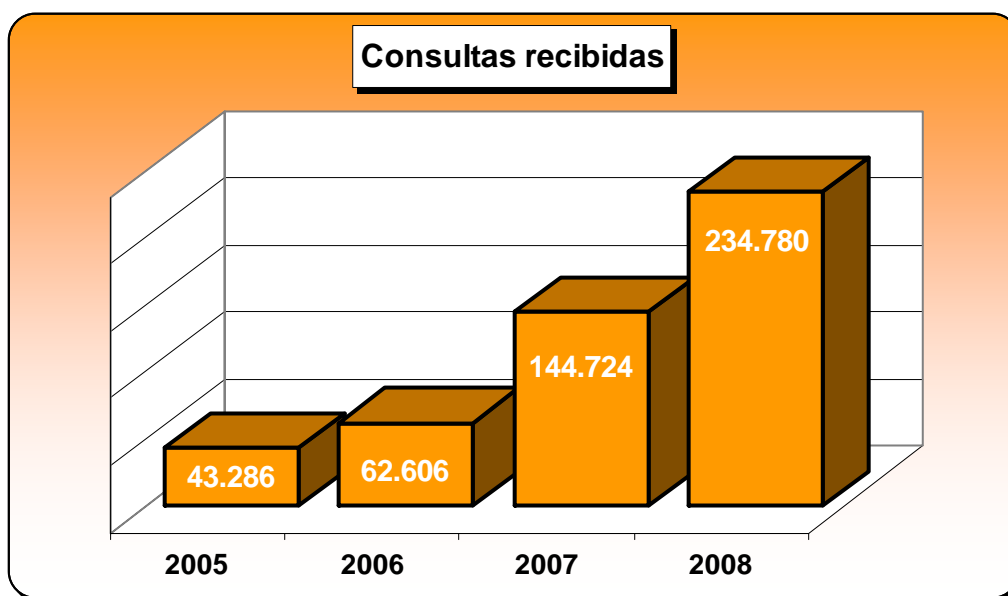


**RESUMEN DE LOS PRINCIPALES DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
USUARIO DE TELECOMUNICACIONES**

AÑO 2008

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

CONSULTAS	2005 (Abr-Dic)	2006	2007	2008	TOTAL
Total recibidas	43.286	62.606	144.724	234.780	485.396
Media diaria	203	205	497	774	440



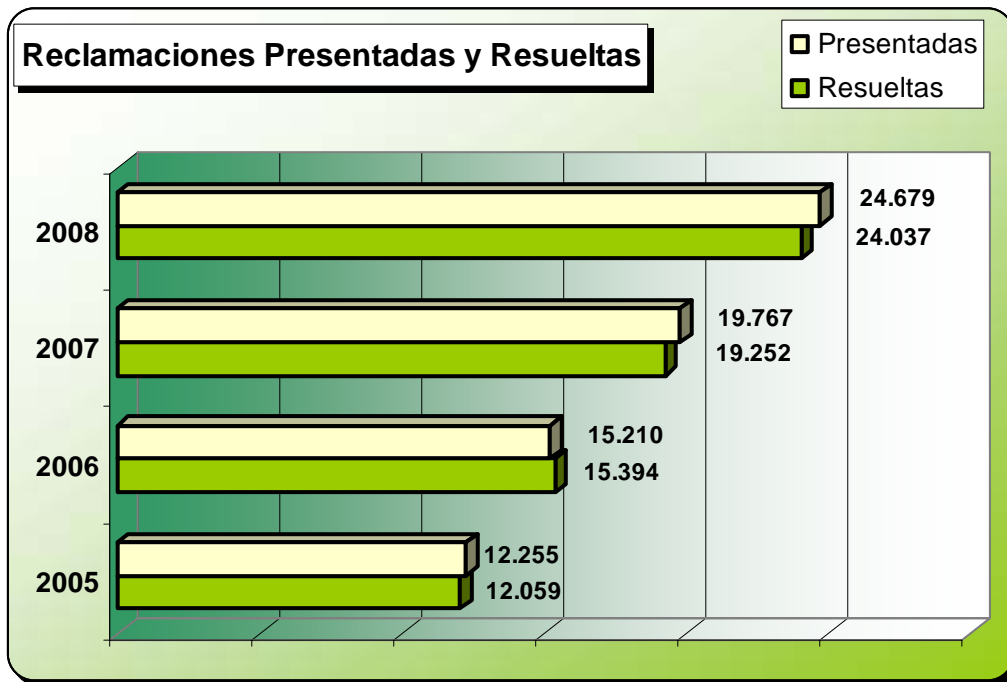
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es.

	2008	2007
TELÉFONO	96,4%	94,1%
E-MAIL	3,6%	5,9%



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

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2005	12.255	12.059
2006	15.210	15.394
2007	19.767	19.252
2008	24.679	24.037
Variación 2008 / 2007	+24,8%	+24,9%
TOTAL	71.911	70.742



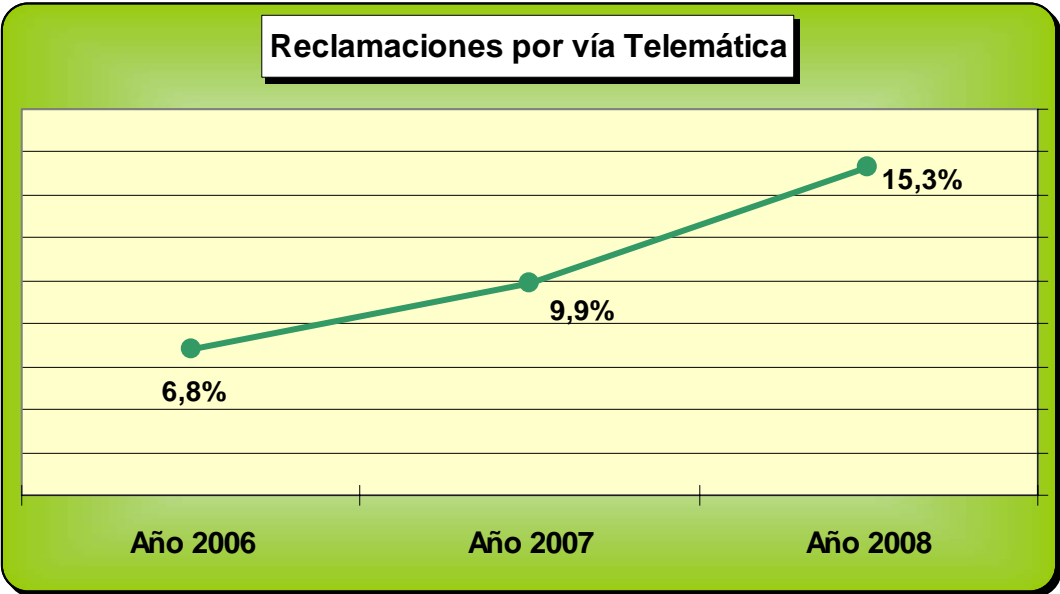
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2008	2007
Favorables al usuario	85,6%	79,2%
Favorables al operador	14,4%	20,8%



