

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

I SEMESTRE AÑO 2012

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

CONSULTAS	ENE - JUN 2012	ENE - JUN 2011
Total recibidas	85.228	91.013
Media diaria	565	601
Incremento 2012 / 2011	- 6,4%	



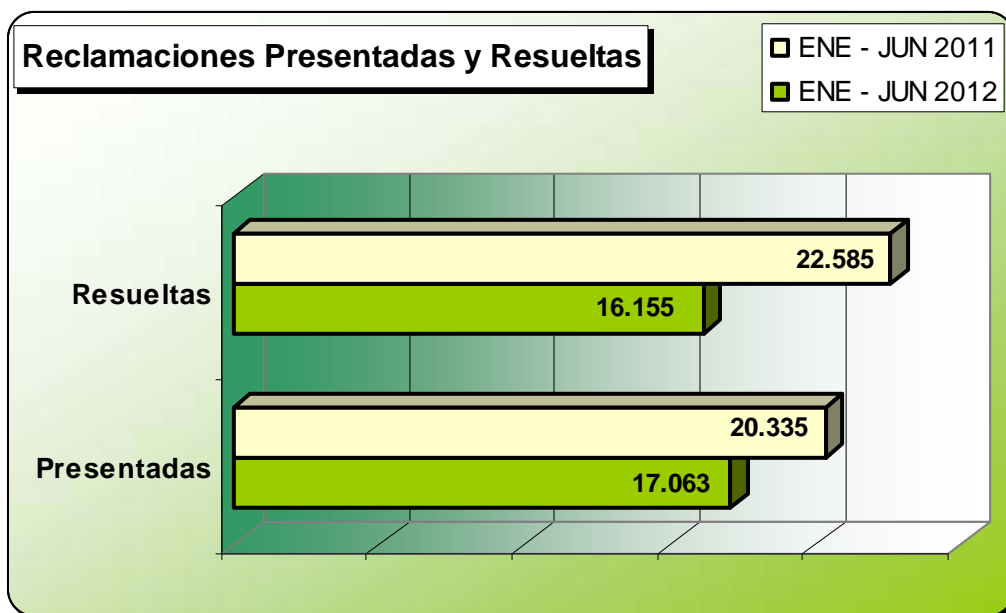
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleco.es.

CONSULTAS	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
TELÉFONO	96,3%	96,9%
E-MAIL	3,7%	3,1%



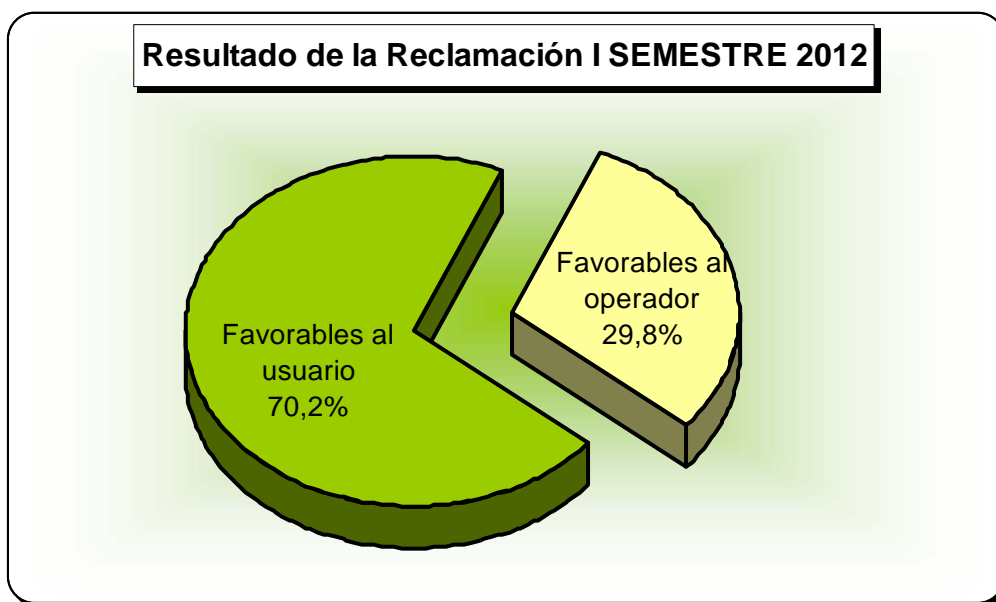
3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2012	17.063	16.155
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2011	20.335	22.585
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2010	15.593	12.667
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2009	15.864	11.352
Variación 2012 / 2011	-16,1%	-28,5%



