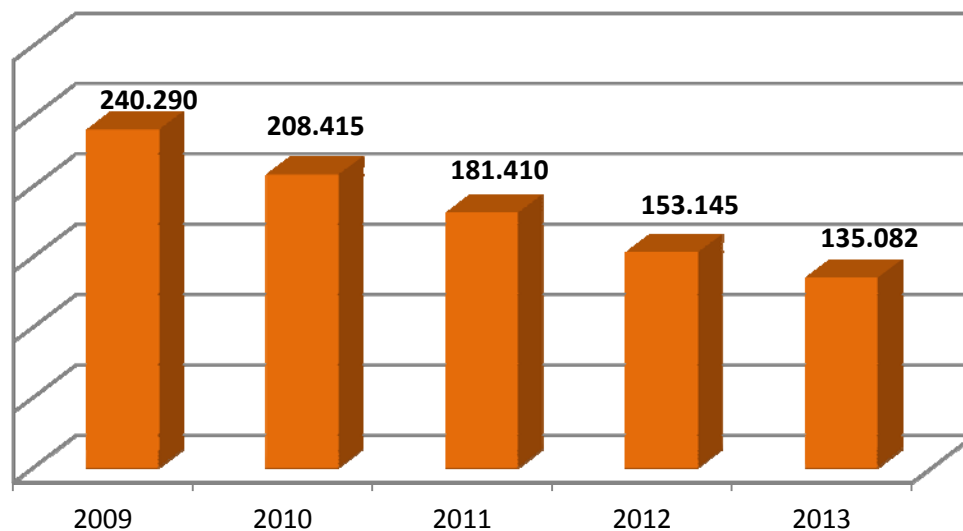


DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2013

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

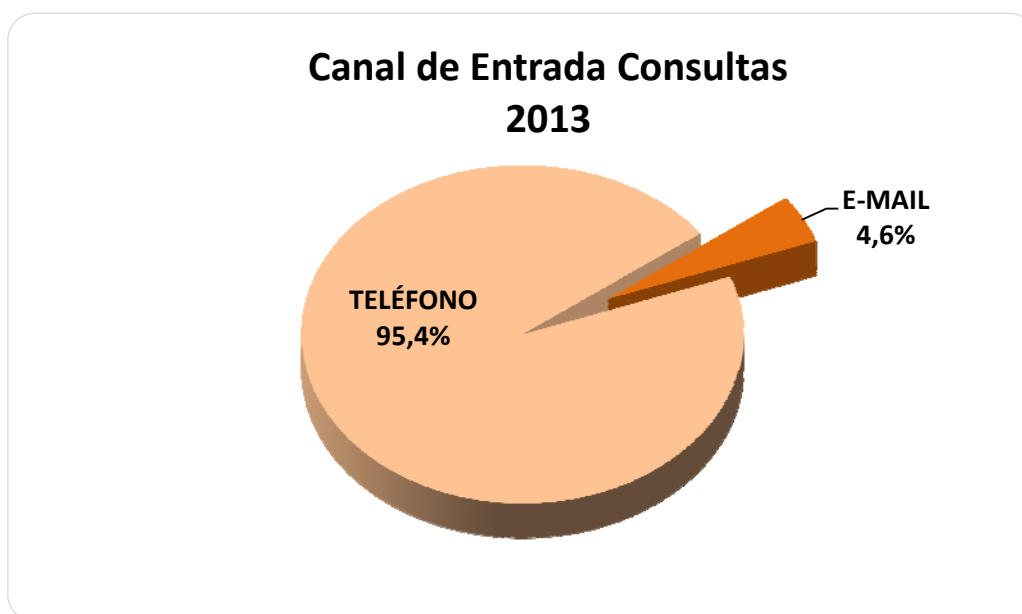
Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2009	240.290	792
2010	208.415	687
2011	181.410	599
2012	153.145	509
2013	135.082	446
Variación 2013 / 2012	-11,79%	
TOTAL	1.403.738	

Consultas recibidas



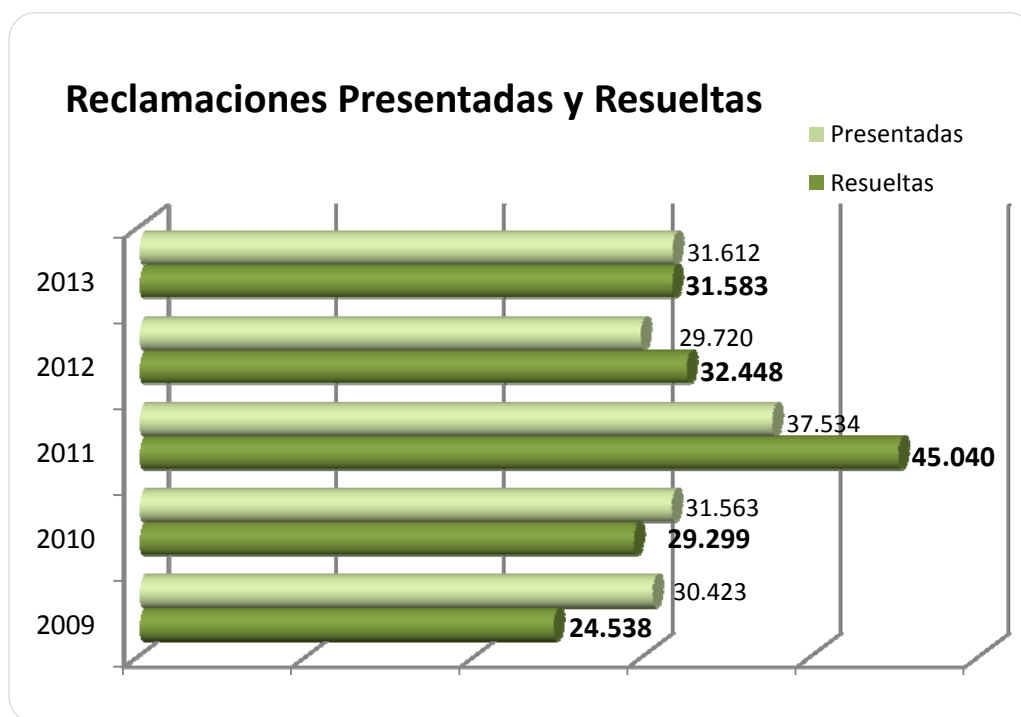
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es.

CONSULTAS	2013	2012
TELÉFONO	95,4%	96,1%
E-MAIL	4,6%	3,9%



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

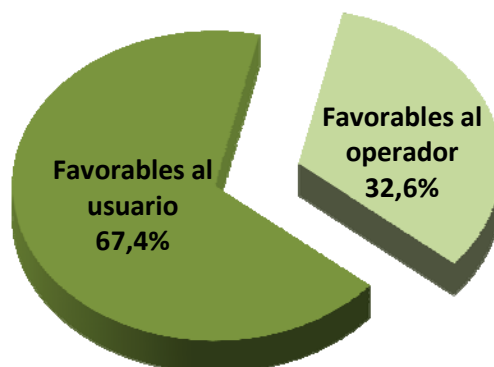
Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2013	31.612	31.583
2012	29.720	32.448
Variación 2013 / 2012	+6,4%	-2,7%



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

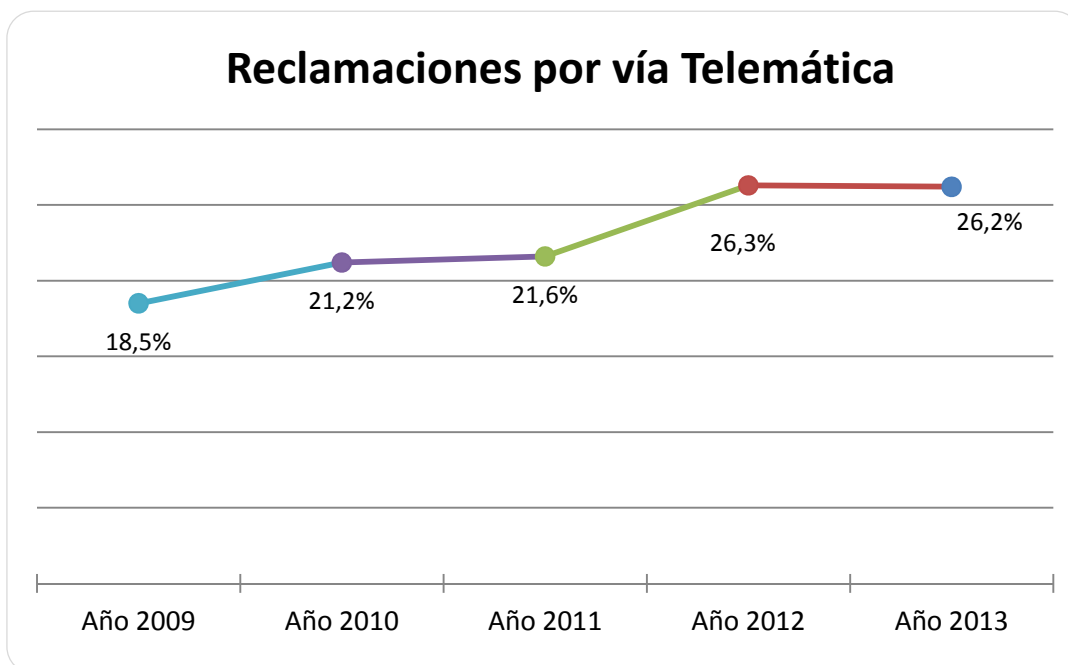
RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2013	2012
Favorables al usuario	67,4%	71,5%
Favorables al operador	32,6%	28,5%

