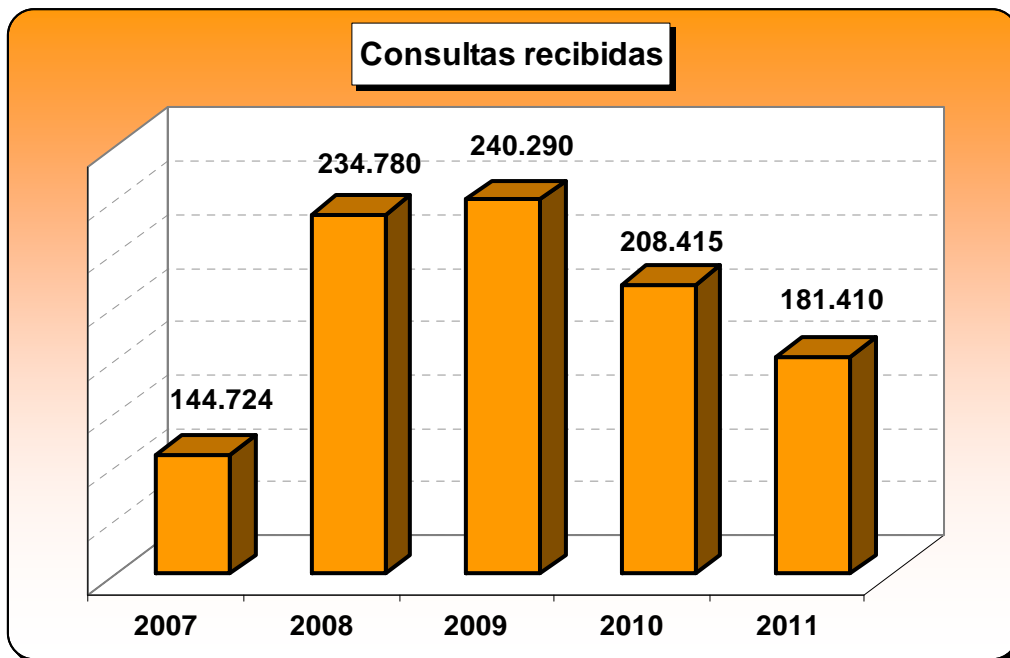


RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

AÑO 2011

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

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2005 (Abr - Dic)	43.286	203
2006	62.606	205
2007	144.724	497
2008	234.780	774
2009	240.290	792
2010	208.415	687
2011	181.410	599
Variación 2011 / 2010	-12,96%	
TOTAL	1.115.511	



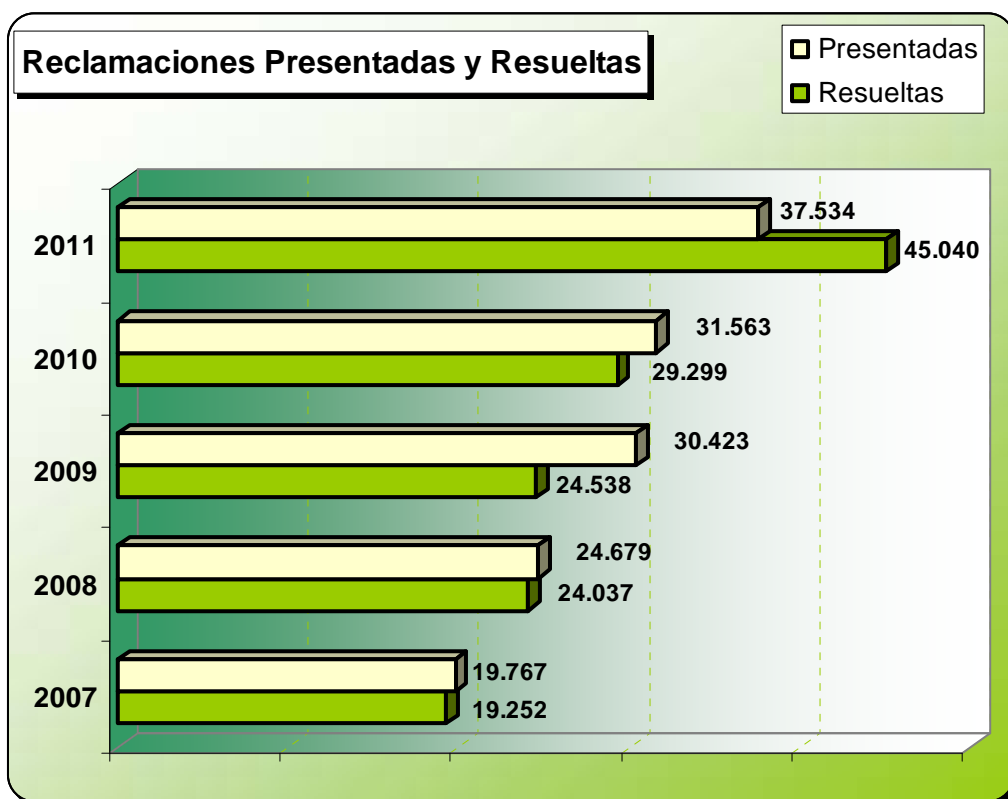
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es.

CONSULTAS	2011	2010
TELÉFONO	96,9%	97,2%
E-MAIL	3,1%	2,8%



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

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2011	37.534	45.040
2010	31.563	29.299
Variación 2011 / 2010	+ 18,9%	+ 53,7%



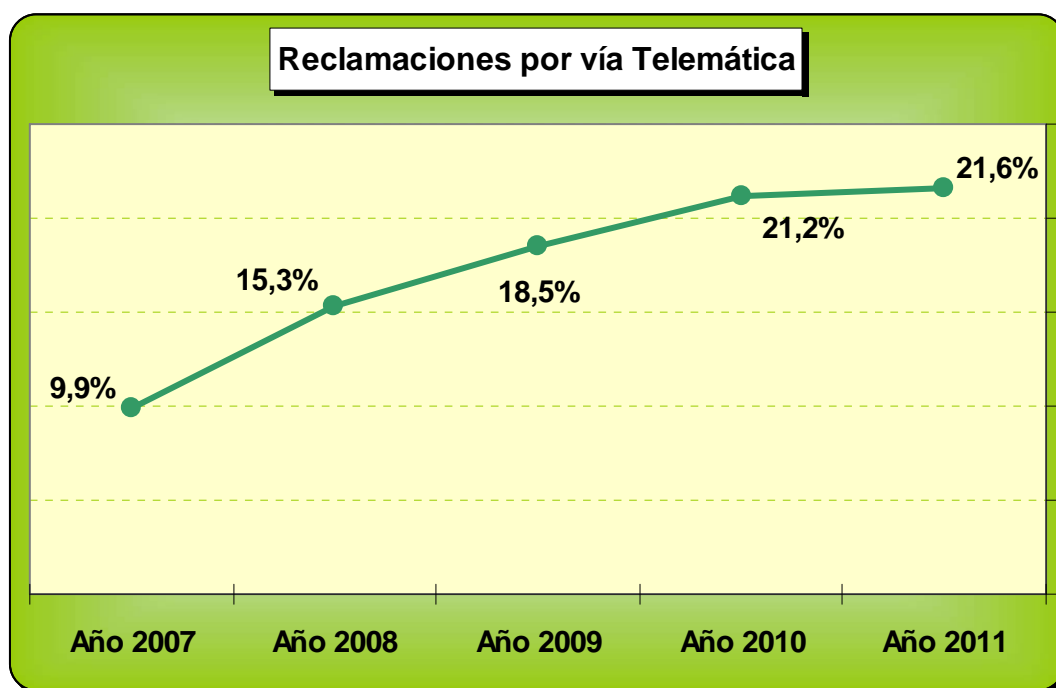
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2011	2010
Favorables al usuario	72,9%	81,6%
Favorables al operador	27,1%	18,4%