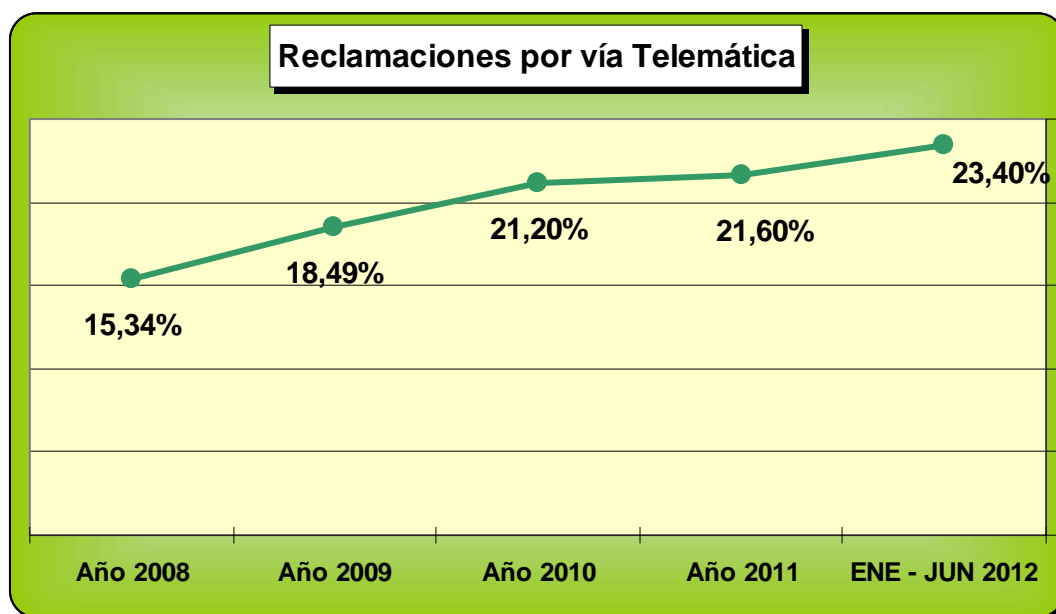
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

Resolución de la Reclamación	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
Favorables al usuario	70,2%	72,9%
Favorables al operador	29,8%	27,1%