Resultado de la Reclamación 2013



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

Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2013	26,2%
Año 2012	26,3%

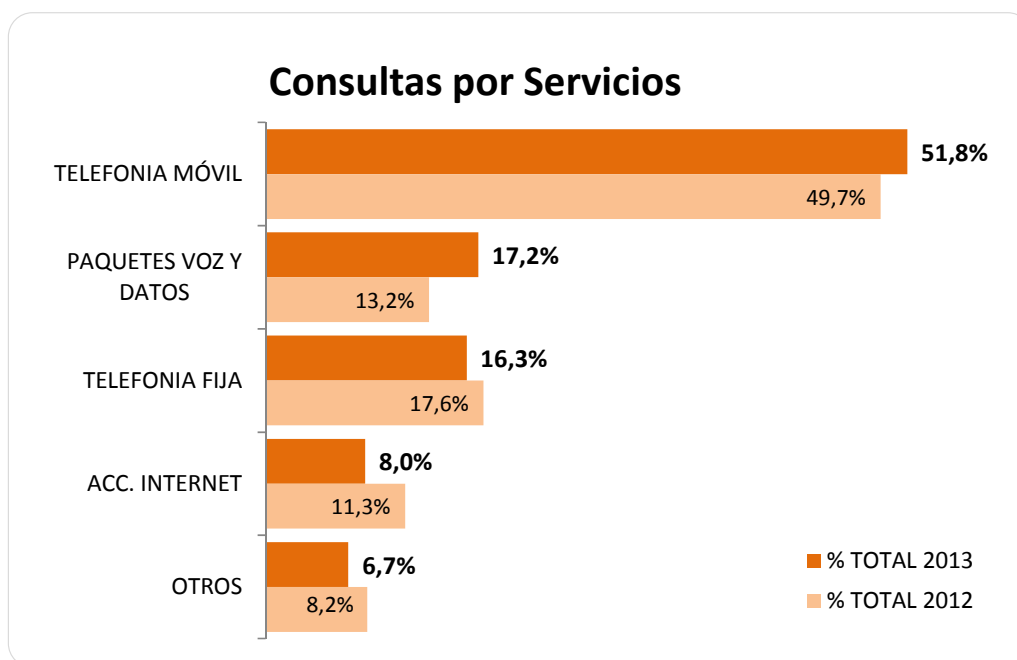




6. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web www.usuarioteleco.es: clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS POR SERVICIOS	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
TELEFONIA MÓVIL	51,8%	49,7%
PAQUETES VOZ Y DATOS	17,2%	13,2%
TELEFONIA FIJA	16,3%	17,6%
ACC. INTERNET	8,0%	11,3%
OTROS	6,7%	8,2%

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

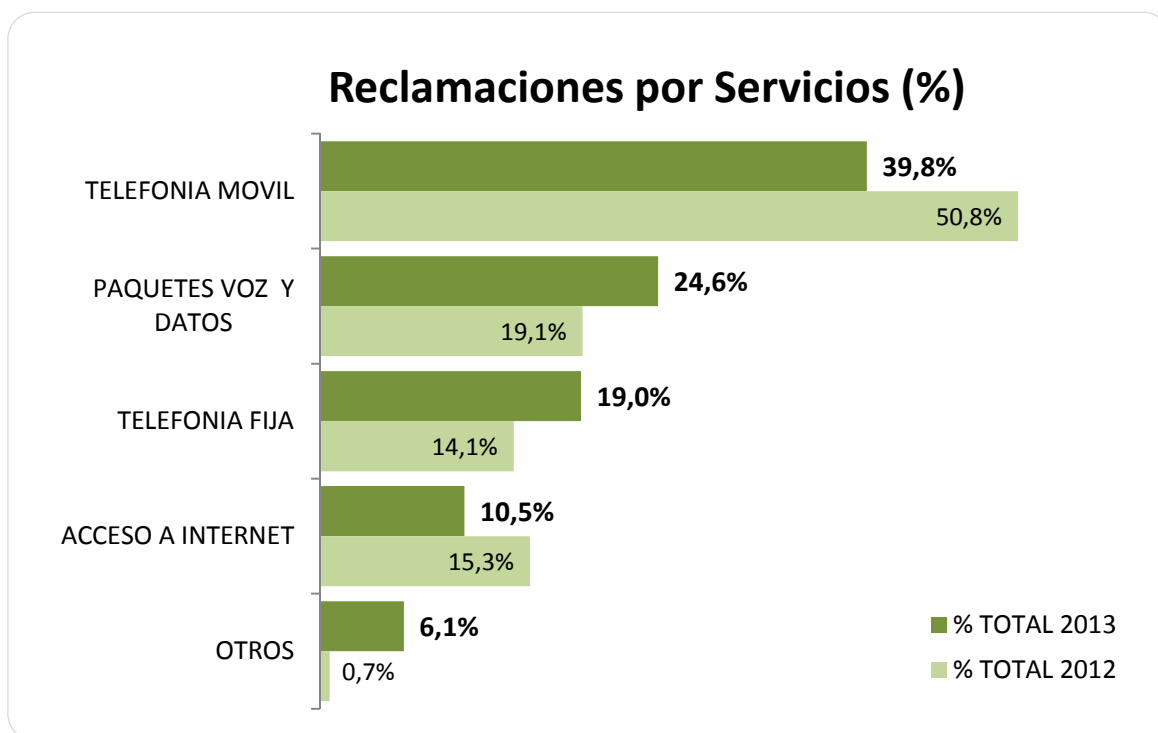




7. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
TELEFONIA MOVIL	39,8%	50,8%
PAQUETES VOZ Y DATOS	24,6%	19,1%
TELEFONIA FIJA	19,0%	14,1%
ACCESO A INTERNET	10,5%	15,3%
OTROS	6,1%	0,7%

