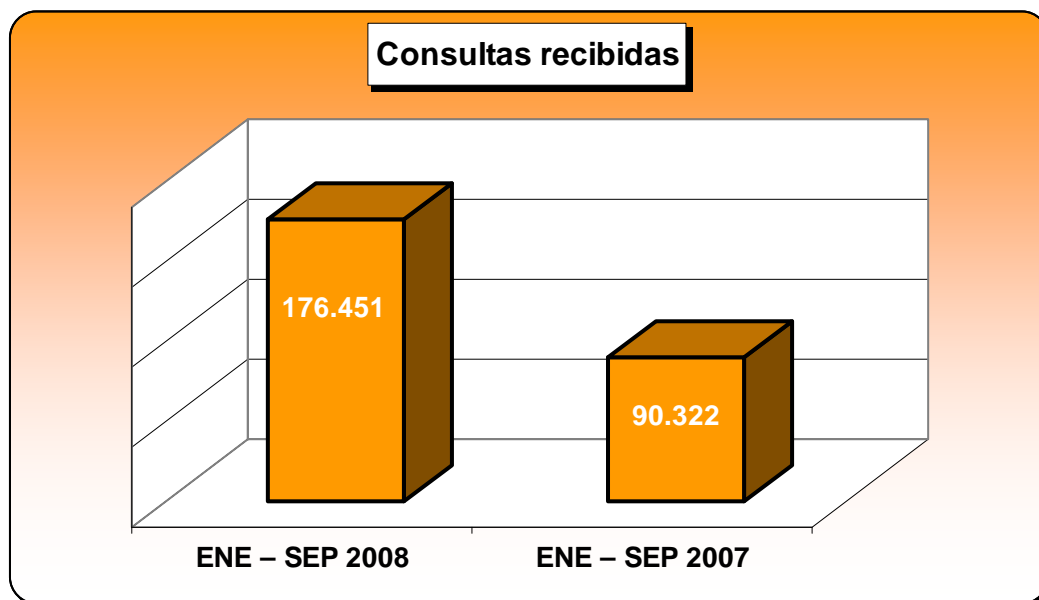


RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

ENERO – SEPTIEMBRE 2008

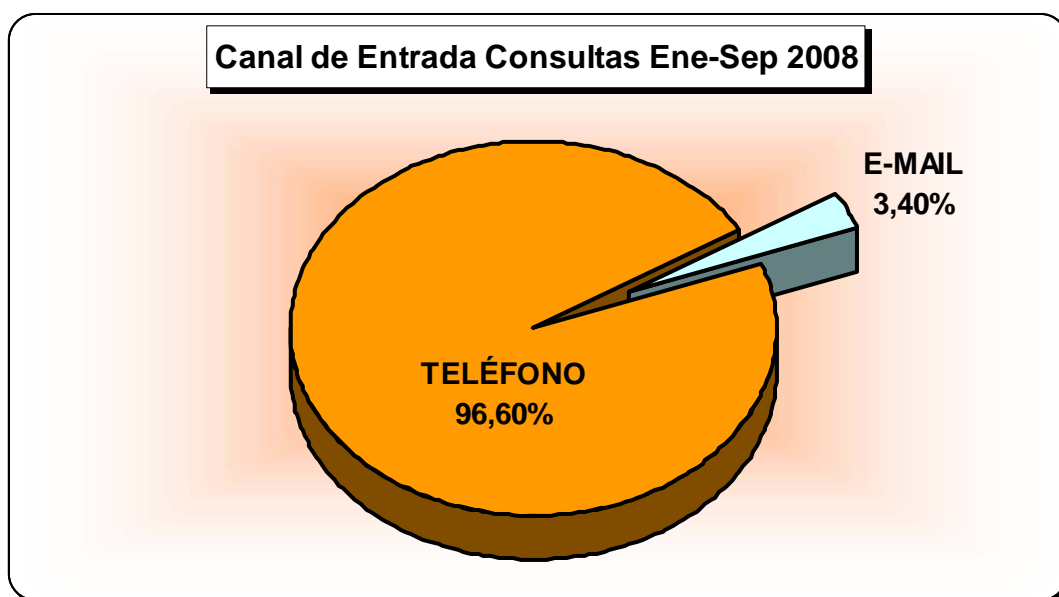
1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es

	ENE – SEP 2008	ENE – SEP 2007
Total recibidas	176.451	90.322
Media diaria	756	397
Incremento 2008 / 2007	+95,3%	



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

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



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

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones Ene – Sep 2008	18.162	16.614
Nº Reclamaciones Ene – Sep 2007	14.483	13.181
Variación 2008 / 2007	+25,4%	+26,0%

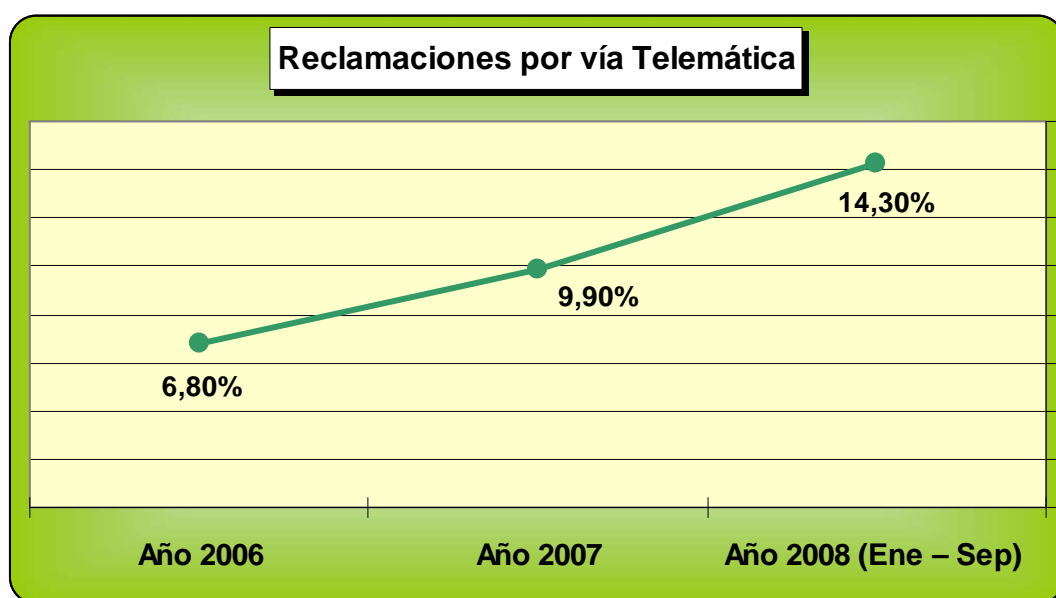
4. **Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación**

