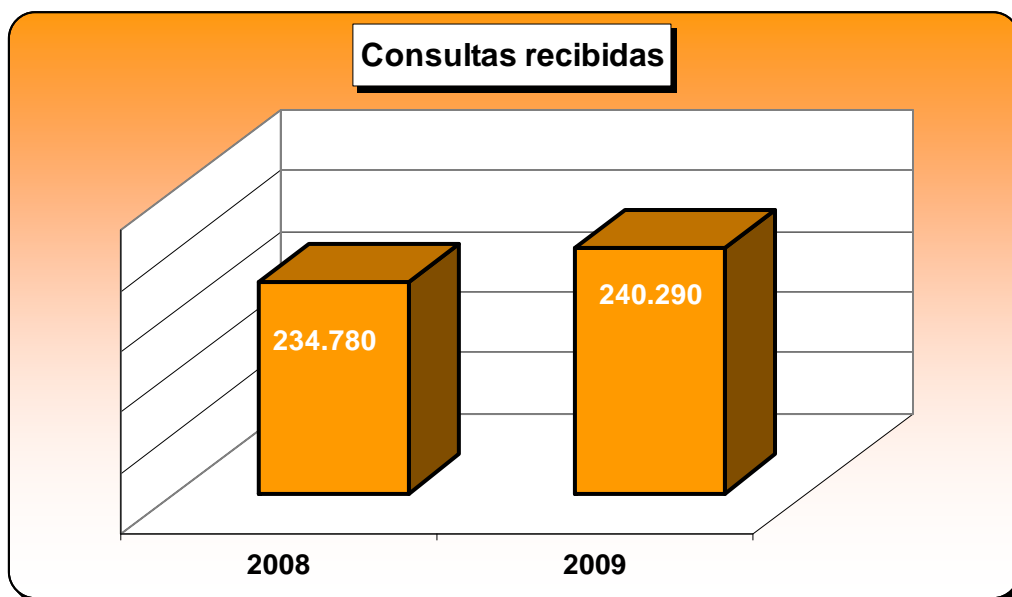


RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

AÑO 2009

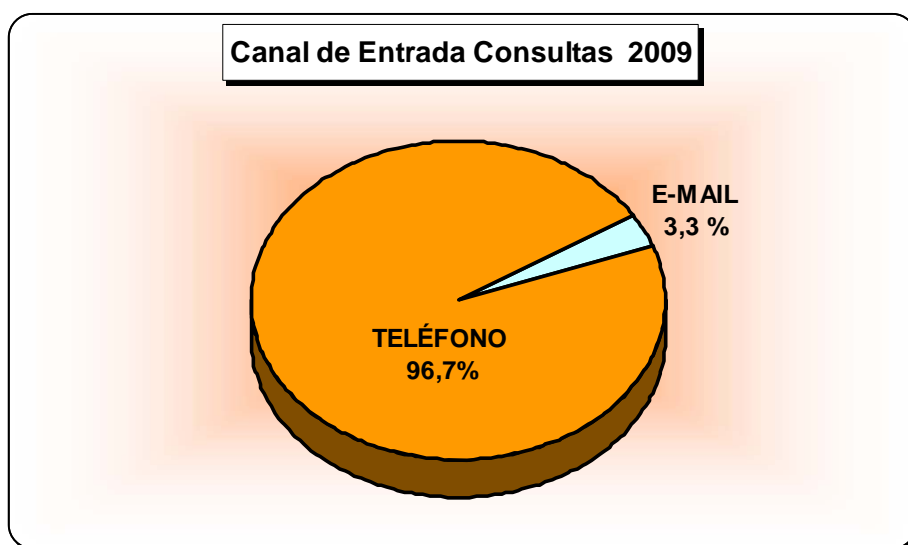
1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostealeco.es

CONSULTAS	2009	2008	Variación 2009 / 2008
Total recibidas	240.290	234.780	+2,35%
Media diaria	792	774	



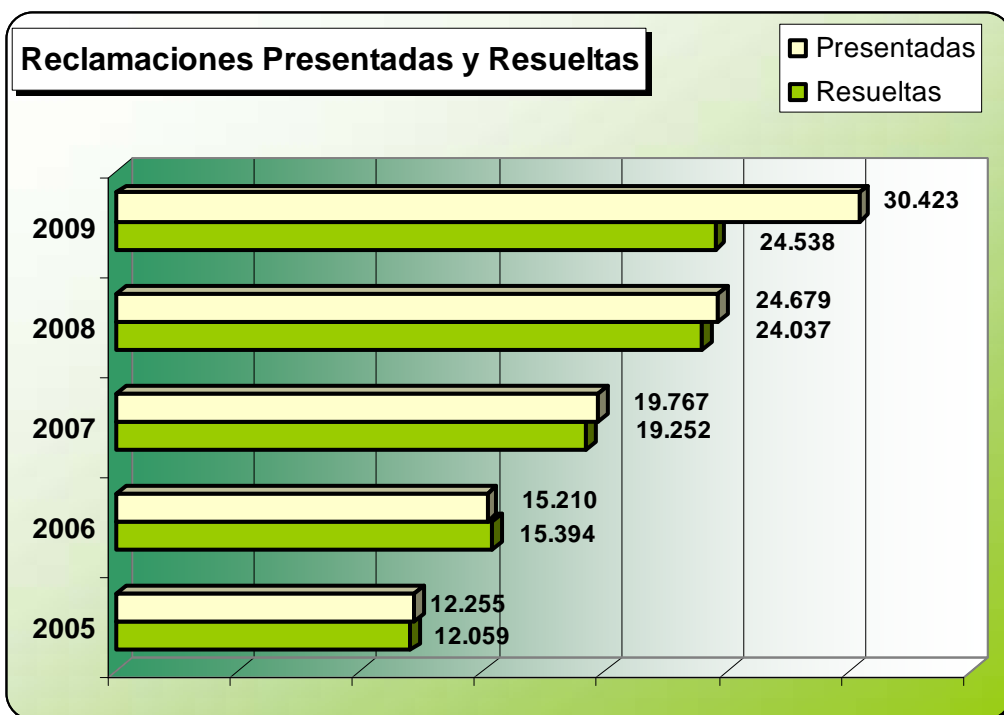
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es.