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

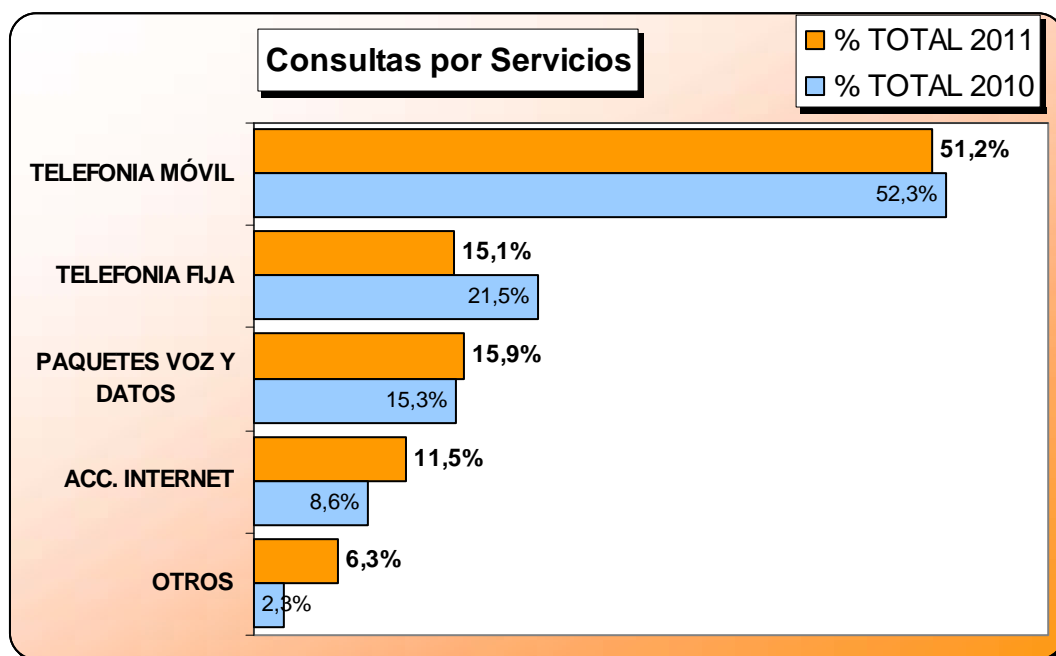
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2011	21,6%
Año 2010	21,2%



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 2011	% TOTAL 2010
TELEFONIA MÓVIL	51,2%	52,3%
TELEFONIA FIJA	15,1%	21,5%
PAQUETES VOZ Y DATOS	15,9%	15,3%
ACC. INTERNET	11,5%	8,6%
OTROS	6,3%	2,3%

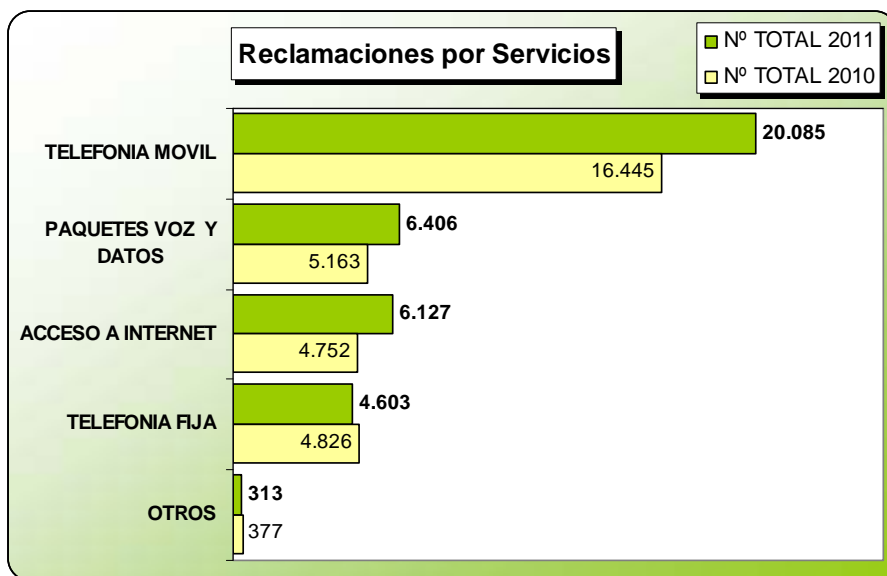
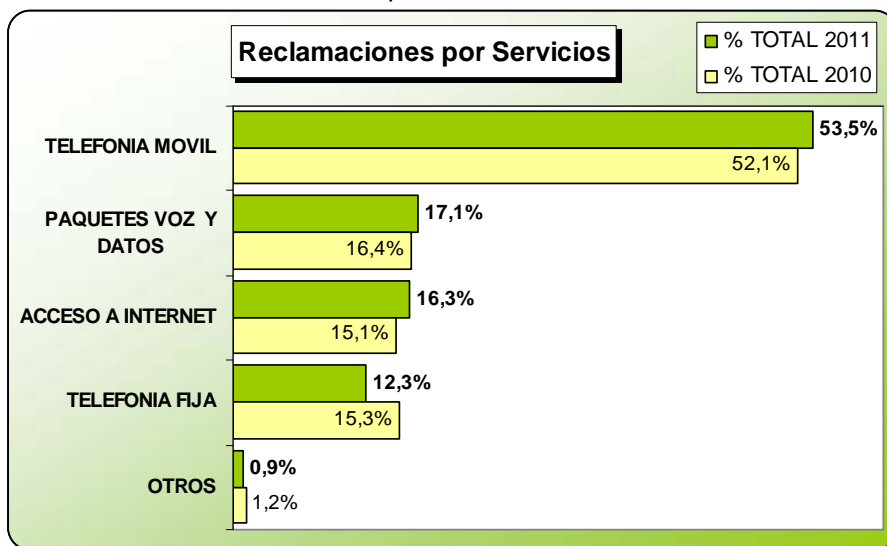
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.011		2.010	
	Nº	%	Nº	%
TELEFONIA MOVIL	20.085	53,5%	16.445	52,1%
PAQUETES VOZ Y DATOS	6.406	17,1%	5.163	16,4%
ACCESO A INTERNET	6.127	16,3%	4.752	15,1%
TELEFONIA FIJA	4.603	12,3%	4.826	15,3%
OTROS	313	0,8%	377	1,2%

