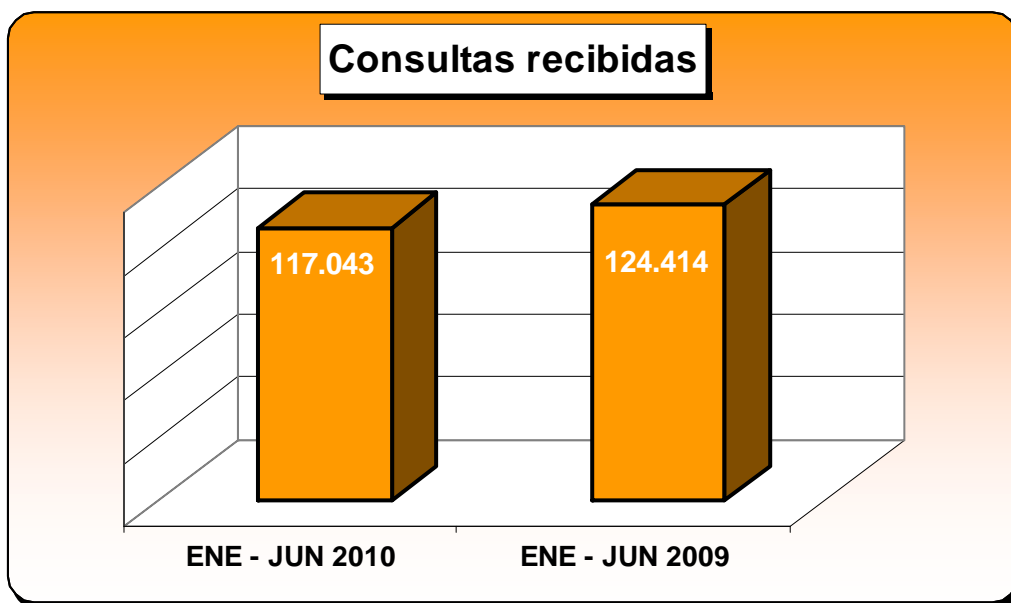


RESUMEN DE LOS PRINCIPALES DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

I SEMESTRE 2010

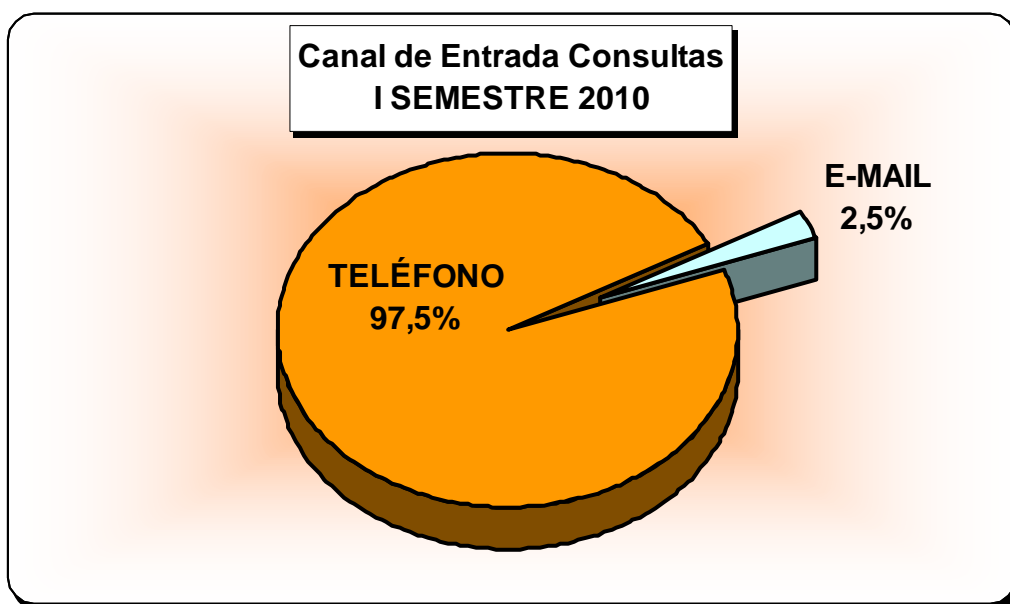
1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostealeco.es

CONSULTAS	ENE - JUN 2010	ENE - JUN 2009
Total recibidas	117.043	124.414
Media diaria	786	835
Incremento 2010 / 2009	- 5,9%	



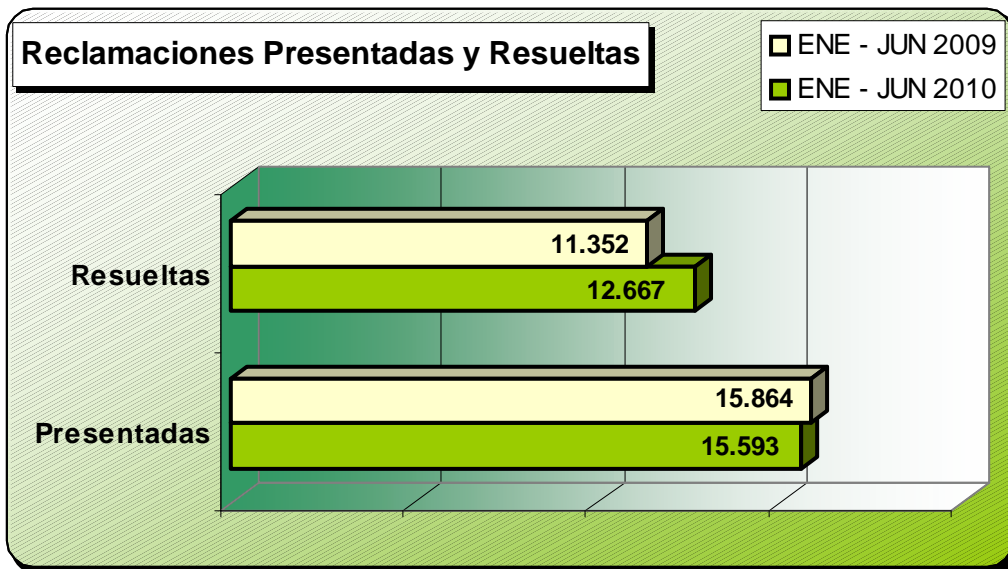
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es.

CONSULTAS	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
TELÉFONO	97,5%	96,7%
E-MAIL	2,5%	3,3%



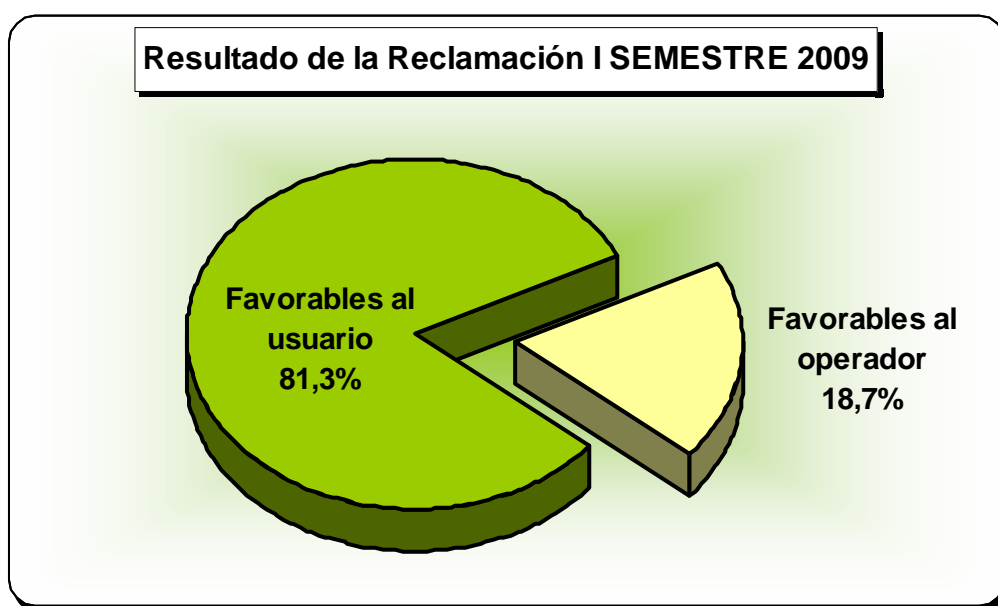
3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2010	15.593	12.667
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2009	15.864	11.352
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2008	12.366	9.862
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2007	9.651	8.246
Variación 2010 / 2009	-1,7%	11,6%



