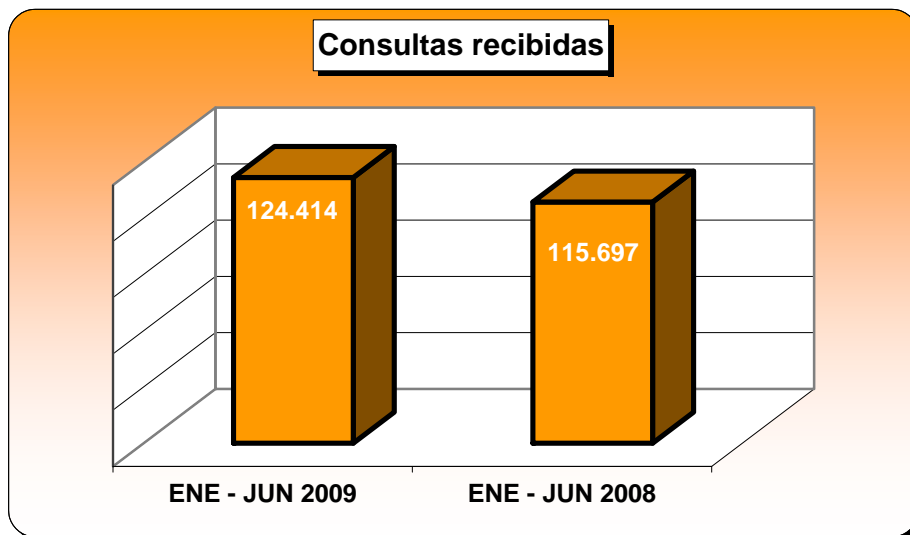


RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

I SEMESTRE AÑO 2009

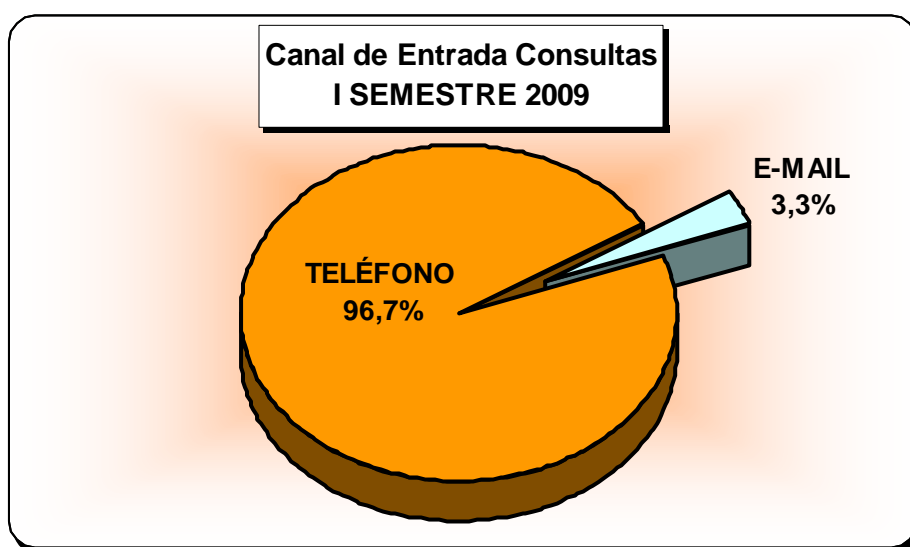
1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es

CONSULTAS	ENE - JUN 2009	ENE - JUN 2008
Total recibidas	124.414	115.697
Media diaria	835	782
Incremento 2008 / 2007	+7,5%	



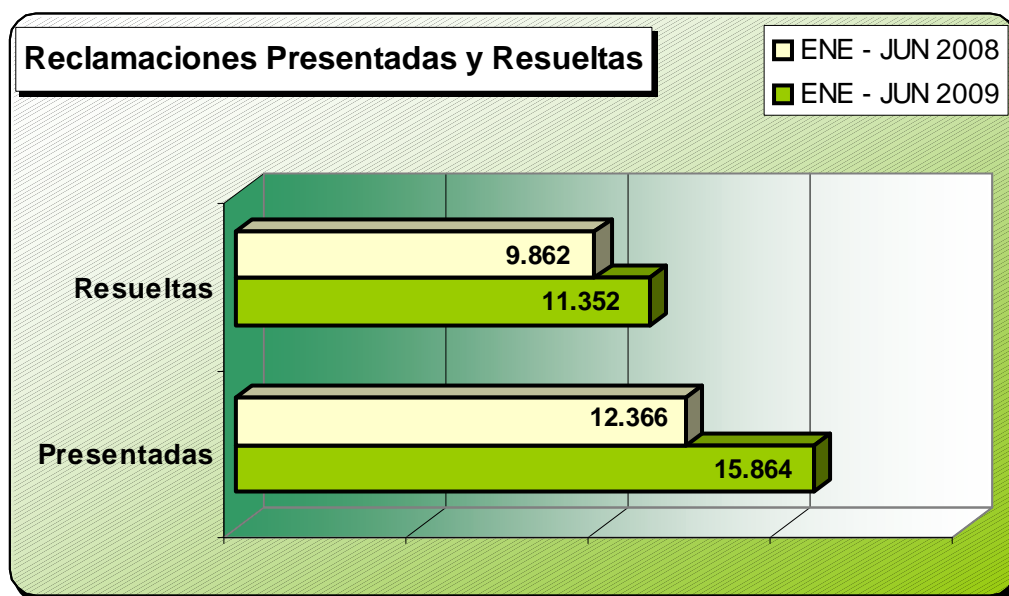
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es.

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



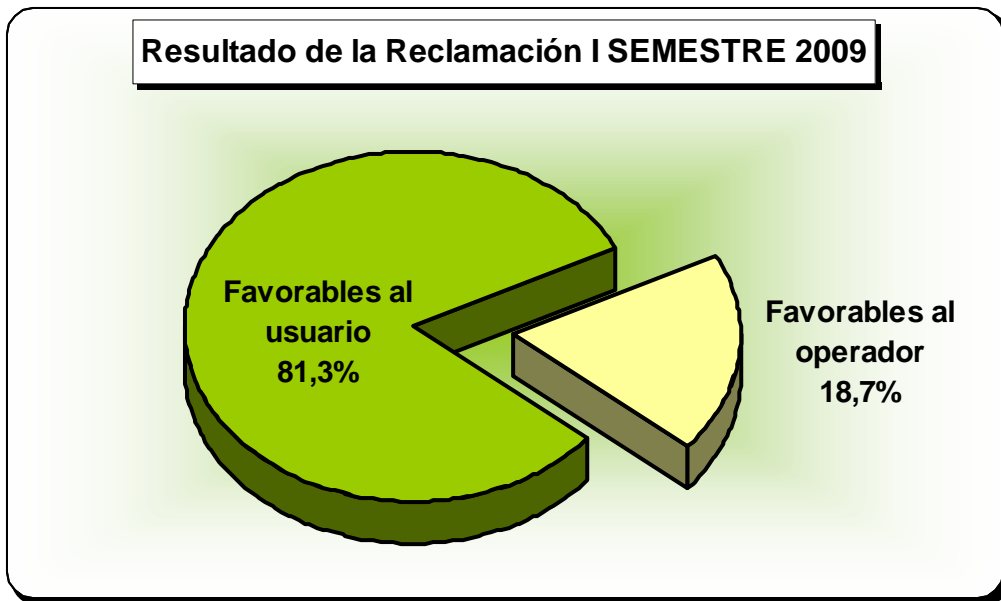
3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2009	15.864	11.352
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2008	12.366	9.862
Variación 2009 / 2008	28,3%	15,1%



