

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

(*) Los datos sobre consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web del año 2005 se refieren al período 25 de abril (fecha de puesta en marcha de la Oficina) hasta 31 de diciembre.

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

CONSULTAS	MEDIA 2006	TOTALES 2006	MEDIA 2005	TOTALES 2005	MEDIA GENERAL
RECIBIDAS	205	62.606	203	43.286	205
TMC(*)	4,5	4,5	5,4	5,5	4,5

(*) Tiempo medio de conversación en una consulta telefónica

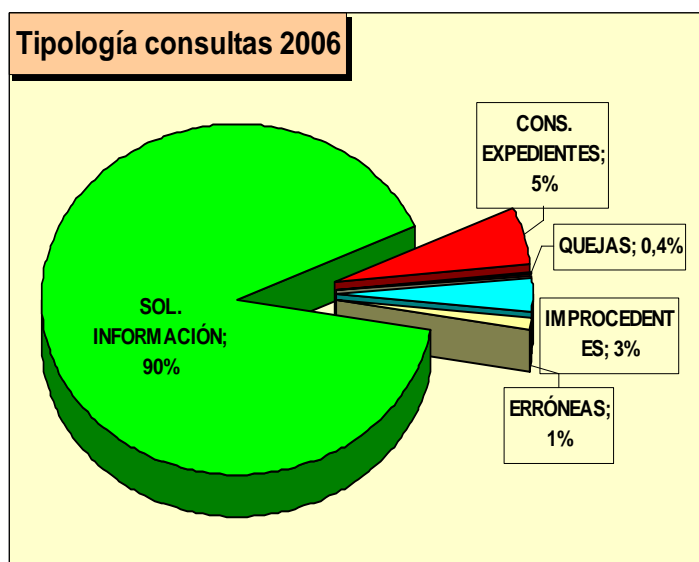
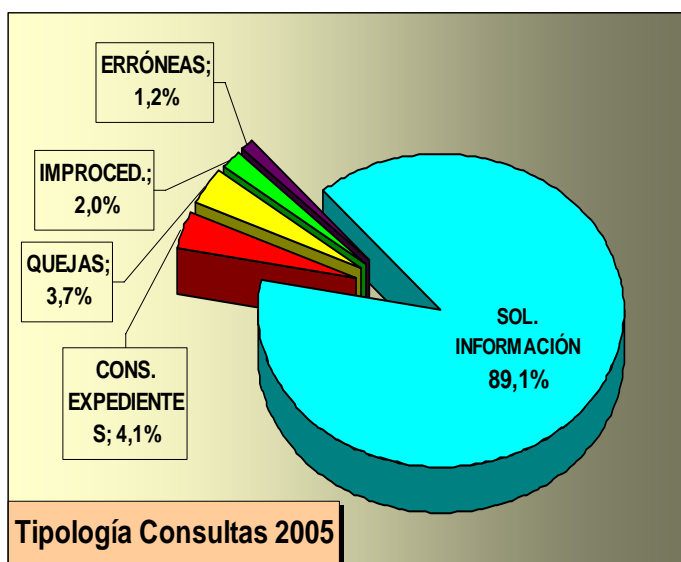
2. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariostelego.es, clasificadas por el canal de entrada

