

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

ENERO – JUNIO 2008

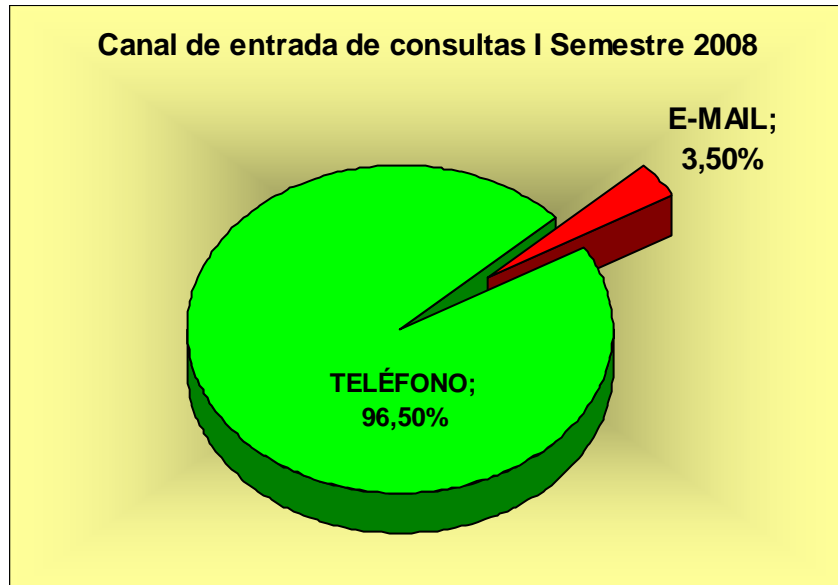
- Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostelego.es

CONSULTAS	ENE – JUN 2008	ENE – JUN 2007
Total recibidas	115.697	43.040
Media diaria	782	287
Incremento 2008 / 2007	+172,4%	



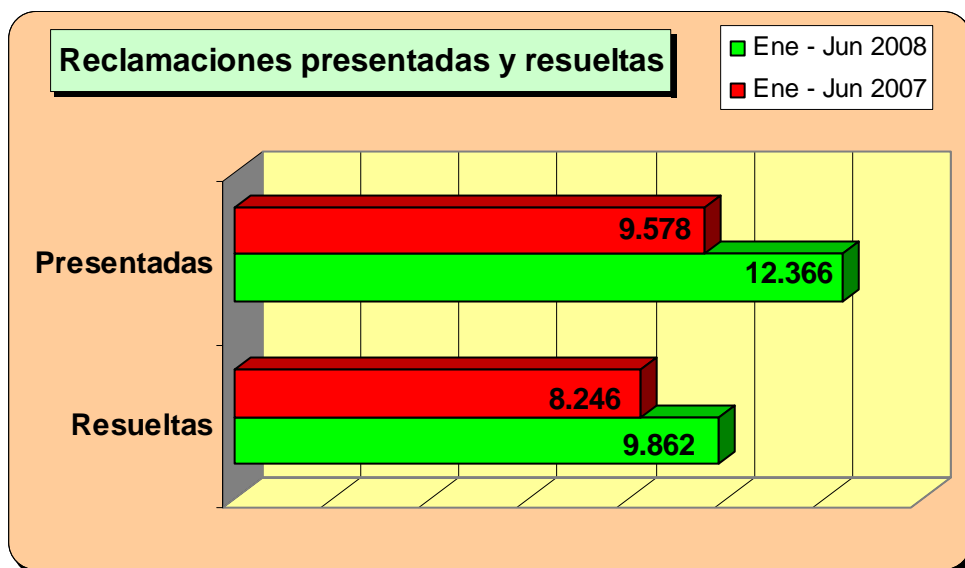
- Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariostelego.es.

CONSULTAS	2008	2007
	ENE – JUN	TOTAL
TELÉFONO	96,5%	94,09%
E-MAIL	3,5%	5,91%



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

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ene – jun 2008	12.366	9.862
Nº Reclamaciones ene – jun 2007	9.578	8.246
Variación 2008 / 2007	+29,1%	+19,6%



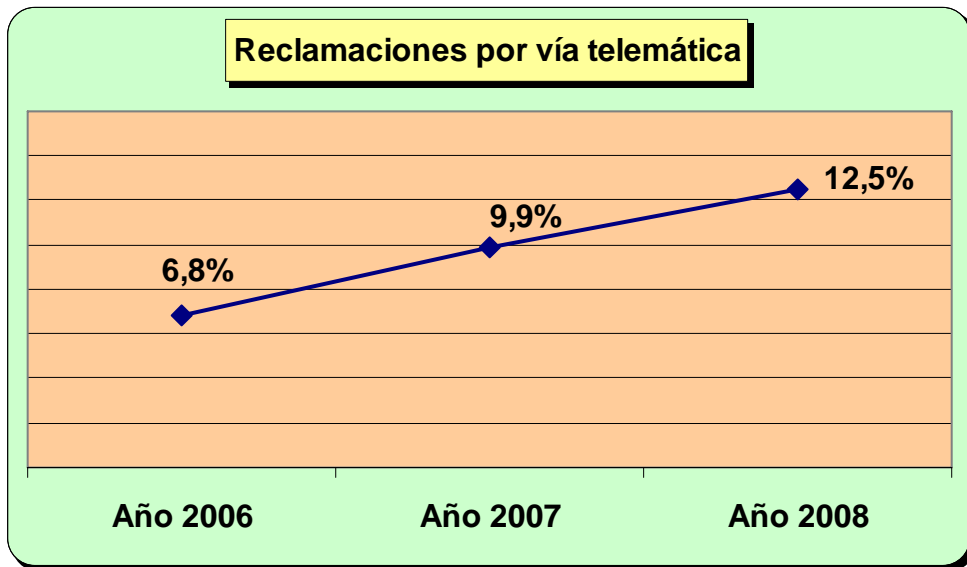
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2008 Ene – jun	2007
Favorables al usuario	83,1%	79,2%
Favorables al operador	16,9%	20,8%



