

RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES EN 2005

DATOS DESDE LA PUESTA EN MARCHA DE LA OFICINA (25 – ABRIL 2005) HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2005

I. CONSULTAS AL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS AL 901.33.66.99 Y A LA PÁGINA WEB WWW.USUARIOSTELECO.ES

A. CONSULTAS RECIBIDAS

- Nº total de consultas recibidas.....43.286
- Media de consultas diarias.....203
 - A través del teléfono 901.33.66.99.....91 %
 - Por correo electrónico a través web.....9 %

B. CONTENIDO DE LAS CONSULTAS

- ACCESO A INTERNET.....50.9 %
 - Problemas con altas, bajas y cambios de operador: 61 %
 - Problemas de calidad del servicio, interrupciones....22.4 %
 - Problemas de facturación y tarifas.....16.5 %
- TELEFONÍA FIJA.....30.6 %
 - Problemas con altas, bajas y cambios de operador: 50.5 %
 - Problemas de calidad del servicio, interrupciones....29.6 %
 - Problemas de facturación y tarifas.....19.8 %
- TELEFONÍA MÓVIL..... 15.0 %
 - Problemas con altas, bajas y cambios de operador: 39.9 %
 - Problemas de calidad del servicio, interrupciones....25.3 %
 - Problemas de facturación y tarifas.....24.2 %
 - Problemas con el servicio de SMS..... 10.4 %
- OTROS.....3.4 %
 - Incluye: protección de datos personales, servicios de tarificación adicional, prestaciones para personas con discapacidad

II. DATOS SOBRE RECLAMACIONES

RECLAMACIONES PRESENTADAS 2005 (31 – DIC EST.) - Telefonía fija: 7.513 (61,4 %) - Acceso a Internet: 3.445 (28,1%) - Telefonía móvil: 1.281 (10,5 %)	12.255
RECLAMACIONES RESUELTAS EN 2005 (31 – DIC)	12.019
RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2004	12.637
RECLAMACIONES PRESENTADAS TELEMÁTICAMENTE	60 / MES

- **TELEFONÍA FIJA (61,4% DE RECLAMACIONES):**

- Preselección 26,7%
- Demora de instalación de línea fija..... 18,2%
- Problemas de facturación..... 13,3%
- Servicios de tarificación adicional 8,3%
- Averías..... 5,3%
- Otros..... 28,2%

- **ACCESO A INTERNET (28,1% DE RECLAMACIONES)**

Los tipos de reclamación son los siguientes:

- Bajas no tramitadas..... 36,3%
- Calidad, interrupciones..... 19,4%
- Altas no solicitadas..... 16,4%
- Facturación, tarifas..... 10,8%
- Obstáculos en el cambio de operador..... 9,6%
- Otros..... 7,4%

- **TELEFONÍA MÓVIL (10,5 % DE RECLAMACIONES)**

Por materias las reclamaciones se clasifican en:

- Facturación..... 33,4%
- Altas y bajas..... 25,4%
- Mensajes cortos..... 5,2%
- Calidad, cobertura..... 18,2%
- Otros* 17,8%

* Aparatos terminales, tarjetas prepago, antenas

DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR OPERADOR

Se indica a continuación la distribución de las reclamaciones recibidas en la Oficina de atención al usuario de telecomunicaciones de los distintos operadores durante el año 2005, ponderadas por el número de abonados de cada uno.

1. TELEFONÍA FIJA

Representan el 61,4% de las reclamaciones.

OPERADOR	R/10.000 AB
AUNA	8,62
WANADOO	5,51
TELEFÓNICA	2,23
JAZZTEL	1,91
TELE2	1,34
ONO	1,21

2. ACCESO A INTERNET (ADSL / CABLE)

Representan el 28,1% de las reclamaciones.

OPERADOR	R/ 10.000 AB
WANADOO	25,33
YA.COM	11,40
JAZZTEL	8,68
TERRA	6,88
AUNA	4,29
TELEFÓNICA	1,34

3. TELEFONÍA MÓVIL

Representan el 10,5% de las reclamaciones.

OPERADOR	R/10.000 AB
AMENA	0,70
VODAFONE	0,21
MOVISTAR	0,17