

# Comunicado

---

1 de fevereiro 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 apenas 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. Com uma taxa de resposta de **93%**, apenas conseguiu resolver **53%** das reclamações.
- A **NOS** apenas respondeu a **6%** das reclamações apresentadas pelos consumidores, e dessas apenas resolveu **3%**, evidenciando a pior taxa de resposta e resolução no setor. É a segunda empresa com o maior número de reclamações apresentadas no setor das telecomunicações, em 2015, com **866** reclamações. O *Índice de Satisfação* no Portal da Queixa foi **8.8** pontos em 100.
- A **Vodafone** com **575** reclamações, respondeu a **70%** das reclamações, mas apenas conseguiu resolver **30%** das mesmas.
- A **Cabovisão** é uma marca que responde a **96%** das reclamações apresentadas. Com base no *Índice de Satisfação* no Portal da Queixa é a melhor empresa no setor com **96.1** pontos em 100, 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	1.275
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

**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](mailto:carlaoleiro@portaldaqueixa.com)