que representa uma diminuição de **1 580 reclamações**. Esta redução evidencia uma **melhoria contínua** nos processos de atendimento e suporte, reflectida também na tendência descendente observada ao longo dos trimestres.

O **tempo médio de resolução** registou, igualmente, um desempenho mais favorável. Em 2025, o indicador situouse em **5,3 horas**, abaixo das **6,44 horas registadas em 2024**, representando uma **melhoria operacional significativa**. As variações mensais oscilaram entre **2,9 horas** (melhor desempenho) e **8,8 horas** (pior registo), demonstrando capacidade de resposta estável, ainda que sujeita a variações decorrentes de picos operacionais ou da natureza das solicitações.

O **índice de satisfação** do consumidor alcançou uma média anual de **0,90**, um nível considerado elevado no contexto do sector. Os resultados mensais variaram entre **83% e 98%**, reflectindo um nível de aceitação consistente por parte dos consumidores e indicando que a maioria das interações, mesmo quando motivadas por reclamações, foi resolvida de forma satisfatória.

As principais demandas registadas pela MSTAR-ZAP ao longo de 2025 concentraram-se em categorias operacionais específicas. Destacam-se os pedidos de **bloqueio de box (6 817 reclamações)**, as **transferências de pontos por engano (4 139)**, o **apoio técnico (2 207)**, os **carregamentos ZAP TV (1 186)** e outras questões relacionadas com **campanhas, validade, instalação e alteração de pacotes**. Este padrão evidencia que a maioria das reclamações está associada a **procedimentos de serviço e gestão de produtos**, mais do que a falhas estruturais na infra-estrutura.

A distribuição geográfica das reclamações acompanha de perto a dimensão da base activa de consumidores. As províncias com maior incidência foram: **Matola (27,1%)**, **Nampula (16,2%)**, **Maputo Cidade (14,8%)**, **Sofala (9,0%)**, **Cabo Delgado (8,8%)**, **Zambézia (7,4%)** e **Tete (6,6%)**. Este padrão sugere que a distribuição das reclamações é proporcional ao número de subscrições e à intensidade de uso do serviço nas diferentes regiões.

Para melhorar o desempenho operacional e reduzir a reincidência de ocorrências, a MSTAR-ZAP implementou um conjunto de **acções correctivas** ao longo de 2025:

- i. Melhoria da comunicação com o cliente, reforçando a clareza das orientações e a prontidão no atendimento;
- ii. Reforço da estabilidade dos processos de carregamento, reduzindo falhas e atrasos recorrentes;
- iii. Implementação de medidas preventivas, orientadas para antecipar problemas e minimizar reincidências;
- iv. Promoção de iniciativas de educação do cliente, com foco em procedimentos operacionais e funcionalidades do serviço.



B. Multichoice (DStv e GoTV)

A Multichoice registou **10 220 reclamações** ao longo de 2025, tendo processado a totalidade dos casos sem pendências. Do total recebido, 5 648 reclamações foram resolvidas com sucesso e **96,9%** foram tratadas dentro do SLA, demonstrando elevada eficiência operacional e forte capacidade de resposta.

A **evolução trimestral** apresentou 2 468 reclamações no primeiro trimestre, 2 527 no segundo, 2 260 no terceiro e um aumento para 2 965 no último trimestre, período marcado por maior procura de serviços de activação, reconexão e correcções técnicas.

Comparativamente a 2024, observase uma **redução significativa** no volume de reclamações, passando de **13 783 registos** para **10 220 em 2025**, o que corresponde a uma diminuição absoluta de **3 563 reclamações** e uma queda relativa de aproximadamente **26%**. Esta variação indica uma melhoria assinalável no desempenho operacional, reflectindo maior estabilidade dos serviços e eficácia reforçada nos processos de atendimento e resolução.

O **tempo médio de resolução** situou-se em **10,74 horas**, reflexo da dependência de sistemas internos (Clarity, SAP/ICC) e plataformas externas (Mpesa, Showmax).

Os **indicadores de satisfação** revelam um desempenho globalmente positivo: no caso da Dstv, os valores variaram entre 69 e 80, atingindo e superando a meta em 10 dos 12 meses; na Gotv, variaram entre 66 e 76, superando ou atingindo a meta em 8 meses.

As **principais categorias** incluíram pacotes subscritos (3.034 reclamações, relacionadas com activação/desactivação, upgrades e erros de sincronização), facturação e cobranças indevidas (1.161), questões de qualidade do serviço (239 casos envolvendo erros de sinal, como E16/E17/E32/E48/E143) e problemas de equipamento (138, como descodificadores obsoletos, falhas de firmware e necessidade de troca).

A **distribuição geográfica** das reclamações foi maior em Maputo, seguida de Beira, Nampula e Matola, reflectindo a concentração de clientes e complexidade dos serviços multiplataforma.

Para aprimorar a eficiência operacional e reduzir ocorrências recorrentes, foram implementadas as seguintes **acções correctivas** ao longo de 2025:

- Automatização da reconexão pós-pagamento via Mpesa, garantindo reposição rápida do serviço após confirmação do pagamento;
- Campanhas de sensibilização direccionadas aos clientes sobre a importância do uso de instaladores acreditados, reduzindo falhas decorrentes de instalações inadequadas;
- Revisão e melhoria das mensagens enviadas ao cliente, assegurando maior clareza, consistência e alinhamento com os procedimentos atualizados;
- Reforço da comunicação com vendedores, com foco na padronização dos processos e na redução de erros operacionais;
- Intervenções correctivas para resolução de erros recorrentes, visando maior estabilidade dos sistemas e diminuição de incidentes repetitivos.



C. Startimes

A Startimes registou **70 286 reclamações** ao longo de 2025, das quais 57 125 foram resolvidas, correspondendo a uma taxa de resolução de **81%**. No mesmo período, 3 219 reclamações permaneceram pendentes, enquanto o volume remanescente correspondeu a chamadas não concluídas e casos não resolvidos devido a limitações operacionais ou interrupções de contacto. Os resultados evidenciam uma operação com capacidade significativa de resposta, embora com espaço para melhoria na redução de pendências e no reforço da eficácia dos canais de atendimento.



A **evolução trimestral** mostrou comportamento irregular: o primeiro trimestre contabilizou volumes elevados, particularmente em reclamações de sinal (4 850) e informação (4 840); o segundo trimestre manteve padrão idêntico, com aumento das solicitações devido a eventos desportivos e promoções comerciais; o terceiro trimestre foi o mais crítico, registando 7 569 reclamações de sinal e 6 367 de informação, reflectindo instabilidades de transmissão, problemas energéticos e intervenções de manutenção; o quarto trimestre voltou a apresentar valores semelhantes aos do início do ano.

Em **comparação com 2024**, verificase uma **redução expressiva** no volume de reclamações da Startimes. No ano anterior, tinham sido registadas **83 379 reclamações**, contra **70 286 em 2025**, traduzindo uma diminuição de **16%**. Esta redução indica uma evolução favorável na estabilidade dos serviços e nos processos internos de suporte, reflectindo um impacto positivo das acções correctivas implementadas e de melhorias operacionais, que contribuíram para diminuir a incidência de reclamações ao longo do ano.

Em 2025, o **tempo médio de resolução** situouse, de forma geral, entre **2 e 3 minutos** para os casos de atendimento padrão. Para as tipologias que exigem intervenção técnica ou validação adicional, observaramse janelas específicas: **sinal** (reajuste/assistência), entre **1h e 48h**; **erro de pagamento**, até **72h**; e **problemas de decoder**, tipicamente entre **1 e 15 dias**, dependendo da reparação/substituição em loja. Estes intervalos evidenciam uma operação ágil nos fluxos de *frontoffice*, com tempos mais longos associados a dependências técnicas no terreno.

O **índice médio de satisfação** reportado para 2025 foi de **63%**, reflectindo níveis de aceitação consistentes com a capacidade de resolver rapidamente a maioria das solicitações, mas ainda impactados por picos de procura informativa (conteúdos/programação) e por casos de sinal e pagamentos, que exigem janelas de tratamento mais extensas.

As **categorias** mais frequentes foram Startimes Informação (26 528), sinal (22 192), pagamentos (11 086), troca de pacote (2 997), problemas de *decoder* (970) e, em menor volume, *smart card error* (694), problemas de áudio (447) e suspensão de conta (81). Os aumentos coincidiram com transmissões de conteúdos televisivos de grande audiência, como jogos da La Liga, Moçambola e taças internacionais. As reclamações estiveram frequentemente associadas a antenas desalinhas, *decoders* obsoletos e falhas energéticas que afectam a recepção do sinal.

A **distribuição geográfica** das reclamações em 2025 esteve concentrada em Maputo (37,87%), seguida de Nacala (13,92%), Matola (10,32%) e Beira (9,16%) — em conjunto, cerca de 71% do total anual. Outras praças com participação relevante foram Nampula (6,03%), Tete (4,34%), XaiXai (3,93%), Chimoio (3,64%), Maxixe (3,43%), Quelimane (3,32%), Pemba (2,71%) e Lichinga (1,33%). Esta distribuição sugere maior intensidade de interacção nas capitais e nos principais centros urbanos.

Para melhorar a qualidade do serviço e reduzir a reincidência de reclamações, foram implementadas as seguintes **acções correctivas** ao longo de 2025:

- i. Campanhas de visita porta a porta, com assistência técnica gratuita, direccionadas a zonas com maior incidência de falhas;
- ii. Chamadas de retorno e retenção, reforçando o acompanhamento pósatendimento e a recuperação de clientes insatisfeitos;
- iii. Melhoria dos canais de comunicação, garantindo maior acessibilidade, clareza e consistência nas interacções com o cliente;
- iv. Reforço da monitorização das torres de transmissão, assegurando detecção precoce de anomalias e resposta mais rápida a interrupções de serviço.

tv cabo

D. TvCabo

A TVCabo registou **10 reclamações em 2025**, todas resolvidas e sem pendências.

A **distribuição trimestral** das reclamações - 4 no primeiro trimestre, 1 no segundo, 2 no terceiro e 3 no quarto - não evidencia qualquer padrão sazonal, reflectindo ocorrências pontuais e sem concentração em períodos específicos.

Comparativamente, **em 2024**, tinham sido registadas 19 reclamações, o que representa uma **redução absoluta de 9 reclamações** e uma **queda proporcional de aproximadamente 47%** no volume anual. Esta descida evidencia uma evolução positiva na estabilidade dos serviços e nos processos de atendimento ao cliente, reflectindo maior eficiência na prevenção de incidentes e na gestão operacional.

O **tempo médio de resolução** foi de **72 horas**, embora as intervenções técnicas habituais sejam resolvidas em cerca de 24 horas. O prolongamento médio deveu-se à necessidade de validações internas e interações formais com clientes nas reclamações formais.

O **índice de satisfação** do consumidor estimase em cerca de **99 pontos**, reflectindo uma experiência global extremamente positiva por parte dos clientes.

As **tipologias** incluíram estabilidade e conexão (2 casos), assistência técnica (4), facturação (1), atendimento (1), canais disponíveis (1) e um caso em “outros”, relacionado com apoio técnico fora do escopo comercial.

A **Cidade de Maputo** foi a província com maior número de reclamações, reflectindo a concentração da sua base de clientes e do seu parque técnico.

Para reforçar a qualidade do serviço e melhorar a experiência do cliente, a TVCABO implementou, ao longo de 2025, um conjunto de **acções correctivas** e práticas de melhoria contínua:

- i. *Upgrades* automáticos das velocidades de internet, ajustando a adequação do plano ao consumo real do cliente, sem custos, para mitigar percepções de lentidão quando o perfil de uso cresce;
- ii. Digitalização de processos internos e inquéritos de satisfação regulares, para acelerar fluxos e fechar o ciclo de melhoria contínua com base em *feedback* estruturado.



E. TMT

Em 2025, foram registadas **87 428 reclamações**, das quais **74 353 foram resolvidas**, correspondendo a uma taxa de resolução de aproximadamente **85%**. Os dados apontam ainda para **6 130 reclamações pendentes** (cerca de **7%**) e **2 616 não resolvidas (3%)**, além de **4 310 chamadas não concluídas** (aproximadamente **5%**).

A **evolução trimestral** apresentou um comportamento **irregular**, reflectindo oscilações ao longo do ano. O primeiro trimestre registou **20 664 reclamações**, seguido de um aumento para **23 922 no segundo trimestre** e para **25 261 no terceiro trimestre**, que representou o **pico anual**. No quarto trimestre, verificouse uma descida para **17 581 reclamações**, indicando **estabilização e alívio da pressão operacional** após o pico do terceiro trimestre. Este padrão sugere a existência de factores conjunturais que afectaram o período intermédio do ano.