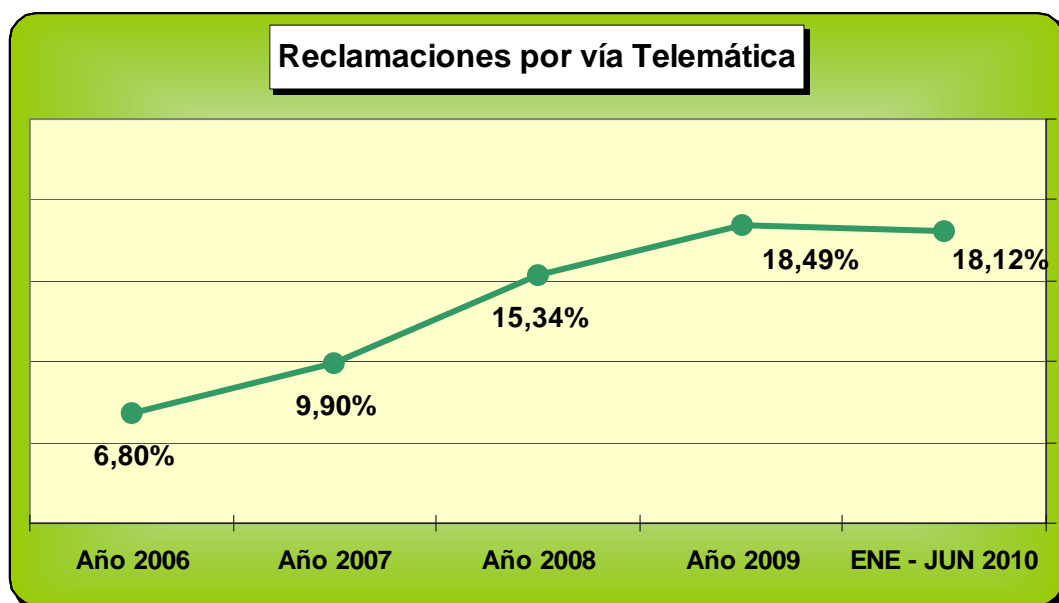
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

Resolución de la Reclamación	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
Favorables al usuario	81,3%	83,7%
Favorables al operador	18,7%	16,3%



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

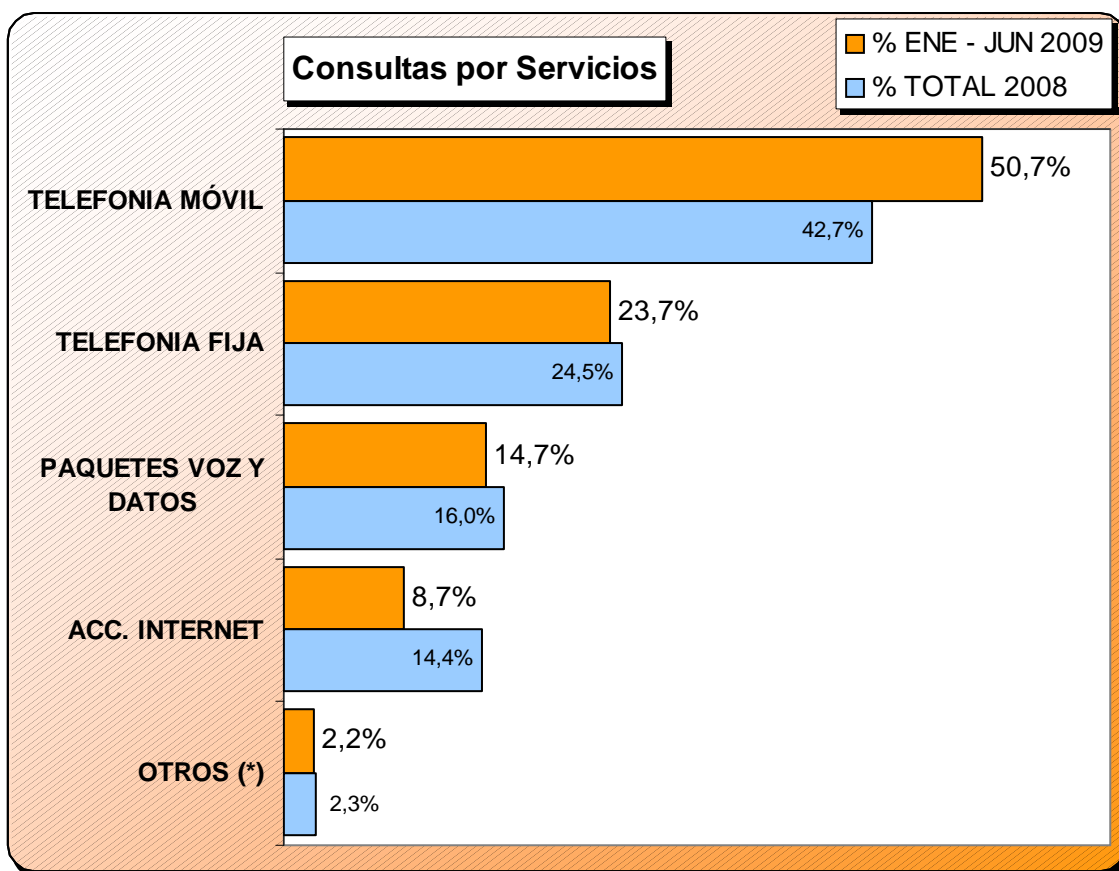
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
ENE - JUN 2010	18,12%
Año 2009	18,49%
Año 2008	15,34%
Año 2007	9,90%
Año 2006	6,80%



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 - JUN 2010	% TOTAL 2009
TELEFONIA MÓVIL	50,7%	42,7%
TELEFONIA FIJA	23,7%	24,5%
PAQUETES VOZ Y DATOS	14,7%	16,0%
ACC. INTERNET	8,7%	14,4%
OTROS (*)	2,2%	2,3%

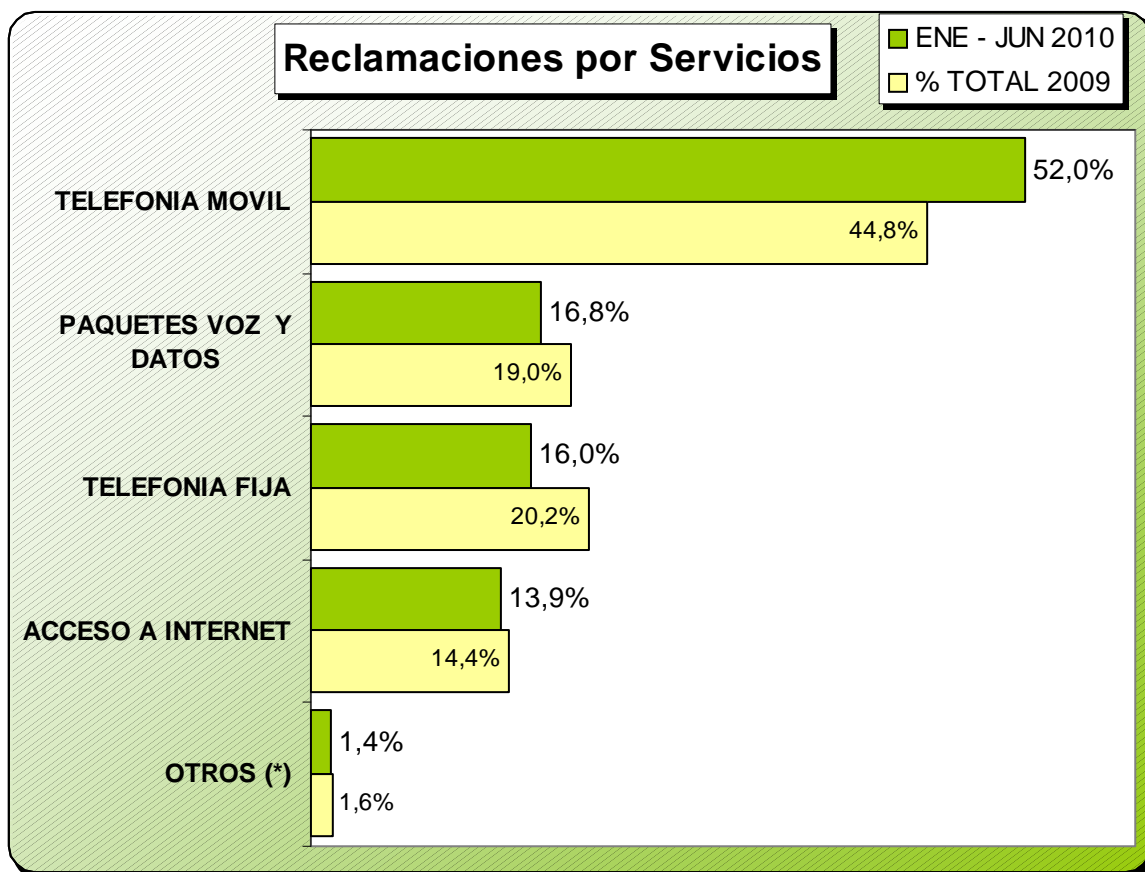
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
TELEFONIA MOVIL	52,0%	44,8%
PAQUETES VOZ Y DATOS	16,8%	19,0%
TELEFONIA FIJA	16,0%	20,2%
ACCESO A INTERNET	13,9%	14,4%
OTROS (*)	1,4%	1,6%