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

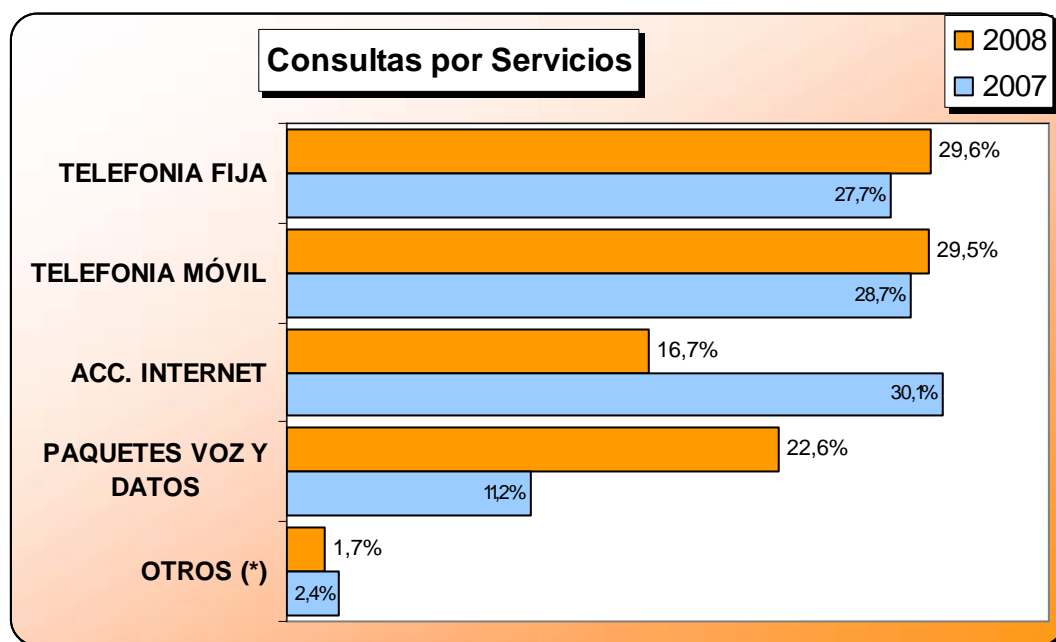
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2008	15,3%
Año 2007	9,9%
Año 2006	6,8%



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

CONSULTAS POR SERVICIOS	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
TELEFONIA FIJA	29,6%	27,7%
TELEFONIA MÓVIL	29,5%	28,7%
ACC. INTERNET	16,7%	30,1%
PAQUETES VOZ Y DATOS	22,6%	11,2%
OTROS (*)	1,7%	2,4%

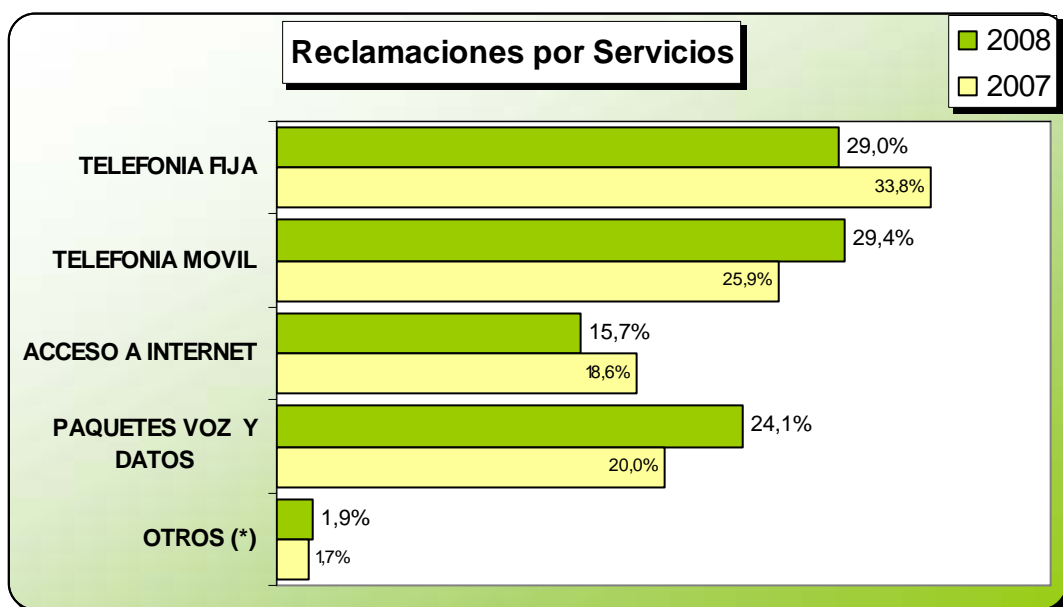
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
TELEFONIA FIJA	29,0%	33,8%
TELEFONIA MOVIL	29,4%	25,9%
ACCESO A INTERNET	15,7%	18,6%
PAQUETES VOZ Y DATOS	24,1%	20,0%
OTROS (*)	1,9%	1,7%

