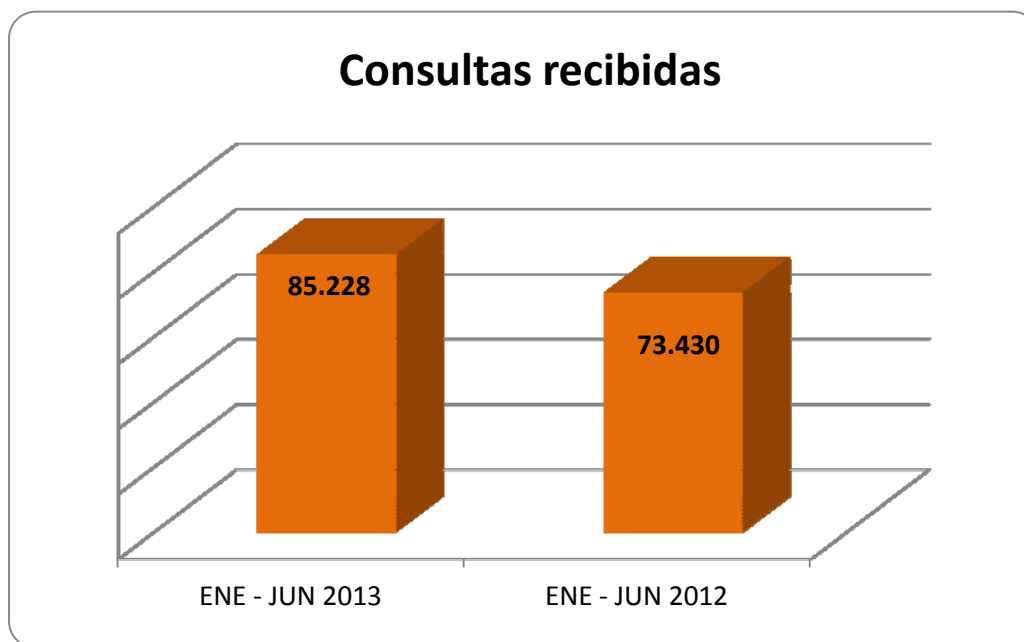


## RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

### I SEMESTRE AÑO 2013

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

CONSULTAS	ENE - JUN 2012	ENE - JUN 2013
Total recibidas	85.228	73.430
Media diaria	565	490
<b>Incremento 2013 / 2012</b>	<b>- 13,8%</b>	



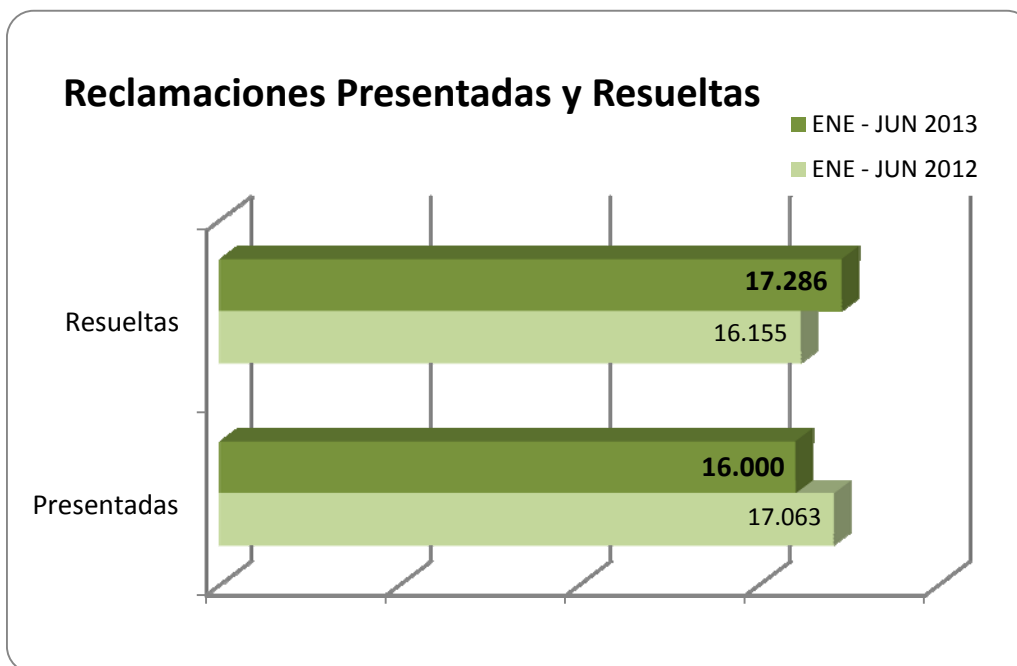
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es).

<b>CONSULTAS</b>	<b>ENE - JUN 2013</b>	<b>2012</b>
TELÉFONO	95,7%	96,1%
E-MAIL	4,3%	3,9%



**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 2013	16.000	17.286
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2012	17.063	16.155
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2011	20.335	22.585
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2010	15.593	12.667
<b>Variación 2012 / 2011</b>	<b>- 6,2%</b>	<b>+ 7,0%</b>



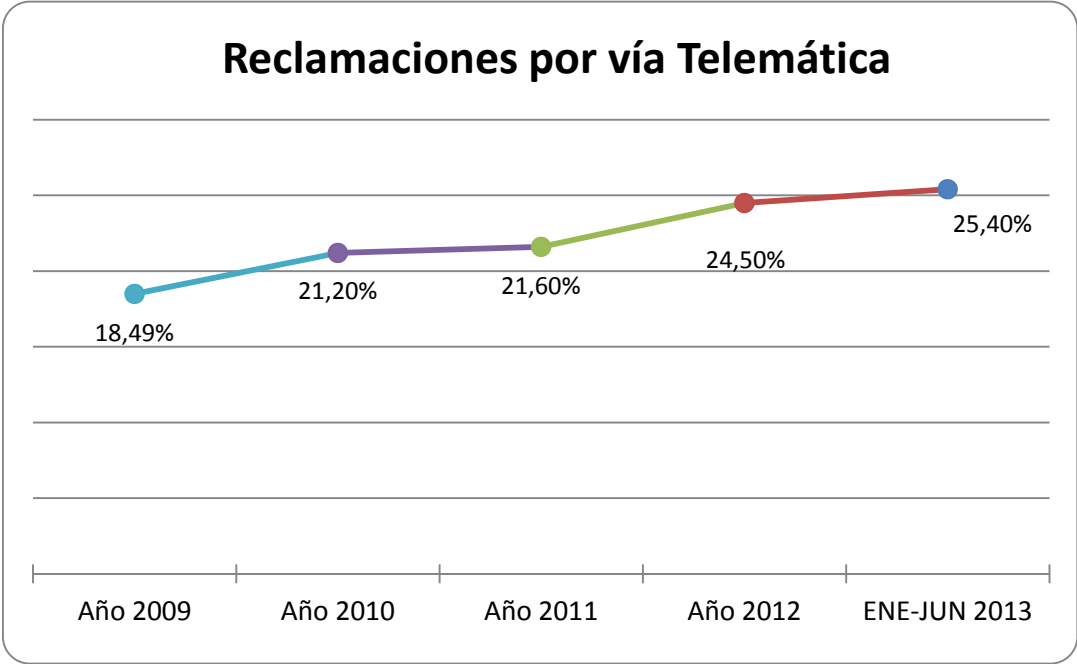
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

<b>Resolución de la Reclamación</b>	<b>ENE - JUN 2013</b>	<b>% TOTAL 2012</b>
Favorables al usuario	64,5%	71,5%
Favorables al operador	35,5%	28,5%