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	ENE – SEP 2008	2007
Favorables al usuario	85,3%	79,2%
Favorables al operador	14,7%	20,8%



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

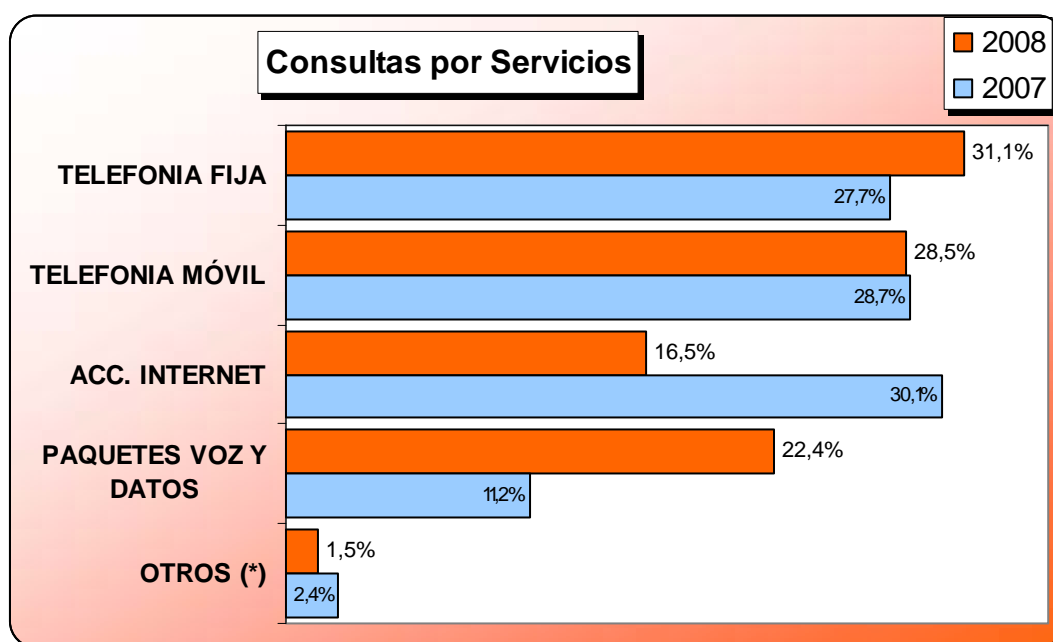
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2008 (Ene – Sep)	14,3%
Año 2007	9,9%
Año 2006	6,8%



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

CONSULTAS POR SERVICIOS	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
TELEFONIA FIJA	31,1%	27,7%
TELEFONIA MÓVIL	28,5%	28,7%
ACC. INTERNET	16,5%	30,1%
PAQUETES VOZ – DATOS	22,4%	11,2%
OTROS (*)	1,5%	2,4%

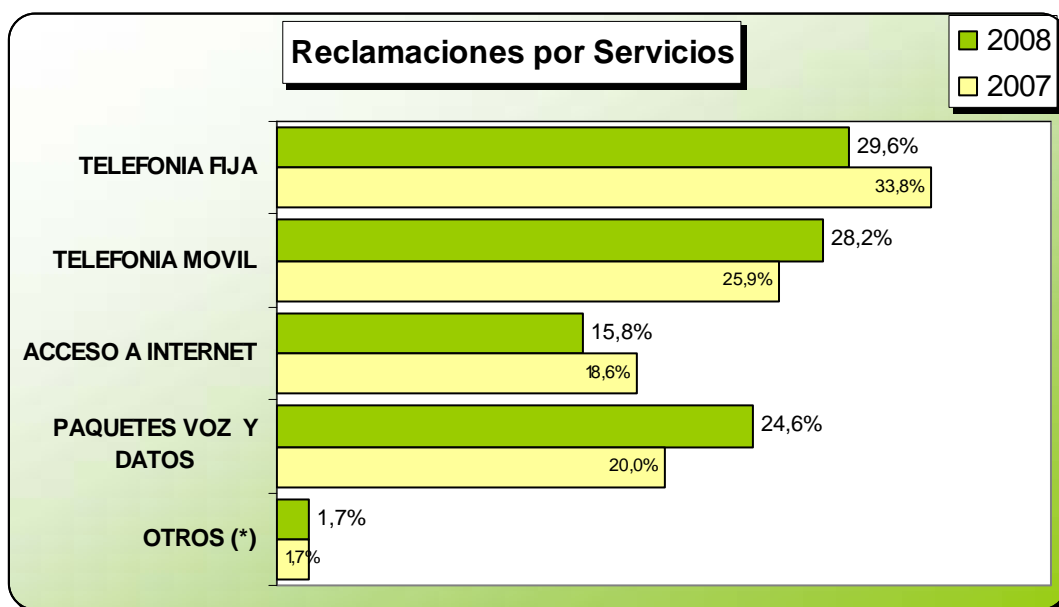
(*) Protección de datos, Servicios de tarificación adicional, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
TELEFONIA FIJA	29,6%	33,8%
TELEFONIA MOVIL	28,2%	25,9%
ACCESO A INTERNET	15,8%	18,6%
PAQUETES VOZ Y DATOS	24,6%	20,0%
OTROS (*)	1,7%	1,7%

