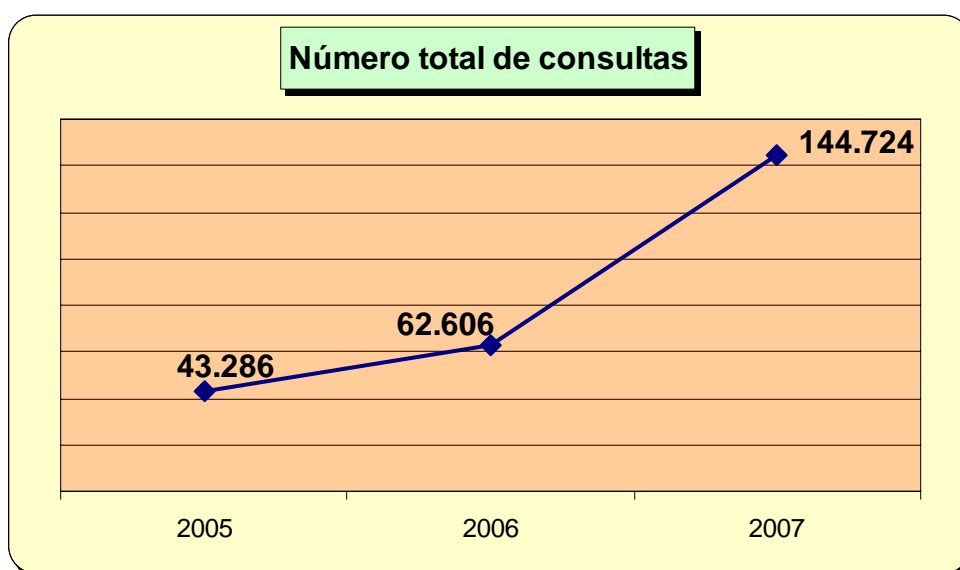
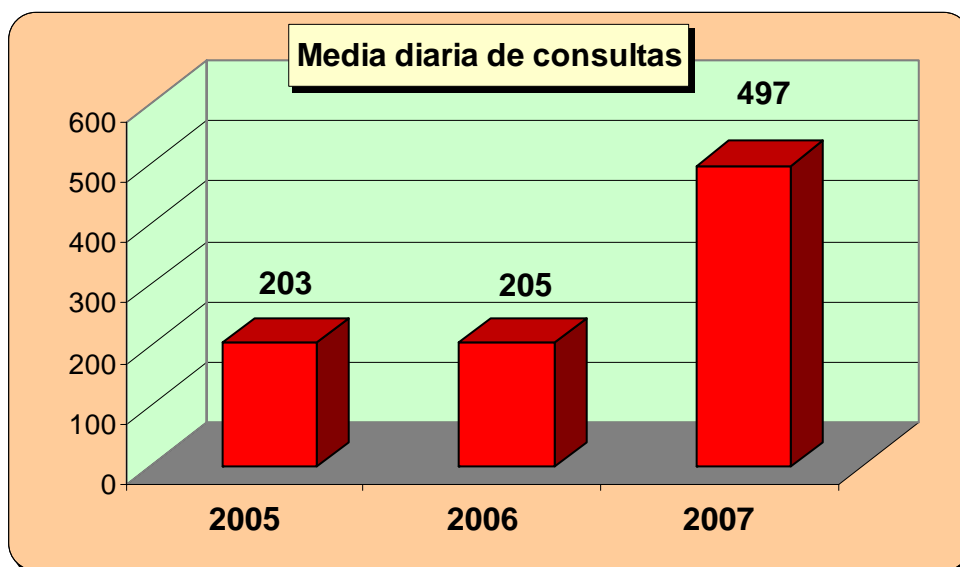


**RESUMEN DE LOS PRINCIPALES DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN
AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES**

AÑO 2007

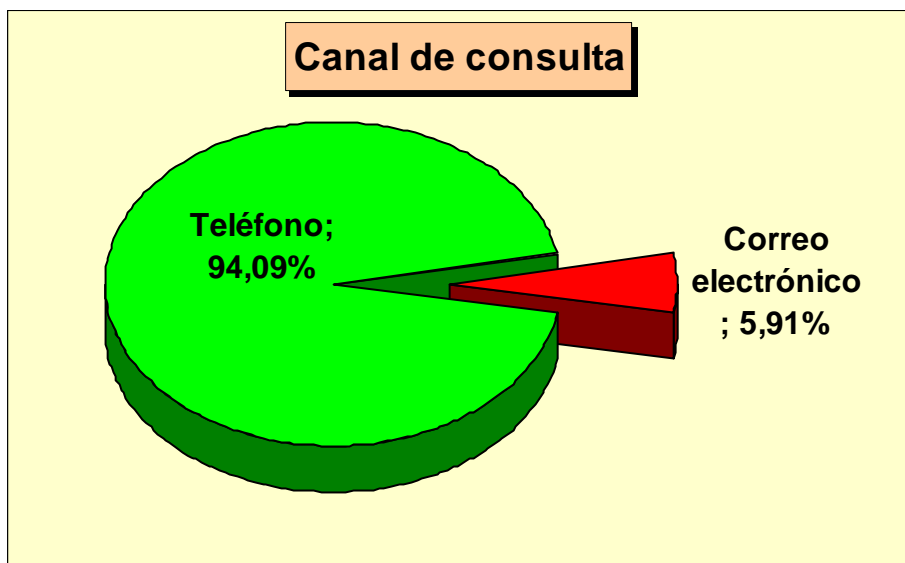
1. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es