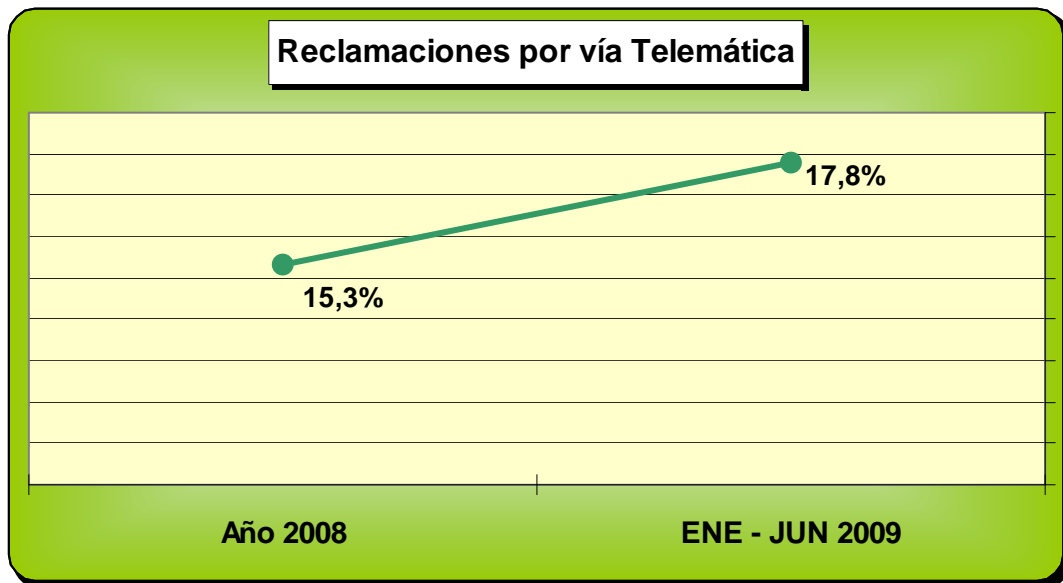
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

Resolución de la Reclamación	ENE - JUN 2009	2008
Favorables al usuario	81,3%	85,6%
Favorables al operador	18,7%	14,4%



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

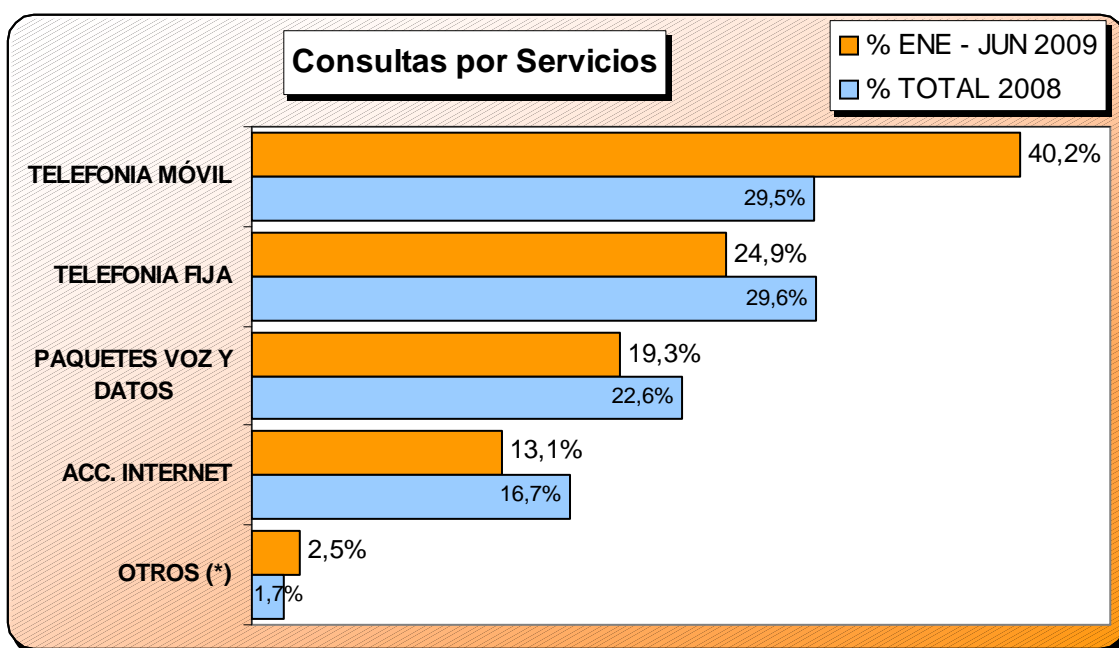
	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	17,8%	15,3%



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

CONSULTAS POR SERVICIOS	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
TELEFONIA MÓVIL	40,2%	29,5%
TELEFONIA FIJA	24,9%	29,6%
PAQUETES VOZ Y DATOS	19,3%	22,6%
ACC. INTERNET	13,1%	16,7%
OTROS (*)	2,5%	1,7%

