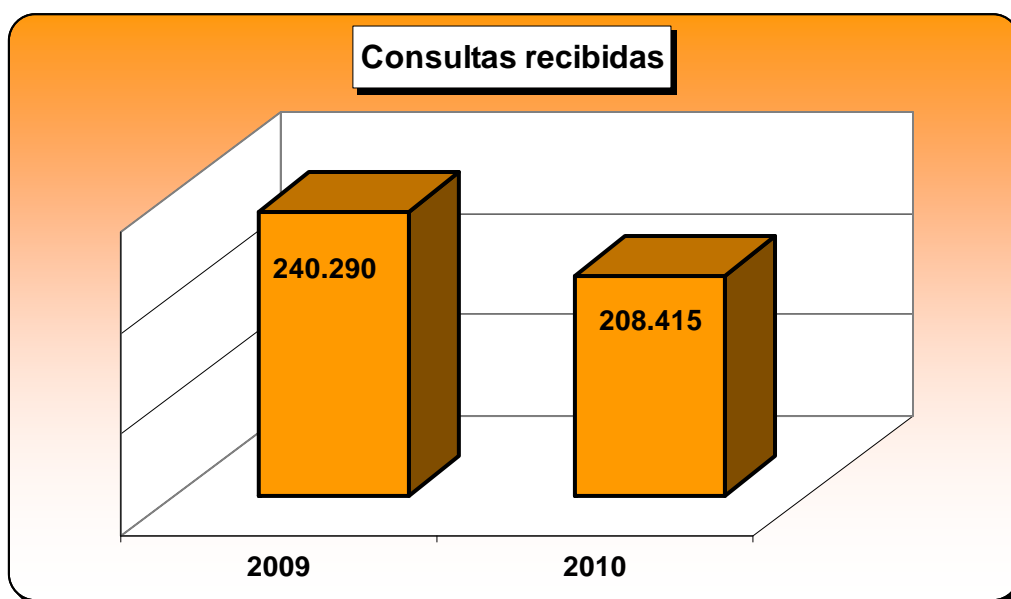


## RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

AÑO 2010

1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es)

CONSULTAS	2010	2009	Variación 2010 / 2009
Total recibidas	<b>208.415</b>	240.290	-13,27%
Media diaria	<b>687</b>	792	



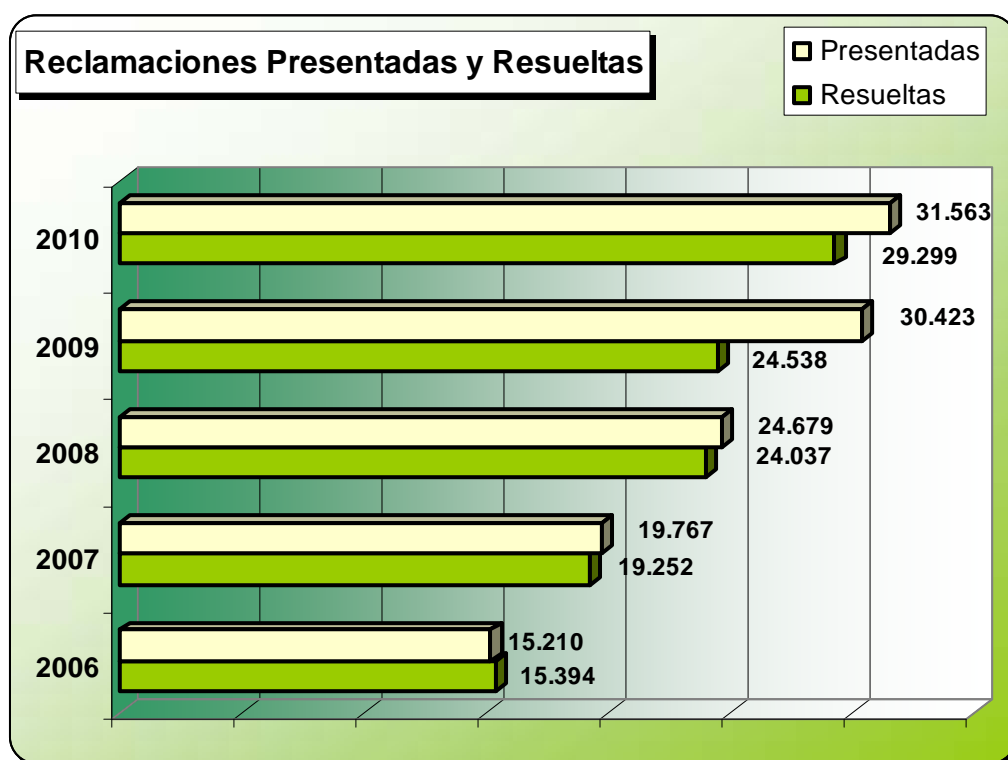
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es).

CONSULTAS	2010	2009
TELÉFONO	97,2%	96,7%
E-MAIL	2,8%	3,3%



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

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2010	31.563	29.299
2009	30.423	24.538
Variación 2010 / 2009	3,7%	19,4%



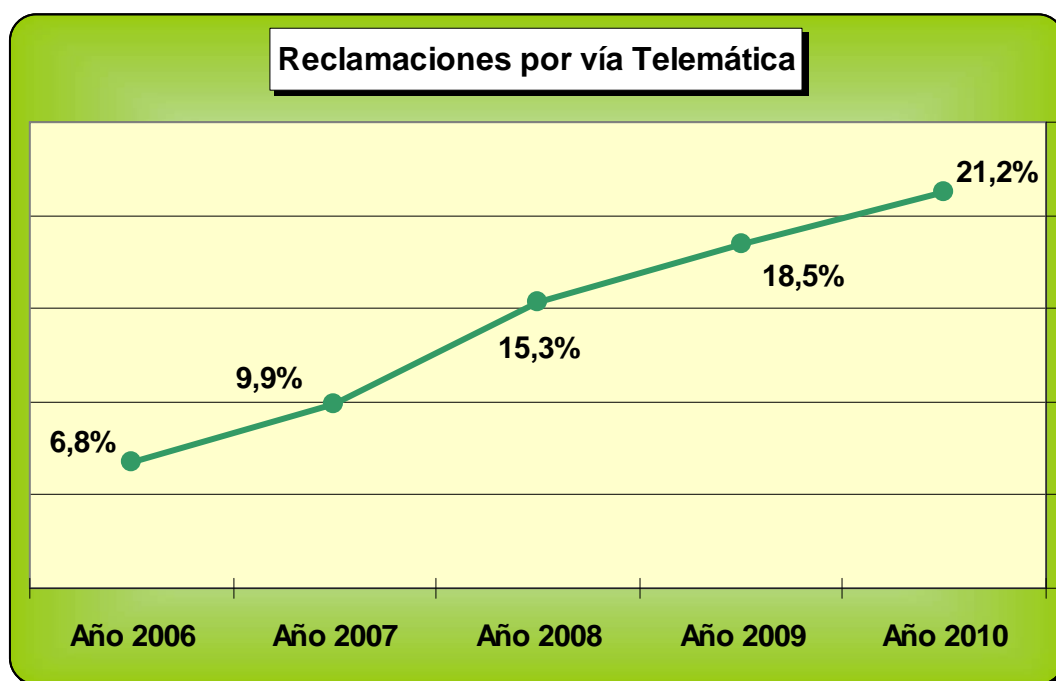
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2010	2009
Favorables al usuario	81,6%	83,7%
Favorables al operador	18,4%	16,3%