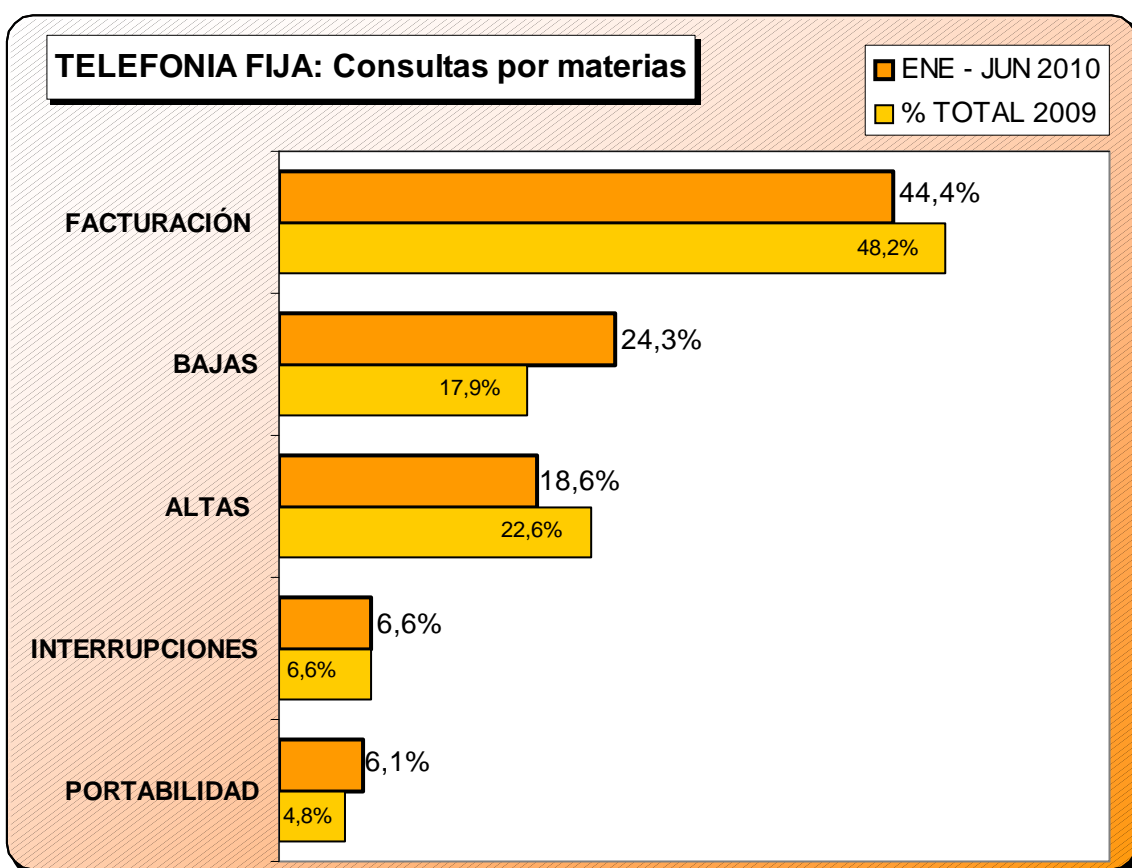
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

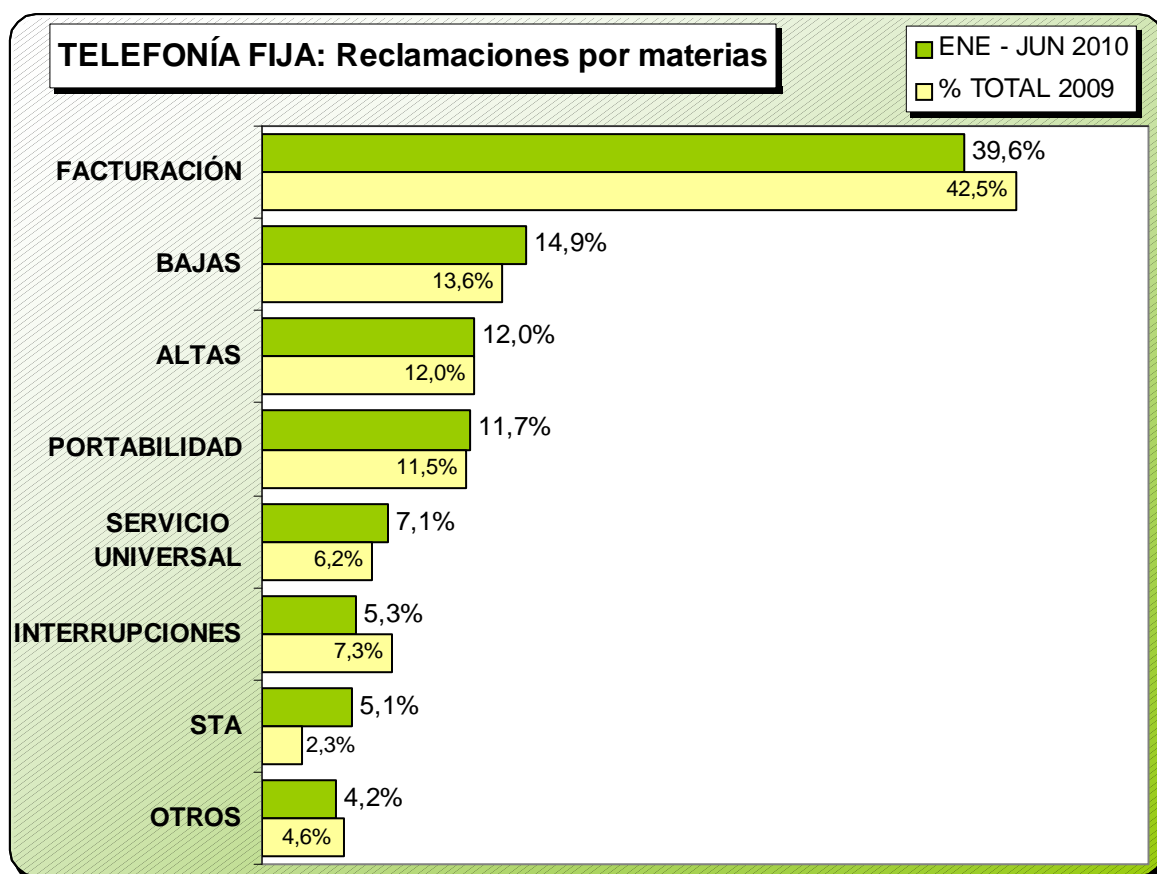
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es

TELEFONIA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	44,4%	48,2%
BAJAS	24,3%	17,9%
ALTAS	18,6%	22,6%
INTERRUPCIONES	6,6%	6,6%
PORTABILIDAD	6,1%	4,8%