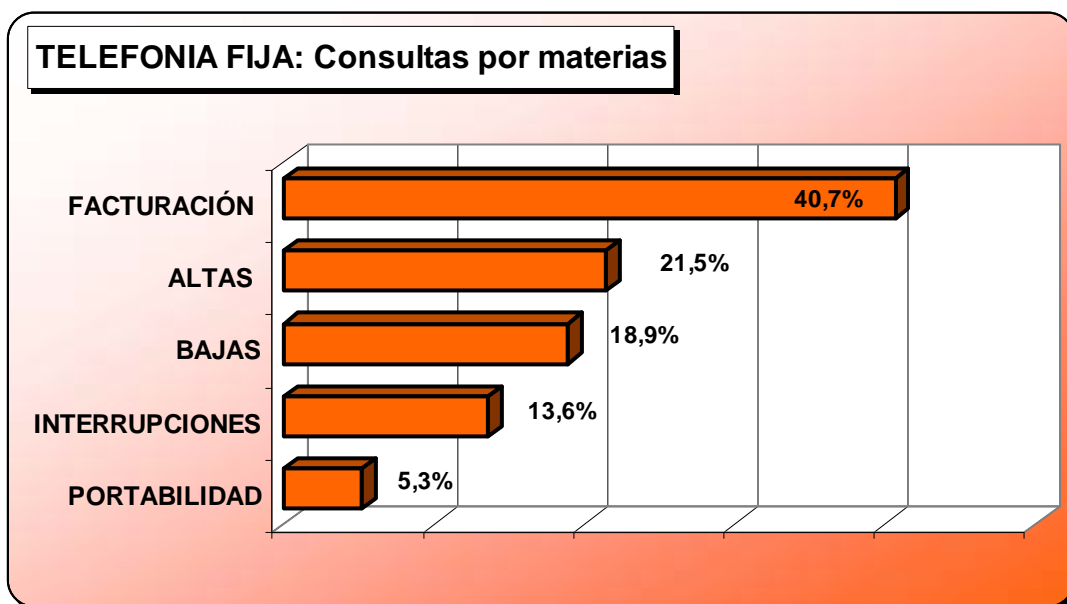
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

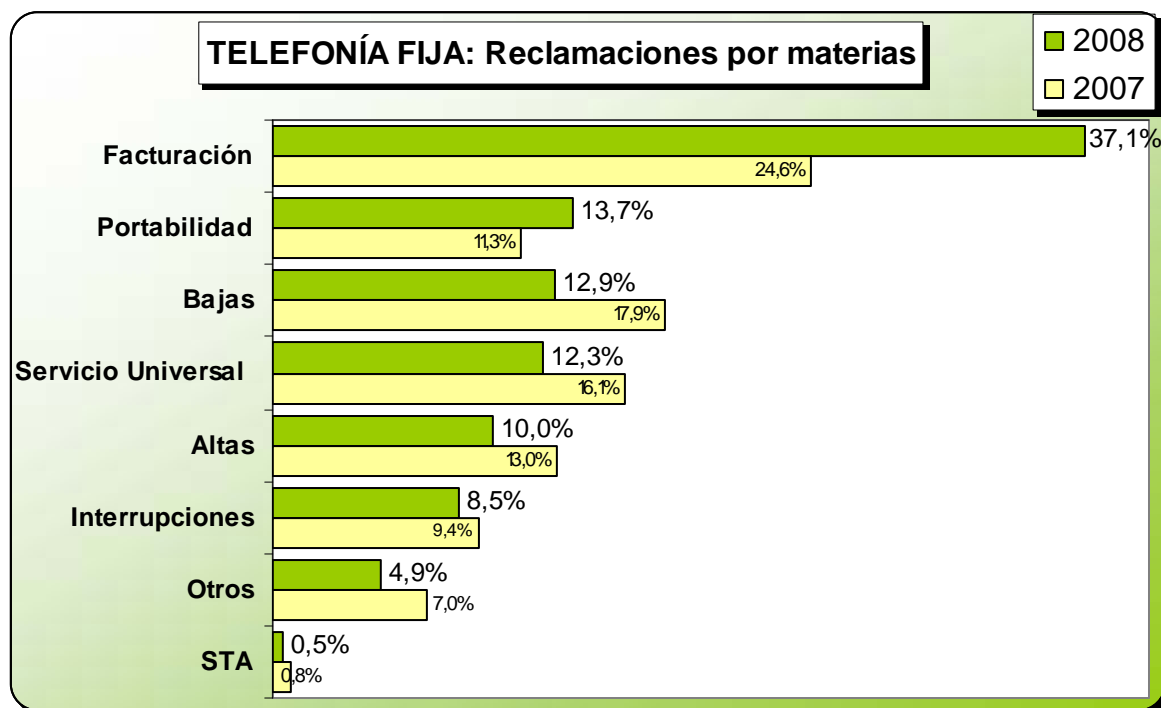
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
ALTAS	21,5%	45,9%
BAJAS	18,9%	
PORTABILIDAD	5,3%	
INTERRUPCIONES	13,6%	20,0%
FACTURACIÓN	40,7%	34,1%



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

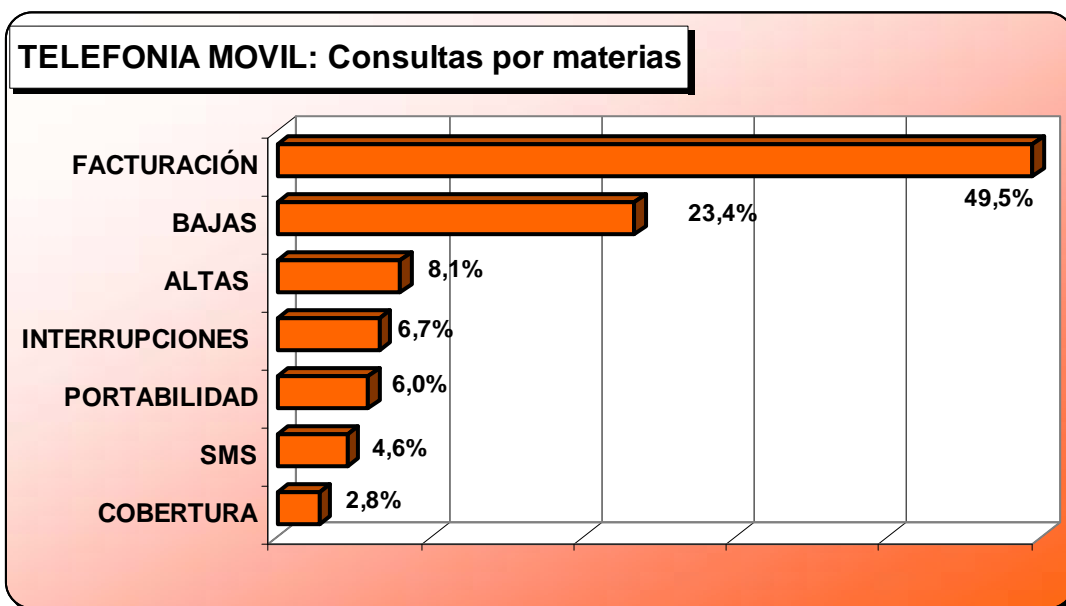
TELEFONÍA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	37,1%	24,6%
PORTABILIDAD	13,7%	11,3%
BAJAS	12,9%	17,9%
SERVICIO UNIVERSAL	12,3%	16,1%
ALTAS	10,0%	13,0%
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	8,5%	9,4%
SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	0,5%	0,8%
OTROS	4,9%	7,0%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

