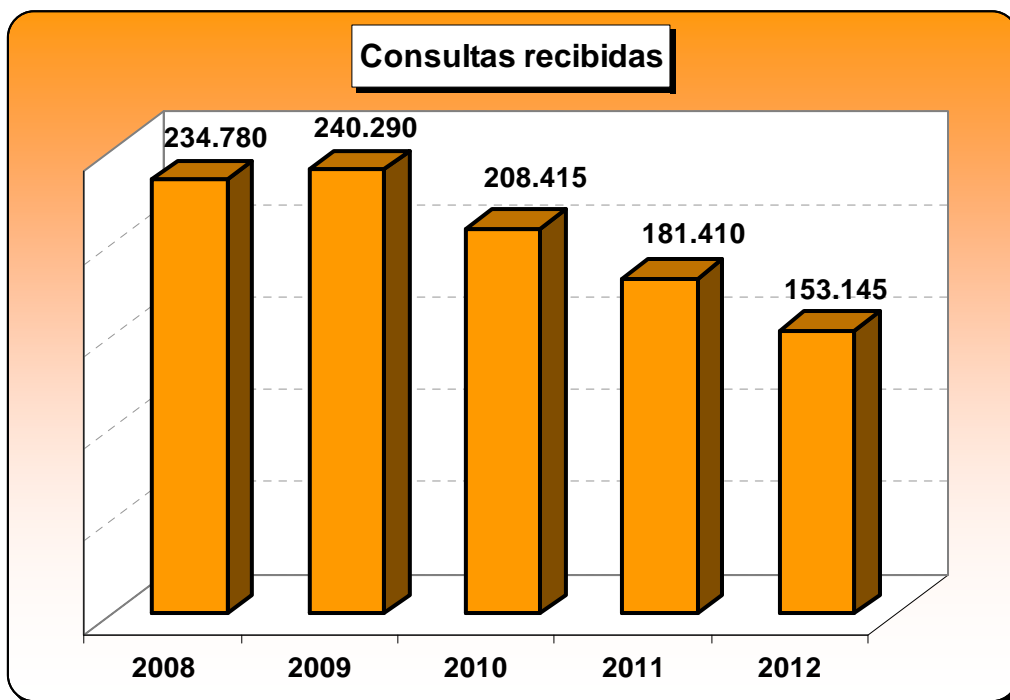


## RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

AÑO 2012

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

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2008	234.780	774
2009	240.290	792
2010	208.415	687
2011	181.410	599
<b>2012</b>	<b>153.145</b>	<b>509</b>
Variación 2012 / 2011	-15,58%	
TOTAL 2005 / 2012	1.268.656	



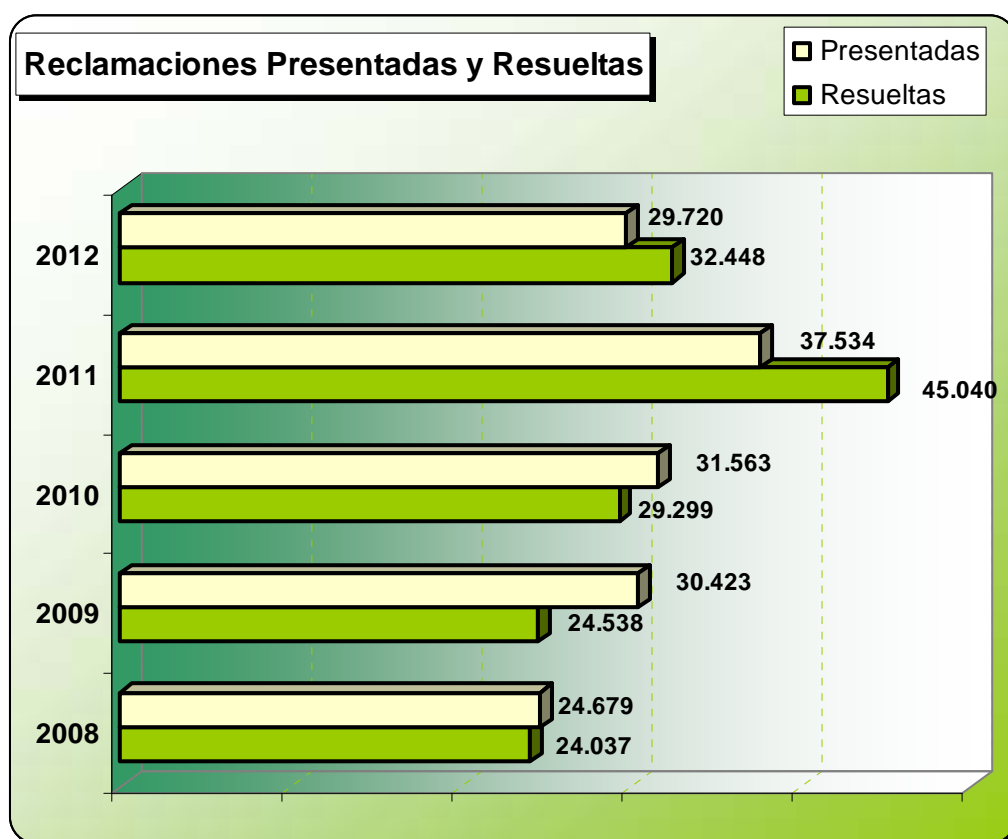
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es).

CONSULTAS	2012	2011
TELÉFONO	96,1%	96,9%
E-MAIL	3,9%	3,1%



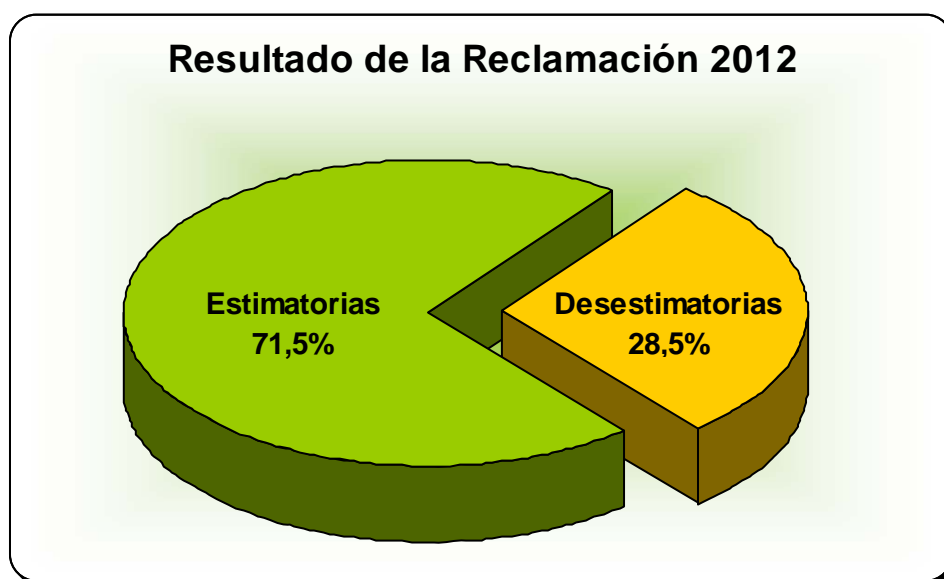
3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2012	29.720	32.448
2011	37.534	45.040
Variación 2012 / 2011	-20,8%	-28,0%