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

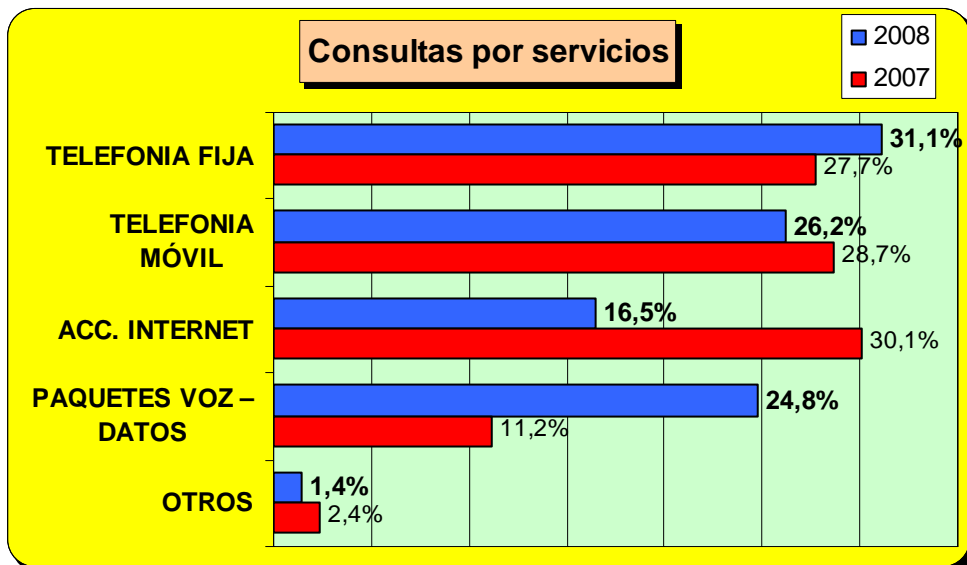
Reclamaciones telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2008 Ene – Jun	12,5%
Año 2007	9,9%
Año 2006	6,8%



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

CONSULTAS POR SERVICIOS	% 2008 ENE - JUN	% 2007 TOTAL
TELEFONIA FIJA	31,1%	27,7%
TELEFONIA MÓVIL	26,2%	28,7%
ACC. INTERNET	16,5%	30,1%
PAQUETES VOZ – DATOS	24,8%	11,2%
OTROS (*)	1,4%	2,4%

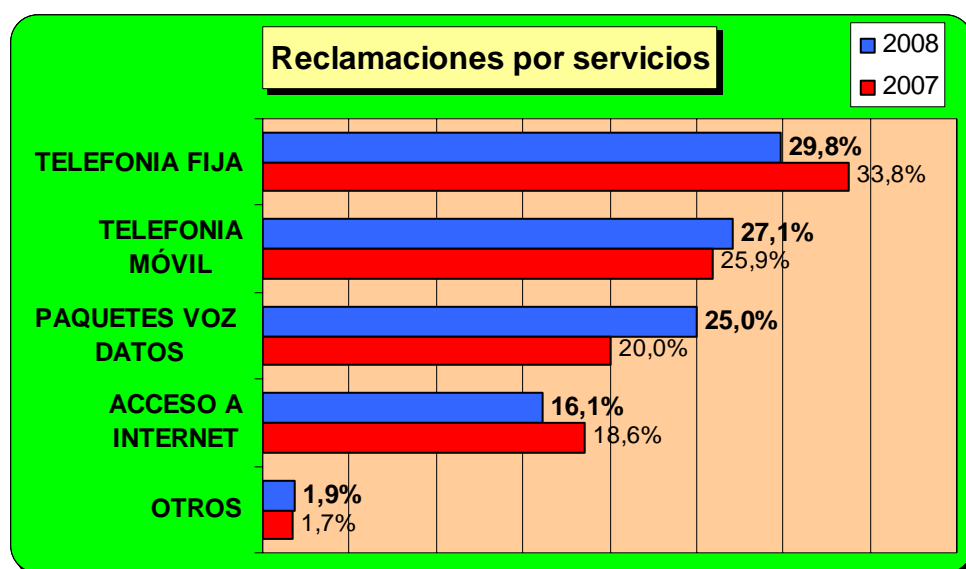
(*) Consulta expedientes, protección de datos, Servicios de tarificación adicional, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2008 Ene – jun	% 2007 TOTAL
TELEFONIA FIJA	29,8%	33,8%
TELEFONIA MOVIL	27,1%	25,9%
ACCESO A INTERNET	16,1%	18,6%
PAQUETES VOZ Y DATOS	25,0%	20,0%
OTROS (*)	1,9%	1,7%

