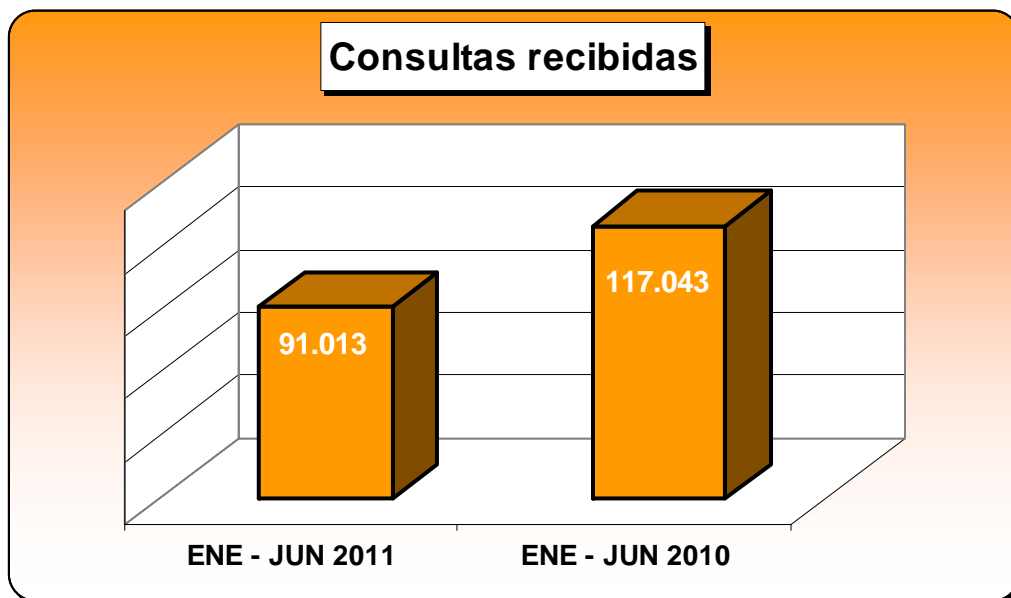


## RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

### I SEMESTRE AÑO 2011

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

| CONSULTAS                     | ENE - JUN 2011 | ENE - JUN 2010 |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| Total recibidas               | 91.013         | 117.043        |
| Media diaria                  | 734            | 786            |
| <b>Incremento 2011 / 2010</b> | <b>-22,2%</b>  |                |



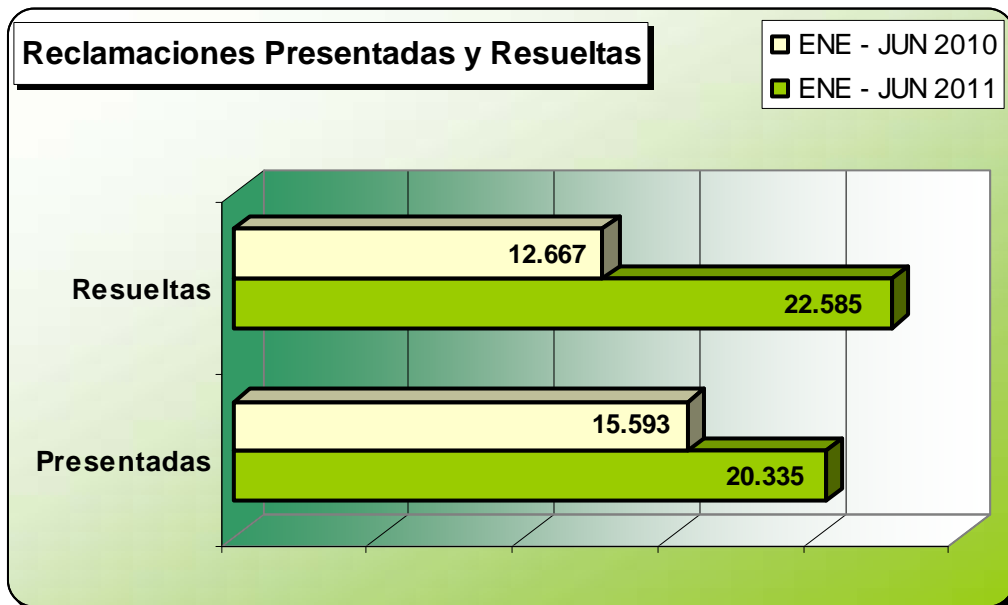
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es).

| CONSULTAS | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
|-----------|----------------|--------------|
| TELÉFONO  | 96,7%          | 97,2%        |
| E-MAIL    | 3,4%           | 2,8%         |



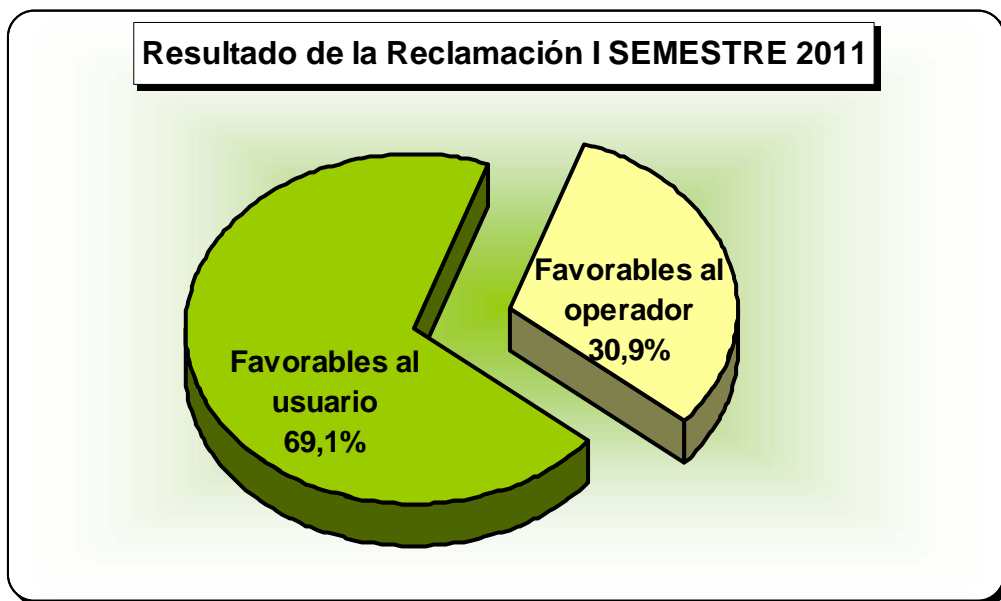
3. **Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones**

|                                 | <b>Presentadas</b> | <b>Resueltas</b> |
|---------------------------------|--------------------|------------------|
| Nº Reclamaciones ENE - JUN 2011 | 20.335             | 22.585           |
| 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            |
| <b>Variación 2011 / 2010</b>    | <b>30,4%</b>       | <b>78,3%</b>     |



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 2011 | % TOTAL 2010 |
|------------------------------|----------------|--------------|
| Favorables al usuario        | 69,1%          | 81,6%        |
| Favorables al operador       | 30,9%          | 18,4%        |