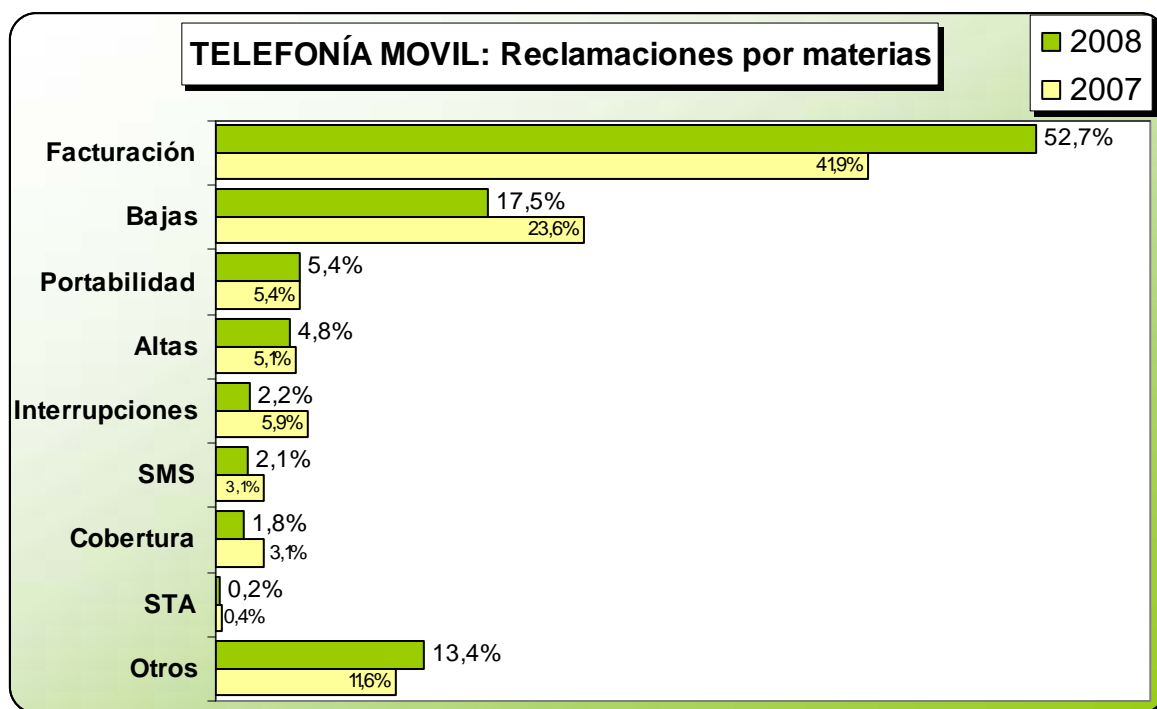
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
ALTAS	8,1%	37,3%
BAJAS	23,4%	
PORTABILIDAD	6,0%	8,8%
INTERRUPCIONES	6,7%	11,0%
COBERTURA	2,8%	
FACTURACIÓN	49,5%	38,4%
SMS	4,6%	4,4%



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

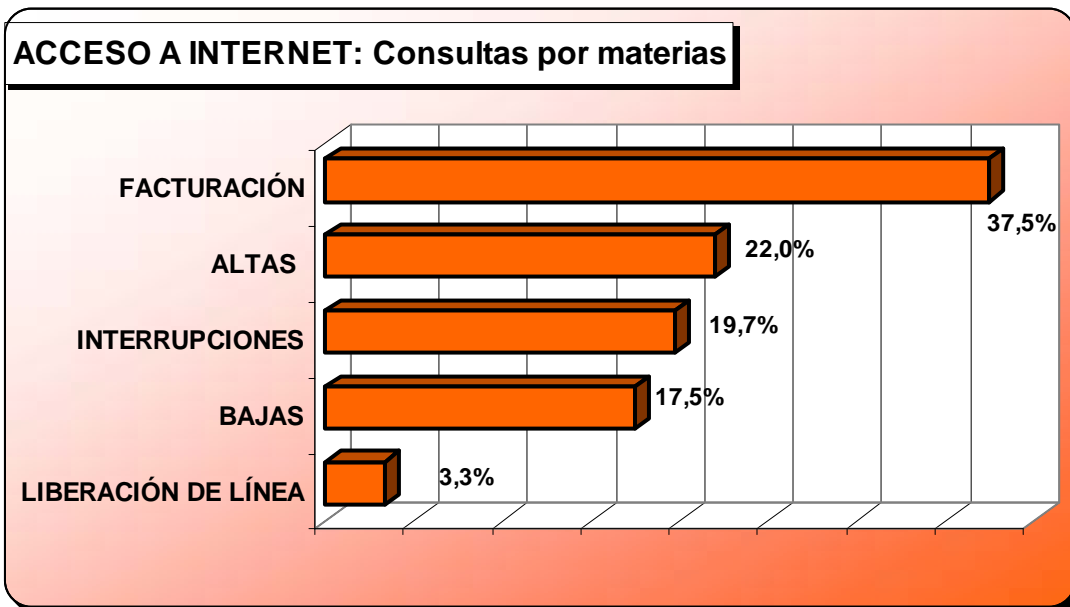
TELEFONÍA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
FACTURACIÓN	52,7%	41,9%
BAJAS	17,5%	23,6%
PORTABILIDAD	5,4%	5,4%
ALTAS	4,8%	5,1%
SMS	2,1%	3,1%
COBERTURA	1,8%	3,1%
INTERRUPCIONES	2,2%	5,9%
STA	0,2%	0,4%
OTROS	13,4%	11,6%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