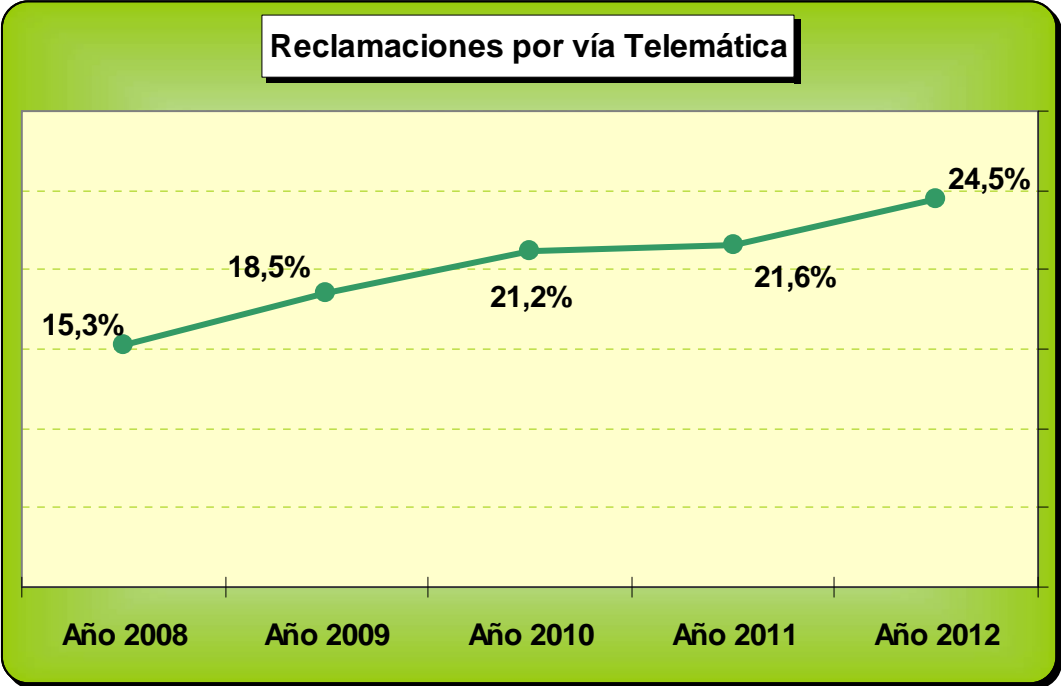
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2012	2011
Favorables al usuario	71,5%	72,9%
Favorables al operador	28,5%	27,1%



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

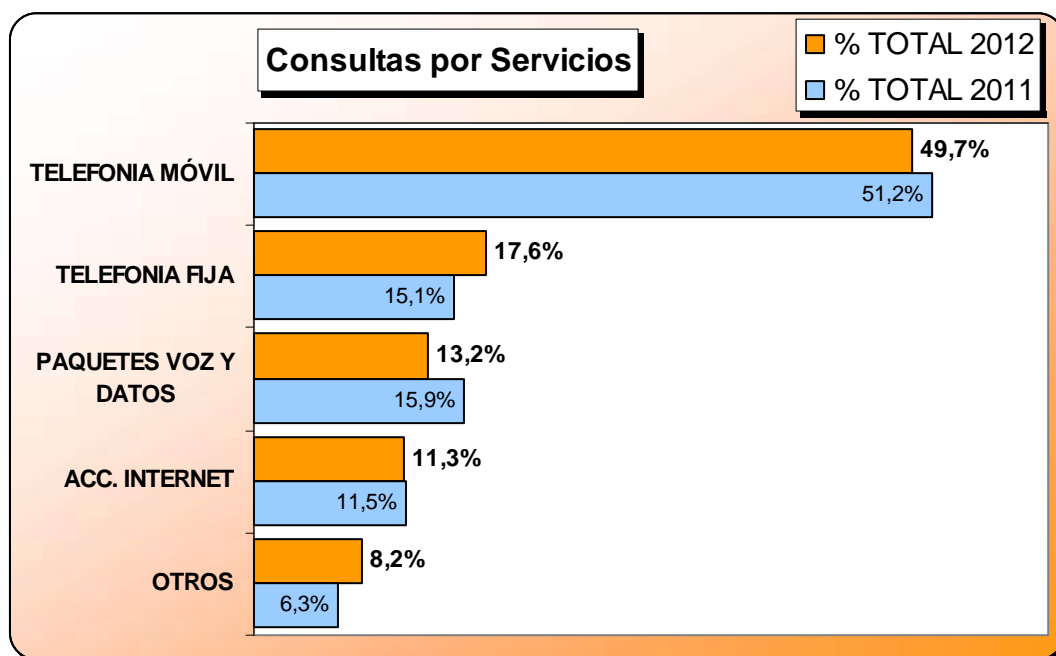
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2012	24,5%
Año 2011	21,6%



6. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es): clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS POR SERVICIOS	% TOTAL 2012	% TOTAL 2011
TELEFONIA MÓVIL	49,7%	51,2%
TELEFONIA FIJA	17,6%	15,1%
PAQUETES VOZ Y DATOS	13,2%	15,9%
ACC. INTERNET	11,3%	11,5%
OTROS	8,2%	6,3%

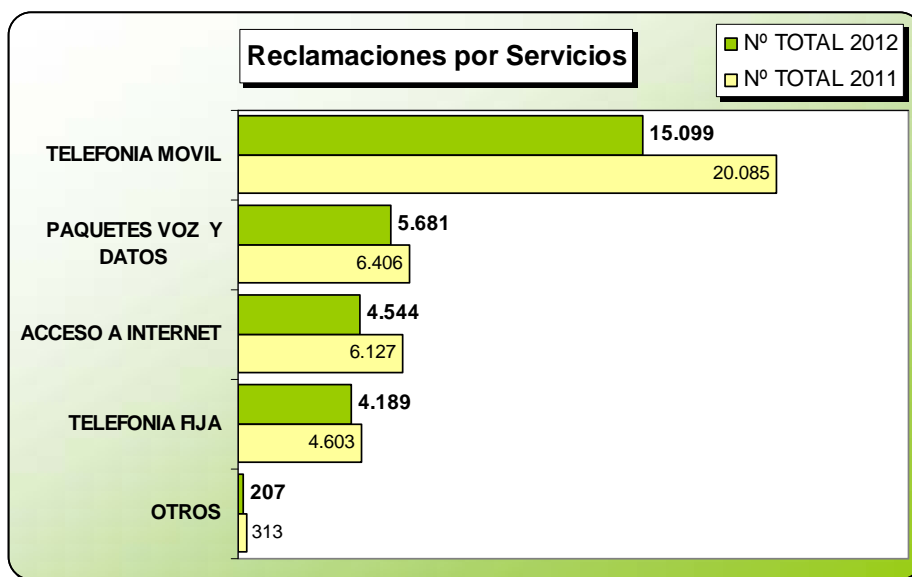
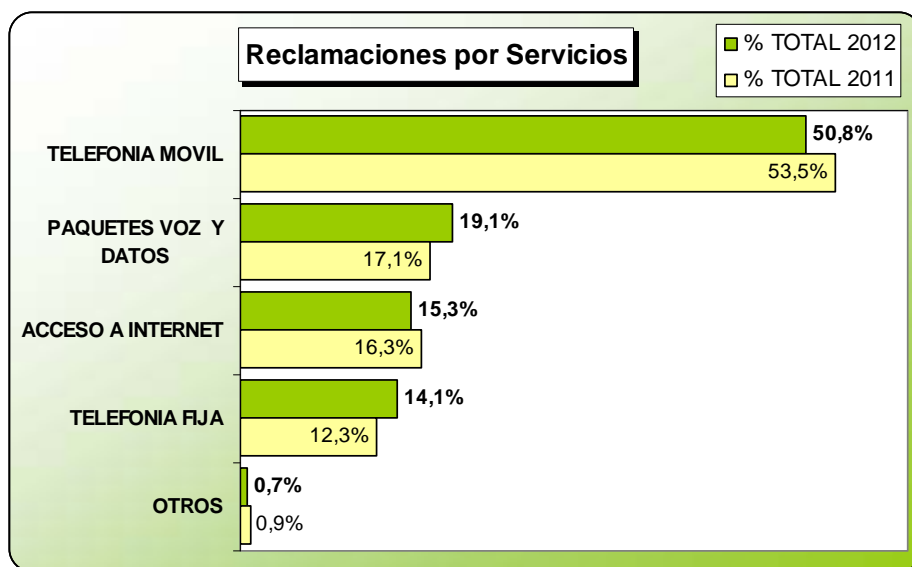
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	2.012		2.011	
	Nº	%	Nº	%
TELEFONIA MOVIL	15.099	50,8%	20.085	53,5%
PAQUETES VOZ Y DATOS	5.681	19,1%	6.406	17,1%
ACCESO A INTERNET	4.544	15,3%	6.127	16,3%
TELEFONIA FIJA	4.189	14,1%	4.603	12,3%
OTROS	207	0,7%	313	0,8%