CONSULTAS	2009	2008
TELÉFONO	96,7%	96,4%
E-MAIL	3,3%	3,6%



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

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2008	24.679	24.037
2009	30.423	24.538
Variación 2009 / 2008	23,3%	2,1%



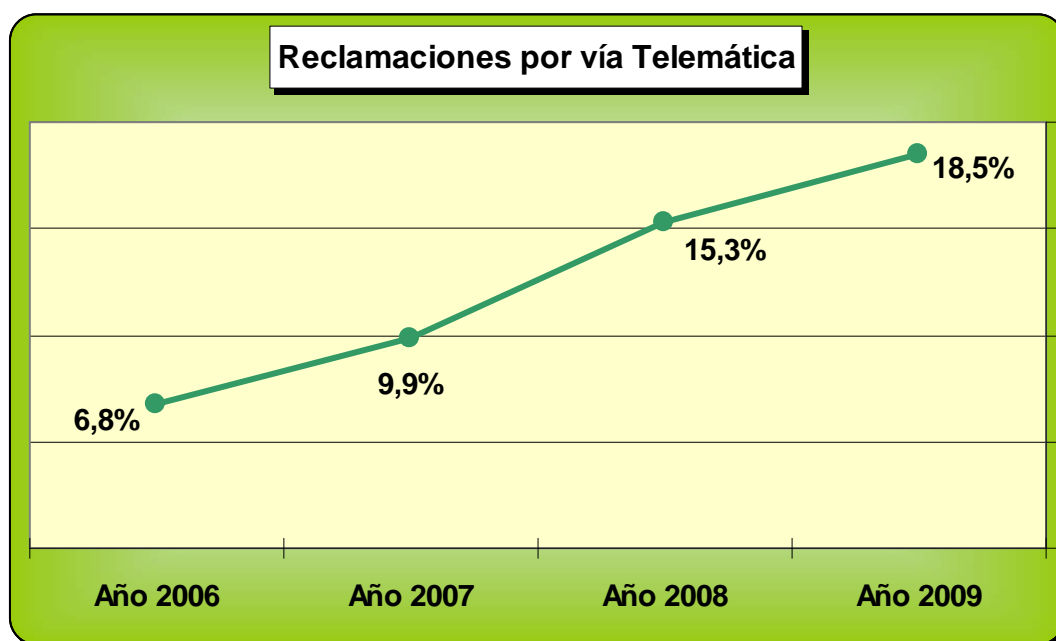
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2009	2008
Favorables al usuario	83,7%	85,6%
Favorables al operador	16,3%	14,4%



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

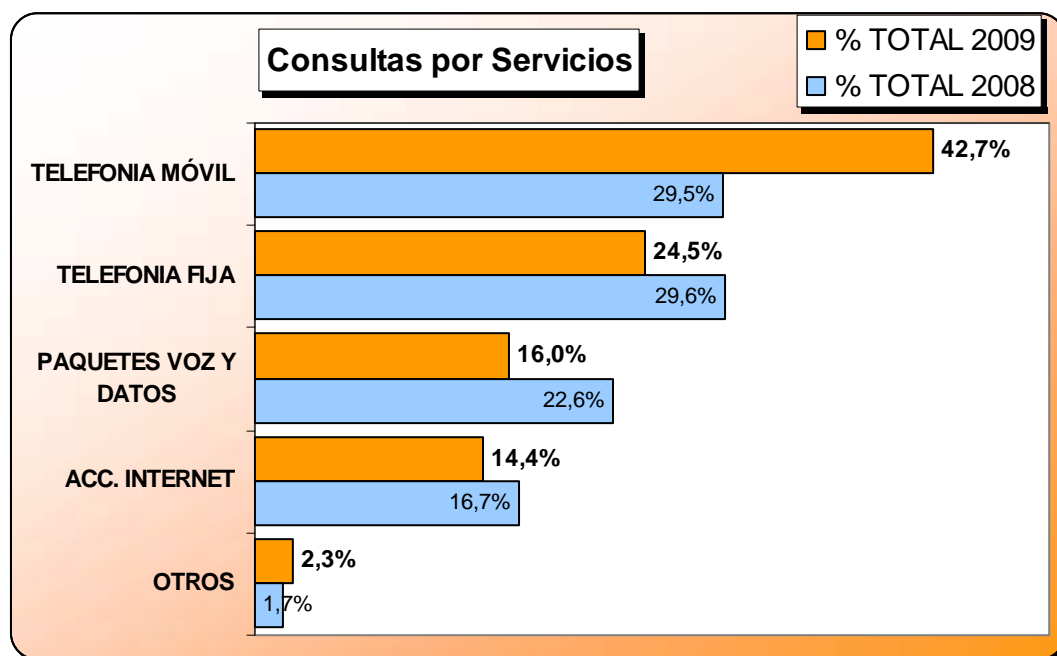
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2008	15,3%
Año 2009	18,5%



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

CONSULTAS POR SERVICIOS	% TOTAL 2009	% TOTAL 2008
TELEFONIA MÓVIL	42,7%	29,5%
TELEFONIA FIJA	24,5%	29,6%
PAQUETES VOZ Y DATOS	16,0%	22,6%
ACC. INTERNET	14,4%	16,7%
OTROS	2,3%	1,7%