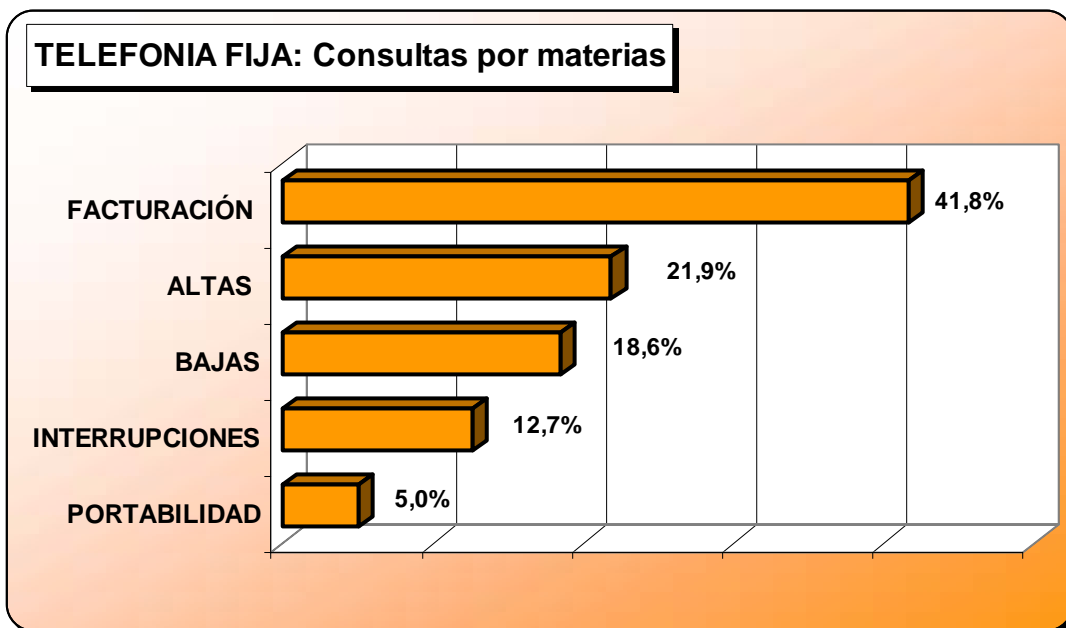
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

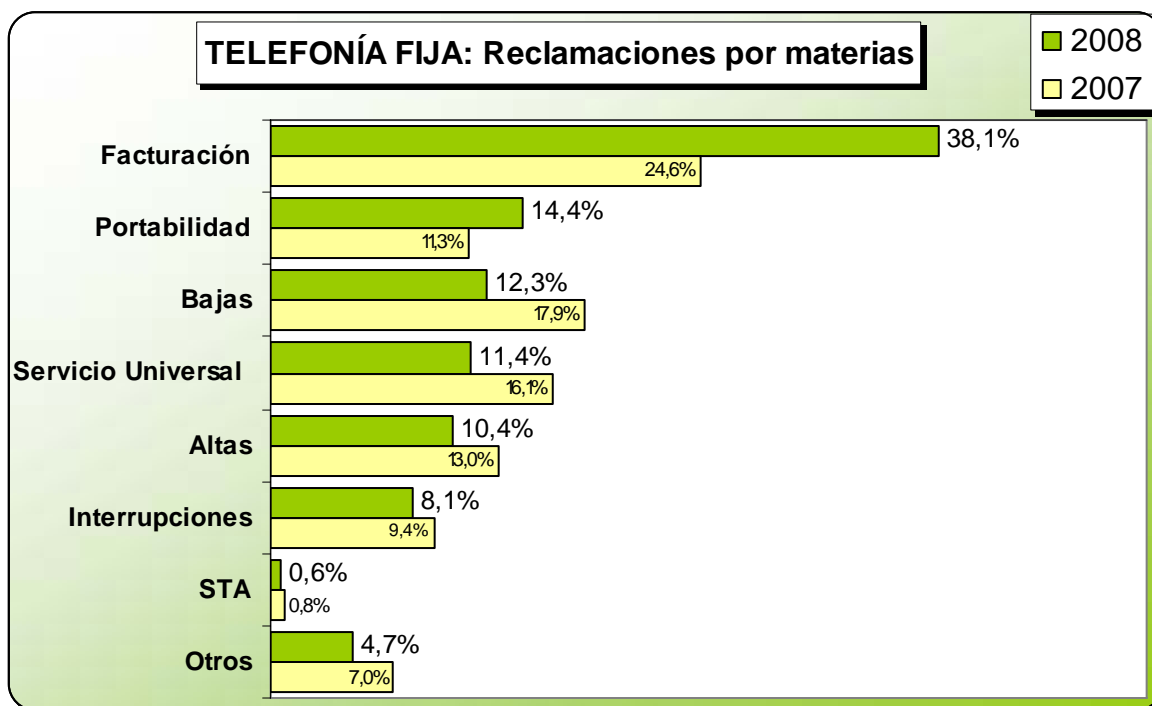
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	41,8%	34,1%
ALTAS	21,9%	39,3%
BAJAS	18,6%	
INTERRUPCIONES	12,7%	20,0%
PORTABILIDAD	5,0%	6,6%