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

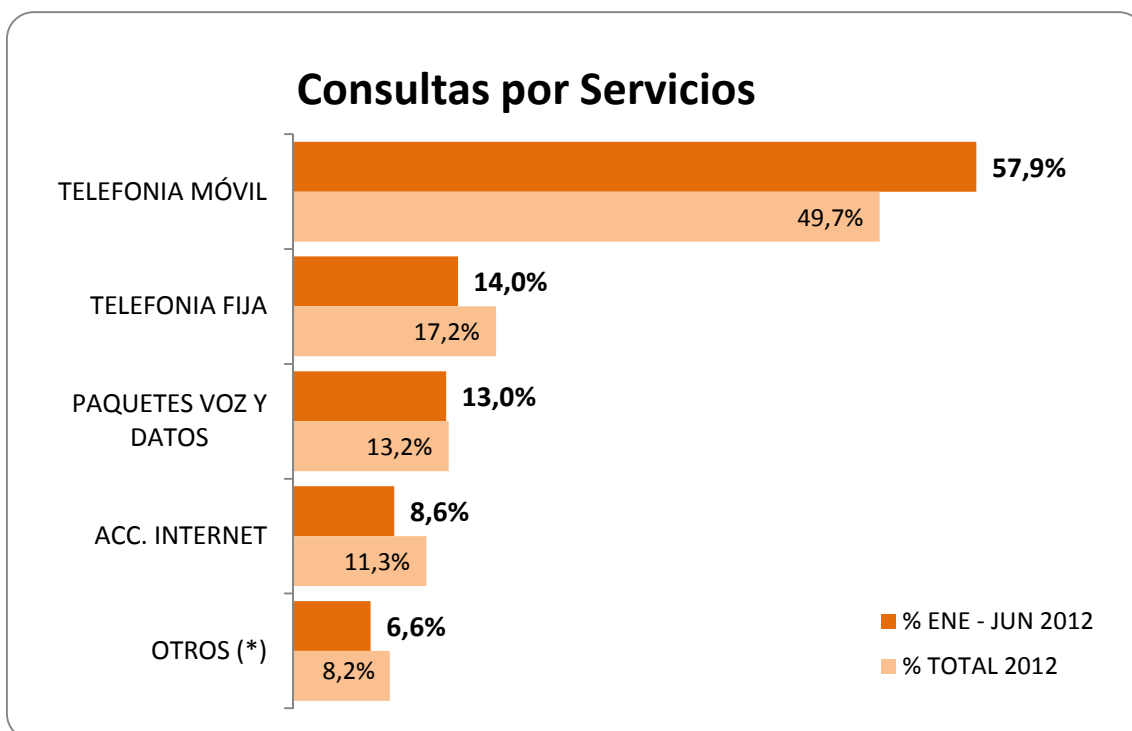
Reclamaciones Telemáticas	
(% sobre total de reclamaciones)	
ENE-JUN 2013	25,40%
Año 2012	24,50%
Año 2011	21,60%
Año 2010	21,20%
Año 2009	18,49%



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 2013	% TOTAL 2012
TELEFONIA MÓVIL	57,9%	49,7%
TELEFONIA FIJA	14,0%	17,2%
PAQUETES VOZ Y DATOS	13,0%	13,2%
ACC. INTERNET	8,6%	11,3%
OTROS (*)	6,6%	8,2%

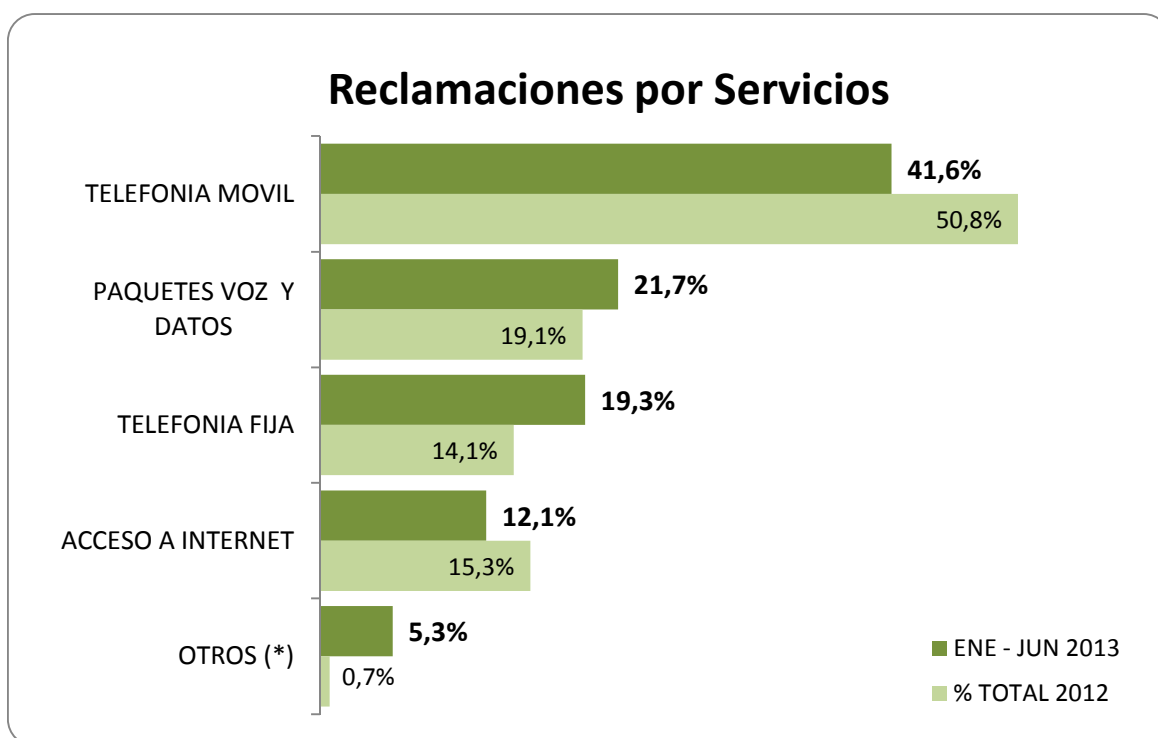
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	ENE - JUN 2013	% TOTAL 2012
TELEFONIA MOVIL	41,6%	50,8%
PAQUETES VOZ Y DATOS	21,7%	19,1%
TELEFONIA FIJA	19,3%	14,1%
ACCESO A INTERNET	12,1%	15,3%
OTROS (*)	5,3%	0,7%

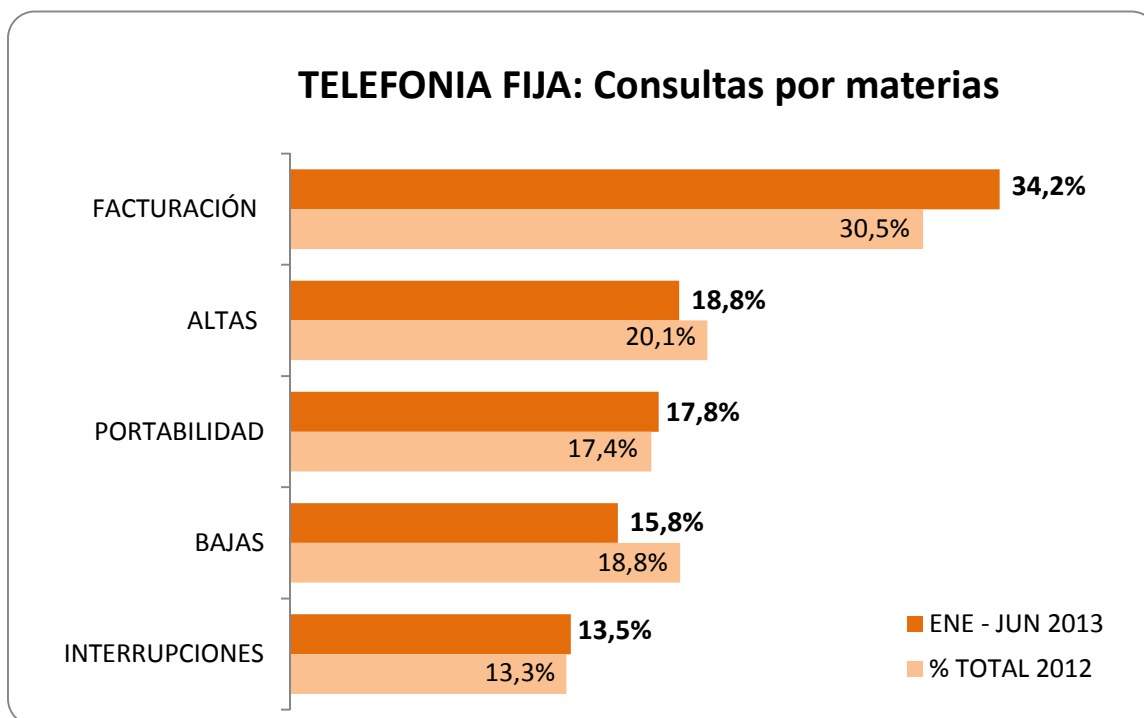
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