CONSULTAS RECIBIDAS	ABR - DIC 2005	2006	2007	TOTAL
TOTAL	43.286	62.606	144.724	250.616
MEDIA DIARIA	203	205	497	302



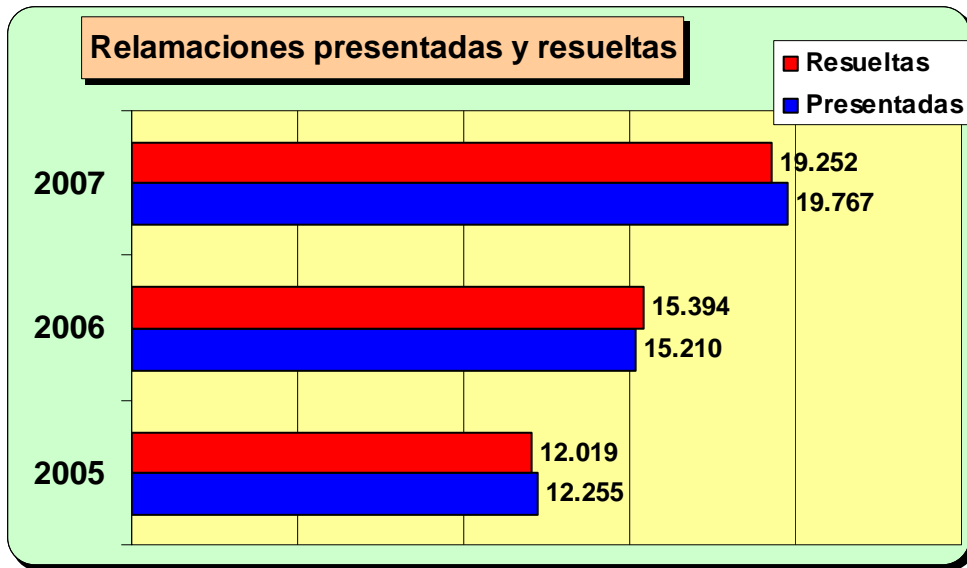
2. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es, clasificadas por el canal de entrada

CONSULTAS	2007	2006
TELÉFONO	94,09%	90,1%
E-MAIL	5,91%	9,9%
TOTAL	100%	100%



3. 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
Nº Reclamaciones 2007	19.767	19.252
Variación 2007 / 2006	+29,9%	+25,0%
TOTAL RECLAMACIONES	47.232	46.665



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

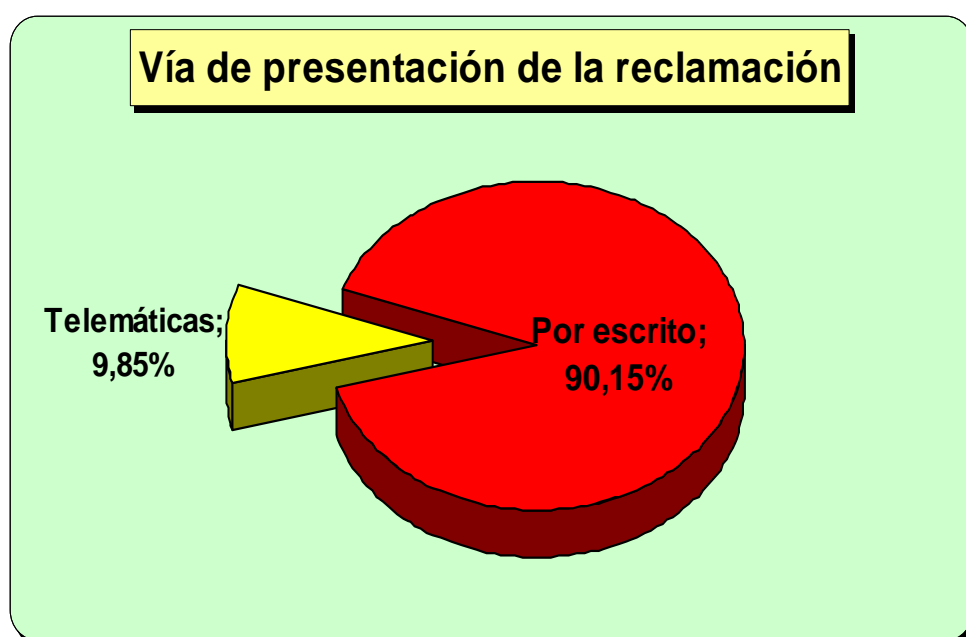
	2007	2006
Resoluciones estimatorias	79,2%	83,3 %
Resoluciones desestimatorias	20,8%	16,7%