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

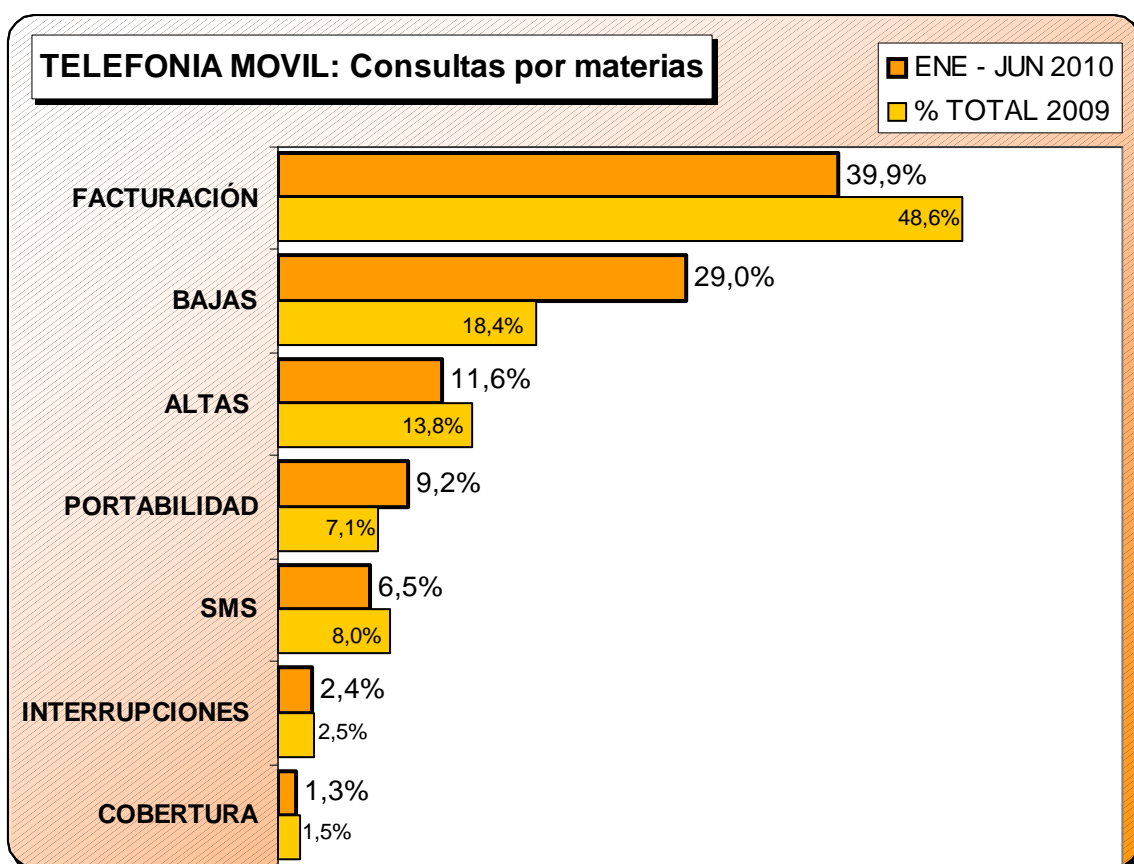
TELEFONIA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	39,6%	42,5%
BAJAS	14,9%	13,6%
ALTAS	12,0%	12,0%
PORTABILIDAD	11,7%	11,5%
SERVICIO UNIVERSAL	7,1%	6,2%
INTERRUPCIONES	5,3%	7,3%
STA	5,1%	2,3%
OTROS	4,2%	4,6%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

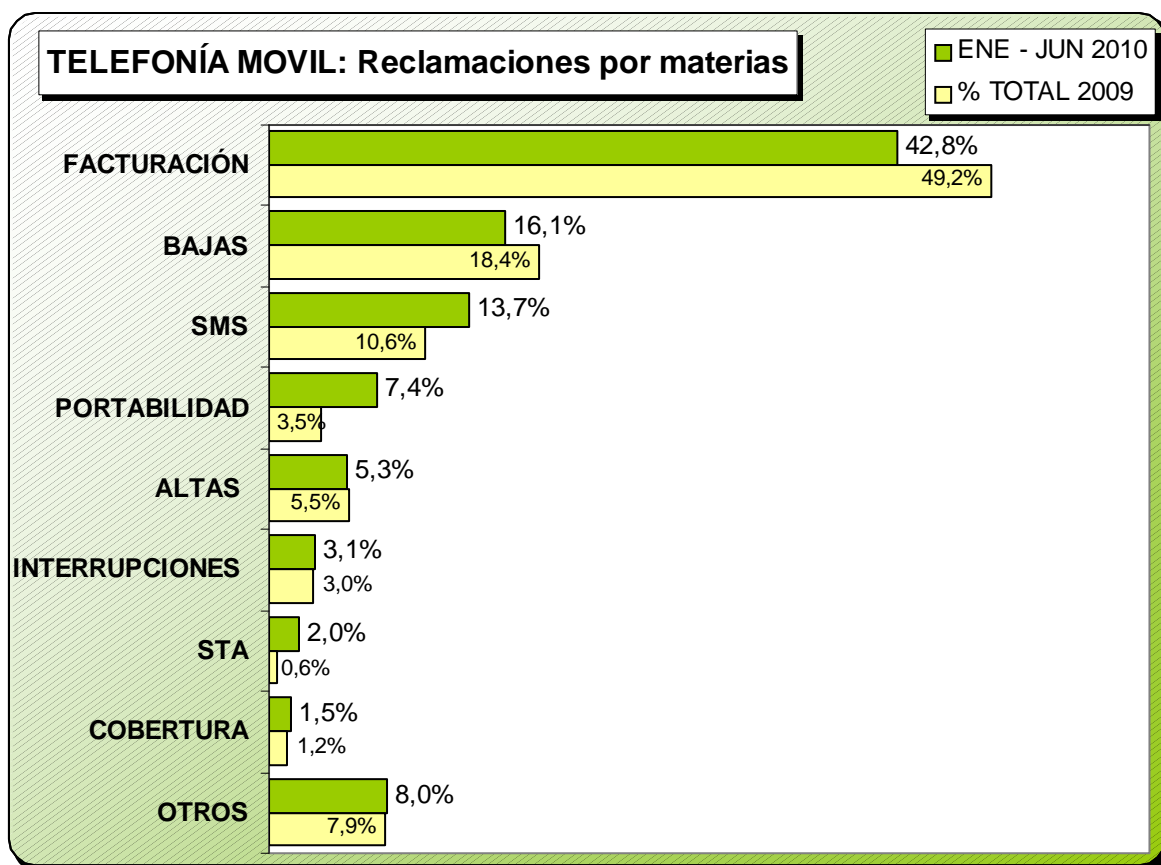
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONIA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	39,9%	48,6%
BAJAS	29,0%	18,4%
ALTAS	11,6%	13,8%
PORTABILIDAD	9,2%	7,1%
SMS	6,5%	8,0%
INTERRUPCIONES	2,4%	2,5%
COBERTURA	1,3%	1,5%