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

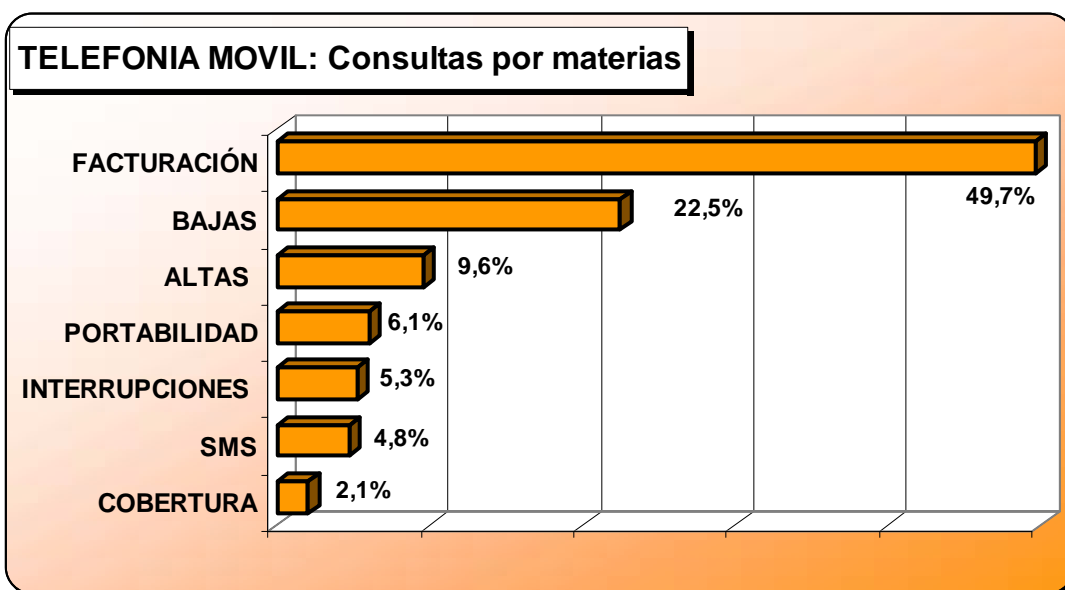
TELEFONÍA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	38,1%	24,6%
PORTABILIDAD	14,4%	11,3%
BAJAS	12,3%	17,9%
SERVICIO UNIVERSAL	11,4%	16,1%
ALTAS	10,4%	13,0%
INTERRUPCIONES	8,1%	9,4%
STA	0,6%	0,8%
OTROS	4,7%	7,0%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

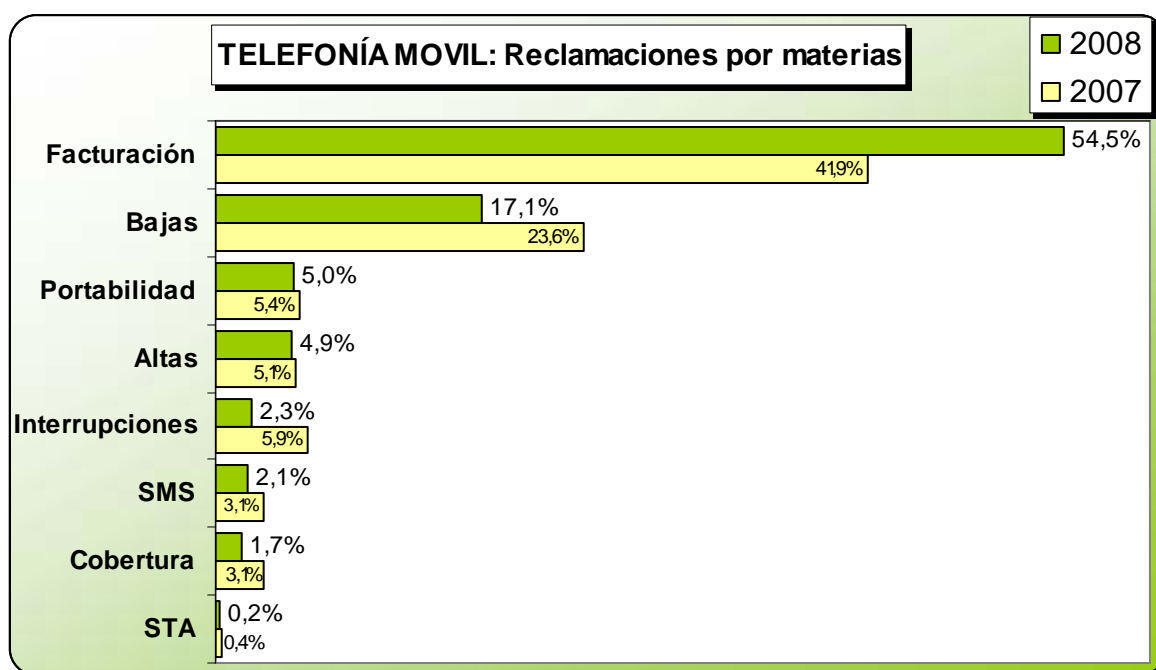
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	49,7%	38,4%
BAJAS	22,5%	37,3%
ALTAS	9,6%	
PORTABILIDAD	6,1%	8,8%
INTERRUPCIONES	5,3%	11,0%
COBERTURA	2,1%	
SMS	4,8%	4,4%



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

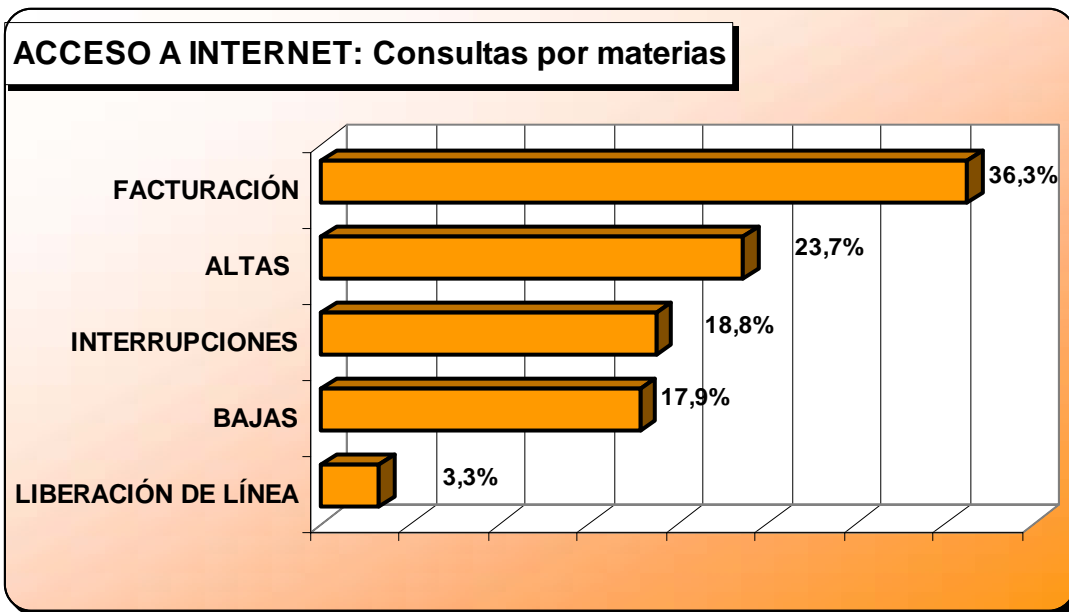
TELEFONÍA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	54,5%	41,9%
BAJAS	17,1%	23,6%
PORTABILIDAD	5,0%	5,4%
ALTAS	4,9%	5,1%
INTERRUPCIONES	2,3%	5,9%
SMS	2,1%	3,1%
COBERTURA	1,7%	3,1%
STA	0,2%	0,4%
OTROS	12,3%	11,6%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