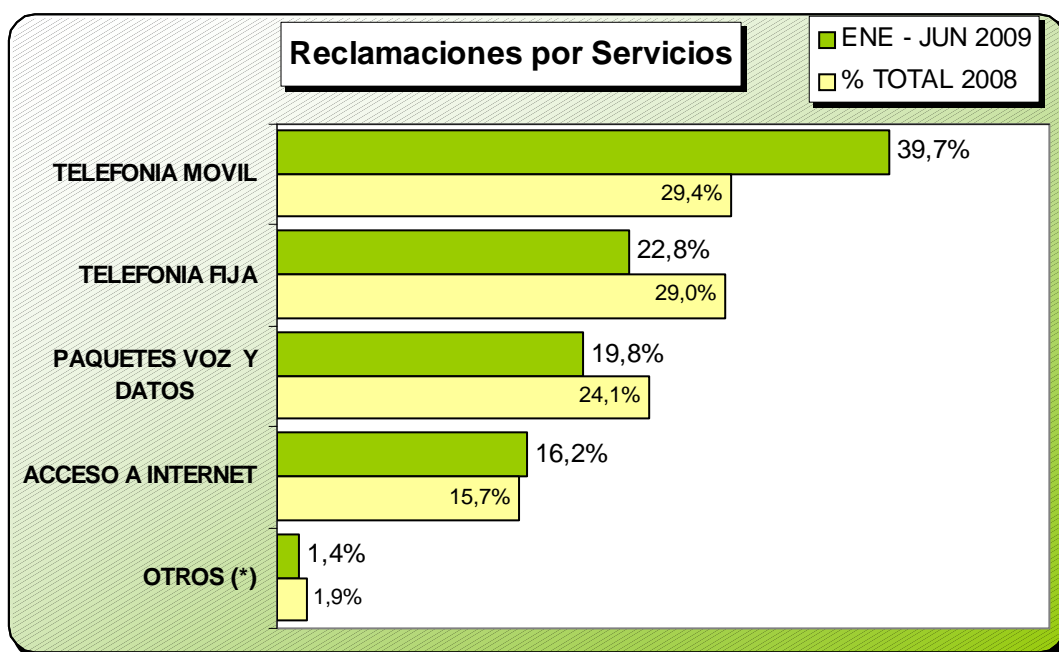
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
TELEFONIA MOVIL	39,7%	29,4%
TELEFONIA FIJA	22,8%	29,0%
PAQUETES VOZ Y DATOS	19,8%	24,1%
ACCESO A INTERNET	16,2%	15,7%
OTROS (*)	1,4%	1,9%

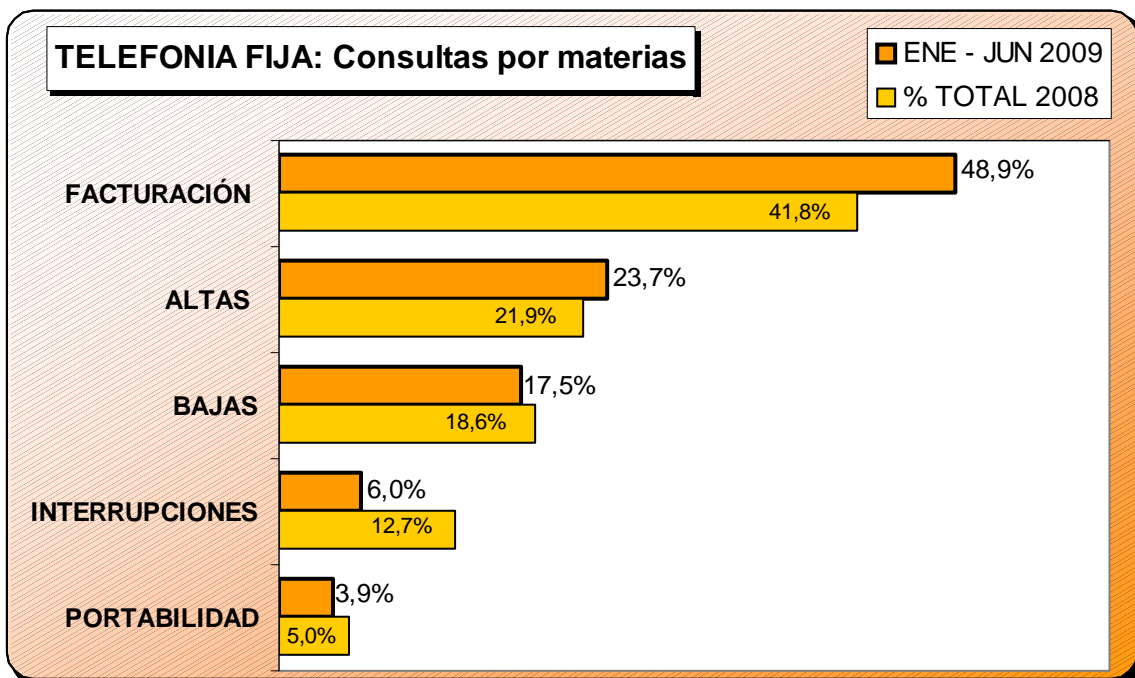
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

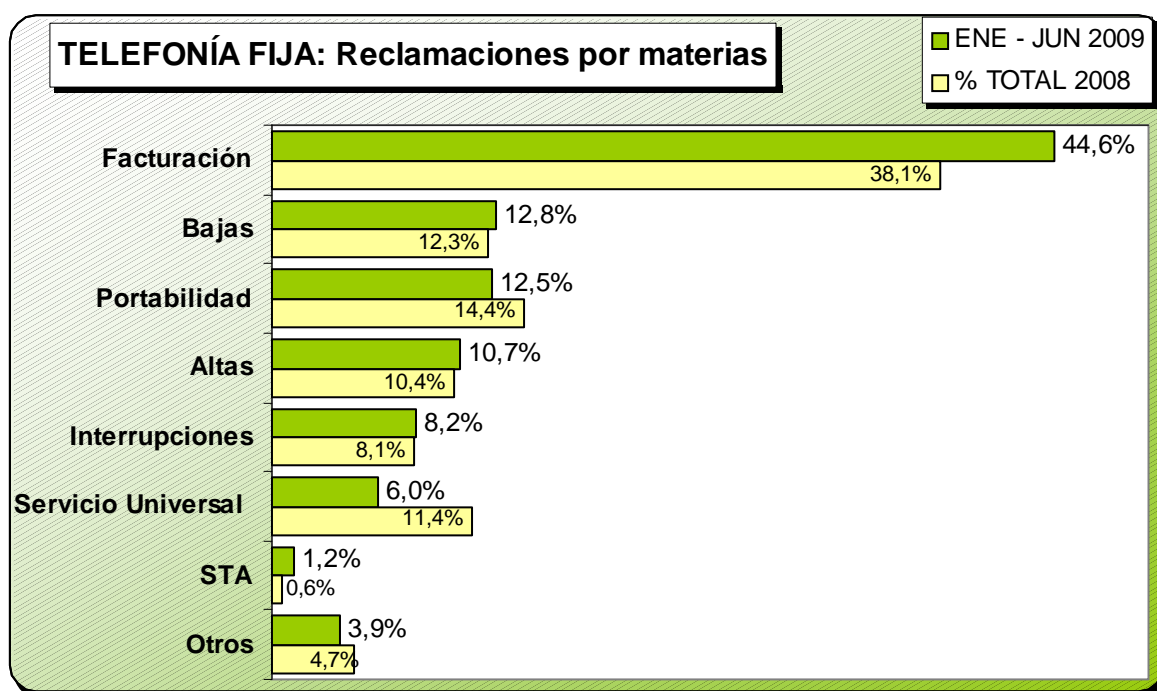
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleo.es

TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	48,9%	41,8%
ALTAS	23,7%	21,9%
BAJAS	17,5%	18,6%
INTERRUPCIONES	6,0%	12,7%
PORTABILIDAD	3,9%	5,0%