Face a 2024, observase uma **redução anual de cerca de 7%** no volume de reclamações (de **93 785 para 87 428**), evidenciando uma melhoria moderada na estabilidade dos serviços. Destacase também um avanço significativo nos indicadores de desempenho: o número de reclamações resolvidas aumentou de **59 582 em 2024 para 74 353 em 2025** e as **pendências reduziram drasticamente de 28 844 para 6 130**, traduzindo **ganhos expressivos na eficiência operacional** e no acompanhamento dos casos.

A **análise das reclamações** mostra uma forte concentração em duas categorias principais: **TMT informação (27 782)** e **signal (24 230)**, que, em conjunto, representam mais de metade do volume total, revelando que as necessidades de esclarecimento sobre conteúdos e as falhas na recepção do serviço constituem os principais focos de insatisfação. As restantes categorias, incluindo **inserir cartão (4 839)**, **mudar pacote (4 251)**, **problema geral (4 306)**, **consultar saldo (2 295)**, **erro de recarregamento (2 074)**, **problema de decoder (1 617)**, **smart card error (1 433)** e **emparelhamento (512)**, apresentam incidência inferior, mas evidenciam fragilidades associadas ao uso do serviço, gestão de equipamentos e procedimentos operacionais. Observase ainda o agravamento das reclamações durante transmissões desportivas populares, como La Liga, Moçambola e taças de Portugal e Espanha, evidenciando a sensibilidade do sistema a picos de audiência, bem como o impacto de antenas desalinhadas, obsolescência de *decoders* e instabilidades energéticas, factores externos e técnicos que influenciam directamente a qualidade da experiência televisiva.

O **tempo médio de resolução** varia cerca de **2,5 minutos** para pedidos não técnicos; entre **1 e 48 horas** para reajustes de antenas ou problemas de sinal; até 72 horas em casos de erro de pagamento; e de 1 a 15 dias quando envolve substituição de equipamento.



DIREITO A INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS

Sabia que?

O consumidor tem direito de receber todas as informações de forma transparente, clara, completa, correcta, actualizada, incluindo os termos e condições de prestação de serviços, preço, promoções, alterações, qualidade de serviços, e produtos disponíveis ou propostos, em língua oficial.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

"Regulando as comunicações, rumo à transformação digital."

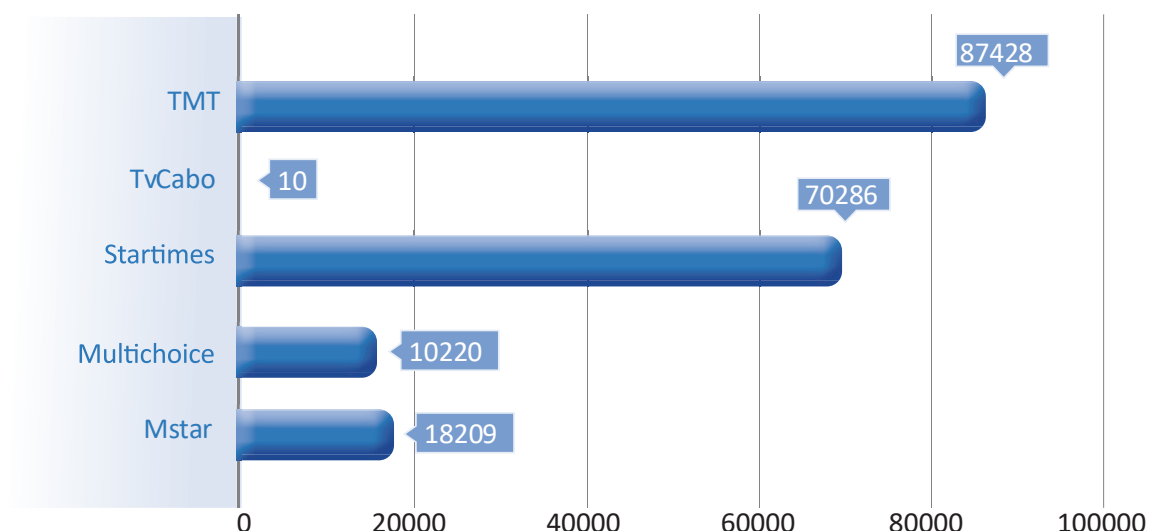
O **índice de satisfação** dos consumidores situou-se em **65%**, resultado coerente com o desempenho operacional observado em 2025, o que revela um desempenho globalmente positivo, embora ainda condicionado por desafios técnicos e de atendimento que influenciam a percepção dos consumidores e justificam o nível de satisfação alcançado.

A **distribuição geográfica** das reclamações demonstra forte concentração nas regiões de **Matola (17 061)**, **Maputo Cidade (15 830)** e **Maputo Província (12 848)**, que no conjunto representam o maior peso da operação e da base de subscritores da TMT. Outras províncias, como Nampula (8 428), Gaza (4 684) e Inhambane (5 843), registam também volumes relevantes, enquanto as restantes apresentam incidência proporcional à densidade populacional e ao nível de cobertura. Esta configuração confirma que a pressão sobre os sistemas de atendimento e infra-estrutura técnica está directamente associada às áreas urbanas de maior concentração económica e demográfica.

Para melhorar a experiência do cliente e reforçar a capacidade de resposta, a TMT implementou um conjunto de **acções correctivas**, destacandose:

- i. Campanhas diárias de visita porta a porta, proporcionando assistência técnica domiciliar gratuita;
- i. Realização de chamadas de retorno e retenção, reforçando o acompanhamento pós-atendimento;
- ii. Oferta potencial de bónus de subscrição após carregamentos.

Gráfico 3: Resumo das Reclamações do Serviço de Televisão por Subscrição



4.2.3.3. Serviços de Internet

Esta subsecção apresenta a análise do desempenho dos operadores de serviços de internet no tratamento das reclamações registadas em 2025, destacando diferenças na estabilidade das ligações, na gestão técnica das ocorrências e na capacidade de resposta às interrupções reportadas pelos consumidores. A desagregação por operador permite identificar fragilidades específicas, sobretudo nas infra-estruturas de fibra e rádio, bem como avaliar a eficácia das acções correctivas adoptadas, contribuindo para orientar melhorias contínuas neste segmento essencial das telecomunicações.



A Abaricom registou **10 reclamações** em 2025, todas resolvidas e sem pendências no final do período.

A **evolução trimestral** foi equilibrada: 3 reclamações no primeiro trimestre, 2 no segundo, 3 no terceiro e 2 no quarto.

Entre 2024 e 2025, a Abaricom registou um aumento no volume de reclamações, passando de **6 ocorrências em 2024** para **10 em 2025**, o que representa um **crescimento de aproximadamente 67%** no número anual de registos. Apesar deste acréscimo, importa destacar que todas as reclamações foram resolvidas, em ambos os anos, sem qualquer pendência no final dos períodos analisados, demonstrando consistência na capacidade de resposta e mantendo um desempenho operacional plenamente eficaz, independentemente da variação no volume de solicitações.

O **tempo médio** variou entre **24 e 72 horas**, dependendo da complexidade técnica e da eventual dependência de parceiros externos, especialmente em casos relacionados com fibra óptica.

A **taxa de satisfação** do consumidor revelou-se **satisfatória**, sustentada pela resolução integral das 10 reclamações registadas em 2025, todas encerradas dentro dos prazos operacionais e sem reincidências, o que demonstra um desempenho consistente na gestão das ocorrências e um impacto reduzido na experiência dos subscritores.

As reclamações registadas concentraram-se exclusivamente na **qualidade de serviço**, com destaque para **interrupções pontuais, lentidão de internet e instabilidade de ligação**, reflectindo a natureza essencialmente técnica das ocorrências reportadas durante o período em análise.

A **distribuição geográfica** das reclamações evidencia que as ocorrências se **concentraram nas principais zonas urbanas da Área Metropolitana de Maputo**, região onde se encontra sediada a maior parte da operação da Abaricom. As causas associadas a estas ocorrências incluíram instabilidade eléctrica, intervenções técnicas locais e dependência de infra-estrutura partilhada, factores que contribuem para variações de desempenho mais frequentes em áreas de maior densidade e complexidade operacional.

Entre as medidas aplicadas, estão:

- i. Reforço da monitorização preventiva;
- ii. Melhoria dos mecanismos de escalonamento interno;
- iii. Aumento da coordenação com parceiros técnicos.



B. MozTel-Clubnet

Em 2025, a MozTel-Clubnet registou um total de **3 836 reclamações**, todas **resolvidas dentro dos prazos operacionais**, mantendo assim uma taxa de resposta de **100%**.

A evolução trimestral das reclamações evidenciou um comportamento relativamente estável ao longo dos três primeiros períodos de 2025, com **868 registos no primeiro trimestre, 863 no segundo e 859 no terceiro**. O **quarto trimestre**, contudo, apresentou um aumento significativo, atingindo **1 246 reclamações**, resultado de **interrupções frequentes e degradação de sinal** observadas nesse período, associadas a **interferências físicas, instabilidade energética e condições climáticas adversas**, que impactaram temporariamente a qualidade do serviço.

Em **comparação com 2024**, ano em que foram registadas **1 240 reclamações**, observase em 2025 um **aumento substancial para 3 836 reclamações**, o que corresponde a um **crescimento aproximado de 209%** no volume anual. Apesar deste incremento, o desempenho operacional manteve-se sólido, com 100% das reclamações resolvidas. Este aumento está associado a interrupções frequentes e degradação de sinal, influenciadas por interferências físicas, falhas de energia e condições climáticas adversas.

O **tempo médio** de resolução situouse em **24 horas**, reflectindo elevada eficiência na gestão das ocorrências e um desempenho operacional consistente ao longo do ano.

O **índice de satisfação** do consumidor situouse em **3,9 numa escala de 0 a 5**, reflectindo uma percepção globalmente positiva dos serviços prestados.

As **categorias de reclamação** evidenciam uma clara predominância de **qualidade de serviço**, traduzida em 1 760 ocorrências de interrupções frequentes e 432 registos de lentidão de internet, que em conjunto representam a maior parte dos incidentes reportados ao longo de 2025. A estes somamse aspectos relacionados com o atendimento ao cliente, com 48 casos associados a tempo de espera elevado e 14 situações de respostas insatisfatórias, reflectindo momentos de maior pressão operacional, sobretudo em períodos de instabilidade climática ou falhas energéticas, que impactaram simultaneamente a rede e a linha de suporte.

Em termos de **distribuição geográfica**, a concentração foi extrema em Maputo (3 801), com casos muito residuais em Sofala (35) e Gaza (1).

As **acções correctivas** implementadas centraramse em:

- i. Reforço da manutenção preventiva da infra-estrutura, com melhoria da documentação técnica e do histórico de intervenções realizadas;
- ii. Capacitação contínua das equipas técnicas em novas tecnologias, padrões de operação e procedimentos de resposta;
- iii. Definição de SLAs internos mais rigorosos, acompanhada do reforço dos stocks mínimos de materiais críticos nos armazéns regionais, para reduzir tempos de reposição;
- iv. Adopção de ferramentas de gestão e acompanhamento de *tickets* em tempo real, permitindo acelerar a resolução de incidentes, reduzir reincidências e assegurar maior consistência na qualidade do serviço prestado.



C. Paratus

Em 2025, a Paratus registou **280 reclamações**, das quais 278 foram resolvidas e apenas duas permaneceram por concluir, até 31 de Dezembro de 2025, o que corresponde a uma **taxa de resolução de 99,3%**. Este desempenho revela uma operação eficaz no tratamento das ocorrências e uma resposta consistente com as necessidades dos subscritores.

A **evolução trimestral** apresentou um crescimento gradual (60, 70, 75 e 75 reclamações), reflectindo maior procura e expansão da infra-estrutura, com estabilização no final do ano, devido a melhorias de suporte e controlo da qualidade.

Comparativamente a 2024, ano em que tinham sido registadas **214 reclamações**, verificase um **aumento de 30,8%** no volume anual. Este crescimento está associado à expansão da base de clientes, ao maior nível de utilização dos serviços e ao reforço dos mecanismos internos de registo formal de ocorrências, factores que contribuíram para uma maior captação e formalização das reclamações apresentadas.

O **tempo médio** de resolução foi de **36 horas**, variando entre 8 e 72 horas, consoante a tipologia de reclamação.