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

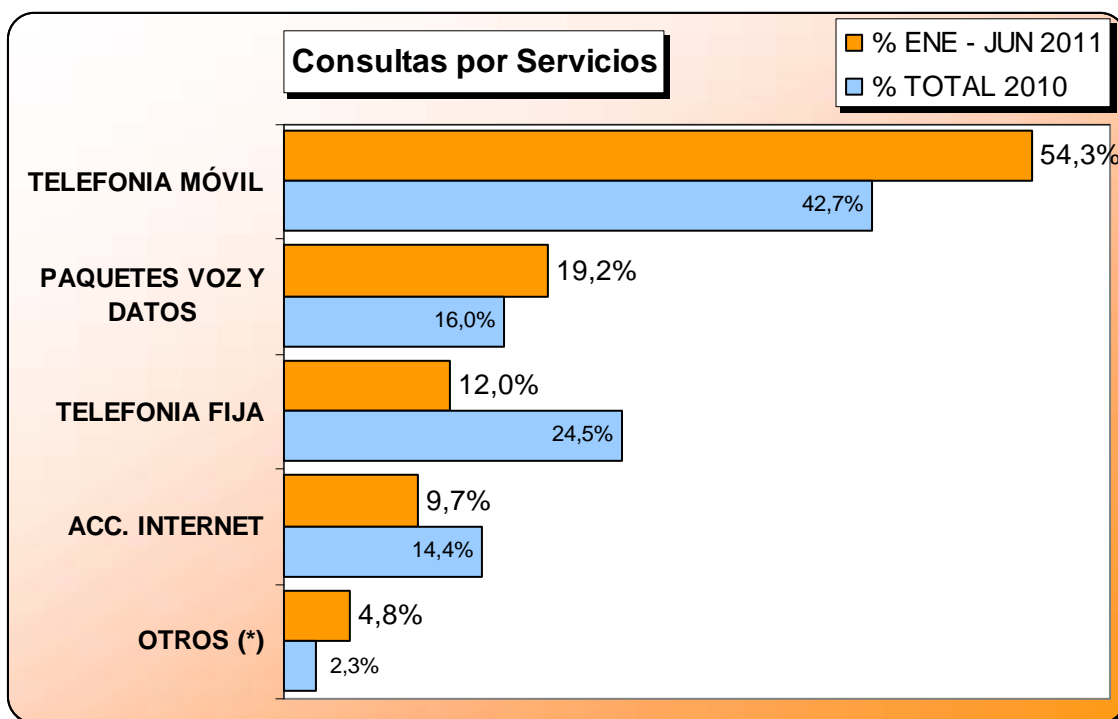
| Reclamaciones Telemáticas<br>(% sobre total de reclamaciones) |               |
|---|---------------|
| <b>ENE - JUN 2011</b>   | <b>20,00%</b> |
| Año 2010  | 21,20%        |
| Año 2009  | 18,49%        |
| Año 2008  | 15,34%        |
| Año 2007  | 9,90%         |



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

| CONSULTAS POR SERVICIOS | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
|-------------------------|----------------|--------------|
| TELEFONIA MÓVIL         | 54,3%          | 42,7%        |
| PAQUETES VOZ Y DATOS    | 19,2%          | 16,0%        |
| TELEFONIA FIJA          | 12,0%          | 24,5%        |
| ACC. INTERNET           | 9,7%           | 14,4%        |
| OTROS (*)               | 4,8%           | 2,3%         |

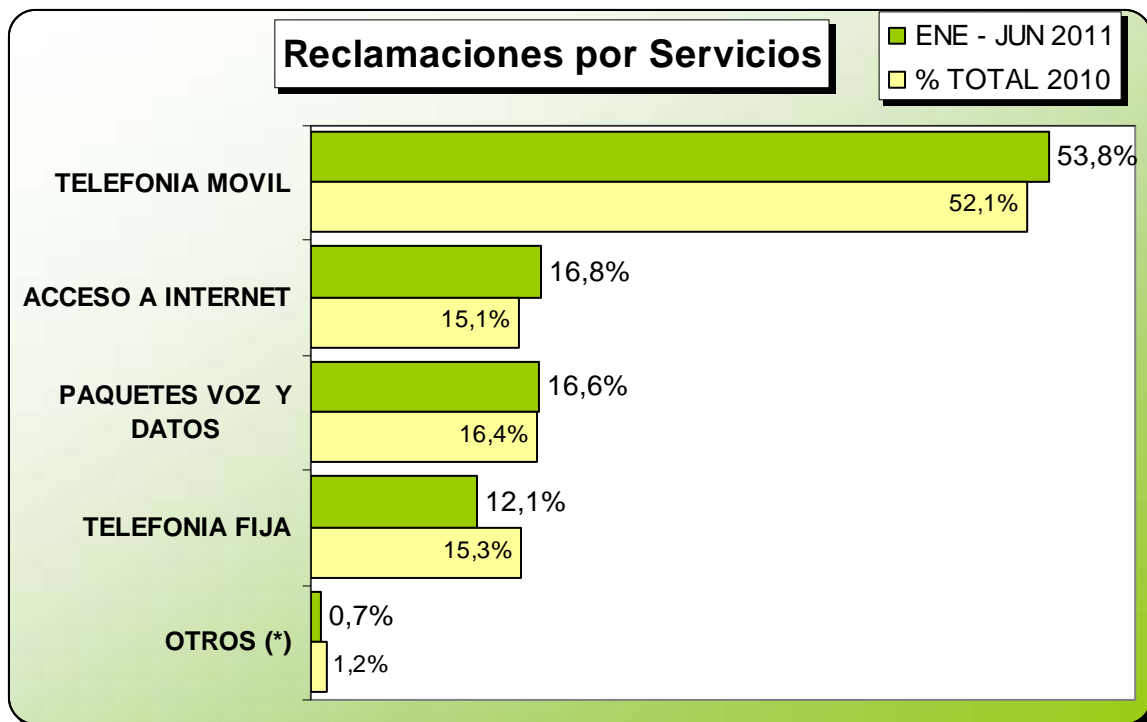
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

| RECLAMACIONES POR SERVICIOS | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
|-----------------------------|----------------|--------------|
| TELEFONIA MOVIL             | 53,8%          | 52,1%        |
| ACCESO A INTERNET           | 16,8%          | 15,1%        |
| PAQUETES VOZ Y DATOS        | 16,6%          | 16,4%        |
| TELEFONIA FIJA              | 12,1%          | 15,3%        |
| OTROS (*)                   | 0,7%           | 1,2%         |