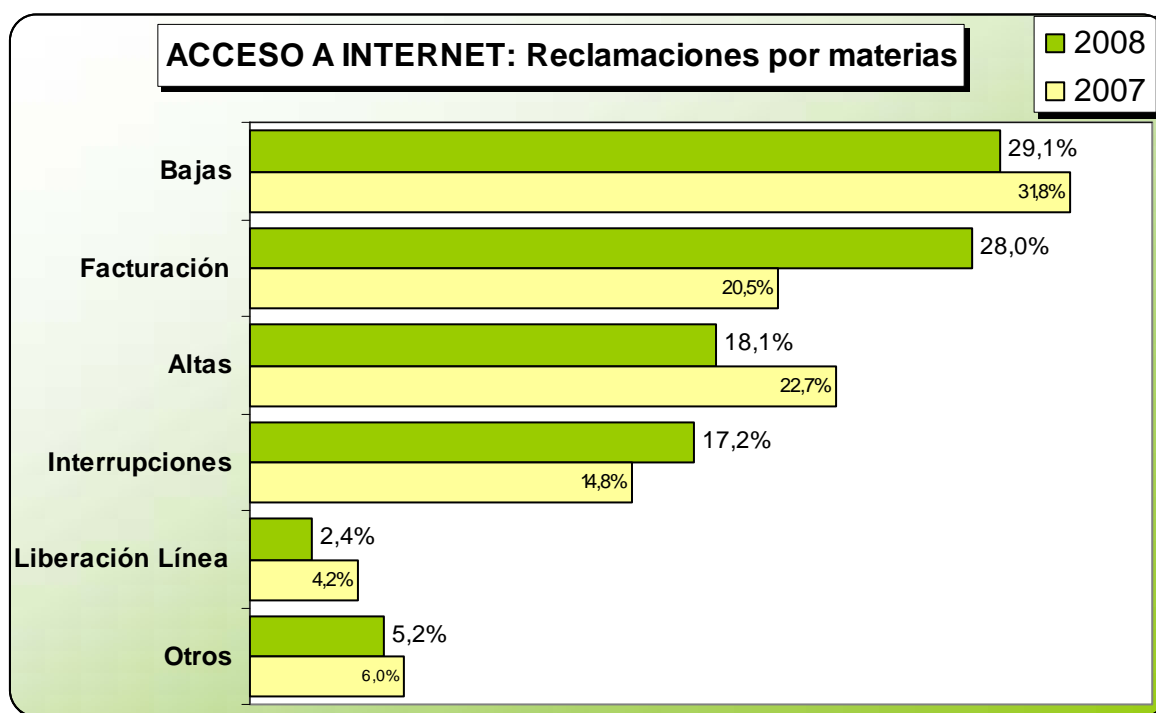
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
ALTAS	22,0%	30,2%
BAJAS	17,5%	
LIBERACIÓN DE LÍNEA	3,3%	16,0%
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	19,7%	26,4%
FACTURACIÓN	37,5%	27,4%



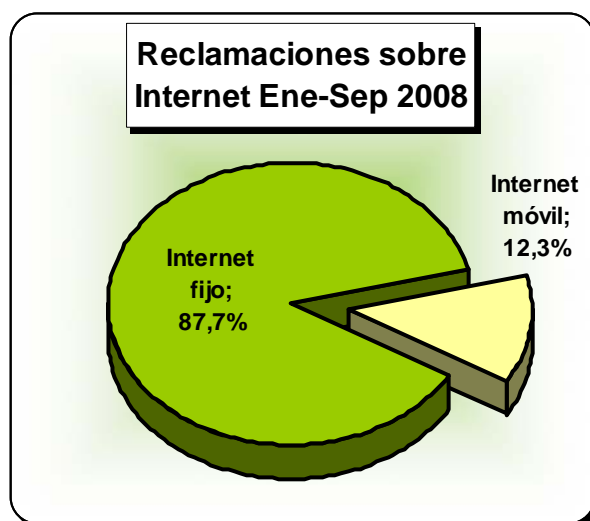
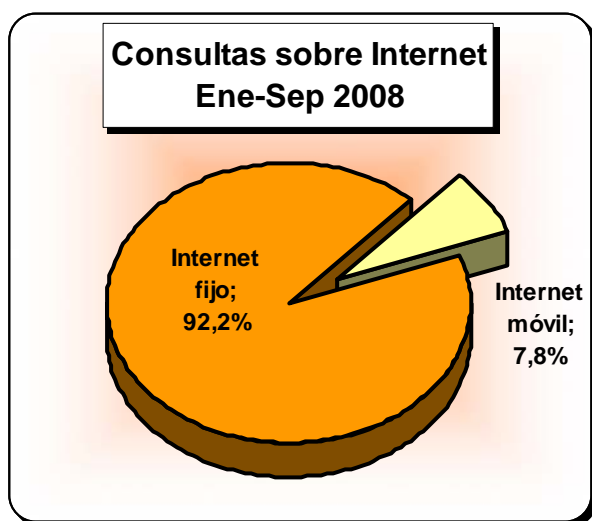
- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
BAJAS	29,1%	31,8%
Facturación	28,0%	20,5%
Altas	18,1%	22,7%
Interrupciones	17,2%	14,8%
Liberación Línea	2,4%	4,2%
Otros	5,2%	6,0%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