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

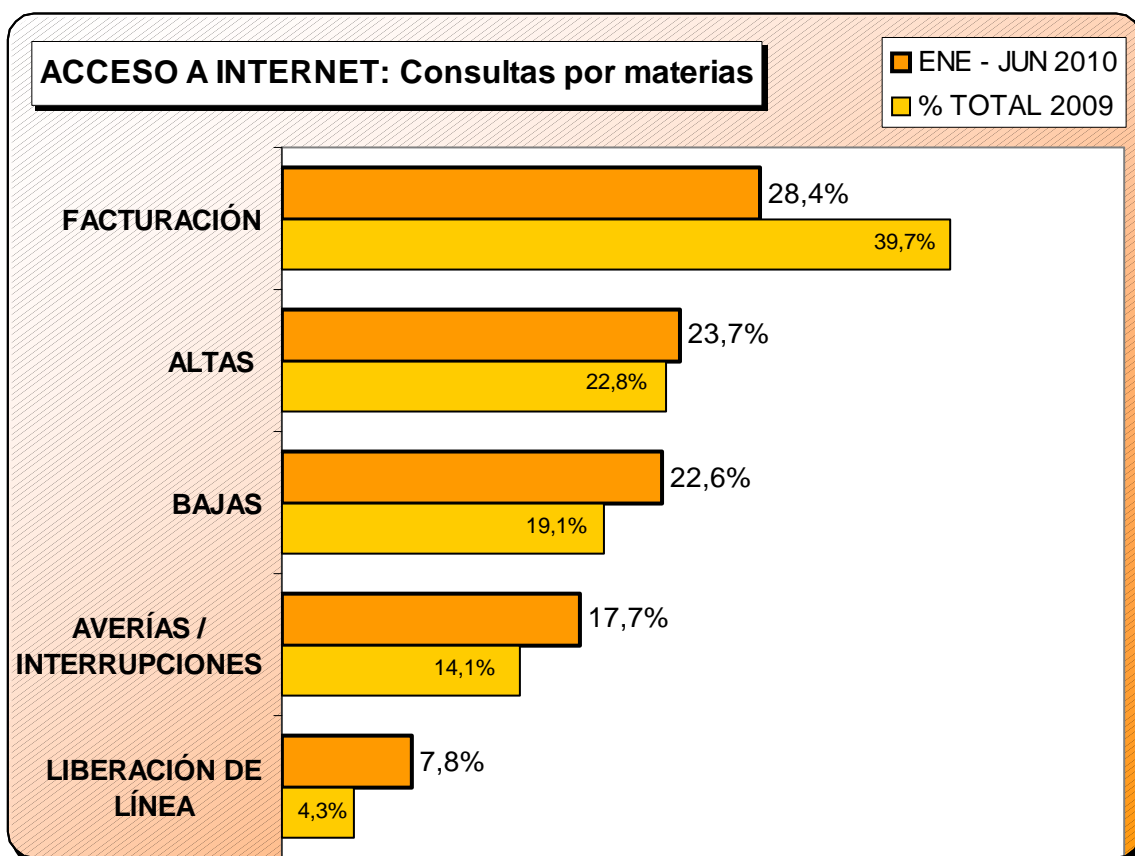
TELEFONIA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	42,8%	49,2%
BAJAS	16,1%	18,4%
SMS	13,7%	10,6%
PORTABILIDAD	7,4%	3,5%
ALTAS	5,3%	5,5%
INTERRUPCIONES	3,1%	3,0%
STA	2,0%	0,6%
COBERTURA	1,5%	1,2%
OTROS	8,0%	7,9%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

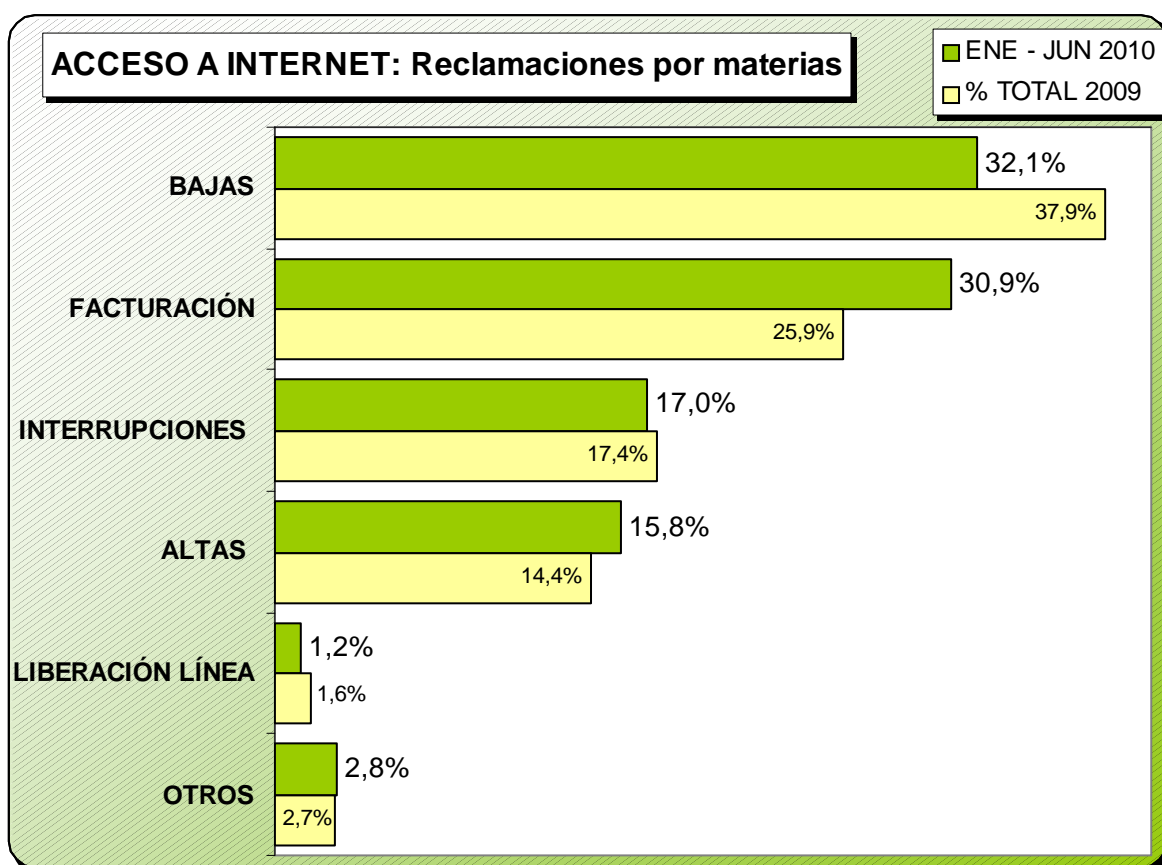
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostealeco.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	28,4%	39,7%
ALTAS	23,7%	22,8%
BAJAS	22,6%	19,1%
AVERÍAS / INTERRUPTIONES	17,7%	14,1%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	7,8%	4,3%



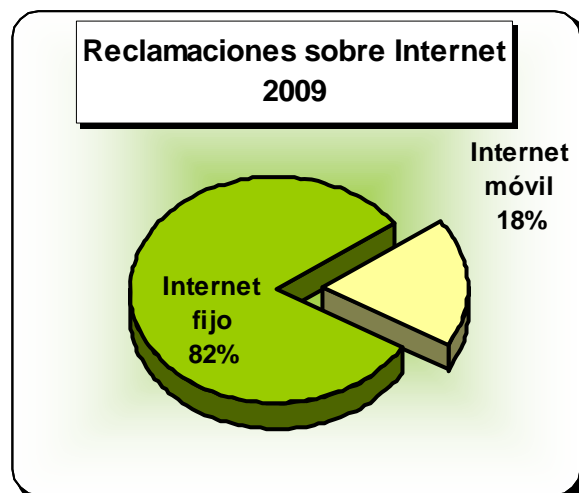
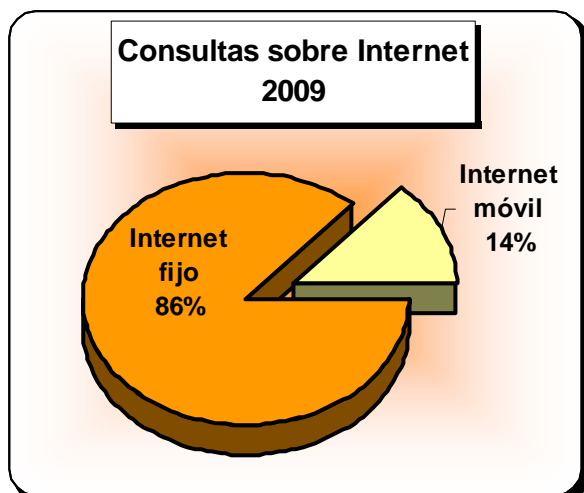
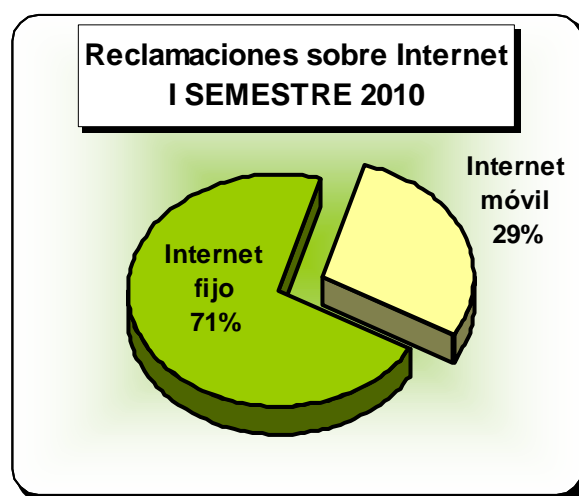
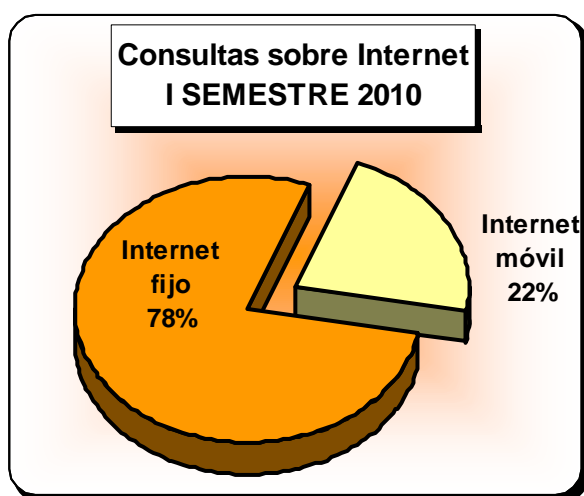
- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
BAJAS	32,1%	37,9%
FACTURACIÓN	30,9%	25,9%
INTERRUPCIONES	17,0%	17,4%
ALTAS	15,8%	14,4%
LIBERACIÓN LÍNEA	1,2%	1,6%
OTROS	2,8%	2,7%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