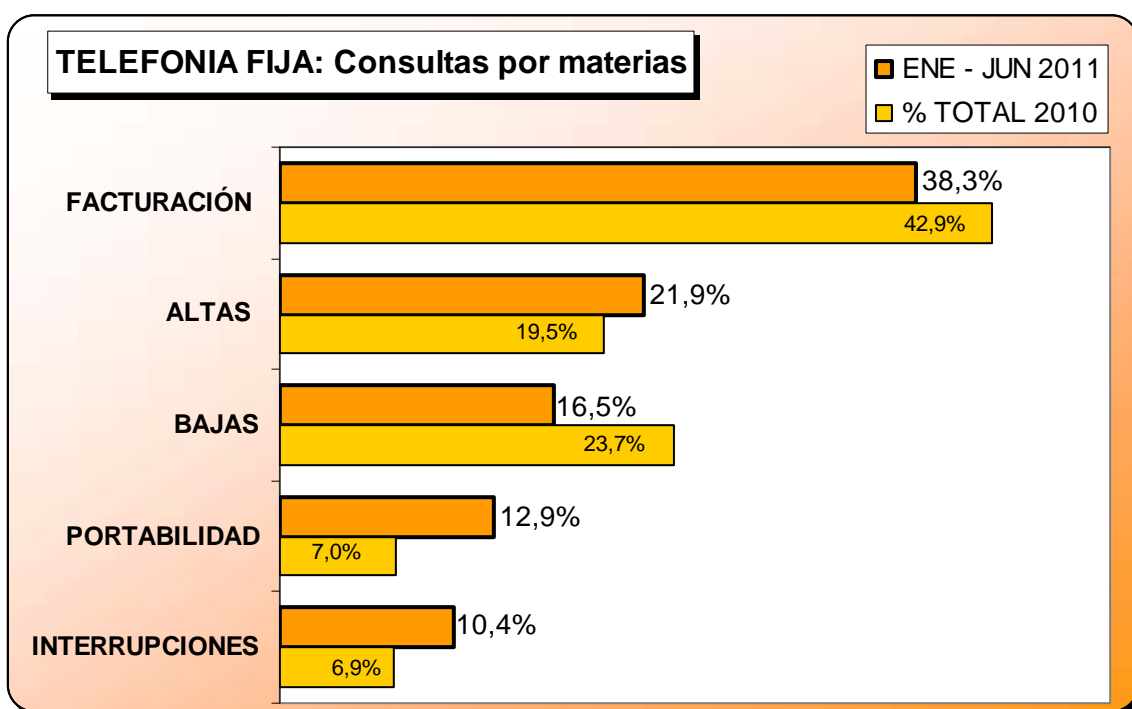
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

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

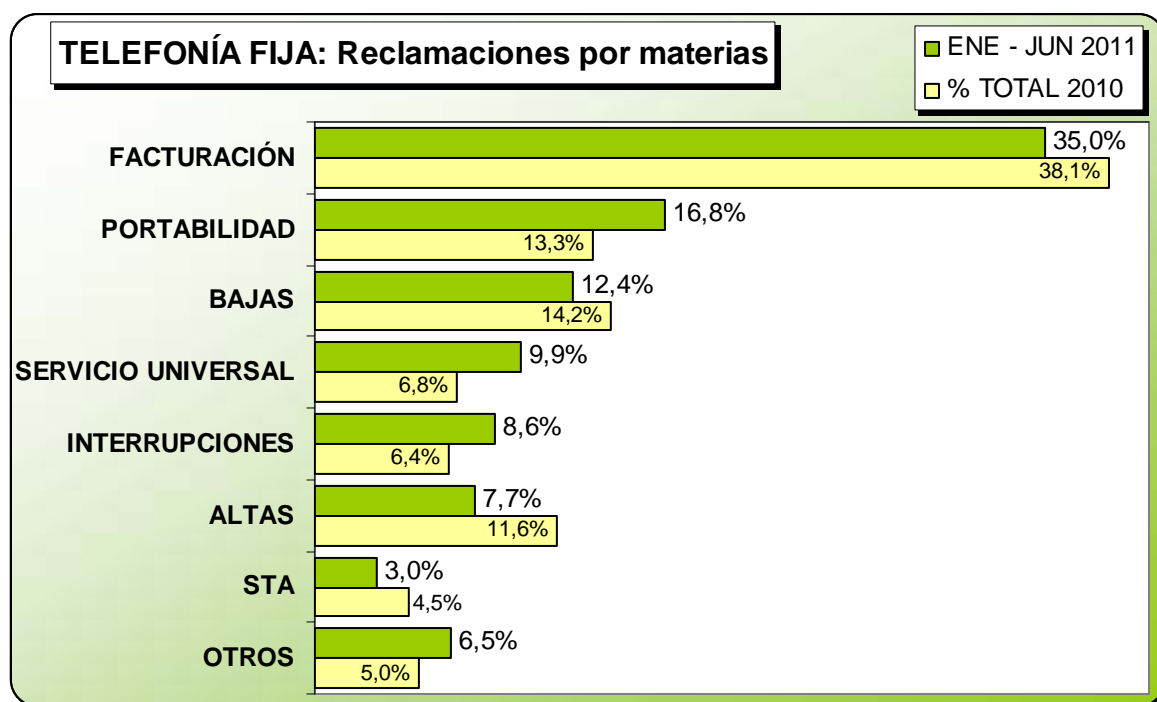
| TELEFONIA FIJA        |                |              |
|-----------------------|----------------|--------------|
| CONSULTAS POR MATERIA | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
| FACTURACIÓN           | 38,3%          | 42,9%        |
| ALTAS                 | 21,9%          | 19,5%        |
| BAJAS                 | 16,5%          | 23,7%        |
| PORTABILIDAD          | 12,9%          | 7,0%         |
| INTERRUPCIONES        | 10,4%          | 6,9%         |