O **índice de satisfação** do consumidor atingiu **90%**, reflectindo um desempenho muito positivo na percepção global do serviço.



A **análise técnica das reclamações** revela uma predominância de ocorrências relacionadas com **qualidade de serviço**, destacando-se 71 registos de velocidade de internet, 32 de estabilidade e conexão, 35 associados à assistência técnica, 36 relativos à facturação e 79 ligados ao atendimento ao cliente, além de 27 situações atribuídas à rede local do cliente. **As causas identificadas apontam para** cortes de fibra, falhas de energia, tempos de espera elevados em períodos de maior procura e questões administrativas, factores que influenciaram a performance da rede e motivaram a maior parte das solicitações de suporte técnico ao longo do ano.

Geograficamente, verificou-se maior concentração de reclamações na **Província de Maputo (150)**, seguida das cidades da Beira (45), Nampula (40), Nacala (25) e Pemba (20), reflectindo a distribuição da infra-estrutura instalada e maior densidade de clientes nas principais regiões urbanas do país.

As **acções correctivas** aplicadas incluíram:

- i. Reforço da redundância da rede, para aumentar a estabilidade e reduzir falhas críticas;
- ii. Optimização das rotas de fibra, melhorando a resiliência da infra-estrutura;
- iii. Ampliação da capacidade do NOC, com reforço de recursos técnicos e de monitorização;
- iv. Reforço do atendimento ao cliente, garantindo maior capacidade de resposta em períodos de pico;
- v. Revisão e optimização dos processos internos, assegurando o cumprimento rigoroso dos prazos de SLA;
- vi. Aumento da exigência junto de fornecedores externos, para intervenções mais céleres e eficazes.



D. SatCom

Em 2025, a SatCom registou **23 reclamações**, todas tratadas e **resolvidas até ao final do período**, correspondendo a uma **taxa de resolução de 100%**.

A **evolução trimestral** das reclamações revelou um comportamento irregular ao longo de 2025, com 6 reclamações no primeiro trimestre, 4 no segundo, 2 no terceiro e um aumento para 11 no quarto trimestre. Os registos do segundo e terceiro trimestres estiveram associados a episódios pontuais de danos provocados por terceiros, como acidentes que afectaram postes e cabos de fibra, enquanto a estabilização observada no final do ano reflectiu o impacto das medidas de reforço da monitorização e da maior rapidez de intervenção técnica.

A **análise comparativa** anual ficou limitada pelo facto de a SatCom não ter submetido **dados estatísticos referentes a 2024**, impossibilitando a avaliação da evolução no volume de reclamações face ao ano anterior.

O **tempo médio** de resolução foi de **13 horas**, demonstrando rapidez e eficiência operacional.

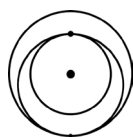
O **índice de satisfação** dos consumidores revelou um desempenho amplamente positivo, com **87% (uma avaliação satisfatória)**. Este resultado reflecte a eficácia do processo de acompanhamento pósatendimento e a confiança dos clientes na capacidade da SatCom para restabelecer o serviço de forma célere e consistente, consolidada por uma **taxa de resolução de 100%** das reclamações registadas em 2025.

A **tipologia das reclamações** registadas pela SatCom em 2025 mostra que todas as 23 ocorrências estiveram associadas ao **serviço de internet por fibra óptica**, resultando de **danos físicos na infra-estrutura**, nomeadamente cortes de cabos e quedas de postes causados por factores externos. Não foram registadas reclamações em categorias como facturação, contratos, atendimento ao cliente ou protecção de dados, reflectindo um perfil de incidências exclusivamente técnico e localizado na componente de rede.

A **distribuição geográfica** das reclamações evidencia que todas as ocorrências se concentraram nas **principais zonas de operação da SatCom**, com destaque para a Região Metropolitana de **Maputo**, onde se encontra a maior densidade de clientes e infra-estrutura instalada. Os incidentes registados foram localizados e associados sobretudo a danos físicos na rede, resultantes de cortes de fibra ou quedas de postes, não havendo registo de falhas sistémicas noutras províncias.

As **acções correctivas** implementadas pela SatCom ao longo de 2025 concentraram-se em:

- i. Reforço da monitorização da infra-estrutura, permitindo detecção mais rápida de danos físicos na rede;
- ii. Aumento da rapidez das intervenções técnicas, garantindo reposição célere do serviço;
- iii. Optimização da coordenação operacional com equipas no terreno, para acelerar o tratamento de ocorrências;
- iv. Melhoria dos procedimentos internos de suporte, assegurando resposta mais eficiente e consistente.



STARLINK

E. Starlink

A Starlink registou **594 reclamações**, reflectindo um aumento face às **503 ocorrências registadas em 2024**, associado à expansão contínua da sua base de utilizadores no país. Todas as reclamações foram tratadas e resolvidas até 31 de Dezembro, correspondendo a uma **taxa de resolução de 100%**, não tendo sido registados casos pendentes no final do período.

A evolução trimestral das reclamações evidencia uma trajectória de **redução progressiva ao longo do ano**. O 1.º trimestre registou 226 reclamações, valor significativamente superior aos 117 casos observados no 2.º trimestre, seguindo-se um ligeiro aumento para 136 reclamações no 3.º trimestre e uma nova descida para 115 no 4.º trimestre. No conjunto, estes resultados demonstram uma **tendência global de queda após o pico inicial**, compatível com a **estabilização gradual da operação** e melhoria contínua do serviço ao longo do período analisado.

O tempo **médio de resolução** situou-se entre **1 e 2 dias**, reflectindo rapidez na resposta técnica.

O **índice de satisfação** dos clientes da Starlink em 2025 foi considerado **positivo**, com base no *feedback* recolhido após o encerramento das reclamações. Os consumidores puderam avaliar o atendimento directamente nos *tickets* de suporte e o operador reporta que o retorno foi amplamente favorável, alinhado com a taxa de resolução de 100% das 594 reclamações registadas durante o ano.

A **tipologia das reclamações** registadas pela Starlink em 2025 evidencia cinco categorias principais, lideradas **por falha total do terminal** (UT Hard Down), com 307 ocorrências, representando **51,7%** do total de reclamações. Seguem-se 103 casos de cobertura deficiente (17,3%), 72 interrupções frequentes (12,1%), 67 situações de serviço *offline* (11,3%) e 45 reclamações por queda de sinal (7,6%). Em conjunto, estes dados demonstram que mais de **90% das reclamações** estão relacionadas com **problemas técnicos do terminal e instabilidade da conectividade satelital**, factores característicos de serviços baseados em comunicação via satélite e frequentemente influenciados por condições ambientais, obstruções físicas, meteorologia adversa ou limitações temporárias da rede.

A **distribuição geográfica** das reclamações de 2025 mostra uma forte concentração na **Cidade e Província de Maputo (262)**, seguidas de Nampula (61), Inhambane (55), Sofala (51) e Tete (49), reflectindo a maior densidade de utilizadores nestas regiões. Embora em menor volume, também foram registadas ocorrências em **Cabo Delgado, Niassa, Manica, Zambézia e Gaza**, indicando desafios de conectividade distribuídos por várias zonas do país. As causas regionais resumem-se a **picos de utilização, obstruções físicas, condições meteorológicas adversas e falhas de equipamento ou energia local**, factores que afectam a estabilidade do serviço satelital.

A Starlink implementou **acções de melhorias operacionais e técnicas** para reforçar a estabilidade do serviço em 2025:

- > Expansão de ferramentas de suporte baseadas em IA (Grok) para respostas mais rápidas;
- > Reforço das parcerias com revendedores locais, melhorando o suporte presencial;
- > Maior monitorização regional e ajustes operacionais (incluindo políticas de *roaming*);
- > Implementação de *crosslinks* ópticos entre satélites e abertura de PoPs locais, aumentando o desempenho e reduzindo a latência.



A Teledata registou **6 594 reclamações**, representando um ligeiro aumento face às **6 280 ocorrências de 2024**. Do total anual, cerca de **80% das reclamações foram resolvidas**, correspondendo a aproximadamente **5 275 casos encerrados**, enquanto os restantes **20% permaneceram pendentes**, sobretudo devido a **limitações operacionais**, constrangimentos logísticos e situações que dependiam de intervenções externas ou de terceiros.

A **distribuição trimestral** revela uma **redução gradual** no volume de reclamações, com **1 846 registos no 1.º trimestre, 1 780 no 2.º trimestre, 1 517 no 3.º trimestre e 1 451 no 4.º trimestre**, traduzindo um percurso de **melhoria progressiva** da rede ao longo do ano. Esta tendência decrescente reflecte o impacto positivo das intervenções técnicas de estabilização da infra-estrutura, bem como o reforço das acções operacionais implementadas para mitigar falhas recorrentes e aumentar a fiabilidade do serviço.

O **tempo médio** de resolução das reclamações da Teledata em 2025 variou conforme o tipo de intervenção necessária: para situações tratadas remotamente, o operador registou um tempo médio de **45 minutos**, enquanto os casos que exigiram deslocação técnica apresentaram um tempo de resolução de **até 6 horas**, reflectindo a diferença entre incidentes de baixa complexidade e avarias que dependem de intervenção física no terreno.

O **índice de satisfação** global atingiu **75%**, enquanto 25% dos consumidores demonstraram insatisfação, influenciados sobretudo por falhas energéticas, cortes de fibra e sobrecarga da rede em zonas críticas.

As **reclamações concentraram-se** maioritariamente na **qualidade do serviço**, com **3 825 ocorrências**, destacando problemas como interrupções recorrentes, lentidão e degradação da ligação, frequentemente associados a falhas energéticas e actos de vandalização da infra-estrutura. Além desta categoria predominante, registaram-se 989 reclamações de facturação, 725 referentes a questões contratuais, 264 relacionadas com protecção de dados e 791 ligadas ao atendimento ao cliente, evidenciando um conjunto diversificado de desafios operacionais que impactaram a experiência dos consumidores ao longo do ano.

A **análise geográfica** das reclamações de 2025 evidencia maior incidência nas regiões com elevada concentração de consumidores e infra-estrutura, destacandose **Maputo**, com **4 370 reclamações**, seguida de Beira (1 092), Nampula (364), XaiXai (223), Inhambane (145), Vilanculos (145) e Tete (109). Esta distribuição reflecte a predominância de tráfego e carga de rede nestas áreas, bem como a maior exposição a factores como falhas energéticas, vandalização de infra-estrutura e condições climáticas, que afectam a estabilidade do serviço.

Entre as **acções de melhorias** tomadas, destaca-se:

- i. Reforço da redundância e backup em zonas vulneráveis;
- ii. Melhoria dos fluxos de atendimento;
- iii. Monitorização preventiva da infra-estrutura;
- iv. Reforço das equipas técnicas;
- v. Intervenções rápidas em cortes de fibra;
- vi. Programas de melhoria contínua.

A VBC reportou não ter desenvolvido actividades de prestação de serviços de telecomunicações de valor acrescentado durante 2025 nem possuir subscrições activas, consequentemente, não registou nenhuma reclamação ao longo do ano. Por esse motivo, todos os indicadores relativos à evolução trimestral, comparação anual, pendências, satisfação do cliente, acções correctivas e incidência geográfica permanecem sem registo no período.

H. Webmasters

A Webmasters registou um total de **31 reclamações**, das quais **29 foram resolvidas**, correspondendo a uma **taxa de resolução de 94%**, enquanto **2 reclamações** permaneceram pendentes até ao final do período.

A **evolução trimestral** das reclamações em 2025 demonstra uma **tendência claramente decrescente**, com 12 reclamações no 1.º trimestre, 9 no 2.º trimestre, 6 no 3.º trimestre e 4 no 4.º trimestre. Esta redução progressiva reflecte o impacto positivo da expansão da rede de fibra óptica, da migração gradual da tecnologia rádio para fibra e da monitorização preventiva, que contribuíram para estabilizar o serviço e diminuir o número de ocorrências ao longo do ano.

O **tempo médio de resolução** situou-se em **1 dia útil**, suportado por processos internos otimizados e monitorização contínua da rede.