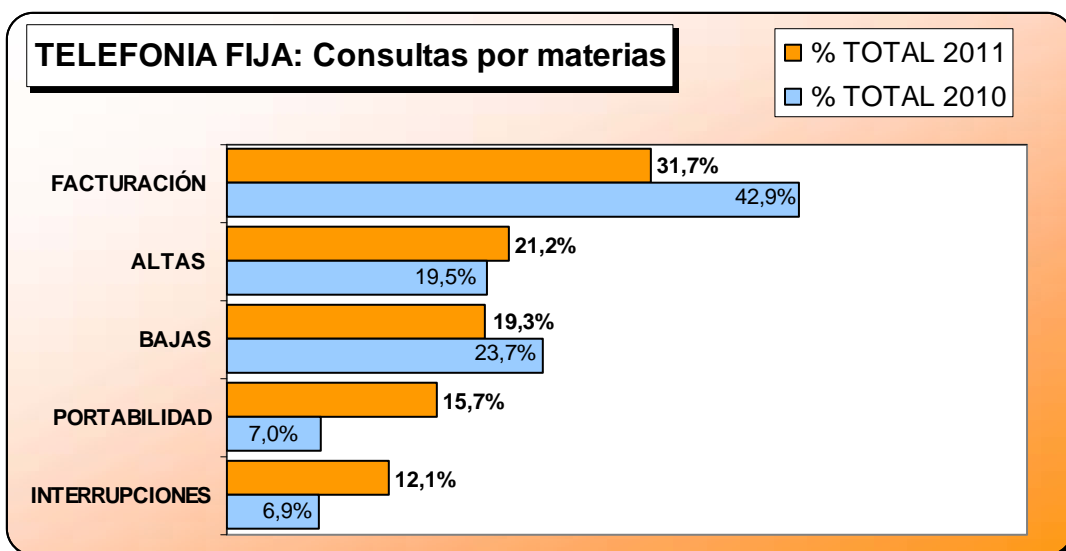
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

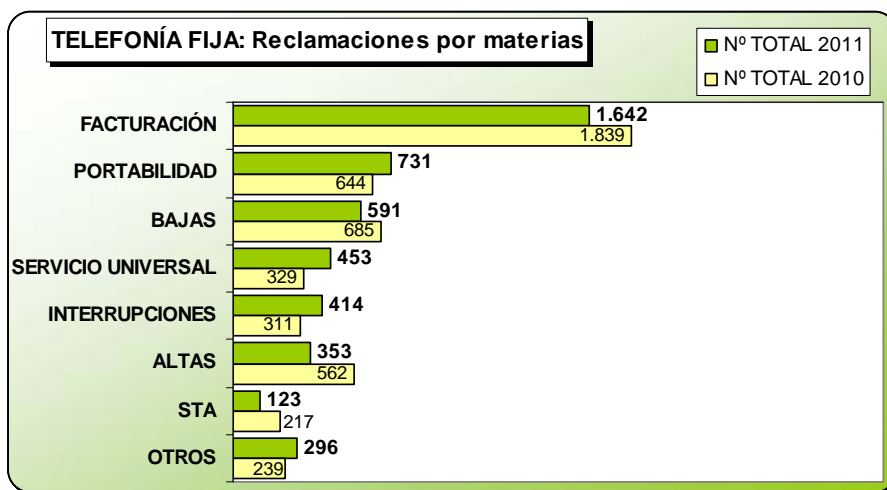
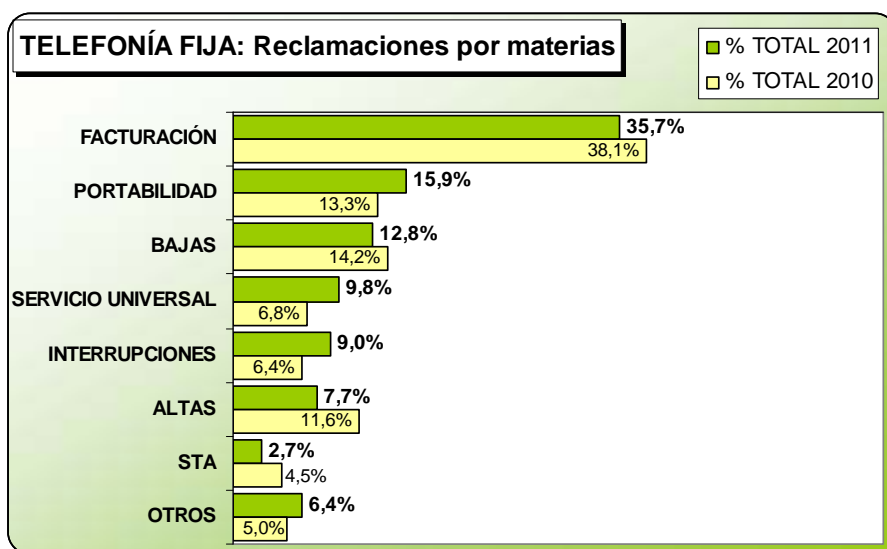
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es

TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	31,7%	42,9%
ALTAS	21,2%	19,5%
BAJAS	19,3%	23,7%
PORTABILIDAD	15,7%	7,0%
INTERRUPCIONES	12,1%	6,9%