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

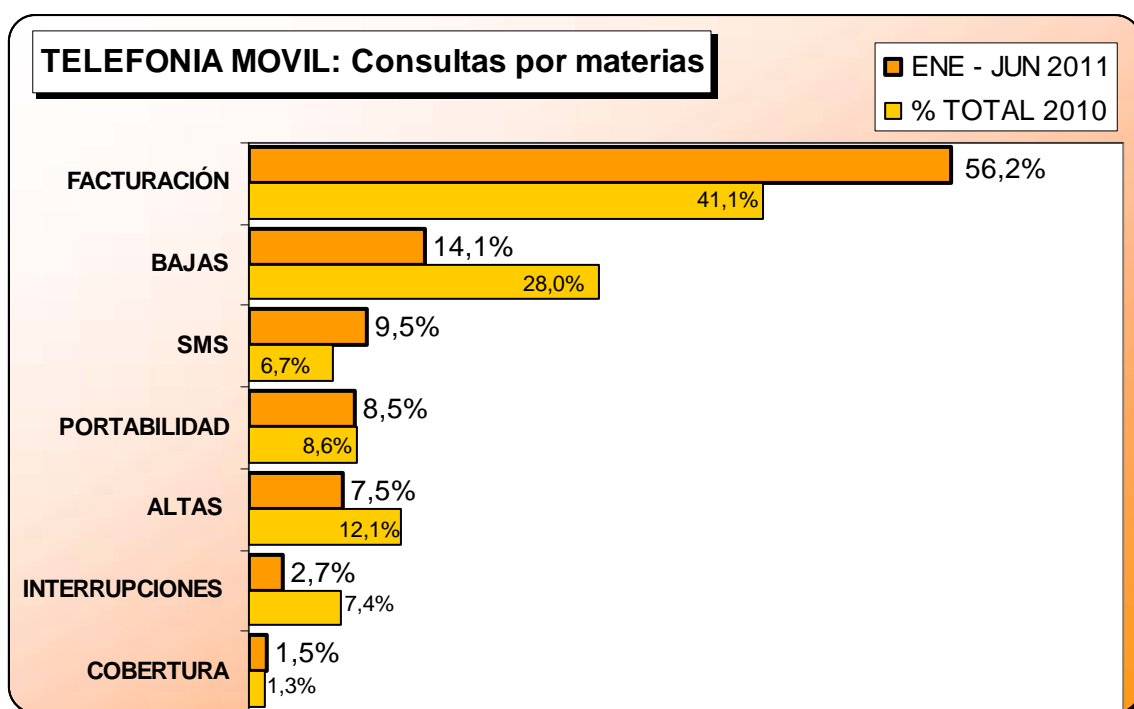
| <b>TELEFONIA FIJA</b>            |                       |                     |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>RECLAMACIONES POR MATERIA</b> | <b>ENE - JUN 2011</b> | <b>% TOTAL 2010</b> |
| FACTURACIÓN                      | 35,0%                 | 38,1%               |
| PORTABILIDAD                     | 16,8%                 | 13,3%               |
| BAJAS                            | 12,4%                 | 14,2%               |
| SERVICIO UNIVERSAL               | 9,9%                  | 6,8%                |
| INTERRUPCIONES                   | 8,6%                  | 6,4%                |
| ALTAS                            | 7,7%                  | 11,6%               |
| STA                              | 3,0%                  | 4,5%                |
| OTROS                            | 6,5%                  | 5,0%                |



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

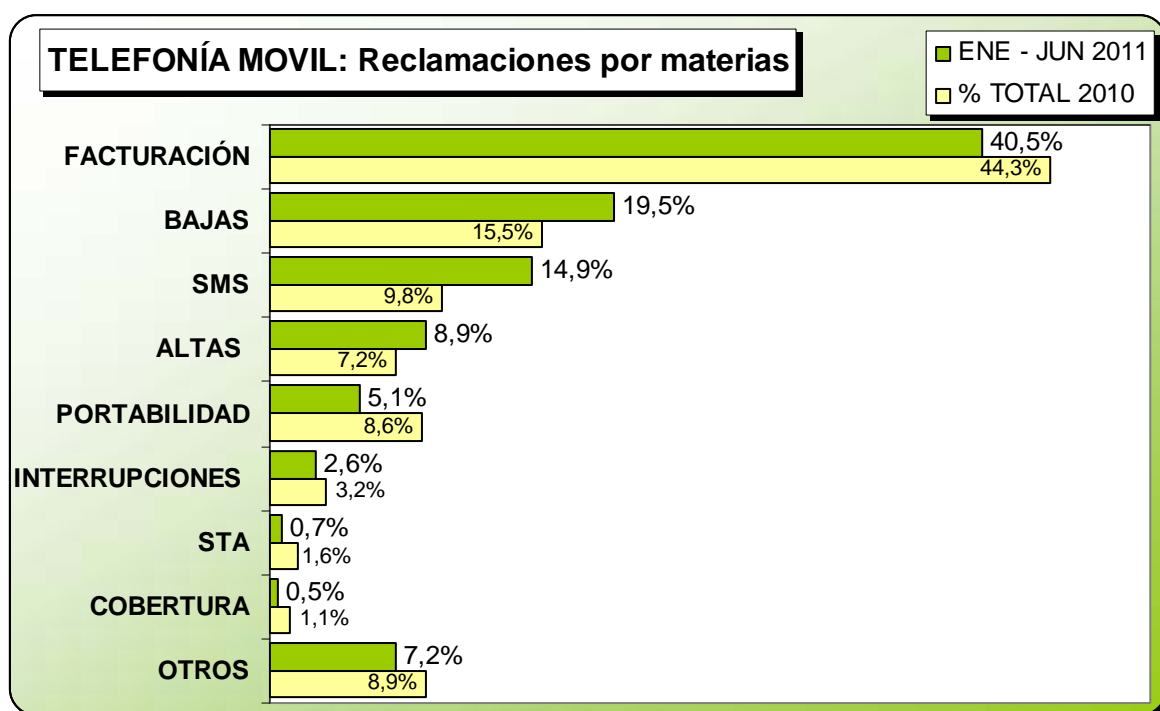
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuariostealeco.es](http://www.usuariostealeco.es)

| TELEFONIA MÓVIL       |                |              |
|-----------------------|----------------|--------------|
| CONSULTAS POR MATERIA | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
| FACTURACIÓN           | 56,2%          | 41,1%        |
| BAJAS                 | 14,1%          | 28,0%        |
| SMS                   | 9,5%           | 6,7%         |
| PORTABILIDAD          | 8,5%           | 8,6%         |
| ALTAS                 | 7,5%           | 12,1%        |
| INTERRUPCIONES        | 2,7%           | 7,4%         |
| COBERTURA             | 1,5%           | 1,3%         |



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

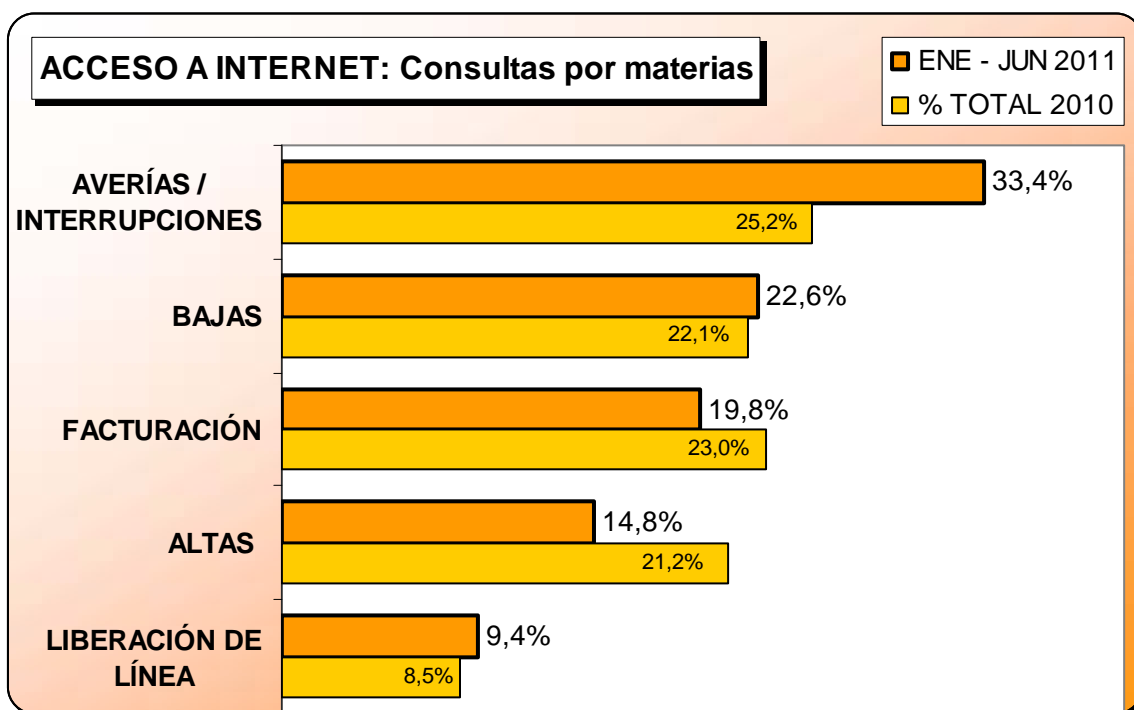
| TELEFONIA MÓVIL           |                |              |
|---------------------------|----------------|--------------|
| RECLAMACIONES POR MATERIA | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
| FACTURACIÓN               | 40,5%          | 44,3%        |
| BAJAS                     | 19,5%          | 15,5%        |
| SMS                       | 14,9%          | 9,8%         |
| ALTAS                     | 8,9%           | 7,2%         |
| PORTABILIDAD              | 5,1%           | 8,6%         |
| INTERRUPCIONES            | 2,6%           | 3,2%         |
| STA                       | 0,7%           | 1,6%         |
| COBERTURA                 | 0,5%           | 1,1%         |
| OTROS                     | 7,2%           | 8,9%         |