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

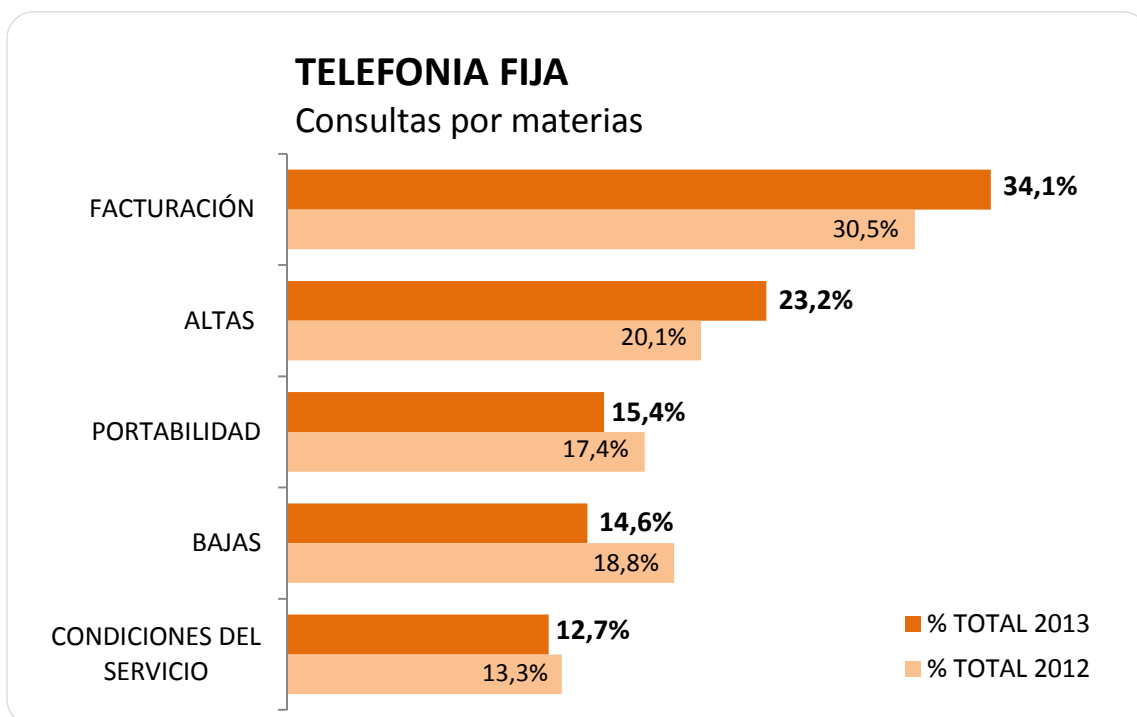




8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

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

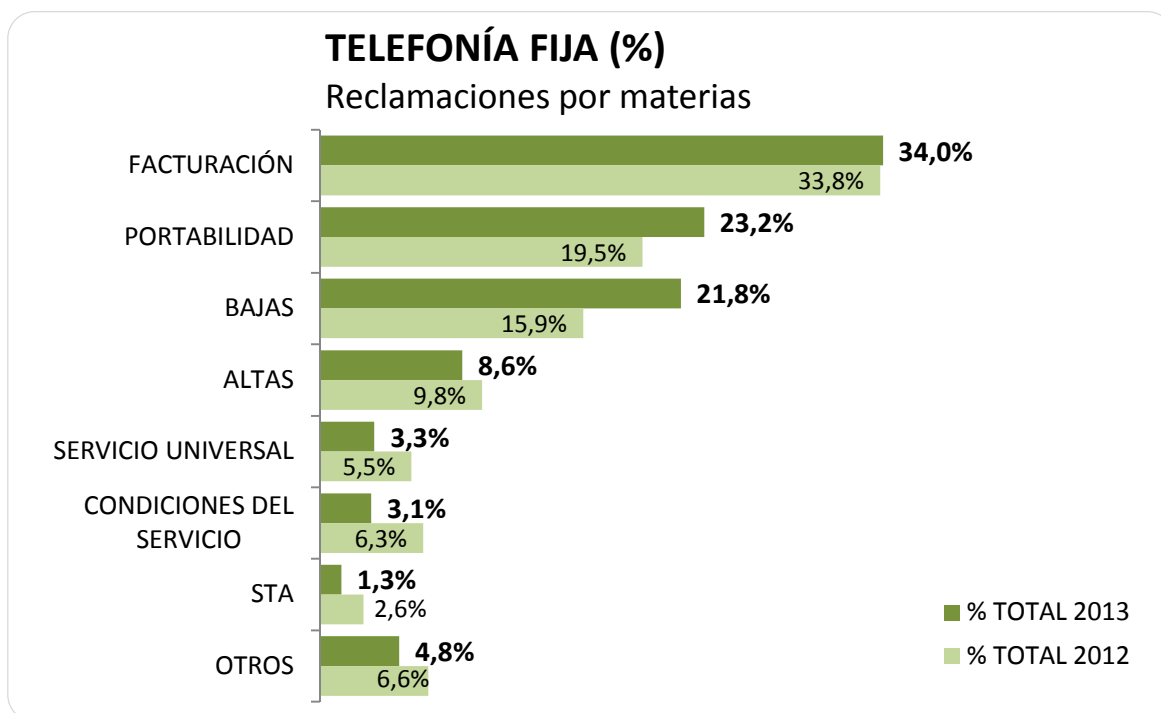
TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	34,1%	30,5%
ALTAS	23,2%	20,1%
PORTABILIDAD	15,4%	17,4%
BAJAS	14,6%	18,8%
CONDICIONES DEL SERVICIO	12,7%	13,3%





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

TELEFONÍA FIJA		
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	34,0%	33,8%
PORTABILIDAD	23,2%	19,5%
BAJAS	21,8%	15,9%
ALTAS	8,6%	9,8%
SERVICIO UNIVERSAL	3,3%	5,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	3,1%	6,3%
STA	1,3%	2,6%
OTROS	4,8%	6,6%

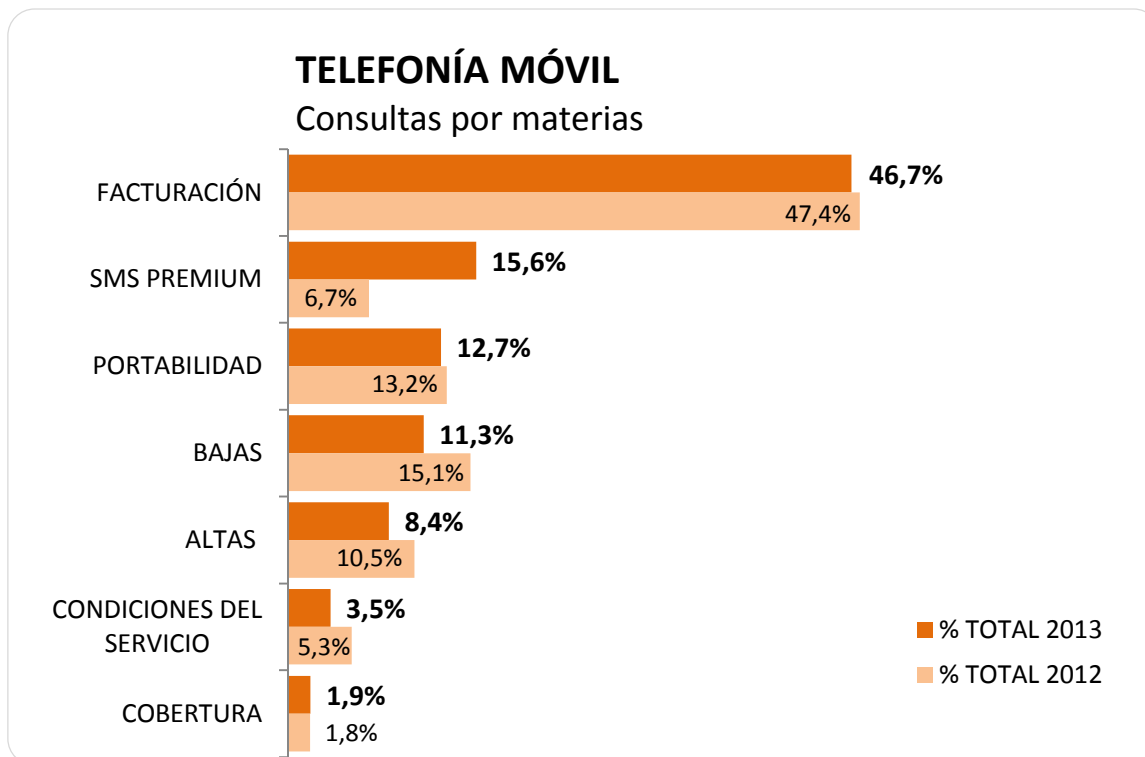




9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

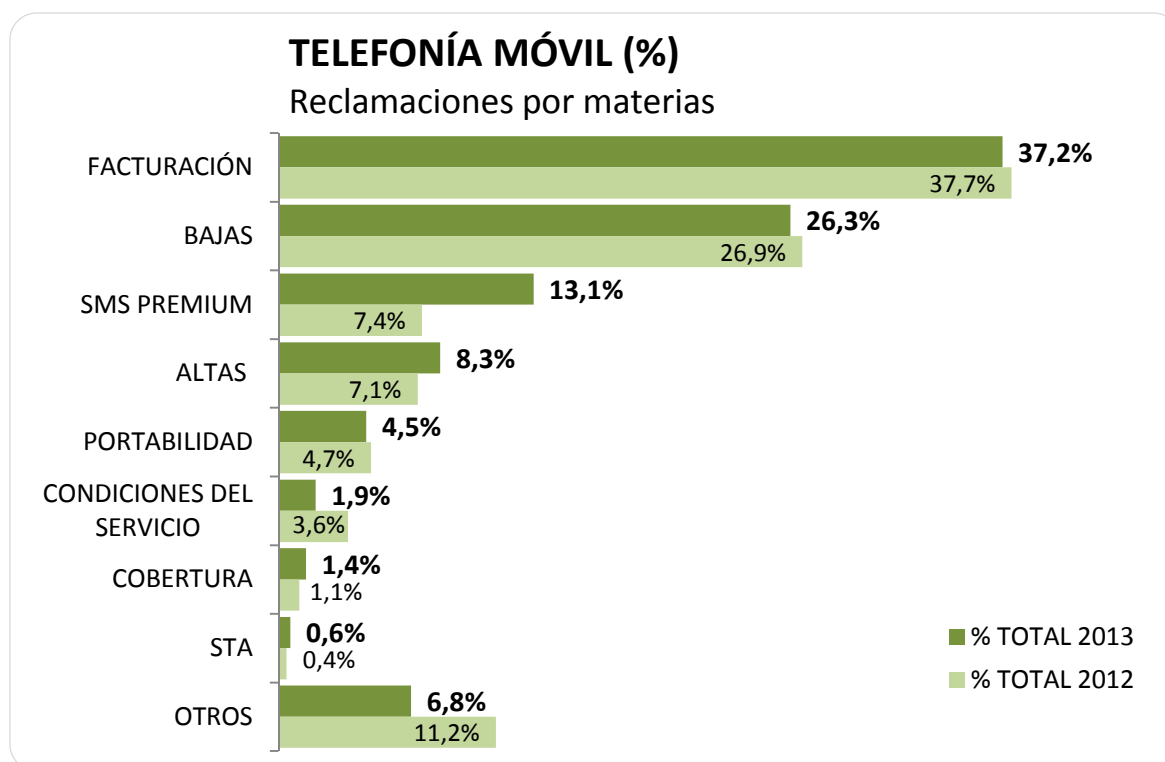
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleo.es