CONSULTAS	2005	2006
TELÉFONO	90,9%	90,1%
E-MAIL	9,1%	9,9%
TOTAL	100%	100%



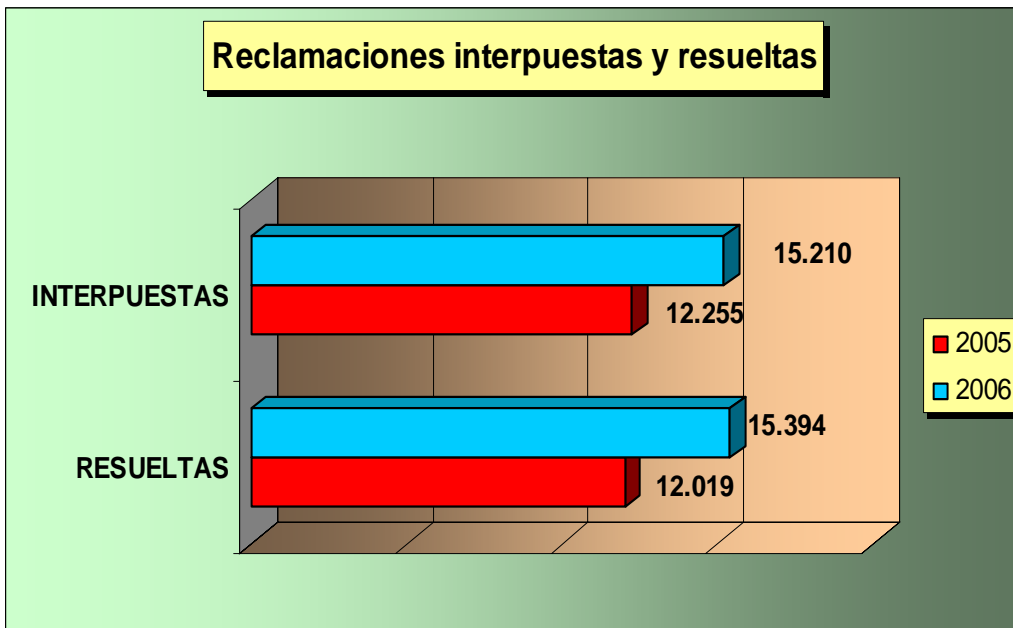
3. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostelego.es, clasificadas por la naturaleza de la consulta

CONSULTAS	2005	2006
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	89,1%	90,2%
CONSULTA EXPEDIENTES	4,1%	5,3%
QUEJAS	3,7%	0,4%
IMPROCEDENTES	2,0%	3,0%
ERRÓNEAS	1,2%	1,1%
TOTAL	100,0%	100,0%



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

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones 2005	12.255	12.019
Nº Reclamaciones 2006	15.210	15.394
Variación	+24,1%	+28,0%



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

Resoluciones estimatorias	83,3 %
Resoluciones desestimatorias	16,7%



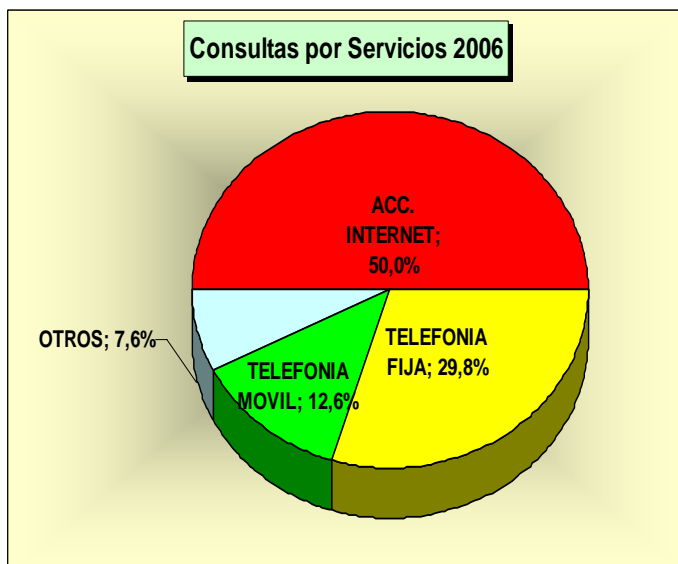
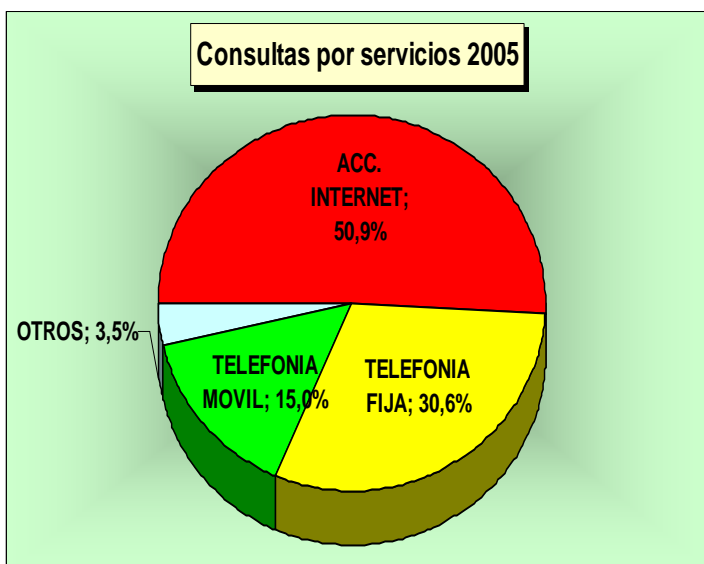
6. Reclamaciones presentadas por vía telemática