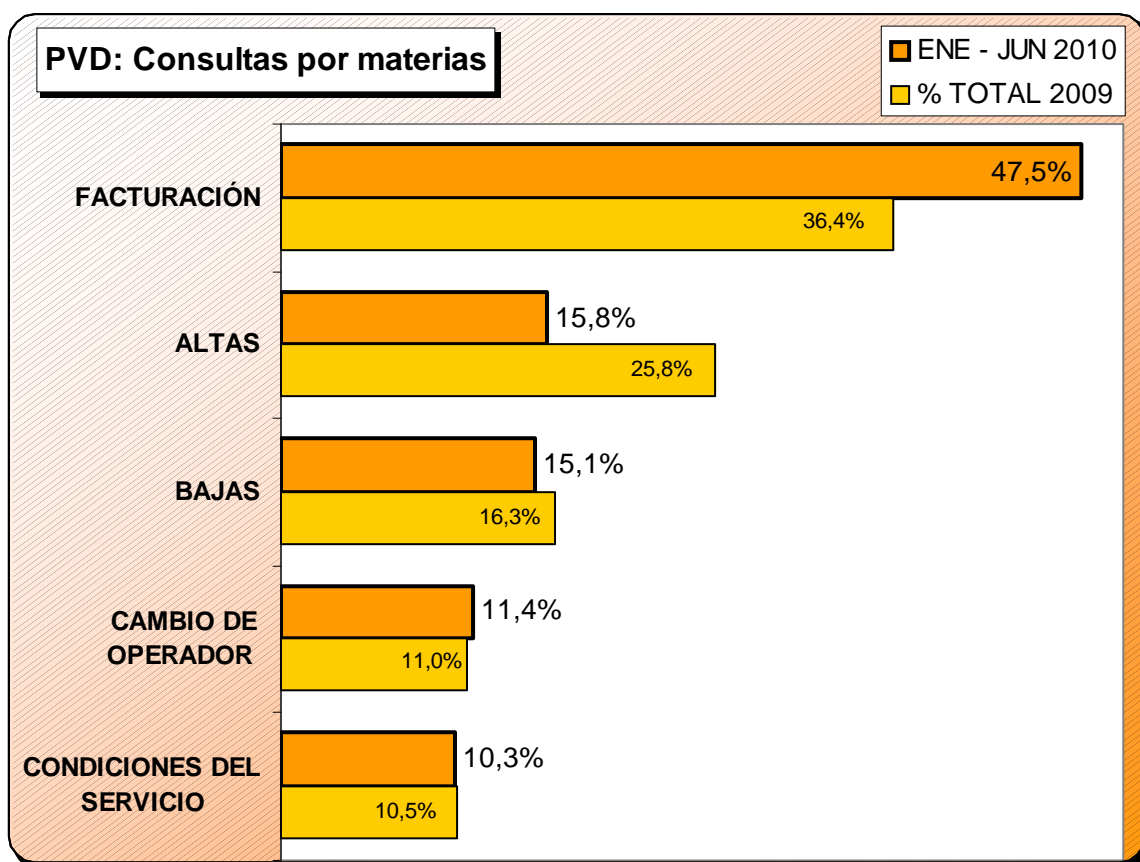
	ENE - JUN 2010		% TOTAL 2009	
	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil
CONSULTAS	78,1%	21,9%	86,3%	13,7%
RECLAMACIONES	71,2%	28,8%	81,6%	18,4%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

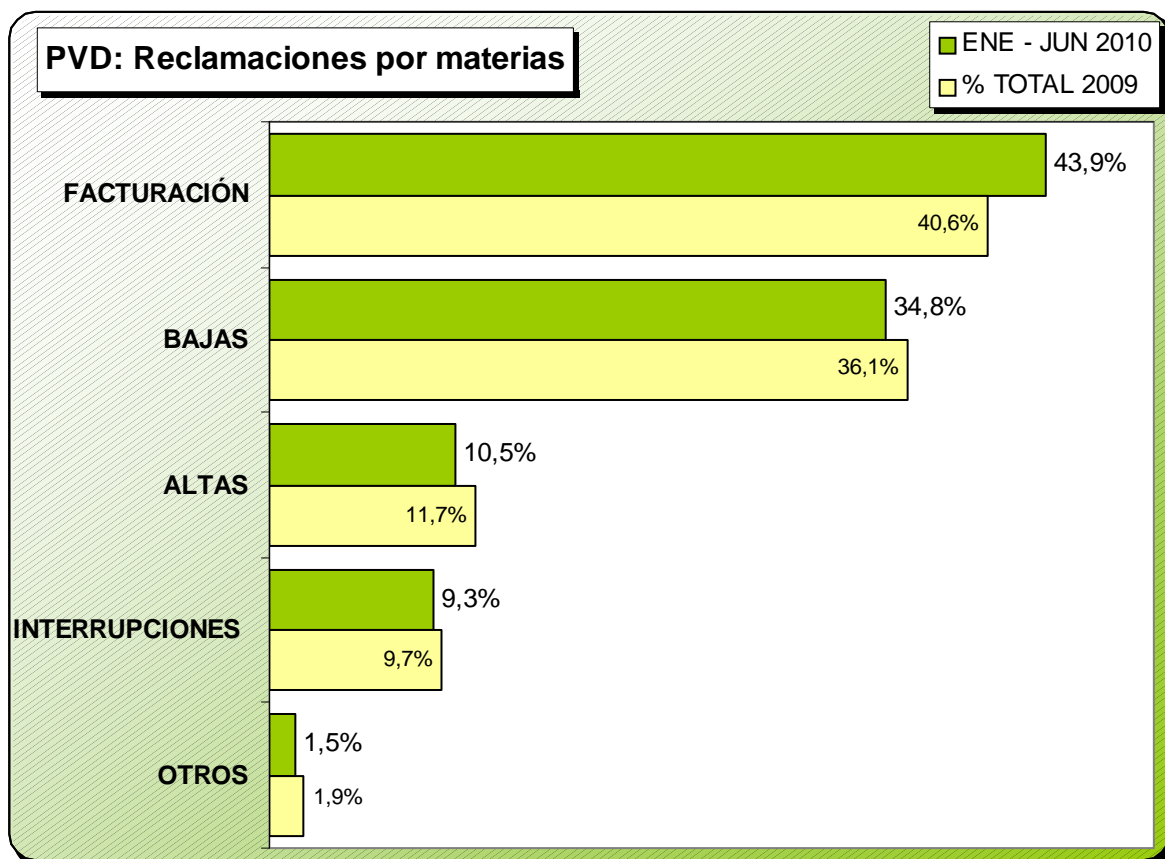
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	47,5%	36,4%
ALTAS	15,8%	25,8%
BAJAS	15,1%	16,3%
CAMBIO DE OPERADOR	11,4%	11,0%
CONDICIONES DEL SERVICIO	10,3%	10,5%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	43,9%	40,6%
BAJAS	34,8%	36,1%
ALTAS	10,5%	11,7%
INTERRUPCIONES	9,3%	9,7%
OTROS	1,5%	1,9%