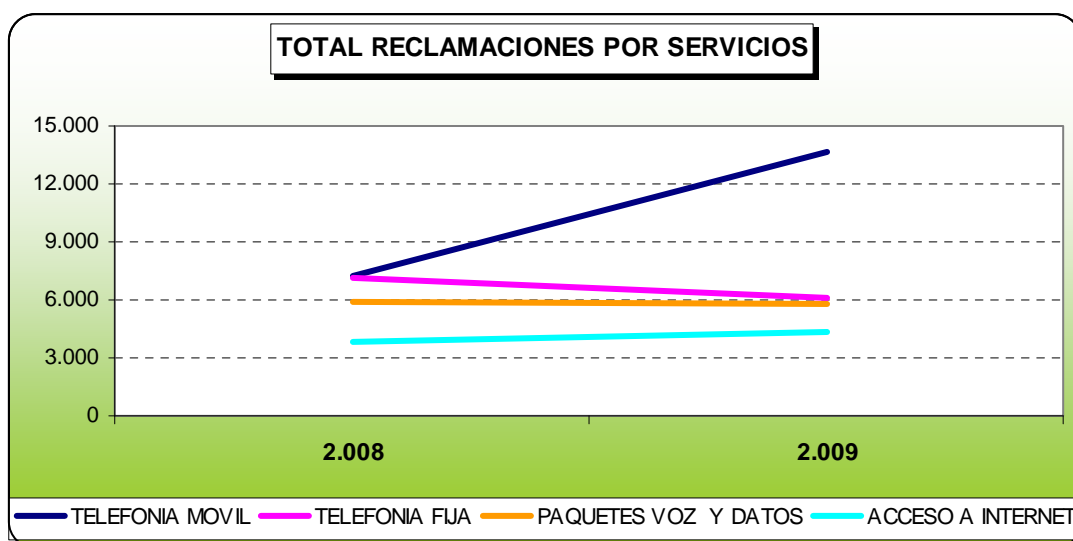
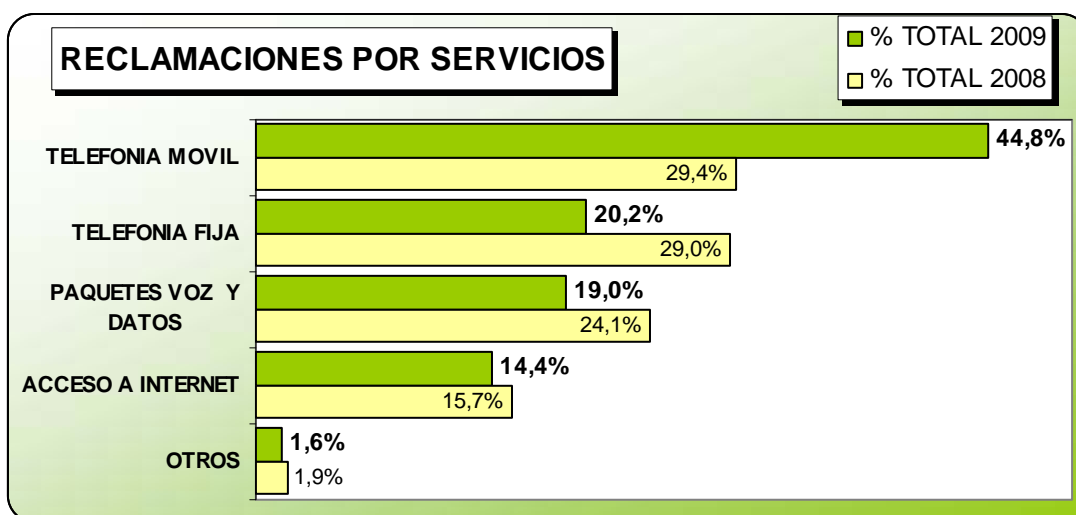
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.009		2.008	
	Nº	%	Nº	%
TELEFONIA MOVIL	13.629	44,8%	7.256	29,4%
TELEFONIA FIJA	6.135	20,2%	7.157	29,0%
PAQUETES VOZ Y DATOS	5.782	19,0%	5.936	24,1%
ACCESO A INTERNET	4.396	14,4%	3.868	15,7%
OTROS	481	1,6%	462	1,9%

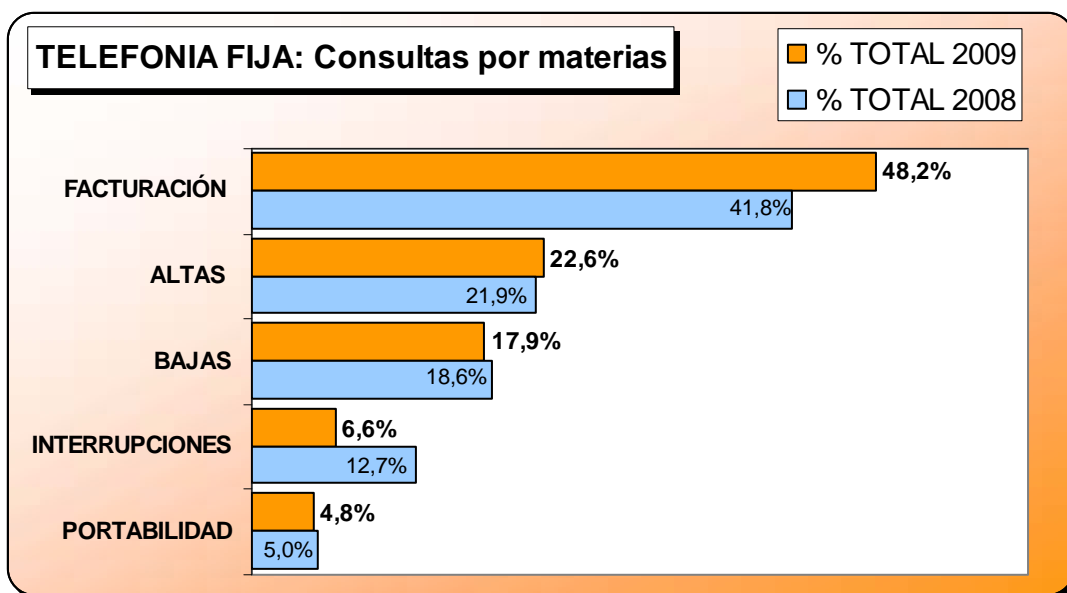
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

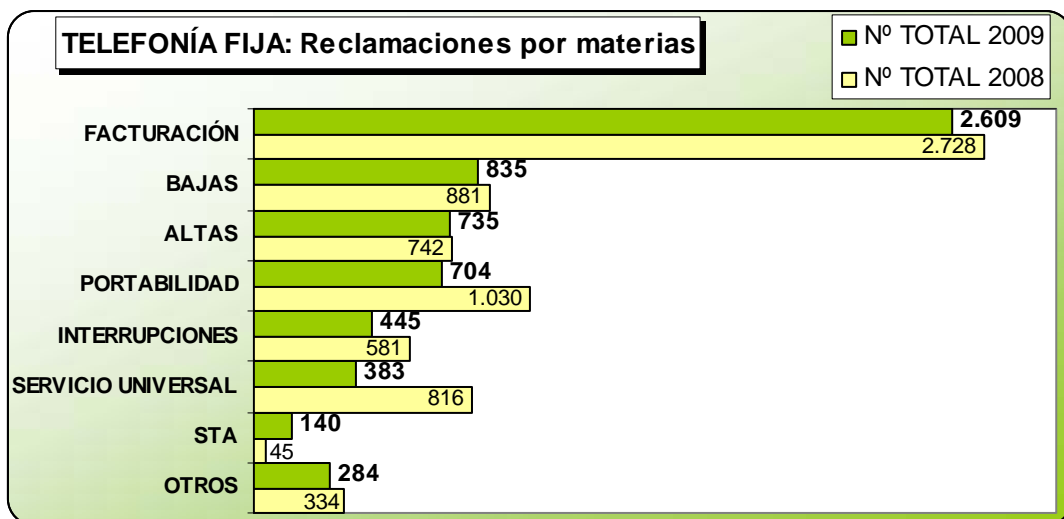
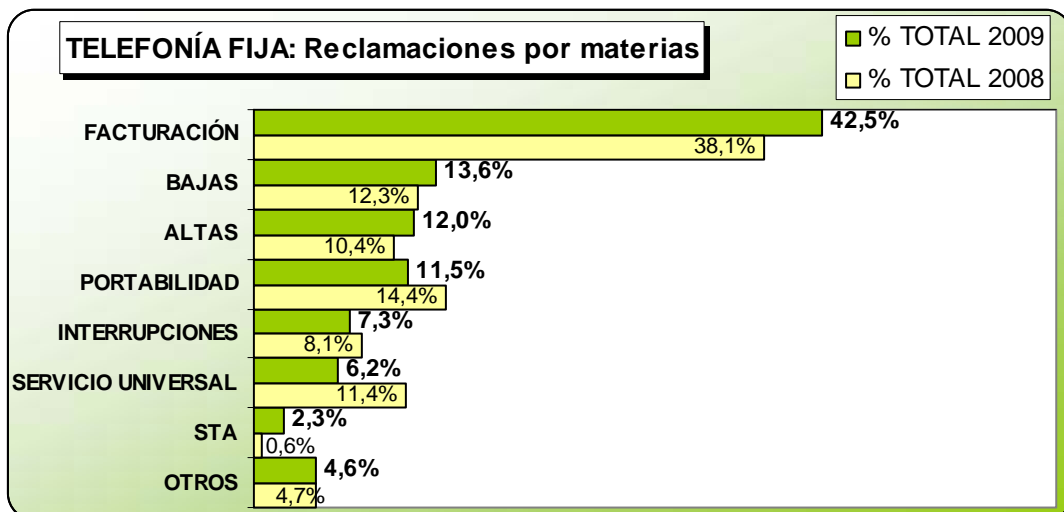
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostealeco.es

TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	48,2%	41,8%
ALTAS	22,6%	21,9%
BAJAS	17,9%	18,6%
INTERRUPCIONES	6,6%	12,7%
PORTABILIDAD	4,8%	5,0%



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

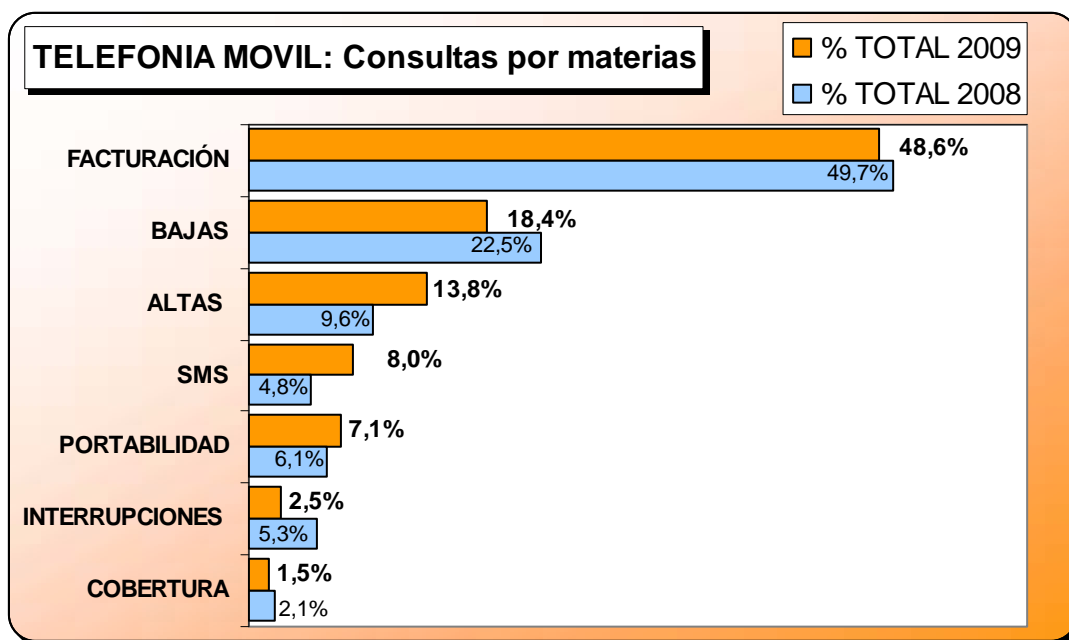
TELEFONIA FIJA				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.009		2.008	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	2.609	42,5%	2.728	38,1%
BAJAS	835	13,6%	881	12,3%
ALTAS	735	12,0%	742	10,4%
PORTABILIDAD	704	11,5%	1.030	14,4%
INTERRUPCIONES	445	7,3%	581	8,1%
SERVICIO UNIVERSAL	383	6,2%	816	11,4%
STA	140	2,3%	45	0,6%
OTROS	284	4,6%	334	4,7%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

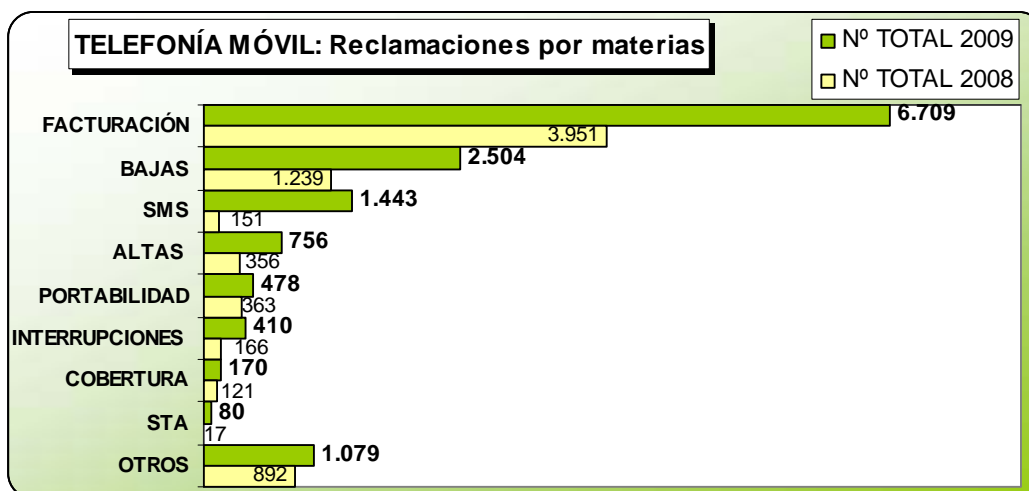
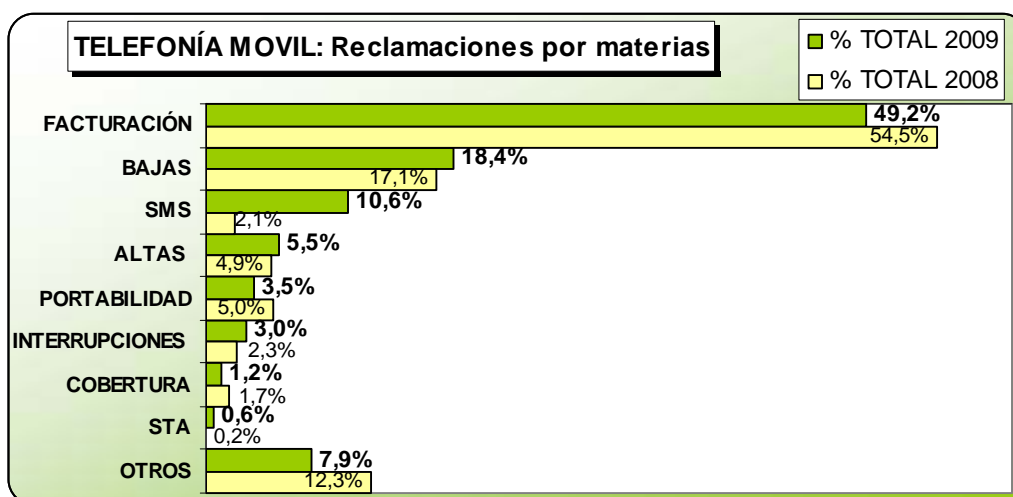
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	48,6%	49,7%
BAJAS	18,4%	22,5%
ALTAS	13,8%	9,6%
SMS	8,0%	4,8%
PORTABILIDAD	7,1%	6,1%
INTERRUPCIONES	2,5%	5,3%
COBERTURA	1,5%	2,1%