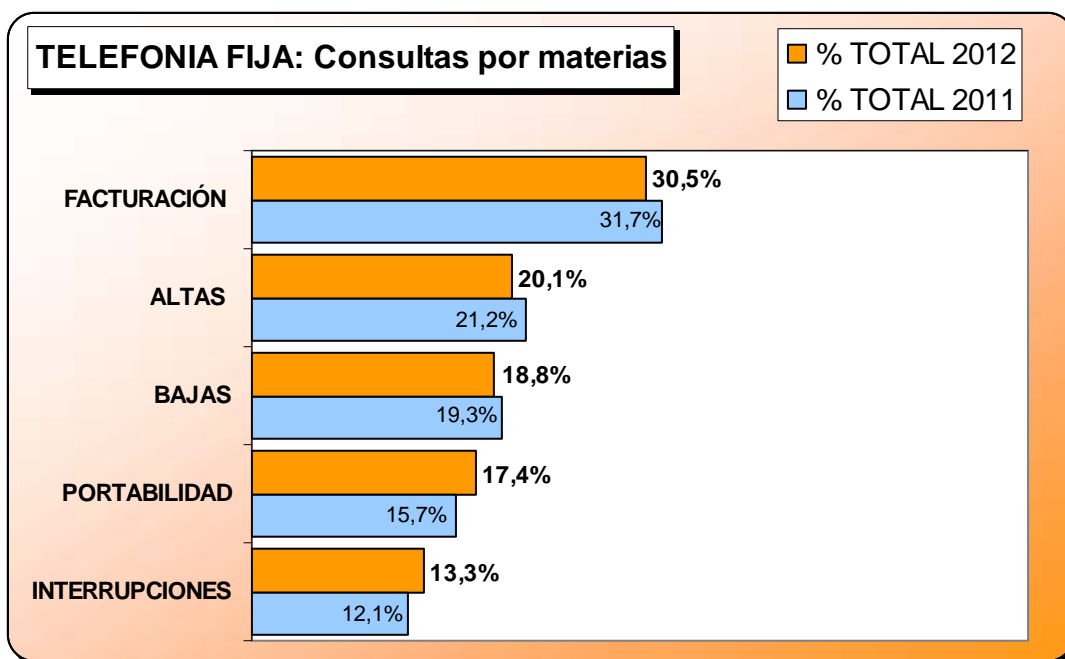
(\*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



## 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)

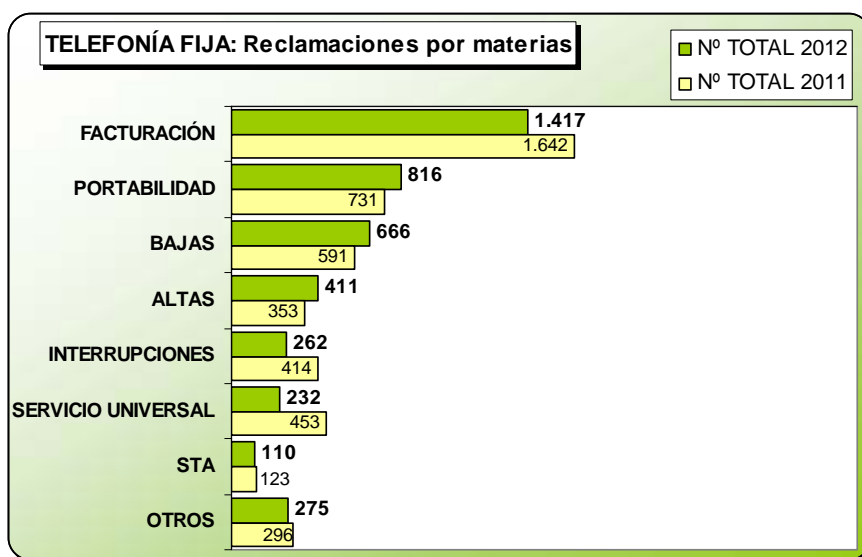
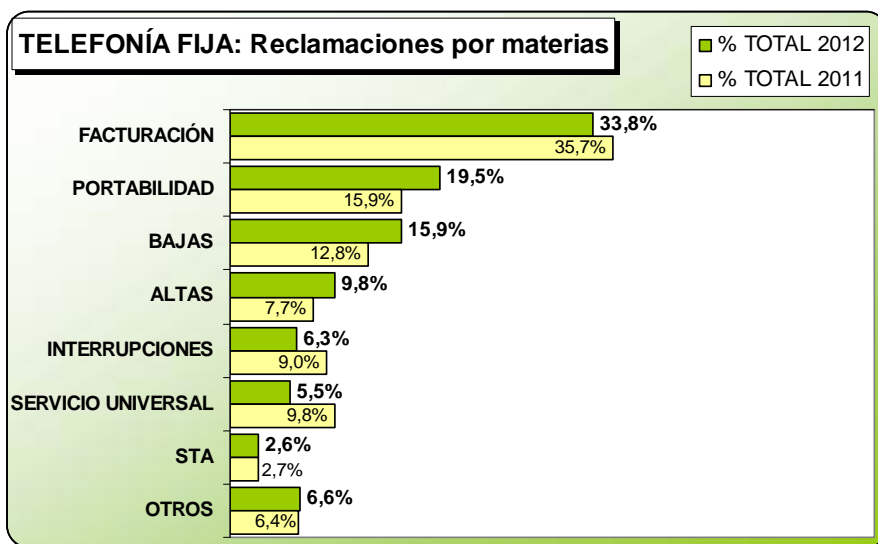
<b>TELEFONÍA FIJA</b>		
<b>CONSULTAS POR MATERIA</b>	<b>% TOTAL 2012</b>	<b>% TOTAL 2011</b>
FACTURACIÓN	<b>30,5%</b>	31,7%
ALTAS	<b>20,1%</b>	21,2%
BAJAS	<b>18,8%</b>	19,3%
PORTABILIDAD	<b>17,4%</b>	15,7%
INTERRUPCIONES	<b>13,3%</b>	12,1%