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

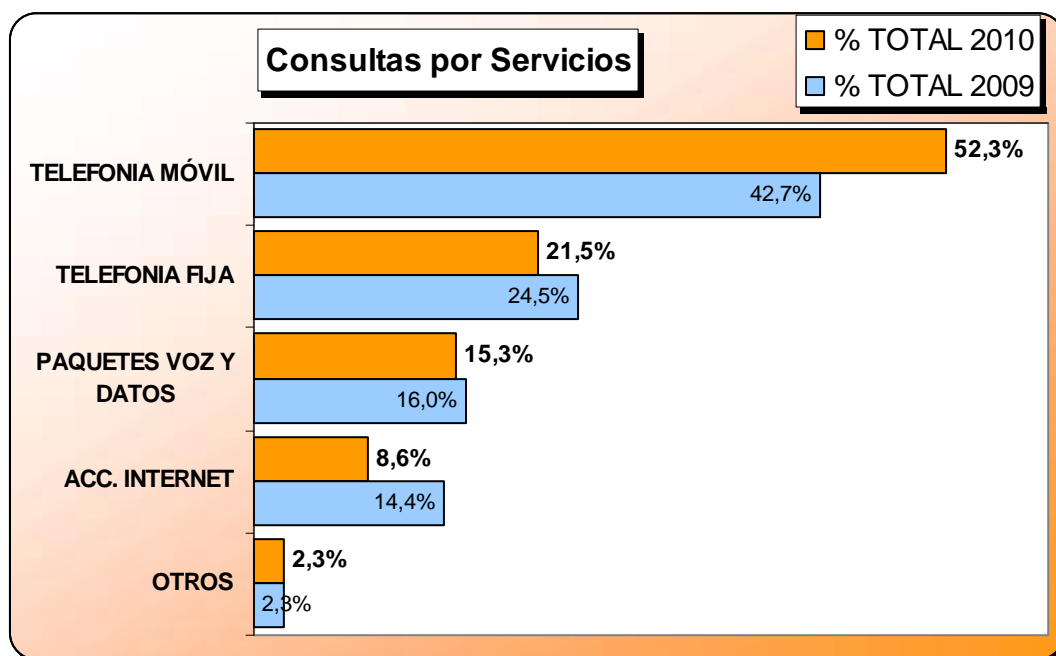
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2010	21,2%
Año 2009	18,5%



6. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web [www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es): clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS POR SERVICIOS	% TOTAL 2010	% TOTAL 2009
TELEFONIA MÓVIL	52,3%	42,7%
TELEFONIA FIJA	21,5%	24,5%
PAQUETES VOZ Y DATOS	15,3%	16,0%
ACC. INTERNET	8,6%	14,4%
OTROS	2,3%	2,3%

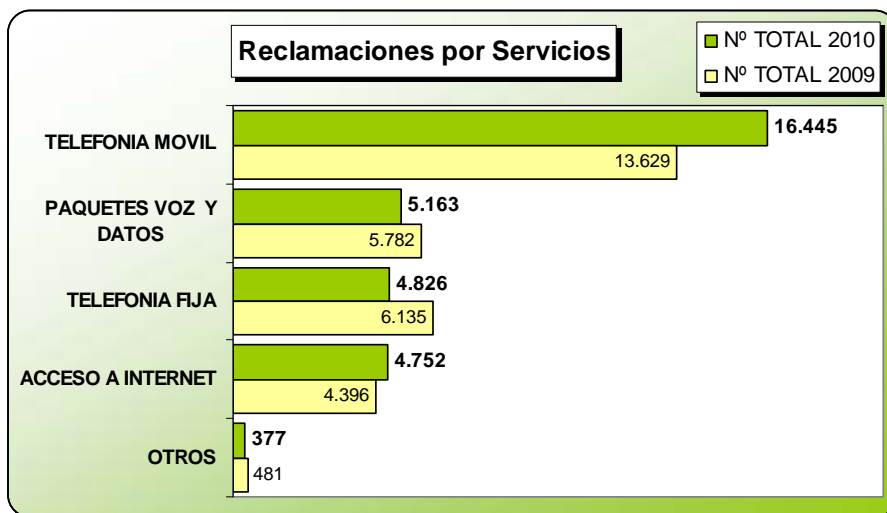
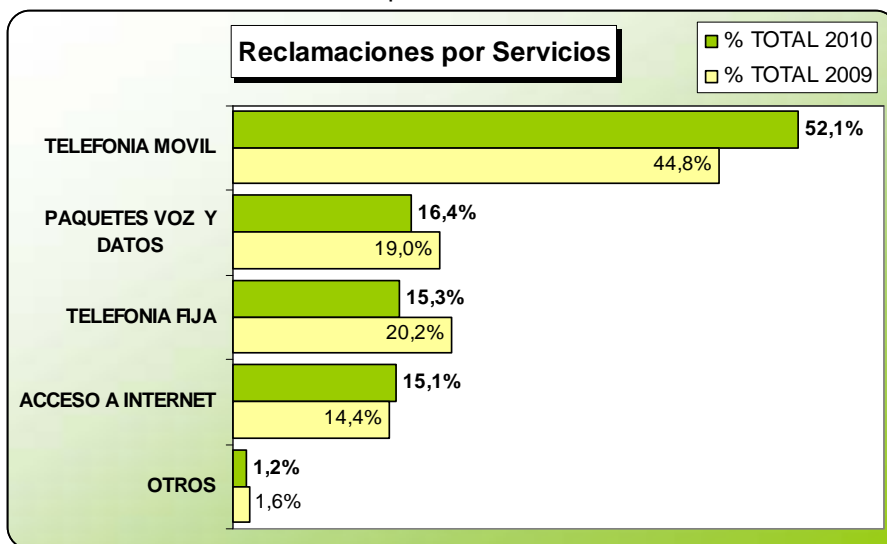
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.010		2.009	
	Nº	%	Nº	%
TELEFONIA MOVIL	16.445	52,1%	13.629	44,8%
PAQUETES VOZ Y DATOS	5.163	16,4%	5.782	19,0%
TELEFONIA FIJA	4.826	15,3%	6.135	20,2%
ACCESO A INTERNET	4.752	15,1%	4.396	14,4%
OTROS	377	1,2%	481	1,6%

