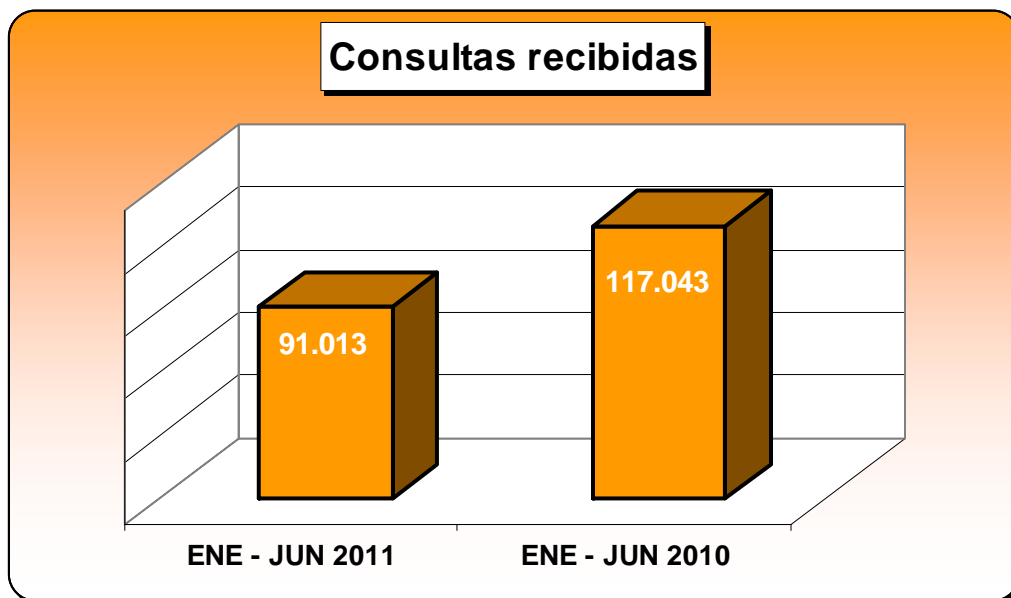


RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

I SEMESTRE AÑO 2011

1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es

CONSULTAS	ENE - JUN 2011	ENE - JUN 2010
Total recibidas	91.013	117.043
Media diaria	734	786
Incremento 2011 / 2010	-22,2%	



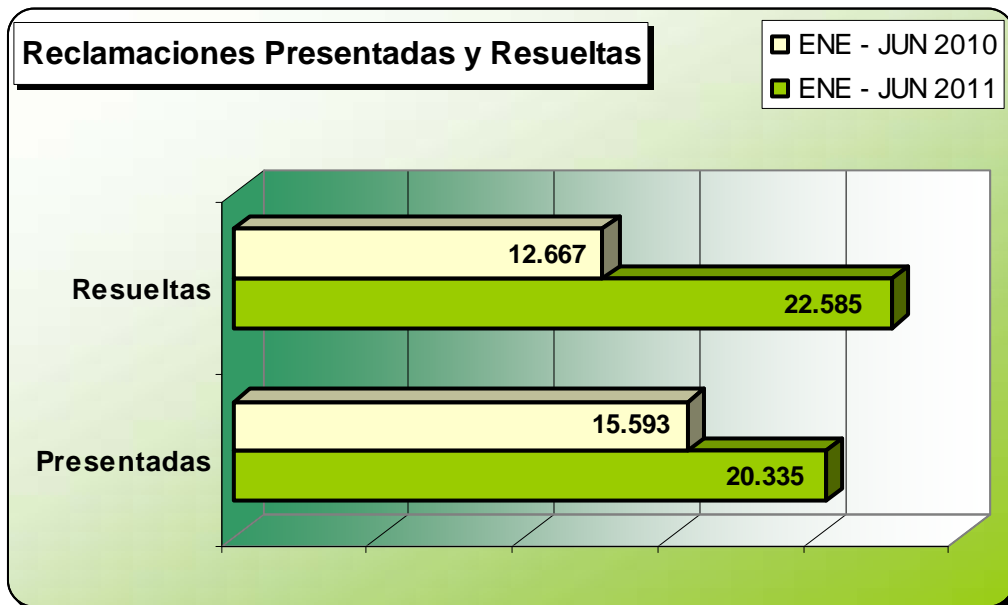
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es.

CONSULTAS	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
TELÉFONO	96,7%	97,2%
E-MAIL	3,4%	2,8%



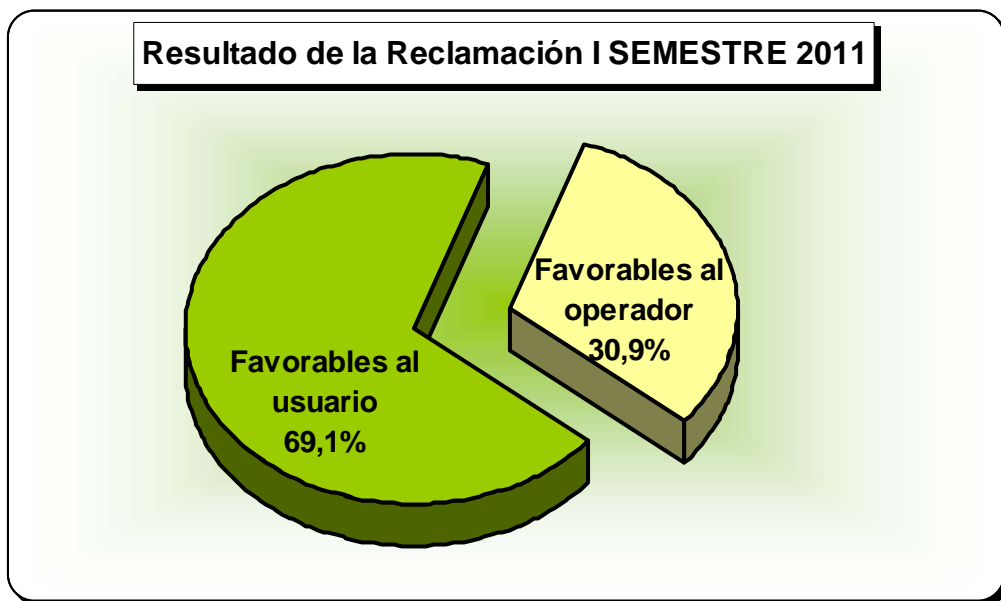
3. **Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2011	20.335	22.585
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2010	15.593	12.667
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2009	15.864	11.352
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2008	12.366	9.862
Variación 2011 / 2010	30,4%	78,3%