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

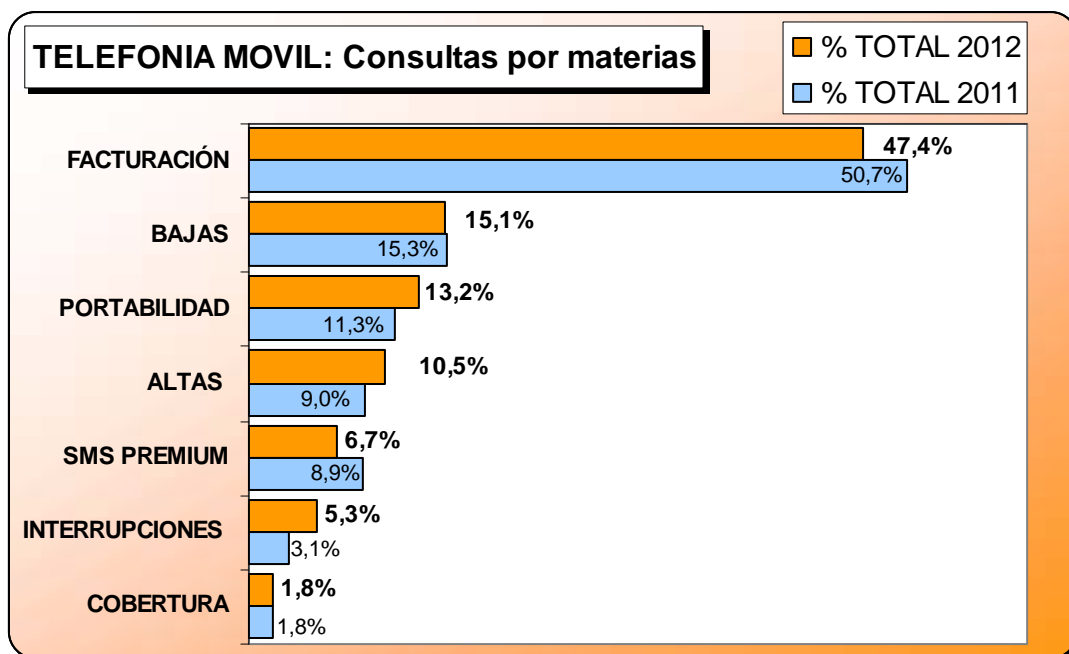
<b>TELEFONIA FIJA</b>				
<b>RECLAMACIONES POR SERVICIOS</b>	<b>2.012</b>		<b>2.011</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
FACTURACIÓN	1.417	33,8%	1.642	35,7%
PORTABILIDAD	816	19,5%	731	15,9%
BAJAS	666	15,9%	591	12,8%
ALTAS	411	9,8%	353	7,7%
INTERRUPCIONES	262	6,3%	414	9,0%
SERVICIO UNIVERSAL	232	5,5%	453	9,8%
STA	110	2,6%	123	2,7%
OTROS	275	6,6%	296	6,4%



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

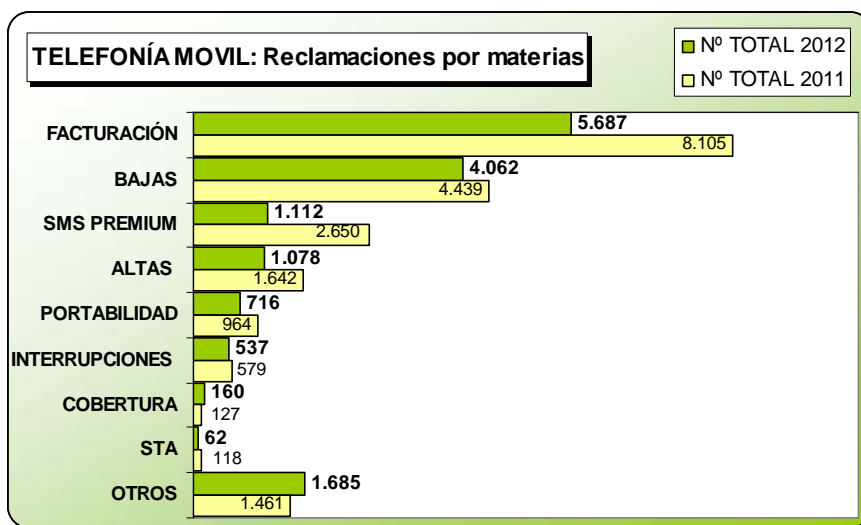
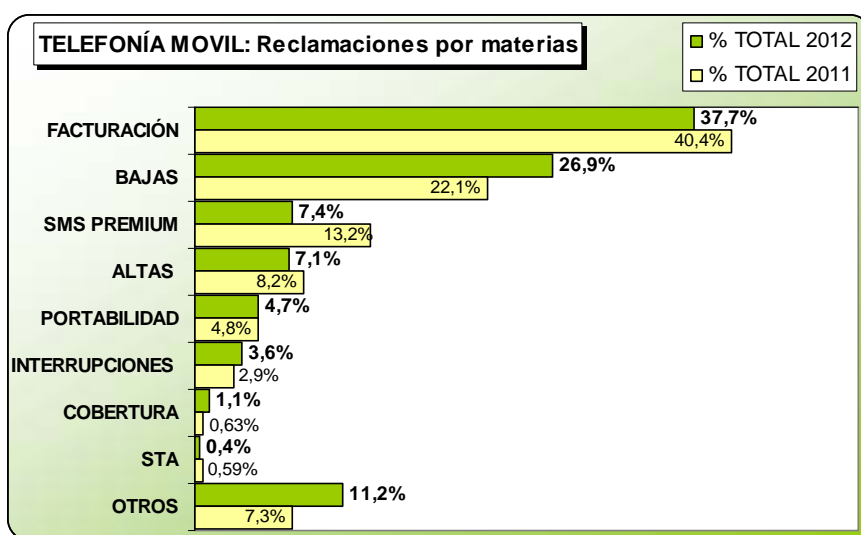
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es)

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	47,4%	50,7%
BAJAS	15,1%	15,3%
PORTABILIDAD	13,2%	11,3%
ALTAS	10,5%	9,0%
SMS PREMIUM	6,7%	8,9%
INTERRUPCIONES	5,3%	3,1%
COBERTURA	1,8%	1,8%