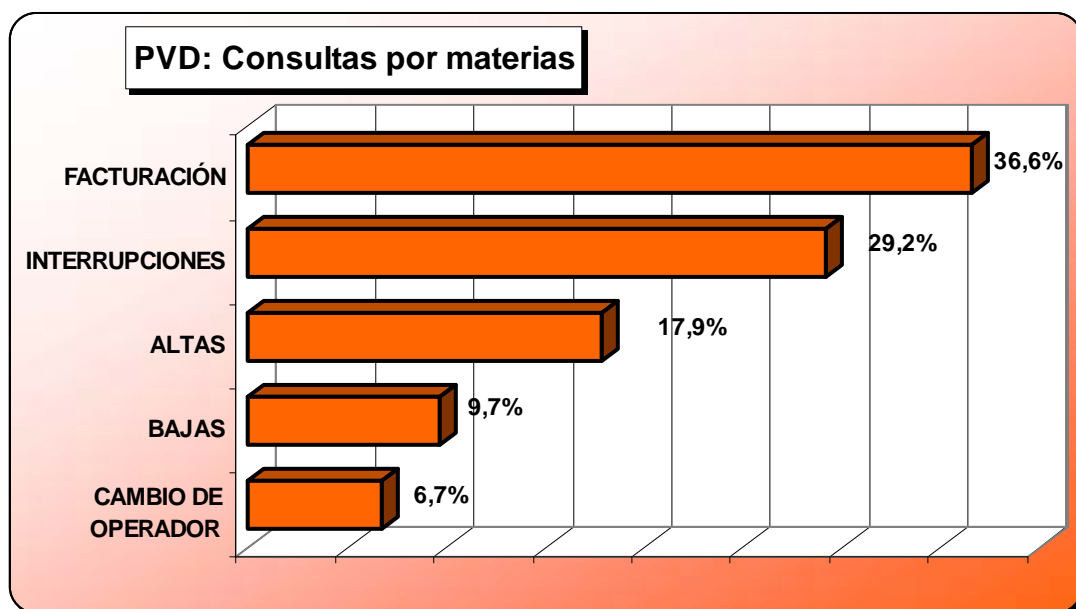
	Internet fijo	Internet móvil
CONSULTAS	92,2%	7,8%
RECLAMACIONES	87,7%	12,3%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

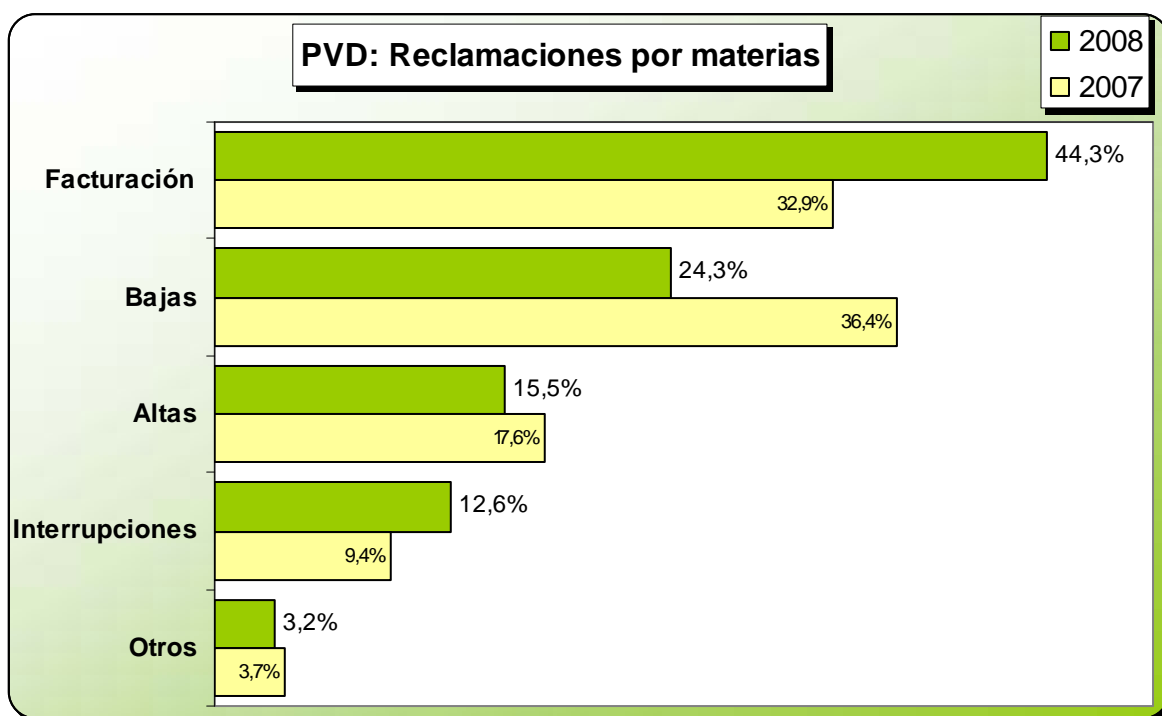
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
ALTAS	17,9%	19,1%
BAJAS	9,7%	
CAMBIO DE OPERADOR	6,7%	29,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	29,2%	26,1%
FACTURACIÓN	36,6%	25,7%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - SEP 2008	% TOTAL 2007
Facturación	44,3%	32,9%
BAJAS	24,3%	36,4%
Altas	15,5%	17,6%
Interrupciones	12,6%	9,4%
Otros	3,2%	3,7%

