

Comunicado

Porto, 20 de janeiro de 2016

As melhores e piores operadoras no setor das telecomunicações em 2015

Dados fornecidos pelo Portal da Queixa relativamente às operadoras de televisão, internet e voz

O Portal da Queixa é uma plataforma de referência dos consumidores na internet, em matéria de consumo em Portugal, incluindo uma comunidade com mais de 45.500 consumidores registados e 2.400 marcas em Portugal.

No ano passado as principais empresas que operam no mercado português foram alvo de milhares de reclamações de consumidores no Portal da Queixa. Referente ao ano de 2015, no **setor das telecomunicações**, o Portal recebeu **4.000 reclamações** de consumidores.

O Portal da Queixa tem vindo a mostrar comparativos referentes à performance das marcas e informações de consumo relevantes em Portugal.

Conheça os dados referentes às quatro maiores operadoras de televisão, internet e voz, do setor, no ano de 2015 em Portugal:

- A **MEO** é a marca mais visada pelos consumidores apresentando **1.275** reclamações.
- A **NOS** apenas resolveu **3%** das reclamações apresentadas pelos consumidores, evidenciando a pior taxa de resposta do setor com apenas **6%**.
- A **Vodafone** com **575** reclamações resolveu **30%** das reclamações apresentadas no Portal.
- A **Cabovisão** com **96%** de taxa de resposta foi a marca com a melhor taxa do setor. Destacando-se das outras maiores operadoras do mercado, resolvendo 67% das reclamações apresentadas.

Fique a conhecer melhor os dados, do Portal da Queixa, relativamente à performance das grandes operadoras de televisão, internet e voz, no Portal em 2015:

As marcas com o maior número de reclamações recebidas

| Marcas | Nº Reclamações |
|-----------|----------------|
| MEO | 1275 |
| NOS | 866 |
| Vodafone | 575 |
| Cabovisão | 112 |

As marcas que mais resolveram as reclamações

| Marcas | Taxa de solução |
|-----------|-----------------|
| Cabovisão | 67% |
| MEO | 53% |
| Vodafone | 30% |
| NOS | 3% |

As marcas que mais respostas deram aos seus consumidores

| Marcas | Taxa de resposta |
|-----------|------------------|
| Cabovisão | 96% |
| MEO | 93% |
| Vodafone | 71% |
| NOS | 6% |

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

| Marcas | Pontos de 0 a 100 |
|-----------|-------------------|
| Cabovisão | 96.1 |
| MEO | 95.0 |
| Vodafone | 76.4 |
| NOS | 8.8 |