4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

Resolución de la Reclamación	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
Favorables al usuario	69,1%	81,6%
Favorables al operador	30,9%	18,4%



5. Reclamaciones presentadas por vía telemática, sobre el total de reclamaciones recibidas

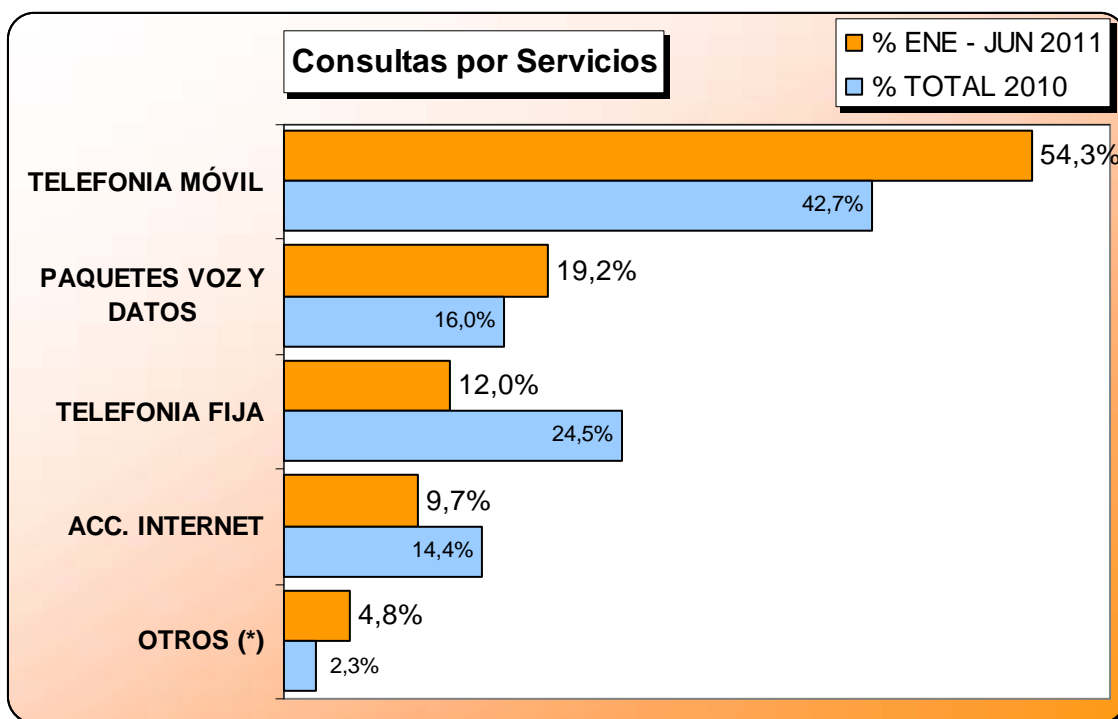
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
ENE - JUN 2011	20,00%
Año 2010	21,20%
Año 2009	18,49%
Año 2008	15,34%
Año 2007	9,90%



6. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web www.usuarioteleco.es: clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS POR SERVICIOS	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
TELEFONIA MÓVIL	54,3%	42,7%
PAQUETES VOZ Y DATOS	19,2%	16,0%
TELEFONIA FIJA	12,0%	24,5%
ACC. INTERNET	9,7%	14,4%
OTROS (*)	4,8%	2,3%

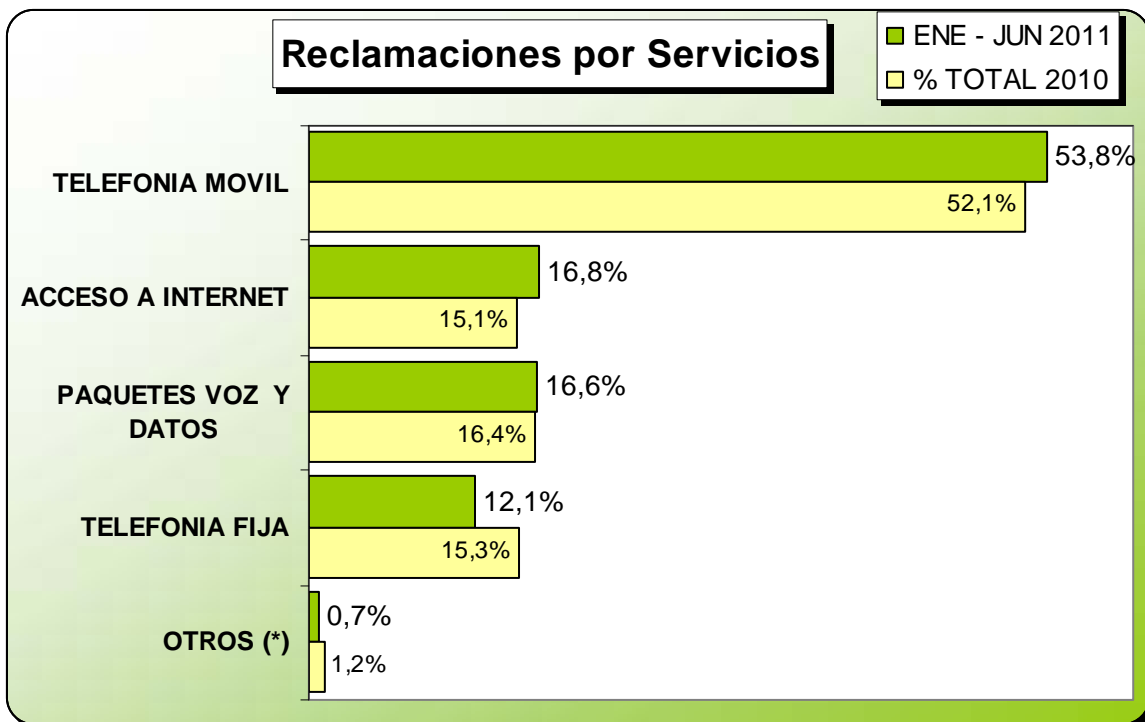
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



7. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
TELEFONIA MOVIL	53,8%	52,1%
ACCESO A INTERNET	16,8%	15,1%
PAQUETES VOZ Y DATOS	16,6%	16,4%
TELEFONIA FIJA	12,1%	15,3%
OTROS (*)	0,7%	1,2%

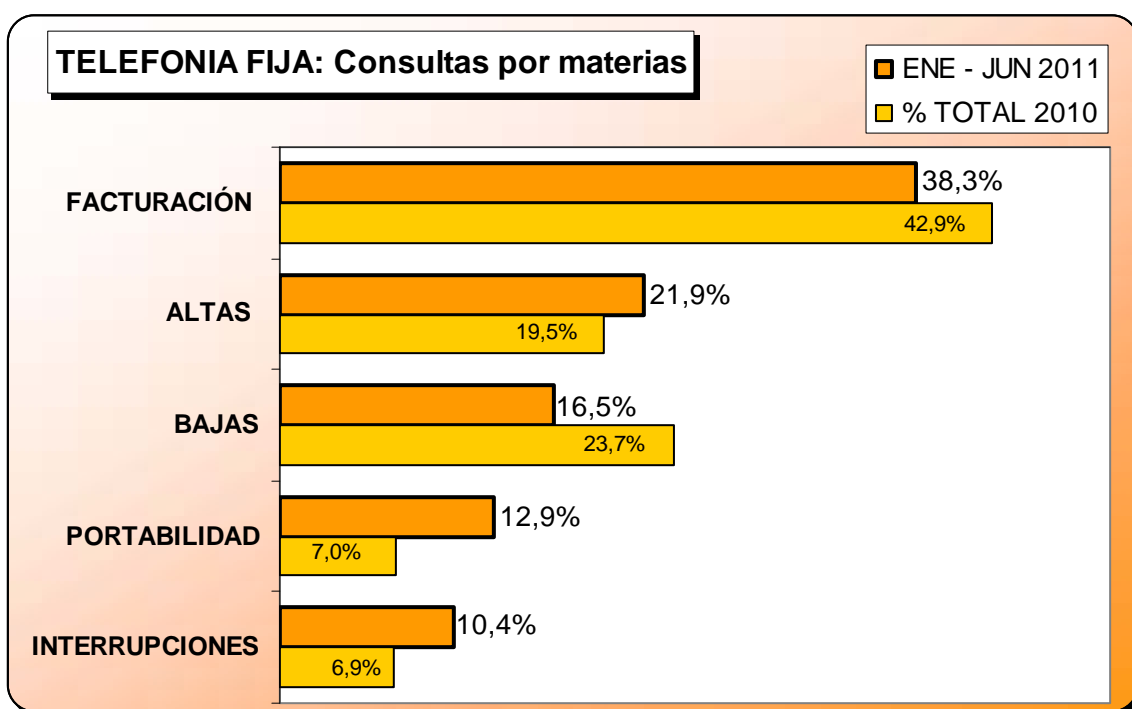
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

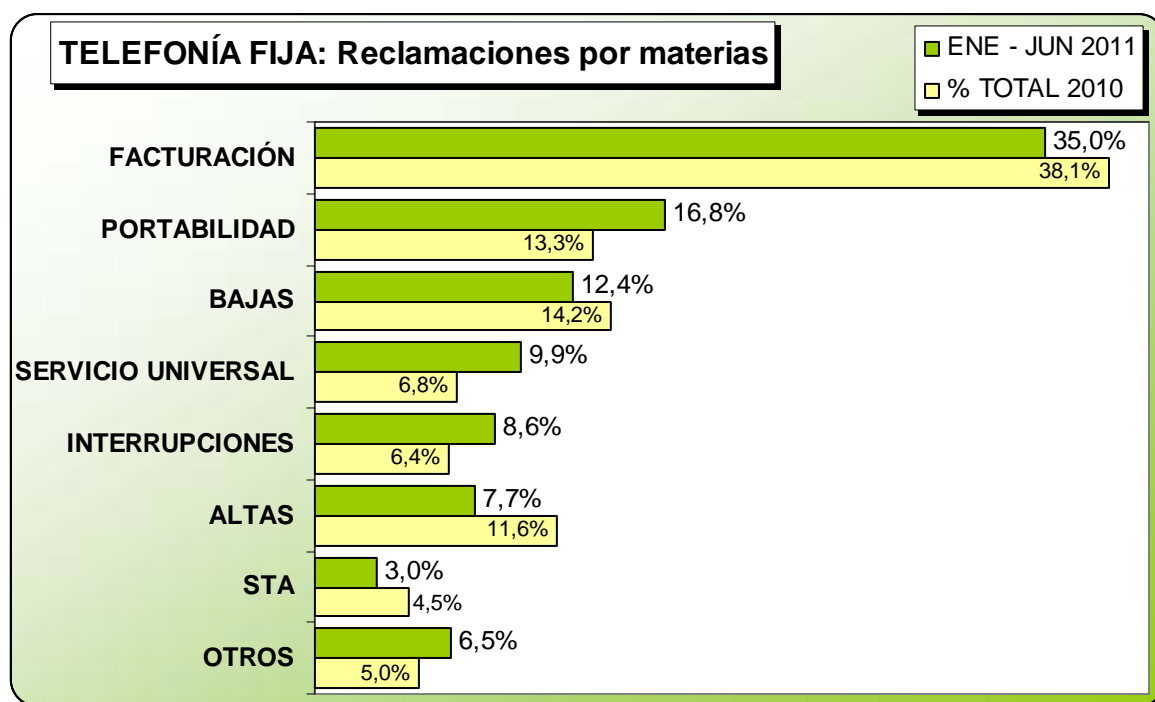
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONIA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	38,3%	42,9%
ALTAS	21,9%	19,5%
BAJAS	16,5%	23,7%
PORTABILIDAD	12,9%	7,0%
INTERRUPCIONES	10,4%	6,9%