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

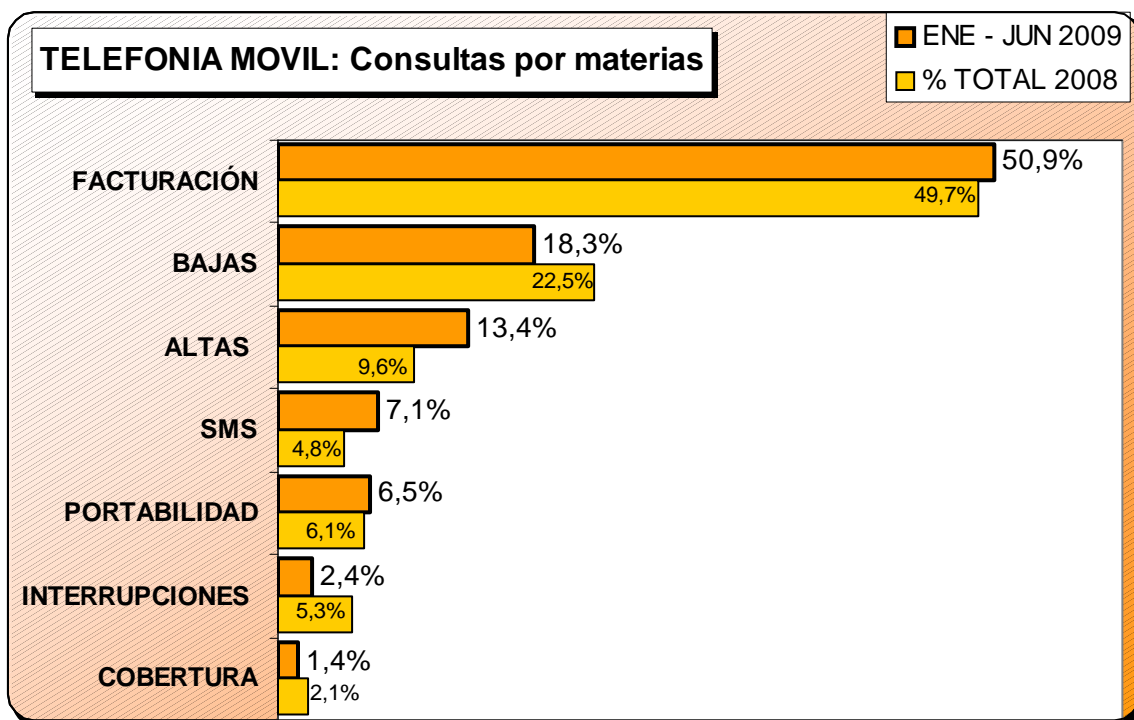
TELEFONÍA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
Facturación	44,6%	38,1%
Bajas	12,8%	12,3%
Portabilidad	12,5%	14,4%
Altas	10,7%	10,4%
Interrupciones	8,2%	8,1%
Servicio Universal	6,0%	11,4%
STA	1,2%	0,6%
Otros	3,9%	4,7%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

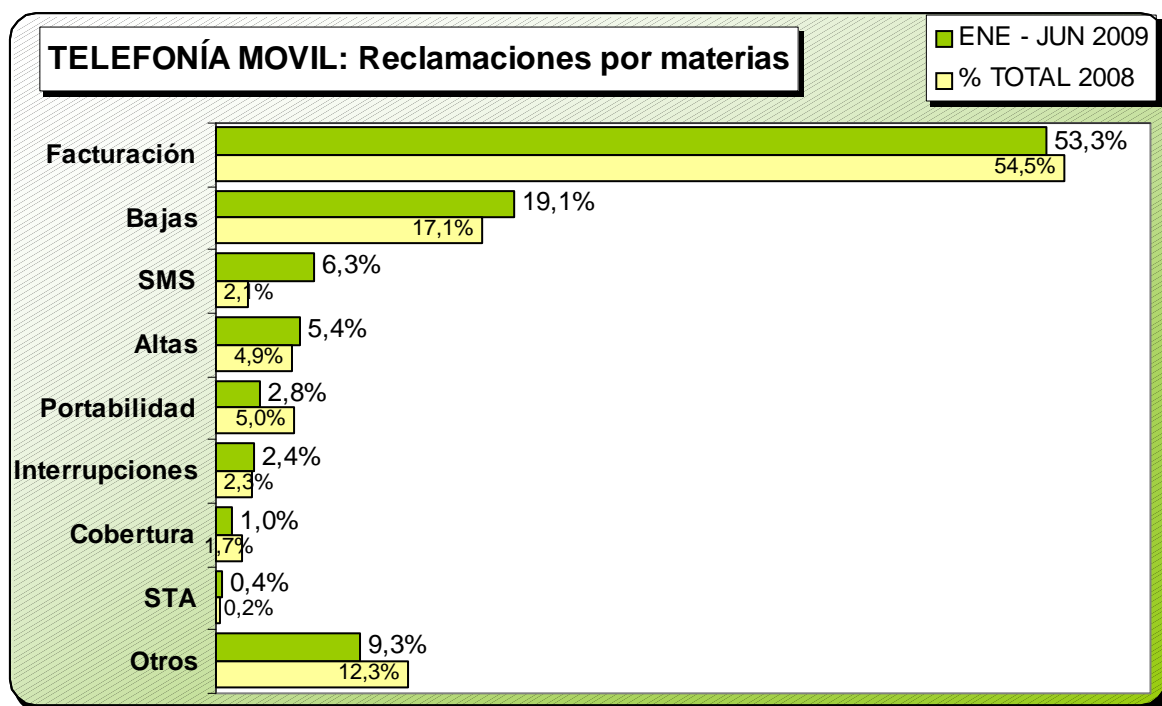
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	50,9%	49,7%
BAJAS	18,3%	22,5%
ALTAS	13,4%	9,6%
SMS	7,1%	4,8%
PORTABILIDAD	6,5%	6,1%
INTERRUPCIONES	2,4%	5,3%
COBERTURA	1,4%	2,1%