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	46,7%	47,4%
SMS PREMIUM	15,6%	6,7%
PORTABILIDAD	12,7%	13,2%
BAJAS	11,3%	15,1%
ALTAS	8,4%	10,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	3,5%	5,3%
COBERTURA	1,9%	1,8%



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

TELEFONÍA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	37,2%	37,7%
BAJAS	26,3%	26,9%
SMS PREMIUM	13,1%	7,4%
ALTAS	8,3%	7,1%
PORTABILIDAD	4,5%	4,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	1,9%	3,6%
COBERTURA	1,4%	1,1%
STA	0,6%	0,4%
OTROS	6,8%	11,2%

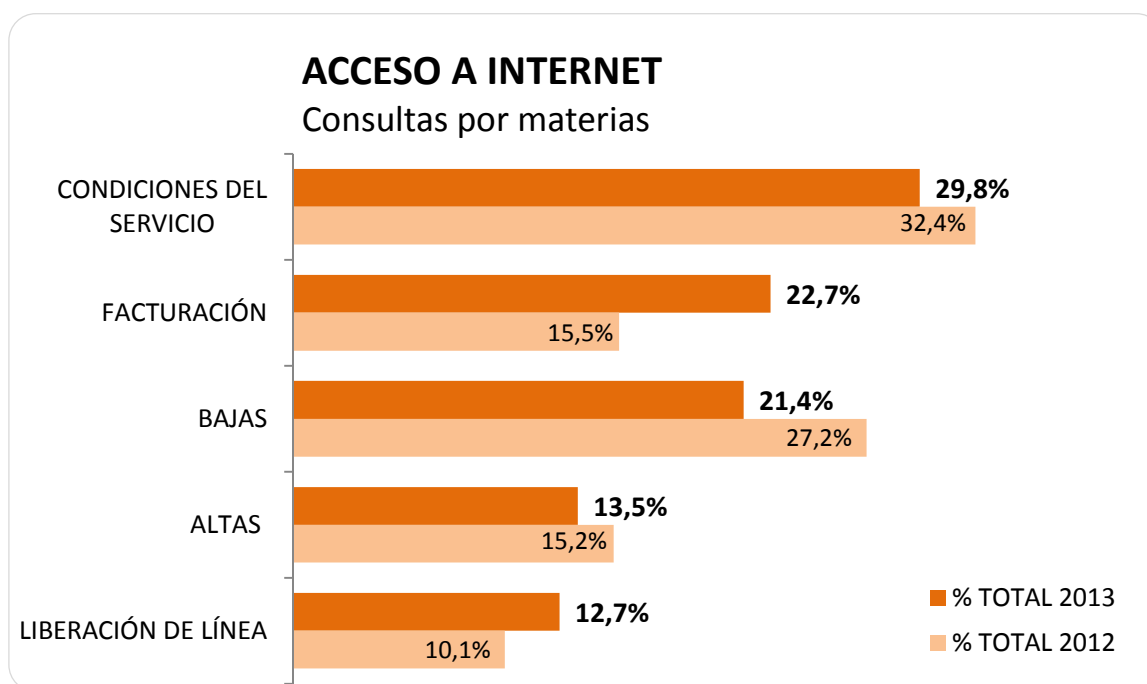




10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

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

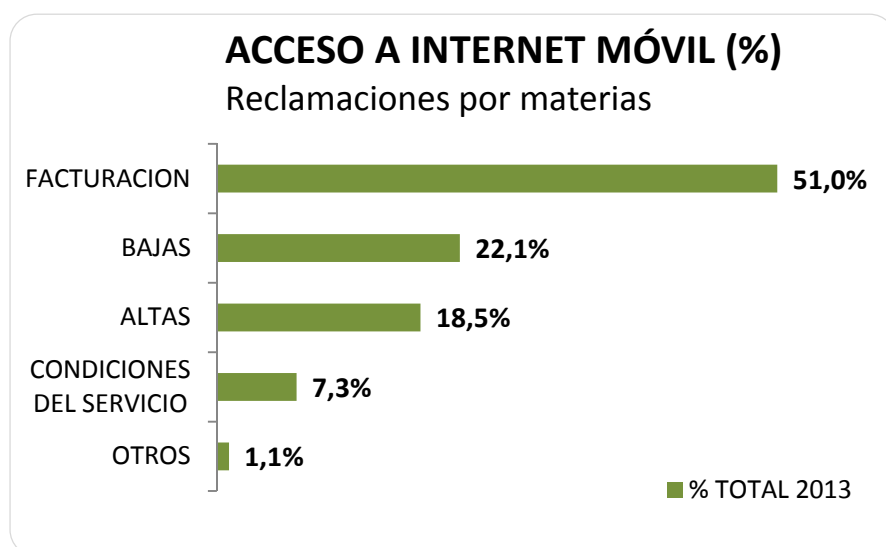
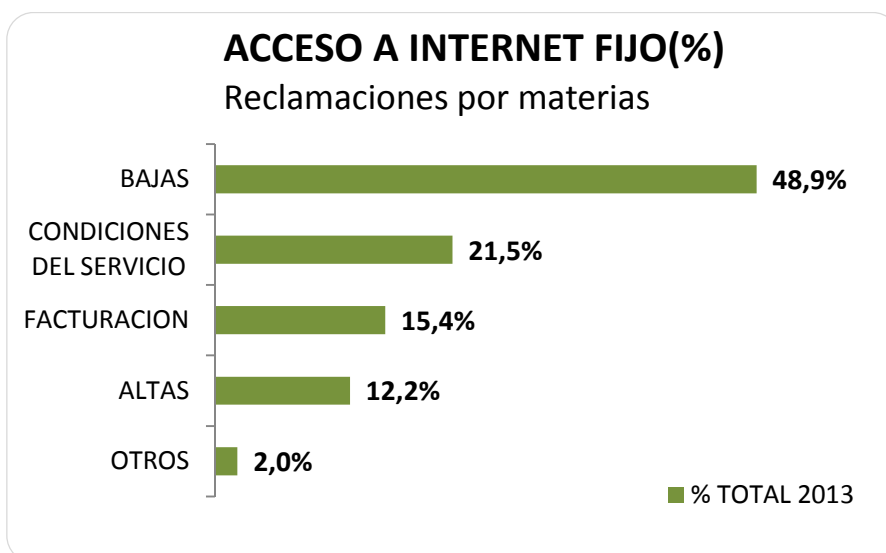
ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
CONDICIONES DEL SERVICIO	29,8%	32,4%
FACTURACIÓN	22,7%	15,5%
BAJAS	21,4%	27,2%
ALTAS	13,5%	15,2%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	12,7%	10,1%





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

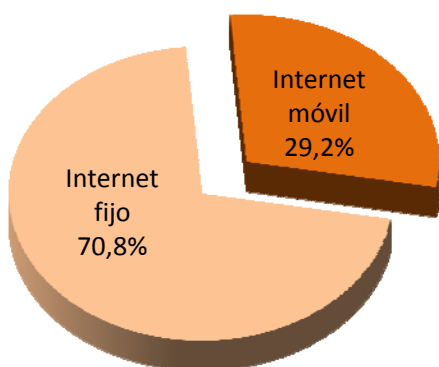
ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	FIJO	MÓVIL
BAJAS	48,9%	22,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	21,5%	7,3%
FACTURACION	15,4%	51,0%
ALTAS	12,2%	18,5%
OTROS	2,0%	1,1%