Las reclamaciones presentadas por vía telemática, a través de la página web de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (www.usuariostelego.es) **constituyen el 6,88 % del total de reclamaciones**

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

CONSULTAS	% 2005	% 2006
ACC. INTERNET	50,9%	50,0%
TELEFONIA FIJA	30,6%	29,8%
TELEFONIA MOVIL	15,0%	12,6%
OTROS (*)	3,4%	7,6%
TOTALES	100,0%	100,0%

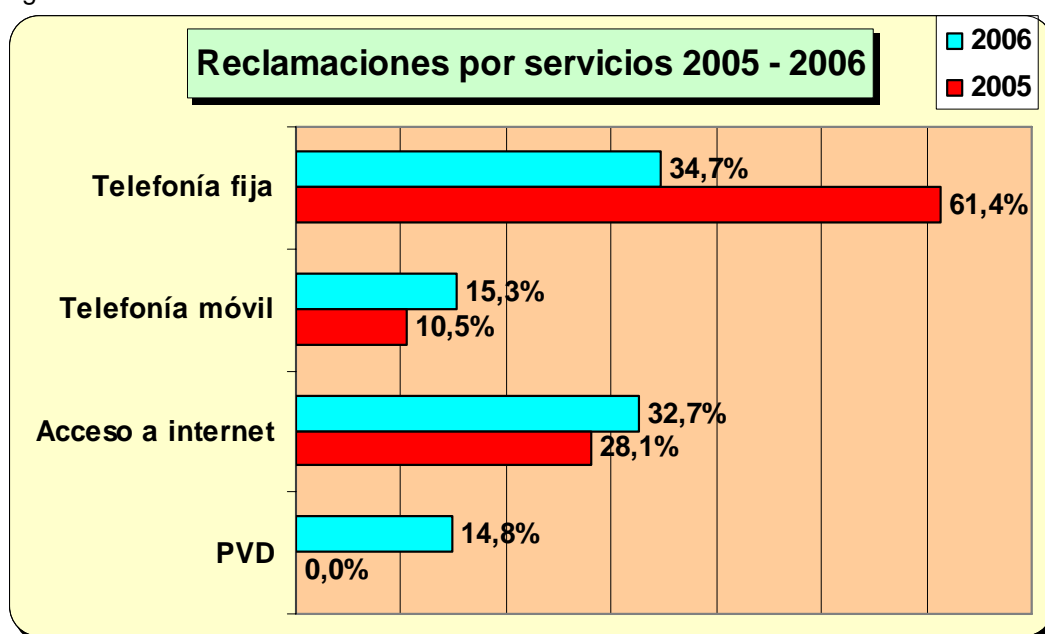
(*) Consulta expedientes, protección de datos, Servicios de tarificación adicional, etc.



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

RECLAMACIONES 2005 – 2006		
SERVICIO	% 2005	% 2006
TELEFONIA FIJA	61,4%	34,7%
TELEFONIA MOVIL	10,5%	15,3%
ACCESO A INTERNET	28,1%	32,7%
PAQUETES VOZ Y DATOS	(*)	14,8%