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

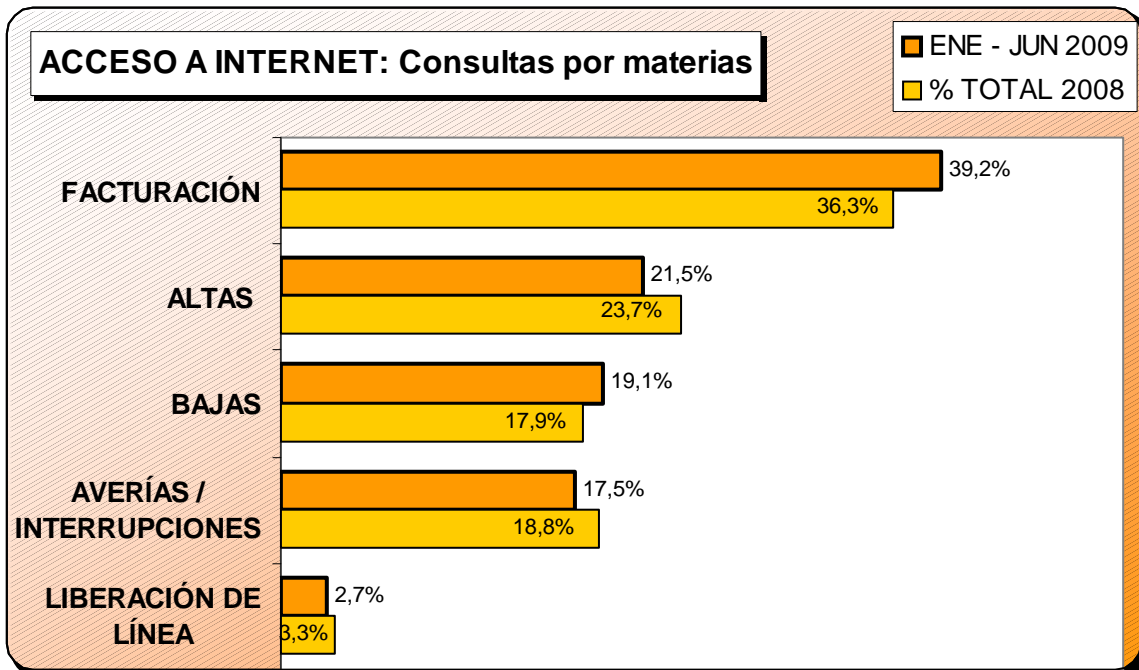
TELEFONÍA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
Facturación	53,3%	54,5%
Bajas	19,1%	17,1%
SMS	6,3%	2,1%
Altas	5,4%	4,9%
Portabilidad	2,8%	5,0%
Interrupciones	2,4%	2,3%
Cobertura	1,0%	1,7%
STA	0,4%	0,2%
Otros	9,3%	12,3%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

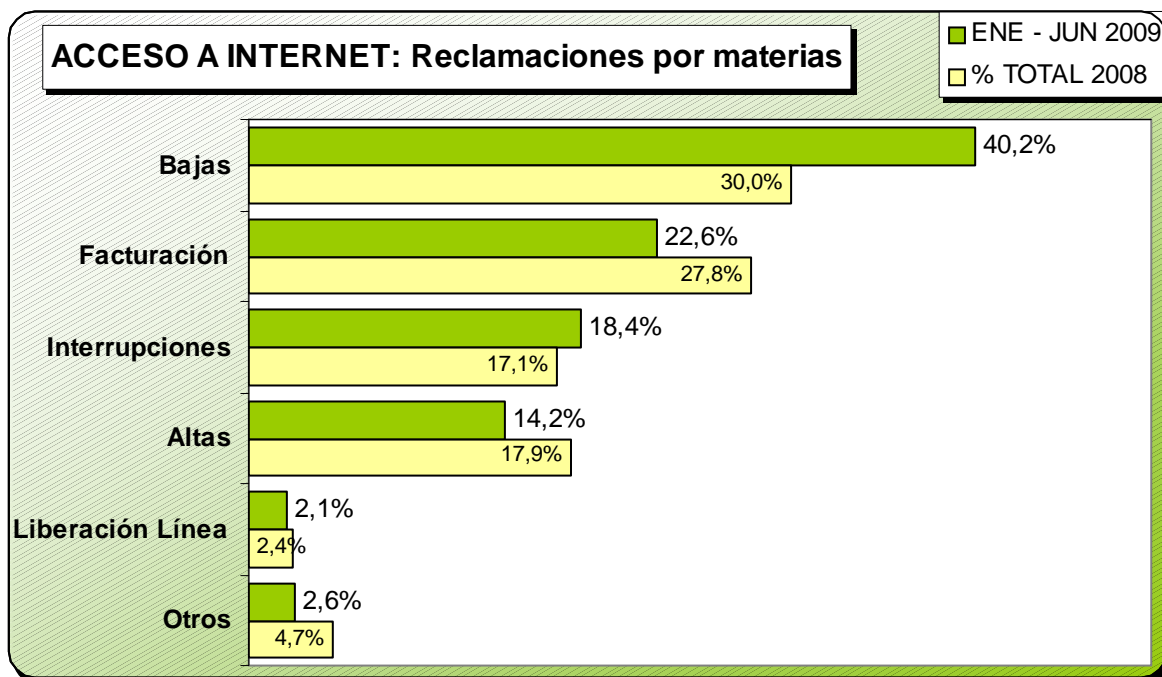
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	39,2%	36,3%
ALTAS	21,5%	23,7%
BAJAS	19,1%	17,9%
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	17,5%	18,8%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	2,7%	3,3%