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

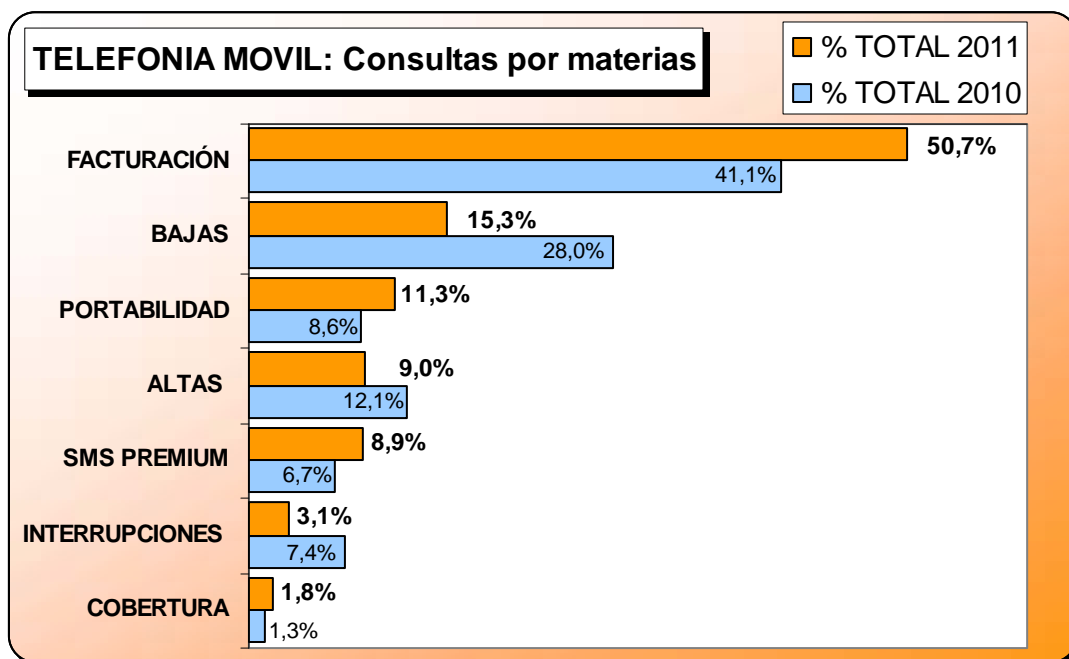
TELEFONIA FIJA				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.011		2.010	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	1.642	35,7%	1.839	38,1%
PORTABILIDAD	731	15,9%	644	13,3%
BAJAS	591	12,8%	685	14,2%
SERVICIO UNIVERSAL	453	9,8%	329	6,8%
INTERRUPCIONES	414	9,0%	311	6,4%
ALTAS	353	7,7%	562	11,6%
STA	123	2,7%	217	4,5%
OTROS	296	6,4%	239	5,0%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

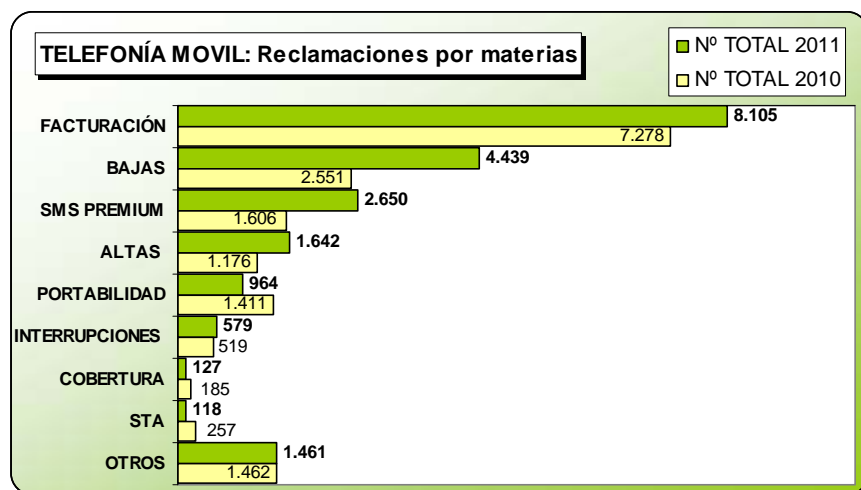
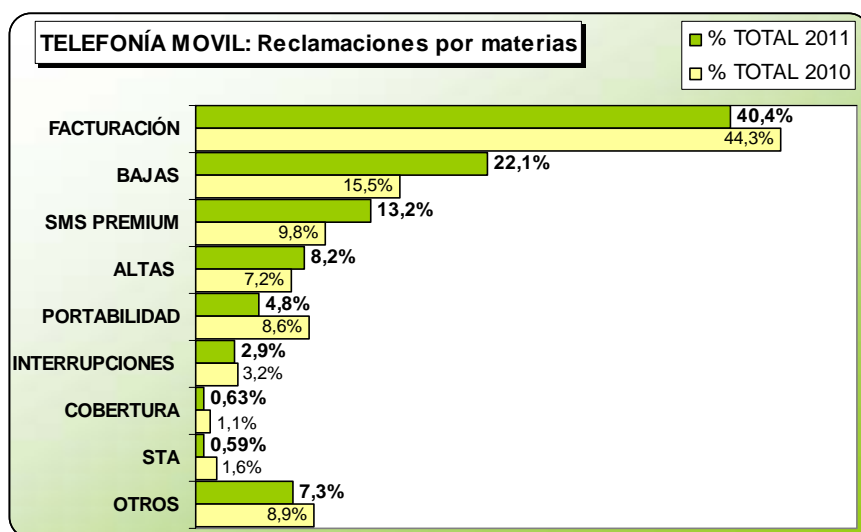
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	50,7%	41,1%
BAJAS	15,3%	28,0%
PORTABILIDAD	11,3%	8,6%
ALTAS	9,0%	12,1%
SMS PREMIUM	8,9%	6,7%
INTERRUPCIONES	3,1%	7,4%
COBERTURA	1,8%	1,3%



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

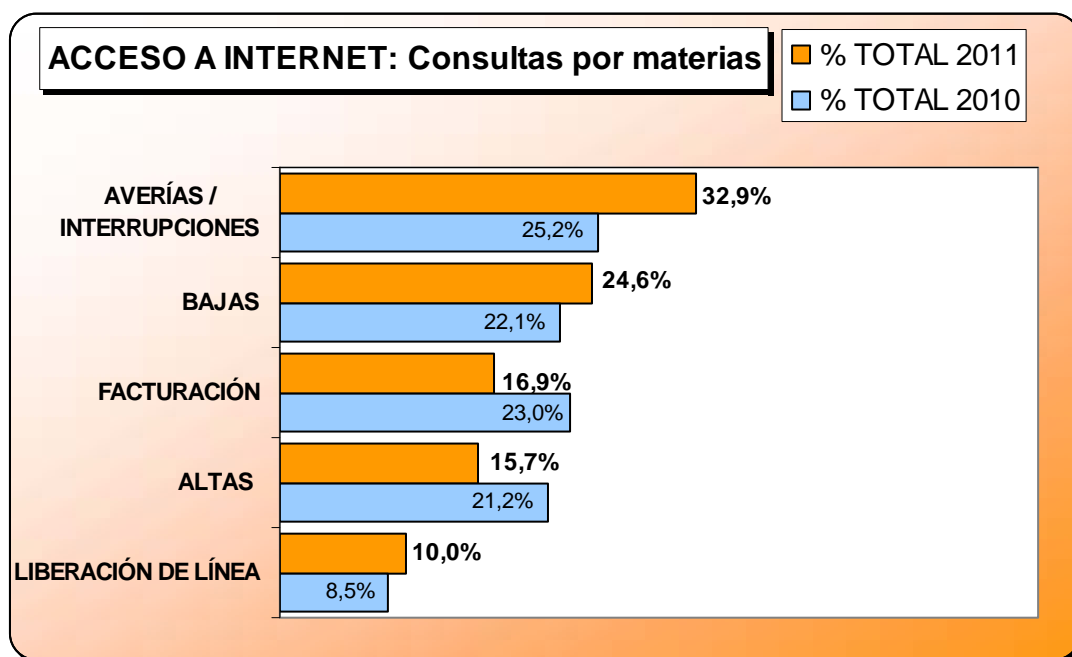
TELEFONIA MOVIL				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.011		2.010	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	8.105	40,4%	7.278	44,3%
BAJAS	4.439	22,1%	2.551	15,5%
SMS PREMIUM	2.650	13,2%	1.606	9,8%
ALTAS	1.642	8,2%	1.176	7,2%
PORTABILIDAD	964	4,8%	1.411	8,6%
INTERRUPCIONES	579	2,9%	519	3,2%
COBERTURA	127	0,6%	185	1,1%
STA	118	0,6%	257	1,6%
OTROS	1.461	7,3%	1.462	8,9%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