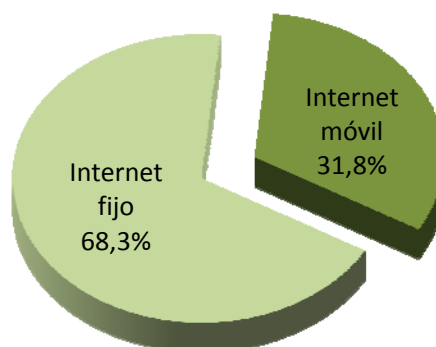
c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

	2013		2012	
	INT. MÓVIL	INT. FIJO	INT. MÓVIL	INT. FIJO
CONSULTAS	29,2%	70,8%	30,4%	69,6%
RECLAMACIONES	31,8%	68,3%	36,7%	63,3%

Consultas sobre Internet 2013

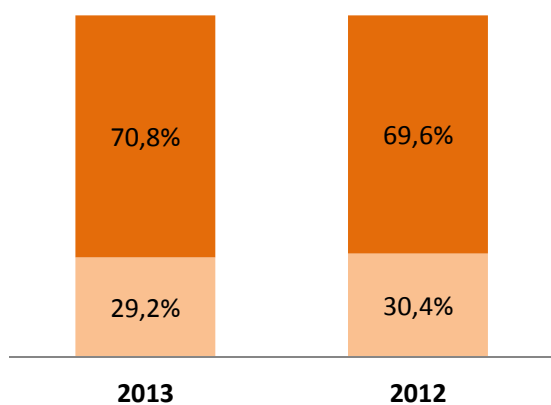


Reclamaciones sobre Internet 2013



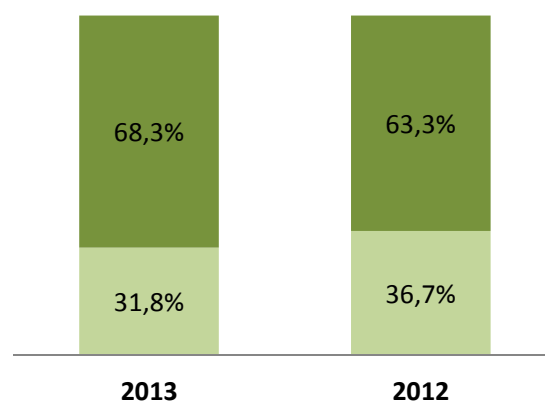
Consultas INTERNET

■ INT. MÓVIL ■ INT. FIJO



Reclamaciones INTERNET

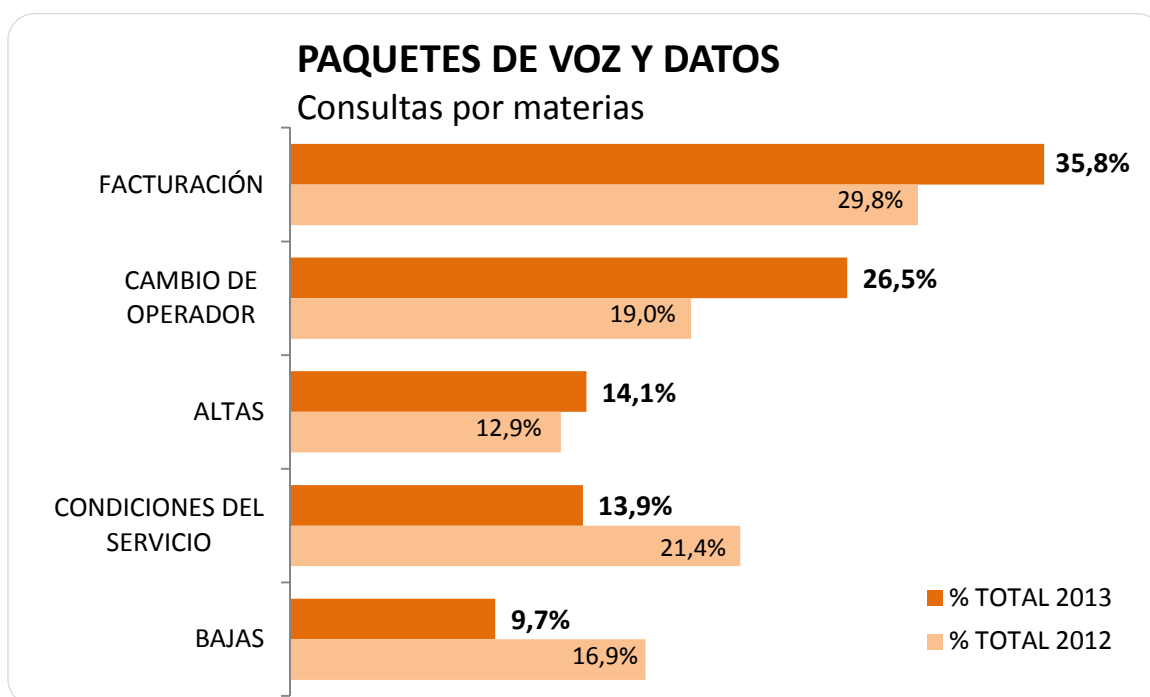
■ INT. MÓVIL ■ INT. FIJO



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.

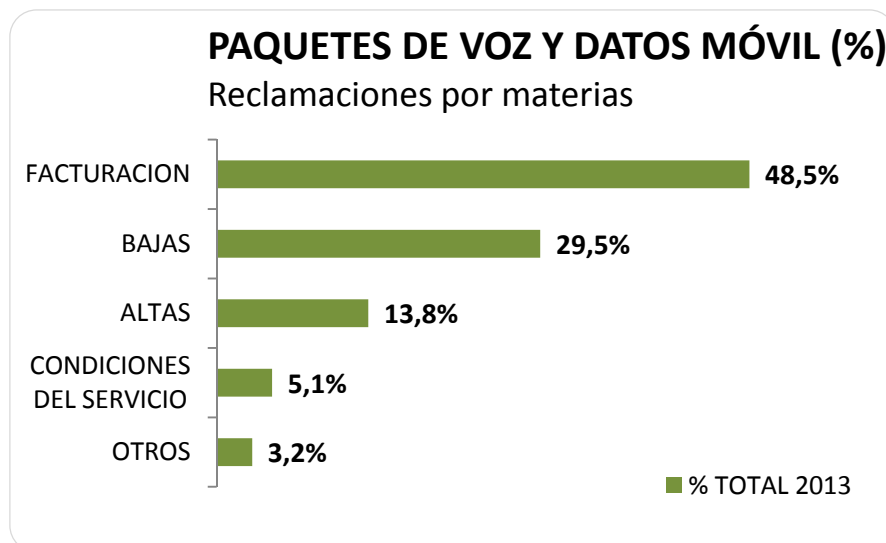
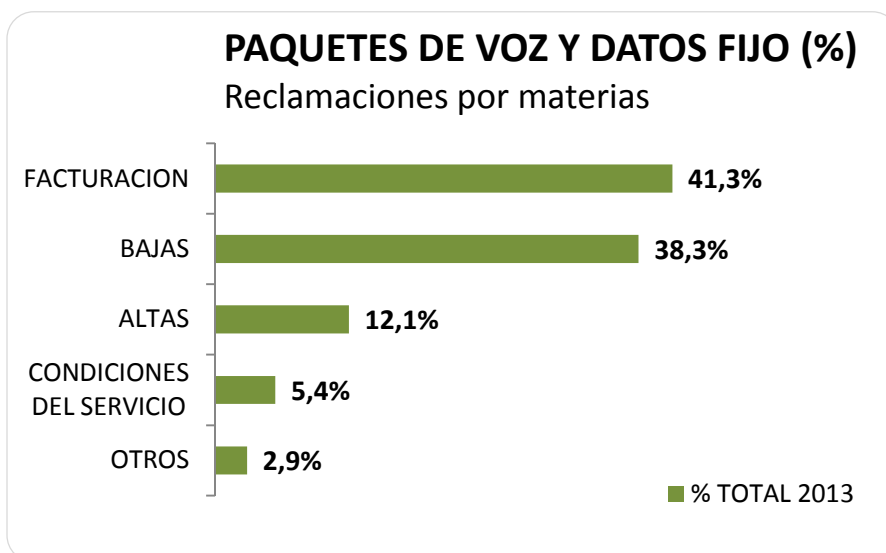
PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	35,8%	29,8%
CAMBIO DE OPERADOR	26,5%	19,0%
ALTAS	14,1%	12,9%
CONDICIONES DEL SERVICIO	13,9%	21,4%
BAJAS	9,7%	16,9%