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

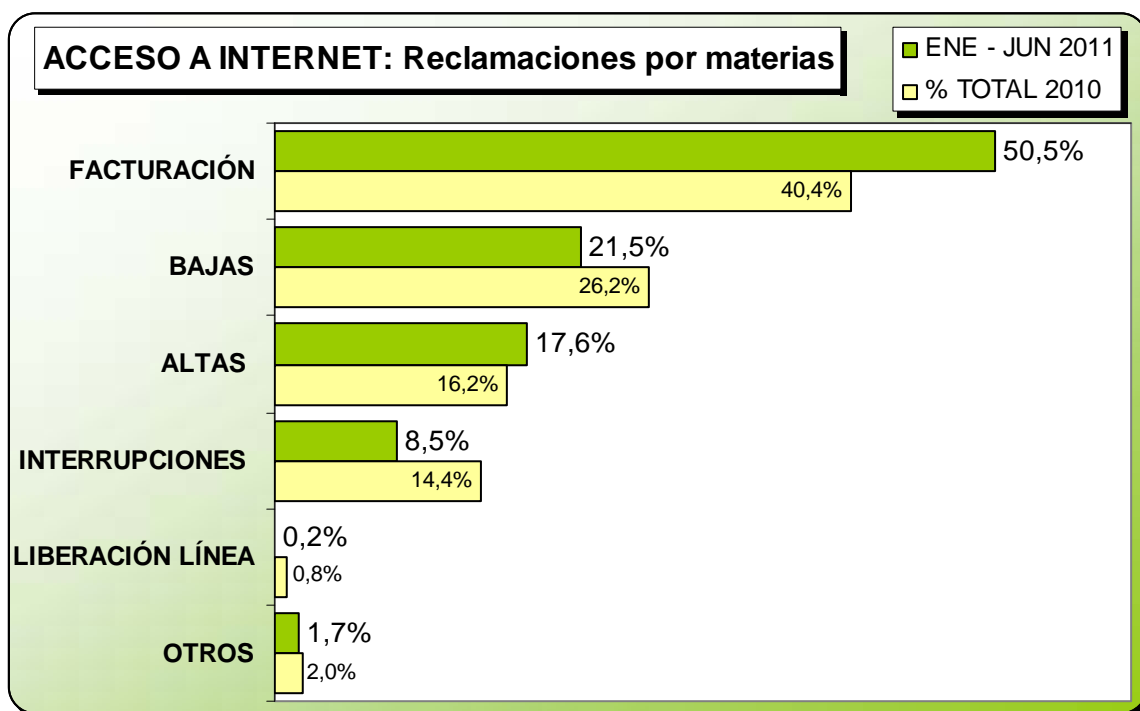
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariostealeco.es](http://www.usuariostealeco.es).

| ACCESO A INTERNET        |                |              |
|--------------------------|----------------|--------------|
| CONSULTAS POR MATERIA    | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
| AVERÍAS / INTERRUPCIONES | 33,4%          | 25,2%        |
| BAJAS                    | 22,6%          | 22,1%        |
| FACTURACIÓN              | 19,8%          | 23,0%        |
| ALTAS                    | 14,8%          | 21,2%        |
| LIBERACIÓN DE LÍNEA      | 9,4%           | 8,5%         |



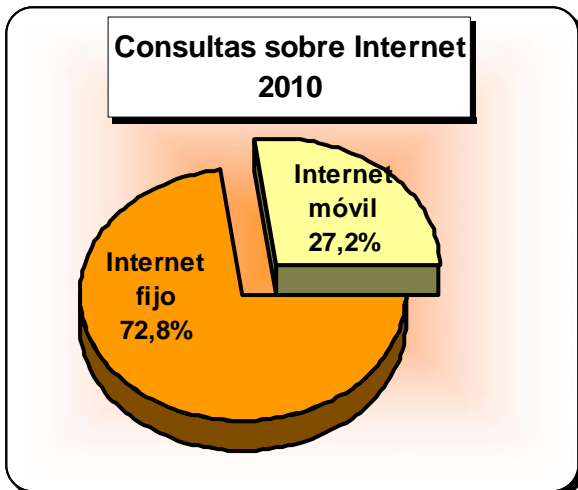
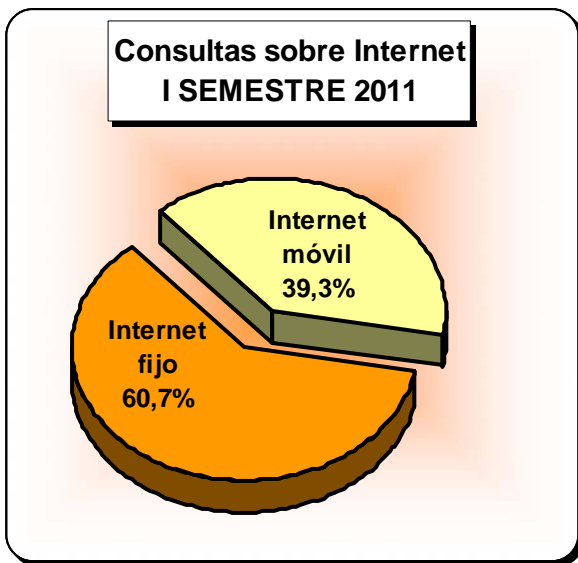
- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

| <b>ACCESO A INTERNET</b>         |                       |                     |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>RECLAMACIONES POR MATERIA</b> | <b>ENE - JUN 2011</b> | <b>% TOTAL 2010</b> |
| FACTURACIÓN                      | 50,5%                 | 40,4%               |
| BAJAS                            | 21,5%                 | 26,2%               |
| ALTAS                            | 17,6%                 | 16,2%               |
| INTERRUPCIONES                   | 8,5%                  | 14,4%               |
| LIBERACIÓN LÍNEA                 | 0,2%                  | 0,8%                |
| OTROS                            | 1,7%                  | 2,0%                |