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

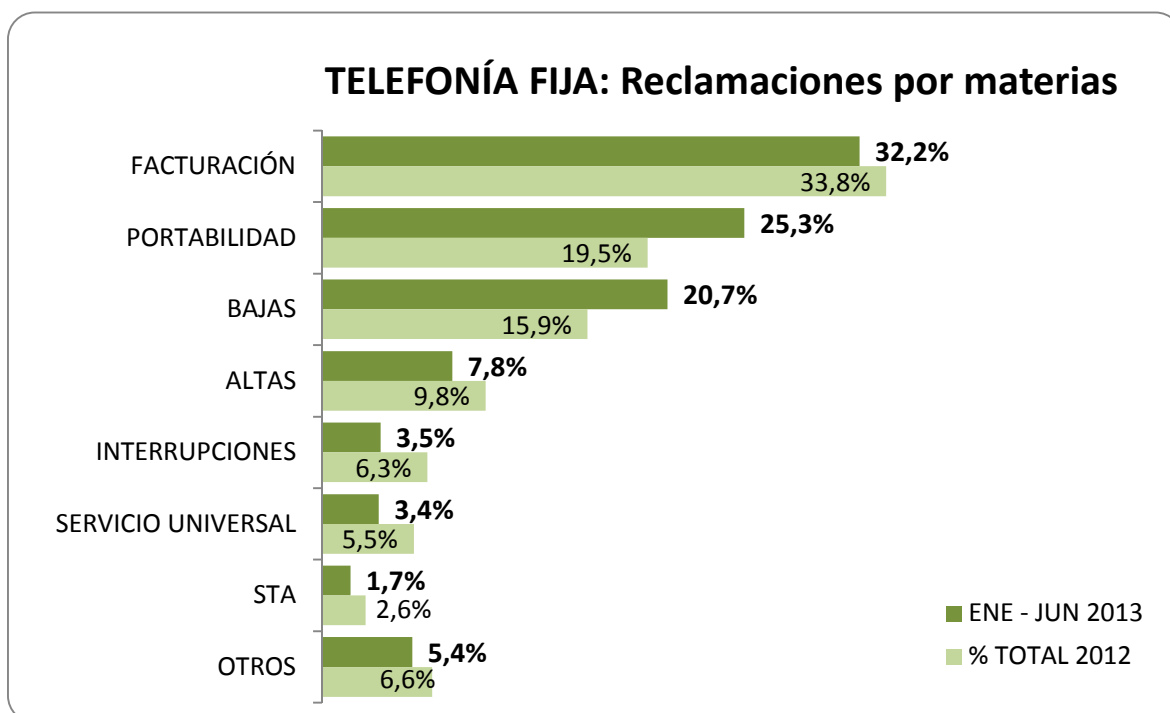
TELEFONIA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	34,2%	30,5%
ALTAS	18,8%	20,1%
PORTABILIDAD	17,8%	17,4%
BAJAS	15,8%	18,8%
INTERRUPCIONES	13,5%	13,3%





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

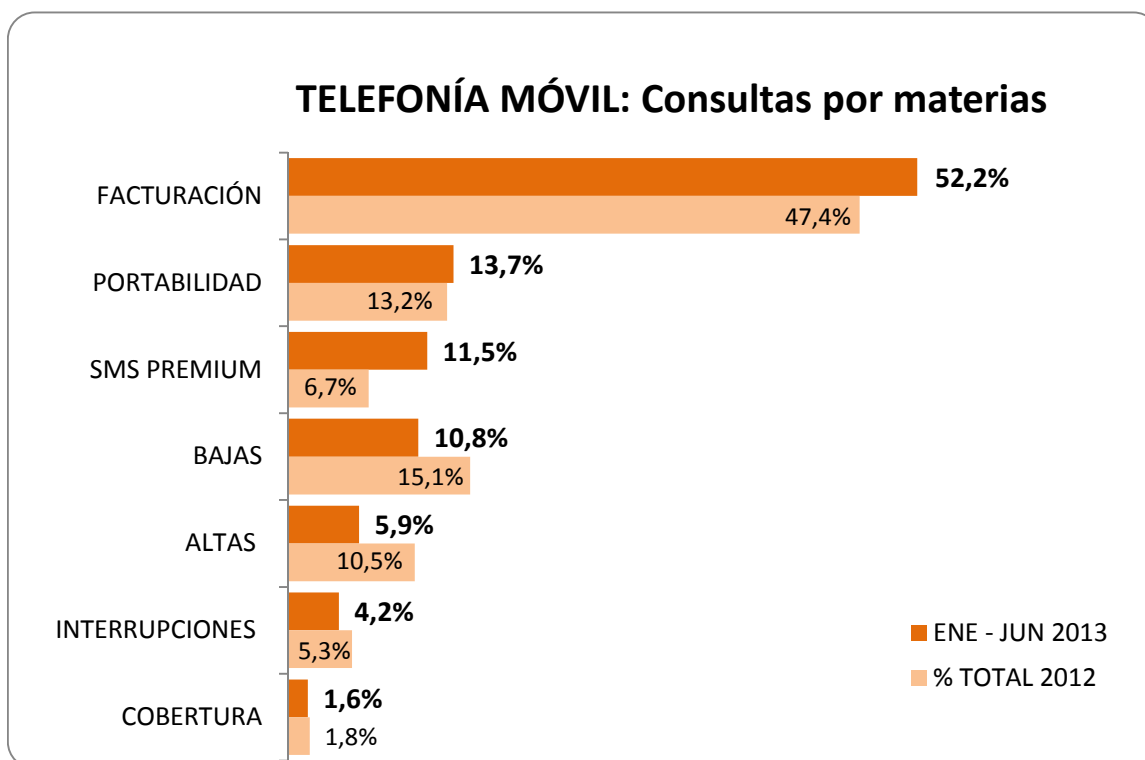
<b>TELEFONIA FIJA</b>		
<b>RECLAMACIONES POR MATERIA</b>	<b>ENE - JUN 2013</b>	<b>% TOTAL 2012</b>
FACTURACIÓN	32,2%	33,8%
PORTABILIDAD	25,3%	19,5%
BAJAS	20,7%	15,9%
ALTAS	7,8%	9,8%
INTERRUPCIONES	3,5%	6,3%
SERVICIO UNIVERSAL	3,4%	5,5%
STA	1,7%	2,6%
OTROS	5,4%	6,6%