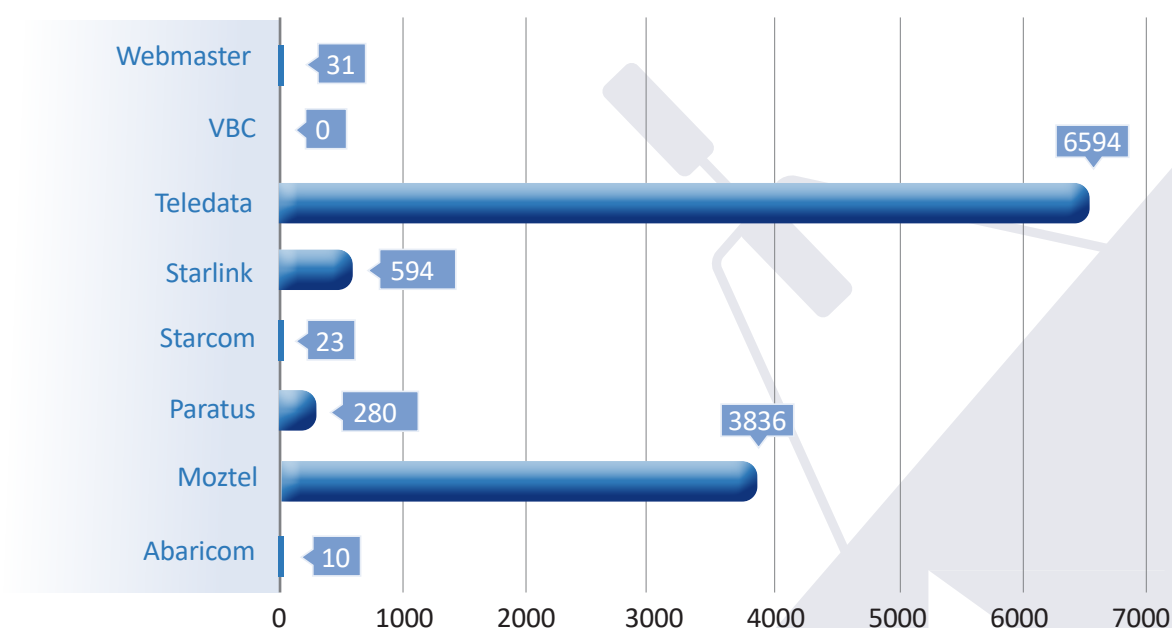
A **satisfação** dos consumidores superou **90%**, demonstrando melhoria significativa na percepção do serviço após a modernização da infra-estrutura.

As reclamações registadas distribuíram-se por quatro categorias principais: **qualidade do serviço**, com **15 ocorrências**, relacionadas com interrupções pontuais, lentidão e episódios de latência; **facturação e cobranças**, com **7 reclamações**, associadas a divergências pontuais e dúvidas sobre ciclos de facturação; **questões contratuais**, igualmente com **7 casos**, incluindo esclarecimentos sobre cláusulas e pedidos de migração tecnológica; e **protecção de dados**, com **2 registos**, centrados em pedidos de informação e actualização de dados pessoais. Esta distribuição evidencia que a maioria das ocorrências esteve ligada ao desempenho técnico do serviço, num contexto de infra-estrutura em transição.

As **acções correctivas** incluíram:

- Reforço da fibra óptica;
- Migração de clientes de rádio para fibra;
- Monitorização activa;
- Redundância de infra-estrutura;
- Formação das equipas de suporte.

Gráfico 4: Resumo das Reclamações do Serviço de Internet



4.2.4. Casos de Destaque

A análise das reclamações registadas em 2025 permite identificar um conjunto de ocorrências que, pela sua natureza, impacto operacional ou repercussão pública, merecem destaque. Estes casos incluem situações que exigiram intervenções imediatas dos operadores, episódios que tiveram visibilidade mediática ou social, casos de actuação exemplar e, por outro lado, práticas que devem ser evitadas, devido ao seu potencial de comprometer a confiança do consumidor. A identificação destas situações contribui para fortalecer a supervisão regulatória e orientar acções de melhoria contínua no sector das telecomunicações.

4.2.4.1. Casos com Impacto Social ou Mediático

Durante o ano de 2025, observaram-se diversos episódios que, pela sua dimensão ou impacto em larga escala, se destacaram no sector:

a) Migração do sistema de cobrança – Vodacom

Um dos casos mais relevantes ocorreu no primeiro semestre, quando a migração do sistema de cobrança provocou **instabilidade generalizada nos serviços de voz, dados e SMS**, acompanhada de **interrupções frequentes**, falhas na apresentação de saldos, inconsistências de tarifação e elevação abrupta das reclamações entre **Março e Julho**. A dimensão da base de clientes amplificou o impacto, originando significativa atenção pública e exigindo intervenções técnicas de grande escala, para a estabilização.

b) Interrupções globais dos serviços satelitais

O serviço satelital registou duas ocorrências de carácter global, com impacto directo também no mercado das comunicações:

- > **24 de Julho de 2025:** falha central de *software* provocou interrupção mundial;
- > **15 de Setembro de 2025:** incidente adicional, com duração inferior a uma hora, afectou a conectividade de utilizadores.

Ambas as situações exigiram comunicação imediata aos consumidores e reforço dos mecanismos de prevenção.

c) Picos de reclamações no segmento de TV por subscrição (TMT e Startimes)

Eventos desportivos de grande audiência provocaram aumentos repentinos de reclamações, devido a falhas de sinal e problemas de informação, atingindo picos expressivos sobretudo no **3.º trimestre**. A repercussão incluiu manifestações de descontentamento nas redes sociais e forte pressão sobre os canais de atendimento.

4.2.4.2. Exemplos de Relevo

Apesar dos desafios observados, vários operadores demonstraram práticas exemplares no tratamento das reclamações, contribuindo para a mitigação de impactos e melhoria da experiência do consumidor:

- > **Vodacom, Movitel e MSTAR/ZAP** apresentaram **tempos de resolução extremamente reduzidos**, frequentemente entre poucas horas e um dia, mesmo em períodos de elevada procura.
- > **SatCom e Paratus** mantiveram **elevada consistência operacional**, com forte capacidade de resposta técnica e comunicação ao cliente, reflectida em níveis de satisfação acima de 85%.
- > **Moztel/Clubnet e Webmasters** destacaram-se por reduções expressivas no volume de reclamações, devido a intervenções estruturais, modernização de infra-estrutura e reforço dos canais de suporte.
- > **Multichoice** alcançou tempos de resolução inferiores a 11 horas, suportados por equipas especializadas e interoperabilidade com sistemas externos (ex.: Mpesa).

Estas boas práticas demonstram capacidade de adaptação operacional e compromisso com a melhoria contínua.

4.2.4.3. Exemplos Não Recomendados (Áreas Críticas a Corrigir)

Foram igualmente identificadas situações que constituem lições importantes para o sector:

- > **Tmcel** registou uma das mais baixas taxas de resolução (73,5%) e manteve pendências significativas devido a limitações estruturais e à transição para o sistema AccUtilis, reflectindo necessidade de reforço operacional e disciplinamento interno.
- > **TMT e StarTimes** apresentaram elevados volumes de reclamações associadas ao sinal e problemas de transmissão, revelando fragilidades persistentes nas plataformas técnicas, particularmente durante eventos de maior carga.
- > **Teledata** manteve picos de reclamações relacionados com cortes de fibra, falhas energéticas e instabilidade regional, demonstrando necessidade de redundância mais robusta.
- > **Skynet** registou tempos de resolução extremamente elevados (117 dias), fruto de processos dependentes de seguradoras, evidenciando a necessidade de revisão dos fluxos de atendimento e dos acordos com terceiros.

Estes exemplos sublinham a importância de reforçar mecanismos técnicos, operacionais e de comunicação preventiva.

4.2.4.4. Intervenções Regulatórias

O ano de 2025 foi marcado por diversas acções e orientações regulatórias, destacandose:

- > **Acompanhamento intensivo** da migração tecnológica da Vodacom, com reporte contínuo ao regulador e medidas de mitigação exigidas para reduzir impacto sobre os utilizadores.
- > **Monitorização reforçada** do desempenho de operadores com incidência elevada de reclamações técnicas, como TMT, StarTimes e Teledata, incluindo pedidos formais de planos de acção.
- > **Implementação do Acervo Estatístico**, permitindo recolha centralizada, validação e auditoria dos indicadores operacionais, contribuindo para maior transparência.
- > **Aprovação do Regulamento de Resolução de Diferendo das Comunicações (2025)**, que fortaleceu os mecanismos de mediação e arbitragem, proporcionando maior previsibilidade e protecção do consumidor.
- > **Aprovação do Regulamento de Protecção do Consumidor de Serviços de Comunicações**, que unifica e reforça as regras aplicáveis aos serviços postais e de telecomunicações, introduzindo exigências mais claras sobre transparência, atendimento, prazos de resposta e compensações ao consumidor.

No conjunto, estas medidas reforçaram a capacidade do INCM para acompanhar de forma rigorosa os operadores e orientar melhorias estruturais.

4.2.5. Avaliação da Actuação dos Operadores

A avaliação da actuação dos operadores em 2025 permite identificar níveis diferenciados de colaboração, eficácia operacional e capacidade de implementação de medidas correctivas. A análise baseada no desempenho reportado evidencia progressos relevantes em vários operadores, mas também fragilidades que continuam a exigir acompanhamento regulatório sistemático. Esta leitura transversal reforça a importância de práticas consistentes de gestão de reclamações, comunicação transparente e melhoria contínua das infra-estruturas técnicas.

4.2.5.1. Grau de Colaboração na Resolução de Conflitos

O grau de colaboração dos operadores na gestão e resolução de reclamações apresentou níveis distintos, destacandose:

Operadores com Colaboração Elevada

- > **Vodacom, Movitel, MSTAR/ZAP, Multichoice, Paratus, SatCom, Moztel/Clubnet e Starlink** demonstraram **elevado compromisso** com a resolução célere de reclamações, assegurando **taxas de resolução entre 96% e 100%**, comunicação regular com o regulador e prontidão na entrega de relatórios trimestrais.
- > Estes operadores evidenciaram capacidade para resolver grande parte das ocorrências de **poucas horas a 48h**, mantendo canais de contacto responsivos e equipas técnicas dedicadas.

Colaboração Moderada

- > **Startimes e TMT** apresentaram colaboração adequada, mas enfrentaram **picos de reclamações** associados a falhas de sinal, problemas de informação e eventos de grande audiência, o que resultou em **pressão temporária sobre os canais de suporte** e alguma inconsistência na entrega de informação detalhada.

Colaboração Limitada

- > **Tmcel** registou um dos desempenhos mais frágeis, com dificuldades na gestão de pendências e necessidade de **acompanhamento reforçado, devido a falhas sistémicas no processo de registo e resolução**.
- > **Teledata** apresentou atrasos recorrentes na resposta, relacionados com dependências externas (energia, fibra) e fragilidades operacionais que limitaram a capacidade de resposta em períodos críticos.

4.2.5.2. Melhoria ou Deterioração na Prestação de Serviços

A comparação com o ano anterior evidencia tendências distintas entre operadores:

Melhoria Evidente

- > **Movitel** reduziu significativamente o volume de reclamações (-53 593), mantendo tempos de resolução reduzidos e **elevado índice de satisfação**, demonstrando impacto directo de intervenções estruturais.
- > **MSTAR/ZAP, Webmasters e SatCom** apresentaram melhorias notáveis em estabilidade, rapidez e consistência, resultando numa redução de reclamações e aumento da satisfação reportada.
- > **TMT** reduziu pendências de forma expressiva e melhorou a taxa de resolução em relação a 2024.

Estabilidade Operacional

- > **Vodacom**, apesar do pico no 1.º semestre, devido à migração tecnológica, estabilizou no último trimestre e recuperou níveis elevados de desempenho e satisfação.
- > **Multichoice** manteve consistência e tempos reduzidos de resolução (cerca de 10 horas), mesmo sob pressão de períodos de elevada procura.

Deterioração ou Fragilidades Persistentes

- > **Tmcel** continua a evidenciar **limitações estruturais** e maior incidência de reclamações por falhas sistémicas, mesmo com a introdução do AccUtilis.
- > **Teledata** apresentou aumento de reclamações por cortes de fibra, energia e instabilidade geral, reflectindo vulnerabilidade operacional em várias regiões.

4.2.5.3. Acções de Mitigação Implementadas

Os operadores adoptaram diferentes medidas para mitigar problemas identificados ao longo de 2025:

Acções Técnicas

- > **Construção de novos sites, reforço de fibra, modernização de plataformas e redundância de rede** (Vodacom, Movitel, Paratus, MSTAR/ZAP, SatCom, Webmasters).
- > **Intervenções de estabilização de sinal e manutenção preventiva** em operadores de TV por subscrição (TMT, Startimes, Multichoice).
- > **Optimização de equipamentos e terminais** em operadores satelitais (Starlink).

