

Comunicado

25 de janeiro de 2016

As melhores e piores empresas no setor da electricidade e gás em 2015

Dados fornecidos pelo Portal da Queixa relativamente às empresas no setor da electricidade e gás

O Portal da Queixa mostra os dados objectivos que comparam as marcas do setor da electricidade e gás presentes no Portal.

O Portal, no ano passado recebeu milhares de reclamações visando as principais empresas que operam no mercado português deste setor. Referente ao ano de 2015, no **setor da electricidade e gás**, o Portal recebeu **1.100 reclamações** de consumidores.

Conheça os dados referentes às principais empresas do setor, no ano de 2015, em Portugal:

- A **GOLDENERGY** é a marca mais visada pelos consumidores apresentando **382** reclamações, sendo também a marca que mais responde (**97%**) e resolve as reclamações (**91%**).
- A **GALP ON** é a segunda marca mais visada apresentado **260** reclamações, tendo como taxa de resposta às reclamações **73%**.
- A **EDP** é uma marca que se destaca das outras empresas do mercado por ter recebido **246** reclamações mas apenas tendo a respondido e resolvido **4%** das reclamações apresentadas pelos consumidores.
- A **EDP GÁS** deu a mais de metade dos consumidores uma resposta às suas reclamações (**52%**), mas das reclamações apresentadas apenas conseguiu resolver **13%**.
- A **ENDESA** com mais de **100** reclamações, respondeu a **31%**, mas apenas resolveu **8%** das reclamações com os seus consumidores.

Fique a conhecer melhor os dados, do Portal da Queixa, relativamente à performance das grandes marcas no setor da electricidade e gás, em 2015.

As marcas com o maior número de reclamações recebidas

Marcas	Nº Reclamações
GOLDENERGY	382
GALP ON	260
EDP	246
ENDESA	109
EDP GÁS	23

As marcas que mais resolveram as reclamações

Marcas	Taxa de solução
GOLDENERGY	91%
GALP ON	70%
EDP GÁS	13%
ENDESA	8%
EDP	4%

As marcas que mais respostas deram aos seus consumidores

Marcas	Taxa de resposta
GOLDENERGY	97%
GALP ON	73%
EDP GÁS	52%
ENDESA	31%
EDP	4%

Performance das marcas no Portal da Queixa segundo o Índice de Satisfação

Marcas	Pontos de 0 a 100
GOLDENERGY	94.8
GALP ON	63.3
ENDESA	38.2
EDP GÁS	25.0
EDP	8.5

Sobre o Portal da Queixa

O Portal da Queixa é a maior rede social de consumidores em Portugal. Criada em Junho de 2009, esta plataforma é o canal de reclamações por excelência, possibilitando o diálogo e a partilha de experiências, entre o público e as marcas, com vista ao entendimento e à resolução das reclamações. Além disso, a sua missão informativa e preventiva contribuiu para que, em diversos casos, fosse feito o alerta e a denúncia às autoridades competentes, de burlas e esquemas fraudulentos, evitando assim que mais consumidores fossem lesados.

Contactos:

Telefone: 707 100 042 | 938 986 174

Carla Ribeiro Oleiro - carlaoleiro@portaldaqueixa.com