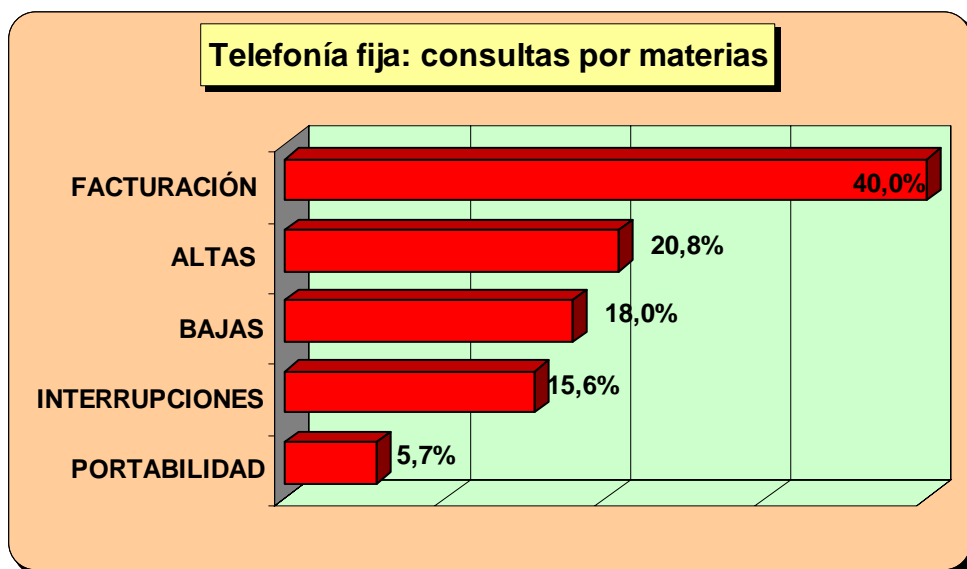
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

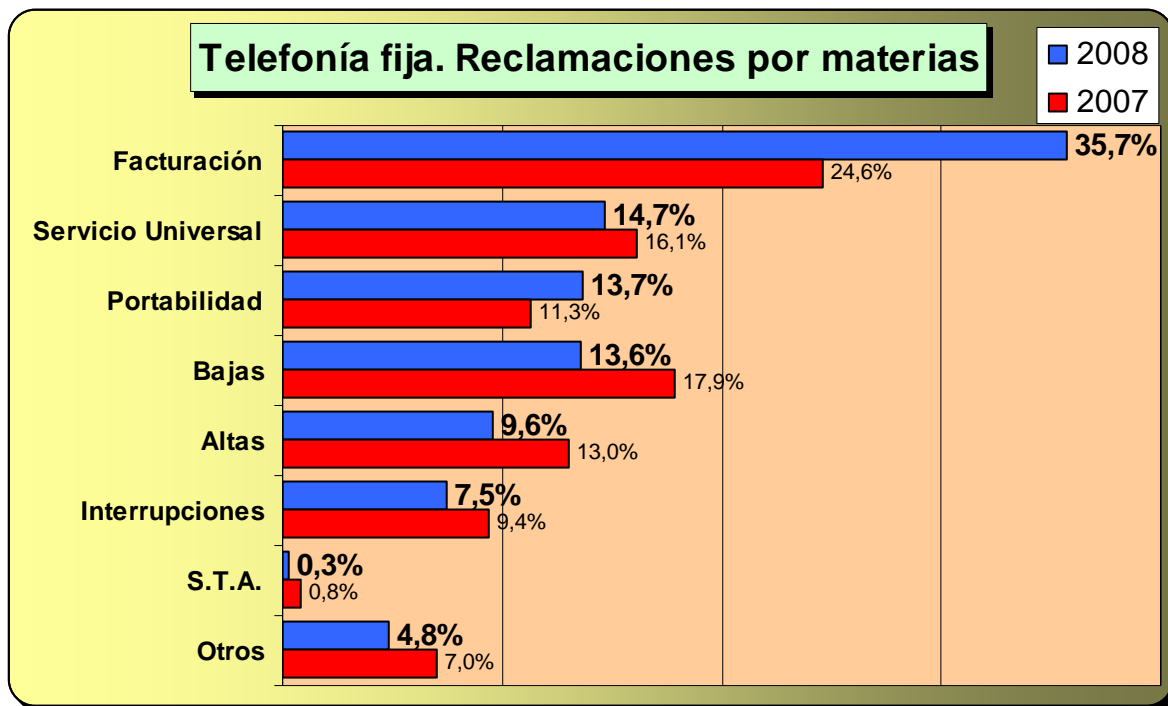
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es

MATERIA	% Consultas ENE – JUN 2008	% Consultas 2007
ALTAS	20,8%	45,9%
BAJAS	18,0%	
PORTABILIDAD	5,7%	
INTERRUPCIONES / AVERÍAS	15,6%	20,0%
FACTURACIÓN	40,0%	34,1%