5. 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 9,85 % del total de reclamaciones**

	2007	2006
Por escrito	90,15%	93,1%
Telemáticas	9,85%	6,9%

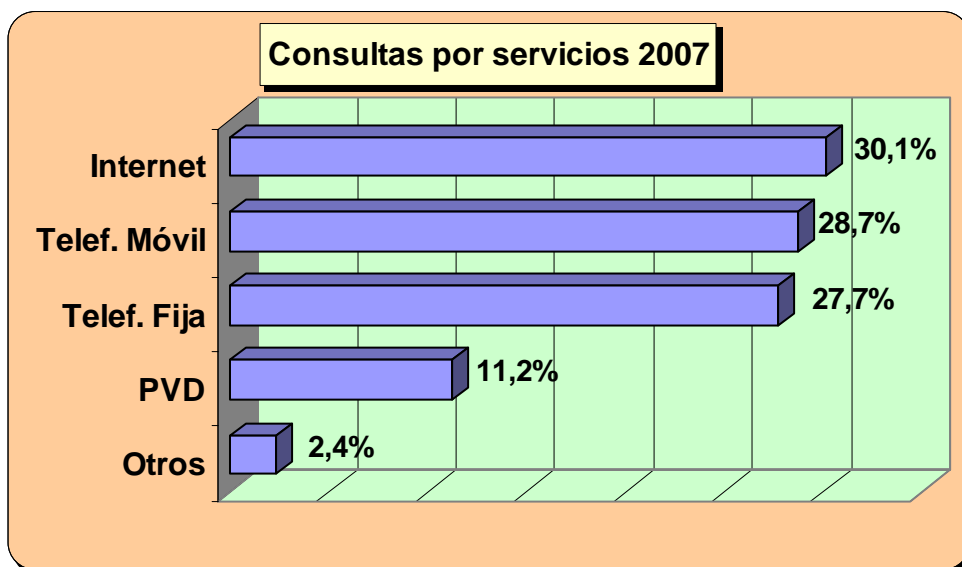


6. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web www.usuariostelego.es: clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS	% 2007	% 2006
ACC. INTERNET	30,1%	50,0%
TELEFONIA FIJA	27,7%	29,8%
TELEFONIA MOVIL	28,7%	12,6%
VOZ Y DATOS	11,2%	--(**)
OTROS (*)	2,4%	7,6%
TOTALES	100,0%	100,0%

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

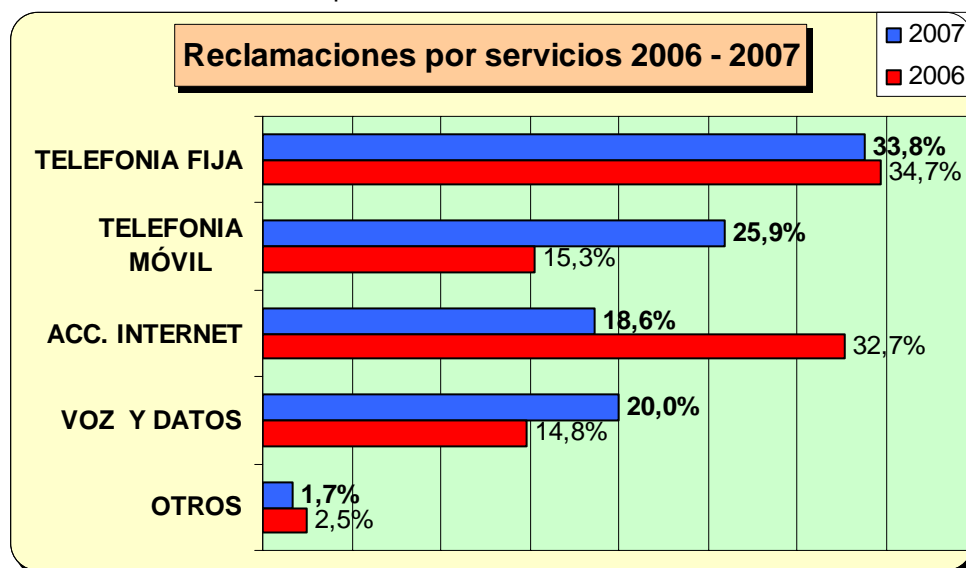
(**) Categoría no existente en 2006



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

RECLAMACIONES 2006 – 2007		
SERVICIO	% 2007	% 2006
TELEFONIA FIJA	33,8%	34,7%
TELEFONIA MOVIL	25,9%	15,3%
ACCESO A INTERNET	18,6%	32,7%
PAQUETES VOZ Y DATOS	20,0%	14,8%
OTROS(*)	1,7%	2,5%