b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

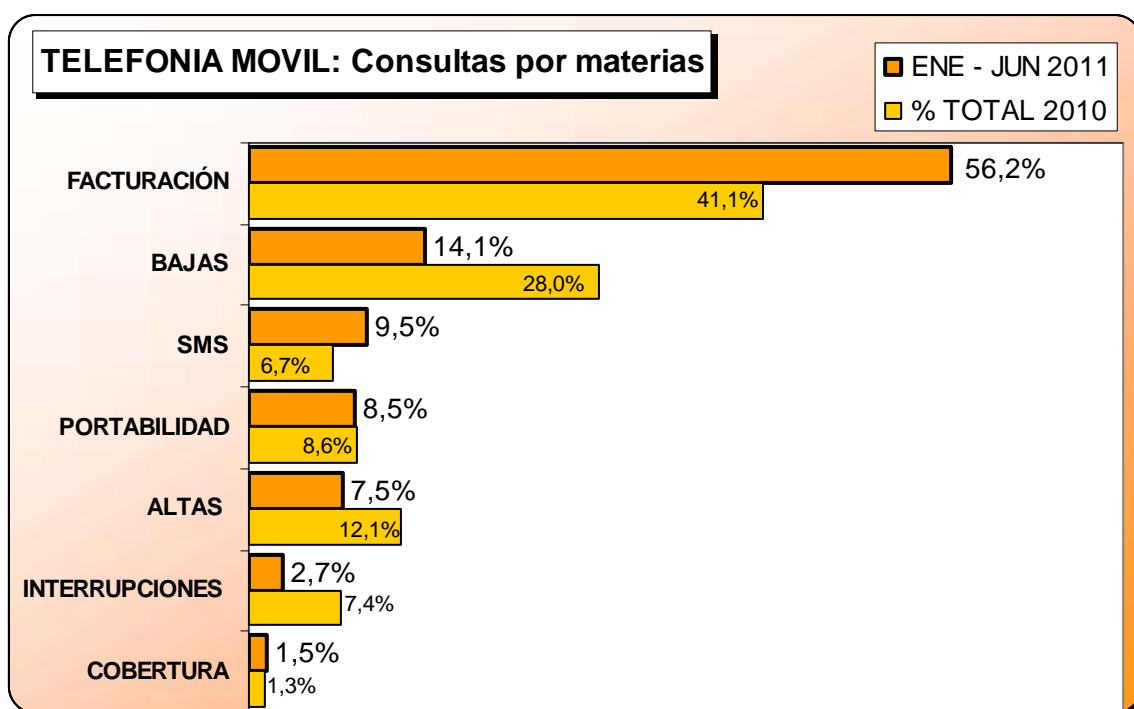
TELEFONIA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	35,0%	38,1%
PORTABILIDAD	16,8%	13,3%
BAJAS	12,4%	14,2%
SERVICIO UNIVERSAL	9,9%	6,8%
INTERRUPCIONES	8,6%	6,4%
ALTAS	7,7%	11,6%
STA	3,0%	4,5%
OTROS	6,5%	5,0%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

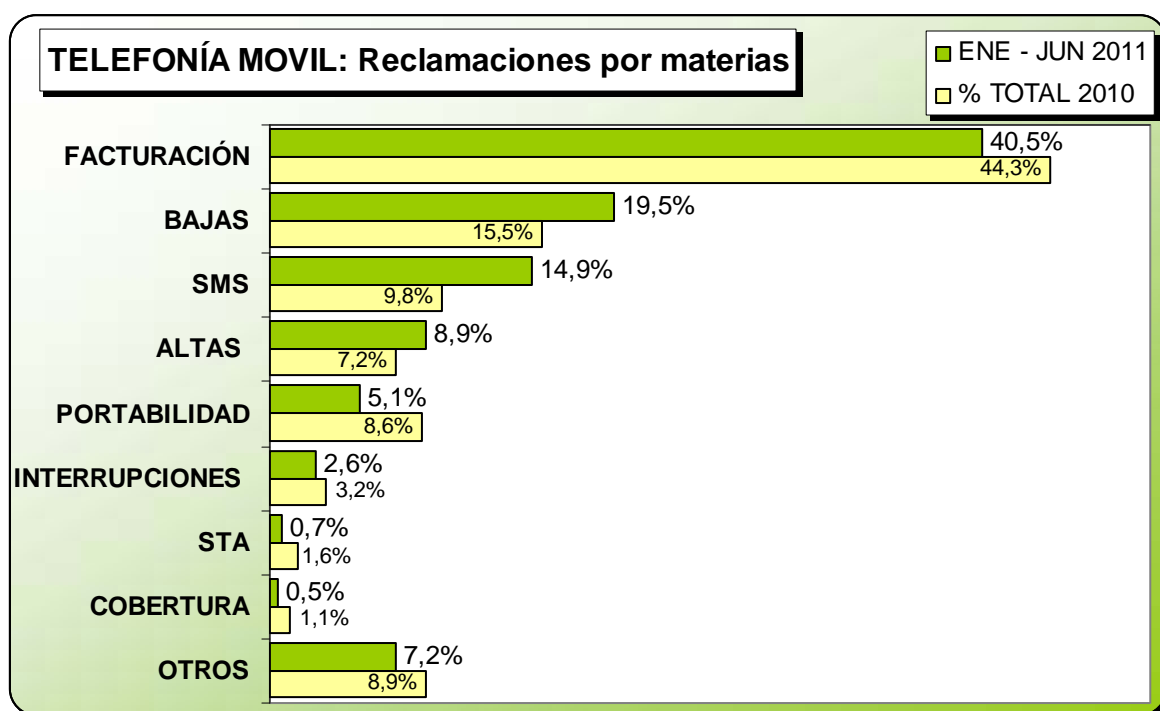
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONIA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	56,2%	41,1%
BAJAS	14,1%	28,0%
SMS	9,5%	6,7%
PORTABILIDAD	8,5%	8,6%
ALTAS	7,5%	12,1%
INTERRUPCIONES	2,7%	7,4%
COBERTURA	1,5%	1,3%



- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

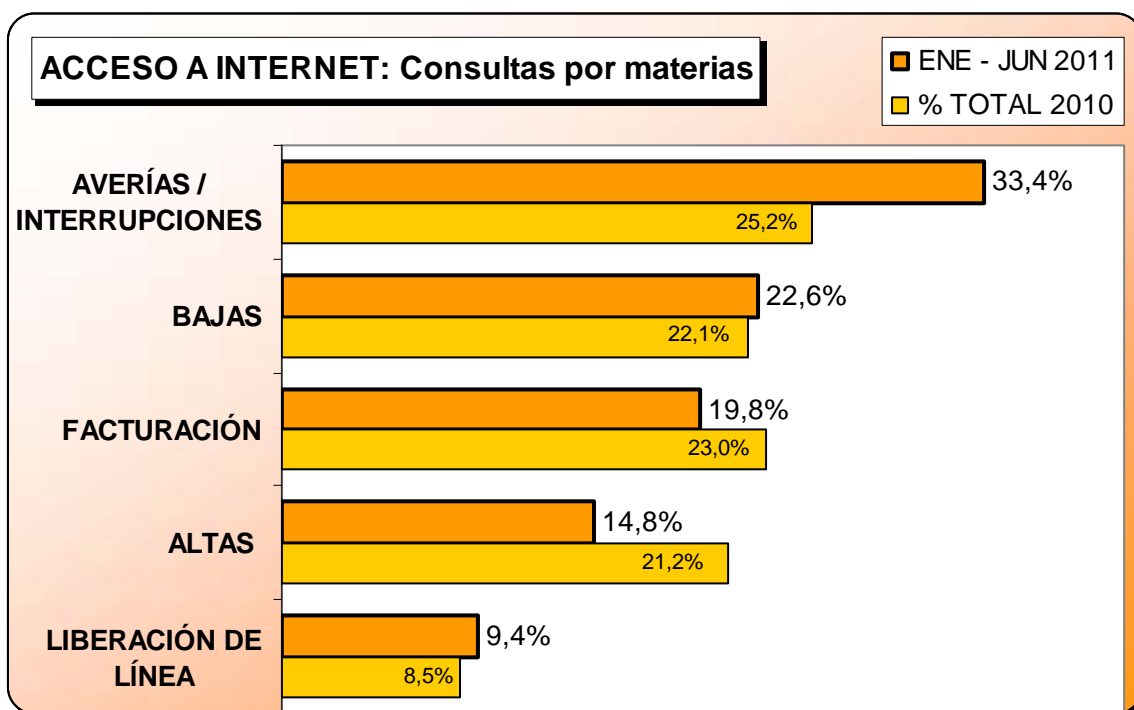
TELEFONIA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	40,5%	44,3%
BAJAS	19,5%	15,5%
SMS	14,9%	9,8%
ALTAS	8,9%	7,2%
PORTABILIDAD	5,1%	8,6%
INTERRUPCIONES	2,6%	3,2%
STA	0,7%	1,6%
COBERTURA	0,5%	1,1%
OTROS	7,2%	8,9%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

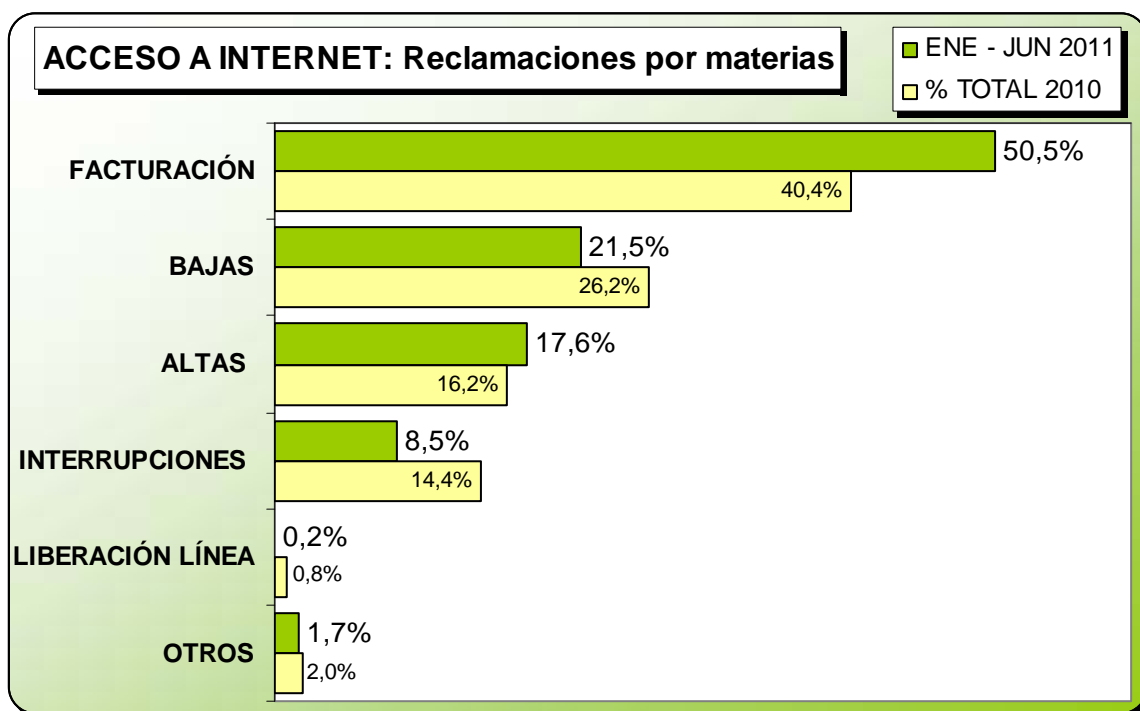
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	33,4%	25,2%
BAJAS	22,6%	22,1%
FACTURACIÓN	19,8%	23,0%
ALTAS	14,8%	21,2%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	9,4%	8,5%