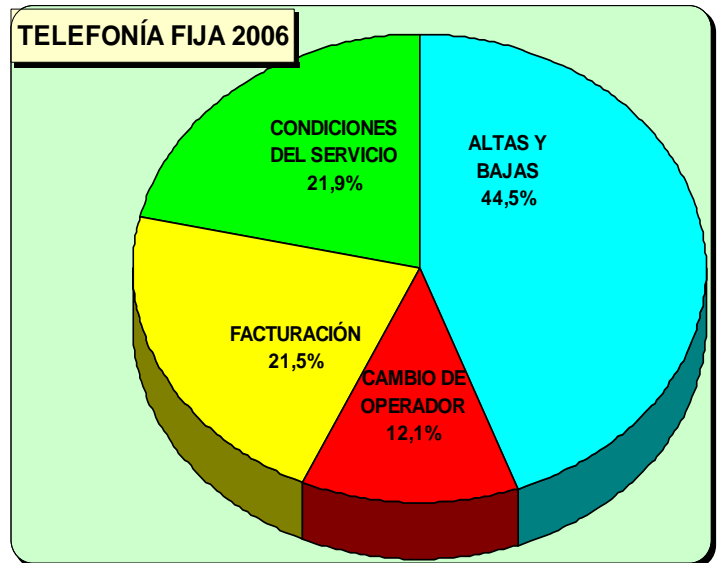
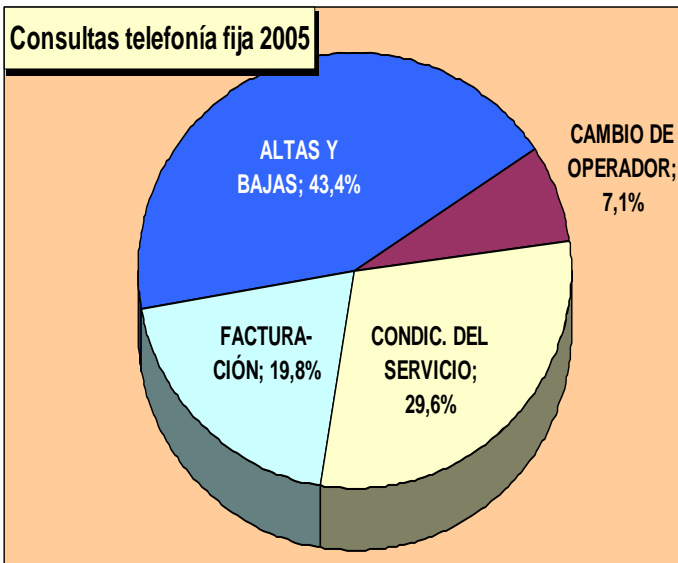
(*) Categoría no existente en 2005



9. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

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

MATERIA	% Consultas 2005	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	43,4 %	44,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	29,6 %	21,5%
FACTURACIÓN	19,8 %	21,9%
CAMBIO DE OPERADOR	7,1 %	12,1%

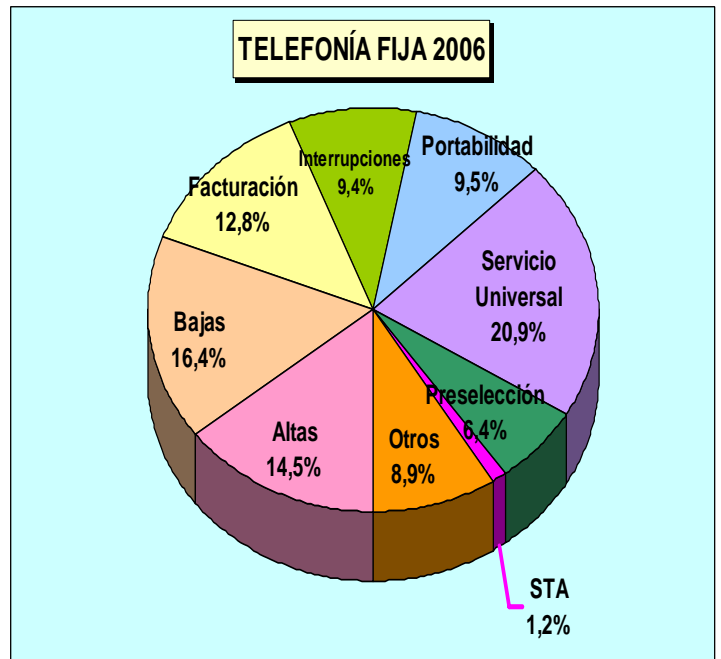
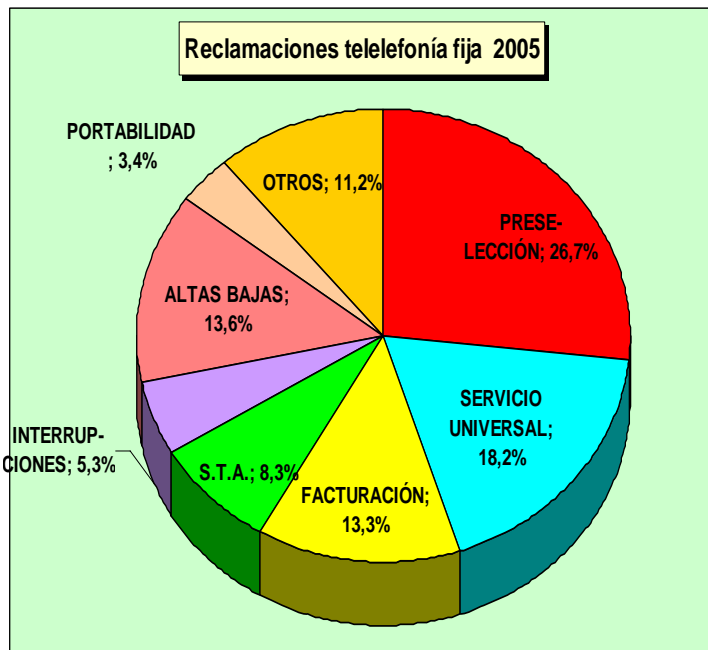