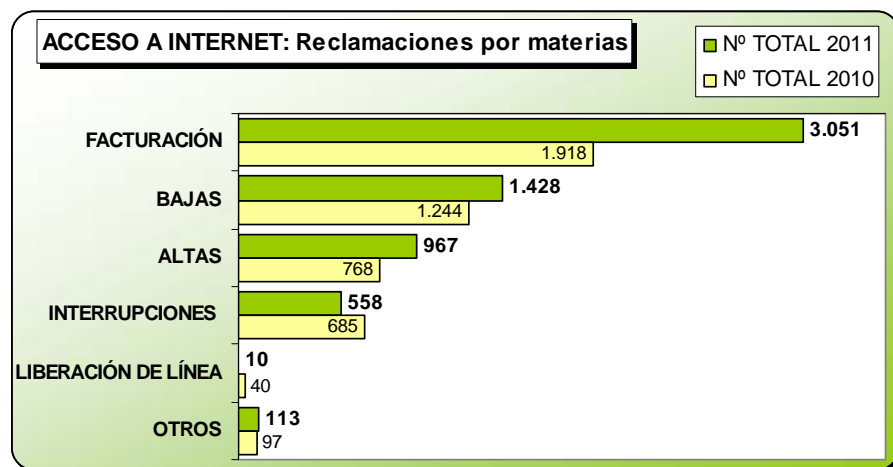
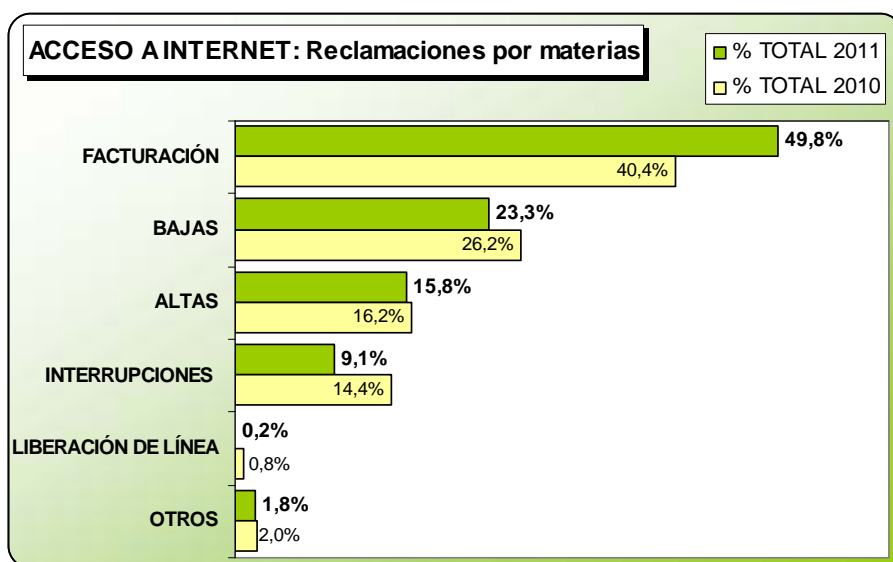
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2011	% TOTAL 2010
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	32,9%	25,2%
BAJAS	24,6%	22,1%
FACTURACIÓN	16,9%	23,0%
ALTAS	15,7%	21,2%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	10,0%	8,5%



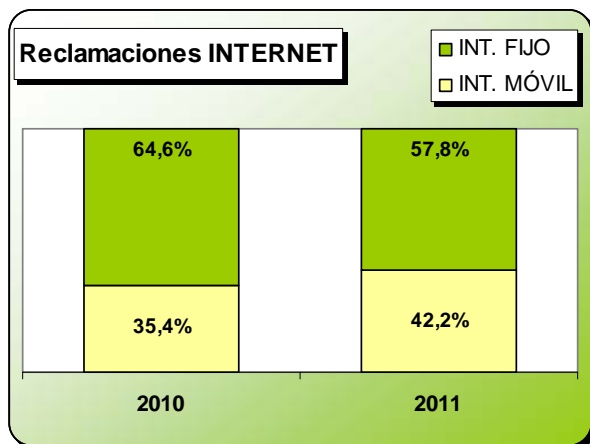
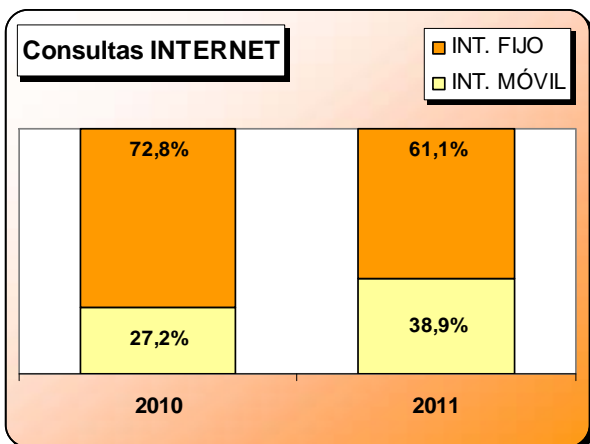
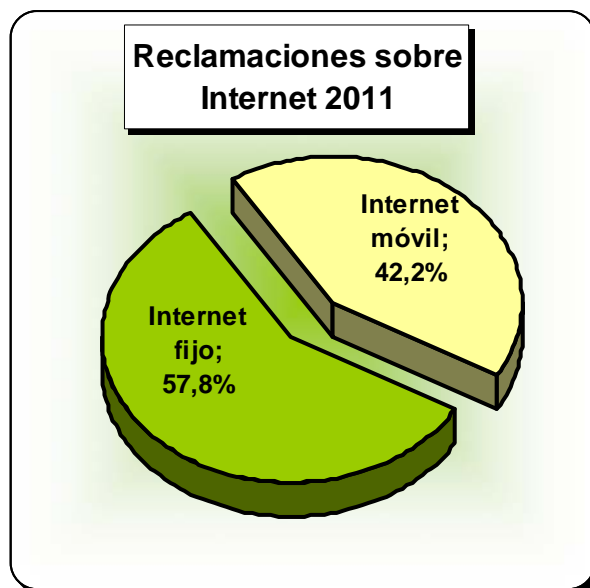
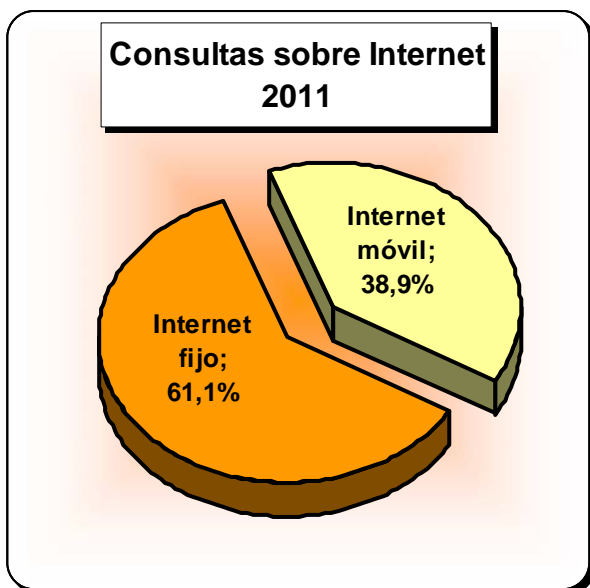
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.011		2.010	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	3.051	49,8%	1.918	40,4%
BAJAS	1.428	23,3%	1.244	26,2%
ALTAS	967	15,8%	768	16,2%
INTERRUPCIONES	558	9,1%	685	14,4%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	10	0,2%	40	0,8%
OTROS	113	1,8%	97	2,0%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