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

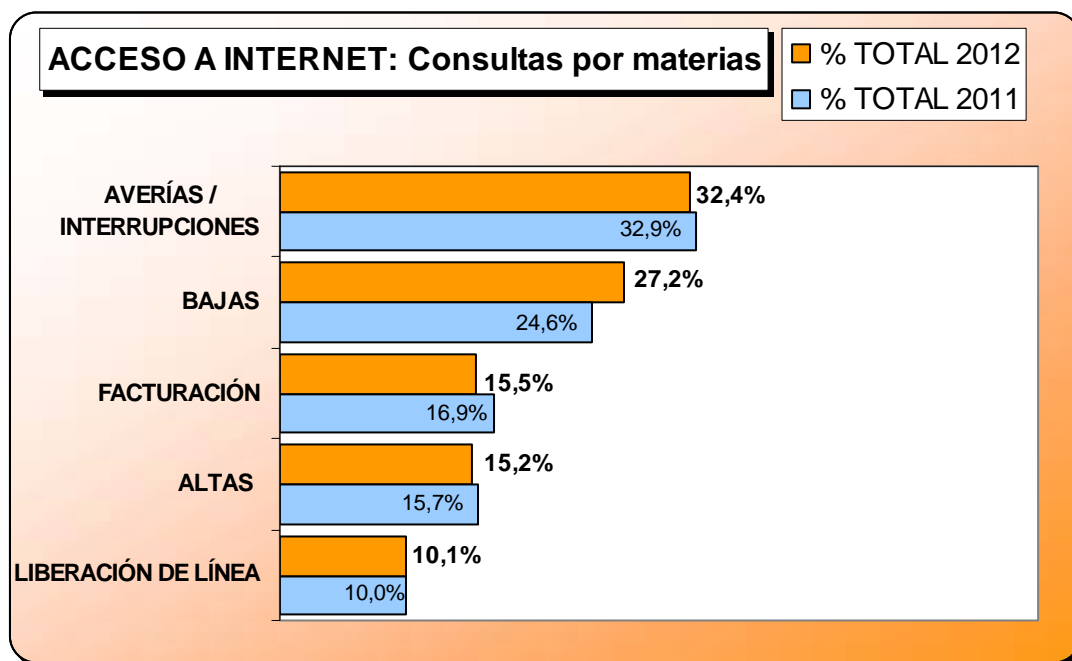
<b>TELEFONIA MOVIL</b>				
<b>RECLAMACIONES POR SERVICIOS</b>	<b>2.012</b>		<b>2.011</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
FACTURACIÓN	<b>5.687</b>	<b>37,7%</b>	8.105	40,4%
BAJAS	<b>4.062</b>	<b>26,9%</b>	4.439	22,1%
SMS PREMIUM	<b>1.112</b>	<b>7,4%</b>	2.650	13,2%
ALTAS	<b>1.078</b>	<b>7,1%</b>	1.642	8,2%
PORTABILIDAD	<b>716</b>	<b>4,7%</b>	964	4,8%
INTERRUPCIONES	<b>537</b>	<b>3,6%</b>	579	2,9%
COBERTURA	<b>160</b>	<b>1,1%</b>	127	0,6%
STA	<b>62</b>	<b>0,4%</b>	118	0,6%
OTROS	<b>1.685</b>	<b>11,2%</b>	1.461	7,3%



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

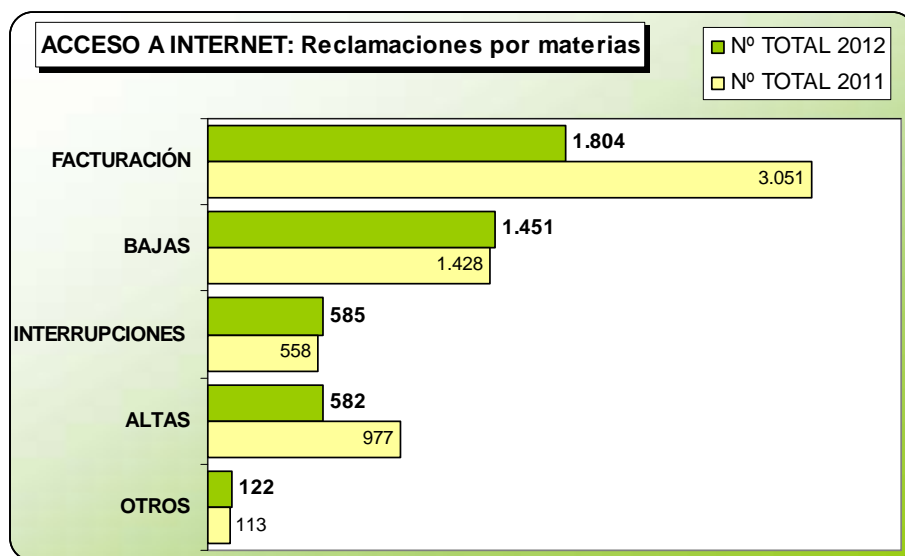
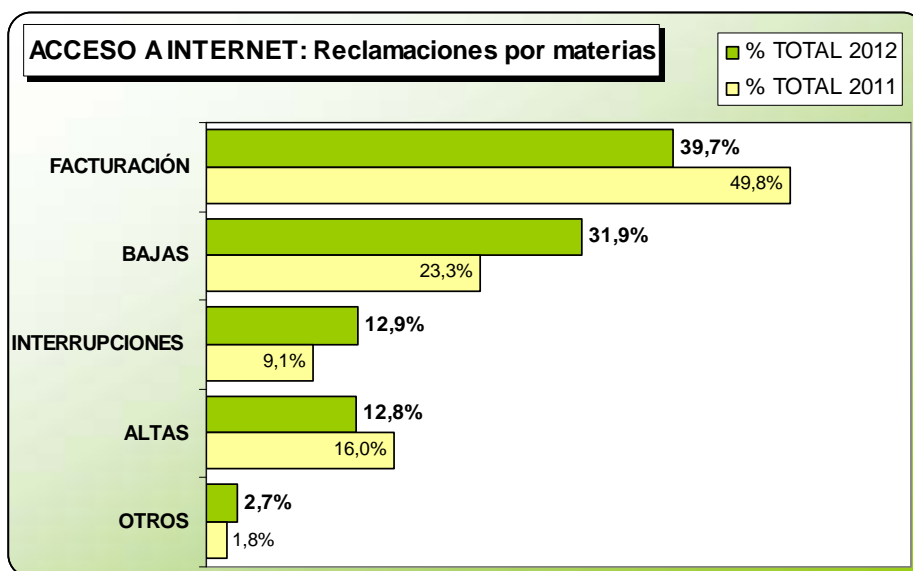
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es).

<b>ACCESO A INTERNET</b>		
<b>CONSULTAS POR MATERIA</b>	<b>% TOTAL 2012</b>	<b>% TOTAL 2011</b>
AVERÍAS / INTERRUPCIONES	<b>32,4%</b>	32,9%
BAJAS	<b>27,2%</b>	24,6%
FACTURACIÓN	<b>15,5%</b>	16,9%
ALTAS	<b>15,2%</b>	15,7%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	<b>10,1%</b>	10,0%



