

Consumidores avaliam qualidade e nível de satisfação dos serviços de telecomunicações

Consumidores de serviços de telecomunicação de todo o Brasil estão sendo entrevistados para avaliar a qualidade e o nível de satisfação com os serviços oferecidos pelas principais prestadoras do setor. Esta ação faz parte da Pesquisa para Aferição da Satisfação e Qualidade Percebida pelos Consumidores dos Serviços de Telecomunicações, instrumento criado pela Anatel por meio da Resolução nº 654/2015.

O período de coleta de dados vai de julho a novembro/2018. A avaliação se dá por meio de questionários aplicados por telefone aos consumidores dos serviços. Para o sorteio, são levados em conta informações como: prestadora, UF do consumidor e modalidade do serviço. A empresa responsável pela pesquisa é a IBOPE.

O resultado da pesquisa será divulgado no primeiro trimestre de 2019, por Unidade da Federação.