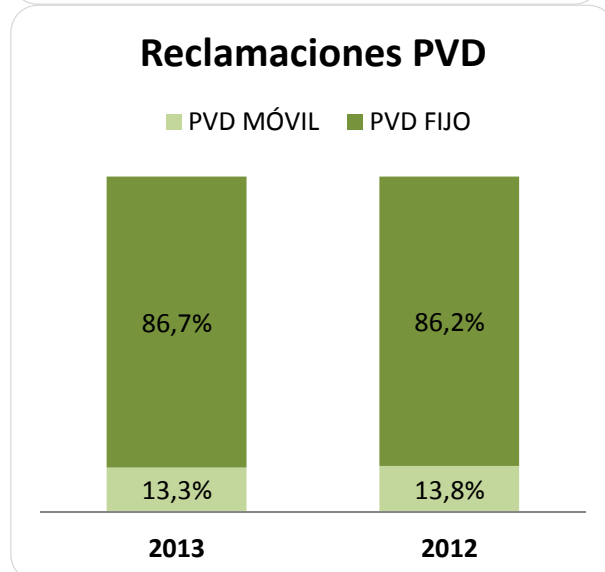
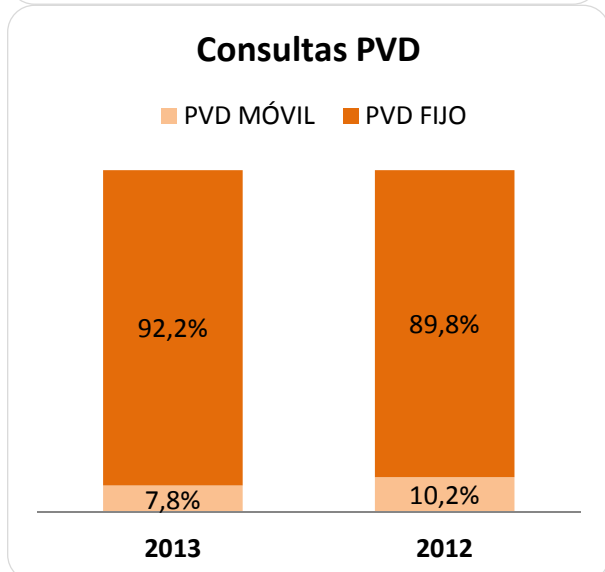
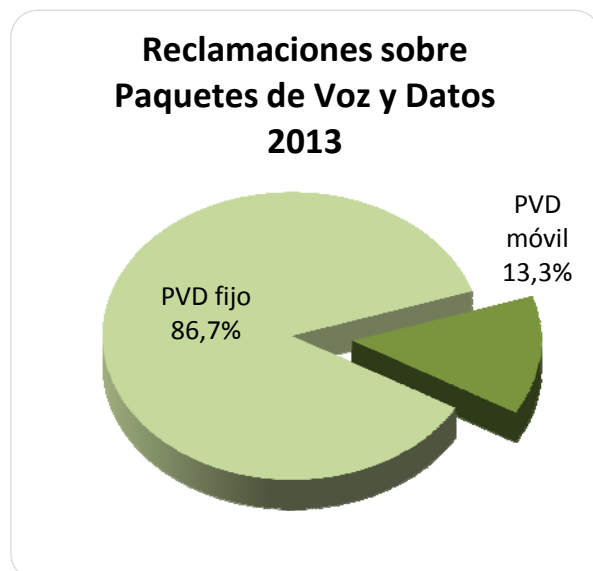
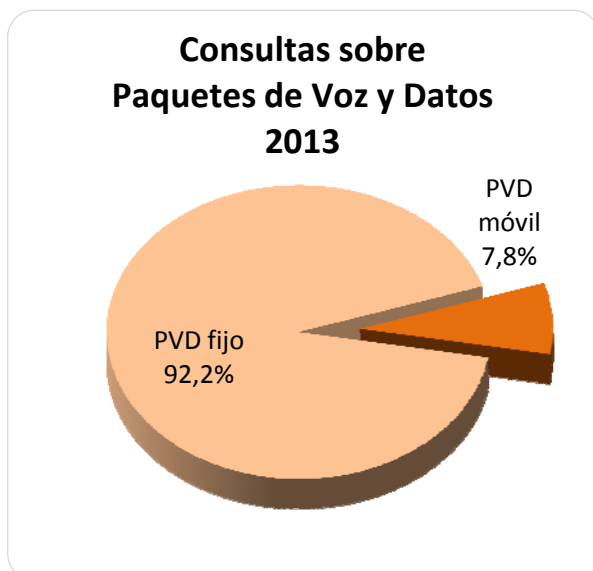
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	FIJO	MÓVIL
FACTURACION	41,3%	48,5%
BAJAS	38,3%	29,5%
ALTAS	12,1%	13,8%
CONDICIONES DEL SERVICIO	5,4%	5,1%
OTROS	2,9%	3,2%



c. Consultas y reclamaciones sobre Paquetes de Voz y Datos móvil

	2013		2012	
	PVD MÓVIL	PVD FIJO	PVD MÓVIL	PVD FIJO
CONSULTAS	7,8%	92,2%	10,2%	89,8%
RECLAMACIONES	13,3%	86,7%	13,8%	86,2%