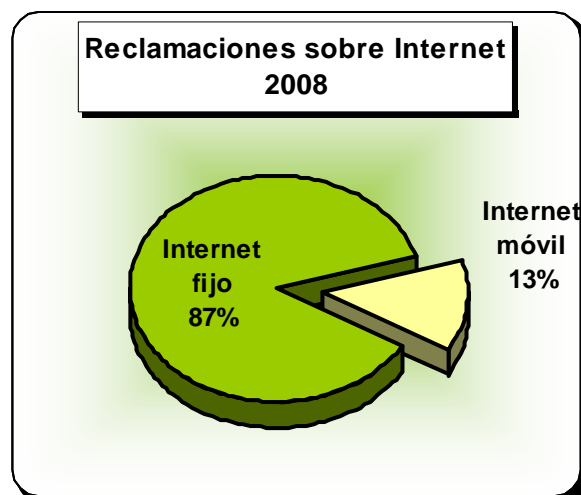
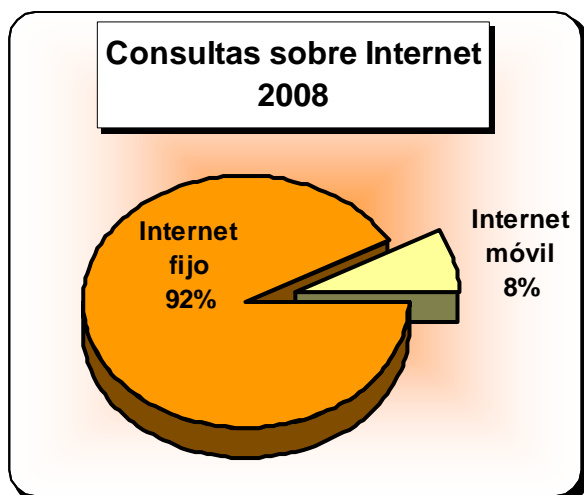
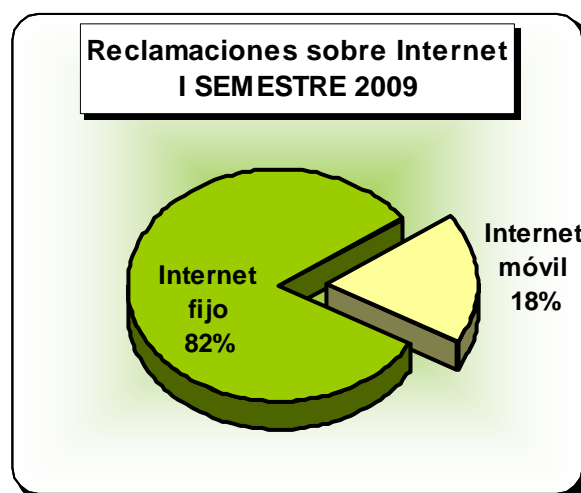
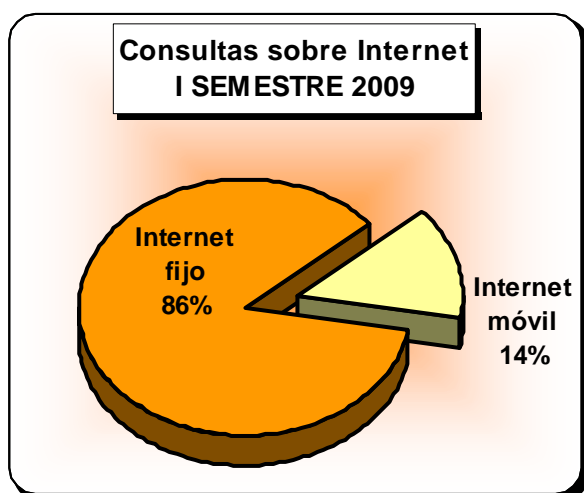
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
Bajas	40,2%	30,0%
Facturación	22,6%	27,8%
Interrupciones	18,4%	17,1%
Altas	14,2%	17,9%
Liberación Línea	2,1%	2,4%
Otros	2,6%	4,7%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

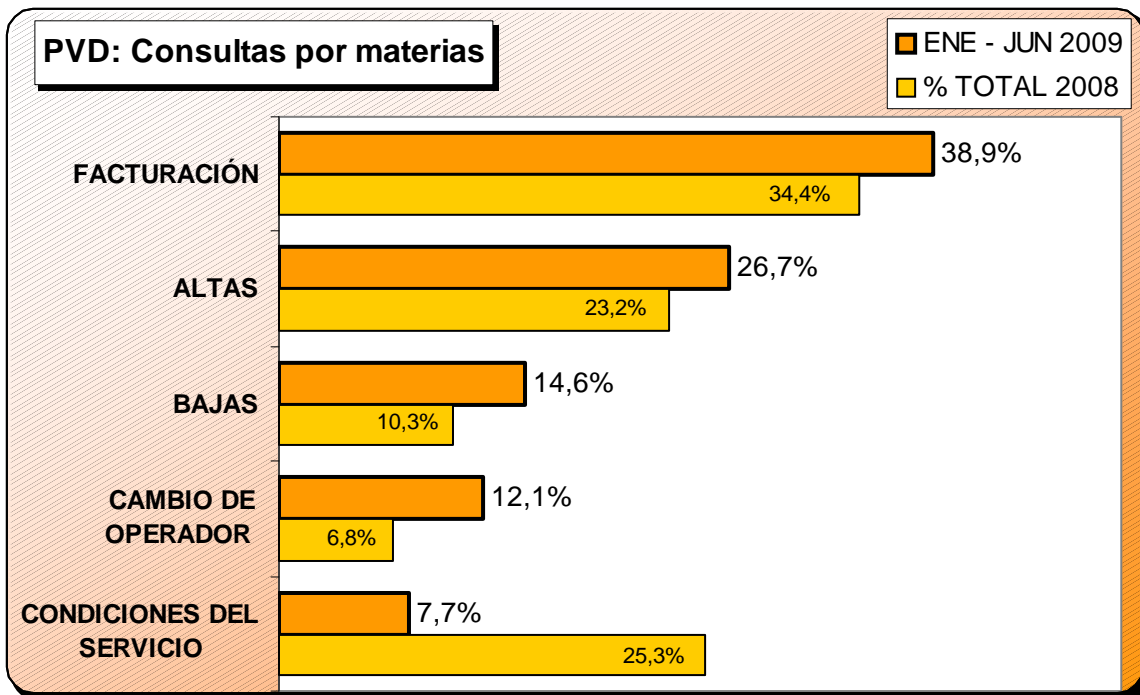
	% ENE - JUN 2009		% TOTAL 2008	
	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil
CONSULTAS	85,8%	14,2%	92,0%	8,0%
RECLAMACIONES	81,9%	18,1%	86,9%	13,1%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

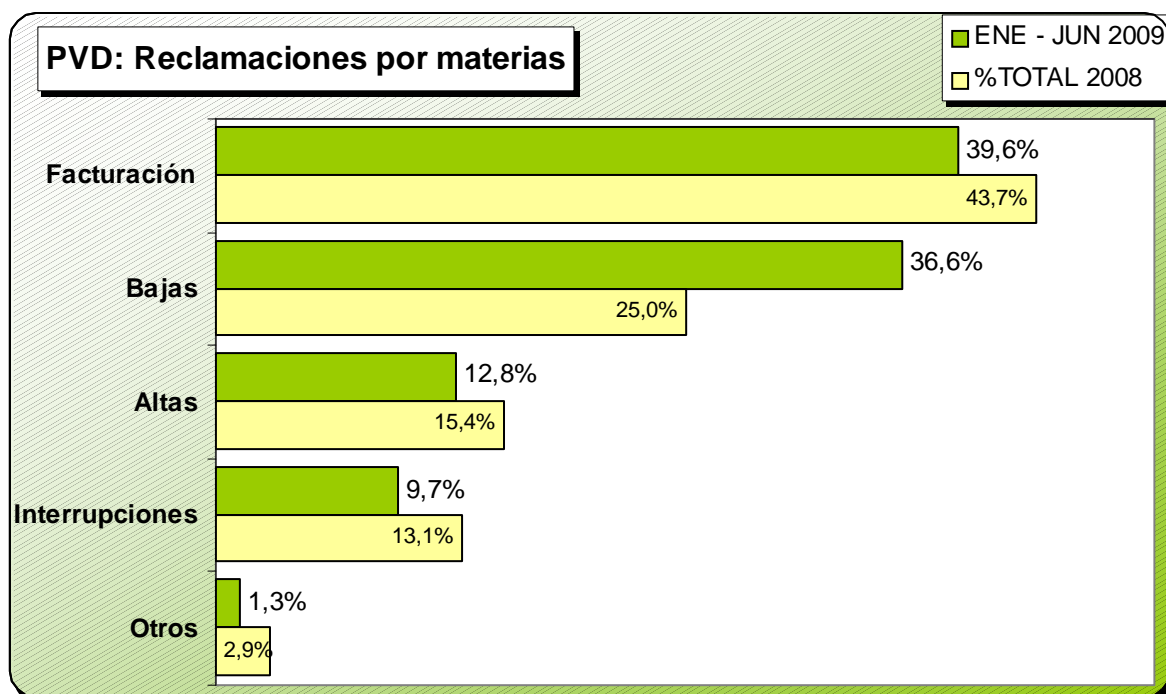
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	% TOTAL 2008
FACTURACIÓN	38,9%	34,4%
ALTAS	26,7%	23,2%
BAJAS	14,6%	10,3%
CAMBIO DE OPERADOR	12,1%	6,8%
CONDICIONES DEL SERVICIO	7,7%	25,3%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2009	%TOTAL 2008
Facturación	39,6%	43,7%
Bajas	36,6%	25,0%
Altas	12,8%	15,4%
Interrupciones	9,7%	13,1%
Otros	1,3%	2,9%