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

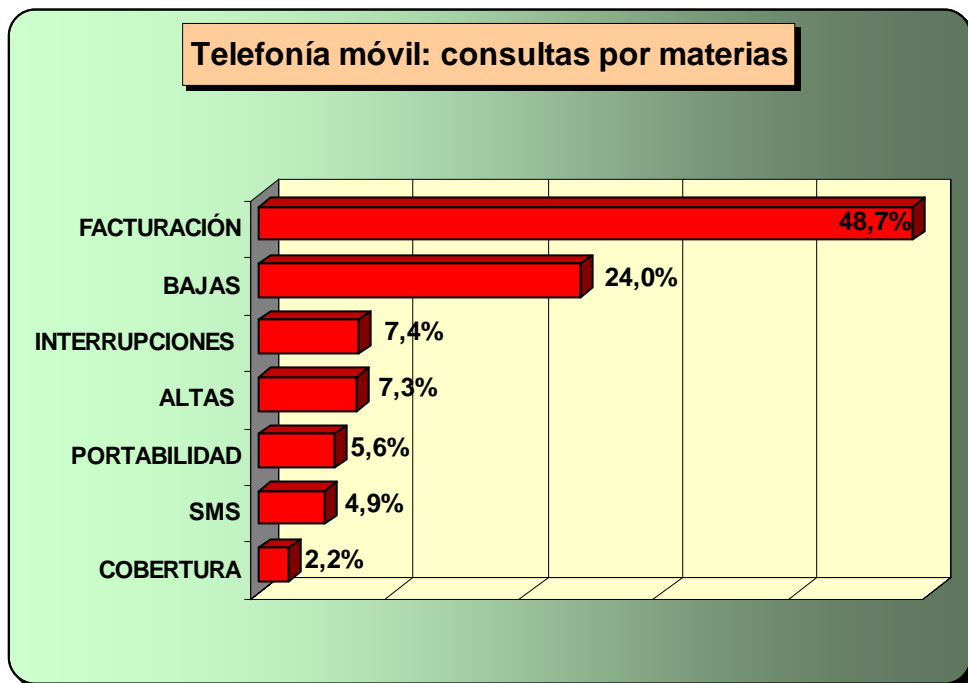
RECLAMACIONES TELEFONÍA FIJA		
MATERIA	% 2008 Ene - Jun	% 2007
FACTURACIÓN	35,7%	24,6%
SERVICIO UNIVERSAL	14,7%	16,1%
PORTABILIDAD	13,7%	11,3%
BAJAS	13,6%	17,9%
ALTAS	9,6%	13,0%
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	7,5%	9,4%
SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	0,3%	0,8%
OTROS	4,8%	7,0%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

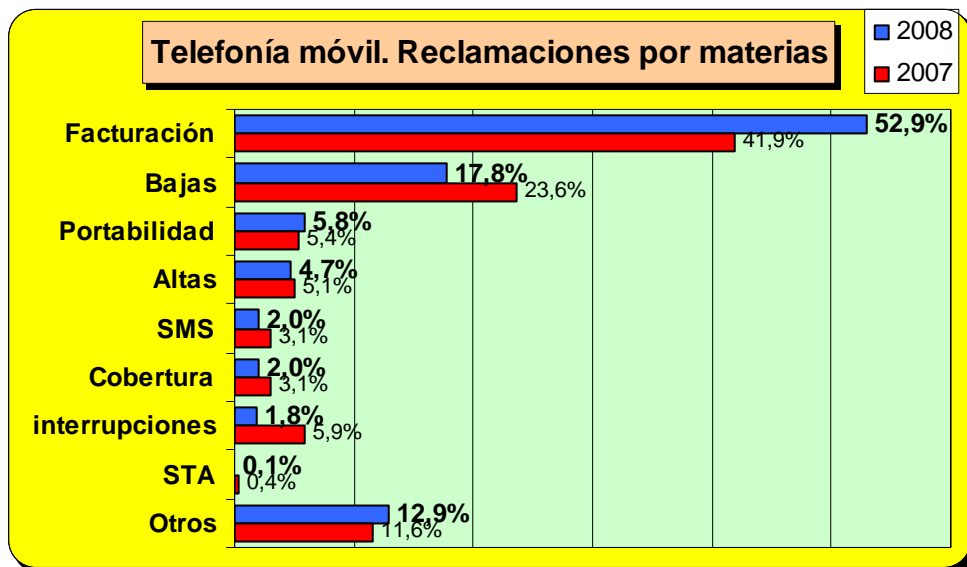
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariostealeco.es

MATERIA	% Consultas 2008 Ene - Jun	% Consultas 2007
ALTAS	7,3%	37,3%
BAJAS	24,0%	
PORTABILIDAD	5,6%	11,0%
INTERRUPCIONES	7,4%	
COBERTURA	2,2%	38,4%
FACTURACIÓN	48,7%	
SMS	4,9%	4,4%