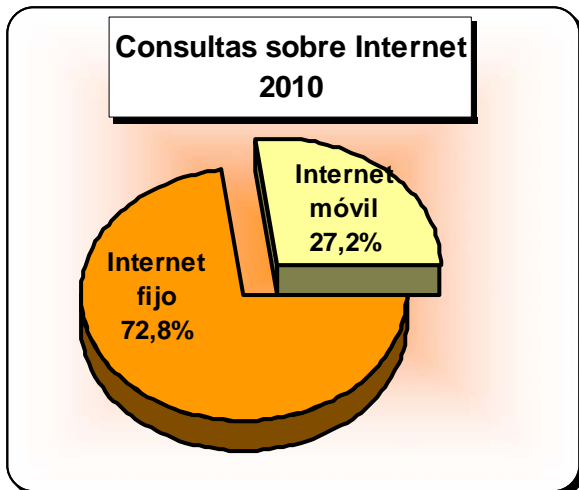
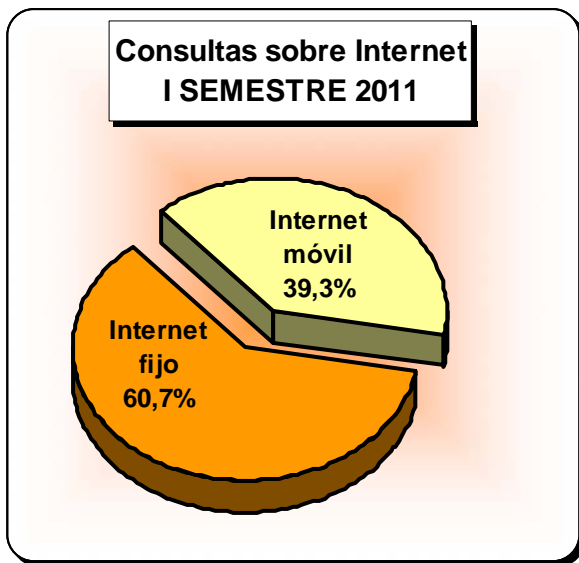
- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	50,5%	40,4%
BAJAS	21,5%	26,2%
ALTAS	17,6%	16,2%
INTERRUPCIONES	8,5%	14,4%
LIBERACIÓN LÍNEA	0,2%	0,8%
OTROS	1,7%	2,0%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

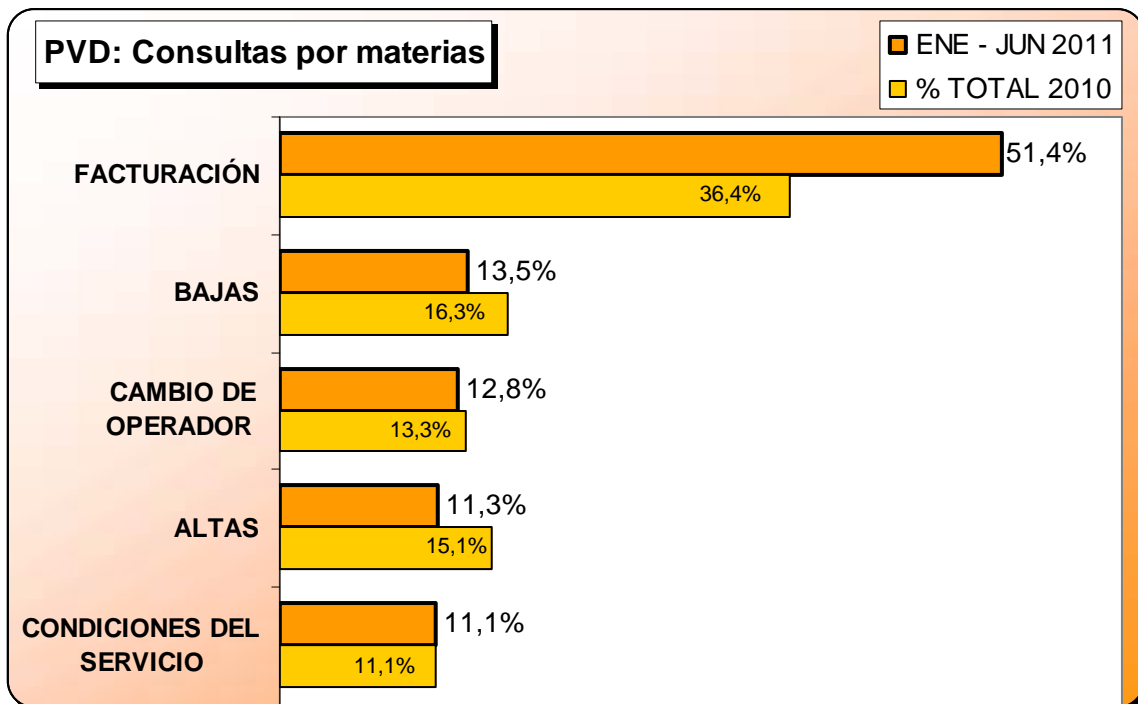
	ENE - JUN 2011		% TOTAL 2010	
	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil
CONSULTAS	60,7%	39,3%	72,8%	27,2%
RECLAMACIONES	57,5%	42,5%	64,6%	35,4%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

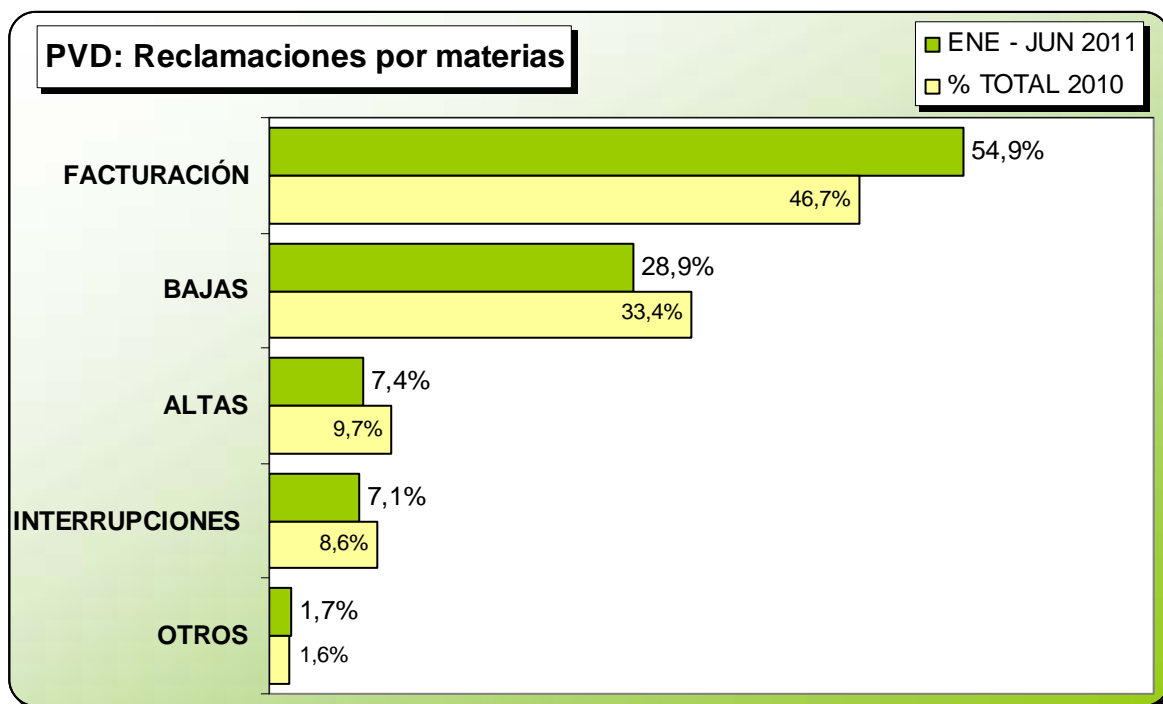
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	51,4%	36,4%
BAJAS	13,5%	16,3%
CAMBIO DE OPERADOR	12,8%	13,3%
ALTAS	11,3%	15,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	11,1%	11,1%



- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	54,9%	46,7%
BAJAS	28,9%	33,4%
ALTAS	7,4%	9,7%
INTERRUPCIONES	7,1%	8,6%
OTROS	1,7%	1,6%

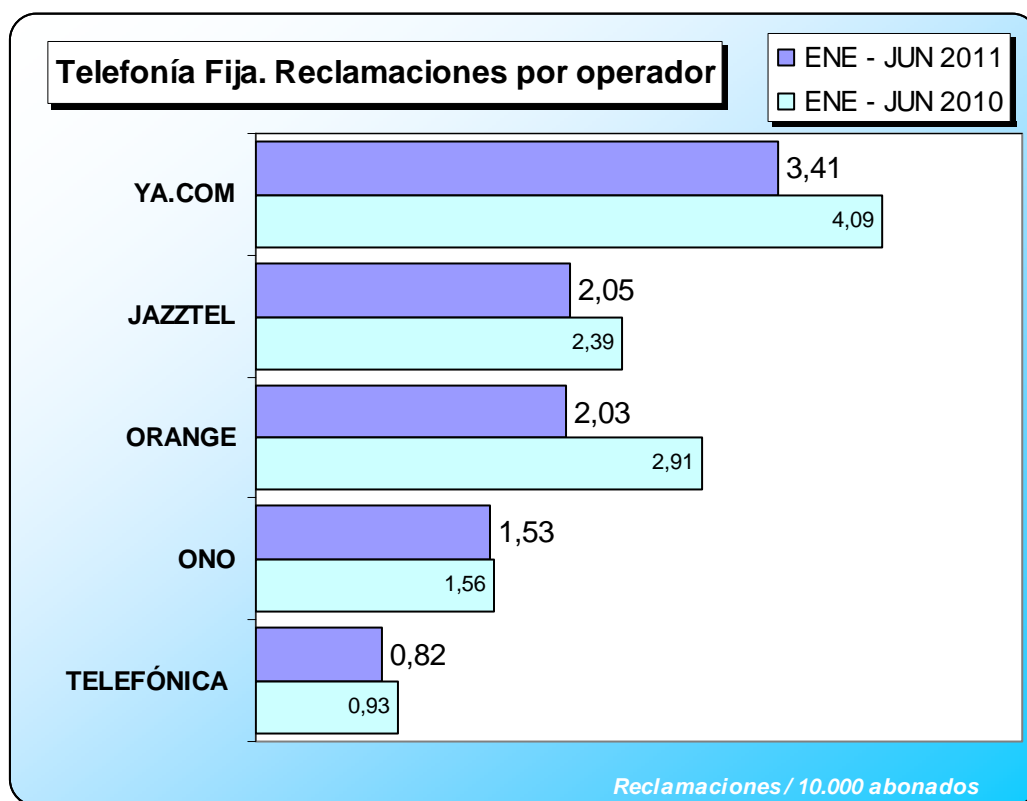


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados

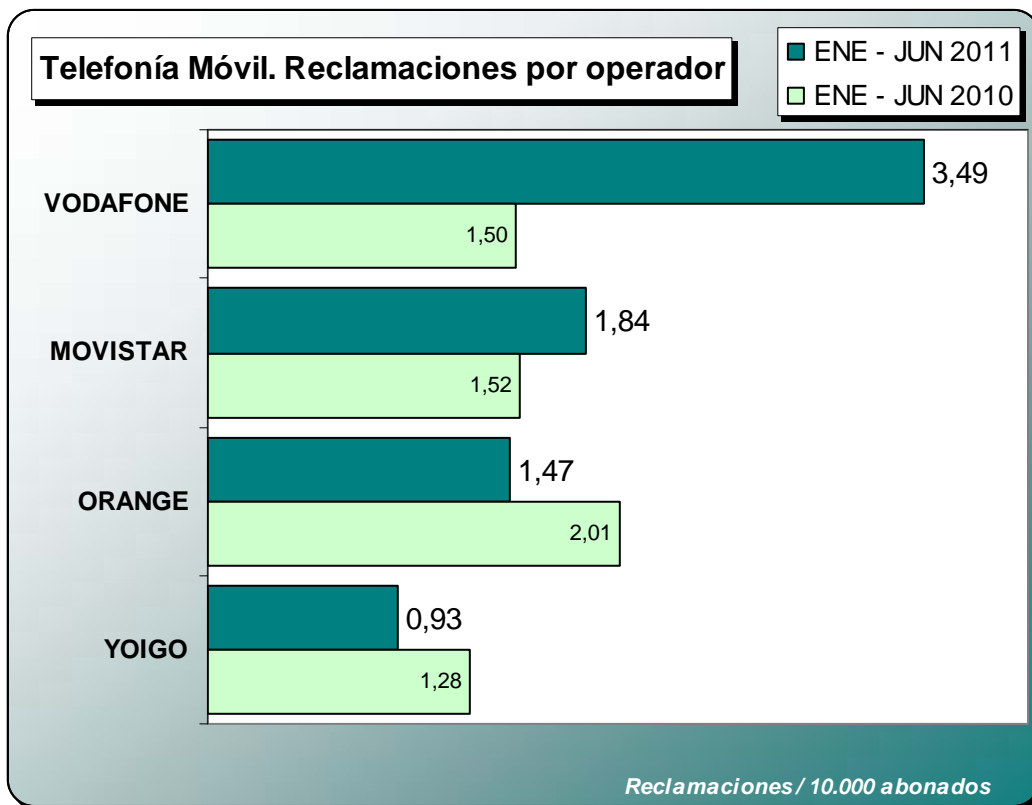
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010
YA.COM	3,41	4,09
JAZZTEL	2,05	2,39
ORANGE	2,03	2,91
ONO	1,53	1,56
TELEFÓNICA	0,82	0,93