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

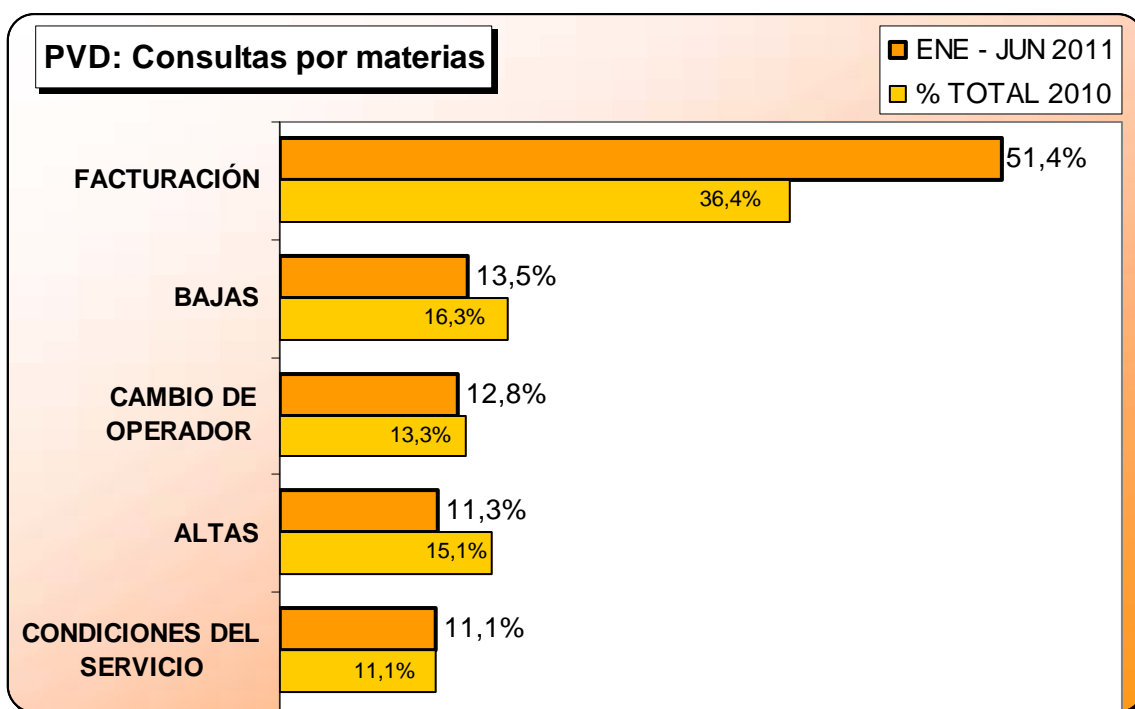
|                      | ENE - JUN 2011 |                | % TOTAL 2010  |                |
|----------------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
|                      | Internet fijo  | Internet móvil | Internet fijo | Internet móvil |
| <b>CONSULTAS</b>     | 60,7%          | 39,3%          | 72,8%         | 27,2%          |
| <b>RECLAMACIONES</b> | 57,5%          | 42,5%          | 64,6%         | 35,4%          |



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

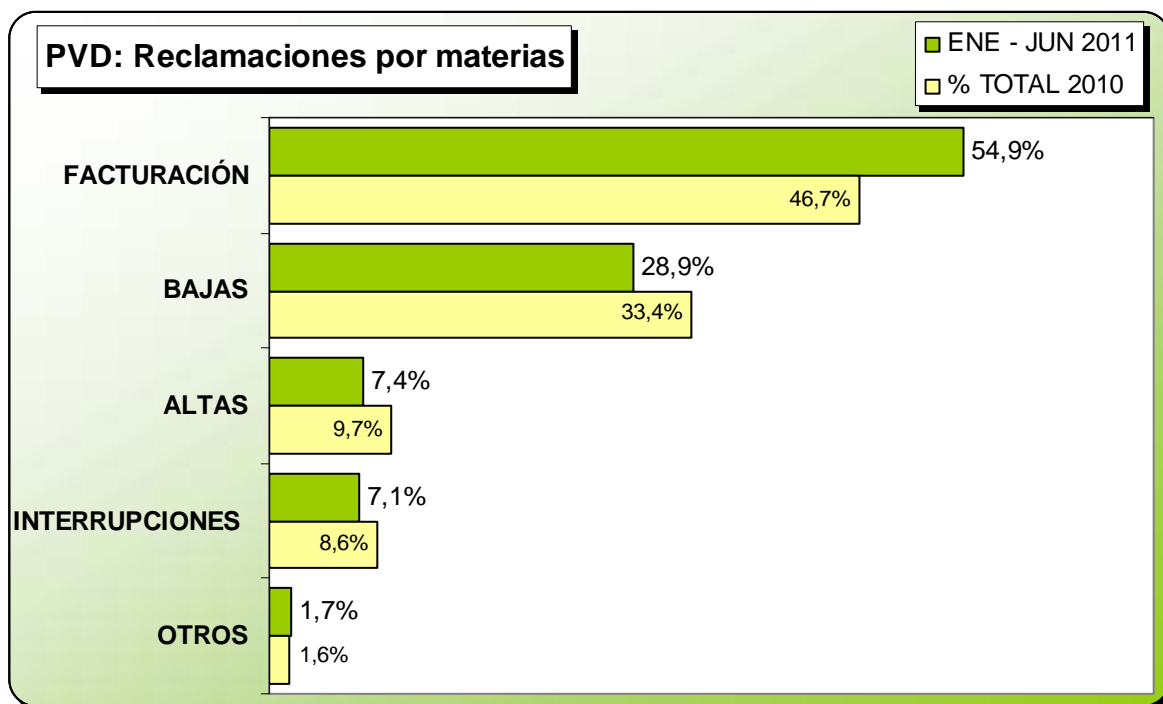
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es).

| PAQUETES DE VOZ Y DATOS  |                |              |
|--------------------------|----------------|--------------|
| CONSULTAS POR MATERIA    | ENE - JUN 2011 | % TOTAL 2010 |
| FACTURACIÓN              | 51,4%          | 36,4%        |
| BAJAS                    | 13,5%          | 16,3%        |
| CAMBIO DE OPERADOR       | 12,8%          | 13,3%        |
| ALTAS                    | 11,3%          | 15,1%        |
| CONDICIONES DEL SERVICIO | 11,1%          | 11,1%        |