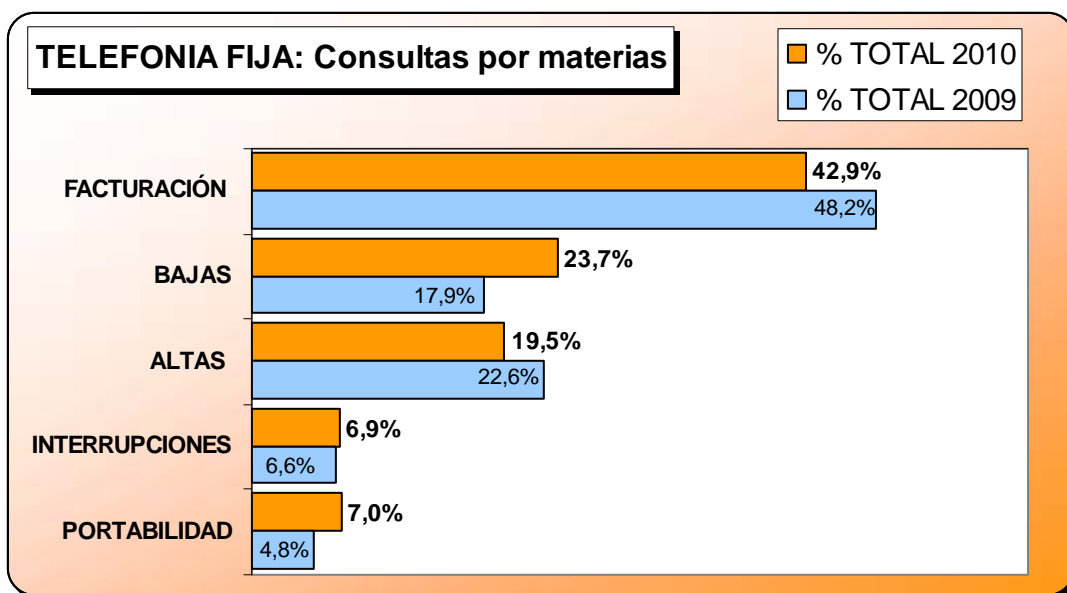
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



## 8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

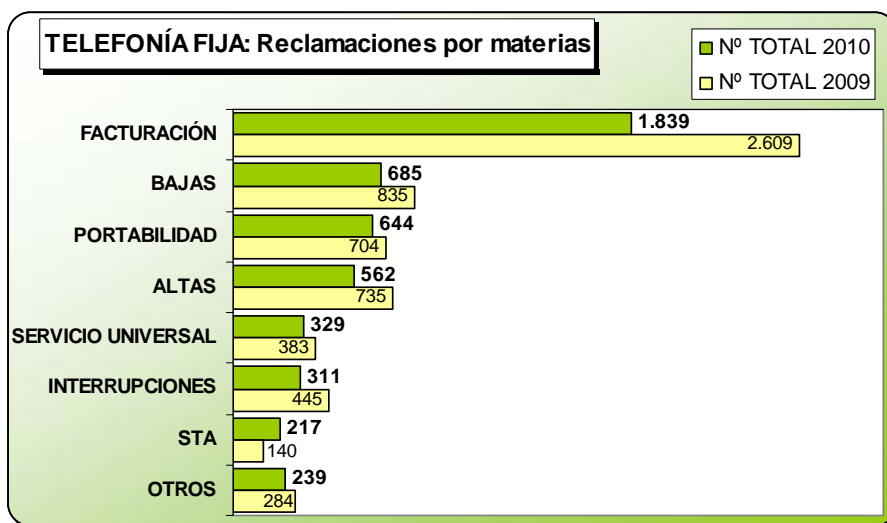
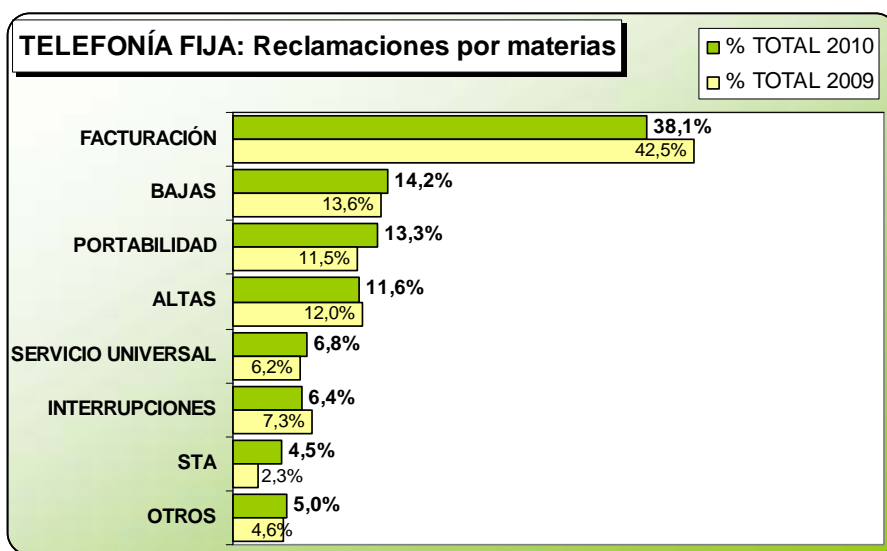
TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	42,9%	48,2%
BAJAS	23,7%	17,9%
ALTAS	19,5%	22,6%
INTERRUPCIONES	6,9%	6,6%
PORTABILIDAD	7,0%	4,8%