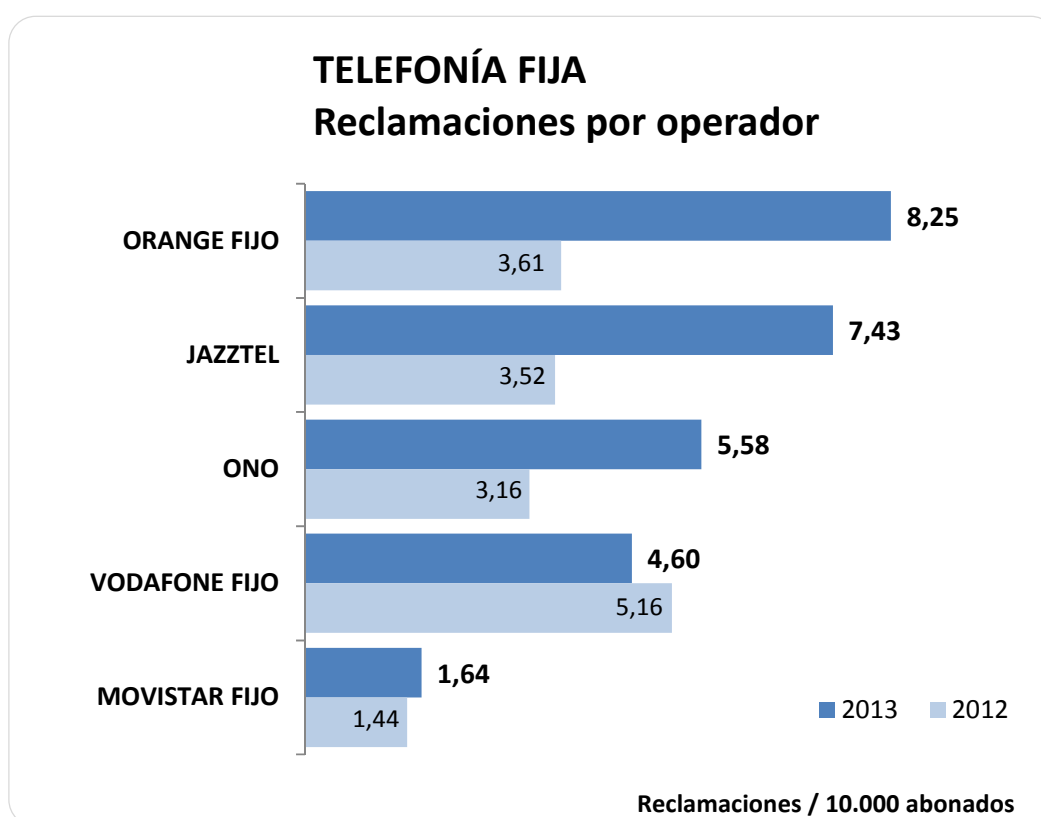


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

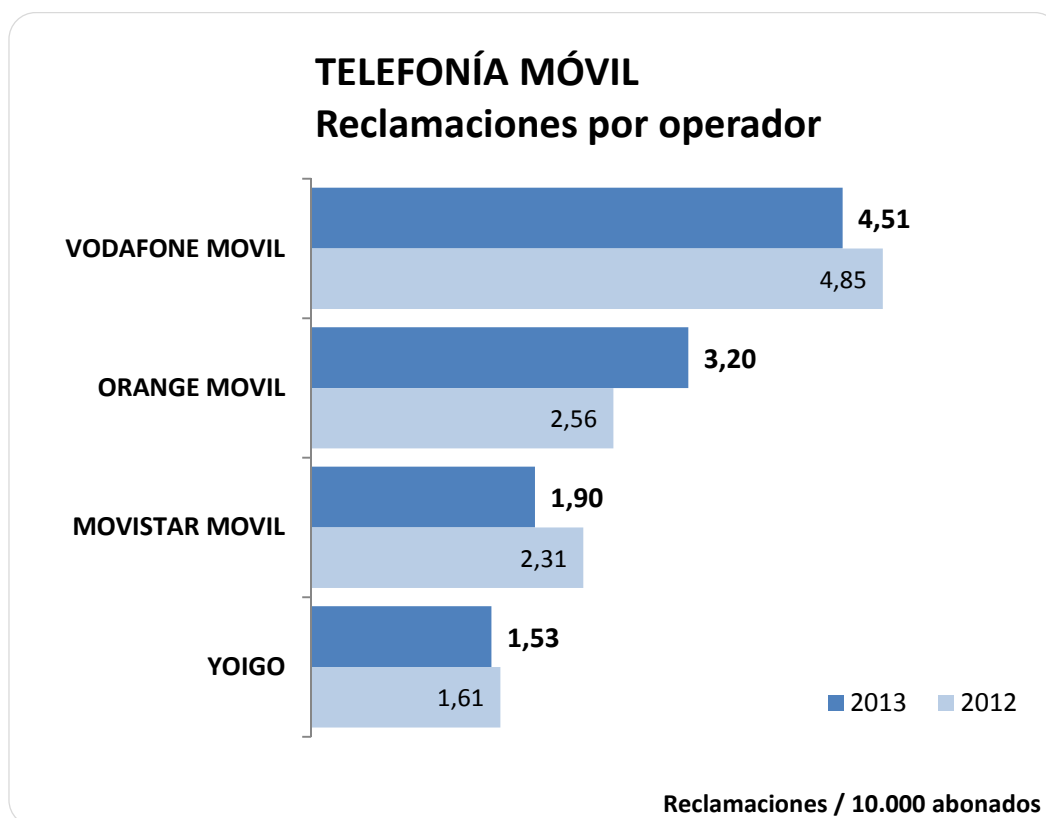
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2013	Recl / 10.000 abonados 2012
ORANGE FIJO	8,25	3,61
JAZZTEL	7,43	3,52
ONO	5,58	3,16
VODAFONE FIJO	4,60	5,16
MOVISTAR FIJO	1,64	1,44



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
	2013	2012
VODAFONE MOVIL	4,51	4,85
ORANGE MOVIL	3,20	2,56
MOVISTAR MOVIL	1,90	2,31
YOIGO	1,53	1,61

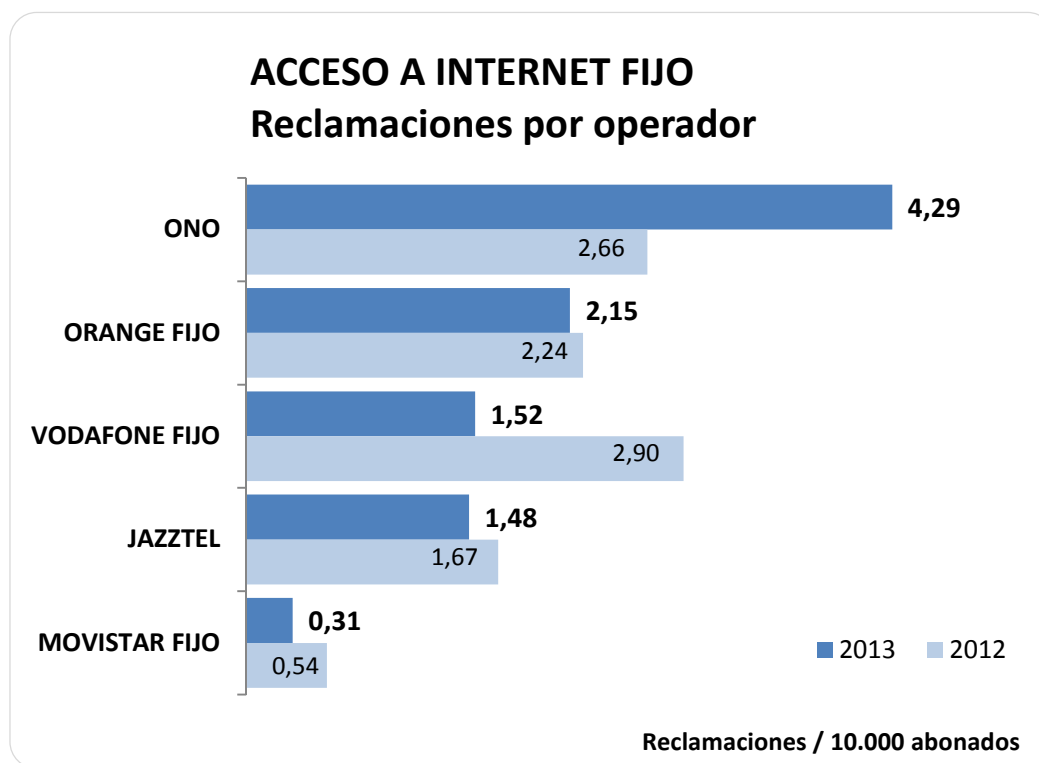




14. Acceso a Internet fijo. Clasificación por operadores

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
	2013	2012
ONO	4,29	2,66
ORANGE FIJO	2,15	2,24
VODAFONE FIJO	1,52	2,90
JAZZTEL	1,48	1,67
MOVISTAR FIJO	0,31	0,54

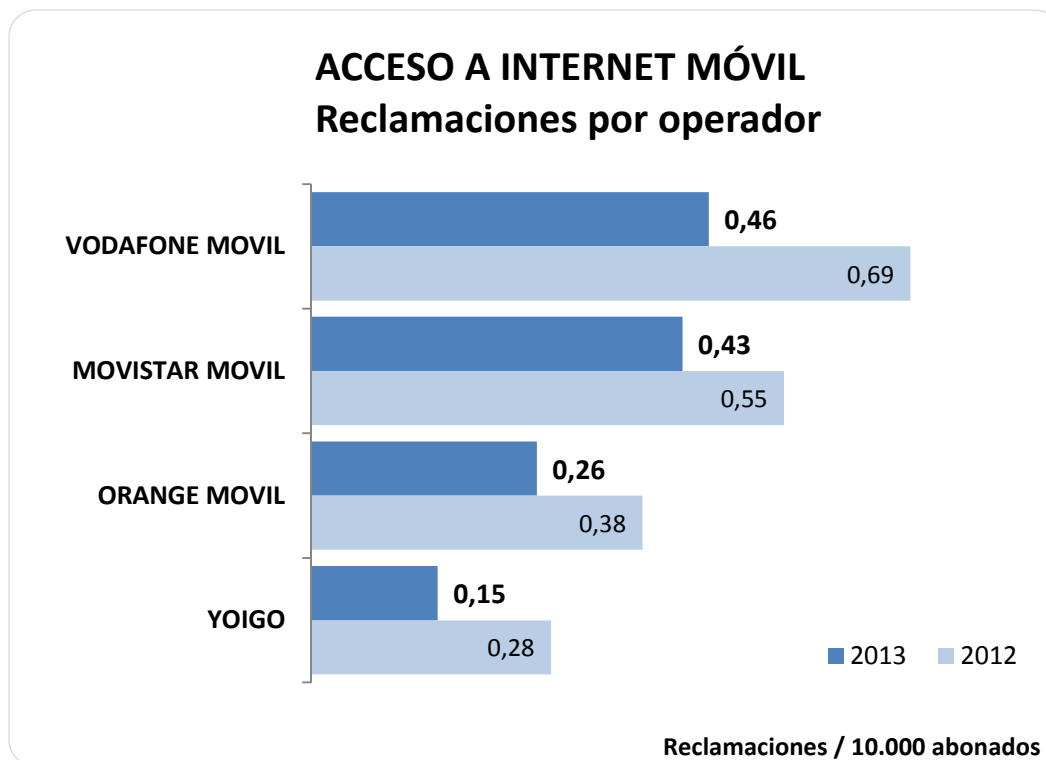




15. Acceso a Internet móvil. Clasificación por operadores

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
	2013	2012
VODAFONE MOVIL	0,46	0,69
MOVISTAR MOVIL	0,43	0,55
ORANGE MOVIL	0,26	0,38
YOIGO	0,15	0,28