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

| <b>PAQUETES DE VOZ Y DATOS</b>   |                       |                     |
|----------------------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>RECLAMACIONES POR MATERIA</b> | <b>ENE - JUN 2011</b> | <b>% TOTAL 2010</b> |
| FACTURACIÓN                      | 54,9%                 | 46,7%               |
| BAJAS                            | 28,9%                 | 33,4%               |
| ALTAS                            | 7,4%                  | 9,7%                |
| INTERRUPCIONES                   | 7,1%                  | 8,6%                |
| OTROS                            | 1,7%                  | 1,6%                |



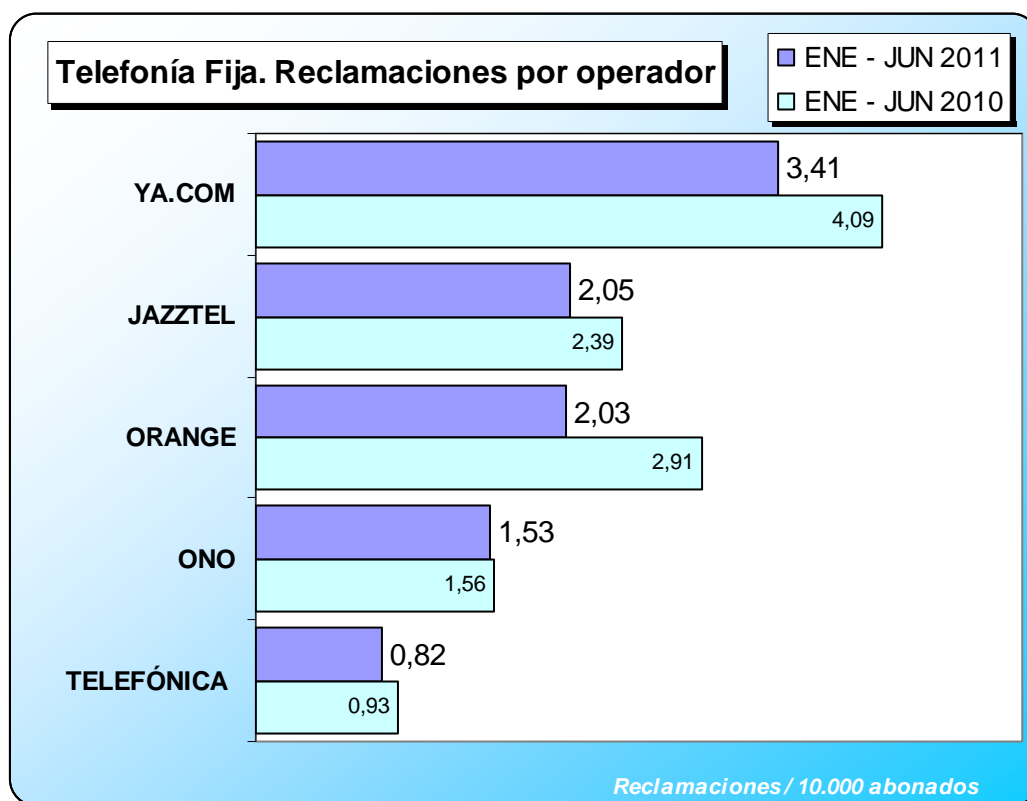


## DATOS DE OPERADORES

### 12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

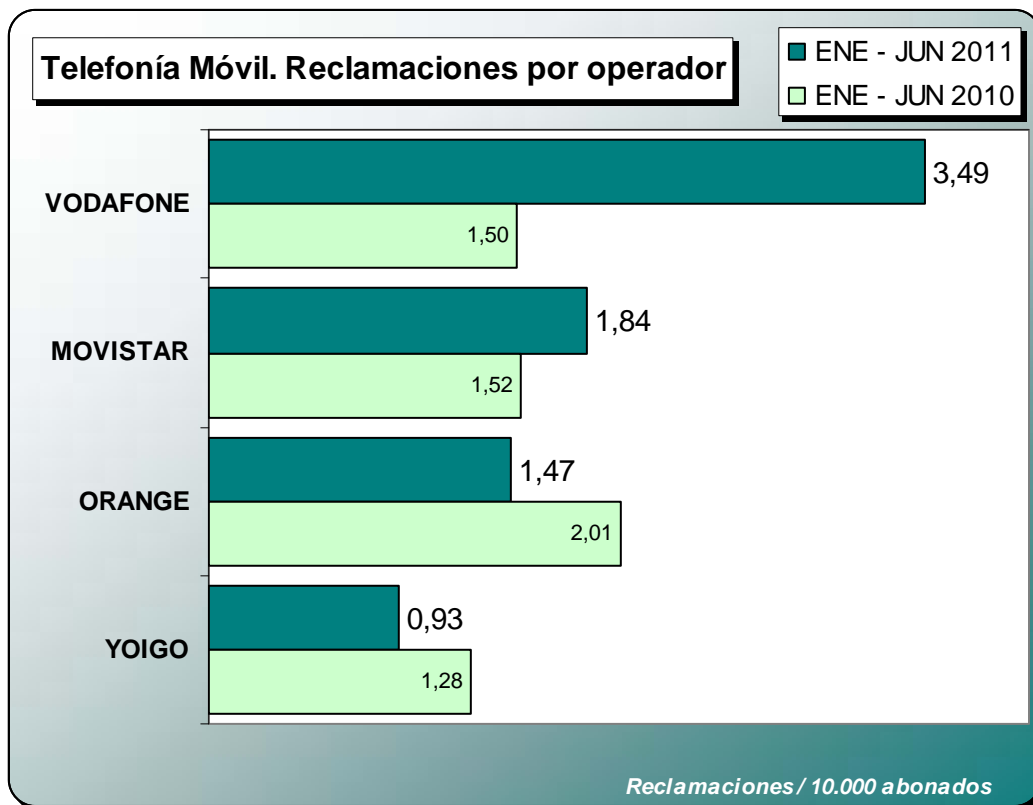
|                   | Recl / 10.000 abonados<br>ENE - JUN 2011 | Recl / 10.000 abonados<br>ENE - JUN 2010 |
|-------------------|--|--|
| <b>YA.COM</b>     | <b>3,41</b>                              | <b>4,09</b>                              |
| <b>JAZZTEL</b>    | <b>2,05</b>                              | <b>2,39</b>                              |
| <b>ORANGE</b>     | <b>2,03</b>                              | <b>2,91</b>                              |
| <b>ONO</b>        | <b>1,53</b>                              | <b>1,56</b>                              |
| <b>TELEFÓNICA</b> | <b>0,82</b>                              | <b>0,93</b>                              |



