

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

ENERO – JUNIO 2007

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

CONSULTAS	MEDIA 2006	TOTAL CONSULTAS 2006	MEDIA 2007	CONSULTAS Ene – jun 2007	CONSULTAS Ene – jun 2006
RECIBIDAS	205	62.606	287	43.040	30.510

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

CONSULTAS	2007	2006
	ENE – JUN	TOTAL
TELÉFONO	92.1%	90.1%
E-MAIL	7.9%	9.9%

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

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ene – jun 2007	9.578	8.246
Nº Reclamaciones ene – jun 2006	7.695	8.234
Variación	+24.5%	+0.1%

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

SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	2007 Ene – jun	2006
Resoluciones estimatorias	84,2%	83,3 %
Resoluciones desestimatorias	15,8%	16,7%

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

Reclamaciones telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2007 Ene – jun	7,90%
Año 2006	6,88%

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

CONSULTAS	% 2007	% 2006
	ENE - JUN	TOTAL
ACC. INTERNET	30%	50,0%
TELEFONIA FIJA	21,7%	29,8%
TELEFONIA MOVIL	28,6%	12,6%
PAQUETES VOZ – DATOS (*)	12,4%	-
OTROS (**)	7,3%	7,6%
TOTALES	100%	100,0%

(*) Categoría no existente en 2006

(**) 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

RECLAMACIONES 2006 – 2007 (%)		
SERVICIO	2007 Ene – jun	% 2006 TOTAL
TELEFONIA FIJA	36,9%	34,7%
TELEFONIA MOVIL	22,2%	15,3%
ACCESO A INTERNET	22,9%	32,7%
PAQUETES VOZ Y DATOS	18,1%	14,8%

8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

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

MATERIA	% Consultas ENE – JUN 2007	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	42,7%	44,5%
CAMBIO DE OPERADOR	7,5%	21,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	17,1%	21,9%
FACTURACIÓN	32,7%	12,1%

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

RECLAMACIONES TELEFONÍA FIJA		
MATERIA	% 2007 Ene - Jun	% 2006
SERVICIO UNIVERSAL	21,2%	20,9 %
BAJAS	18,0%	16,4 %
ALTAS	12,5%	14,5 %
FACTURACIÓN	17,8%	12,8 %
PORTABILIDAD	13,0%	9,5 %
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	11,0%	9,4 %
PRESELECCIÓN	-- (*)	6,4 %
SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	0,7%	1,2 %
OTROS	4,4%	8,9 %

(*) Categoría suprimida en 2007, al estar referidas estas reclamaciones a procesos de altas o bajas.

9. 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 2007 Ene - Jun	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	54,6%	25,3%
CAMBIO DE OPERADOR	11,3%	22,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	8,6%	32,8%
FACTURACIÓN	22,2%	10,6%
SMS	3,3%	8,6%

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

TELEFONÍA MÓVIL MATERIAS	% 2007 ene – jun	% 2006
FACTURACIÓN	37,9%	27,0 %
BAJAS	24,3%	25,3 %
PORTABILIDAD	8,2%	7,0 %
SMS	3,9%	5,2 %
ALTAS	5,7%	4,7 %
COBERTURA	0,8%	3,1 %
INTERRUPCIONES	6,5%	2,7 %
STA	0,5%	0,7 %
OTROS	12,0%	24,3 %

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 Ene - Jun	% Consultas 2006
ALTAS Y BAJAS	30,9%	42,8 %
CAMBIO DE OPERADOR	18,9%	23,1 %
CONDICIONES DEL SERVICIO	26,2%	16,9 %
FACTURACIÓN	23,9%	17,2 %

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

ACCESO A INTERNET	% 2007 Ene - Jun	% 2006
BAJAS	29,0%	35,8 %
INTERRUPCIONES	17,2%	11,5 %
ALTAS	26,1%	20,3 %
FACTURACIÓN	16,3%	8,8 %
LIBERACIÓN LÍNEA	5,2%	12,5 %
OTROS	6,2%	11,1 %

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	% Consultas 2006(*)
ALTAS Y BAJAS	18,8%	-
CAMBIO DE OPERADOR	30,7%	-
CONDICIONES DEL SERVICIO	32,6%	-
FACTURACIÓN	18,9%	-

(*) Categoría no existente en 2006

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

PVD	% 2007 Ene - Jun	% 2006
BAJAS	40,0%	41,7%
INTERRUPCIONES	12,5%	9,2%
ALTAS	21,7%	24,5%
FACTURACIÓN	22,9%	16,8%
LIBERACIÓN LÍNEA	-- (*)	0,5%
OTROS	3,0%	7,5%

(*) Categoría suprimida en 2007, ante la práctica inexistencia de reclamaciones.

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

OPERADOR	Recl / 10.000 Abonados 2007(*)	Recl / 10.000 Abonados 2006
JAZZTEL	21,04	12,62
TELE2-COMUNITEL	6,43	3,77
ORANGE	2,82	10,70
YA.COM	2,62	2,47
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	1,36	2,25
ONO	1,63	1,79

(*) Ene – jun 2007

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 2007 (*)	Recl / 10.000 Abonados 2006
ORANGE	0,799	0,96
VODAFONE	0,373	0,41
MOVISTAR	0,371	0,37

(*) Ene – jun 2007

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 2007 (*)	Recl / 10.000 abonados 2006
JAZZTEL	21,67	49,28
YA.COM	10,78	20,53
TELE2-COMUNITEL	5,79	10,47
ORANGE	4,53	24,57
TELEFÓNICA DE ESPAÑA	0,84	1,69
ONO	0,66	1,07

(*) Ene – jun 2007