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

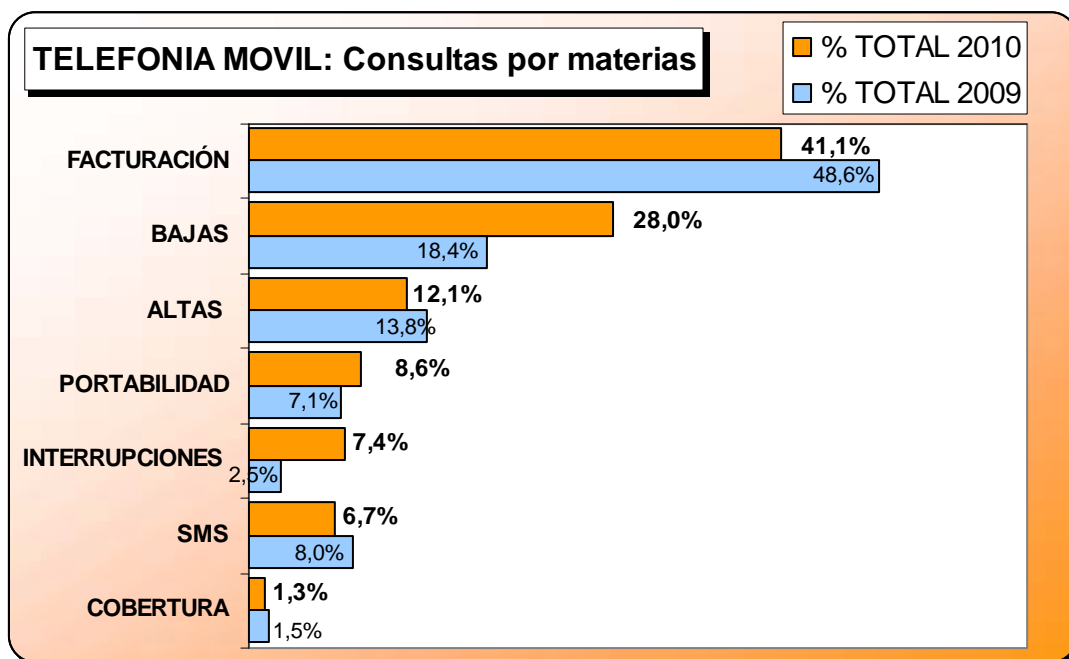
<b>TELEFONIA FIJA</b>				
<b>RECLAMACIONES POR SERVICIOS</b>	<b>2.010</b>		<b>2.009</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
FACTURACIÓN	1.839	38,1%	2.609	42,5%
BAJAS	685	14,2%	835	13,6%
PORTABILIDAD	644	13,3%	704	11,5%
ALTAS	562	11,6%	735	12,0%
SERVICIO UNIVERSAL	329	6,8%	383	6,2%
INTERRUPCIONES	311	6,4%	445	7,3%
STA	217	4,5%	140	2,3%
OTROS	239	5,0%	284	4,6%



## 9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

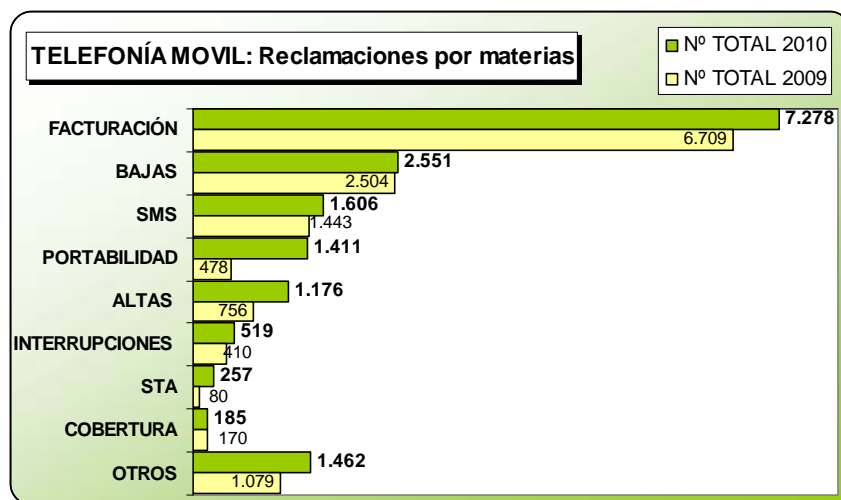
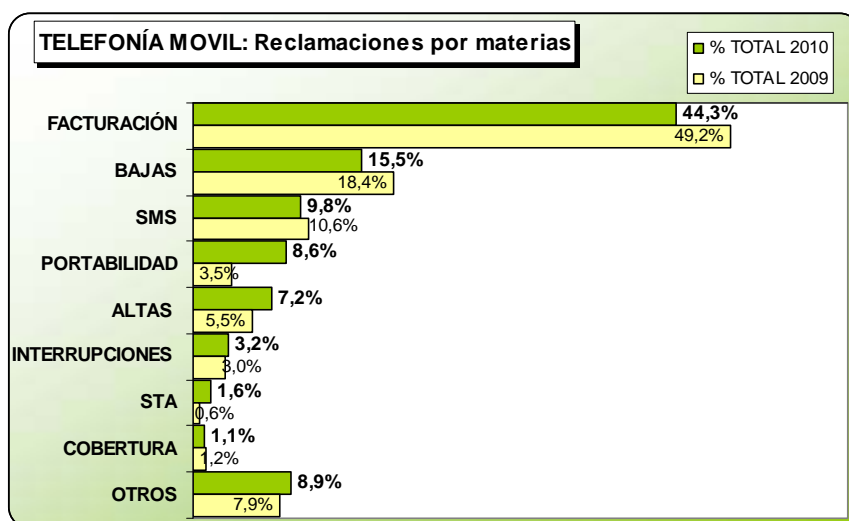
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	41,1%	48,6%
BAJAS	28,0%	18,4%
ALTAS	12,1%	13,8%
PORTABILIDAD	8,6%	7,1%
INTERRUPCIONES	7,4%	2,5%
SMS	6,7%	8,0%
COBERTURA	1,3%	1,5%



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

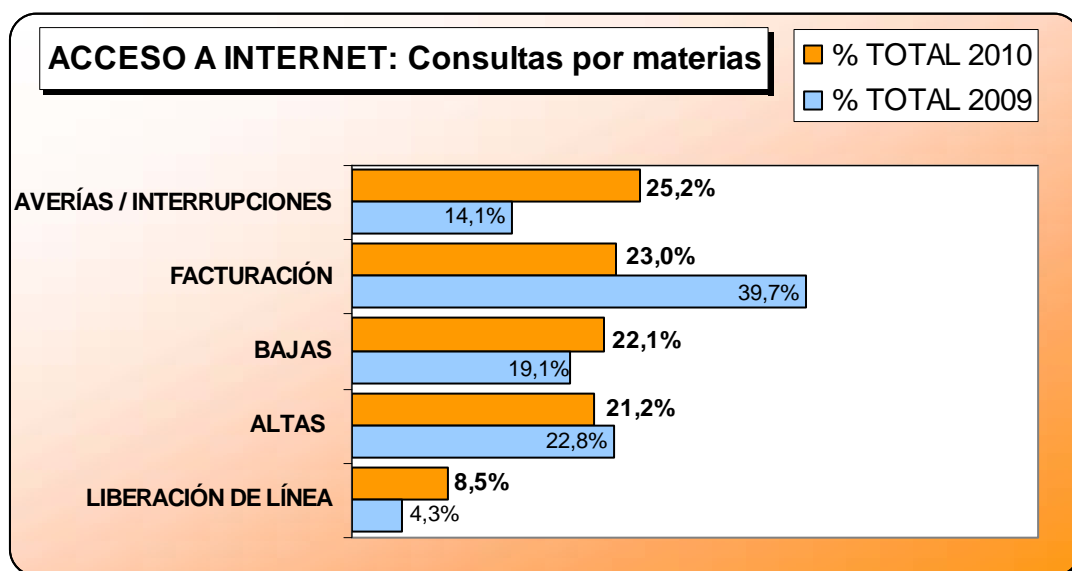
TELEFONIA MOVIL				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.010		2.009	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	7.278	44,3%	6.709	49,2%
BAJAS	2.551	15,5%	2.504	18,4%
SMS	1.606	9,8%	1.443	10,6%
PORTABILIDAD	1.411	8,6%	478	3,5%
ALTAS	1.176	7,2%	756	5,5%
INTERRUPCIONES	519	3,2%	410	3,0%
STA	257	1,6%	80	0,6%
COBERTURA	185	1,1%	170	1,2%
OTROS	1.462	8,9%	1.079	7,9%