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

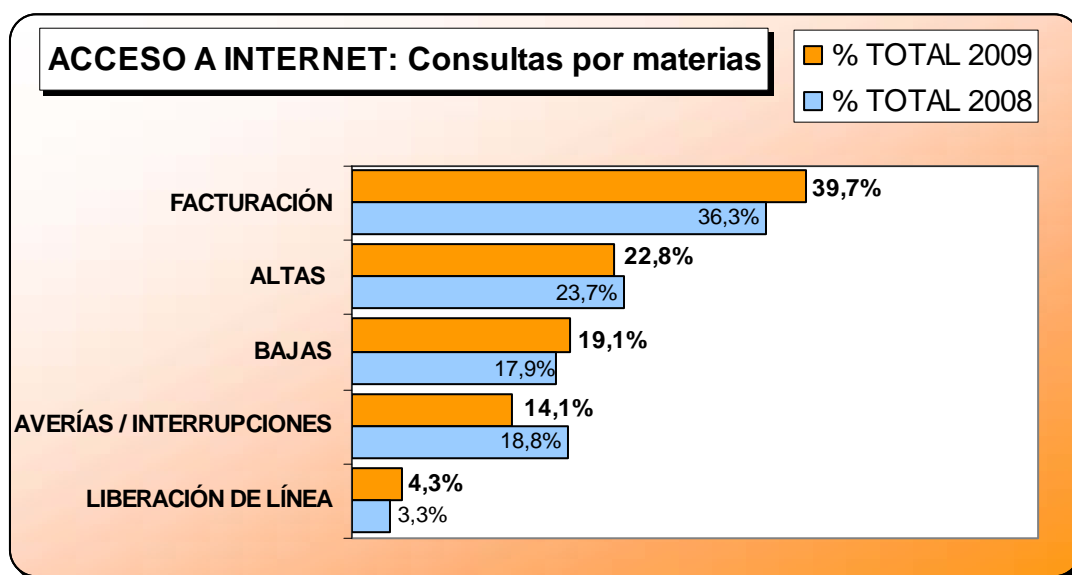
TELEFONIA MOVIL				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.009		2.008	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	6.709	49,2%	3.951	54,5%
BAJAS	2.504	18,4%	1.239	17,1%
SMS	1.443	10,6%	151	2,1%
ALTAS	756	5,5%	356	4,9%
PORTABILIDAD	478	3,5%	363	5,0%
INTERRUPCIONES	410	3,0%	166	2,3%
COBERTURA	170	1,2%	121	1,7%
STA	80	0,6%	17	0,2%
OTROS	1.079	7,9%	892	12,3%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

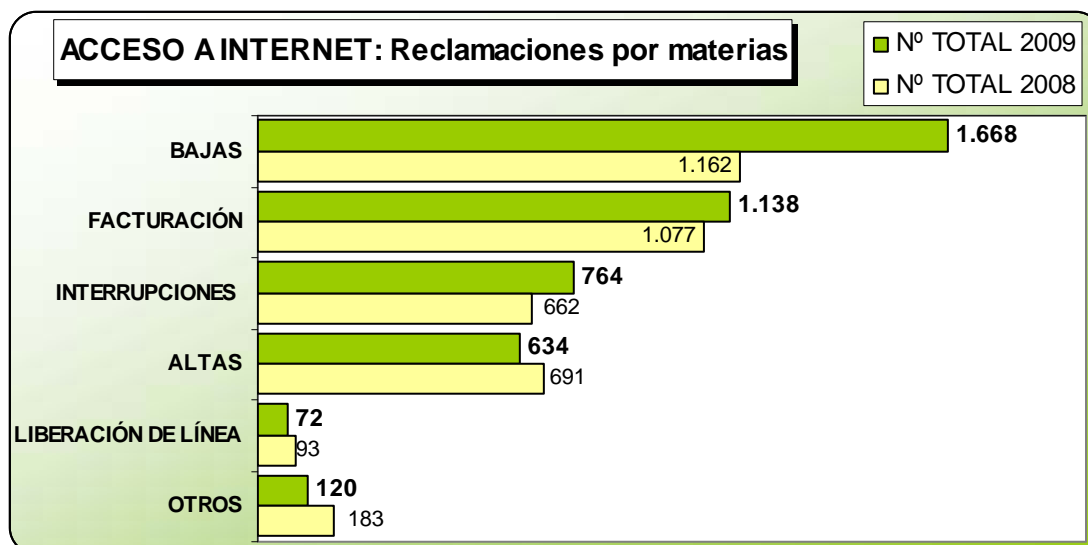
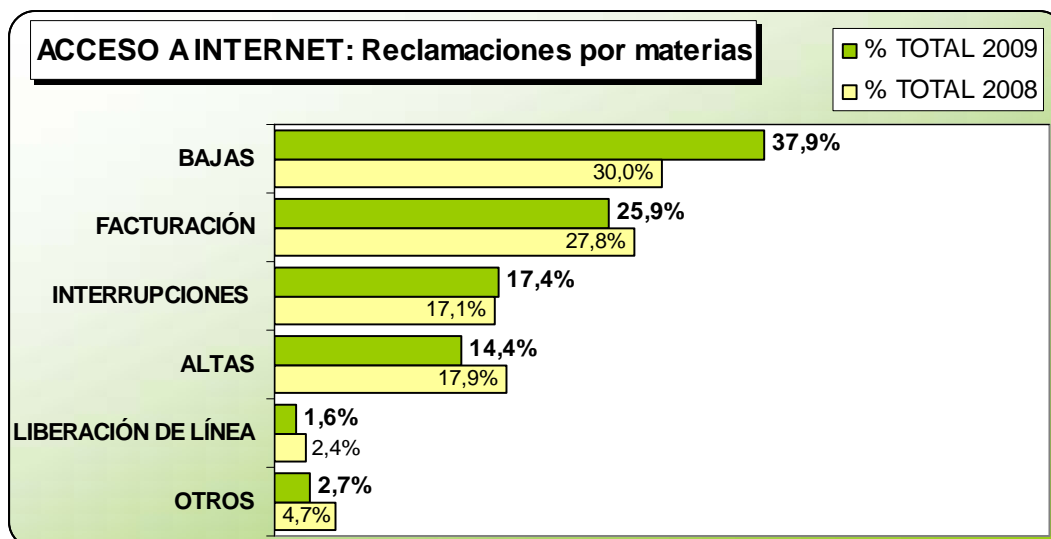
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	39,7%	36,3%
ALTAS	22,8%	23,7%
BAJAS	19,1%	17,9%
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	14,1%	18,8%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	4,3%	3,3%