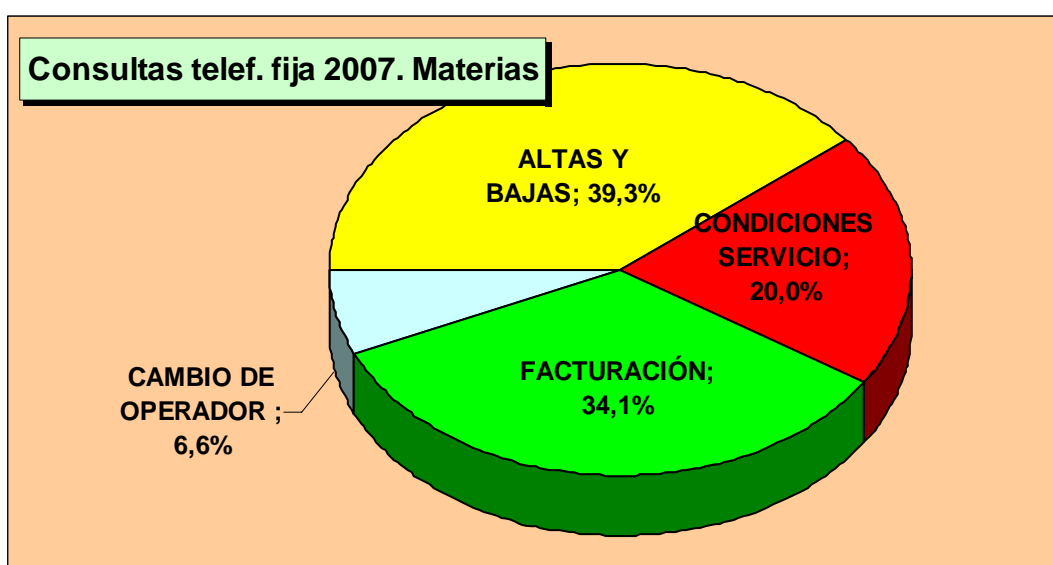
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

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

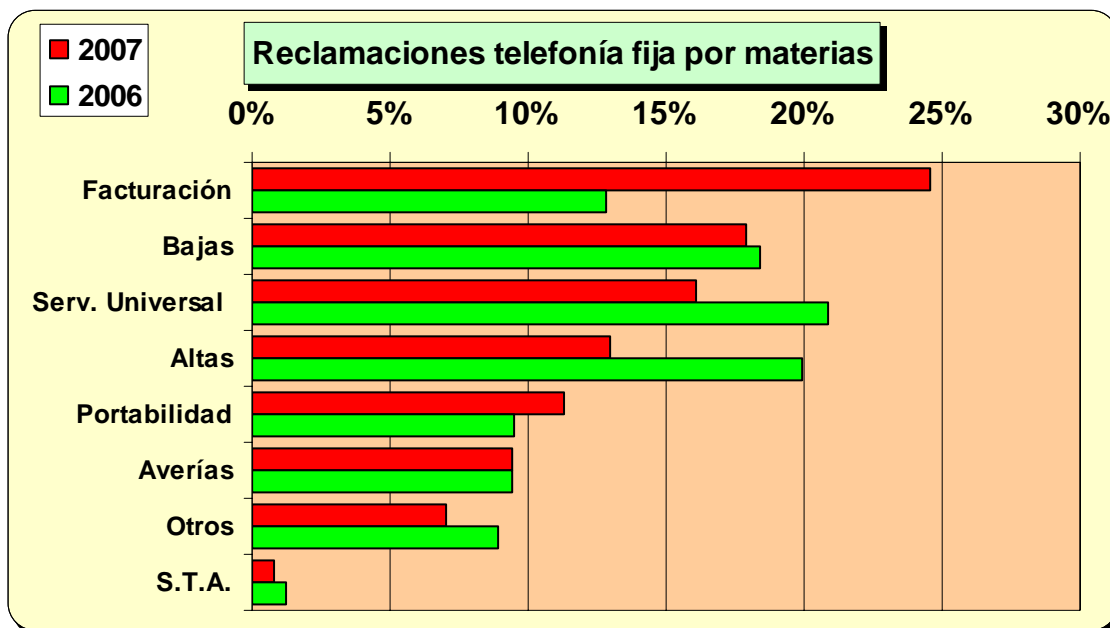
MATERIA	% Consultas 2007	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	39,3 %	44,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	20,0 %	21,5%
FACTURACIÓN	34,1 %	21,9%
CAMBIO DE OPERADOR	6,6 %	12,1%



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

RECLAMACIONES TELEFONÍA FIJA		
MATERIA	2007	2006
FACTURACIÓN	24,6%	12,8 %
BAJAS	17,9%	18,4 %
SERVICIO UNIVERSAL	16,1%	20,9 %
ALTAS	13,0%	19,9 %
PORTABILIDAD	11,3%	9,5 %
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	9,4%	9,4 %
SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	0,8%	1,2 %
OTROS(*)	7,0%	8,9 %