Acções Operacionais

- > **Reforço das equipas de atendimento e aumento da capacidade dos call centers**, especialmente em períodos de pico (Vodacom, Movitel, Startimes).
- > **Implementação de plataformas de registo e rastreabilidade**, como o AccUtilis (Tmcel).
- > **Estabelecimento de SLAs internos mais rigorosos** para reduzir reincidências (Moztel/Clubnet, Paratus).

Acções de Comunicação e Relação com o Cliente

- > **Automatização da reconexão pós-pagamento**, campanhas informativas e melhoria de mensagens ao cliente (Multichoice, MSTAR/ZAP).
- > **Chamadas de retorno e reforço da comunicação proactiva**, especialmente em episódios de impacto mediático (Startimes, Vodacom).
- > **Melhoria da monitorização pós-resolução**, com recolha activa de *feedback* (SatCom, Starlink).

No conjunto, estas acções contribuíram para **reduzir pendências, melhorar tempos de resposta, reforçar estabilidade técnica e aumentar a confiança do consumidor** em vários operadores.



SABIA QUE ?

Os operadores devem disponibilizar o Livro de Reclamações em formato físico, num local visível e identificado, e em canais digitais, garantindo aos consumidores o direito de apresentar reclamações, dúvidas e sugestões

Fale connosco através dos seguintes canais:



1789 (Grátis)



www.consumidor.incm.gov.mz



consumidor@incm.gov.mz

Regulando as Comunicações, Rumo à Transformação Digital

5. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS EM RECURSO AO REGULADOR E INTERVENÇÃO REGULATÓRIA



5. RECLAMAÇÕES APRESENTADAS EM RECURSO AO REGULADOR E INTERVENÇÃO REGULATÓRIA

O presente capítulo aborda a análise das reclamações apresentadas em recurso ao INCM ao longo do ano de 2025, bem como a **intervenção regulatória desenvolvida no âmbito da defesa dos direitos dos consumidores dos serviços de comunicações**, incluindo acções de natureza administrativa, fiscalizadora e técnica. Neste contexto, são apresentados o **volume de reclamações registadas**, os **principais assuntos objecto de recurso**, os **canais utilizados pelos consumidores para aceder ao regulador** e o **tratamento dado aos processos**, através de medidas como mediação regulatória, recomendações, correcções administrativas e acções sancionatórias. O capítulo integra igualmente a **Campanha Nacional de Avaliação da Qualidade de Serviço (QoS) da telefonia móvel celular** enquanto instrumento de monitoria, fiscalização e prevenção, orientado para a melhoria contínua da qualidade dos serviços e para o reforço da protecção do consumidor. Deste modo, o capítulo visa evidenciar de forma sistematizada que o INCM **actua como instância efectiva de tutela administrativa**, não se mantendo alheio às preocupações dos consumidores, mas intervindo de forma **activa, integrada e contínua** na resolução de conflitos, na responsabilização das operadoras e na promoção do cumprimento do quadro legal e regulamentar aplicável.

5.1. ENQUADRAMENTO DAS RECLAMAÇÕES APRESENTADAS EM RECURSO

As reclamações apresentadas em recurso ao INCM constituem um mecanismo essencial de **tutela administrativa do consumidor**, permitindo a reapreciação de situações em que os consumidores não obtiveram resposta adequada ou satisfatória e/ou por ausência de resposta por parte dos operadores de serviços de comunicações. Neste quadro, o INCM actua como **instância reguladora de segunda linha**, assegurando o cumprimento do quadro legal e regulamentar, bem como a salvaguarda dos direitos dos consumidores. A apreciação das reclamações em recurso reafirma o papel do regulador enquanto entidade interventiva, promotora da legalidade, da transparência e do equilíbrio na relação entre operadores e consumidores.

5.2. VOLUME DE RECLAMAÇÕES

Durante o ano de 2025, o INCM registou um total de **61 reclamações** em sede de recurso, das quais **52 foram finalizadas, correspondendo a cerca de 85% do total, o que** evidencia uma gestão eficaz das reclamações submetidas, através de mecanismos de mediação regulatória, orientação ao consumidor, reposição de valores, atribuição de compensações ou prestação de esclarecimentos devidamente fundamentados. Do total de processos encerrados, aproximadamente **35 reclamações (67%) tiveram desfecho favorável ao consumidor**, reflectindo a reposição dos direitos dos consumidores, correcção de práticas indevidas ou compensações atribuídas no âmbito da intervenção regulatória.

Um número reduzido de processos permaneceu **em análise ou ainda aberto até 31 de Dezembro de 2025**, maioritariamente por depender de pronúncia técnica das operadoras ou da apresentação de elementos adicionais por parte dos reclamantes. Estes processos incidiram sobretudo sobre matérias relacionadas com a **qualidade de serviço**, bem como com **fraudes e segurança**, com particular destaque para casos de **SIM Swap**, que exigem uma abordagem técnica e institucional mais aprofundada.

5.3. CANAIS DE ENTRADA DAS RECLAMAÇÕES EM RECURSO

As reclamações apresentadas em recurso chegaram ao INCM através de diversos canais disponibilizados ao consumidor, com **predominância clara dos meios digitais**. O **correio electrónico** destacou-se como o principal canal de entrada, com **33 reclamações** (cerca de 54%), seguido do **Portal do Consumidor**, com **10 reclamações** (aproximadamente 16%). Por seu turno, os meios tradicionais registaram menor utilização, com a **carta física** a contabilizar **13 reclamações (21%)** e a **Linha do Cliente 5 reclamações (8%)**.

No seu conjunto, os canais electrónicos (email e portal) concentraram cerca de **70% das reclamações submetidas**, evidenciando uma forte adesão dos consumidores aos meios digitais de interacção com o regulador.

Esta distribuição demonstra não apenas a crescente confiança dos consumidores nas plataformas digitais, mas também o impacto positivo das iniciativas de modernização administrativa e desmaterialização dos serviços promovidas pelo INCM. Adicionalmente, reflecte uma maior facilidade de acesso, rapidez na submissão de reclamações e eficiência na comunicação entre o consumidor e o regulador.

Tem reclamações sobre serviços de telefonia, internet, televisão ou postal?

Apresente primeiro, a sua reclamação diretamente ao operador..

Caso a resposta não seja satisfatória, contacte a **Autoridade Reguladora das Comunicações – INCM** através dos seguintes canais:

- ☎ **Linha do Cliente** : 1789 (Grátis)
- ✉ **E-mail**: consumidor@incm.gov.mz
- 🌐 **Portal do Consumidor**:
<https://consumidor.incm.gov.mz>



"Regulando as comunicações, rumo à transformação digital."

Por outro lado, a manutenção de um volume relevante de reclamações submetidas por via de carta física evidencia que os canais tradicionais continuam a desempenhar um papel importante, assegurando a inclusão de consumidores com menor acesso ou familiaridade com os meios digitais.

5.4. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES EM RECURSO

A análise das reclamações em recurso permite identificar as matérias com maior incidência ao longo do ano. Destacam-se as reclamações relativas à **facturação (25%)**, às **carteiras móveis (22%)**, à **qualidade de serviço (15%)** e às **fraudes (13%)**, matérias que representam a maioria dos processos analisados e que revelam impacto directo nos direitos económicos e na segurança dos consumidores.

No que concerne às reclamações de **facturação**, incidiram maioritariamente sobre situações de débitos indevidos de saldo, consumo acelerado de dados móveis, não activação de serviços após pagamento e discrepâncias nos valores cobrados. A sua resolução foi, na maioria dos casos, favorável ao consumidor, através da **reposição de valores indevidamente cobrados**, destacando-se devoluções que totalizam **113.050,00 MZN**, resultantes de casos concretos de restituição financeira, bem como da atribuição de **compensações em serviços**, nomeadamente a disponibilização de **10 GB de dados móveis** em situações de consumo indevido. Adicionalmente, foram observadas medidas de **regularização das condições contratuais**, incluindo a activação de pacotes anteriormente não disponibilizados e a oferta de benefícios adicionais, como pacotes promocionais ou períodos de acesso ilimitado, visando repor o equilíbrio da relação de consumo.

Neste contexto, verifica-se que as reclamações de facturação constituem não apenas uma das principais fontes de insatisfação dos consumidores, mas também uma das áreas onde a intervenção do INCM apresenta resultados mais tangíveis, traduzidos na recuperação efectiva de valores e reposição de serviços, reforçando a confiança dos consumidores na actuação regulatória e promovendo maior responsabilização por parte dos operadores.

Relativamente às reclamações associadas às **carteiras móveis**, os principais assuntos reportados incluíram transferências efectuadas para números incorrectos, dificuldades na reversão de valores, retenção de fundos e falhas na execução de operações financeiras. Nestes casos, o INCM actuou predominantemente através da **mediação regulatória** e do **encaminhamento para o Banco de Moçambique** enquanto entidade reguladora do sistema financeiro, tendo sido igualmente prestada orientação aos consumidores quanto aos procedimentos formais a observar.

No domínio da **qualidade de serviço**, as reclamações incidiram maioritariamente sobre a falta ou degradação do sinal, instabilidade nos serviços de voz, dados ou televisão, bem como interrupções frequentes. A resolução destes casos passou essencialmente pela **intervenção técnica junto das operadoras**, incluindo notificações formais para correcção das falhas, monitoria da qualidade do serviço e, quando necessário, acompanhamento contínuo até à reposição das condições normais de funcionamento.

Por outro lado, as reclamações ligadas a **fraudes e segurança** revelaram particular sensibilidade, abrangendo situações como **SIM Swap**, burlas em carteiras móveis, apropriação indevida de números e acesso não autorizado a serviços e contas. Estes casos exigiram uma abordagem mais complexa, envolvendo, para além da mediação regulatória, a **responsabilização das operadoras**, a **reposições de valores quando comprovadas falhas**, bem como o **encaminhamento para entidades competentes**, como a Procuradoria-Geral da República, para efeitos de investigação criminal.

No que respeita à resolução, verificaram-se igualmente situações em que foi possível a **reposição de valores aos consumidores**, destacando-se casos de fraude, em que os montantes ressarcidos ascenderam a cerca de **50.000,00 MZN**, na sequência da responsabilização da operadora por falhas nos mecanismos de segurança associados ao processo de registo e gestão de cartões SIM.

Importa, contudo, referir que nem todos os processos culminaram na devolução de valores, em particular nos casos que envolvem montantes elevados ou maior complexidade probatória, alguns dos quais permaneceram em análise ou dependentes de investigação por parte das autoridades competentes, incluindo situações reportadas com prejuízos significativamente mais elevados.

Neste contexto, as reclamações relacionadas com fraude e segurança assumem-se como uma das **áreas mais críticas e sensíveis**, não apenas pelo impacto financeiro potencialmente elevado para os consumidores, mas também pela sua complexidade técnica e institucional, exigindo uma actuação coordenada e articulada entre o regulador, os operadores e as autoridades judiciais, com vista ao reforço da confiança e da segurança no ecossistema dos serviços de comunicações.

Globalmente, a análise destas tipologias evidencia que as reclamações com maior incidência estão directamente associadas a **impactos financeiros e riscos de segurança**, exigindo respostas diferenciadas por parte do regulador. Neste contexto, observa-se uma actuação combinada que integra medidas financeiras, técnicas e institucionais ajustadas à natureza de cada caso, contribuindo para o reforço da protecção do consumidor e para a melhoria das práticas do sector.

5.5. INTERVENÇÕES REGULATÓRIAS E TRATAMENTO DOS PROCESSOS

No tratamento das reclamações apresentadas em sede de recurso, o INCM desenvolveu uma **intervenção regulatória activa e diferenciada**, ajustada à natureza, complexidade e impacto de cada processo. Esta actuação permitiu assegurar a protecção efectiva dos direitos dos consumidores, bem como a correcção de práticas inadequadas por parte dos operadores.