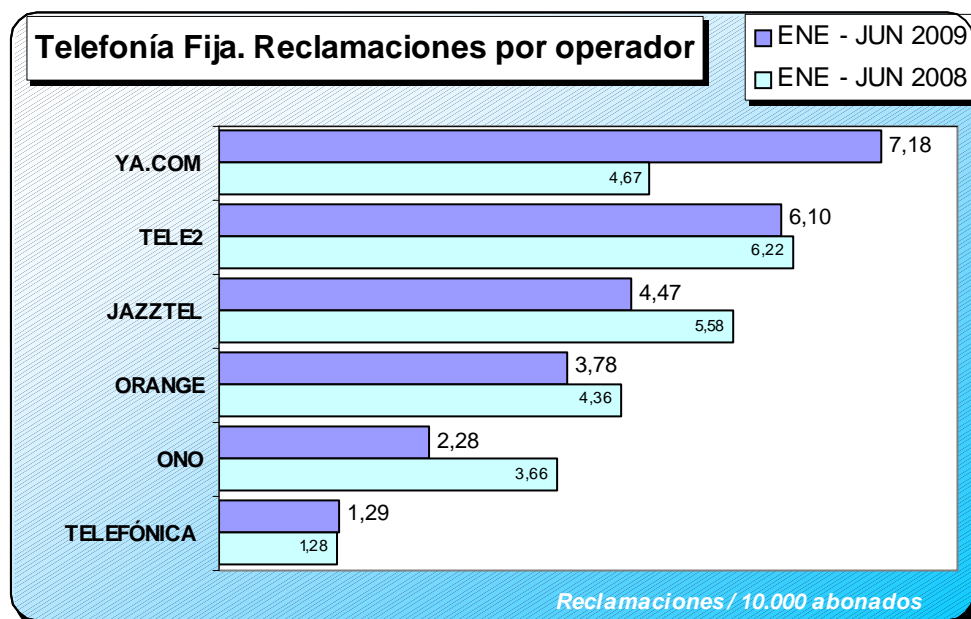


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

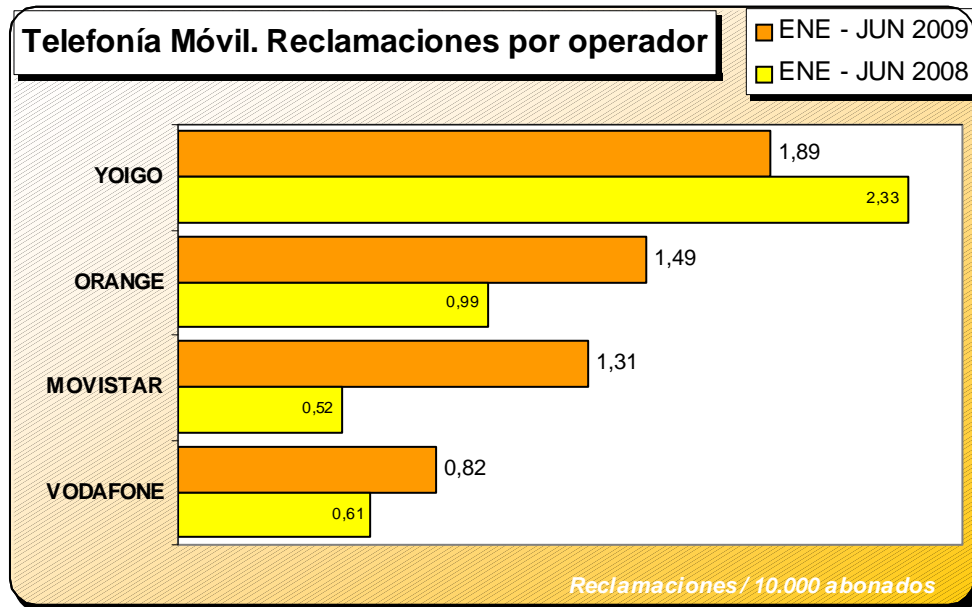
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2009	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2008
YA.COM	7,18	4,67
TELE2	6,10	6,22
JAZZTEL	4,47	5,58
ORANGE	3,78	4,36
ONO	2,28	3,66
TELEFÓNICA	1,29	1,28



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

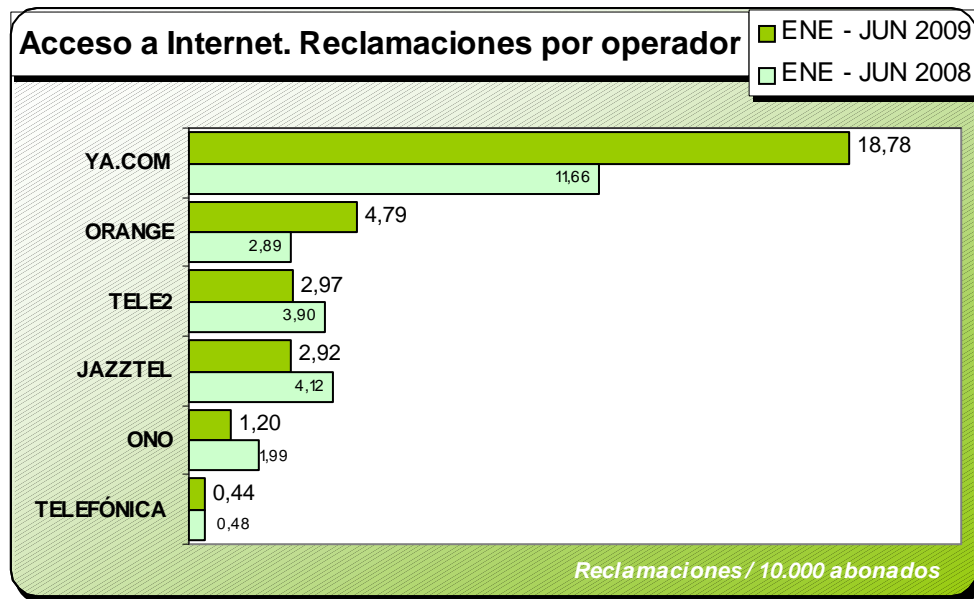
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2009	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2008
YOIGO	1,91	2,33
ORANGE	1,49	0,99
MOVISTAR	1,31	0,52
VODAFONE	0,82	0,61