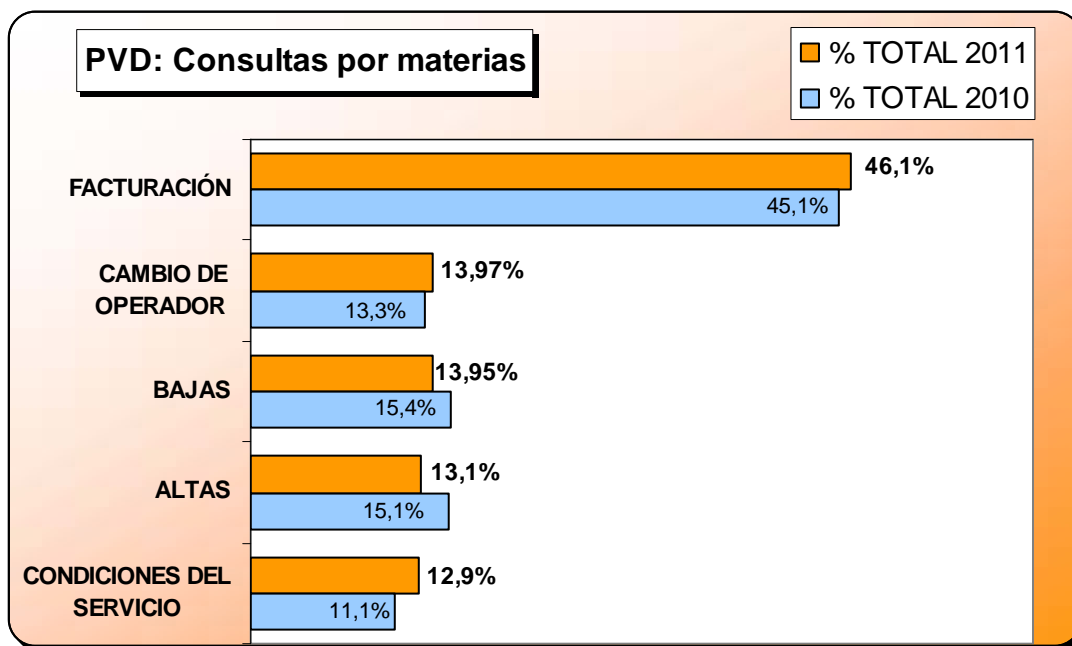
	2011		2010	
	INT. MÓVIL	INT. FIJO	INT. MÓVIL	INT. FIJO
CONSULTAS	38,9%	61,1%	27,2%	72,8%
RECLAMACIONES	42,2%	57,8%	35,4%	64,6%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

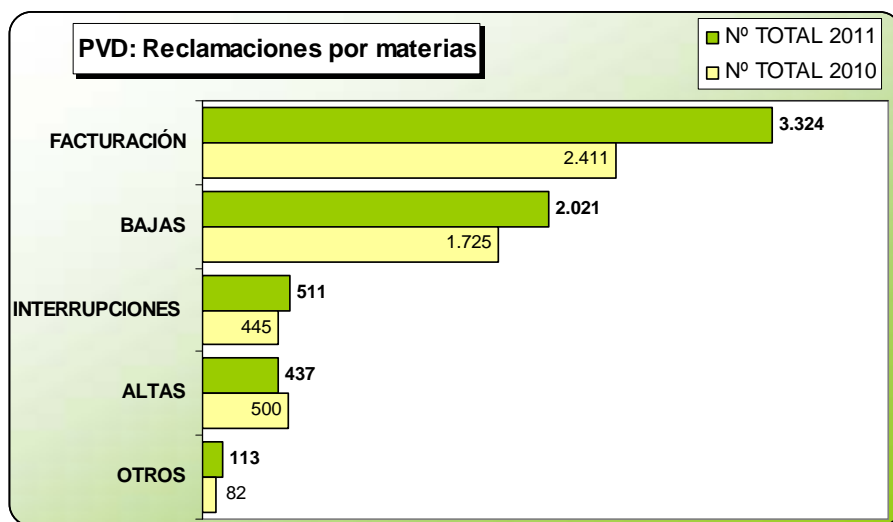
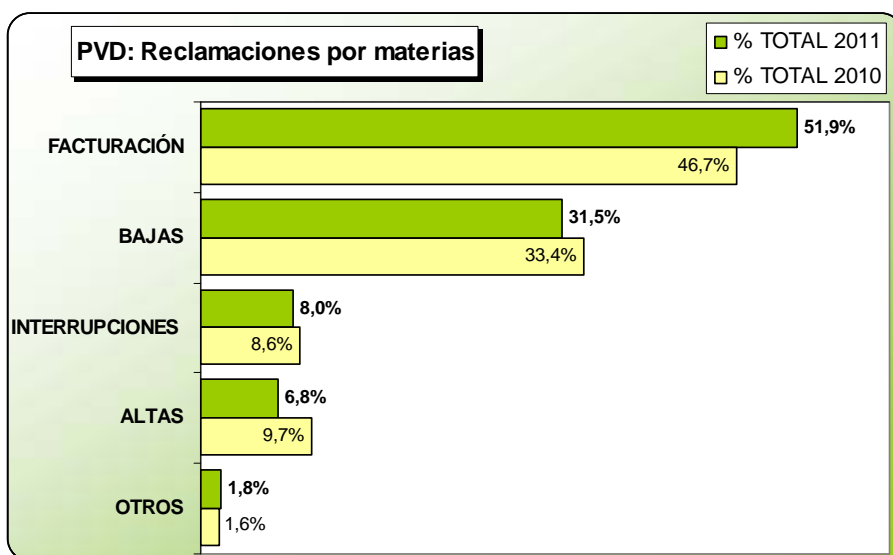
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2011	% TOTAL 2010
FACTURACIÓN	46,1%	45,1%
CAMBIO DE OPERADOR	13,97%	13,3%
BAJAS	13,95%	15,4%
ALTAS	13,1%	15,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	12,9%	11,1%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS				
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.011		2.010	
	Nº	%	Nº	%
FACTURACIÓN	3.324	51,9%	2.411	46,7%
BAJAS	2.021	31,5%	1.725	33,4%
INTERRUPCIONES	511	8,0%	445	8,6%
ALTAS	437	6,8%	500	9,7%
OTROS	113	1,8%	82	1,6%