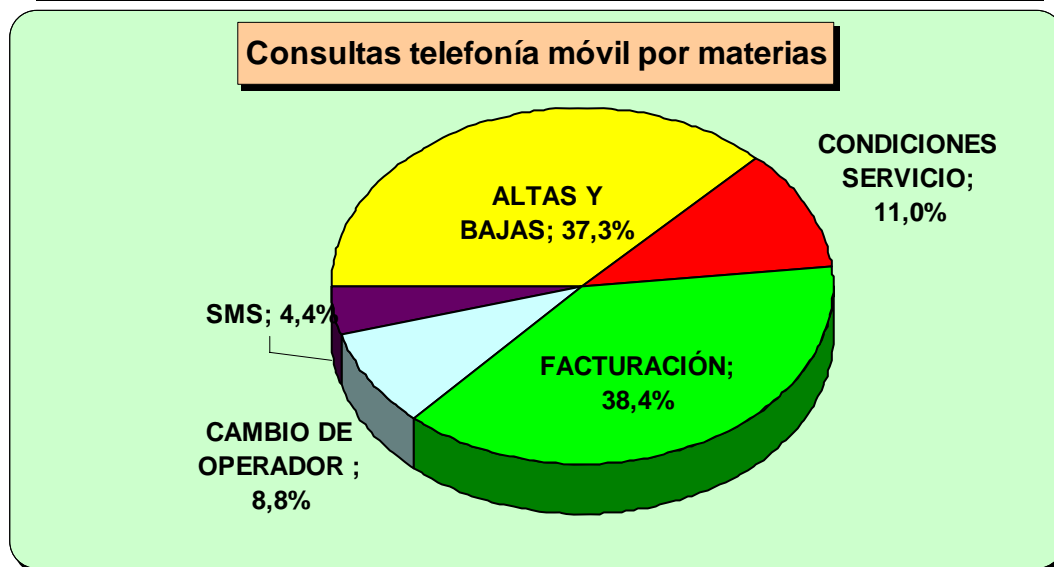
(*) Adquisición de equipos, instalaciones en el interior de viviendas, protección de datos personales, entre otros



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

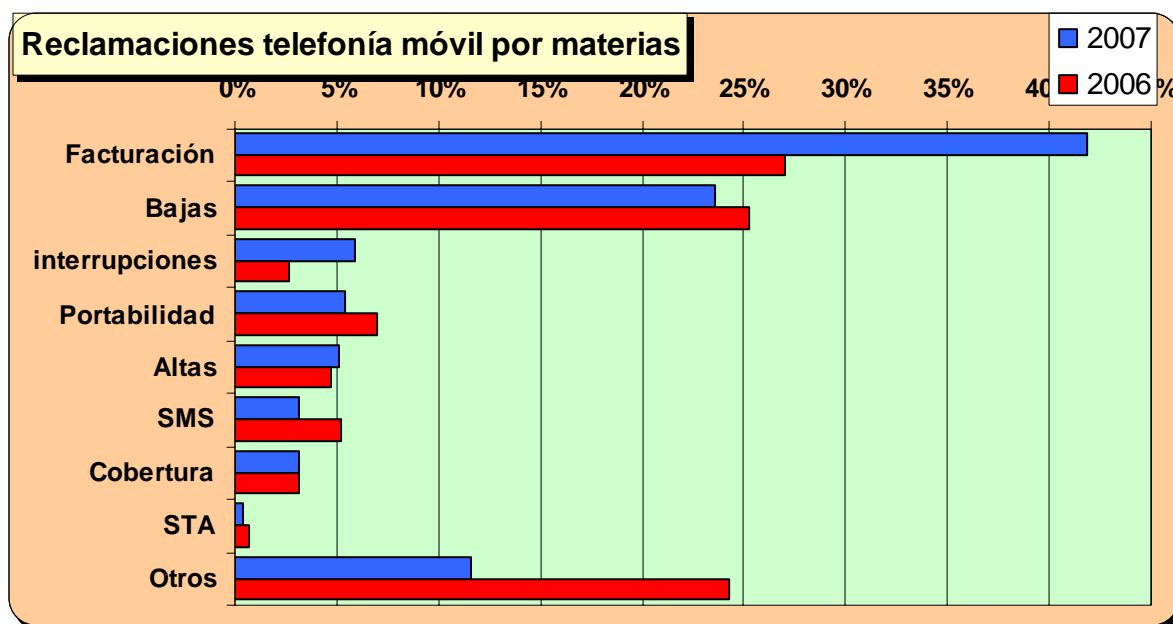
MATERIA	% Consultas 2007	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	37,3%	25,3%
CONDICIONES DEL SERVICIO	11,0%	22,7%
FACTURACIÓN	38,4%	32,8%
CAMBIO DE OPERADOR	8,8%	10,6%
SMS	4,4%	8,6%



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

TELEFONÍA MÓVIL	2007	2006
FACTURACIÓN	41,9%	27,0 %
BAJAS	23,6%	25,3 %
INTERRUPCIONES	5,9%	2,7 %
PORTABILIDAD	5,4%	7,0 %
ALTAS	5,1%	4,7 %
SMS	3,1%	5,2 %
COBERTURA	3,1%	3,1 %
STA	0,4%	0,7 %
OTROS(*)	11,6%	24,3 %