14. Acceso a internet. Clasificación por operadores

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

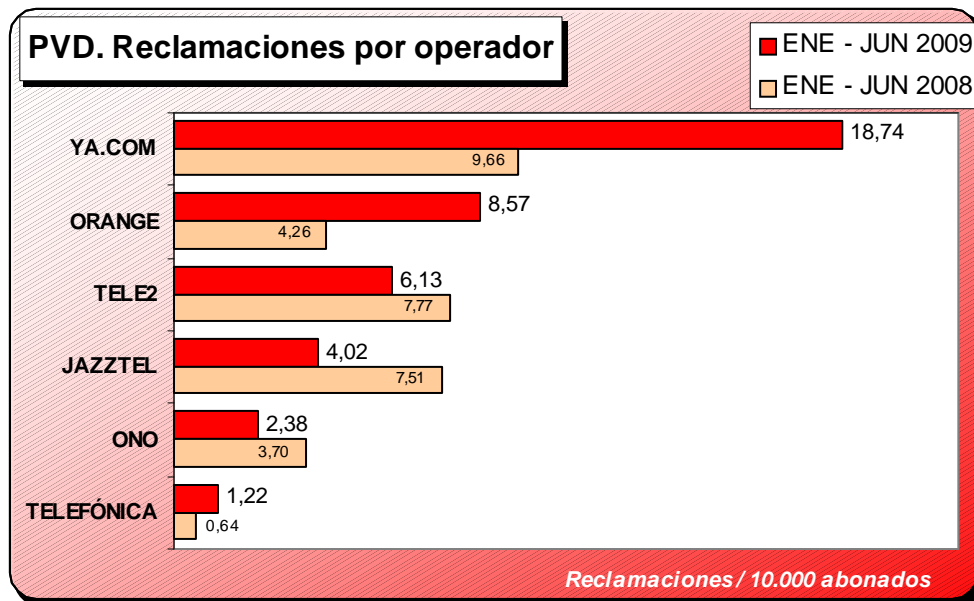
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2009	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2008
YA.COM	18,78	11,66
ORANGE	4,79	2,89
TELE2	2,97	3,90
JAZZTEL	2,92	4,12
ONO	1,20	1,99
TELEFÓNICA	0,44	0,48



15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

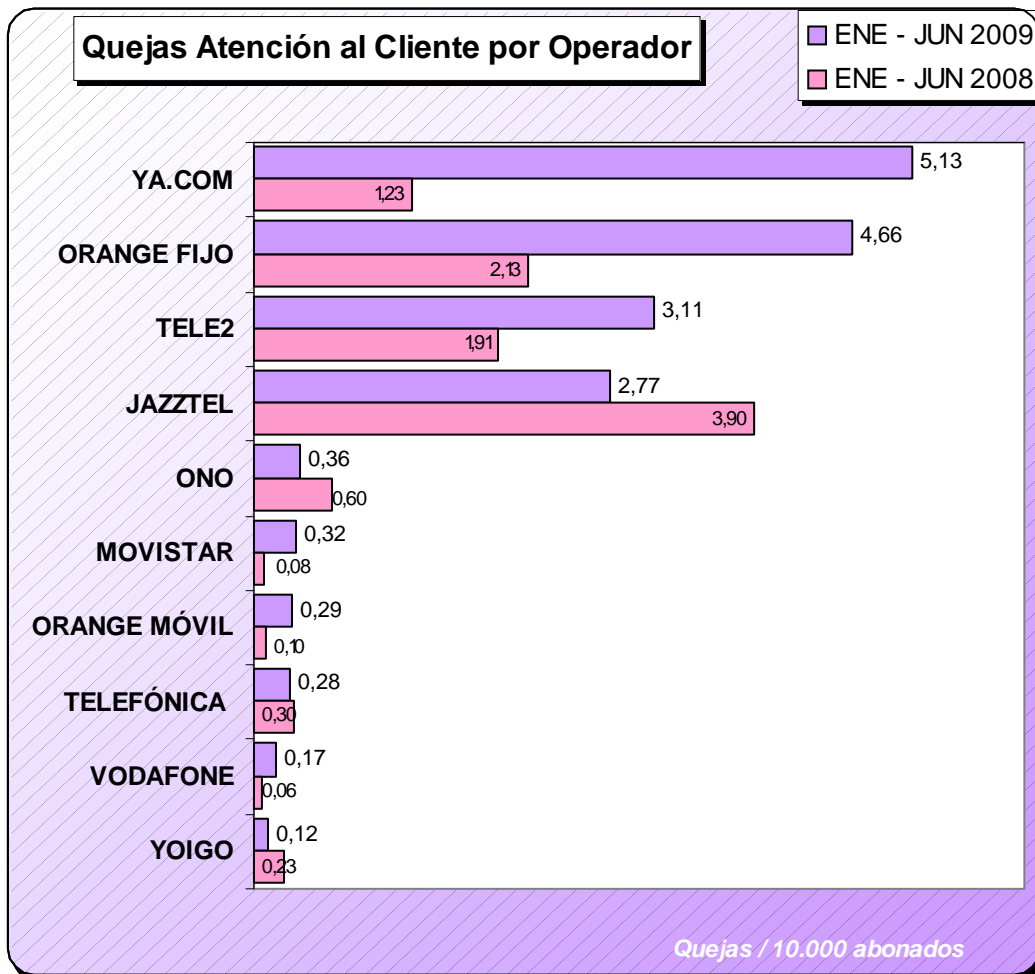
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	ENE - JUN 2009	ENE - JUN 2008
YA.COM	18,74	9,66
ORANGE	8,57	4,26
TELE2	6,13	7,77
JAZZTEL	4,02	7,51
ONO	2,38	3,70
TELEFÓNICA	1,22	0,64



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATT CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	I SEM 2009	I SEM 2008
YA.COM	5,13	1,23
ORANGE FIJO	4,66	2,13
TELE2	3,11	1,91
JAZZTEL	2,77	3,90
ONO	0,36	0,60
MOVISTAR	0,32	0,08
ORANGE MÓVIL	0,29	0,10
TELEFÓNICA	0,28	0,30
VODAFONE	0,17	0,06
YOIGO	0,12	0,23



23 de julio de 2009