As principais formas de actuação incluíram:

- > **Notificação formal das operadoras para prestação de esclarecimentos**, visando a prestação de esclarecimentos e a correcção de irregularidades identificadas, com particular incidência em matérias de facturação indevida, falhas na prestação de serviço e processos de fraude;
Mediação regulatória, promovendo a resolução célere de conflitos entre consumidores e operadores, sobretudo em situações de facturação e carteiras móveis, através da facilitação de acordos e reposição do equilíbrio contratual;
- > **Determinação da reposição de valores e atribuição de compensações**, nomeadamente em casos de cobranças indevidas ou falhas operacionais, tendo sido assegurada a devolução de montantes relevantes aos consumidores, bem como a concessão de compensações em serviços;
Emissão de recomendações regulatórias, orientadas para a melhoria dos procedimentos internos dos operadores, com foco na qualidade do atendimento ao cliente, transparência na facturação e reforço dos mecanismos de segurança;
- > **Abertura de processos sancionatórios e aplicação de multas**, sobretudo em situações de incumprimento de normas legais e regulamentares, incluindo irregularidades nos processos de registo de cartões SIM e falhas associadas a casos de fraude.
- > **Encaminhamento de processos a outras entidades competentes**, designadamente o **Banco de Moçambique**, nos casos relacionados com serviços financeiros de carteiras móveis, e a **Procuradoria-Geral da República**, em matérias de natureza criminal, como fraudes e burlas, assim como matérias que extravasavam o âmbito de competência directa do INCM.

A diversidade e complementaridade destas intervenções evidenciam uma abordagem integrada por parte do INCM, que combina instrumentos de natureza **correctiva, preventiva e sancionatória**, em função da especificidade de cada reclamação.

De forma particular, observa-se que os mecanismos de **reposição de valores e compensação** assumiram maior expressão nas reclamações de facturação, enquanto as situações relacionadas com **carteiras móveis** exigiram predominantemente actuações de mediação e encaminhamento institucional. Por sua vez, as reclamações ligadas a **fraudes e segurança** implicaram maior articulação interinstitucional e, em alguns casos, o desencadeamento de procedimentos sancionatórios.

Em termos globais, a intervenção regulatória do INCM em 2025 contribuiu significativamente para:

- > **Resolução efectiva de reclamações com impacto directo no consumidor;**
- > **Reforço da responsabilização dos operadores; e**
- > **Melhoria contínua da qualidade e segurança dos serviços de comunicações.**

5.6. PRINCIPAIS TENDÊNCIAS E MATÉRIAS SENSÍVEIS IDENTIFICADAS

A análise das reclamações em recurso registadas em 2025 permitiu identificar **tendências consistentes e matérias sensíveis** que reflectem as principais preocupações dos consumidores no sector das comunicações.

Destaca-se, de forma clara, a **predominância de reclamações relacionadas com facturação e serviços de carteiras móveis**, que, em conjunto, representam a maior parte dos processos analisados. No caso da facturação, verificam-se preocupações recorrentes com débitos indevidos, consumo acelerado de serviços e falta de transparência na cobrança, evidenciando a necessidade de reforço dos mecanismos de controlo e informação ao consumidor. Já no domínio das carteiras móveis, as principais dificuldades prendem-se com a reversão de transacções, gestão de erros operacionais e segurança das operações financeiras, revelando limitações estruturais na resolução imediata de determinados conflitos.

Paralelamente, observa-se uma crescente incidência de reclamações relacionadas com **fraude e segurança**, com particular destaque para os casos de **SIM Swap e burlas associadas a carteiras móveis**, que representam um risco significativo para os consumidores, tanto do ponto de vista financeiro como da protecção de dados pessoais. Estes casos evidenciam a necessidade de **reforço dos mecanismos de segurança**, bem como de uma maior articulação entre operadoras, regulador e autoridades judiciais.

No que se refere à **qualidade de serviço**, mantêm-se reclamações recorrentes relacionadas com falhas de cobertura, instabilidade de rede e interrupções nos serviços, evidenciando desafios persistentes no desempenho operacional das operadoras e a necessidade de investimentos contínuos na melhoria da infra-estrutura e monitoria da qualidade.

Adicionalmente, foram identificadas reclamações ligadas ao **atendimento ao cliente**, nomeadamente no que respeita à demora na resposta, insuficiência de informação e dificuldade na resolução de problemas junto das operadoras. Estes aspectos, embora nem sempre associados a impacto financeiro directo, influenciam significativamente a percepção de qualidade por parte dos consumidores.

Em termos globais, as tendências observadas apontam para uma evolução do perfil das reclamações, com maior incidência em matérias que combinam **impacto financeiro, dependência tecnológica e risco de segurança**, exigindo uma abordagem cada vez mais integrada por parte do regulador. Neste contexto, torna-se fundamental o reforço de medidas preventivas, a melhoria contínua dos mecanismos de supervisão e a promoção de maior literacia do consumidor, de modo a mitigar riscos e elevar o nível de confiança no sector das comunicações.

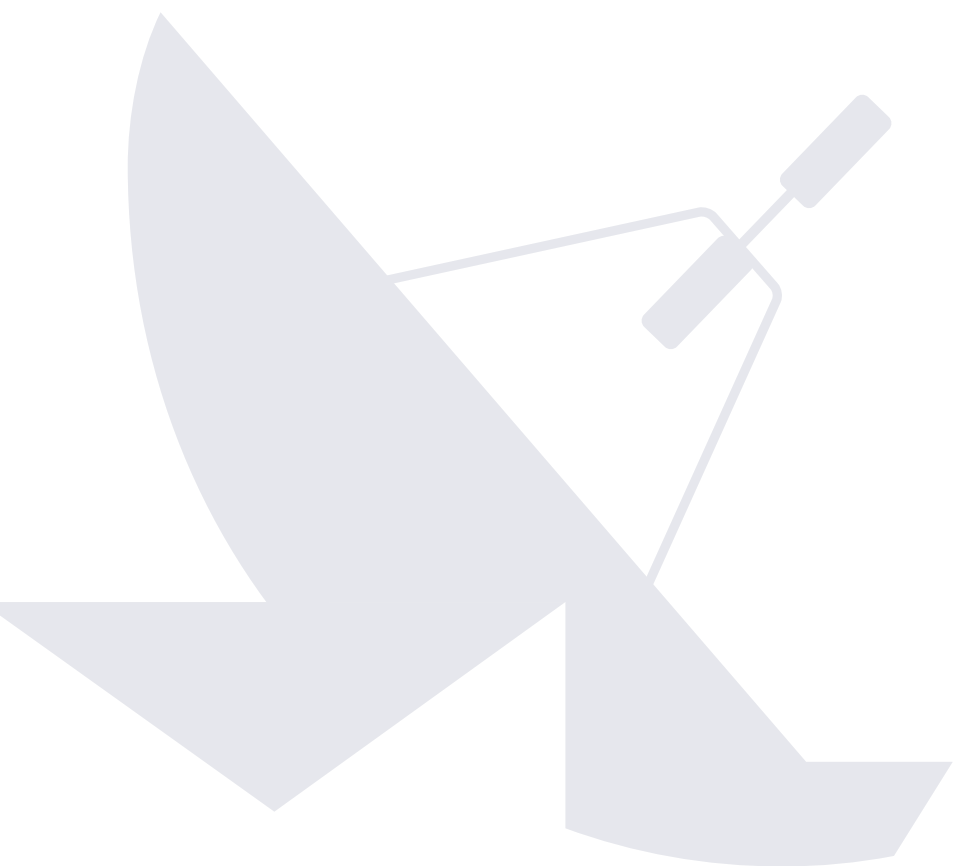


Tabela 3: Resumo das Reclamações Apresentadas em Recurso ao INCM

N.º	Categoria	N.º de Reclamações	Porcentagem (%)	Reclamação Apresentada	Tratamento Regulatório
1	Facturação	15	25%	-Débitos indevidos de saldo; -Consumo acelerado de dados; -Não activação de serviços pagos; - Discrepâncias na cobrança.	- Análise técnica de consumos; - Notificação das operadoras; -Reposição de valores (113.050,00 MZN); -Compensações (ex.: 10 GB); e -Regularização de serviços.
2	Carteiras Móveis	13	22%	- Transferências para números errados; -Dificuldades de reversão de valores; -Retenção de fundos; -Falhas em operações financeiras.	-Mediação regulatória; -Recomendações às operadoras; e -Encaminhamento ao Banco de Moçambique nos casos fora da competência directa do INCM.
3	Qualidade de Serviço	9	15%	-Falta de sinal; -Instabilidade de rede; -Falhas em serviços de voz, dados e televisão.	-Solicitação de pronúncia técnica; -Monitoria da qualidade; -Notificações às operadoras e acompanhamento até à reposição do serviço.
4	Fraudes e Segurança	8	13%	-SIM Swap; -Burlas em carteiras móveis; -Acesso indevido a contas; -Apropriação de números.	-Responsabilização das operadoras; -Reposição de valores (50.000.00 MZN); -Processos sancionatórios; -Multas; -Encaminhamento de processos à PGR.
5	Atendimento	6	10%	-Mau atendimento; -Demora na resposta; -Falta de feedback ou esclarecimentos.	-Exigência de resposta formal; -Recomendações para melhoria do atendimento; e -Reforço do cumprimento dos prazos legais.
6	Questões Contratuais	5	8%	-Incumprimento contratual; -Publicidade enganosa; -Divergências nas condições oferecidas.	-Avaliação de publicidade enganosa e incumprimento contratual; -Correcção das condições oferecidas e compensação ao consumidor.
7	Protecção de Dados	5	7%	-Alegadas violações de privacidade; -Uso indevido de dados pessoais; -Segurança de informação.	-Análise de alegadas violações de privacidade; -Pedidos de esclarecimento às operadoras e decisões fundamentadas.
Total		61	100%	-	-



A Tabela 3 apresenta a classificação das reclamações submetidas **em sede de recurso ao INCM** durante o ano de 2025, distribuídas por categoria, com indicação do respectivo número de processos, percentagem relativa ao universo total e o tipo de **tratamento regulatório adoptado**.

A análise evidencia que a maioria das reclamações incidiu sobre matérias de **facturação** e **serviços de carteiras móveis**, reflectindo preocupações recorrentes dos consumidores com débitos indevidos, consumo acelerado e dificuldades na reversão de valores. Destacam-se, igualmente, reclamações relacionadas com **qualidade de serviço** e **fraudes**, áreas que exigiram uma intervenção técnica e, em determinados casos, a abertura de processos sancionatórios e articulação interinstitucional.

Paralelamente, registaram-se reclamações associadas ao **atendimento ao cliente**, **questões contratuais** e **protecção de dados**, as quais foram tratadas através de mediação regulatória, exigência de esclarecimentos e decisões fundamentadas.

No seu conjunto, a tabela ilustra de forma objectiva a **intervenção activa e diferenciada do INCM**, evidenciando que o regulador analisou cada reclamação em função da sua natureza, adoptando medidas proporcionais para a reposição dos direitos dos consumidores e o reforço do cumprimento das obrigações legais pelos operadores.

5.7. CAMPANHA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO (QOS) DA TELEFONIA MÓVEL CELULAR NO ÂMBITO DA DEFESA DO CONSUMIDOR – 2025

As tendências identificadas nas reclamações em recurso, particularmente aquelas relacionadas com a qualidade de serviço, evidenciam a necessidade de uma actuação regulatória não apenas reactiva, mas também preventiva e estruturante. Neste contexto, e no âmbito das acções contínuas de protecção dos consumidores dos serviços das comunicações, o INCM realizou, **entre Junho e Novembro de 2025**, a **Campanha Nacional de Avaliação da Qualidade de Serviço (QoS) da telefonia móvel celular**.

A realização desta campanha enquadra-se nas medidas regulatórias adoptadas pelo INCM com vista à **monitoria sistemática da qualidade dos serviços**, ao **reforço da fiscalização técnica** e à **prevenção de situações susceptíveis de gerar reclamações**, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade do serviço e para o fortalecimento da protecção do consumidor.

No contexto das medidas regulatórias implementadas pelo INCM para a melhoria da qualidade de serviço e reforço da protecção do consumidor, destacam-se, igualmente:

- > A realização periódica de campanhas nacionais de aferição da QoS;
- > O reforço das actividades de fiscalização técnica e monitoria das redes móveis;
- > A exigência de planos de acção aos operadores em situações de incumprimento dos indicadores de qualidade;
- > A publicação dos resultados das aferições de QoS, promovendo maior transparência e responsabilização no sector;
- > O acompanhamento contínuo da evolução dos indicadores de disponibilidade, cobertura e desempenho dos serviços móveis.

A campanha teve como principal objectivo monitorar o desempenho das redes móveis dos operadores Tmcel, Vodacom e Movitel, nas tecnologias 2G, 3G e 4G, abrangendo 31 áreas geográficas distribuídas pelas regiões Sul, Centro e Norte do país. A iniciativa enquadra-se nas actividades regulatórias de fiscalização, monitoria técnica e acompanhamento do cumprimento dos indicadores mínimos de qualidade de serviço, visando assegurar maior transparência, fiabilidade dos serviços e melhoria da experiência do consumidor.