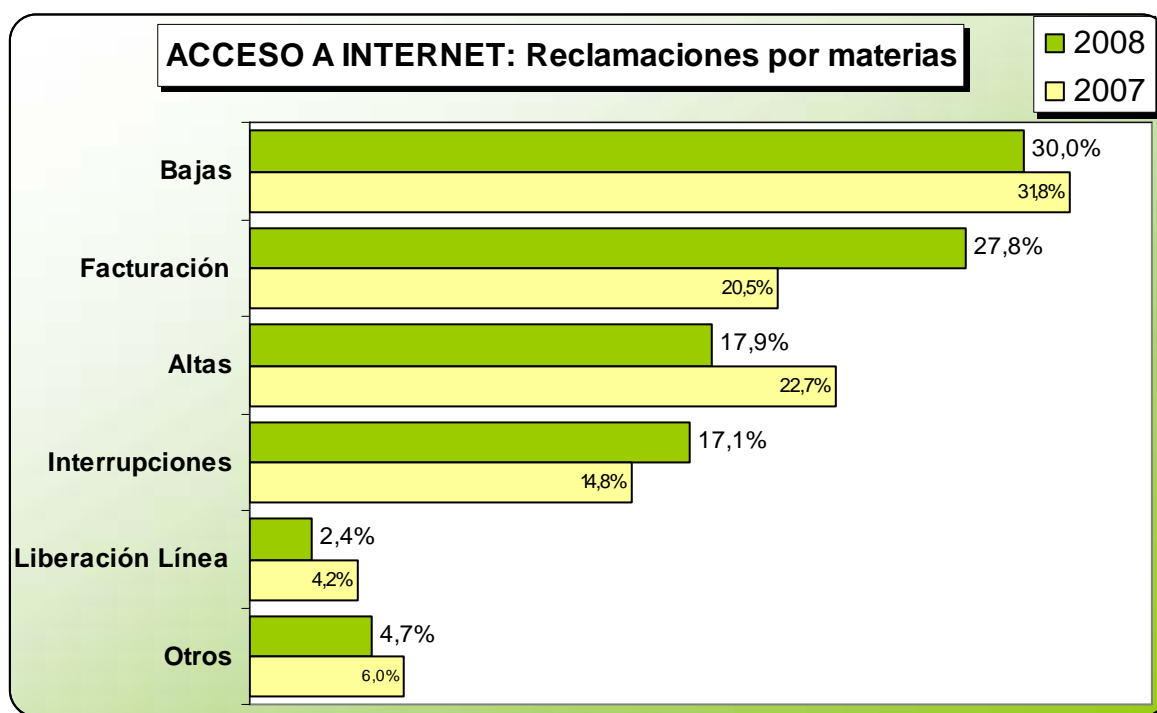
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostelego.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	36,3%	27,4%
ALTAS	23,7%	30,2%
BAJAS	17,9%	
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	18,8%	26,4%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	3,3%	16,0%



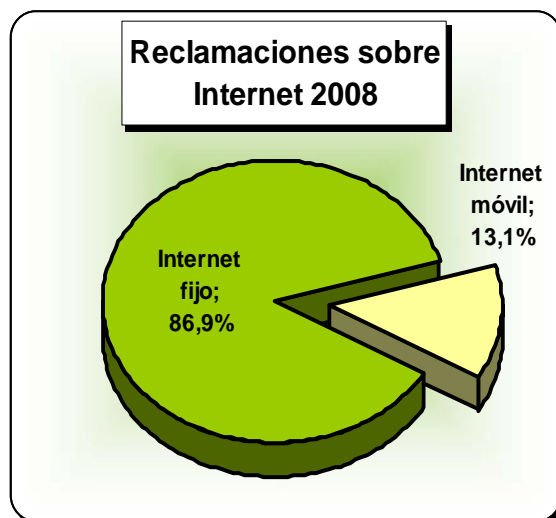
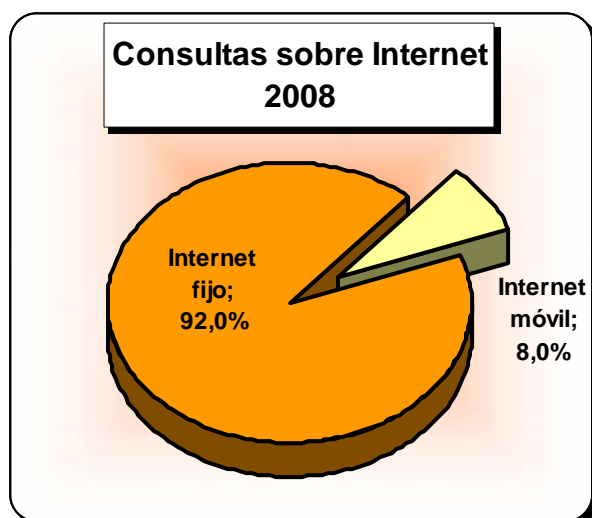
- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
BAJAS	30,0%	31,8%
FACTURACIÓN	27,8%	20,5%
ALTAS	17,9%	22,7%
INTERRUPCIONES	17,1%	14,8%
LIBERACIÓN LÍNEA	2,4%	4,2%
OTROS	4,7%	6,0%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