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

AÑO 2005: RECLAMACIONES TELEFONÍA FIJA	
MATERIA	%
PRESELECCIÓN	26,7%
SERVICIO UNIVERSAL	18,2%
ALTAS Y BAJAS	13,6%
FACTURACIÓN	13,3%
SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	8,3%
AVERÍAS – INTERRUPTIONES	5,3%
PORTABILIDAD	3,4%
OTROS (*)	11,2%

AÑO 2006: RECLAMACIONES TELEFONÍA FIJA	
MATERIA	%
SERVICIO UNIVERSAL	20,9 %
BAJAS	16,4 %
ALTAS	14,5 %
FACTURACIÓN	12,8 %
PORTABILIDAD	9,5 %
AVERÍAS E INTERRUPTIONES	9,4 %
PRESELECCIÓN	6,4 %
SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	1,2 %
OTROS(*)	8,9 %

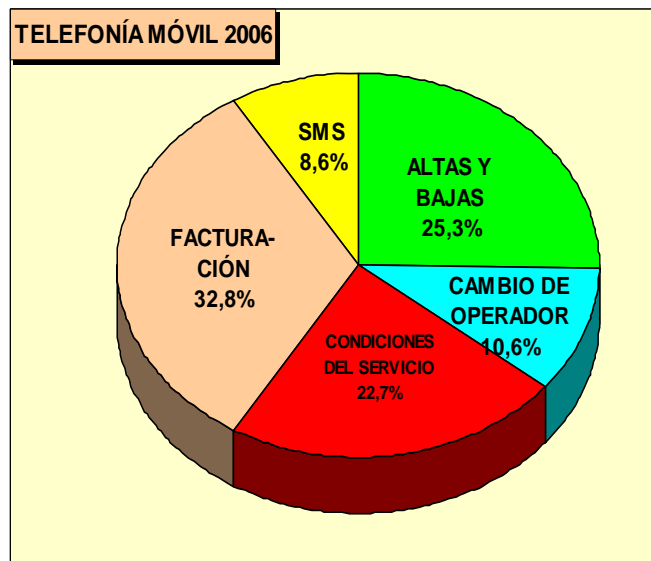
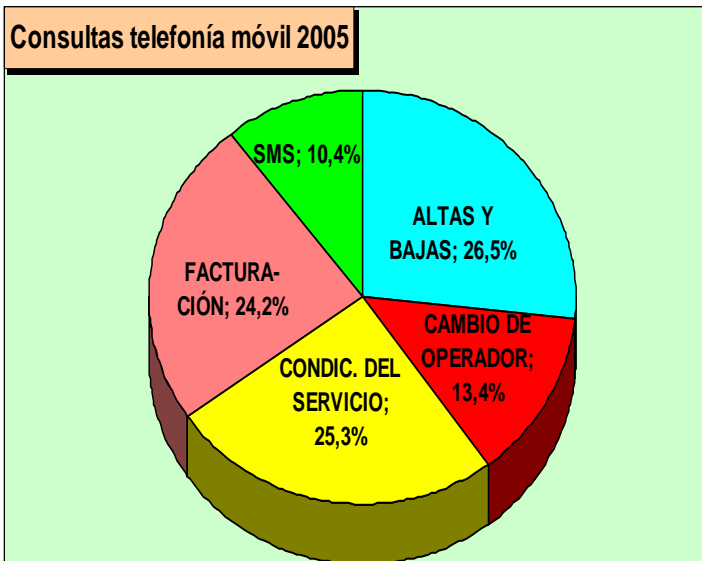
(*) Adquisición de equipos, instalaciones en el interior de viviendas, protección de datos personales, entre otros



10. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

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

MATERIA	% Consultas 2005	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	26,5%	25,3%
CONDICIONES DEL SERVICIO	25,3%	22,7%
FACTURACIÓN	24,2%	32,8%
CAMBIO DE OPERADOR	13,4%	10,6%
SMS	10,4%	8,6%