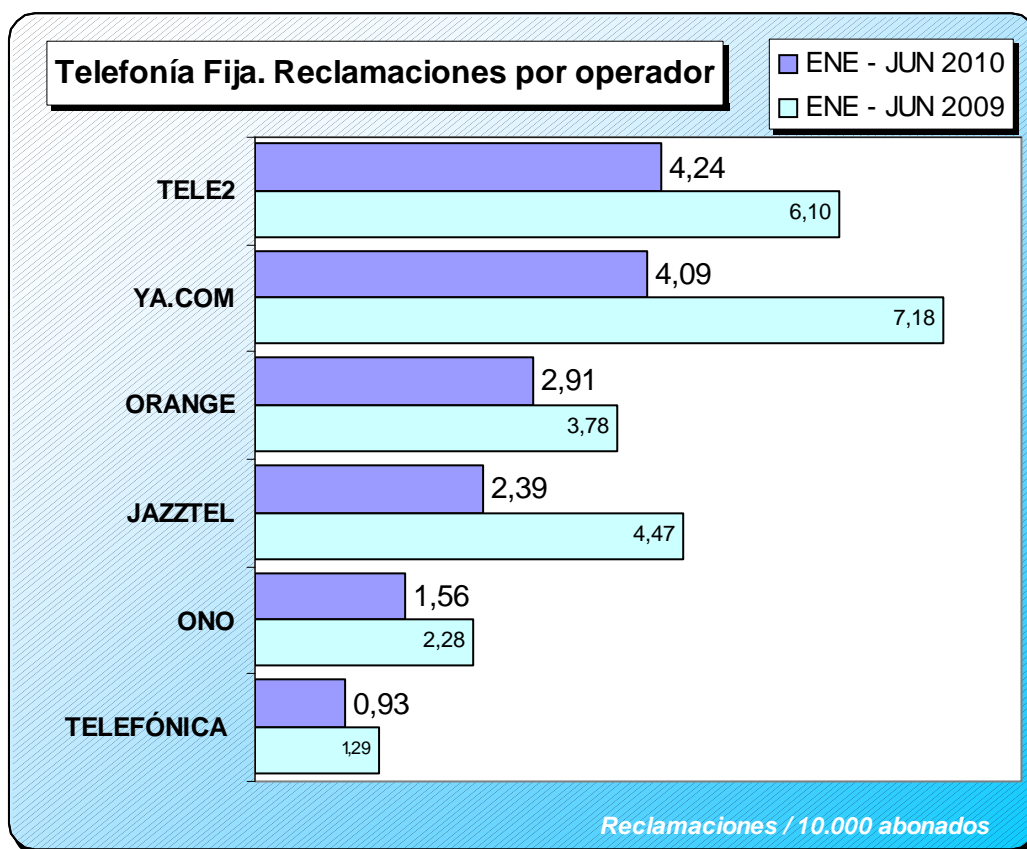


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

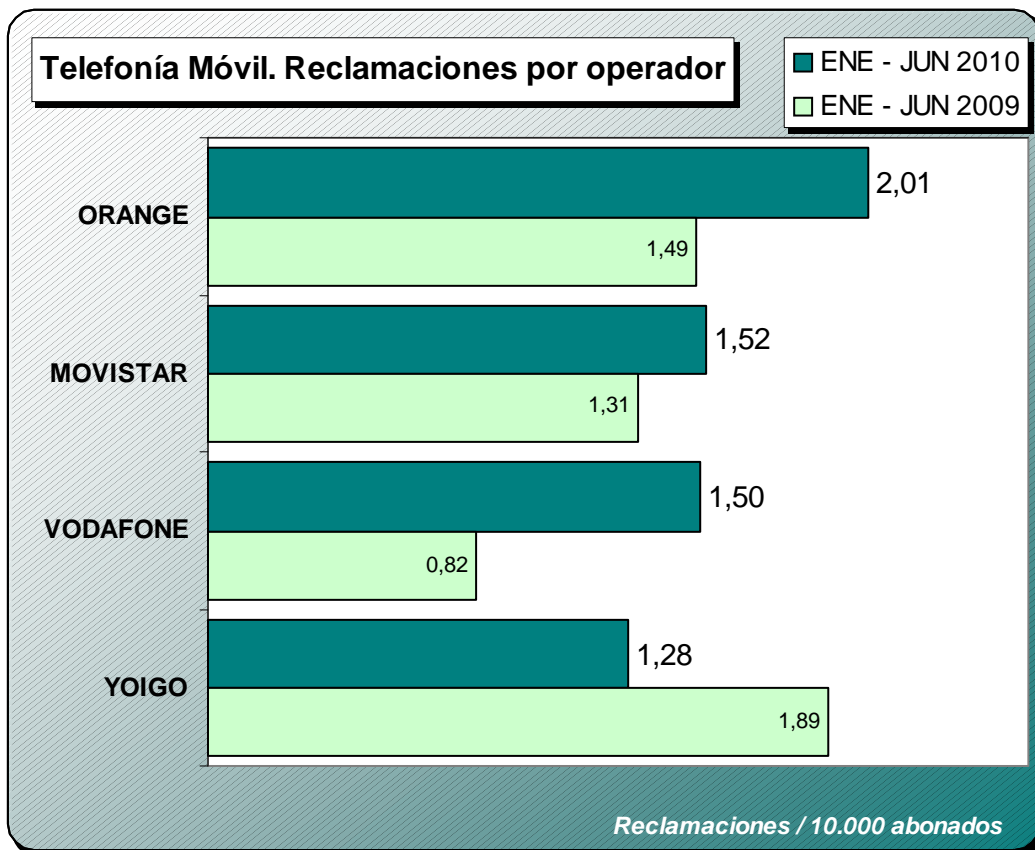
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2009
TELE2	4,24	6,10
YA.COM	4,09	7,18
ORANGE	2,91	3,78
JAZZTEL	2,39	4,47
ONO	1,56	2,28
TELEFÓNICA	0,93	1,29



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

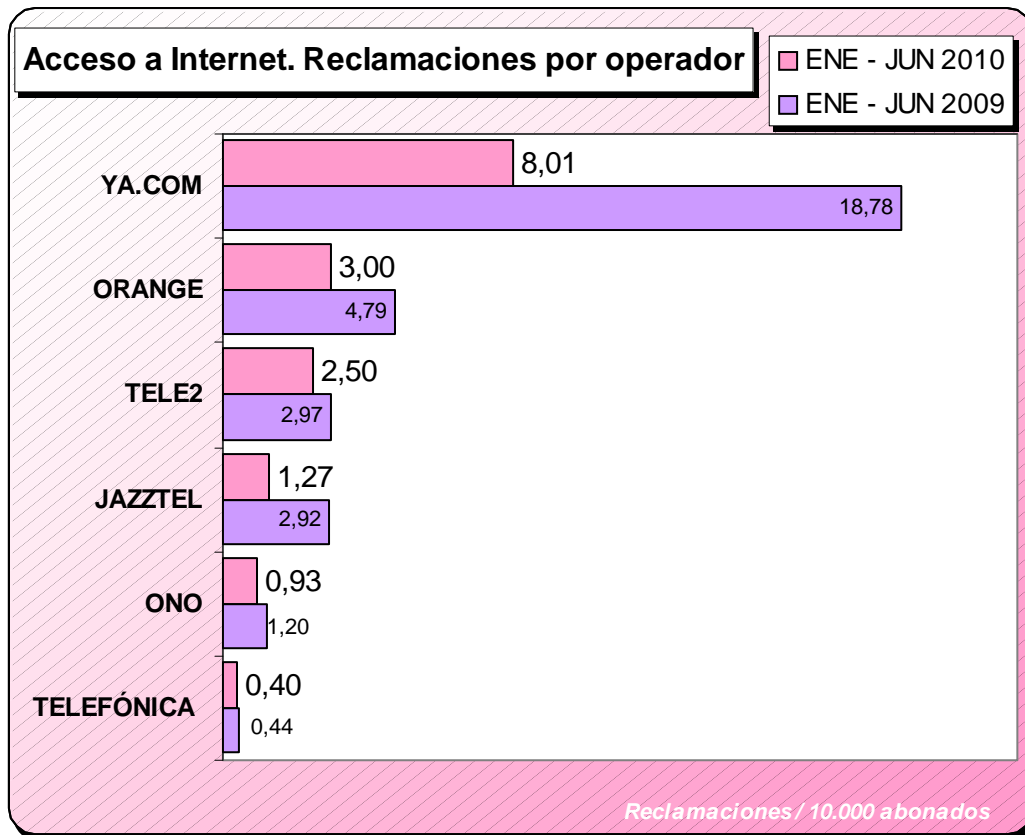
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2009
ORANGE	2,01	1,49
MOVISTAR	1,52	1,31
VODAFONE	1,50	0,82
YOIGO	1,28	1,89