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

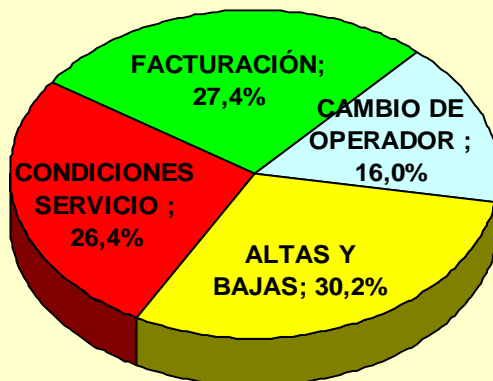


10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

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

MATERIA	% Consultas 2007	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	30,2%	42,8 %
CONDICIONES DEL SERVICIO	26,4%	23,1 %
FACTURACIÓN	27,4%	16,9 %
CAMBIO DE OPERADOR	16,0%	17,2 %

Consultas acceso a Internet por materias 2007

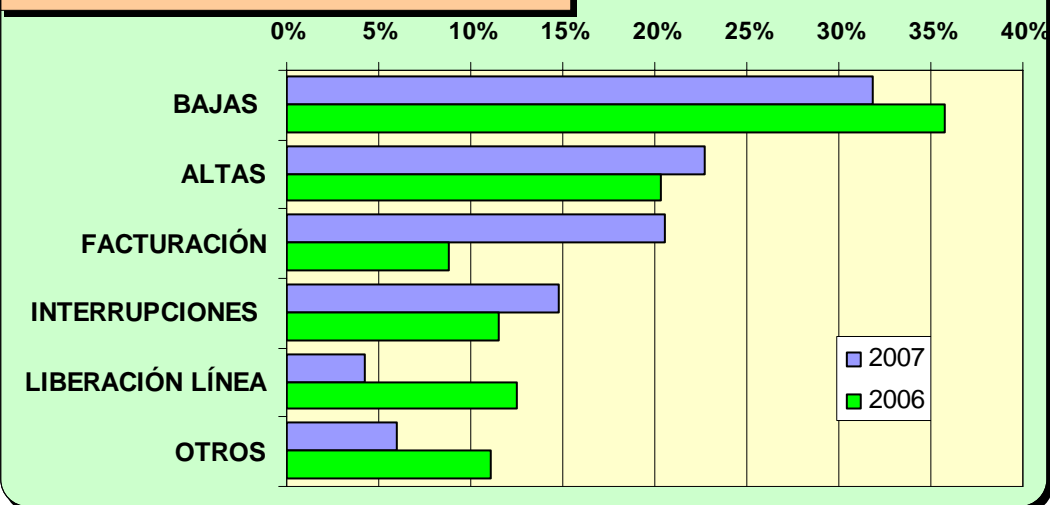


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET	2007	2006
BAJAS	31,8%	35,8 %
ALTAS	22,7%	20,3 %
FACTURACIÓN	20,5%	8,8 %
INTERRUPCIONES	14,8%	11,5 %
LIBERACIÓN LÍNEA	4,2%	12,5 %
OTROS(*)	6,0%	11,1 %