Relativamente à disponibilidade da rede, os resultados demonstraram que nenhum dos operadores cumpriu integralmente a meta estabelecida pelo INCM, evidenciando desafios persistentes na garantia da continuidade e disponibilidade permanente (24/24 horas) dos serviços de telefonia móvel celular.

No serviço de voz, os três operadores registaram elevados níveis de sucesso no estabelecimento de chamadas, baixos índices de queda de chamadas e qualidade de áudio dentro dos padrões regulamentares definidos, assegurando, de forma geral, uma experiência positiva aos utilizadores deste serviço.

No que respeita à cobertura das redes móveis, verificaram-se incumprimentos diferenciados por tecnologia e operador. Na tecnologia 2G, os operadores Tmcel e Movitel registaram cerca de 3,23% de incumprimento. Na tecnologia 3G, a Tmcel apresentou incumprimento de 51,62%, correspondente a 15 áreas geográficas, enquanto a Vodacom e a Movitel registaram incumprimentos de 19,36%, equivalentes a 6 áreas geográficas cada.

Na tecnologia 4G, a Tmcel registou incumprimento em cerca de 42% das áreas avaliadas, correspondentes a 15 áreas geográficas; seguida da Vodacom, com 25,81% (8 áreas geográficas); e da Movitel, com 16,13% das áreas avaliadas.

Relativamente ao serviço de dados móveis, os resultados evidenciaram desafios significativos, sobretudo nas tecnologias de banda larga móvel. Na tecnologia 3G, a Tmcel apresentou incumprimento de 77,41%, a Vodacom 16,12% e a Movitel 54,83%.

Na tecnologia 4G, a Tmcel registou incumprimento de 80,64%, a Vodacom 6,45% e a Movitel 70,96%.

Em síntese, os resultados da campanha demonstram avanços consistentes na qualidade do serviço de voz móvel celular em Moçambique, mas evidenciam igualmente desafios persistentes ao nível da disponibilidade da rede, expansão da cobertura das tecnologias de banda larga móvel e desempenho do serviço de dados em determinadas áreas do país.

Face a este cenário, o INCM continuará a reforçar as acções de fiscalização, monitoria e acompanhamento técnico junto dos operadores, promovendo a implementação de medidas correctivas orientadas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados aos consumidores e para o fortalecimento da confiança no sector das telecomunicações móveis.



SABIA QUE?

O consumidor deve utilizar os serviços, os equipamentos terminais e rede de telecomunicações apenas para fins contratados e nos termos previstos na legislação aplicável.

Decreto lei n.º 73/2025, de 31 de Dezembro

Fale connosco através dos seguintes canais:

☎ 1789 (Grátis)

🌐 <https://consumidor.incm.gov.mz>

✉ consumidor@incm.gov.mz

“Regulando as comunicações, rumo à transformação digital.”

[6. CONCLUSÕES



6. CONCLUSÕES

O ano de 2025 evidenciou um sector das comunicações marcado por avanços relevantes, mas também por desafios estruturais que continuam a exigir atenção regulatória e operacional. A análise consolidada dos dados demonstra que, embora se tenham registado melhorias em várias áreas, persistem fragilidades relacionadas com a qualidade do serviço, estabilidade das infra-estruturas, práticas comerciais e capacidade de resposta ao cliente.

As conclusões que se apresentam de seguida resumem, de forma integrada, o que os dados revelam sobre o estado dos sectores postal e das telecomunicações, sobre o desempenho dos operadores e sobre o impacto das medidas adoptadas pelo INCM. Procura-se, por essa via, oferecer ao leitor um panorama claro dos principais resultados observados, das tendências mais relevantes e das áreas onde a actuação regulatória deverá ser reforçada nos próximos ciclos.

No **sector postal**, observouse uma **redução global das reclamações**, passando de 276 em 2024 para 258 em 2025. Esta descida foi impulsionada pela melhoria operacional de operadores como a Corre, DHL e Portador Diário, que demonstraram maior eficiência na gestão logística e no atendimento ao cliente. Apesar disso, o sector continua exposto a constrangimentos estruturais, como a disponibilidade de transporte, limitações energéticas e fragilidades no rastreamento, que impactam sobretudo os picos sazonais. Os tempos de resolução mantiveram-se globalmente satisfatórios, embora condicionados por casos extremos, associados a procedimentos de seguradoras.

No **sector das telecomunicações**, o volume total de 391 723 reclamações reflecte tanto a elevada utilização dos serviços como a complexidade das operações técnicas. A análise trimestral mostra um padrão de elevada incidência no primeiro semestre, seguida de redução progressiva, destacando o impacto directo das intervenções técnicas e reorganizações internas dos operadores. A migração do sistema de cobrança de um operador de grande base influenciou fortemente os picos registados, mas a estabilização no segundo semestre evidencia eficácia das acções correctivas implementadas.

A qualidade do serviço continuou a ser a principal área de insatisfação, abrangendo interrupções, cobertura deficiente e lentidão da internet. Questões de facturação e activação não consentida permaneceram entre as tipologias mais críticas, revelando necessidade de maior reforço dos sistemas de tarifação e comunicação contractual. Apesar disso, a taxa de resolução sectorial manteve-se elevada, situando-se acima dos 95%, apoiada pela forte capacidade de resposta de operadores como Vodacom, Movitel, MSTAR/ZAP, Multichoice, Paratus, SatCom e Moztel/Clubnet.

Importa salientar que as acções regulatórias desenvolvidas ao longo de 2025, incluindo a **Campanha Nacional de Avaliação da Qualidade de Serviço (QoS) da telefonia móvel celular**, contribuíram de forma determinante para a identificação de fragilidades técnicas, a adopção de medidas correctivas pelos operadores e o reforço da protecção do consumidor, numa lógica não apenas reactiva às reclamações mas também preventiva e estruturante.

A avaliação por operador demonstra desempenhos heterogéneos: enquanto alguns operadores evidenciam maturidade operacional, elevada satisfação e forte capacidade de resolução, outros mantêm desafios persistentes, relacionados com infra-estrutura, processos internos e gestão de pendências. A Tmcel, Teledata, TMT e Startimes destacam-se entre os operadores que requerem maior acompanhamento, seja por questões técnicas seja por dependências externas ou limitações operacionais estruturais.

Do ponto de vista regulatório, 2025 foi um ano de reforço institucional, marcado pela implementação de novos instrumentos normativos e pela criação de mecanismos de recolha e validação de dados que fortalecem a capacidade de supervisão do INCM.

A adopção do Regulamento de Resolução de Diferendo das Comunicações e do Regulamento de Protecção do Consumidor de Serviços de Comunicações representa um marco importante para a harmonização do quadro legal, reforçando o papel do INCM como instância efectiva de tutela administrativa e para a defesa dos direitos do consumidor.

Em síntese, o relatório conclui que, embora o sector das comunicações tenha demonstrado capacidade de adaptação, modernização e resposta aos desafios operacionais, ainda existe necessidade de intervenções consistentes para elevar padrões de qualidade, garantir maior transparência e assegurar atendimento eficiente. A consolidação de políticas regulatórias, aliada ao compromisso dos operadores e à participação activa dos consumidores, será determinante para continuar a melhorar o ecossistema das comunicações no país.

7. RECOMENDAÇÕES



7. RECOMENDAÇÕES

As recomendações apresentadas nesta secção resultam da análise integrada dos desafios e melhorias identificados ao longo do ano de 2025, tanto no sector postal como no sector das telecomunicações. Com base nos padrões de reclamações, no desempenho dos operadores e nas necessidades de reforço regulatório evidenciadas nas secções anteriores, estas recomendações visam orientar acções concretas para melhorar a qualidade dos serviços, aumentar a transparência das práticas comerciais, fortalecer os mecanismos de protecção do consumidor e promover uma actuação mais eficiente, colaborativa e sustentável em todo o ecossistema das comunicações. O conjunto de medidas propostas dirige-se de forma equilibrada aos operadores, aos consumidores e ao regulador, assegurando uma abordagem abrangente e coerente com as prioridades identificadas no relatório.

7.1. RECOMENDAÇÕES TRANSVERSAIS E PRIORITÁRIAS PARA O SECTOR

- > Reforçar a qualidade de serviço em todos os segmentos, através da expansão e modernização das infra-estruturas de rede; melhoria da estabilidade dos sistemas; e implementação de mecanismos eficazes de monitorização e resposta a falhas.
- > Consolidar a fiabilidade dos sistemas de facturação e tarifação, prevenindo cobranças indevidas, erros de reconciliação e activações não consentidas, mediante processos mais robustos e comunicação clara com o consumidor.
- > Melhorar o atendimento ao cliente, reduzindo tempos de espera, garantindo coerência nas informações prestadas e ampliando canais digitais acessíveis e funcionais para registo e acompanhamento de reclamações.
- > Assegurar maior transparência nas práticas comerciais e contratuais, através da disponibilização de termos claros, comunicação prévia sobre alterações e facilitação dos processos de adesão, migração e cancelamento de serviços.
- > Reforçar políticas e procedimentos de protecção de dados pessoais, garantindo a utilização adequada das informações do consumidor, prevenindo acessos indevidos e promovendo práticas de privacidade em conformidade com o enquadramento regulatório.
- > Investir em formação contínua das equipas técnicas e de atendimento, assegurando respostas mais rápidas, consistentes e orientadas à resolução efectiva das necessidades dos consumidores.
- > Promover a literacia digital e contratual dos consumidores, incentivando o uso dos canais formais de reclamação, a verificação regular de serviços subscritos e a adopção de boas práticas de utilização.
- > Reforçar a fiscalização e o acompanhamento regulatório em áreas críticas, como qualidade de serviço, facturação, protecção de dados e tempos de resposta, introduzindo metas de melhoria e acções correctivas quando necessário.
- > Incentivar a harmonização sectorial, através da adopção de boas práticas partilhadas, normalização de procedimentos e alinhamento tecnológico entre operadores, para elevar o nível geral de desempenho.
- > Priorizar intervenções em regiões e serviços com maior incidência de falhas ou vulnerabilidades estruturais, promovendo equidade no acesso e melhoria das condições operacionais em todo o território nacional.

7.2. OPERADOR POSTAL

A actuação dos operadores postais em 2025 revelou avanços relevantes, mas também desafios persistentes, relacionados sobretudo com atrasos, extravios e gestão logística. As recomendações para este sector visam fortalecer os processos internos, melhorar a rastreabilidade e reforçar os mecanismos de comunicação com os consumidores, promovendo maior eficiência operacional e garantindo padrões mínimos de qualidade e fiabilidade no serviço postal.

Operador Postal	Medidas para Melhorar a Qualidade de Serviço	Acções Regulatórias Sugeridas	Avaliação do Desempenho (2025)
DHL	Melhorar a gestão de atrasos; reforçar a comunicação proactiva; otimizar a coordenação logística.	Monitorização de prazos; reporte estruturado de atrasos; planos de contingência.	140 reclamações; 100% resolvidas; tempo: 1–5 dias.
Portador Diário	Reforço operacional em centros críticos; melhoria do rastreamento; maior capacidade de atendimento.	Auditorias a processos de entrega; metas de redução de extravio.	88 reclamações; 100% resolvidas; tempo médio: 30 dias.
Pantherra Express	Manter boas práticas operacionais	Supervisão leve	0 reclamações; 100% de estabilidade
Skynet	Revisão de processos dependentes de seguradoras; reforço logístico; comunicação activa.	Eliminação de dependências críticas; SLA obrigatório com terceiros.	16 reclamações; 100% resolvidas; resolução lenta devido a seguradoras.
SB2 Logistic	Manter mecanismos internos	Nenhuma acção imediata	0 reclamações; 100% de estabilidade
Corre	Reforçar a estabilidade de distribuição; melhorar o atendimento; garantir a integridade das encomendas.	Monitorização leve; incentivo a boas práticas.	14 reclamações; 100% resolvidas; tempo médio: 7 dias úteis.

7.3. OPERADOR DE TELECOMUNICAÇÕES

O desempenho dos operadores de telecomunicações em 2025 evidenciou um sector dinâmico, mas sujeito a pressões operacionais significativas, incluindo instabilidades de rede, picos de reclamações e desafios estruturais relacionados com facturação, atendimento e qualidade de serviço. As recomendações dirigidas a este grupo de operadores têm como objectivo consolidar melhorias técnicas, aumentar a resiliência das infra-estruturas, reforçar a transparência comercial e assegurar níveis adequados de protecção do consumidor em todos os serviços prestados.