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

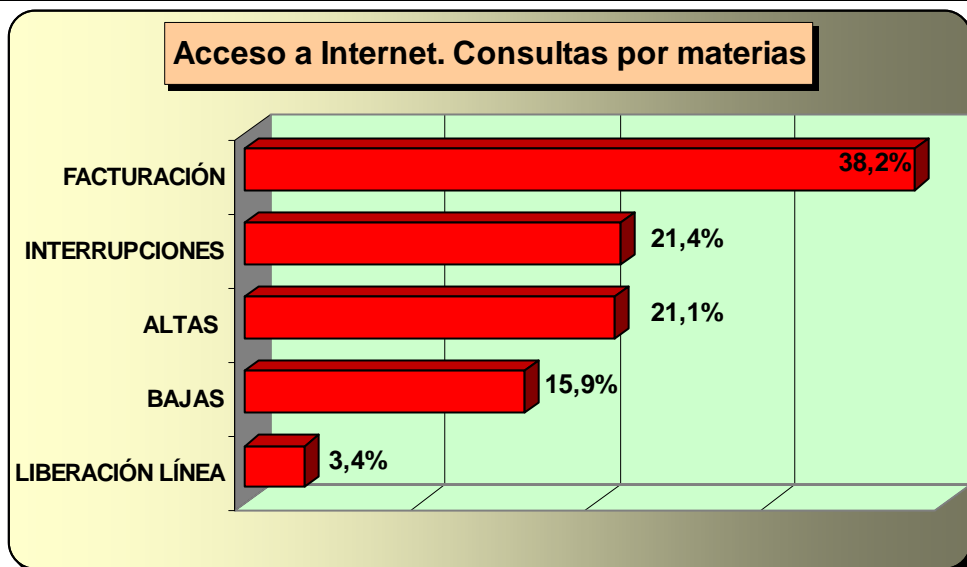
TELEFONÍA MÓVIL MATERIAS	% 2008 ene – jun	% 2007
FACTURACIÓN	52,9%	41,9%
BAJAS	17,8%	23,6%
PORTABILIDAD	5,8%	5,4%
ALTAS	4,7%	5,1%
SMS	2,0%	3,1%
COBERTURA	2,0%	3,1%
INTERRUPCIONES	1,8%	5,9%
STA	0,1%	0,4%
OTROS	12,9%	11,6%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

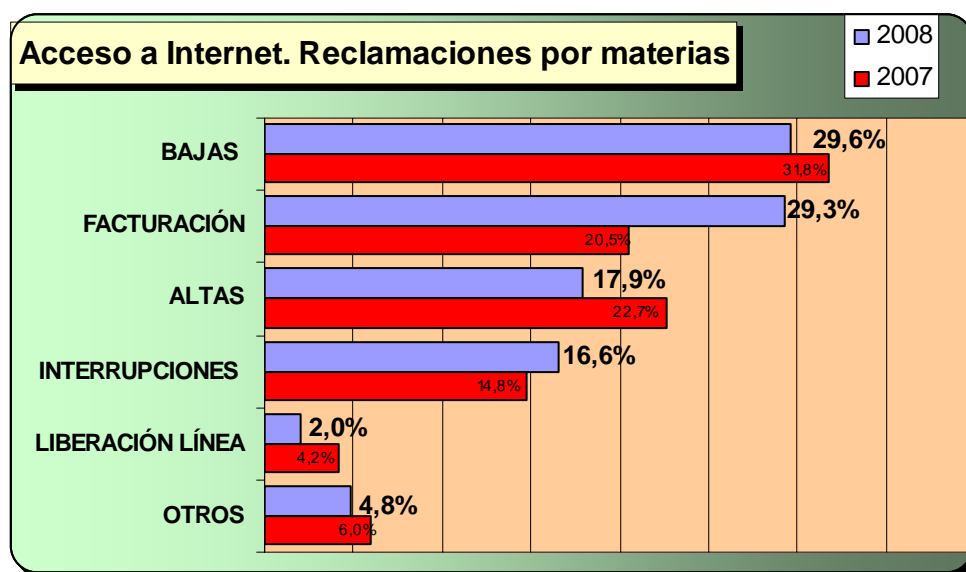
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es.

MATERIA	% Consultas 2008 Ene - Jun	% Consultas 2007
ALTAS	21,1%	30,2%
BAJAS	15,9%	
LIBERACIÓN DE LÍNEA	3,4%	16,0%
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	21,4%	26,4%
FACTURACIÓN	38,2%	27,4%



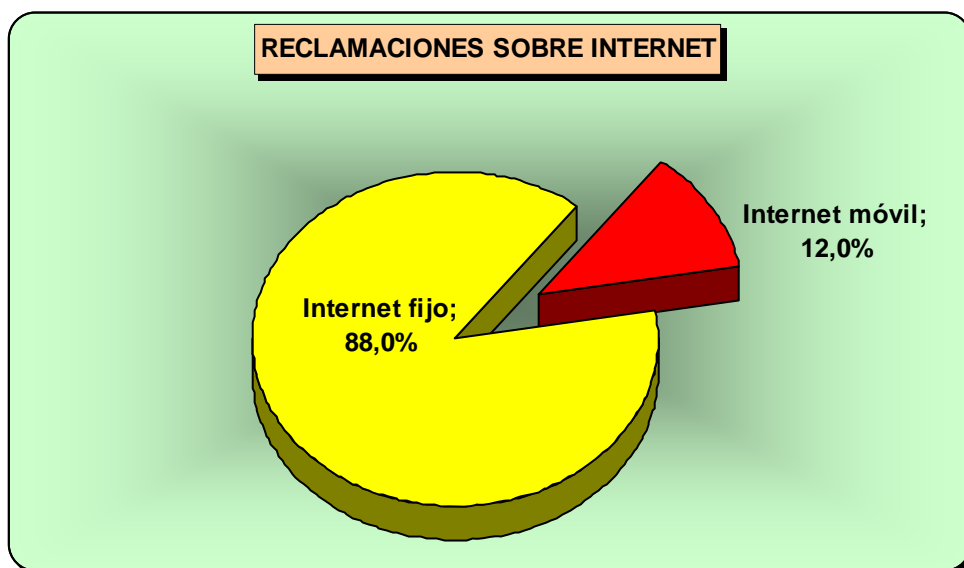
- b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET	% 2008 Ene - Jun	% 2007
BAJAS	29,6%	31,8%
FACTURACIÓN	29,3%	20,5%
ALTAS	17,9%	22,7%
INTERRUPCIONES	16,6%	14,8%
LIBERACIÓN LÍNEA	2,0%	4,2%
OTROS	4,8%	6,0%