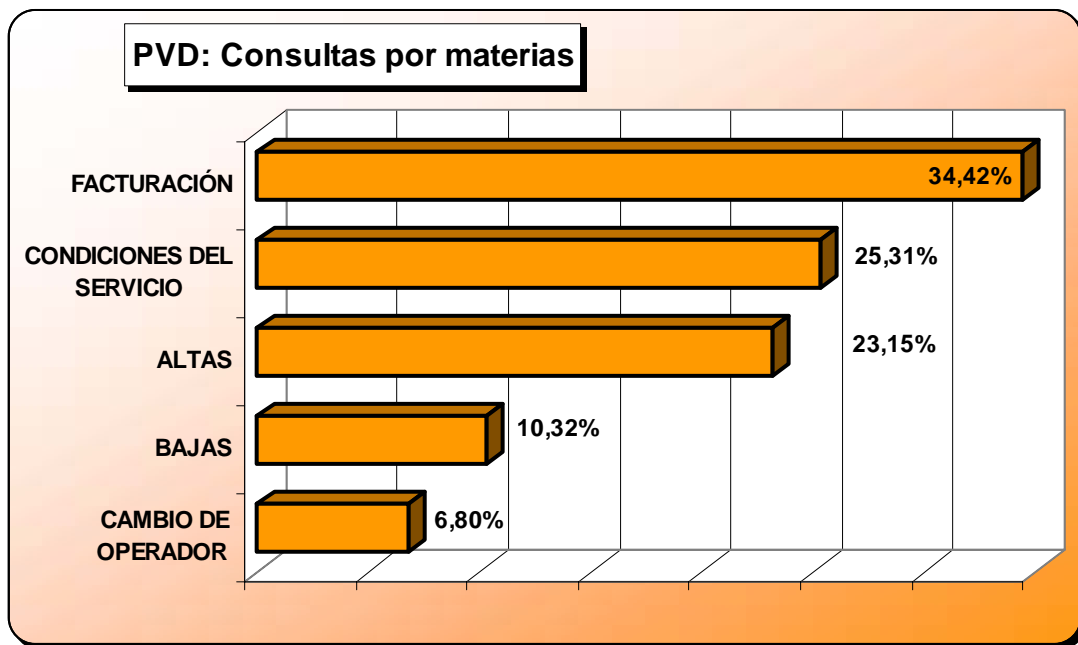
	Internet fijo	Internet móvil
CONSULTAS	92,0%	8,0%
RECLAMACIONES	86,9%	13,1%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

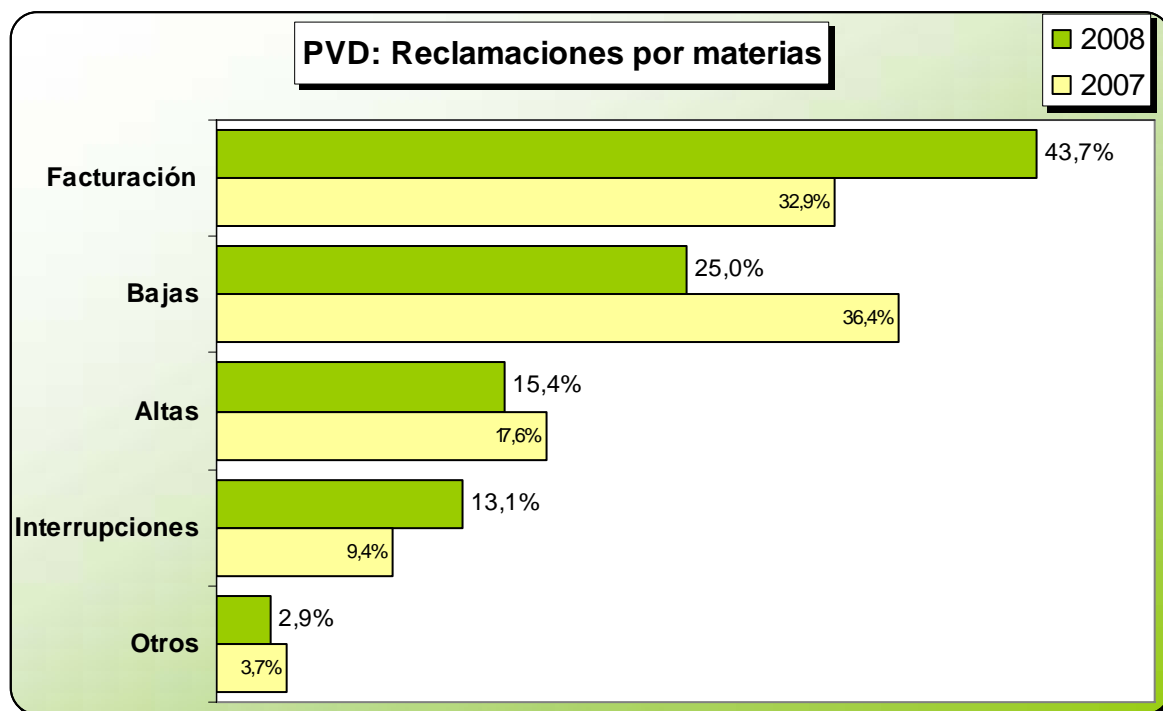
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostealeco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	34,42%	25,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	25,31%	26,1%
ALTAS	23,15%	19,1%
BAJAS	10,32%	
CAMBIO DE OPERADOR	6,80%	29,1%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	%TOTAL 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	43,7%	32,9%
BAJAS	25,0%	36,4%
ALTAS	15,4%	17,6%
INTERRUPCIONES	13,1%	9,4%
OTROS	2,9%	3,7%