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

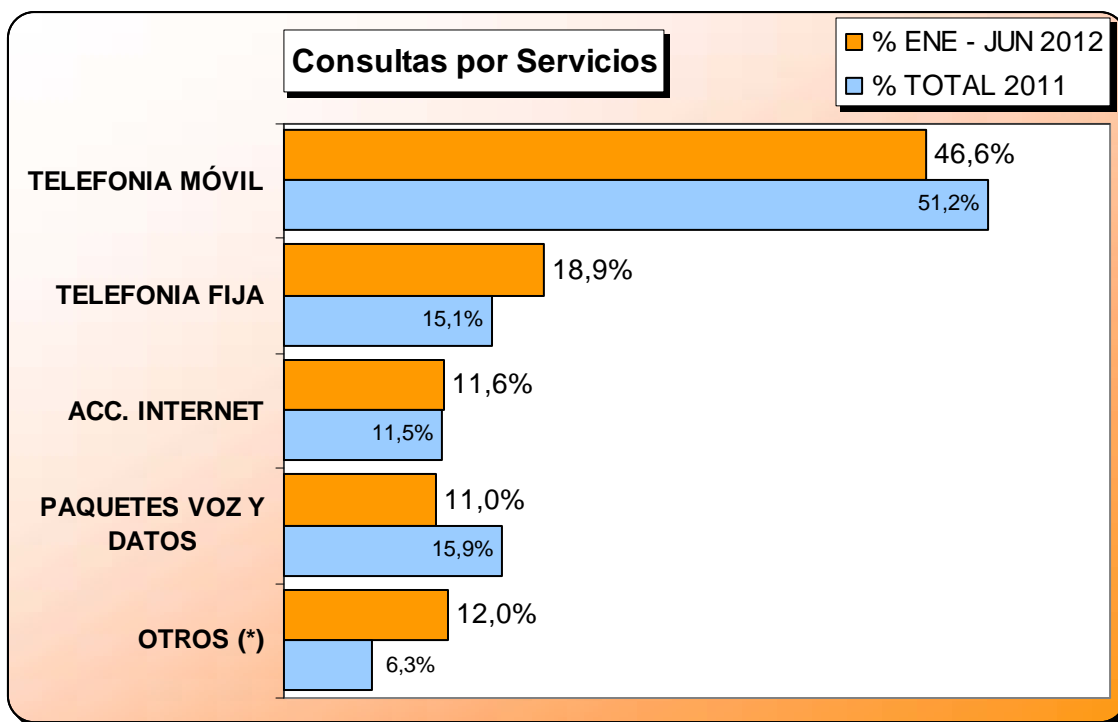
Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
ENE - JUN 2012	23,40%
Año 2011	21,60%
Año 2010	21,20%
Año 2009	18,49%
Año 2008	15,34%



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

CONSULTAS POR SERVICIOS	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
TELEFONIA MÓVIL	46,6%	51,2%
TELEFONIA FIJA	18,9%	15,1%
ACC. INTERNET	11,6%	11,5%
PAQUETES VOZ Y DATOS	11,0%	15,9%
OTROS (*)	12,0%	6,3%

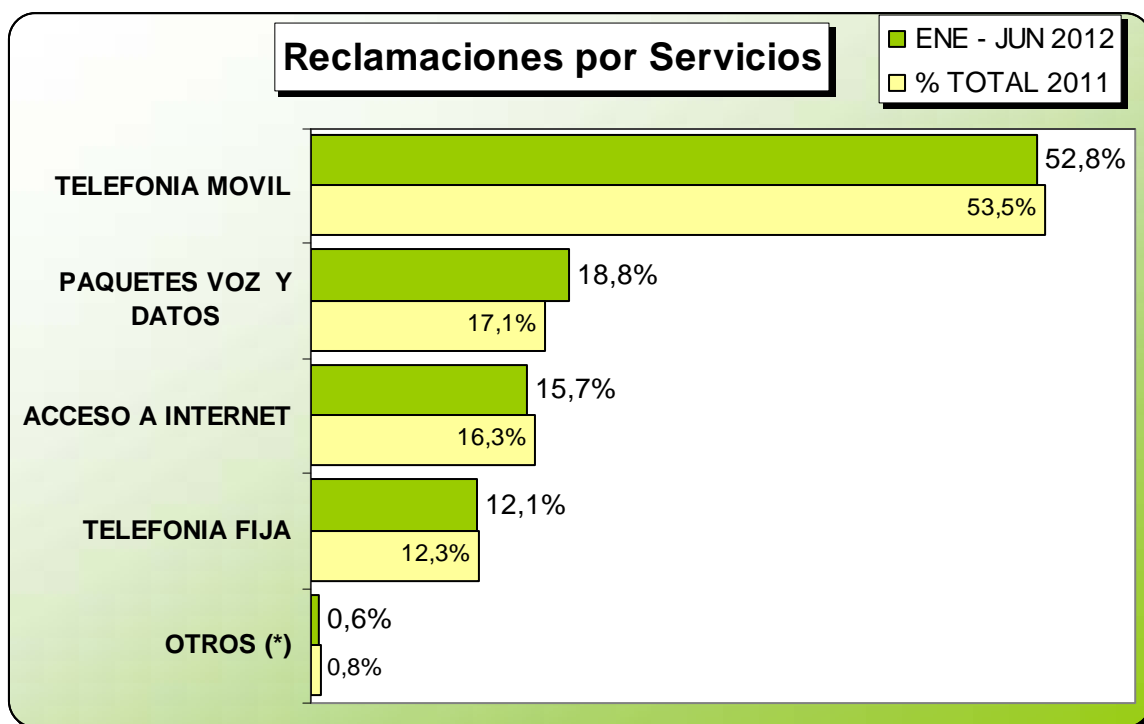
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