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

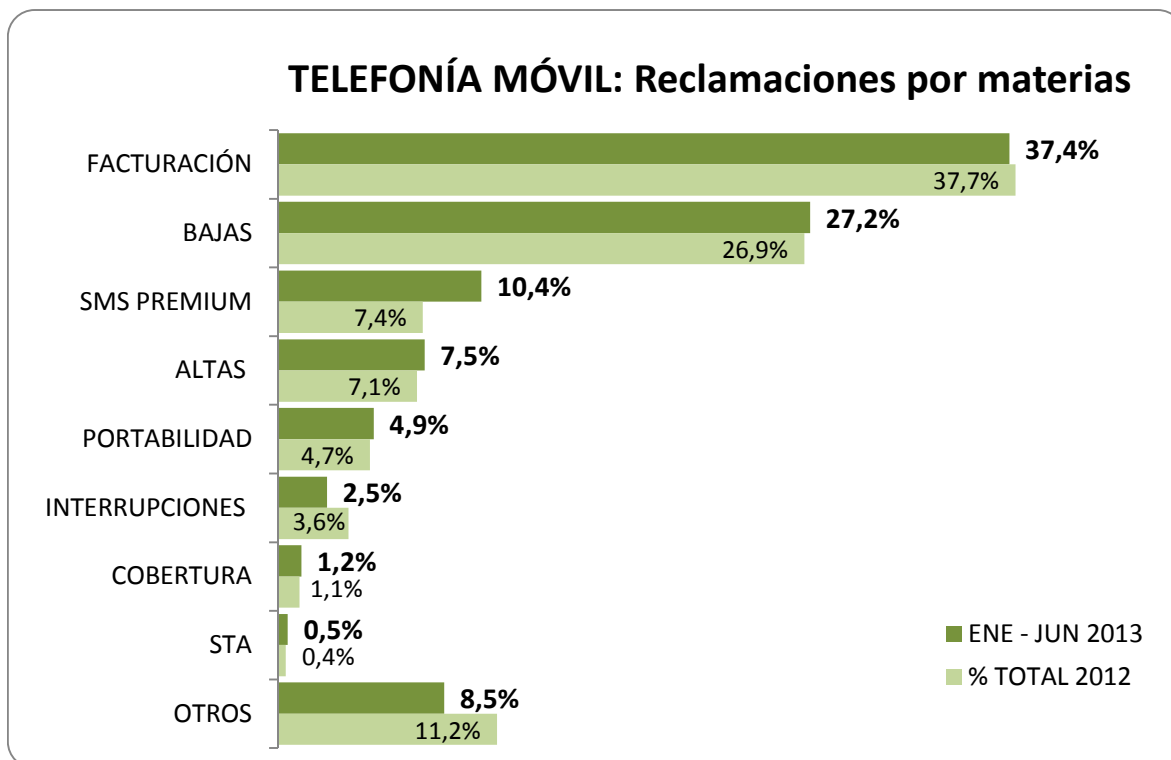
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es)

TELEFONIA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	52,2%	47,4%
PORTABILIDAD	13,7%	13,2%
SMS PREMIUM	11,5%	6,7%
BAJAS	10,8%	15,1%
ALTAS	5,9%	10,5%
INTERRUPCIONES	4,2%	5,3%
COBERTURA	1,6%	1,8%



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

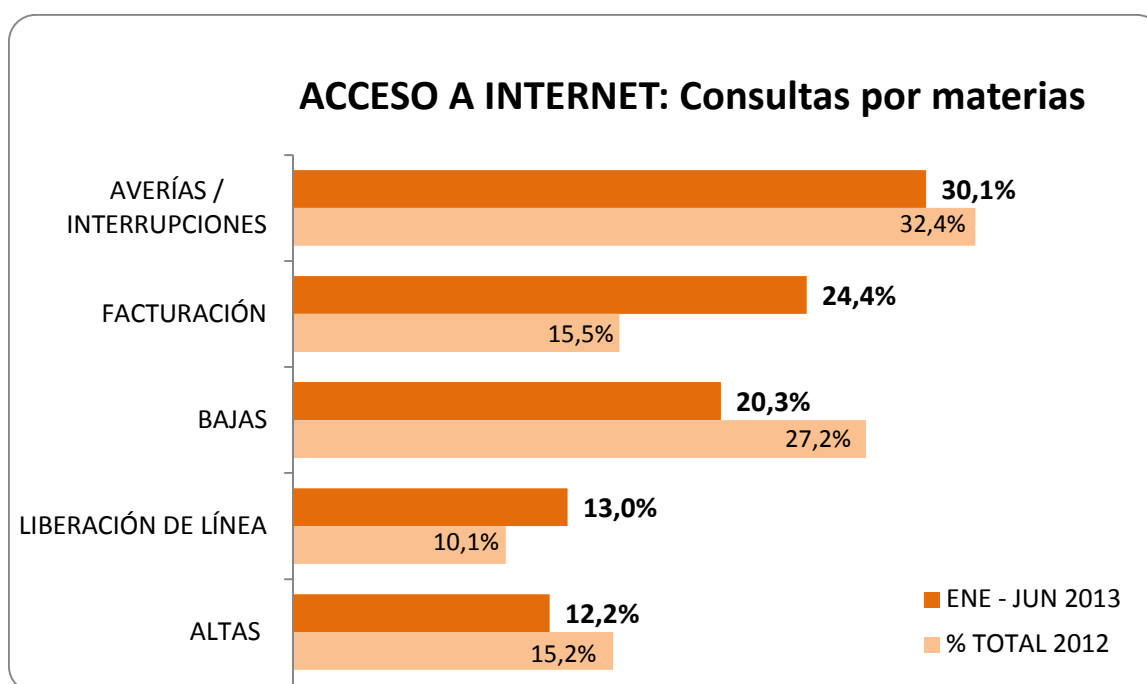
TELEFONIA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	37,4%	37,7%
BAJAS	27,2%	26,9%
SMS PREMIUM	10,4%	7,4%
ALTAS	7,5%	7,1%
PORTABILIDAD	4,9%	4,7%
INTERRUPCIONES	2,5%	3,6%
COBERTURA	1,2%	1,1%
STA	0,5%	0,4%
OTROS	8,5%	11,2%



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

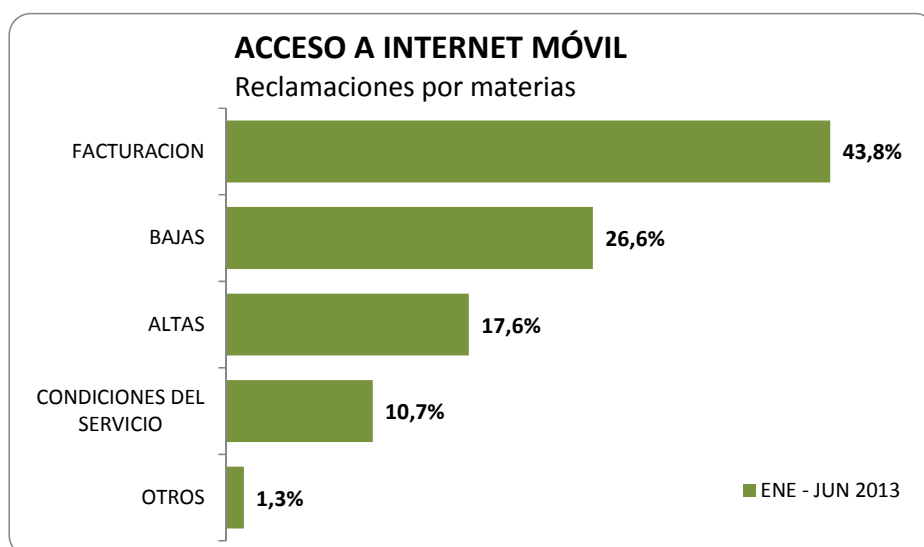
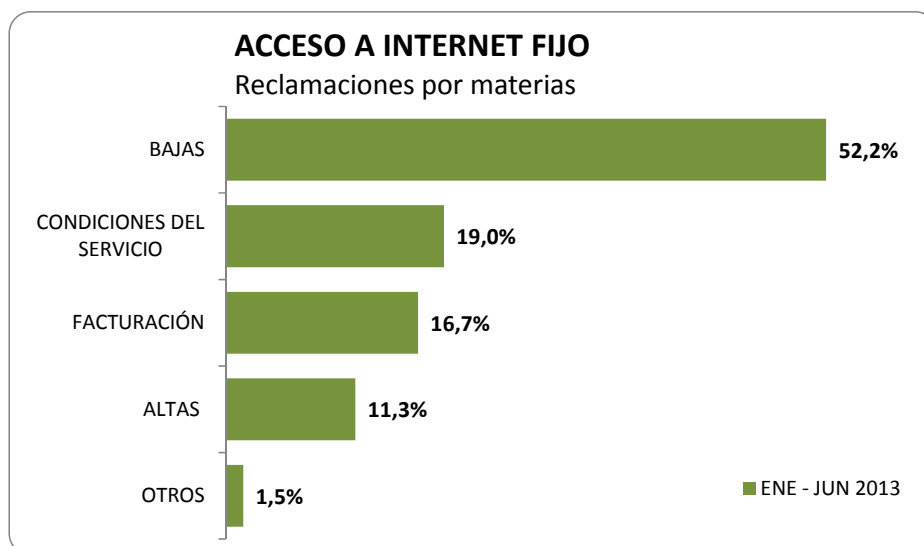
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariostealeco.es](http://www.usuariostealeco.es).