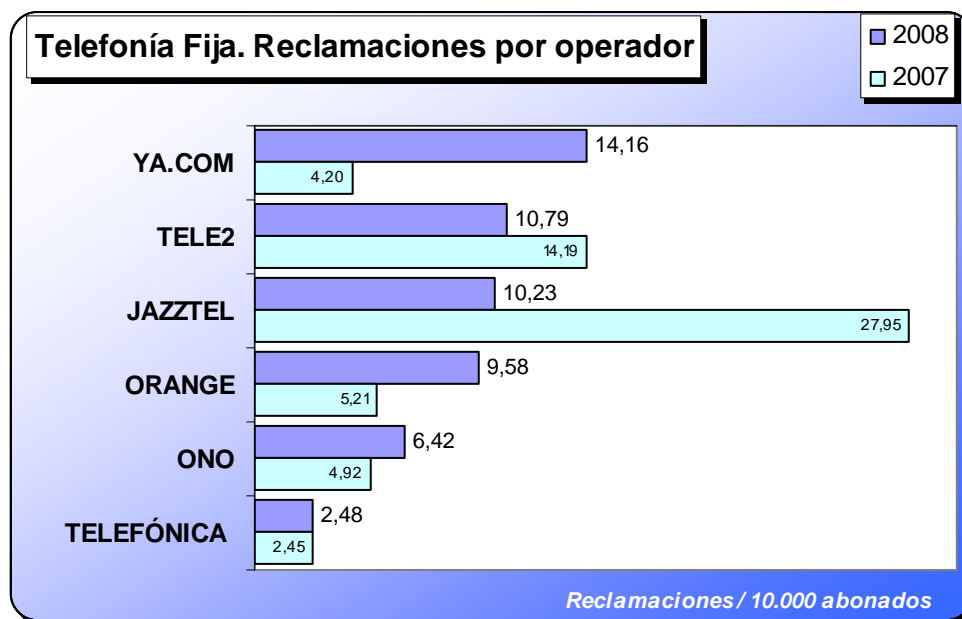


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

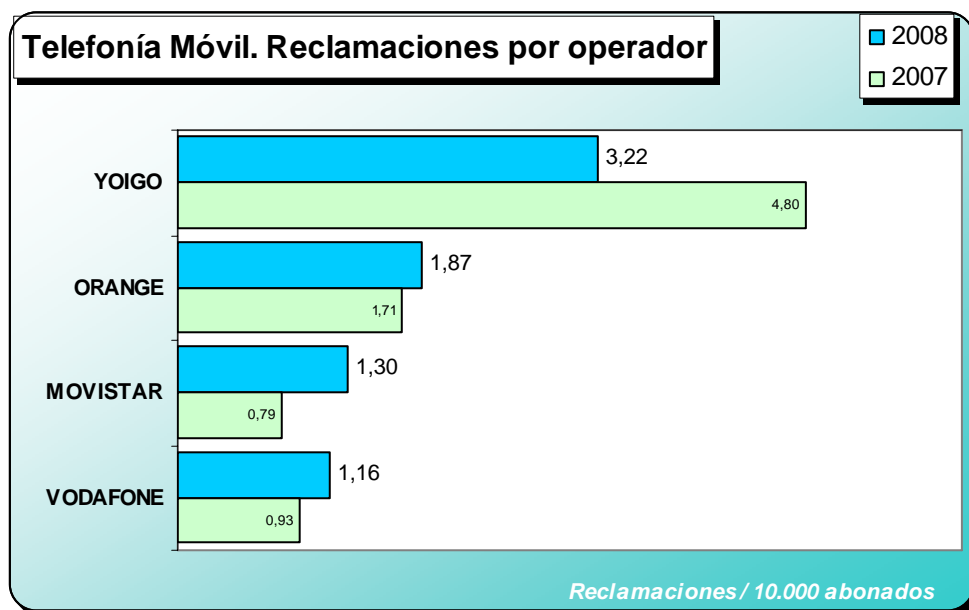
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2008	Recl / 10.000 abonados 2007
YA.COM	14,16	4,20
TELE2	10,79	14,19
JAZZTEL	10,23	27,95
ORANGE	9,58	5,21
ONO	6,42	4,92
TELEFÓNICA	2,48	2,45



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

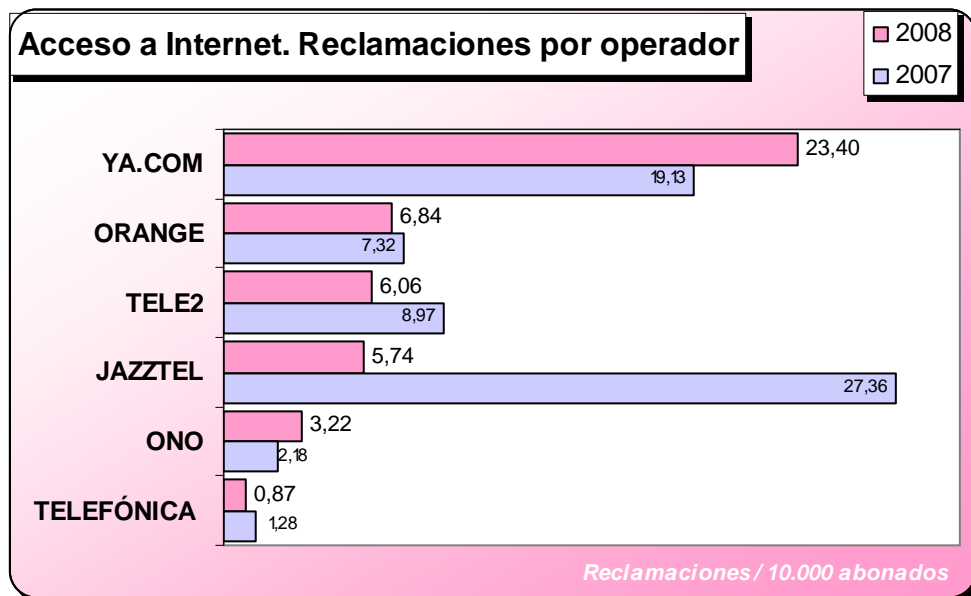
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2008	Recl / 10.000 abonados 2007
YOIGO	3,22	4,80
ORANGE	1,87	1,71
MOVISTAR	1,30	0,79
VODAFONE	1,16	0,93