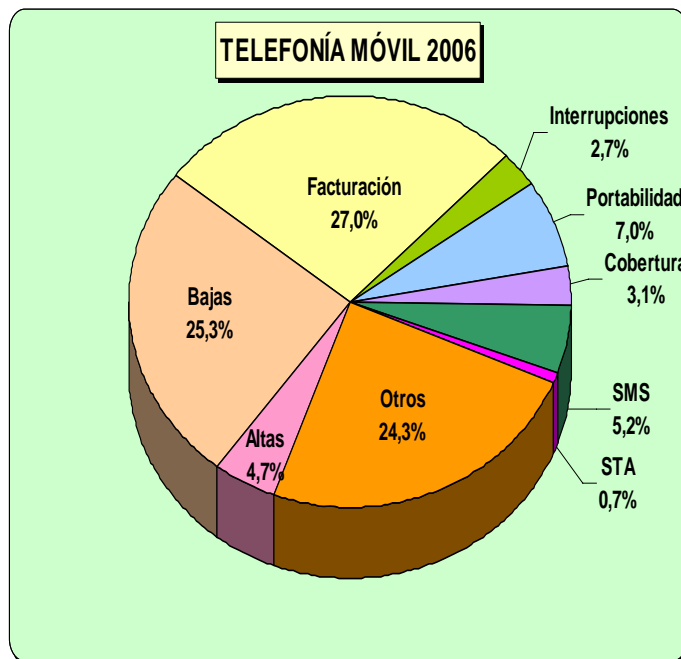
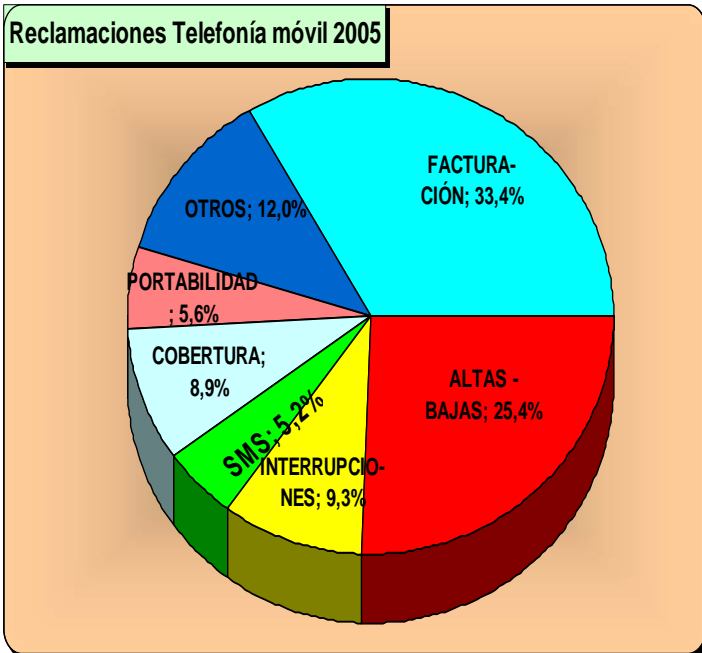


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

TELEFONÍA MÓVIL 2005	% MATERIAS
FACTURACIÓN	33,4%
ALTAS Y BAJAS	25,4%
INTERRUPCIONES	9,3%
COBERTURA	8,9%
SMS	5,2%
PORTABILIDAD	5,6%
OTROS(*)	12,0%

TELEFONÍA MÓVIL 2006	% MATERIAS
FACTURACIÓN	27,0 %
BAJAS	25,3 %
PORTABILIDAD	7,0 %
SMS	5,2 %
ALTAS	4,7 %
COBERTURA	3,1 %
INTERRUPCIONES	2,7 %
STA	0,7 %
OTROS(*)	24,3 %