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

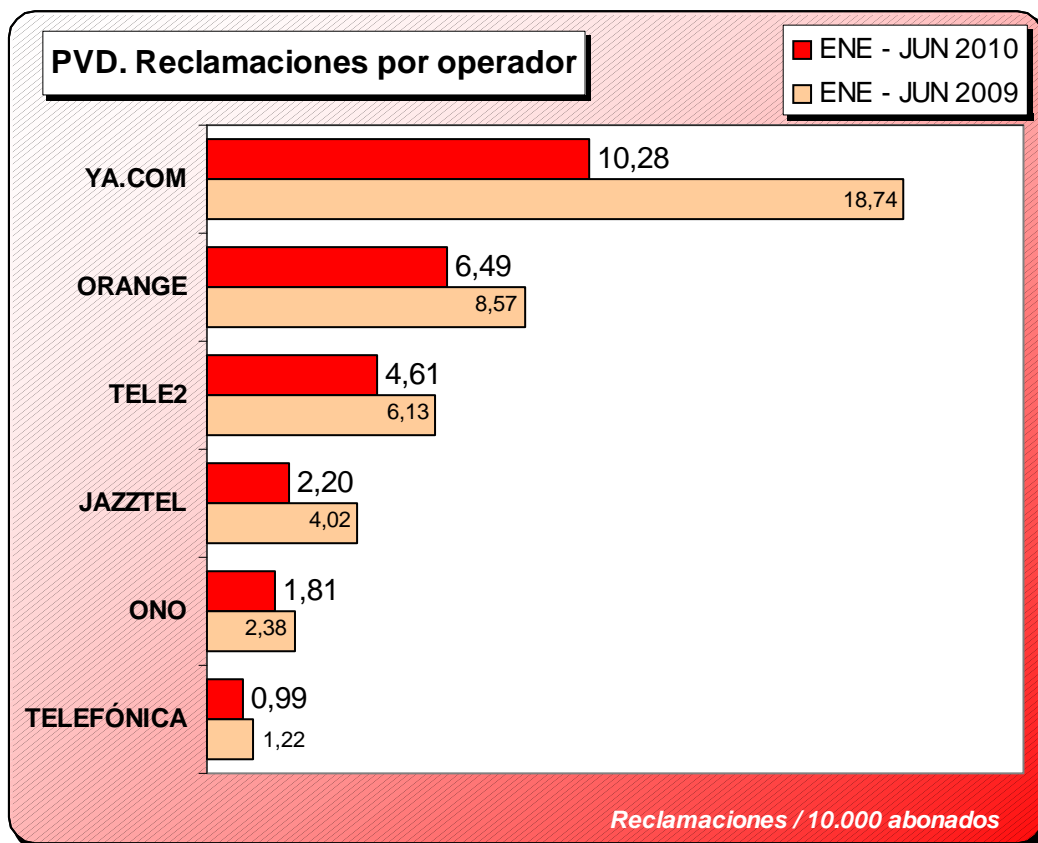
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2009
YA.COM	8,01	18,78
ORANGE	3,00	4,79
TELE2	2,50	2,97
JAZZTEL	1,27	2,92
ONO	0,93	1,20
TELEFÓNICA	0,40	0,44



15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

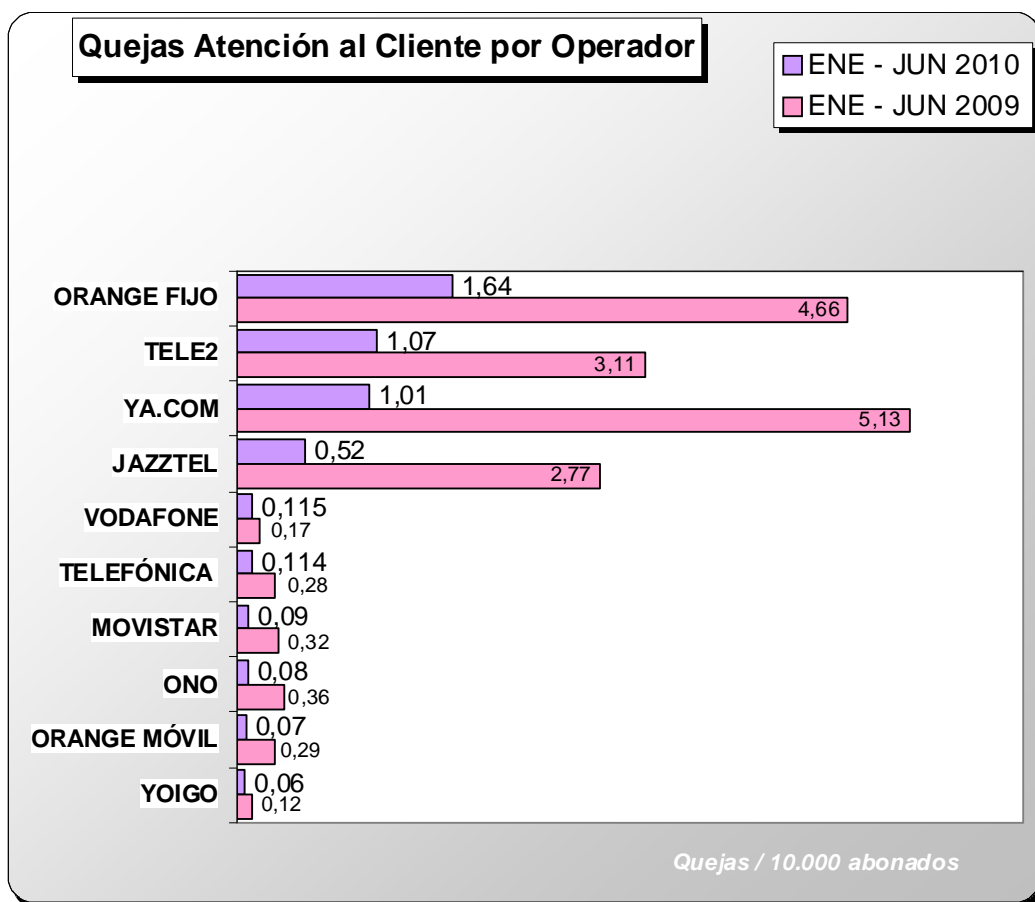
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2010	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2009
YA.COM	10,28	18,74
ORANGE	6,49	8,57
TELE2	4,61	6,13
JAZZTEL	2,20	4,02
ONO	1,81	2,38
TELEFÓNICA	0,99	1,22



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATT CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	ENE - JUN 2010	ENE - JUN 2009
ORANGE FIJO	1,64	4,66
TELE2	1,07	3,11
YA.COM	1,01	5,13
JAZZTEL	0,52	2,77
VODAFONE	0,115	0,17
TELEFÓNICA	0,114	0,28
MOVISTAR	0,09	0,32
ONO	0,08	0,36
ORANGE MÓVIL	0,07	0,29
YOIGO	0,06	0,12



Madrid, 13 de septiembre de 2010