

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

I TRIMESTRE AÑO 2008

1. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleo.es

CONSULTAS RECIBIDAS	I TRIM 2008	I TRIM 2007	VARIACIÓN
TOTAL	63.665	24.556	+159%
MEDIA DIARIA	857	327	

2. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleo.es, clasificadas por el canal de entrada

CONSULTAS	I TRIM 2008	2007
TELÉFONO	96,5%	94,09%
CORREO ELECTRÓNICO	3,5%	5,91%

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

Reclamaciones presentadas	
Nº Reclamaciones I TRIM 2008	6.412
Nº Reclamaciones I TRIM 2007	5.049
Variación 2008 / 2007	+26,9%

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

	I TRIM 2008	2007
Resoluciones estimatorias	74,7%	79,2%
Resoluciones desestimatorias	25,3%	20,8%

5. Reclamaciones presentadas por vía telemática

	I TRIM 2008	2007
Por escrito	90,5%	90,15%
Telemáticas	9,5%	9,85%

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

CONSULTAS	I TRIM 2008	% 2007
TELEFONIA FIJA	30,1%	27,7%
TELEFONIA MOVIL	28,3%	28,7%
ACC. INTERNET	16,9%	30,1%
VOZ Y DATOS	24,6%	11,2%
OTROS (*)	--	2,4%

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

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

SERVICIO	I TRIM 2008	% 2007
TELEFONIA FIJA	31,0%	33,8%
TELEFONIA MOVIL	26,5%	25,9%
ACCESO A INTERNET	16,5%	18,6%
PAQUETES VOZ Y DATOS	24,0%	20,0%
OTROS(*)	2,0%	1,7%

(*) 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

MATERIA	% Consultas I TRIM 2008	% Consultas 2007
ALTAS Y BAJAS	32,8%	39,3 %
CONDICIONES DEL SERVICIO	20,0%	20,0 %
FACTURACIÓN	40,0%	34,1 %
CAMBIO DE OPERADOR	5,3%	6,6 %

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

MATERIA	I TRIM 2008	2007
FACTURACIÓN	36,2%	24,6%
SERVICIO UNIVERSAL	17,2%	16,1%
PORTABILIDAD	12,8%	11,3%
BAJAS	12,5%	17,9%
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	8,7%	9,4%
ALTAS	8,2%	13,0%
SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	0%	0,8%
OTROS(*)	6,0%	7,0%

(*) Adquisición de equipos, instalaciones en el interior de viviendas, protección de datos personales, entre otros

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

MATERIA	% Consultas I TRIM 2008	% Consultas 2007
ALTAS Y BAJAS	27,7%	37,3%
CONDICIONES DEL SERVICIO	11,38%	11,0%
FACTURACIÓN	46,5%	38,4%
CAMBIO DE OPERADOR	5,3%	8,8%
SMS	5,3%	4,4%

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

TELEFONÍA MÓVIL	I TRIM 2008	2007
FACTURACIÓN	53,4%	41,9%
BAJAS	17,7%	23,6%
PORTABILIDAD	5,7%	5,4%
ALTAS	4,4%	5,1%
COBERTURA	2,2%	3,1%
INTERRUPCIONES	2,1%	5,9%
SMS	2,1%	3,1%
STA	0%	0,4%
OTROS(*)	12,2%	11,6%

(*) Adquisición de equipos, reclamaciones por daños y perjuicios, protección de datos personales, entre otros

10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

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

MATERIA	% Consultas I TRIM 2008	% Consultas 2007
ALTAS Y BAJAS	32,3%	30,2%
CONDICIONES DEL SERVICIO	25,0%	26,4%
FACTURACIÓN	37,6%	27,4%
CAMBIO DE OPERADOR	4,0%	16,0%

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

ACCESO A INTERNET	I TRIM 2008	2007
FACTURACIÓN	30,4%	20,5%
BAJAS	27,2%	31,8%
ALTAS	19,4%	22,7%
INTERRUPCIONES	16,4%	14,8%
LIBERACIÓN LÍNEA	2,0%	4,2%
OTROS(*)	4,6%	6,0%

(*) Adquisición de equipos, reclamación de daños y perjuicios, protección de datos personales, entre otros

11. Paquetes de voz y datos. Clasificación por materias

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

MATERIA	% Consultas 2008	% Consultas 2007
ALTAS Y BAJAS	23,5%	19,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	32,0%	26,1%
FACTURACIÓN	37,0%	25,7%
CAMBIO DE OPERADOR	6,2%	29,1%

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

PVD	I TRIM 2008	2007
FACTURACIÓN	51,6%	32,9%
BAJAS	21,9%	36,4%
ALTAS	13,9%	17,6%
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	9,1%	9,4%
OTROS(*)	4,4%	3,7%

(*) Adquisición de equipos, reclamación de daños y perjuicios, protección de datos personales, entre otros

DATOS SOBRE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

OPERADOR	Recl / 10.000 Abonados I TRIM 2008
JAZZTEL	3,32
TELE2-COMUNITEL	3,06
ONO	2,14
ORANGE	2,13
YA.COM	1,51
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	0,76

13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados I TRIM 2008
YOIGO	3,46
ORANGE	0,48
VODAFONE	0,34
MOVISTAR	0,25

14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados I TRIM 2008
YA.COM	5,82
JAZZTEL	2,51
ORANGE	2,32
TELE2-COMUNITEL	1,73
ONO	1,33
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	0,31

15. Quejas sobre la atención al cliente. Clasificación por operadores

Quejas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es, sobre el funcionamiento de los servicios de atención al cliente de los operadores, en función del número de abonados

OPERADOR	QUEJAS / 100.000 AB I TRIM 2008
JAZZTEL	28,9
ORANGE FIJO	18,3
TELE2	12,1
YA.COM	6,2
ONO	5,0
YOIGO	4,1
TELEFÓNICA	2,0
ORANGE MÓVIL	0,6
MOVISTAR	0,4
VODAFONE	0,4

Madrid, 12 de mayo de 2008