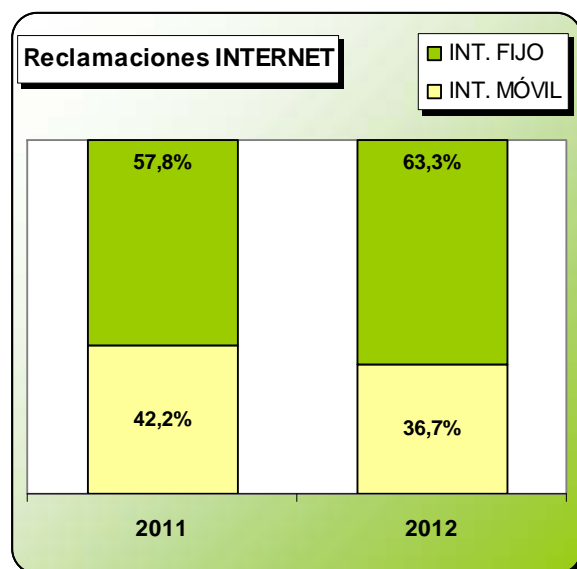
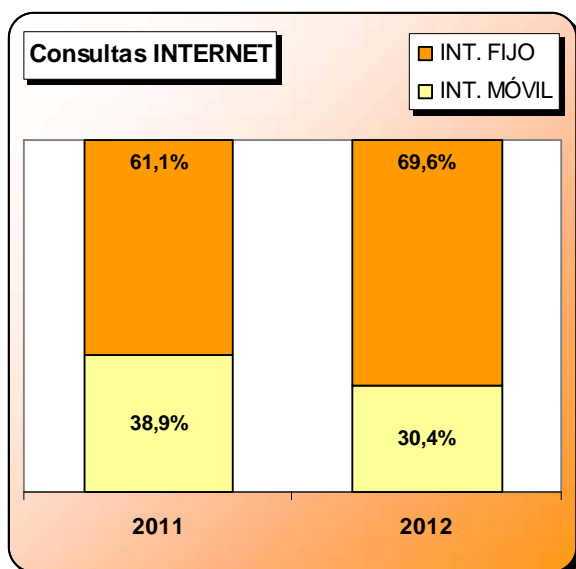
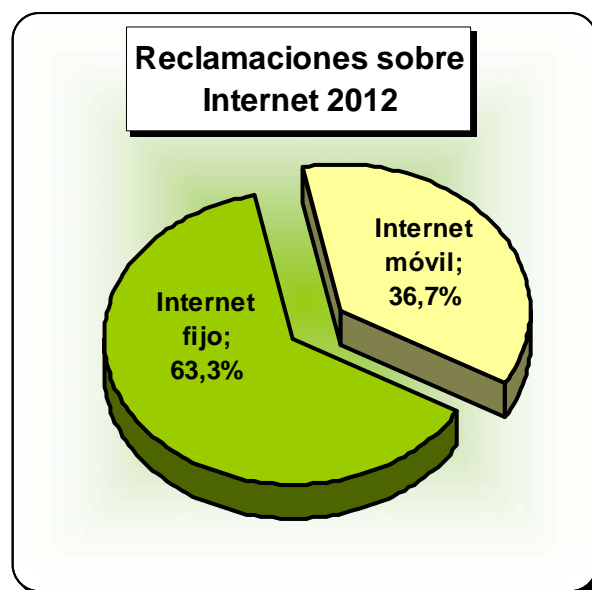
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

<b>ACCESO A INTERNET</b>				
<b>RECLAMACIONES POR SERVICIOS</b>	<b>2.012</b>		<b>2.011</b>	
	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
FACTURACIÓN	<b>1.804</b>	<b>39,7%</b>	3.051	49,8%
BAJAS	<b>1.451</b>	<b>31,9%</b>	1.428	23,3%
INTERRUPCIONES	<b>585</b>	<b>12,9%</b>	558	9,1%
ALTAS	<b>582</b>	<b>12,8%</b>	977	15,9%
OTROS	<b>122</b>	<b>2,7%</b>	113	1,8%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

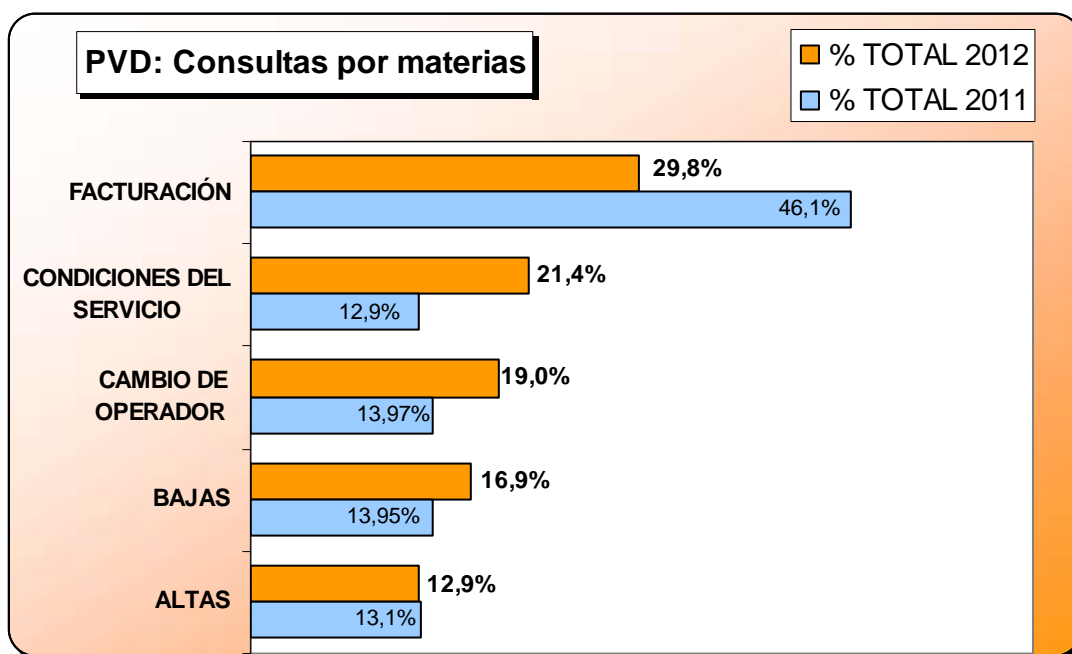
	2012		2011	
	INT. MÓVIL	INT. FIJO	INT. MÓVIL	INT. FIJO
<b>CONSULTAS</b>	30,4%	69,6%	38,9%	61,1%
<b>RECLAMACIONES</b>	36,7%	63,3%	42,2%	57,8%