- c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

	INTERNET FIJO	INTERNET MÓVIL
CONSULTAS	92,8%	7,2%
RECLAMACIONES	88,0%	12,0%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

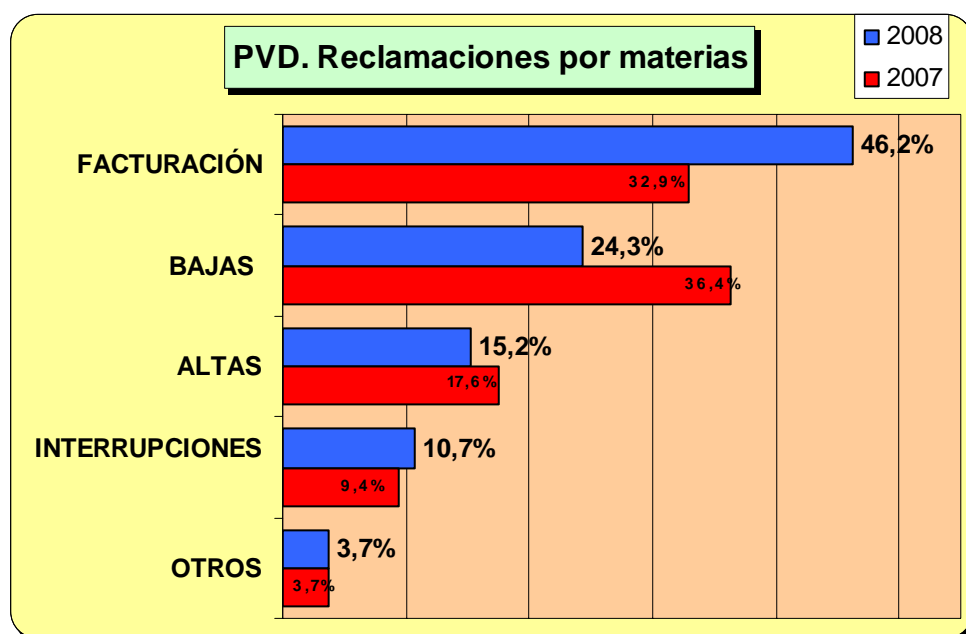
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleo.es.

MATERIA	% Consultas 2008 Ene – Jun	% Consultas 2007
ALTAS	15,4%	19,1%
BAJAS	8,9%	
CAMBIO DE OPERADOR	6,6%	29,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	32,1%	26,1%
FACTURACIÓN	37,0%	25,7%



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

PVD	% 2008 Ene - Jun	% 2007
FACTURACIÓN	46,2%	32,9%
BAJAS	24,3%	36,4%
ALTAS	15,2%	17,6%
INTERRUPCIONES	10,7%	9,4%
OTROS	3,7%	3,7%