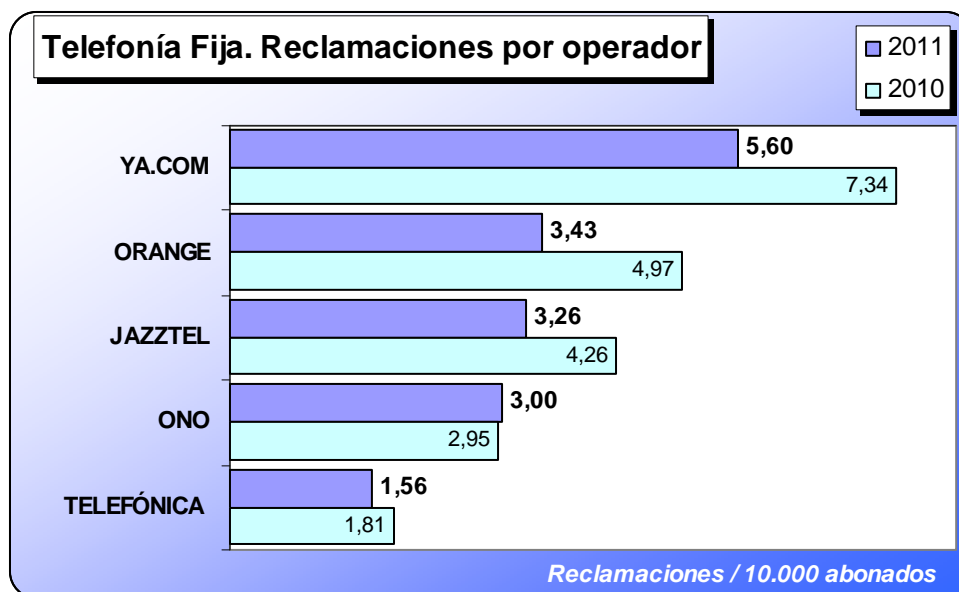


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

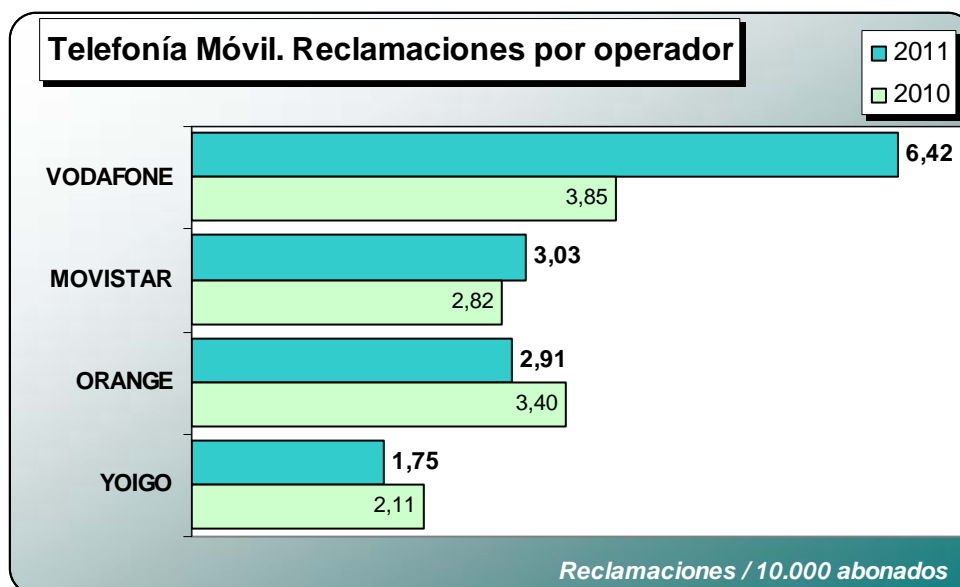
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2011	2010
YA.COM	5,60	7,34
ORANGE	3,43	4,97
JAZZTEL	3,26	4,26
ONO	3,00	2,95
TELEFÓNICA	1,56	1,81



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

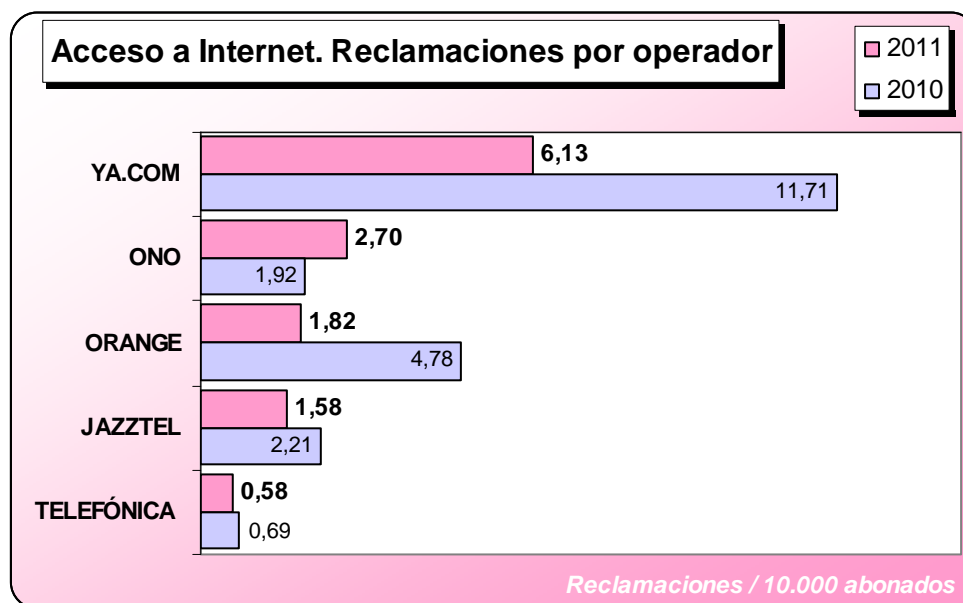
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2011	2010
VODAFONE	6,42	3,85
MOVISTAR	3,03	2,82
ORANGE	2,91	3,40
YOIGO	1,75	2,11



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.