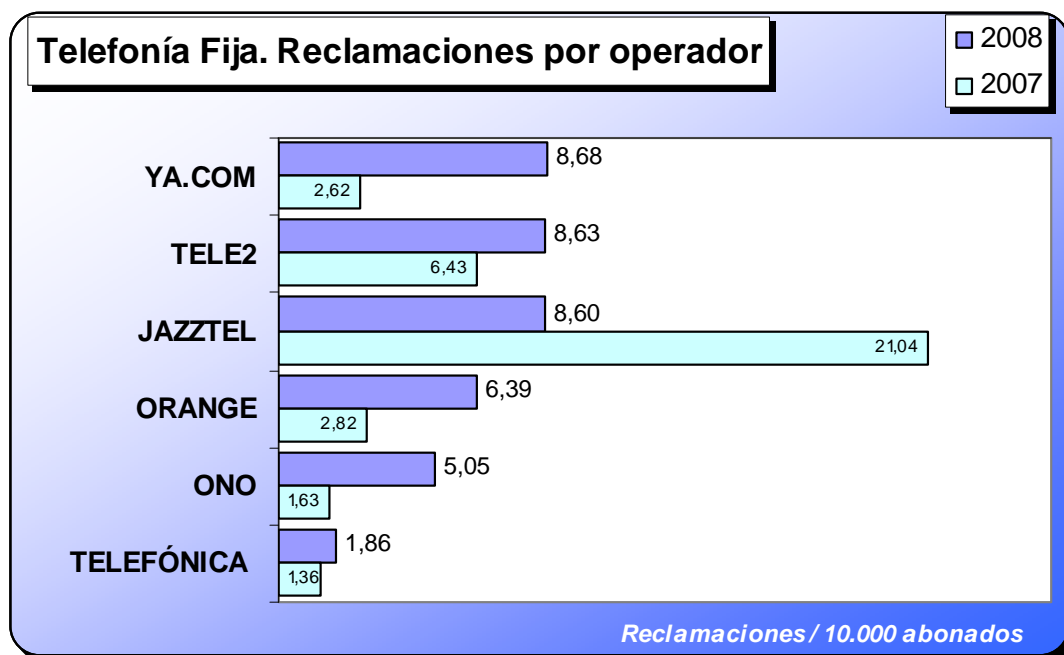


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

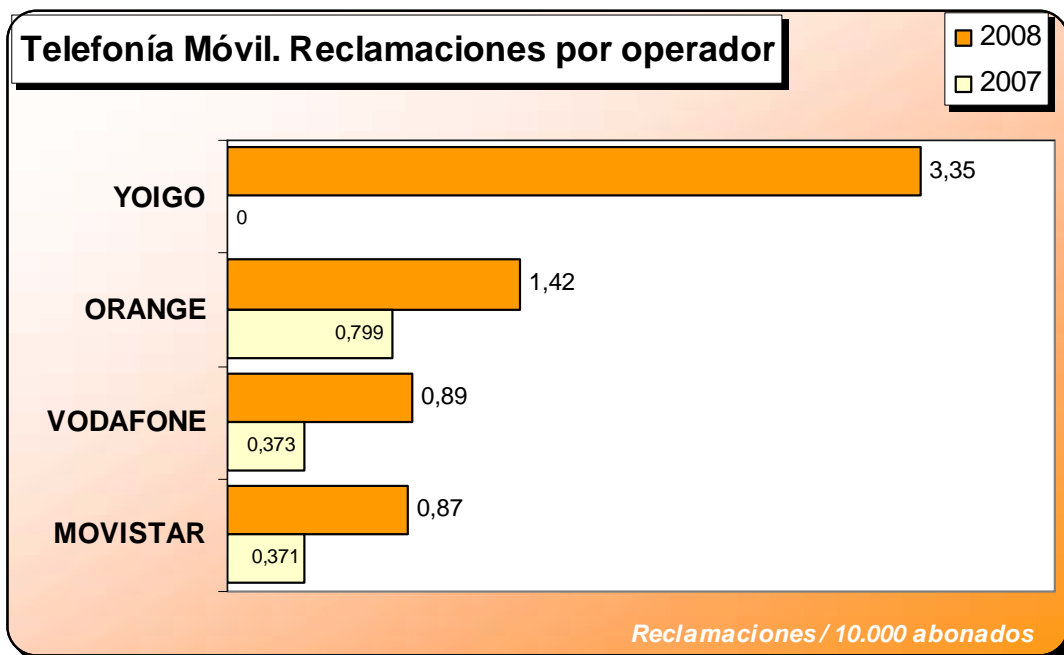
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados Ene – Sep 2008	Recl / 10.000 abonados Ene – Sep 2007
YA.COM	8,68	3,81
TELE2	8,63	10,64
JAZZTEL	8,60	27,31
ORANGE	6,39	3,98
ONO	5,05	2,99
TELEFÓNICA	1,86	1,89



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

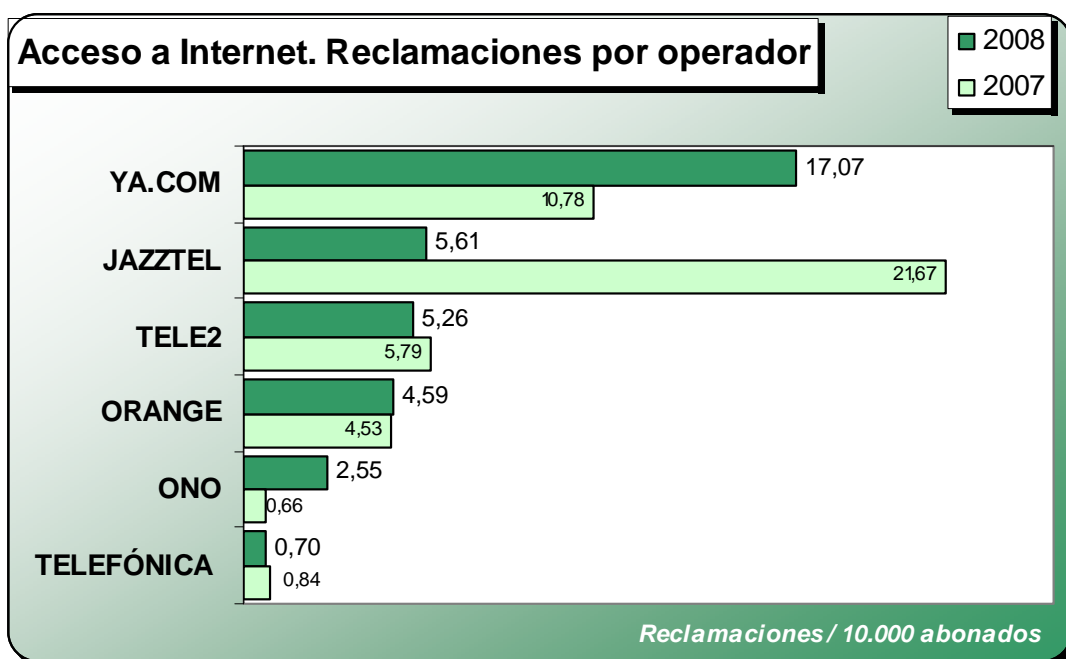
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados Ene – Sep 2008	Recl / 10.000 abonados Ene – Sep 2007
YOIGO	3,35	15,31
ORANGE	1,42	1,25
VODAFONE	0,89	0,63
MOVISTAR	0,87	0,56