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

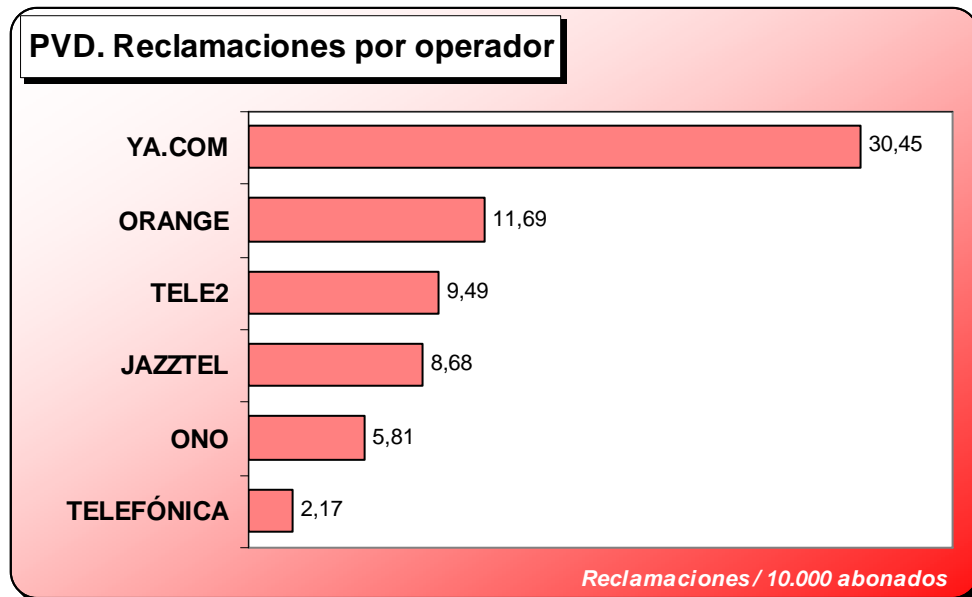
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2008	Recl / 10.000 abonados 2007
YA.COM	23,40	19,13
ORANGE	6,84	7,32
TELE2	6,06	8,97
JAZZTEL	5,74	27,36
ONO	3,22	2,18
TELEFÓNICA	0,87	1,28



15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

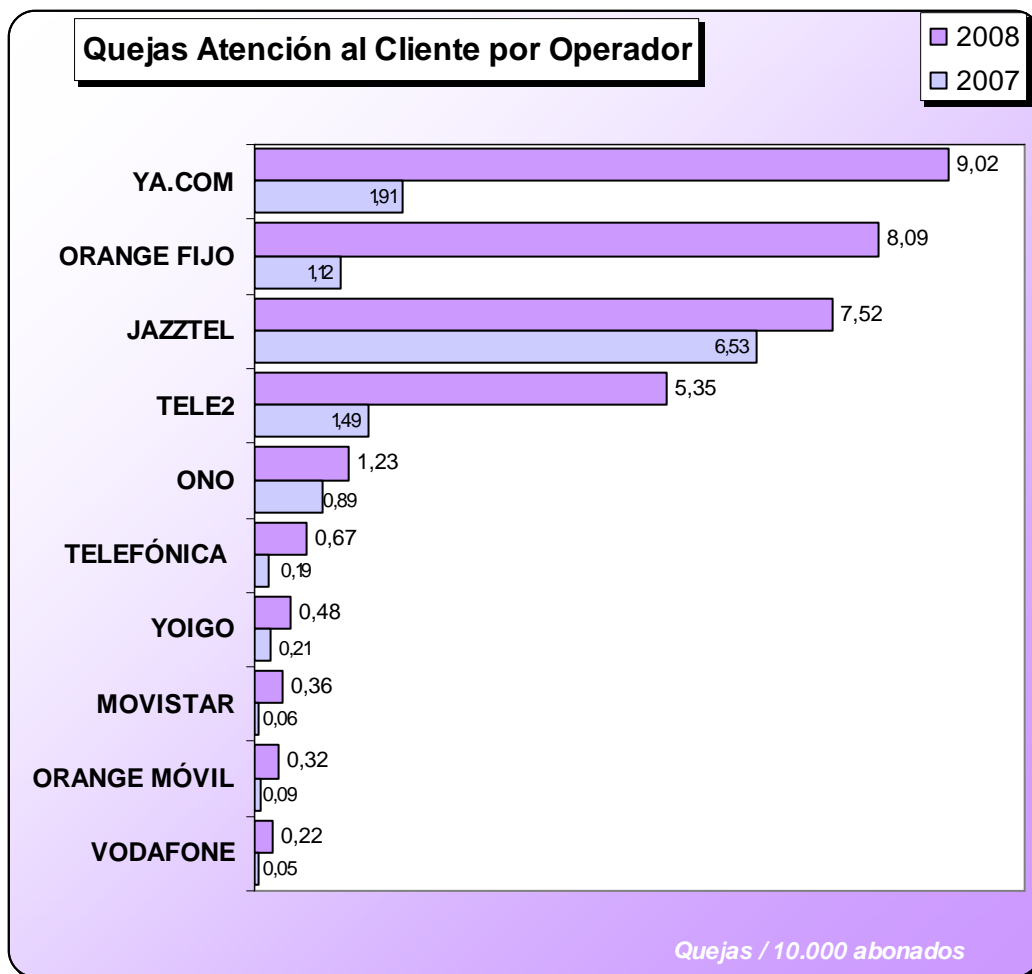
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2008
YA.COM	30,45
ORANGE	11,69
TELE2	9,49
JAZZTEL	8,68
ONO	5,81
TELEFÓNICA	2,17



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATT CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2008	2007
YA.COM	9,02	1,91
ORANGE FIJO	8,09	1,12
JAZZTEL	7,52	6,53
TELE2	5,35	1,49
ONO	1,23	0,89
TELEFÓNICA	0,67	0,19
YOIGO	0,48	0,21
MOVISTAR	0,36	0,06
ORANGE MÓVIL	0,32	0,09
VODAFONE	0,22	0,05



Febrero de 2009