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

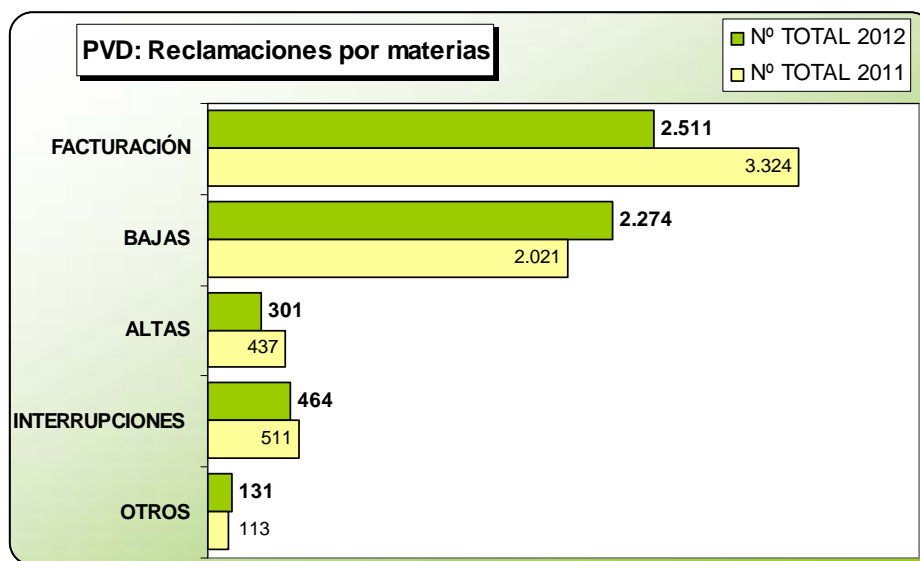
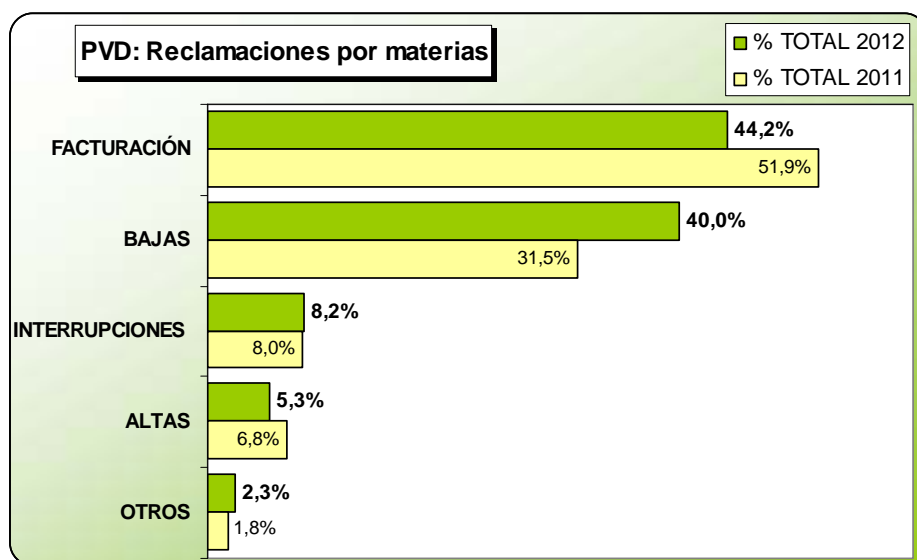
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuariostelego.es](http://www.usuariostelego.es).

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	29,8%	46,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	21,4%	12,9%
CAMBIO DE OPERADOR	19,0%	13,97%
BAJAS	16,9%	13,95%
ALTAS	12,9%	13,1%



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	2.511	44,2%	3.324	51,9%
BAJAS	2.274	40,0%	2.021	31,5%
ALTAS	301	5,3%	437	6,8%
INTERRUPCIONES	464	8,2%	511	8,0%
OTROS	131	2,3%	113	1,8%



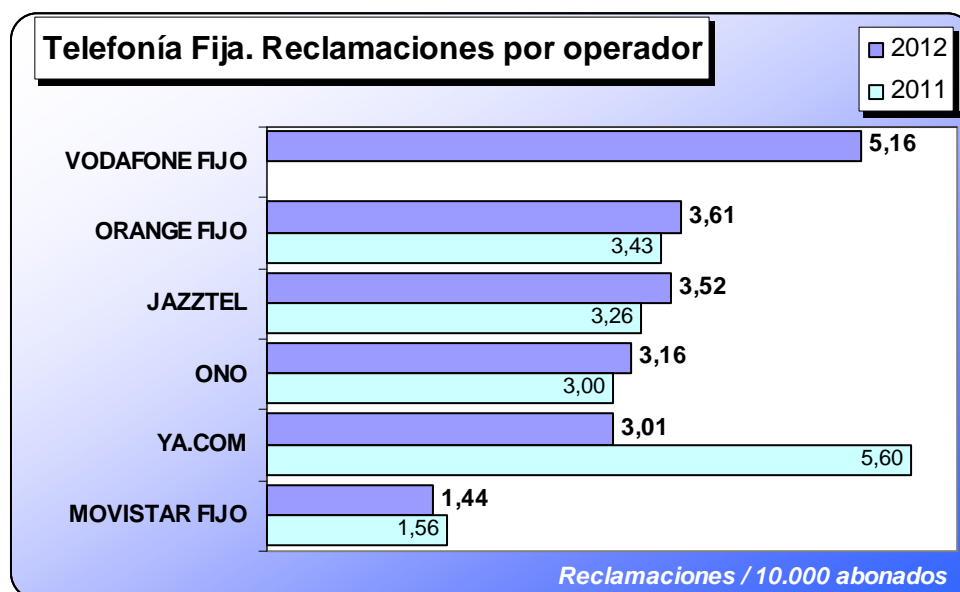


## DATOS DE OPERADORES

### 12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

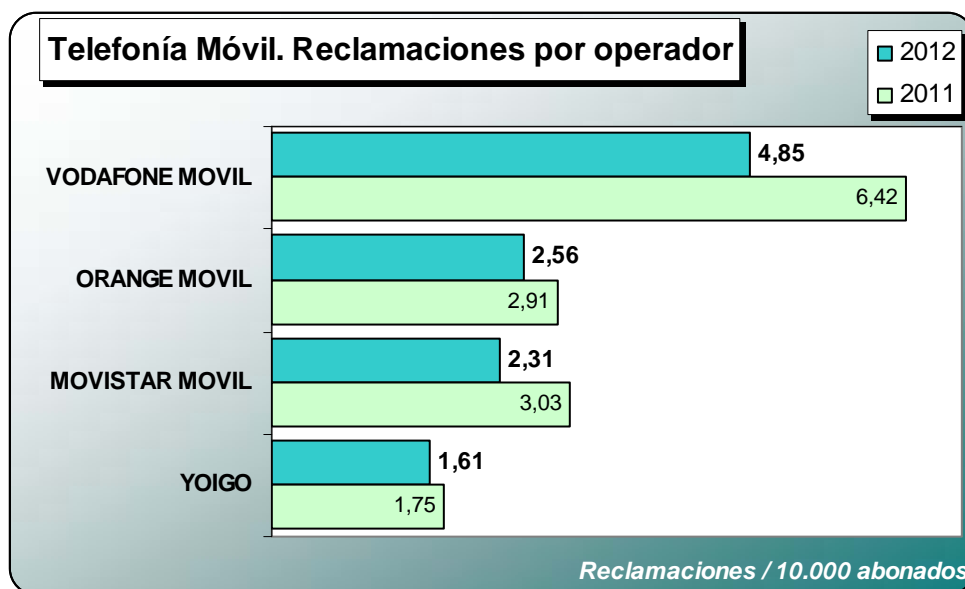
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2012	2011
VODAFONE FIJO	5,16	-
ORANGE FIJO	3,61	3,43
JAZZTEL	3,52	3,26
ONO	3,16	3,00
YA.COM	3,01	5,60
MOVISTAR FIJO	1,44	1,56