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

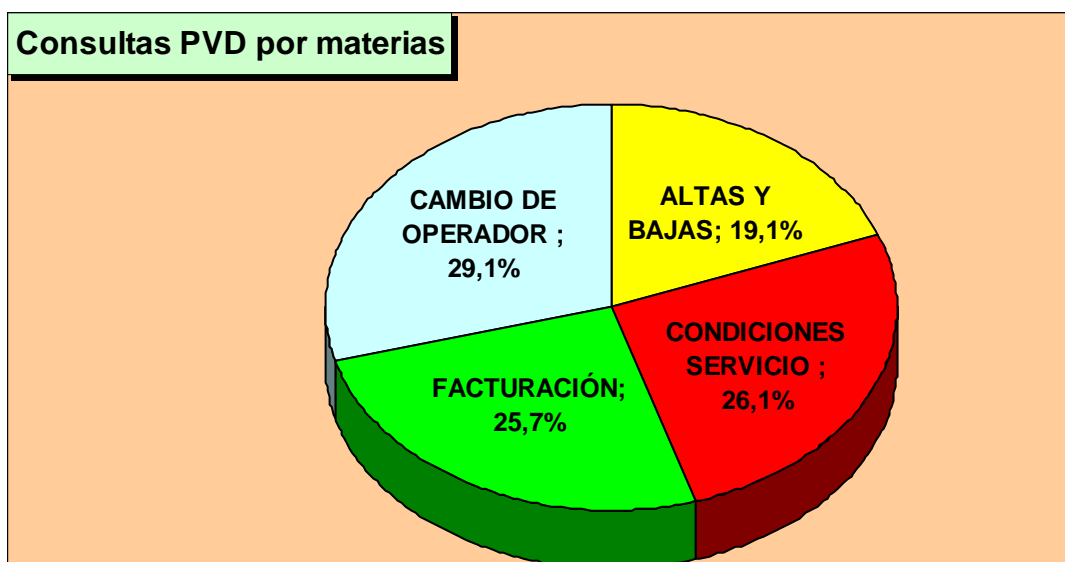
Reclamaciones Internet por materias



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

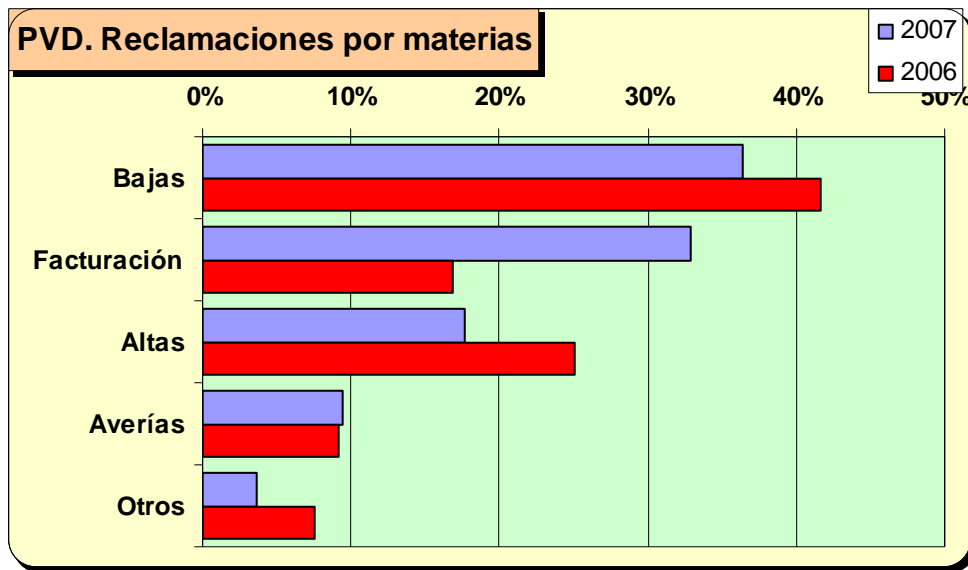
MATERIA	% Consultas 2007
ALTAS Y BAJAS	19,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	26,1%
FACTURACIÓN	25,7%
CAMBIO DE OPERADOR	29,1%



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

PVD	2007	2006
BAJAS	36,4%	41,7 %
FACTURACIÓN	32,9%	16,8 %
ALTAS	17,6%	25,0 %
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	9,4%	9,2 %
OTROS(*)	3,7%	7,5 %

(*) 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

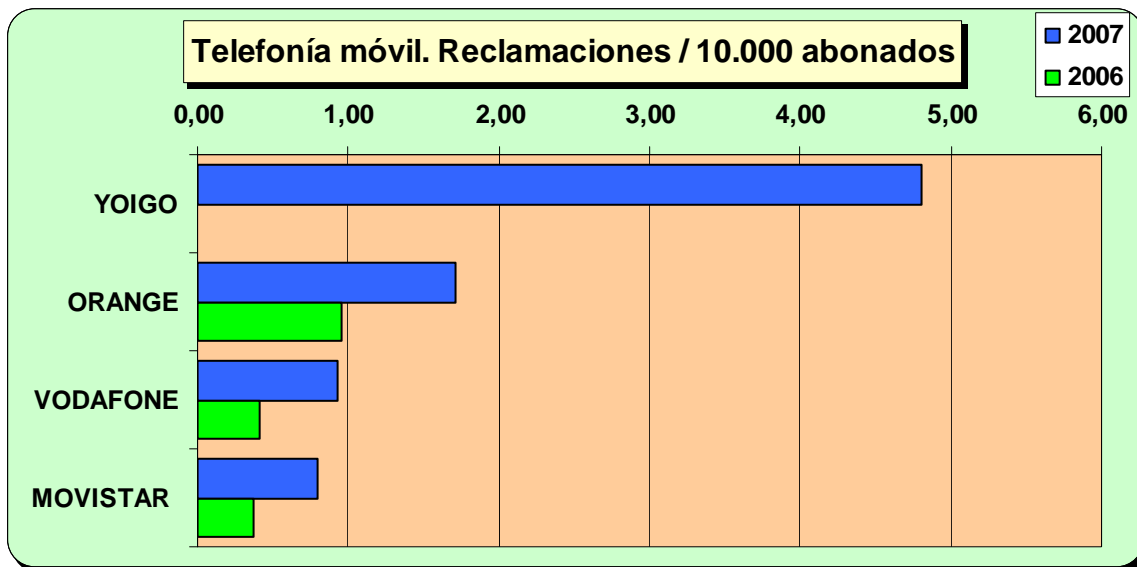
TELEFONÍA FIJA		
OPERADOR	Recl / 10.000 Abonados 2007	Recl / 10.000 Abonados 2006
JAZZTEL	27,95	12,62
TELE2-COMUNITEL	14,19	3,77
ORANGE	5,21	10,70
ONO	4,92	1,79
YA.COM	4,20	2,47
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	2,45	2,25