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2013	% TOTAL 2012
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	30,1%	32,4%
FACTURACIÓN	24,4%	15,5%
BAJAS	20,3%	27,2%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	13,0%	10,1%
ALTAS	12,2%	15,2%



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

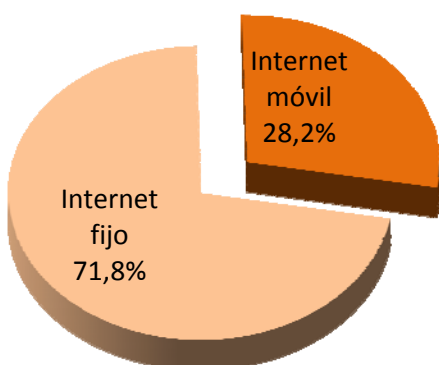
<b>ACCESO A INTERNET</b>		
<b>RECLAMACIONES POR MATERIA</b>	<b>FIJO</b>	<b>MÓVIL</b>
BAJAS	52,2%	26,6%
CONDICIONES DEL SERVICIO	19,0%	10,7%
FACTURACIÓN	16,7%	43,8%
ALTAS	11,3%	17,6%
OTROS	1,5%	1,3%



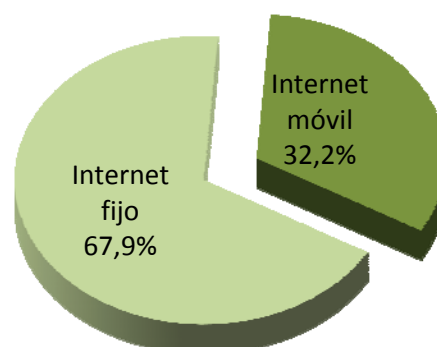
c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

	ENE - JUN 2013		% TOTAL 2012	
	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil
<b>CONSULTAS</b>	71,8%	28,2%	69,6%	30,4%
<b>RECLAMACIONES</b>	67,9%	32,2%	63,3%	36,7%

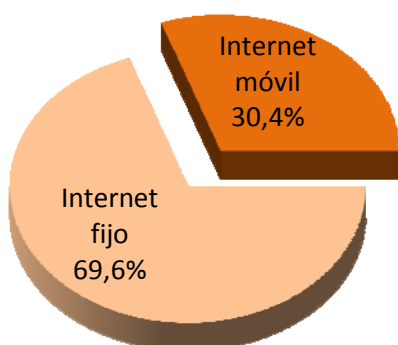
**Consultas sobre Internet  
I Semestre 2013**



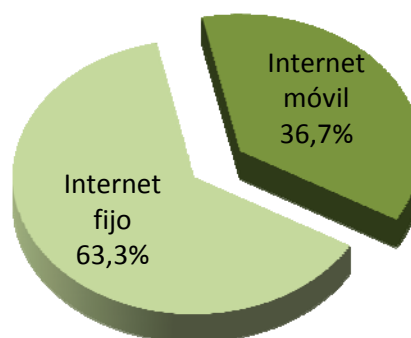
**Reclamaciones sobre Internet  
I Semestre 2013**



**Consultas sobre Internet  
2012**



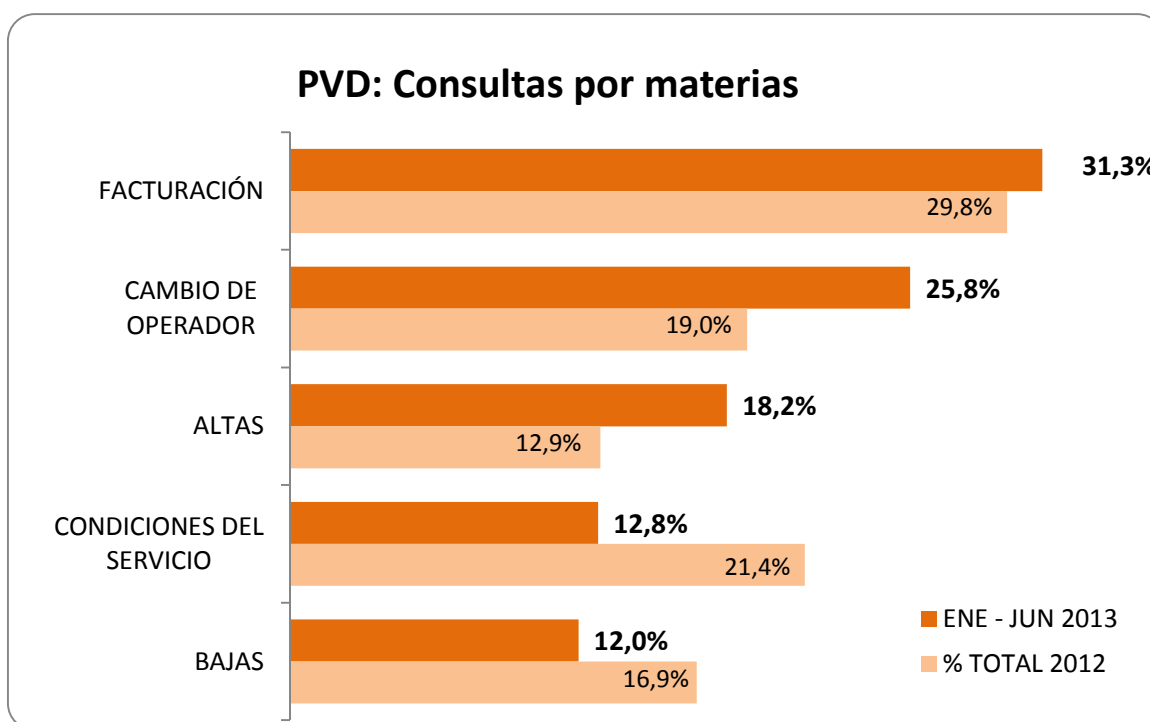
**Reclamaciones sobre Internet  
2012**



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

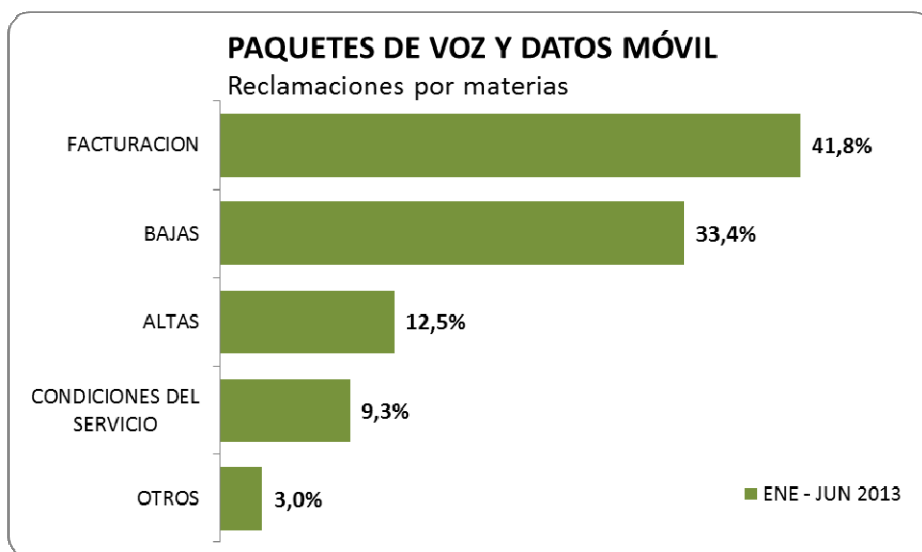
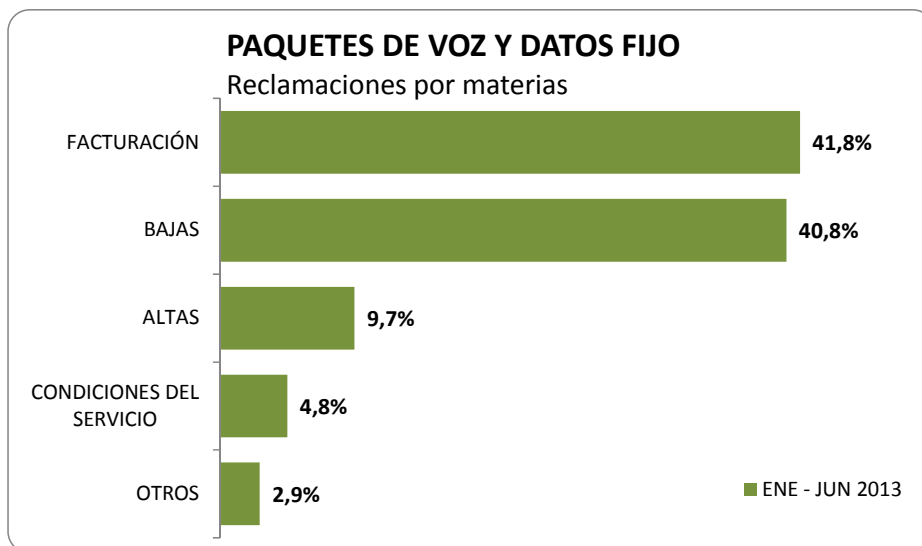
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariostealeco.es](http://www.usuariostealeco.es).