### 13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

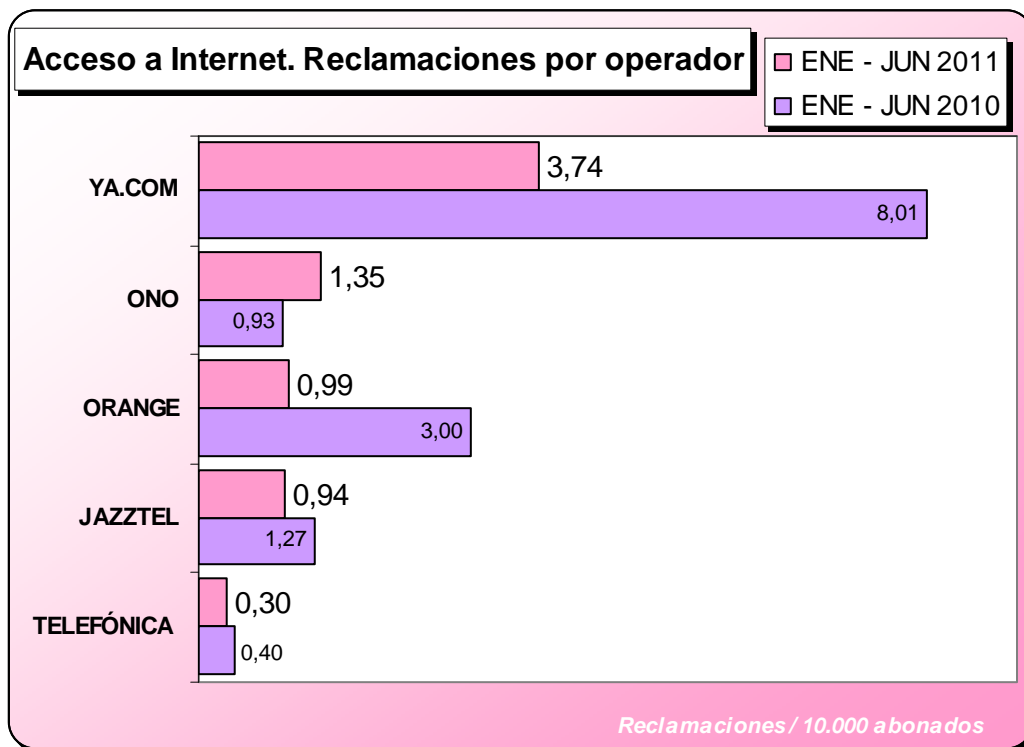
|                 | Recl / 10.000 abonados<br>ENE - JUN 2011 | Recl / 10.000 abonados<br>ENE - JUN 2010 |
|-----------------|--|--|
| <b>VODAFONE</b> | 3,49                                     | 1,50                                     |
| <b>MOVISTAR</b> | 1,84                                     | 1,52                                     |
| <b>ORANGE</b>   | 1,47                                     | 2,01                                     |
| <b>YOIGO</b>    | 0,93                                     | 1,28                                     |



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

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

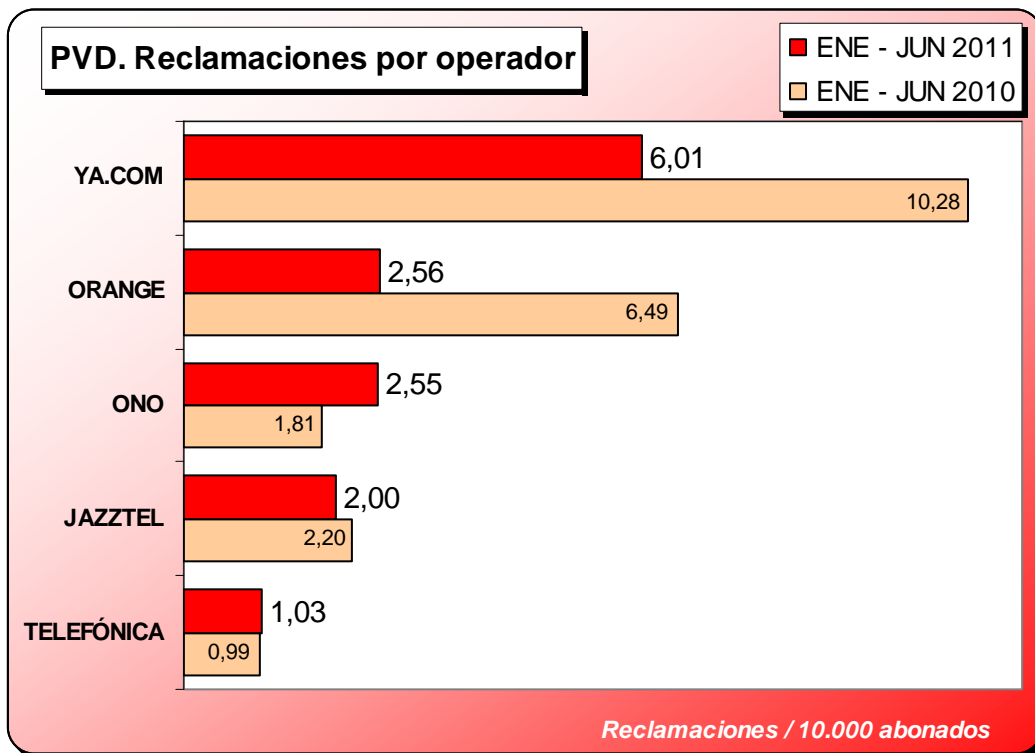
|                   | Recl / 10.000 abonados<br>ENE - JUN 2011 | Recl / 10.000 abonados<br>ENE - JUN 2010 |
|-------------------|--|--|
| <b>YA.COM</b>     | 3,74                                     | 8,01                                     |
| <b>ONO</b>        | 1,35                                     | 0,93                                     |
| <b>ORANGE</b>     | 0,99                                     | 3,00                                     |
| <b>JAZZTEL</b>    | 0,94                                     | 1,27                                     |
| <b>TELEFÓNICA</b> | 0,30                                     | 0,40                                     |



### 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<br>ENE - JUN 2011 | Recl / 10.000 abonados<br>ENE - JUN 2010 |
|-------------------|--|--|
| <b>YA.COM</b>     | 6,01                                     | 10,28                                    |
| <b>ORANGE</b>     | 2,56                                     | 6,49                                     |
| <b>ONO</b>        | 2,55                                     | 1,81                                     |
| <b>JAZZTEL</b>    | 2,00                                     | 2,20                                     |
| <b>TELEFÓNICA</b> | 1,03                                     | 0,99                                     |



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

| QUEJAS ATT CLIENTE / 10.000 abonados |                |                |
|--------------------------------------|----------------|----------------|
| OPERADOR                             | ENE - JUN 2011 | ENE - JUN 2010 |
| ORANGE FIJO                          | 0,39           | 1,64           |
| JAZZTEL                              | 0,16           | 0,52           |
| YA.COM                               | 0,14           | 1,01           |
| VODAFONE                             | 0,13           | 0,12           |
| MOVISTAR                             | 0,08           | 0,09           |
| ONO                                  | 0,05           | 0,08           |
| ORANGE MÓVIL                         | 0,03           | 0,07           |
| YOIGO                                | 0,017          | 0,06           |
| TELEFÓNICA                           | 0,014          | 0,11           |