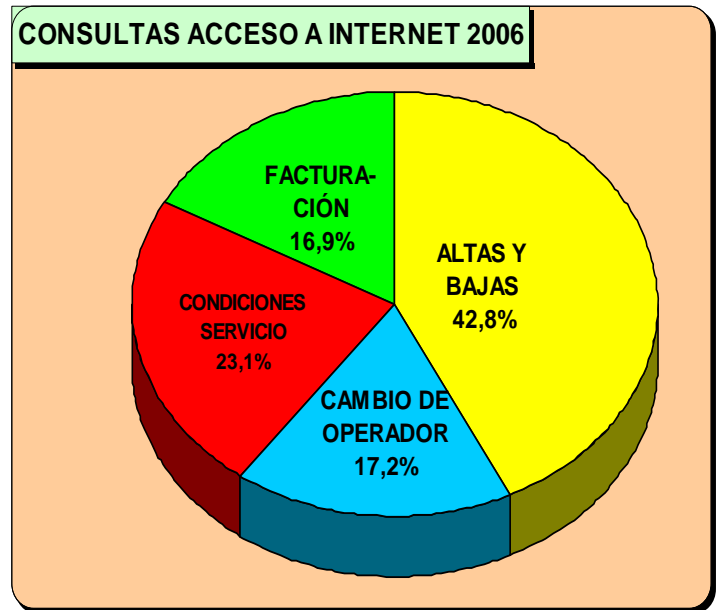
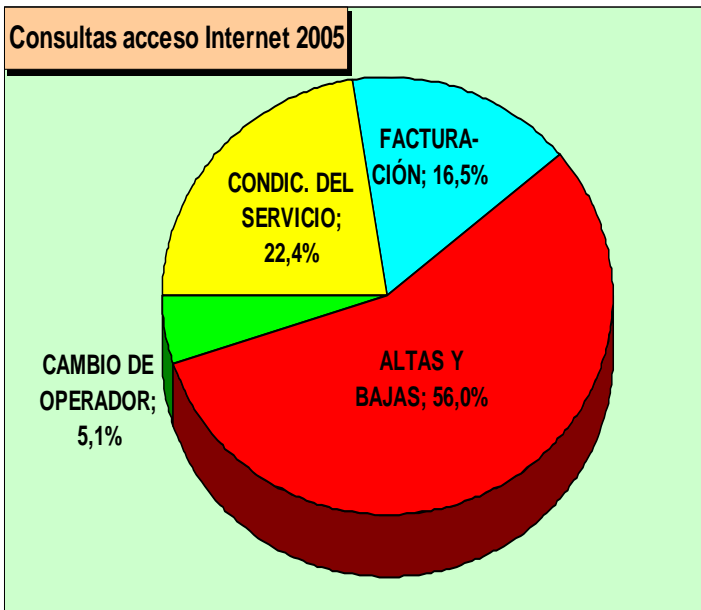
(*) Adquisición de equipos, reclamaciones por daños y perjuicios, protección de datos personales, entre otros



11. 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.

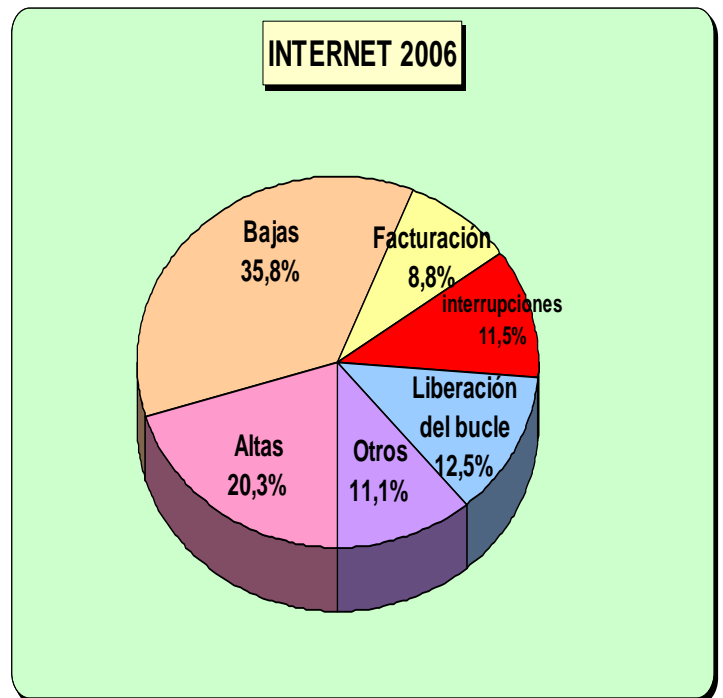
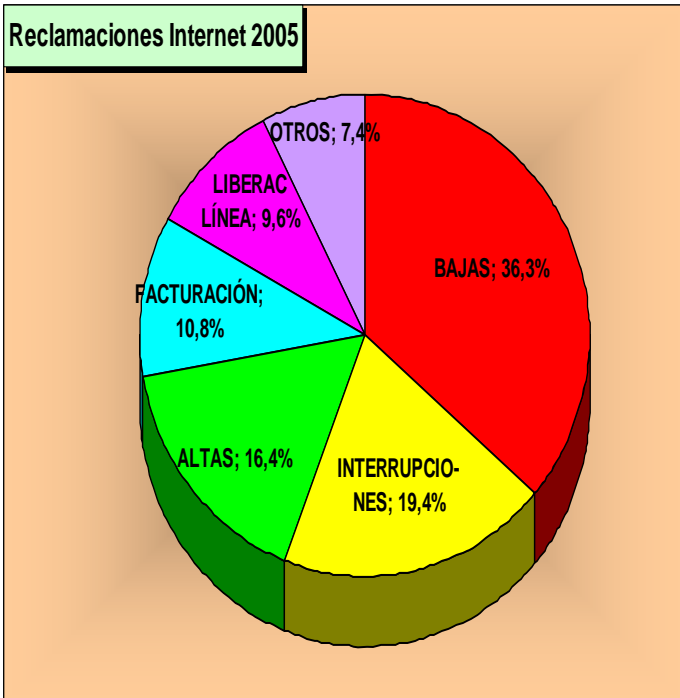
MATERIA	% Consultas 2005	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	56,0 %	42,8 %
CONDICIONES DEL SERVICIO	22,4 %	23,1 %
FACTURACIÓN	16,5 %	16,9 %
CAMBIO DE OPERADOR	5,1 %	17,2 %