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

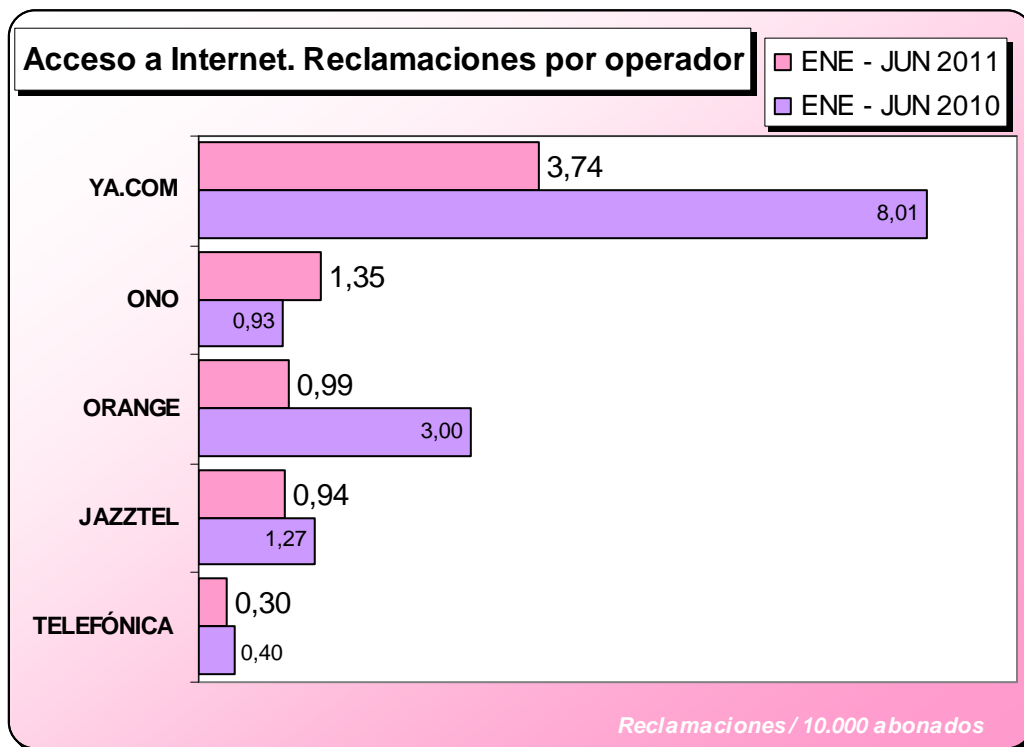
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010
VODAFONE	3,49	1,50
MOVISTAR	1,84	1,52
ORANGE	1,47	2,01
YOIGO	0,93	1,28



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

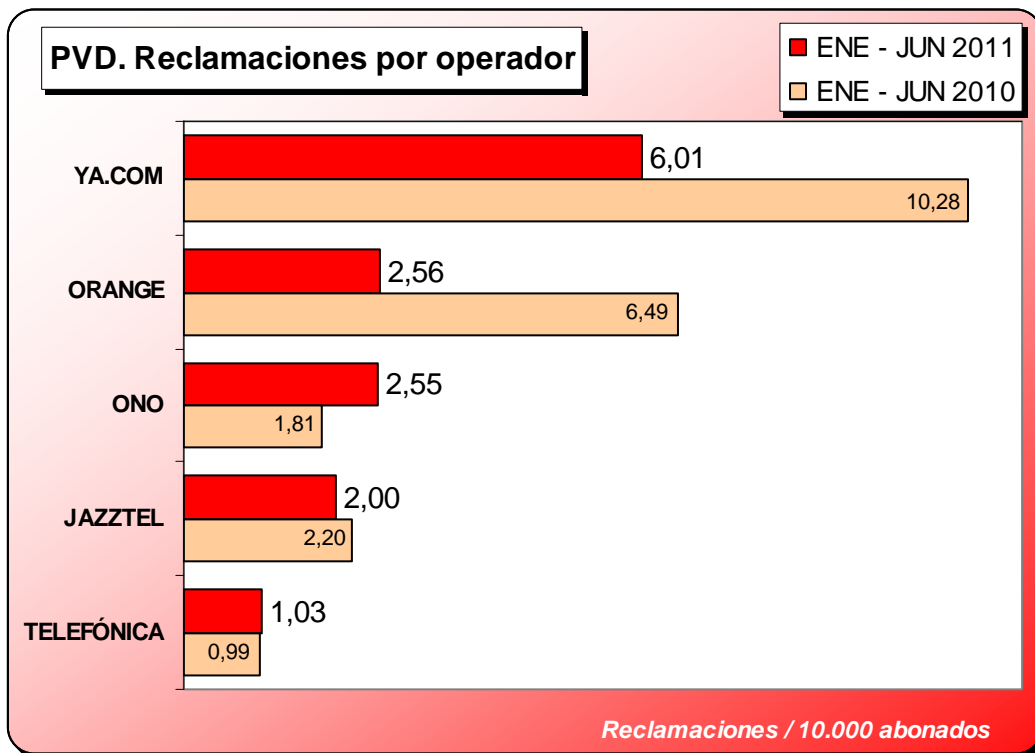
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010
YA.COM	3,74	8,01
ONO	1,35	0,93
ORANGE	0,99	3,00
JAZZTEL	0,94	1,27
TELEFÓNICA	0,30	0,40



15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010
YA.COM	6,01	10,28
ORANGE	2,56	6,49
ONO	2,55	1,81
JAZZTEL	2,00	2,20
TELEFÓNICA	1,03	0,99



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATT CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	ENE - JUN 2011	ENE - JUN 2010
ORANGE FIJO	0,39	1,64
JAZZTEL	0,16	0,52
YA.COM	0,14	1,01
VODAFONE	0,13	0,12
MOVISTAR	0,08	0,09
ONO	0,05	0,08
ORANGE MÓVIL	0,03	0,07
YOIGO	0,017	0,06
TELEFÓNICA	0,014	0,11