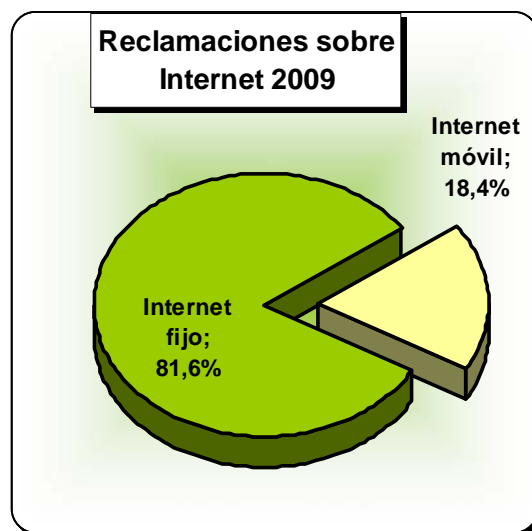
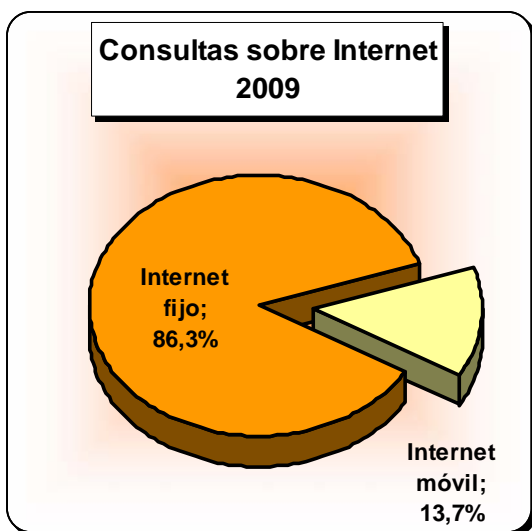
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.009		2.008	
	Nº	%	Nº	%
BAJAS	1.668	37,9%	1.162	30,0%
FACTURACIÓN	1.138	25,9%	1.077	27,8%
INTERRUPCIONES	764	17,4%	662	17,1%
ALTAS	634	14,4%	691	17,9%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	72	1,6%	93	2,4%
OTROS	120	2,7%	183	4,7%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

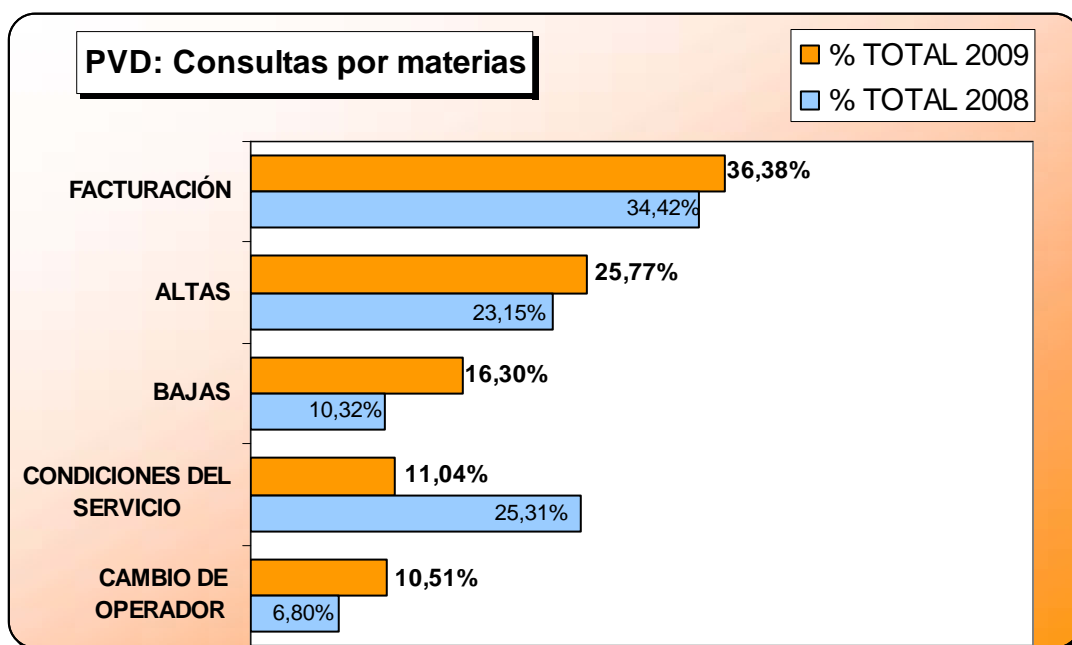
	2009				2008			
	INT. MÓVIL		INT. FIJO		INT. MÓVIL		INT. FIJO	
CONSULTAS	1.212	13,7%	7.648	86,3%	964	8,0%	12.104	92,0%
RECLAMACIONES	988	18,4%	4.396	81,6%	501	13,1%	3.839	86,9%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