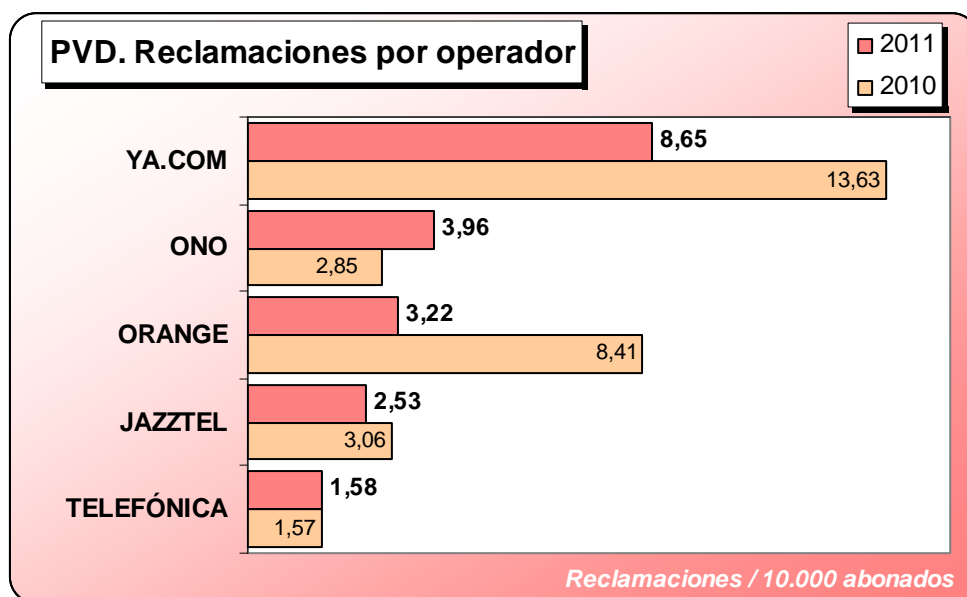
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2011	2010
YA.COM	6,13	11,71
ONO	2,70	1,92
ORANGE	1,82	4,78
JAZZTEL	1,58	2,21
TELEFÓNICA	0,58	0,69



15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

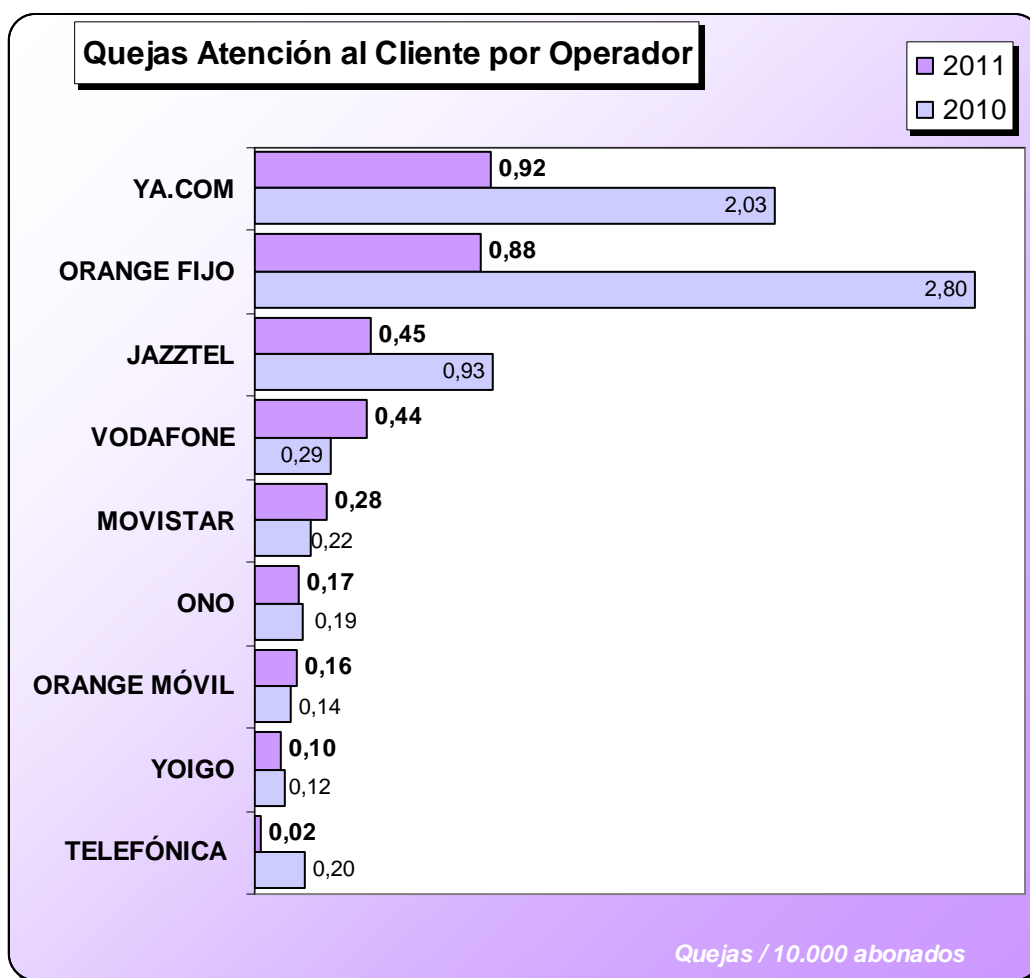
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2011	2010
YA.COM	8,65	13,63
ONO	3,96	2,85
ORANGE	3,22	8,41
JAZZTEL	2,53	3,06
TELEFÓNICA	1,58	1,57



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2011	2010
YA.COM	0,92	2,03
ORANGE FIJO	0,88	2,80
JAZZTEL	0,45	0,93
VODAFONE	0,44	0,29
MOVISTAR	0,28	0,22
ONO	0,17	0,19
ORANGE MÓVIL	0,16	0,14
YOIGO	0,10	0,12
TELEFÓNICA	0,02	0,20



1 de marzo de 2012