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	31,3%	29,8%
CAMBIO DE OPERADOR	25,8%	19,0%
ALTAS	18,2%	12,9%
CONDICIONES DEL SERVICIO	12,8%	21,4%
BAJAS	12,0%	16,9%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	FIJO	MÓVIL
FACTURACIÓN	41,8%	41,8%
BAJAS	40,8%	33,4%
ALTAS	9,7%	12,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	4,8%	9,3%
OTROS	2,9%	3,0%



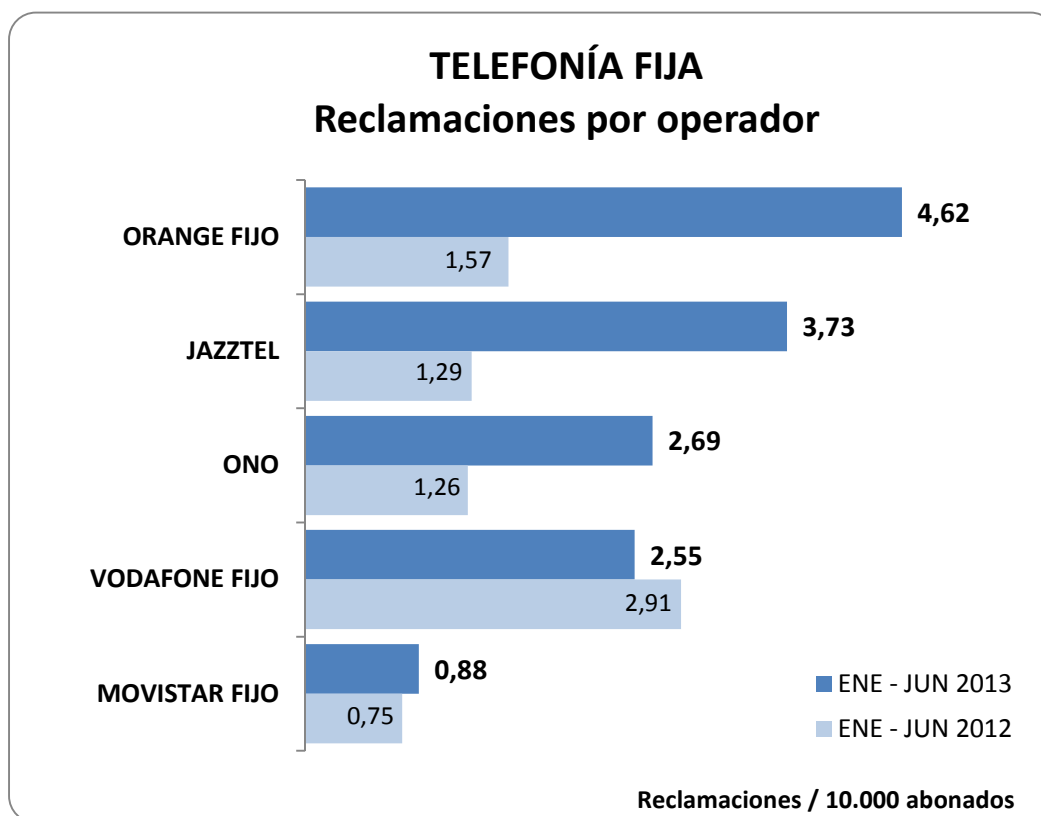


## DATOS DE OPERADORES

### 12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

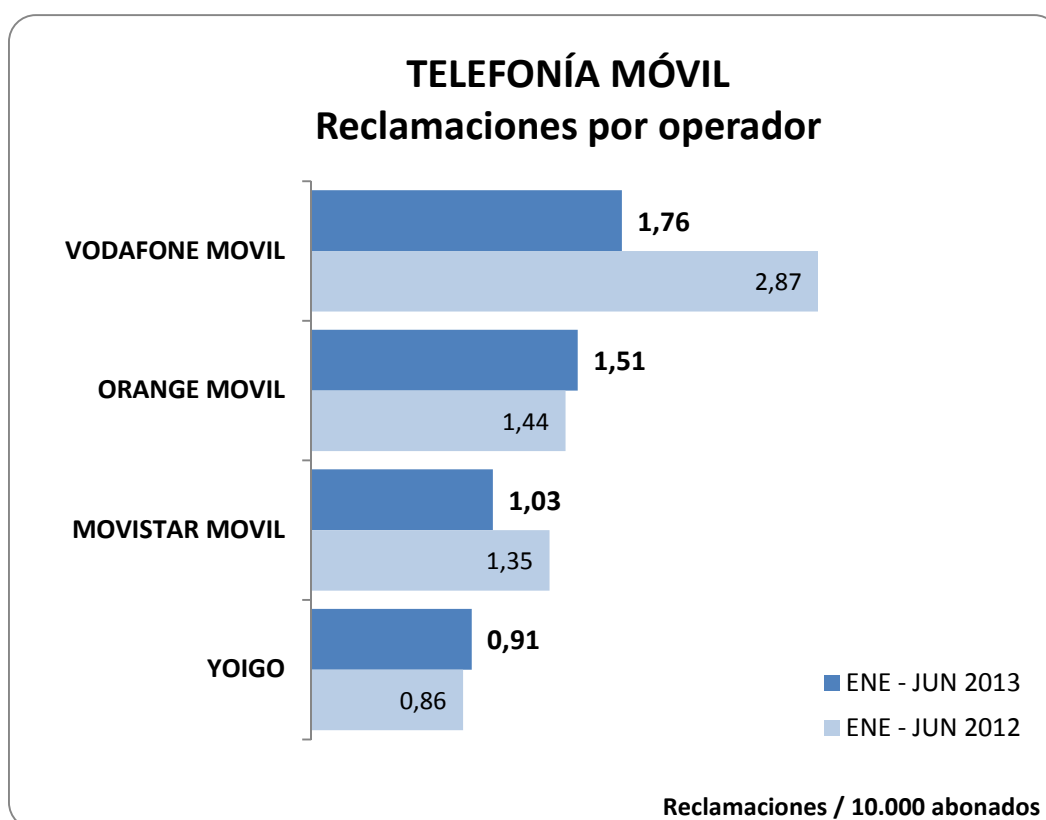
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2013	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012
<b>ORANGE FIJO</b>	4,62	1,57
<b>JAZZTEL</b>	3,73	1,29
<b>ONO</b>	2,69	1,26
<b>VODAFONE FIJO</b>	2,55	2,91
<b>MOVISTAR FIJO</b>	0,88	0,75