## 10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

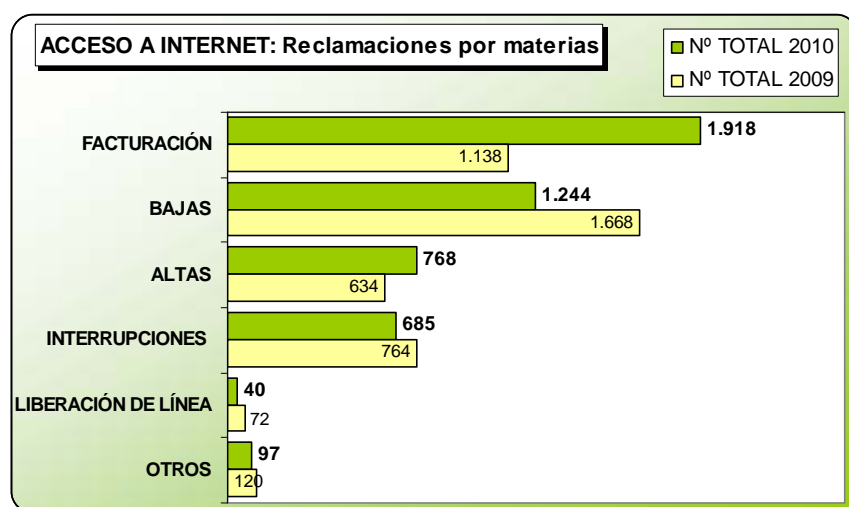
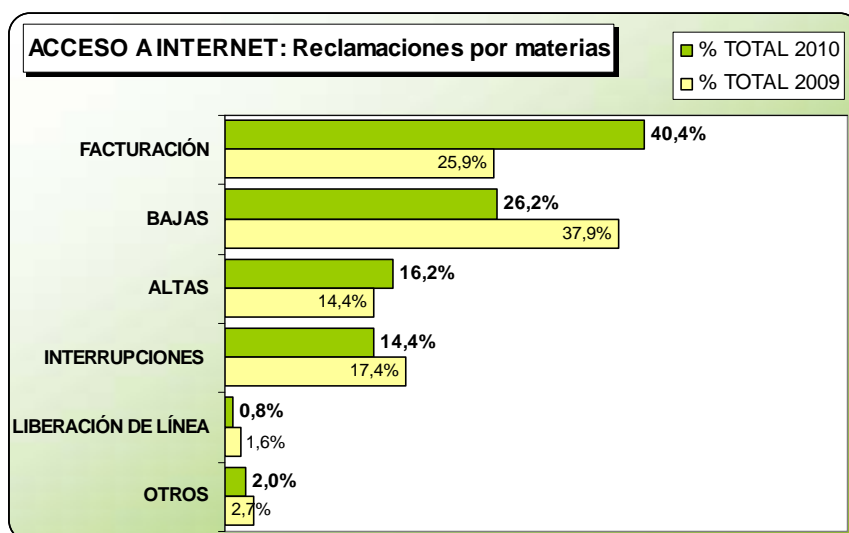
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es).

<b>ACCESO A INTERNET</b>		
<b>CONSULTAS POR MATERIA</b>	<b>% TOTAL 2010</b>	<b>% TOTAL 2009</b>
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	25,2%	14,1%
FACTURACIÓN	23,0%	39,7%
BAJAS	22,1%	19,1%
ALTAS	21,2%	22,8%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	8,5%	4,3%



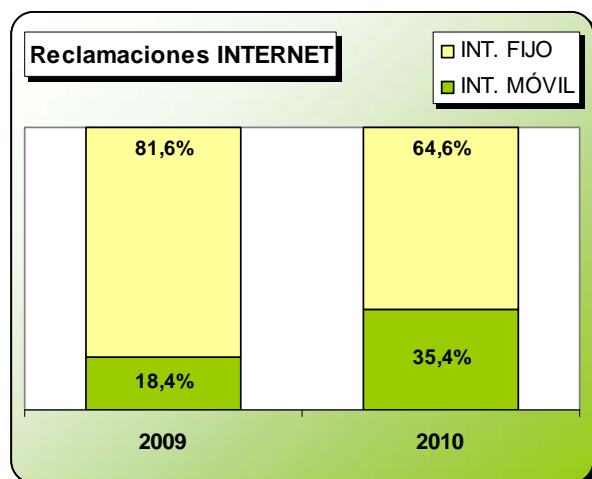
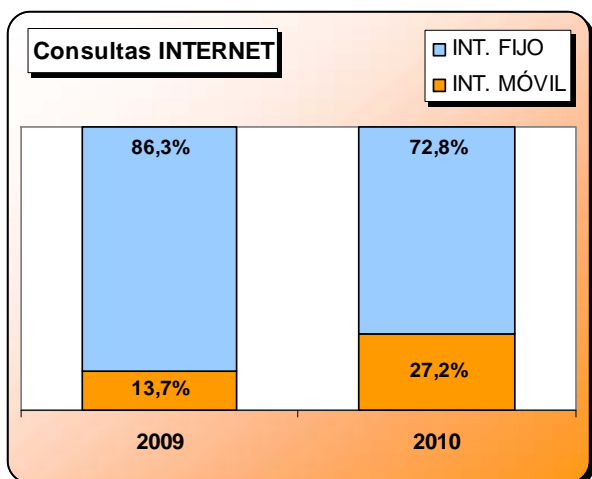
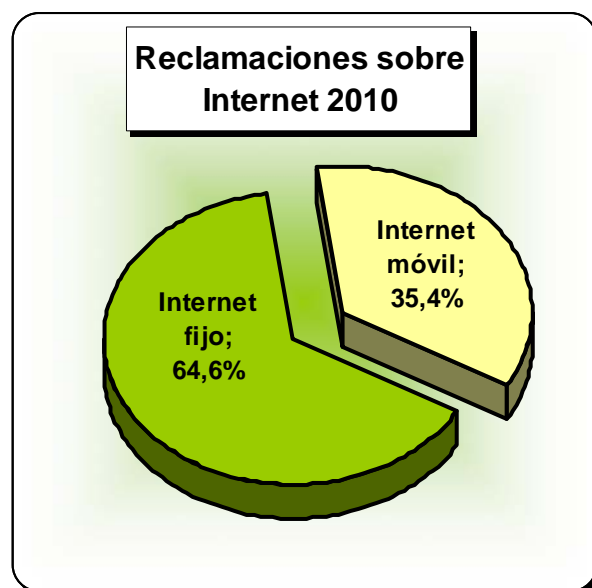
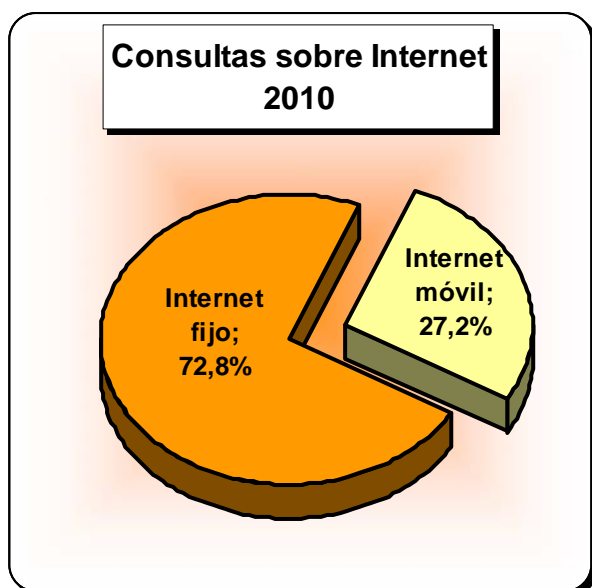
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