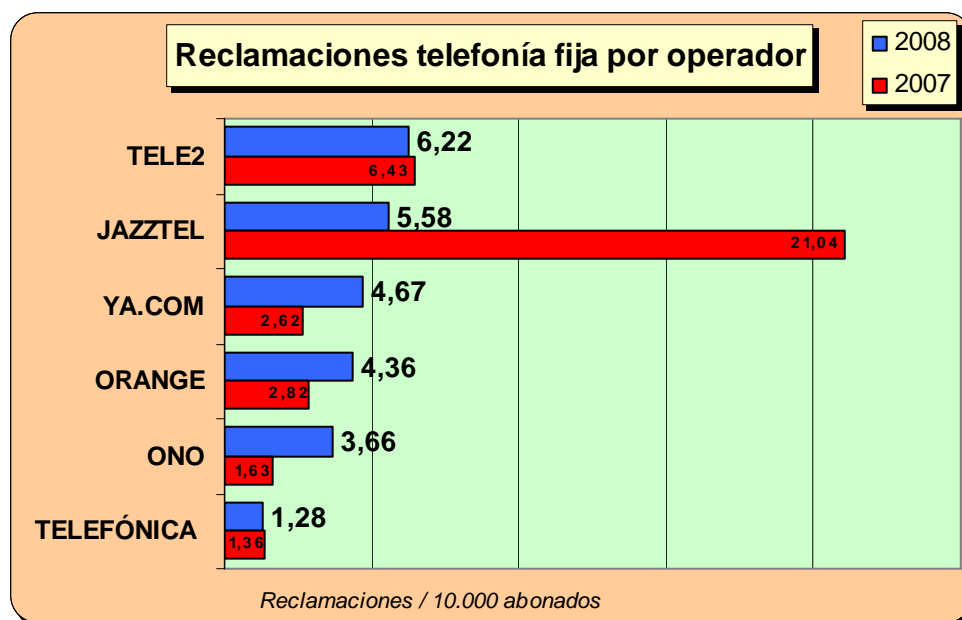


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

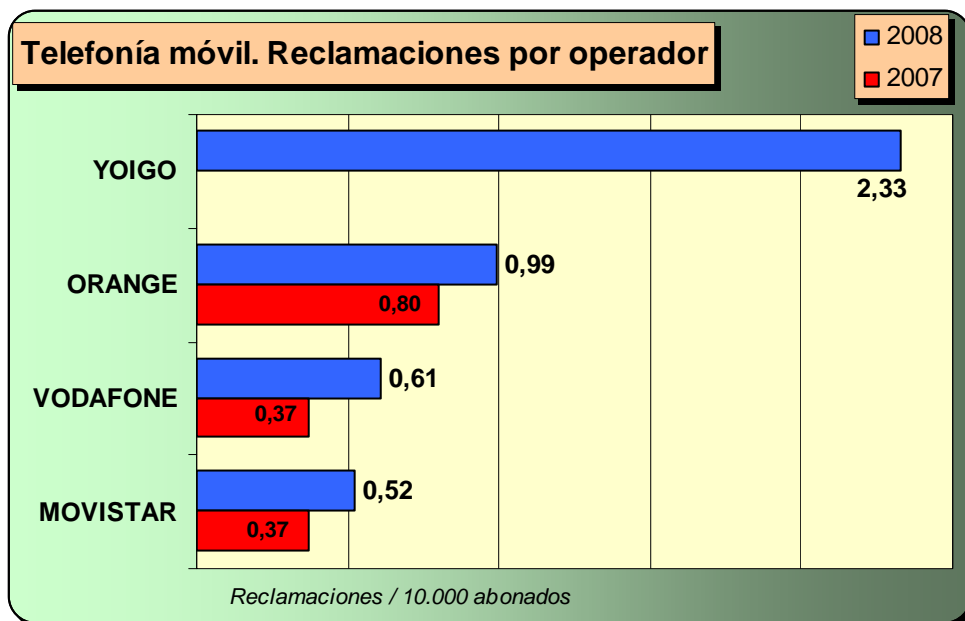
OPERADOR	Recl / 10.000 Abonados Ene – Jun 2008	Recl / 10.000 Abonados Ene – Jun 2007
TELE2	6,22	6,43
JAZZTEL	5,58	21,04
YA.COM	4,67	2,62
ORANGE	4,36	2,82
ONO	3,66	1,63
TELEFÓNICA	1,28	1,36



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

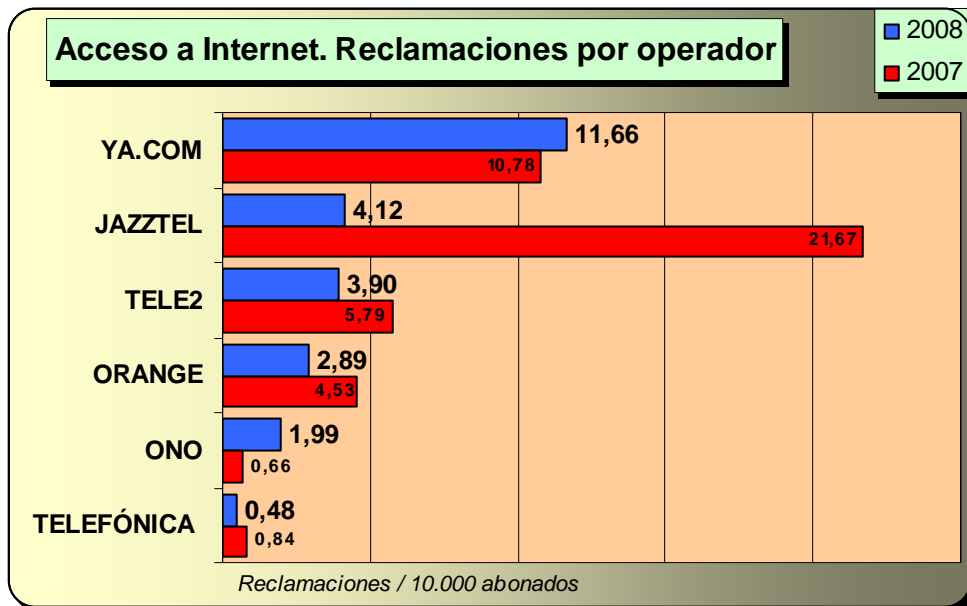
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados Ene – Jun 2008	Recl / 10.000 abonados Ene – Jun 2007
YOIGO	2,33	--
ORANGE	0,99	0,799
VODAFONE	0,61	0,373
MOVISTAR	0,52	0,371