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

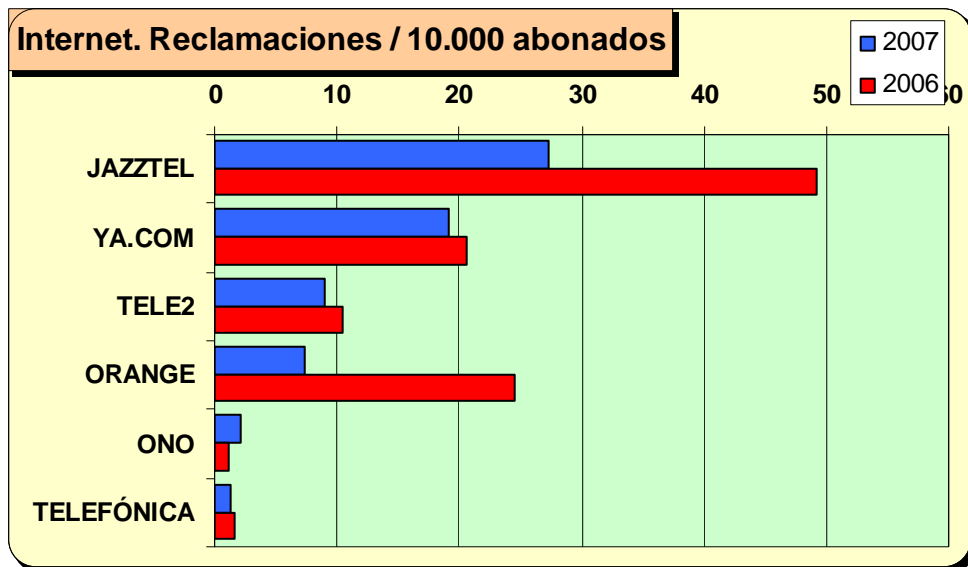
TELEFONÍA MÓVIL		
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2007	Recl / 10.000 abonados 2006
YOIGO	4,80	--
ORANGE	1,71	0,96
VODAFONE	0,93	0,41
MOVISTAR	0,79	0,37



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

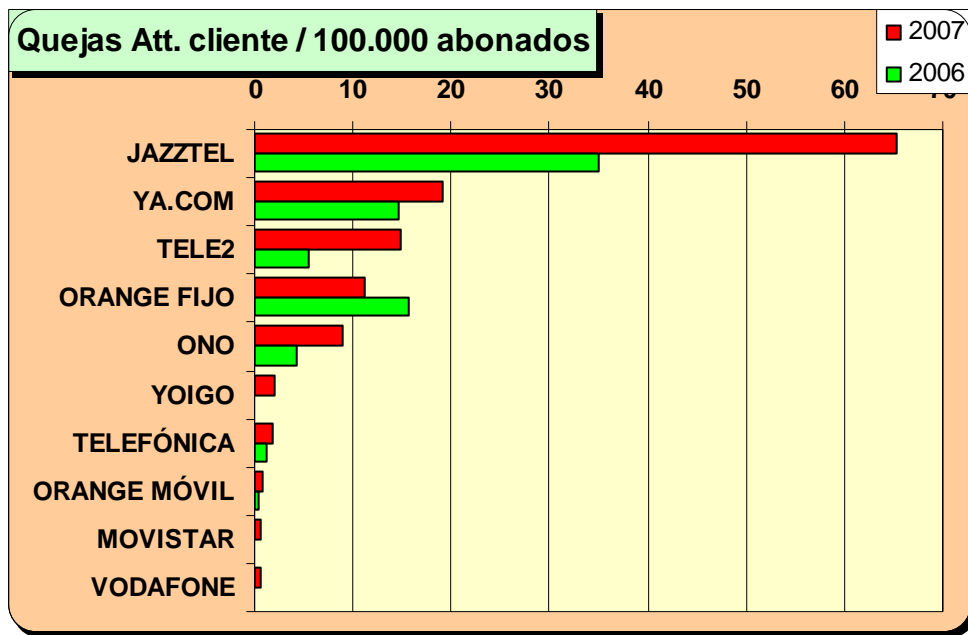
ACCESO A INTERNET		
OPERADOR	Recl / 10.000 Abonados 2007	Recl / 10.000 Abonados 2006
JAZZTEL	27,36	49,28
YA.COM	19,13	20,53
TELE2-COMUNITEL	8,97	10,47
ORANGE	7,32	24,57
ONO	2,18	1,07
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	1,28	1,69



15. 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

ATENCIÓN AL CLIENTE		
OPERADOR	QUEJAS / 100.000 AB 2007	QUEJAS / 100.000 AB 2006
JAZZTEL	65,31	34,90
YA.COM	19,11	14,58
TELE2	14,86	5,52
ORANGE FIJO	11,24	15,70
ONO	8,86	4,34
YOIGO	2,11	--
TELEFÓNICA	1,87	1,23
ORANGE MÓVIL	0,87	0,49
MOVISTAR	0,59	0,16
VODAFONE	0,52	0,19



Madrid, 1 de abril de 2008