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

ACCESO A INTERNET	% 2005	% 2006
BAJAS	36,3%	35,8 %
INTERRUPCIONES	19,4%	11,5 %
ALTAS	16,4%	20,3 %
FACTURACIÓN	10,8%	8,8 %
LIBERACIÓN LÍNEA	9,6%	12,5 %
OTROS(*)	7,4%	11,1 %

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

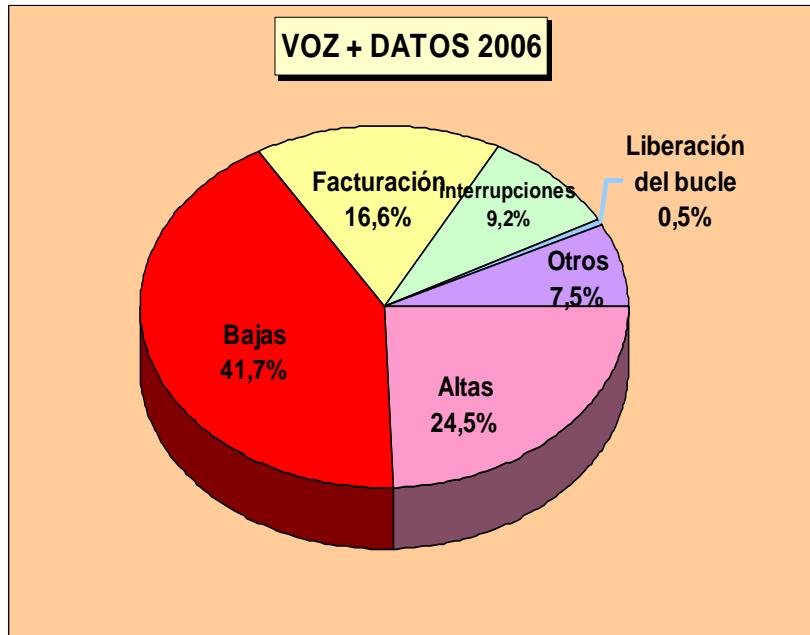


12. Paquetes de voz y datos. Clasificación por materias

Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

PVD 2006	% Materias
BAJAS	41,7 %
ALTAS	24,5 %
FACTURACIÓN	16,8 %
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	9,2 %
OTROS(*)	7,5 %
LIBERACIÓN DEL BUCLE	0,5 %

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



13. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

TELEFONIA FIJA 2006	
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados
JAZZTEL	12,62
WANADOO	10,70
TELE2-COMUNITEL	3,77
YA.COM	2,47
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	2,25
ONO	1,79

14. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

TELEFONÍA MÓVIL 2006	
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados
AMENA	0,96
VODAFONE	0,41
MOVISTAR	0,37

15. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

ACCESO A INTERNET 2006	
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados
JAZZTEL	49,28
WANADOO	24,57
YA.COM	20,53
TELE2-COMUNITEL	10,47
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	1,69
ONO	1,07

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

Quejas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostealeco.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
JAZZTEL	34,90
WANADOO	15,70
YA.COM	14,58
TELE2	5,52
ONO	4,34
TELEFÓNICA	1,23
AMENA	0,49
VODAFONE	0,19
MOVISTAR	0,16

Madrid, 11 de abril de 2007