<b>ACCESO A INTERNET</b>				
<b>RECLAMACIONES POR SERVICIOS</b>	<b>2.010</b>		<b>2.009</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
FACTURACIÓN	1.918	40,4%	1.138	25,9%
BAJAS	1.244	26,2%	1.668	37,9%
ALTAS	768	16,2%	634	14,4%
INTERRUPCIONES	685	14,4%	764	17,4%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	40	0,8%	72	1,6%
OTROS	97	2,0%	120	2,7%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

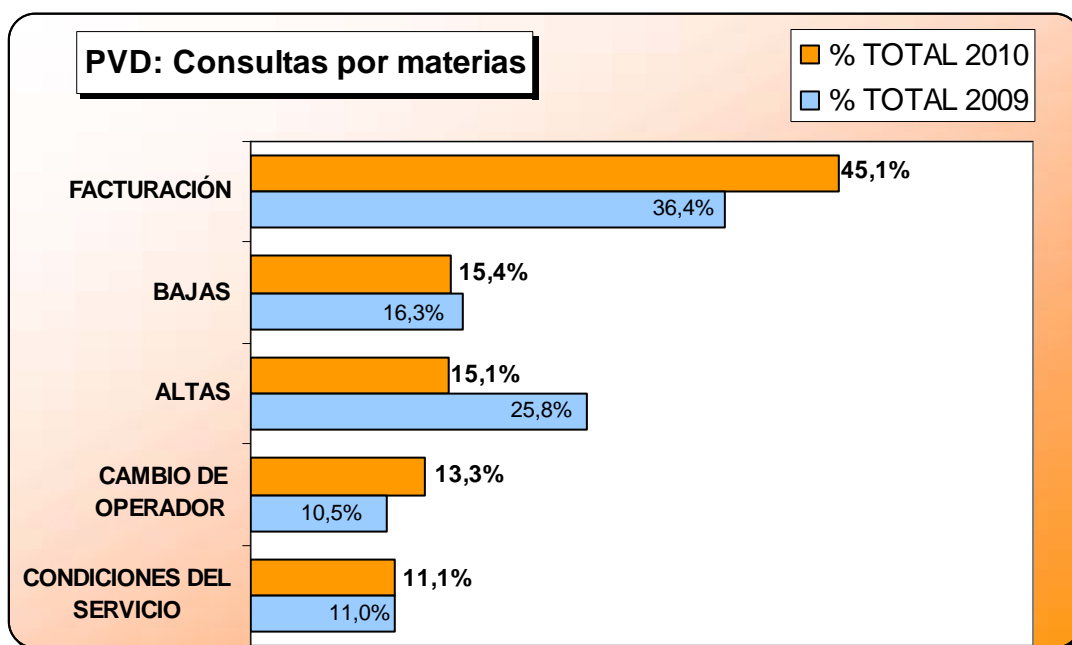
	2010		2009	
	INT. MÓVIL	INT. FIJO	INT. MÓVIL	INT. FIJO
<b>CONSULTAS</b>	27,2%	72,8%	13,7%	86,3%
<b>RECLAMACIONES</b>	35,4%	64,6%	18,4%	81,6%



## 11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

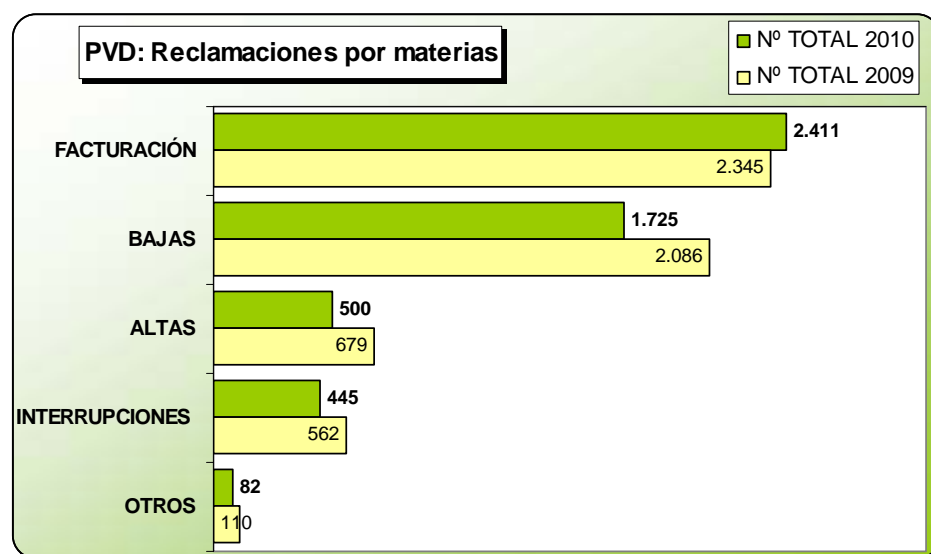
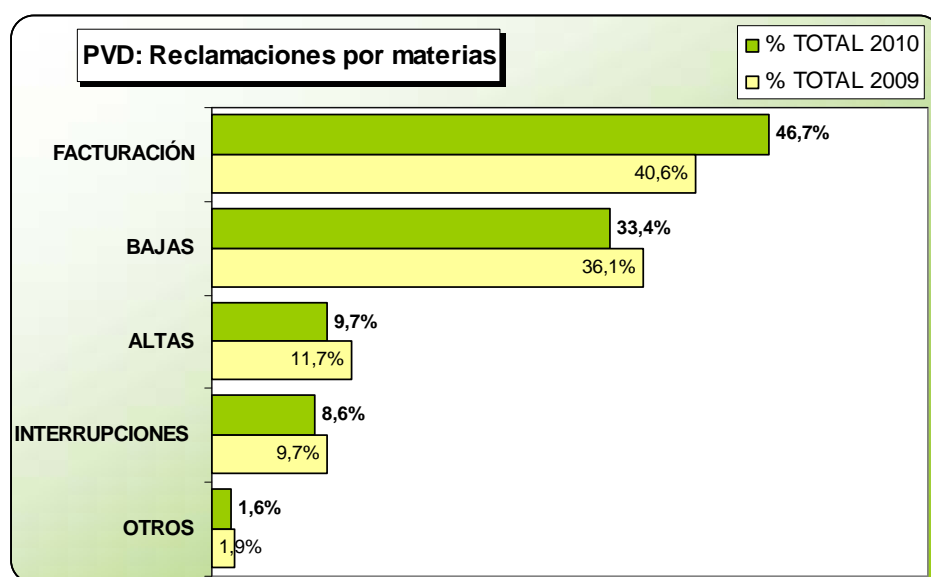
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es).