### 13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

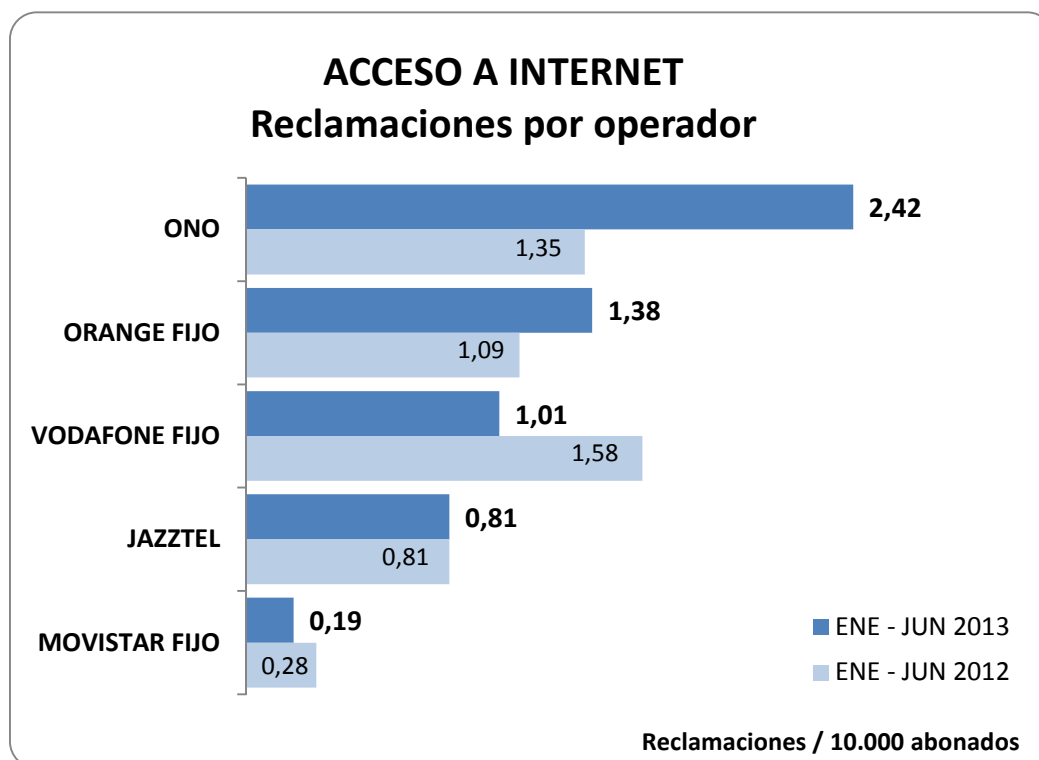
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2013	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012
<b>VODAFONE MOVIL</b>	1,76	2,87
<b>ORANGE MOVIL</b>	1,51	1,44
<b>MOVISTAR MOVIL</b>	1,03	1,35
<b>YOIGO</b>	0,91	0,86



#### 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.

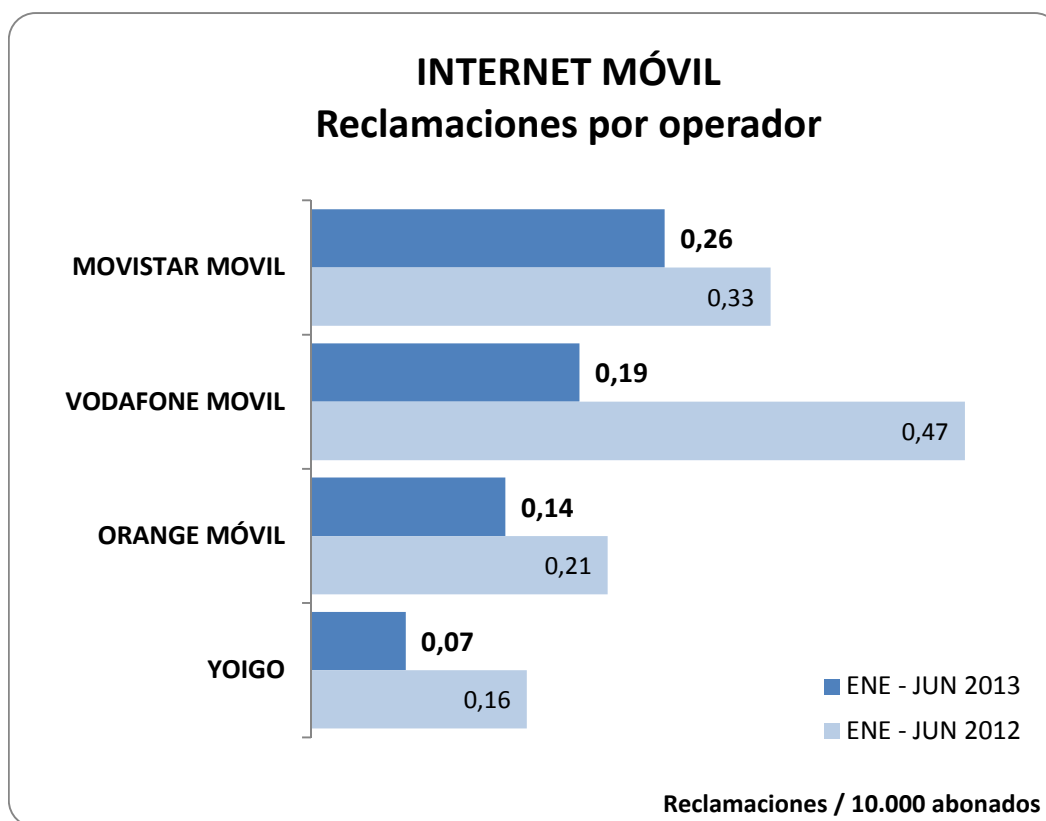
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2013	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012
<b>ONO</b>	2,42	1,35
<b>ORANGE FIJO</b>	1,38	1,09
<b>VODAFONE FIJO</b>	1,01	1,58
<b>JAZZTEL</b>	0,81	0,81
<b>MOVISTAR FIJO</b>	0,19	0,28



## 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.

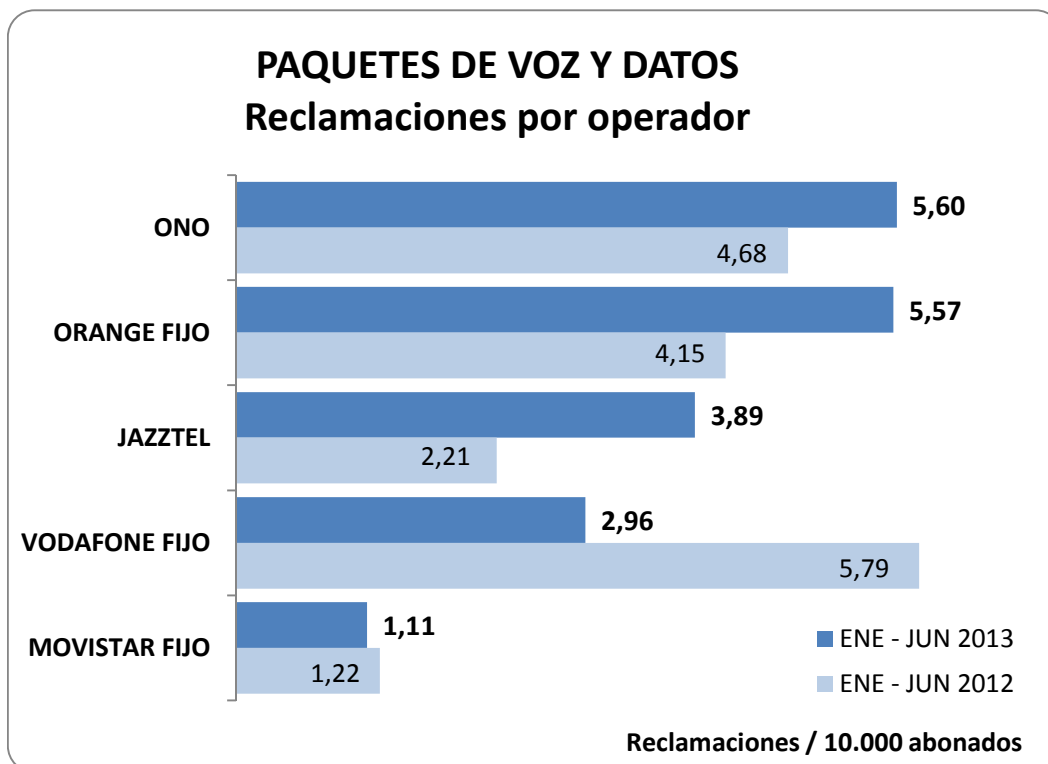
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2013	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012
<b>MOVISTAR MOVIL</b>	0,26	0,33
<b>VODAFONE MOVIL</b>	0,19	0,47
<b>ORANGE MOVIL</b>	0,14	0,21
<b>YOIGO</b>	0,07	0,16