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

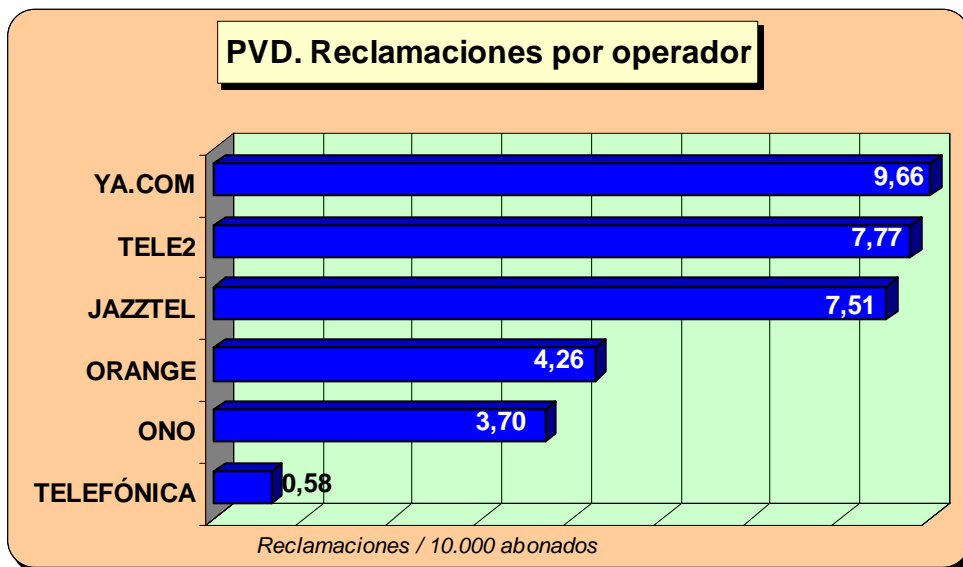
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados

OPERADOR	Recl / 10.000 Abonados Ene – jun 2008	Recl / 10.000 Abonados Ene – jun 2007
YA.COM	11,66	10,78
JAZZTEL	4,12	21,67
TELE2	3,90	5,79
ORANGE	2,89	4,53
ONO	1,99	0,66
TELEFÓNICA	0,48	0,84



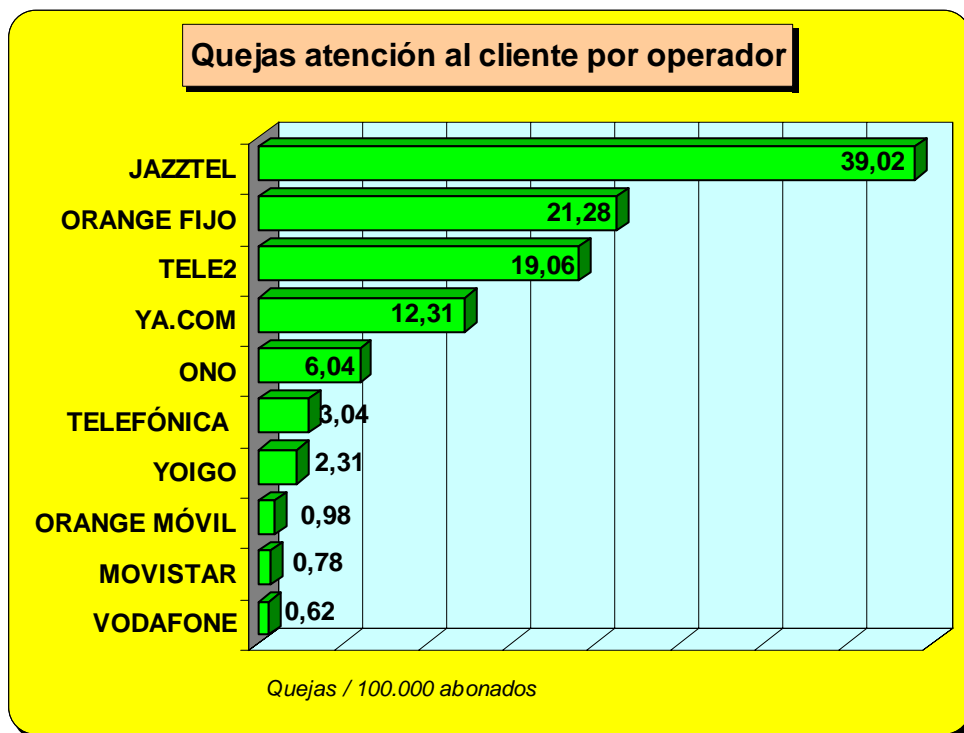
15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

OPERADOR	Recl / 10.000 Abonados Ene – jun 2008
YA.COM	9,66
TELE2	7,77
JAZZTEL	7,51
ORANGE	4,26
ONO	3,70
TELEFÓNICA	0,64



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATT CLIENTE	
OPERADOR	Quejas / 100.000 abonados
JAZZTEL	39,02
ORANGE FIJO	21,28
TELE2	19,06
YA.COM	12,31
ONO	6,04
TELEFÓNICA	3,04
YOIGO	2,31
ORANGE MÓVIL	0,98
MOVISTAR	0,78
VODAFONE	0,62



14 de julio de 2008