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2010	% TOTAL 2009
FACTURACIÓN	45,1%	36,4%
BAJAS	15,4%	16,3%
ALTAS	15,1%	25,8%
CAMBIO DE OPERADOR	13,3%	10,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	11,1%	11,0%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.010		2.009	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	2.411	46,7%	2.345	40,6%
BAJAS	1.725	33,4%	2.086	36,1%
ALTAS	500	9,7%	679	11,7%
INTERRUPCIONES	445	8,6%	562	9,7%
OTROS	82	1,6%	110	1,9%



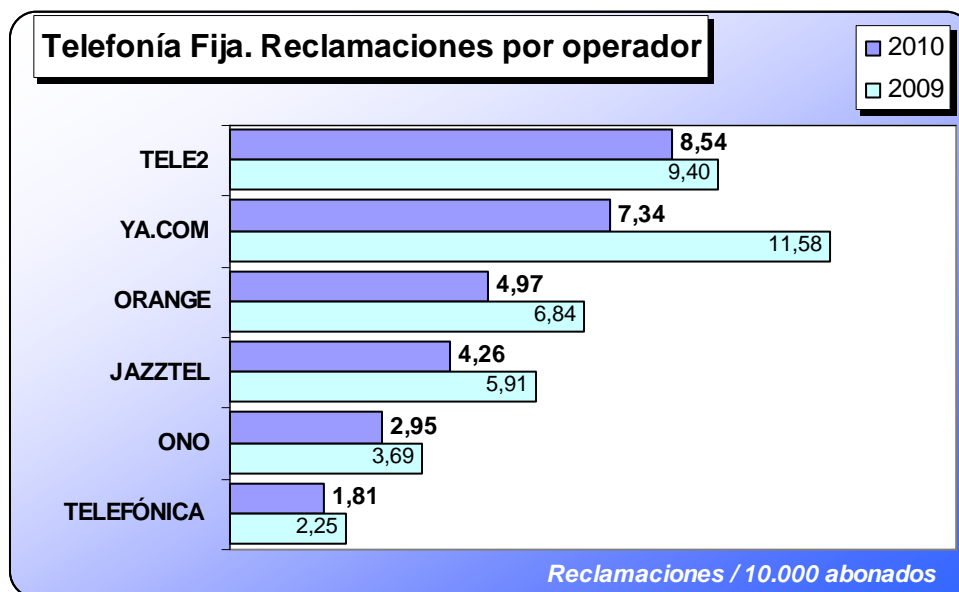


## DATOS DE OPERADORES

### 12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

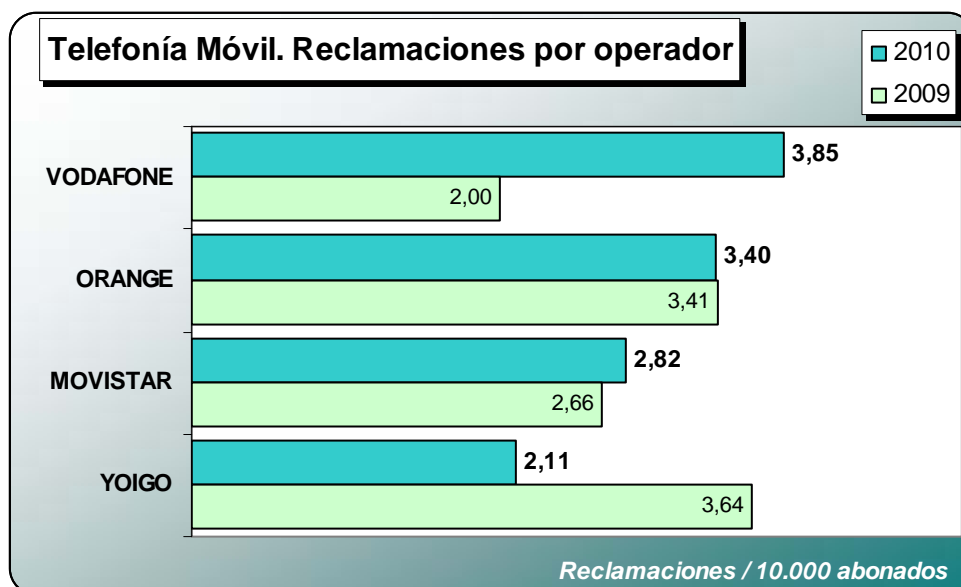
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2010	2009
TELE2	8,54	9,40
YA.COM	7,34	11,58
ORANGE	4,97	6,84
JAZZTEL	4,26	5,91
ONO	2,95	3,69
TELEFÓNICA	1,81	2,25



### 13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

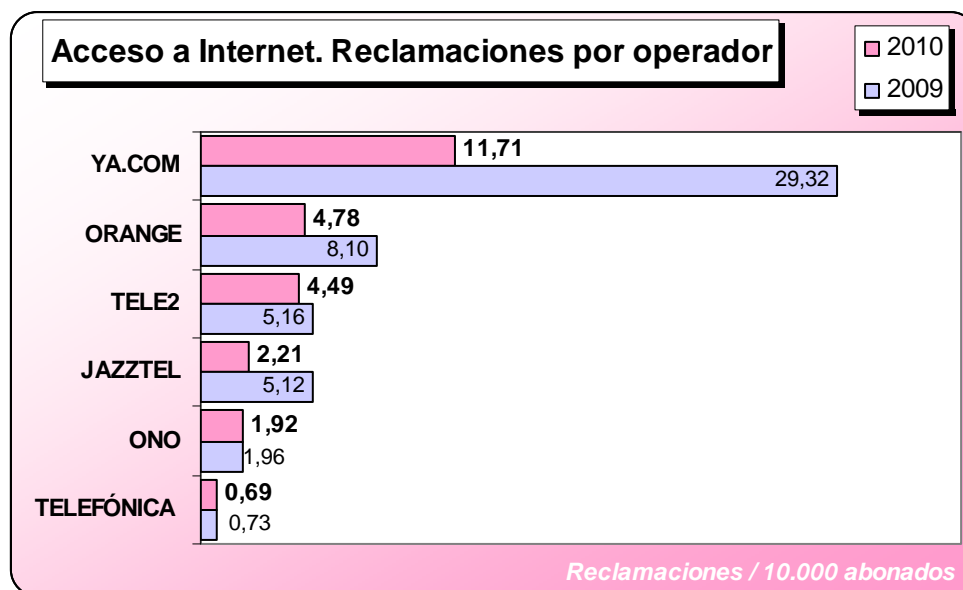
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2010	2009
VODAFONE	3,85	2,00
ORANGE	3,40	3,41
MOVISTAR	2,82	2,66
YOIGO	2,11	3,64