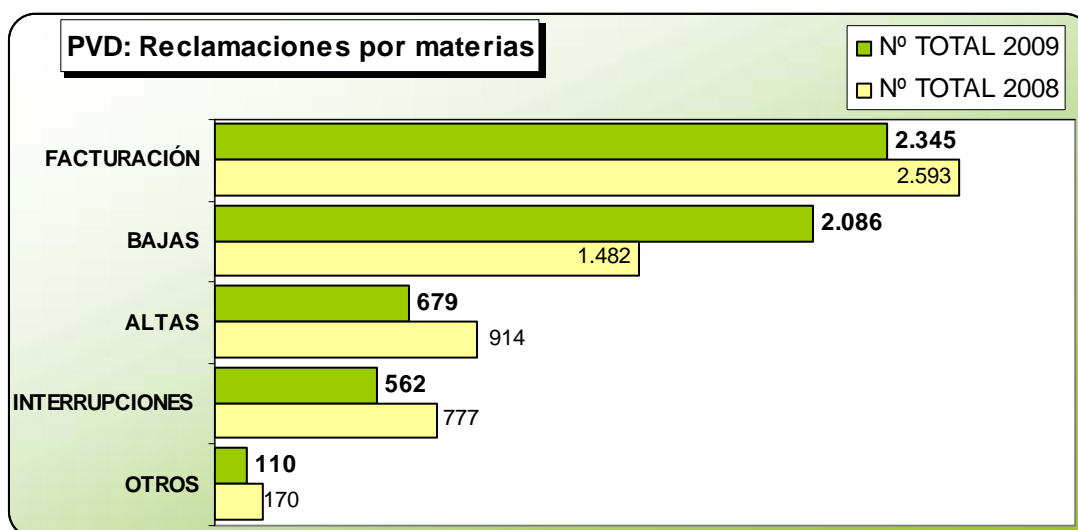
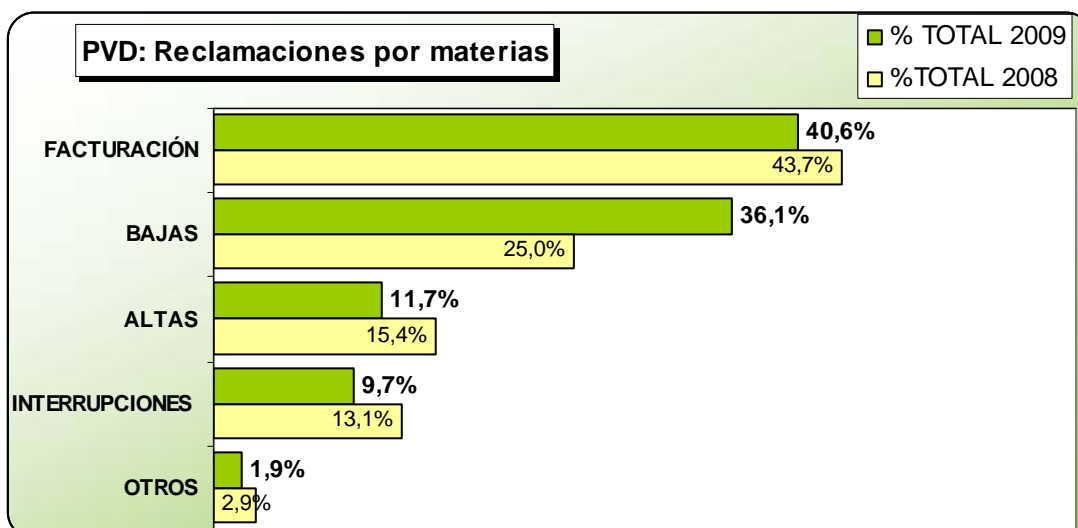
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	36,4%	34,4%
ALTAS	25,8%	23,2%
BAJAS	16,3%	10,3%
CONDICIONES DEL SERVICIO	11,0%	25,3%
CAMBIO DE OPERADOR	10,5%	6,8%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.009		2.008	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	2.345	40,6%	2.593	43,7%
BAJAS	2.086	36,1%	1.482	25,0%
ALTAS	679	11,7%	914	15,4%
INTERRUPCIONES	562	9,7%	777	13,1%
OTROS	110	1,9%	170	2,9%



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

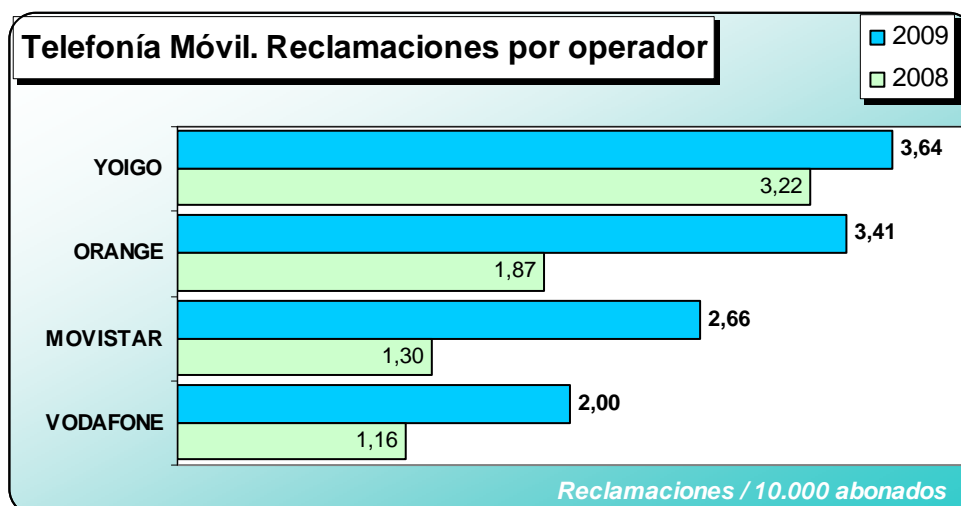
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2009	2008
YA.COM	11,58	14,16
TELE2	9,40	10,79
ORANGE	6,84	9,58
JAZZTEL	5,91	10,23
ONO	3,69	6,42
TELEFÓNICA	2,25	2,48