Operador	Medidas para Melhorar a Qualidade de Serviço	Acções Regulatórias Sugeridas	Avaliação do Desempenho (2025)
Vodacom	Reforço da estabilidade da plataforma de cobrança; redundância adicional; mitigação de instabilidades.	Acompanhamento regulatório em migrações; planos de contingência; reporte antecipado.	Alta resolução (>99%); pico no 1.º semestre; estabilização no 4.º trimestre.
Movitel	Expansão da capacidade de rede; reforço técnico; optimização do atendimento.	Monitorização da cobertura rural; auditorias comerciais.	Desempenho excelente (~99,6%); forte redução anual das reclamações.
Tmcel	Consolidação do AccUtile; reforço técnico; melhorias de cobrança e rede.	Supervisão reforçada; metas trimestrais; planos de recuperação.	Baixa resolução (73,5%); aumento elevado por captação formal.
TMT	Reforço do sinal; melhorias na facturação; aumento de capacidade técnica.	Auditorias a atendimento e facturação.	Volume elevado; resolução: ~85%; tempos variáveis (minutos a 15 dias).
Startimes	Reforço técnico em eventos de pico; estabilização do sinal; melhorias de pagamento.	Avaliação da infra-estrutura de transmissão.	Redução anual (-16%); resolução: ~81%; picos concentrados.
MSTAR/ZAP	Optimização da automação; reforço do atendimento; maior capacidade técnica.	Monitorização leve; partilha de boas práticas.	Excelente resolução: 99,7%; tempos curtos; queda contínua.
Multichoice	Melhorias de reconciliação; reforço de comunicação; prevenção de erros.	Avaliação de práticas de falha de facturação.	Cumprimento elevado de SLA (96,9%); sem backlog.
Paratus	Reforço de redundância; ampliação do NOC; melhoria técnica.	Incentivo à expansão; supervisão tarifária.	99,3% de resolução; melhoria contínua.
Teledata	Reforço de fibra; mais capacidade regional; estabilidade de rede.	Supervisão apertada; metas obrigatórias; auditoria técnica.	80% de resolução; elevado volume; queixas de QoS persistentes.
Moztel/Clubnet	Estabilização de rede; reforço técnico; melhorias de atendimento.	Supervisão em zonas críticas.	100% de resolução; maioria dos casos em Maputo.
Satcom	Redundância; melhoria do suporte; prevenção de danos físicos.	Supervisão de infra-estrutura.	Tempo médio: 13h; satisfação: 87%; operação estável.
Webmasters	Actualização de fibra; reforço técnico; comunicação proactiva.	Monitorização leve; manutenção de qualidade.	Queda drástica das queixas; satisfação: >90%; resolução: 94%.
Abaricom	Reforço de capacidade; melhoria do atendimento.	Supervisão mínima.	100% de resolução; volume reduzido.
TVCabo	Intervenções rápidas; modernização; reforço técnico.	Supervisão leve.	10 reclamações; 100% resolvidas.
Starlink	Estabilização do terminal; mitigação de falhas de visibilidade; gestão de tráfego.	Monitorização de interrupções globais; reporte detalhado.	594 reclamações; 100% resolvidas; tempo médio: 1–2 dias.

7.4. CONSUMIDORES

O papel dos consumidores no ecossistema das comunicações é central para a identificação de falhas, monitoria da qualidade e promoção de serviços mais eficientes. As recomendações destinadas aos consumidores procuram fortalecer a literacia digital, incentivar o uso adequado dos canais formais de reclamação e promover uma participação mais informada e activa, contribuindo para maior equilíbrio e transparência nas relações de consumo.

Em linha com o modelo de 2024, reforça-se que os consumidores devem ser capacitados a exercer plenamente os seus direitos:

- a) **Utilização dos canais formais de reclamação** - usar os meios oficiais disponibilizados pelos operadores e pelo regulador para assegurar rastreabilidade e tratamento adequado das queixas.
- b) **Acompanhamento regular dos serviços subscritos** - verificar consumos, pacotes activos, valores debitados e condições contratuais, evitando cobranças indevidas.
- c) **Informação sobre direitos e deveres** - promover a literacia digital e contratual, garantindo que os consumidores conheçam os seus direitos, bem como as limitações técnicas dos serviços que contratam.
- d) **Verificação de equipamentos e instalações** - assegurar que os equipamentos domésticos estejam atualizados e bem instalados, reduzindo falhas que não decorram da actuação do operador.

7.5. REGULADOR

A intervenção regulatória permanece determinante para assegurar o funcionamento equilibrado e competitivo do sector. As recomendações ao regulador focam-se no reforço das acções de fiscalização, aperfeiçoamento dos mecanismos de recolha de dados, promoção de boas práticas, acompanhamento de operadores com desafios persistentes e consolidação de instrumentos que garantam a protecção efectiva dos direitos dos consumidores.

Com base no reforço das competências regulatórias evidenciado em 2024 e 2025, recomendase que o regulador continue a:

- a) **Intensificar acções de fiscalização técnica e comercial** - monitorizar indicadores de qualidade, práticas de facturação, cumprimento de prazos e atendimento ao consumidor.
- b) **Aprimorar o acervo estatístico e a recolha de dados** - consolidar mecanismos que permitam análises mais granulares por tecnologia, segmento e região, reforçando a capacidade de intervenção baseada em evidência.
- c) **Garantir o cumprimento dos prazos de resposta** - acompanhar os operadores com pendências significativas, assegurando que as reclamações sejam solucionadas dentro dos prazos regulatórios.
- d) **Promover boas práticas e harmonização sectorial** - incentivar o alinhamento entre operadores em áreas como protecção de dados, atendimento ao cliente, comunicação de falhas e transparência de serviços.
- e) **Fortalecer os mecanismos de resolução alternativa de conflitos** - promover mediação, arbitragem e mecanismos digitais que tornem a resolução de disputas mais célere e eficiente.
- f) **Orientar intervenções em zonas críticas** - priorizar acções em regiões com maior incidência de falhas de cobertura, instabilidade de rede ou vulnerabilidades operacionais.

[ANEXOS



ANEXOS

Anexo 1. Comparação Detalhada do Total de Reclamações do Operador

Sector Postal

Operador Postal	N.º de Reclamações	Percentagem do Sector
Portador Diário	88	34,11%
DHL	140	54,26%
Corre	14	5,43%
Skynet	16	6,20%
Panthera Express	0	0,00%
SB2 Logística	0	0,00%
Total	258	100%

Sector das Telecomunicações

Operador	N.º de Reclamações Recebidas	Percentagem do Sector
Vodacom	115 100	29,39%
TMT	87 428	22,33%
StarTimes	70 286	17,94%
Movitel	55 066	14,06%
Tmcel	24 036	6,14%
Mullichoice	10 220	4,65%
Mstar-ZAP	18 209	4,61%
Teledata	6 594	1,68%
Moztel/Clubnet	3 836	0,98%
Paratus	280	0,07%
Starlink	594	0,15%
Webmasters	31	0,01%
Satcom	23	0,01%
TVCabo	10	0,0%
Abaricom	10	0,00%
Total	391 723	100%

Anexo 2. Comparação Detalhada do Desempenho do Operador (Classificação)

Sector Postal

Operador Postal	Reclamações	% Resolvidas	Tempo Médio de Resolução	Satisfação
DHL	140	100%	1–5 dias úteis	Alta
Portador Diário	88	100%	30 dias	Média
Skynet	16	100%	117 dias	Baixa
Corre	14	100%	2–7 dias	Alta
Panthera Expresso	0	n/a	n/a	n/a
SB2 Logistic	0	n/a	n/a	n/a

Sector das Telecomunicações

Operador	Reclamações	% Resolvidas	Tempo Médio de Resolução	Satisfação (Classificação)
Vodacom	115 100	99,8%	~1 dia	Alta
Movitel	55 066	99,6%	24 horas	Alta
Tmcel	24 036	73,5%	7 dias	Baixa
TMT	87 428	85%	Minutos–15 dias	Média
Startimes	70 286	81%	Variável	Média
Multichoice	10 220	96,9%	10,7 horas	Alta
Mstar-ZAP	18 209	99,7%	5-12 horas	Alta
Paratus	280	99,3%	36 horas	Alta
Teledata	6 594	80%	n/d	Baixa
Moztel/Clubnet	3 836	100%	24 horas	Alta
Webmasters	31	94%	1 dia útil	Alta
SatCom	23	100%	13 horas	Alta
TVCabo	10	100%	72 horas	Alta
Abaricom	10	100%	24–72 horas	Alta
Starlink	594	100%	1–2 dias	Alta

Sector Postal

Trimestre	Reclamações Recebidas	Variação	Tendência	Principais Problemas do Período
1.º Trimestre	70	—	Período de maior incidência inicial.	Atrasos pós-festivos; limitações logísticas; capacidade aérea reduzida.
2.º Trimestre	74	+5,7%	Aumento moderado.	Persistência de atrasos e falhas de rastreamento; pressão operacional ainda presente.
3.º Trimestre	48	-35,1%	Redução significativa.	Maior regularidade dos fluxos; menos interrupções e menor extravio.
4.º Trimestre	66	+37,5%	Recuperação sazonal controlada.	Procura pré-festiva; pressão urbana; reclamações sobre prazos e informação.

Sector das Telecomunicações

Trimestre	Reclamações Recebidas	Variação	Tendência	Principais Problemas do Período
1.º Trimestre	102 900	—	Período de maior incidência.	Migração de sistema de cobrança: instabilidades, cobranças indevidas, lentidão e falhas de voz/dados.
2.º Trimestre	112 225	+9,1%	Aumento conjuntural após picos técnicos.	Persistência de reclamações de facturação; estabilização parcial após correcções.
3.º Trimestre	108 940	-2,9%	Início de redução.	Picos no segmento de TV por eventos desportivos; duas interrupções satelitais.
4.º Trimestre	67 658	-37,9%	Redução acentuada e estabilização.	Melhoria estrutural da rede; queda significativa das reclamações de serviço e maior eficácia na resolução.

Anexo 4. Síntese das Reclamações em Recurso e Intervenção Regulatória

Dimensão	Indicador	Resultado	Destaques
Volume e Resolução	Total de reclamações	61	Processos em sede de recurso.
	Reclamações finalizadas	52 (85%)	Elevada taxa de resolução.
	Reclamações favoráveis ao consumidor	35 (67% dos encerrados)	Reposição de direitos e compensações.
	Processos pendentes	9 (15%)	Dependência de operadores, análise técnica e informação adicional do reclamante.
Principais Áreas de Reclamação	Facturação	25%	Débitos indevidos, consumo de dados, falhas de activação.
	Carteiras móveis	22%	Transferências erradas e reversões.
	Qualidade de serviço	15%	Falta de sinal e instabilidade.
	Fraudes e segurança	13%	SIM Swap e burlas.
Canais de Entrada	Email	54% (33)	Principal canal.
	Portal do Consumidor	16% (10)	Segundo mais utilizado.
	Carta física	21% (13)	Canal tradicional ainda relevante.
	Linha do cliente	8% (5)	Menor utilização.
	Canais digitais (total)	70%	Forte adesão aos meios electrónicos.
Impacto ao Consumidor	Reposição financeira – Facturação	~113.050 MZN	Devoluções por cobranças indevidas.
	Reposição financeira – Fraudes	~50.000 MZN	Responsabilização das operadoras.
	Compensações	Ex.: 10 GB dados móveis.	Medidas não financeiras.
Principais Problemas Identificados	Facturação	Cobranças indevidas e erros de consumo.	Impacto financeiro directo.
	Carteiras móveis	Transferências erradas.	Necessidade de reversão e mediação.
	Qualidade	Falta de cobertura e falhas técnicas.	Intervenção técnica requerida.
	Fraudes	SIM Swap e acesso indevido.	Elevado risco financeiro.
Intervenção Regulatória	Mediação	Resolução de conflitos consumidor–operador.	Especial relevância em carteiras móveis.
	Notificação às operadoras	Correcção de irregularidades.	Facturação e qualidade.
	Reposição e compensação	Devolução de valores e benefícios	Facturação e fraudes.
	Recomendações regulatórias	Melhoria de práticas.	Atendimento e transparência.
	Sanções e multas	Processos sancionatórios.	Violação de normas.
	Encaminhamento institucional	Banco de Moçambique e PGR.	Casos financeiros e criminais.
Tendências Observadas	Digitalização	Forte uso de canais electrónicos	Eficiência e acessibilidade.
	Reclamações críticas	Financeiras e segurança.	Maior impacto ao consumidor.
	Complexidade	Fraudes e qualidade.	Exigem coordenação institucional.