### 13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

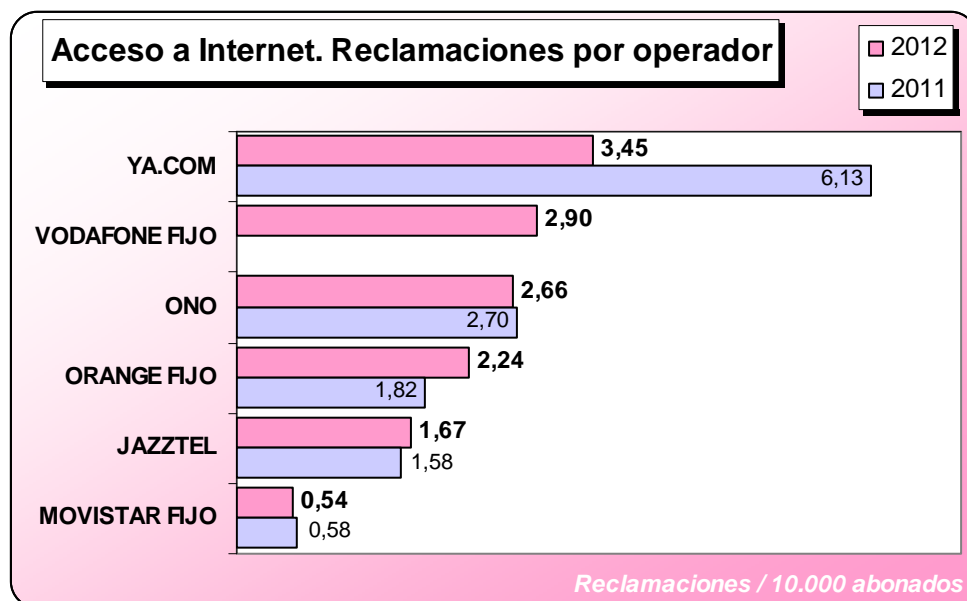
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2012	2011
VODAFONE MOVIL	4,85	6,42
ORANGE MOVIL	2,56	2,91
MOVISTAR MOVIL	2,31	3,03
YOIGO	1,61	1,75



#### 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.

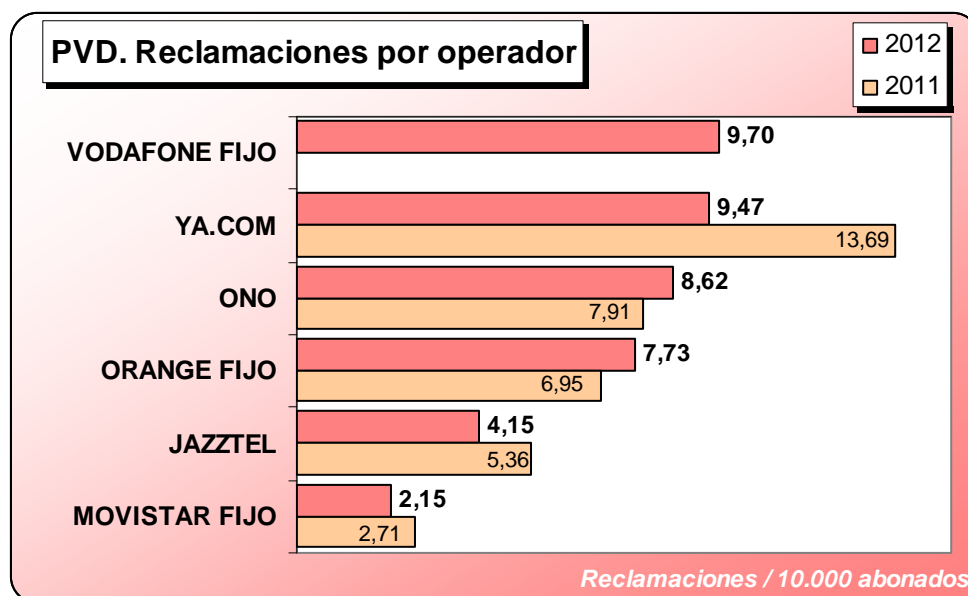
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2012	2011
YA.COM	3,45	6,13
VODAFONE FIJO	2,90	-
ONO	2,66	2,70
ORANGE FIJO	2,24	1,82
JAZZTEL	1,67	1,58
MOVISTAR FIJO	0,54	0,58



## 15. Paquetes de voz y datos. Clasificación por operadores

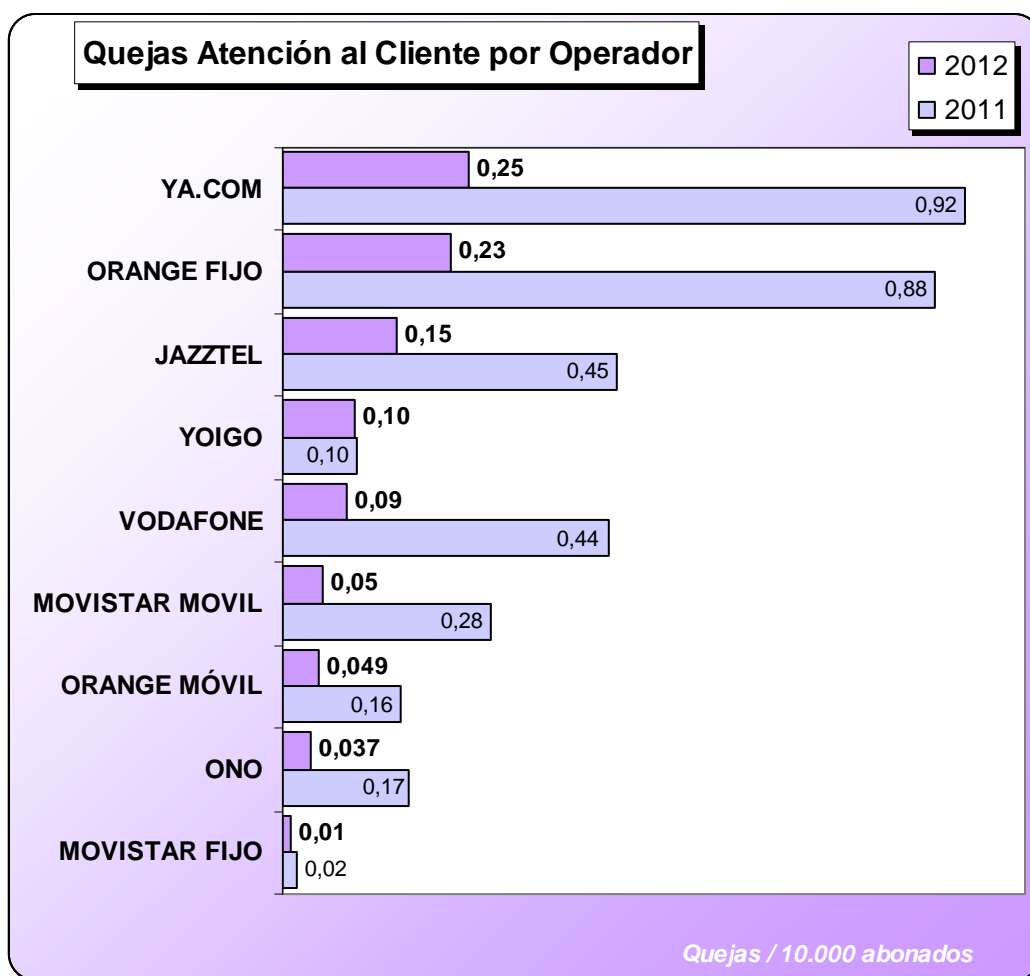
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2012	2011
VODAFONE FIJO	9,70	-
YA.COM	9,47	13,69
ONO	8,62	7,91
ORANGE FIJO	7,73	6,95
JAZZTEL	4,15	5,36
MOVISTAR FIJO	2,15	2,71



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2012	2011
YA.COM	0,25	0,92
ORANGE FIJO	0,23	0,88
JAZZTEL	0,15	0,45
YOIGO	0,10	0,10
VODAFONE	0,09	0,44
MOVISTAR MOVIL	0,05	0,28
ORANGE MÓVIL	0,049	0,16
ONO	0,037	0,17
MOVISTAR FIJO	0,01	0,02



1 de marzo de 2012