#### 14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

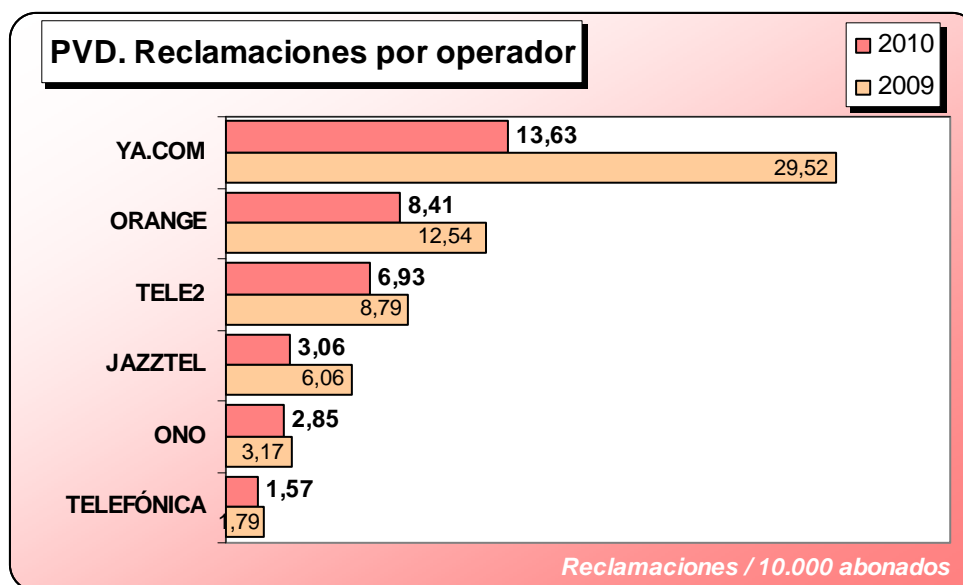
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2010	2009
YA.COM	11,71	29,32
ORANGE	4,78	8,10
TELE2	4,49	5,16
JAZZTEL	2,21	5,12
ONO	1,92	1,96
TELEFÓNICA	0,69	0,73



### 15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

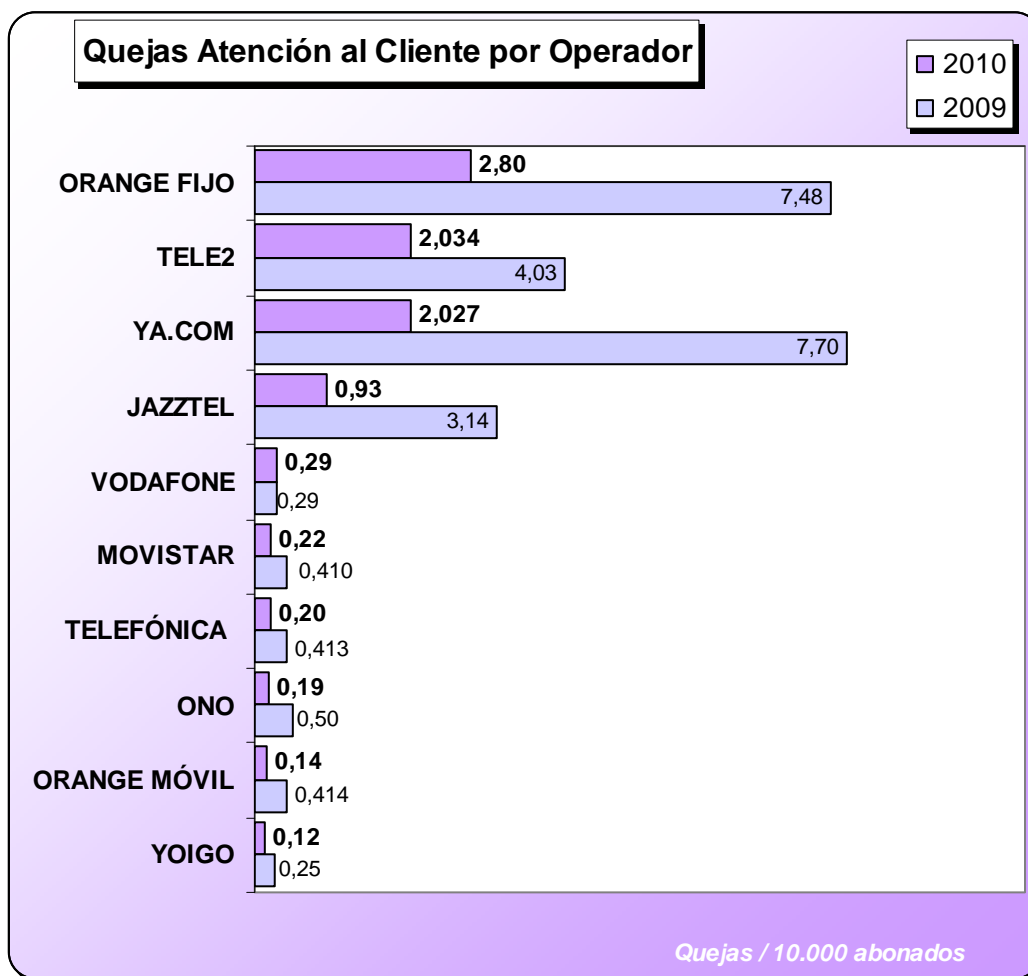
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2010	2009
YA.COM	13,63	29,52
ORANGE	8,41	12,54
TELE2	6,93	8,79
JAZZTEL	3,06	6,06
ONO	2,85	3,17
TELEFÓNICA	1,57	1,79



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2010	2009
ORANGE FIJO	2,80	7,48
TELE2	2,034	4,03
YA.COM	2,027	7,70
JAZZTEL	0,93	3,14
VODAFONE	0,29	0,29
MOVISTAR	0,22	0,410
TELEFÓNICA	0,20	0,413
ONO	0,19	0,50
ORANGE MÓVIL	0,14	0,414
YOIGO	0,12	0,25



1 de febrero de 2011