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

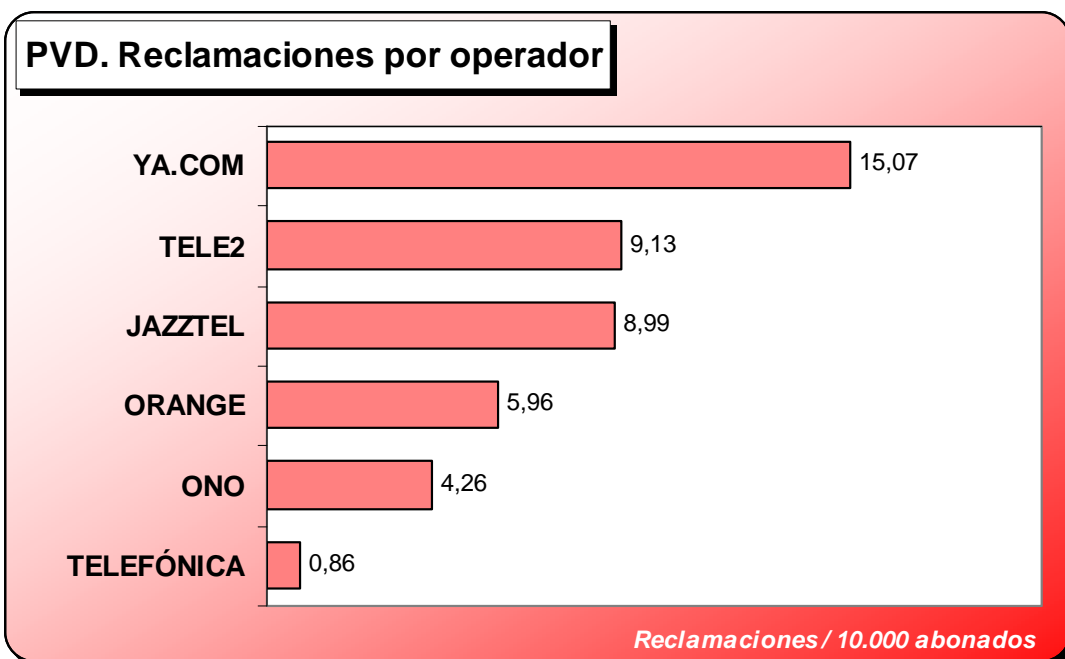
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados Ene – Sep 2008	Recl / 10.000 abonados Ene – Sep 2007
YA.COM	17,07	15,93
JAZZTEL	5,61	25,96
TELE2	5,26	8,27
ORANGE	4,59	5,62
ONO	2,55	1,29
TELEFÓNICA	0,70	1,18



15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

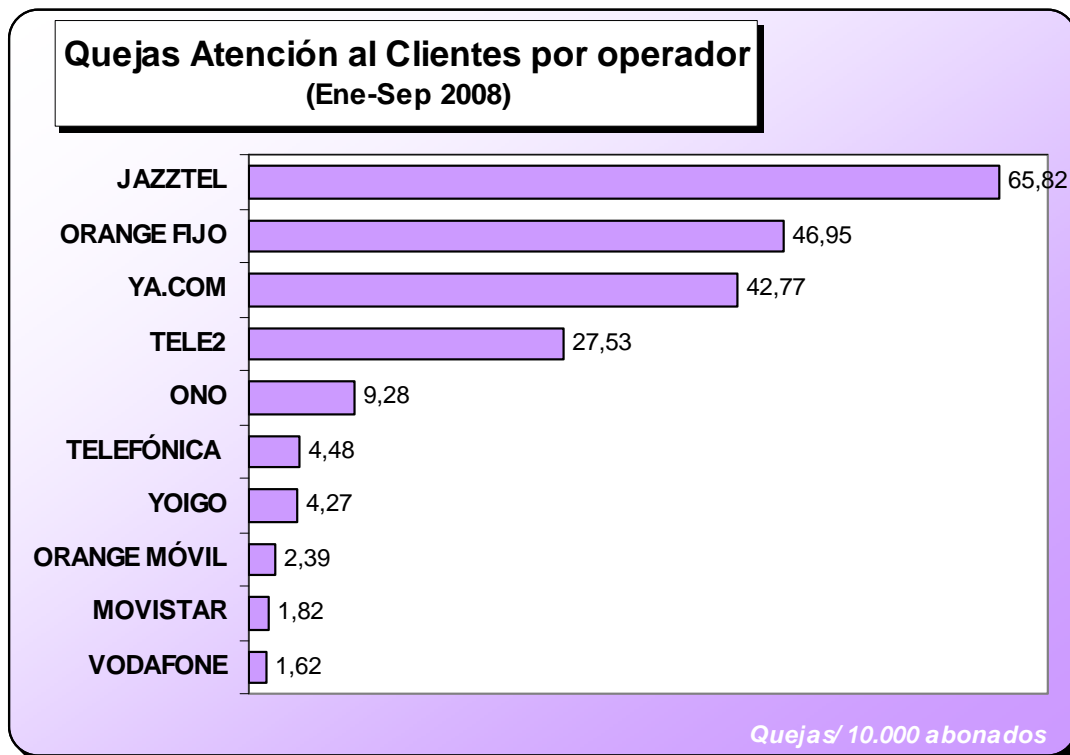
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados Ene – Sep 2008
YA.COM	15,07
TELE2	9,13
JAZZTEL	8,99
ORANGE	5,96
ONO	4,26
TELEFÓNICA	0,86



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATT CLIENTE	
OPERADOR	Quejas / 100.000 abonados
JAZZTEL	65,82
ORANGE FIJO	46,95
YA.COM	42,77
TELE2	27,53
ONO	9,28
TELEFÓNICA	4,48
YOIGO	4,27
ORANGE MÓVIL	2,39
MOVISTAR	1,82
VODAFONE	1,62



2 de diciembre de 2008