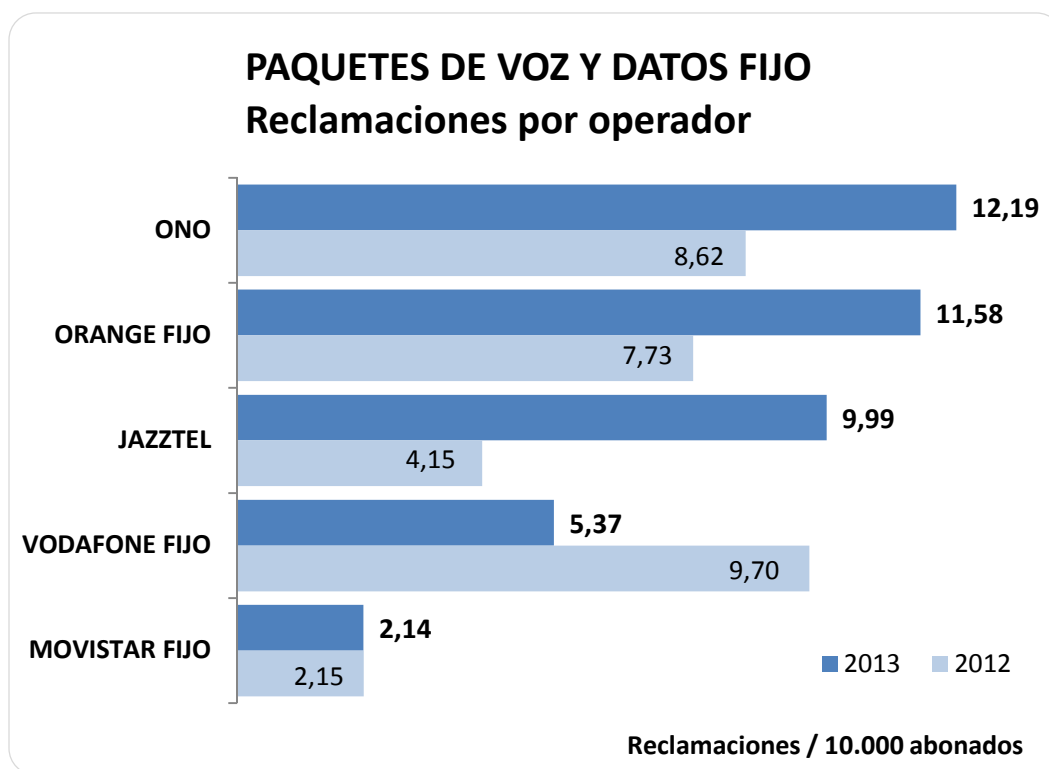




16. Paquetes de voz y datos fijo. Clasificación por operadores

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

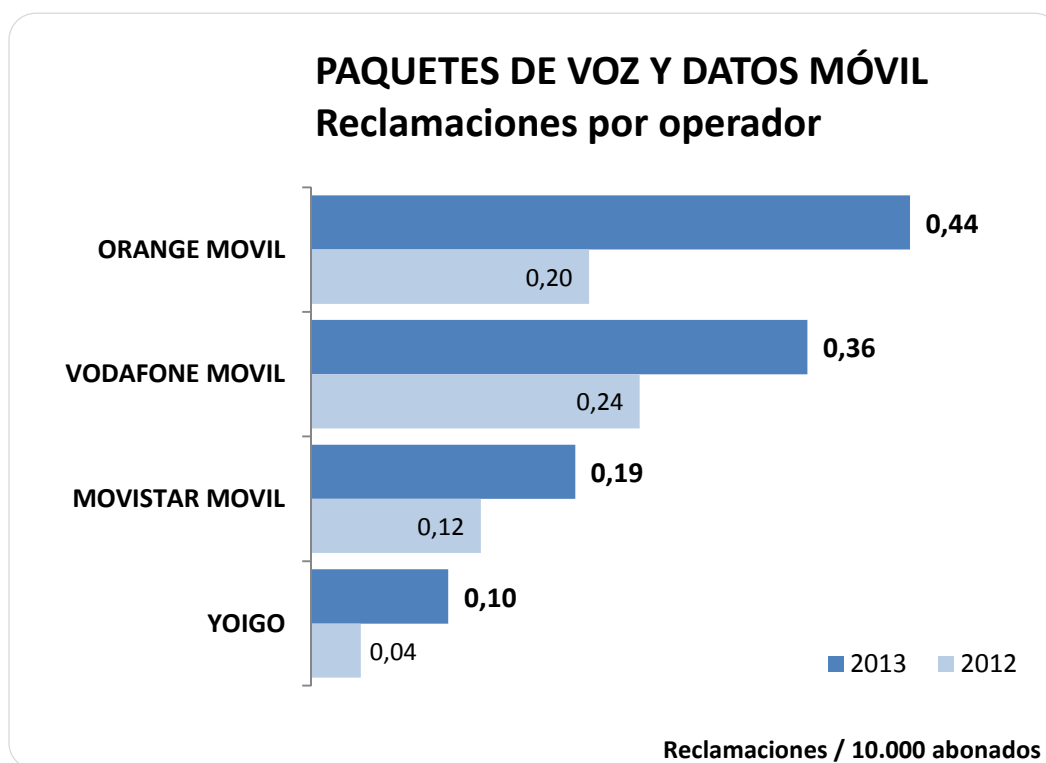
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2013	2012
ONO	12,19	8,62
ORANGE FIJO	11,58	7,73
JAZZTEL	9,99	4,15
VODAFONE FIJO	5,37	9,70
MOVISTAR FIJO	2,14	2,15



17. Paquetes de voz y datos móvil. Clasificación por operadores

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

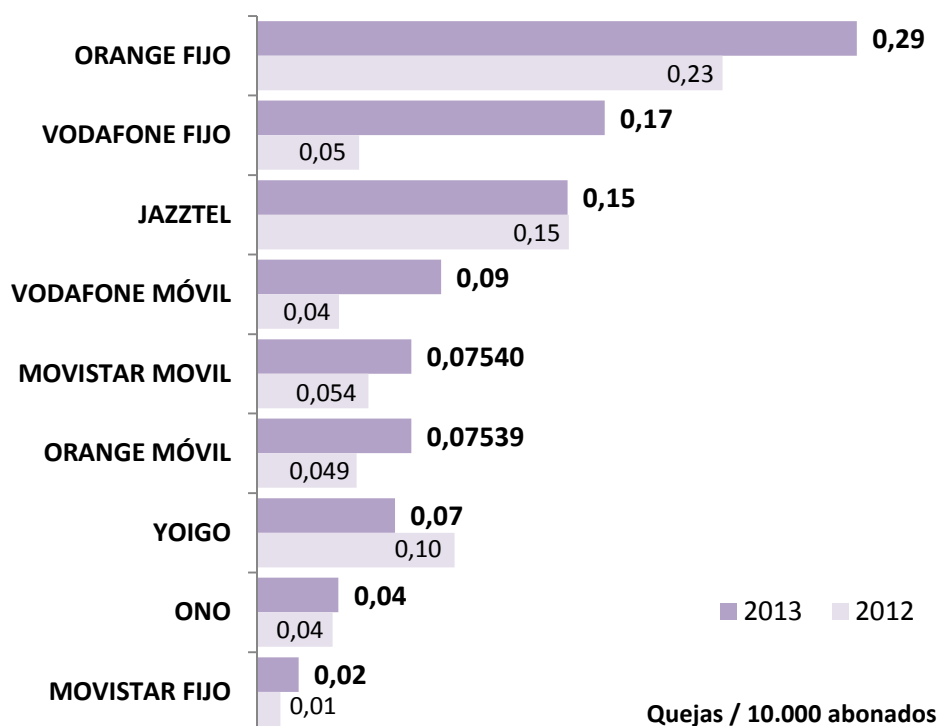
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2013	2012
ORANGE MOVIL	0,44	0,20
VODAFONE MOVIL	0,36	0,24
MOVISTAR MOVIL	0,19	0,12
YOIGO	0,10	0,04



18. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2013	2012
ORANGE FIJO	0,29	0,23
VODAFONE FIJO	0,17	0,05
JAZZTEL	0,15	0,15
VODAFONE MÓVIL	0,09	0,04
MOVISTAR MOVIL	0,07540	0,054
ORANGE MÓVIL	0,07539	0,049
YOIGO	0,07	0,10
ONO	0,04	0,04
MOVISTAR FIJO	0,02	0,01

Quejas Atención al Cliente por Operador



Abril de 2014