## 16. Paquetes de voz y datos fijos. Clasificación por operadores

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

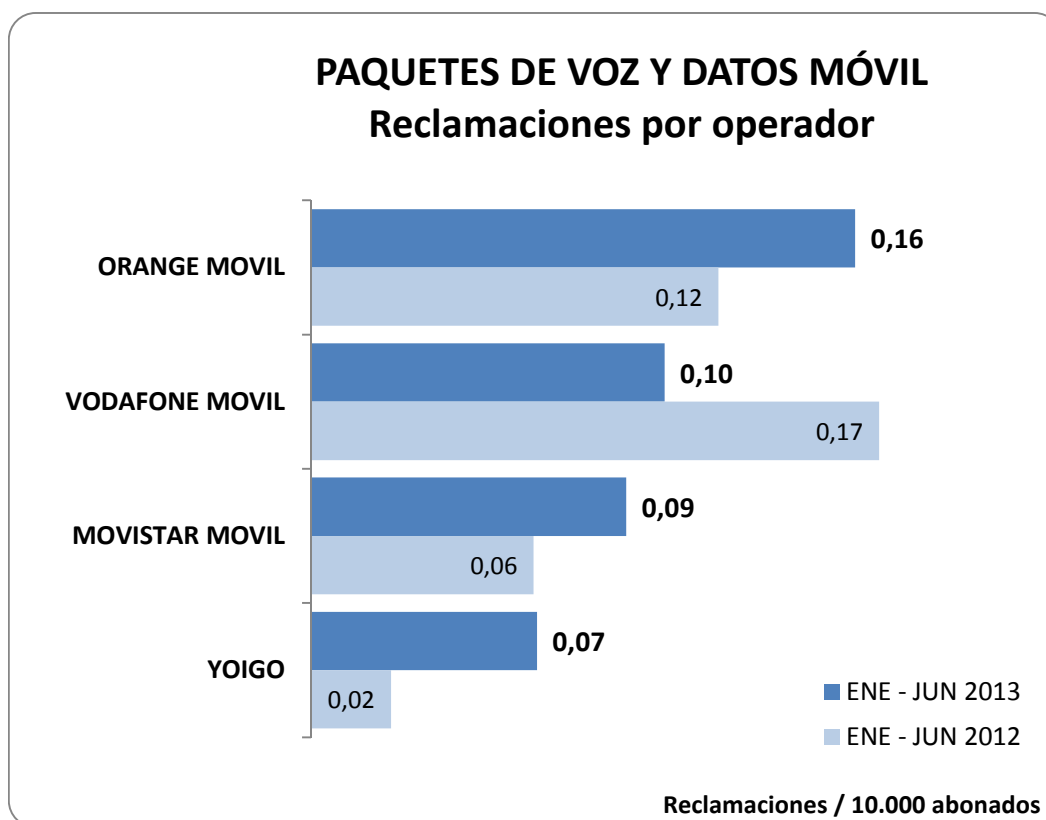
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2013	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012
<b>ONO</b>	5,60	4,68
<b>ORANGE FIJO</b>	5,57	4,15
<b>JAZZTEL</b>	3,89	2,21
<b>VODAFONE FIJO</b>	2,96	5,79
<b>MOVISTAR FIJO</b>	1,11	1,22



## 17. Paquetes de voz y datos móviles. Clasificación por operadores

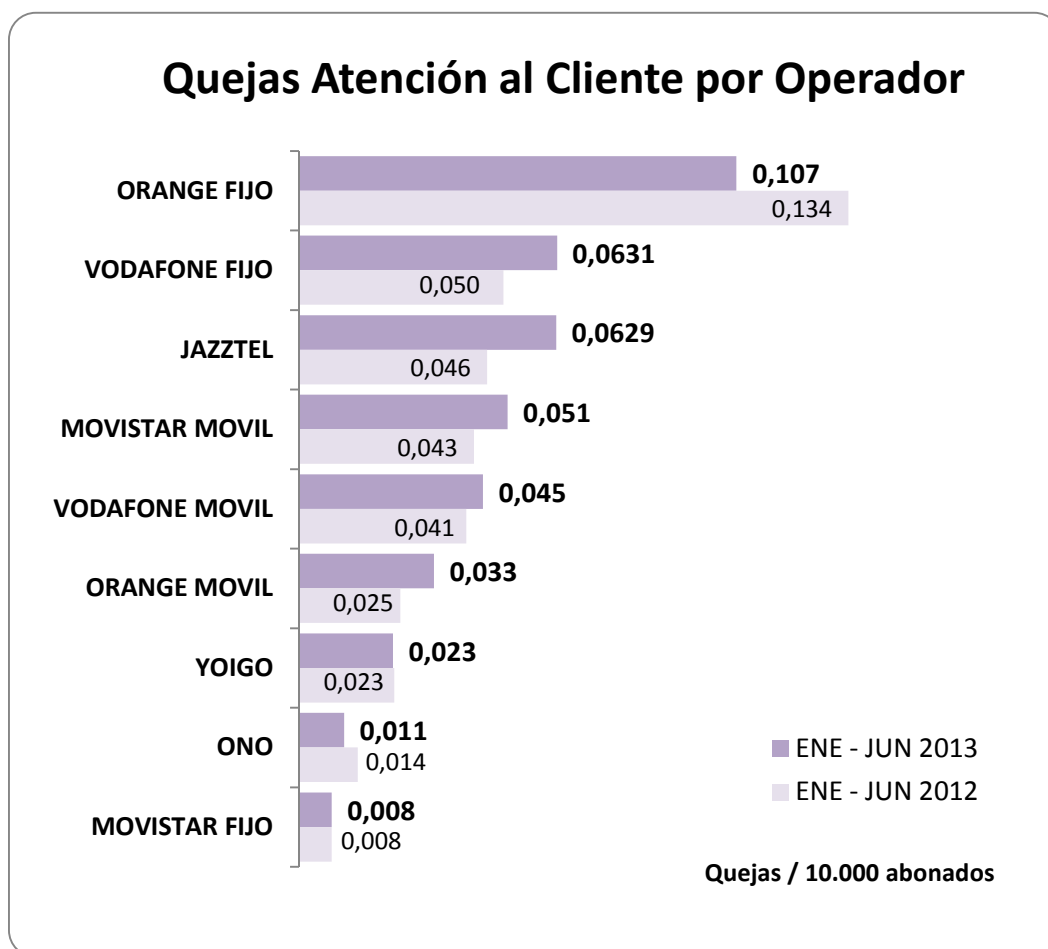
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2013	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012
<b>ORANGE MOVIL</b>	0,16	0,12
<b>VODAFONE MOVIL</b>	0,10	0,17
<b>MOVISTAR MOVIL</b>	0,09	0,06
<b>YOIGO</b>	0,07	0,02



**18. Quejas sobre los servicios de atención al cliente.** (Incluye quejas recibidas en el Centro de atención de llamadas de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones acerca del funcionamiento del servicio de atención al cliente de los operadores)

<b>QUEJAS ATT CLIENTE / 10.000 abonados</b>		
<b>OPERADOR</b>	<b>ENE - JUN 2013</b>	<b>ENE - JUN 2012</b>
<b>ORANGE FIJO</b>	<b>0,107</b>	<b>0,134</b>
<b>VODAFONE FIJO</b>	<b>0,0631</b>	<b>0,050</b>
<b>JAZZTEL</b>	<b>0,0629</b>	<b>0,046</b>
<b>MOVISTAR MOVIL</b>	<b>0,051</b>	<b>0,043</b>
<b>VODAFONE MOVIL</b>	<b>0,045</b>	<b>0,041</b>
<b>ORANGE MOVIL</b>	<b>0,033</b>	<b>0,025</b>
<b>YOIGO</b>	<b>0,023</b>	<b>0,023</b>
<b>ONO</b>	<b>0,011</b>	<b>0,014</b>
<b>MOVISTAR FIJO</b>	<b>0,008</b>	<b>0,008</b>



Madrid, 1 de octubre de 2013