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

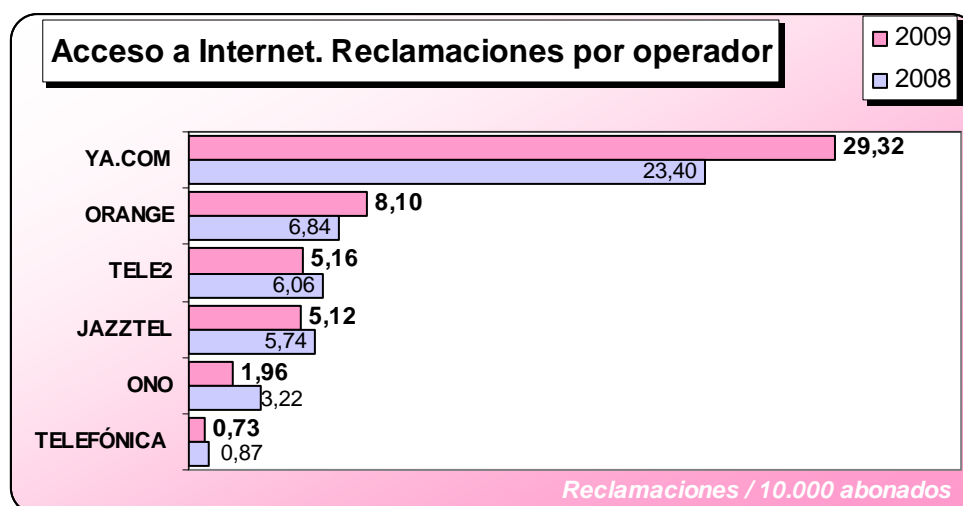
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2009	2008
YOIGO	3,64	3,22
ORANGE	3,41	1,87
MOVISTAR	2,66	1,30
VODAFONE	2,00	1,16



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

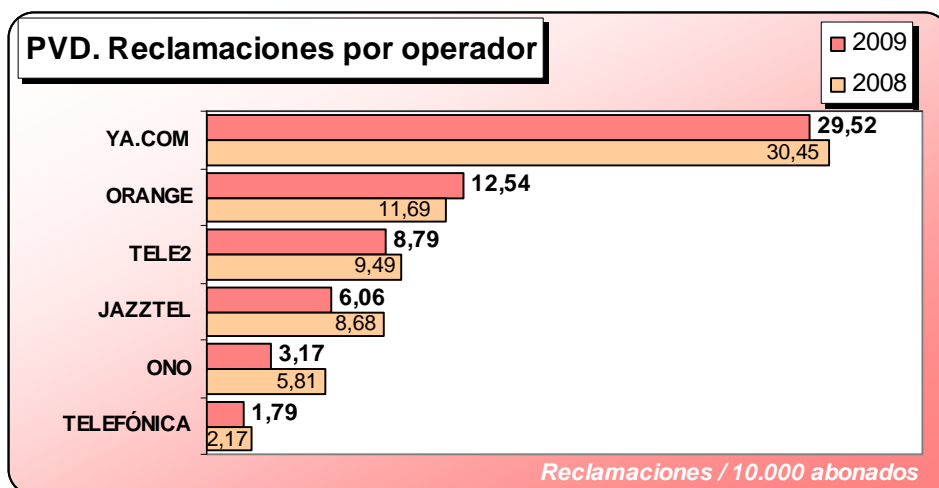
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2009	2008
YA.COM	29,32	23,40
ORANGE	8,10	6,84
TELE2	5,16	6,06
JAZZTEL	5,12	5,74
ONO	1,96	3,22
TELEFÓNICA	0,73	0,87



15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

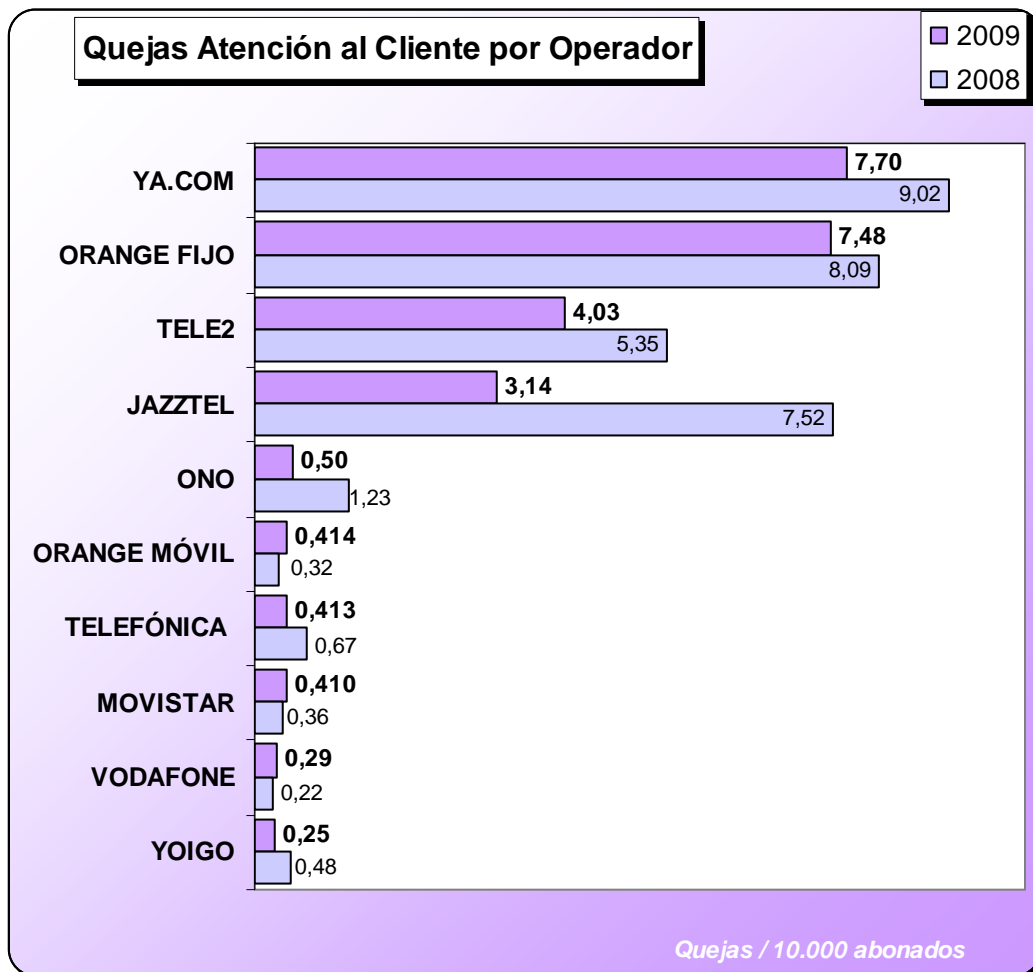
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2009	2008
YA.COM	29,52	30,45
ORANGE	12,54	11,69
TELE2	8,79	9,49
JAZZTEL	6,06	8,68
ONO	3,17	5,81
TELEFÓNICA	1,79	2,17



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2009	2008
YA.COM	7,70	9,02
ORANGE FIJO	7,48	8,09
TELE2	4,03	5,35
JAZZTEL	3,14	7,52
ONO	0,50	1,23
ORANGE MÓVIL	0,414	0,32
TELEFÓNICA	0,413	0,67
MOVISTAR	0,410	0,36
VODAFONE	0,29	0,22
YOIGO	0,25	0,48



26 de febrero de 2010