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

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
TELEFONIA MOVIL	52,8%	53,5%
PAQUETES VOZ Y DATOS	18,8%	17,1%
ACCESO A INTERNET	15,7%	16,3%
TELEFONIA FIJA	12,1%	12,3%
OTROS (*)	0,6%	0,8%

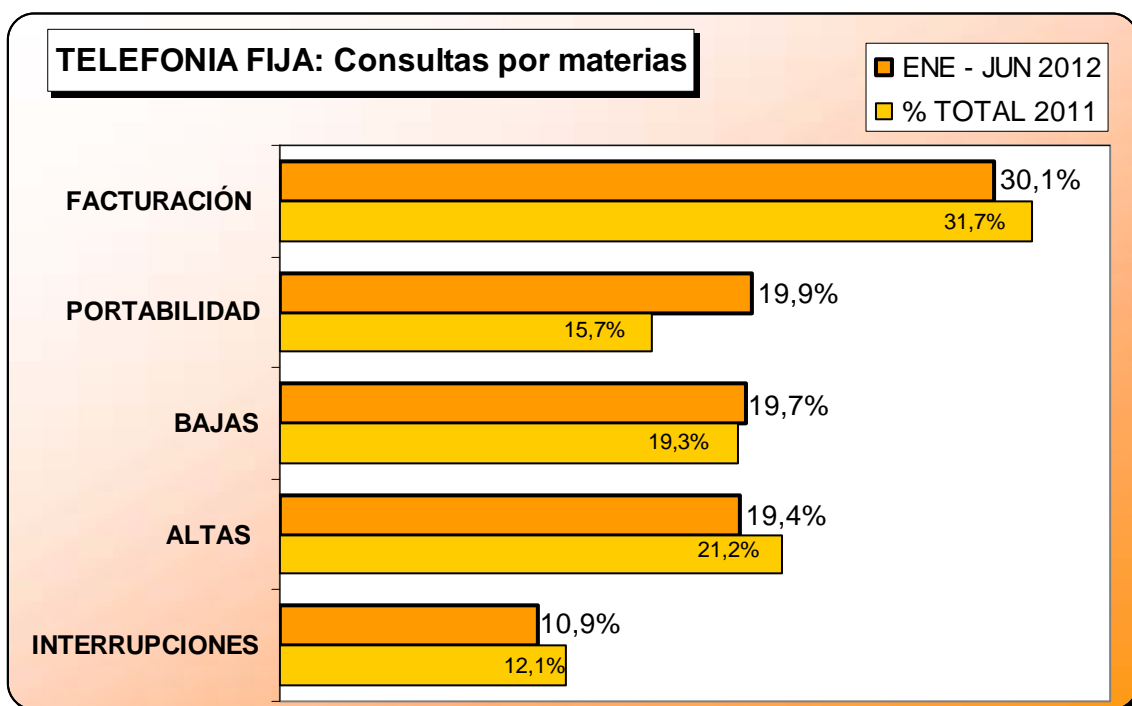
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.



8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

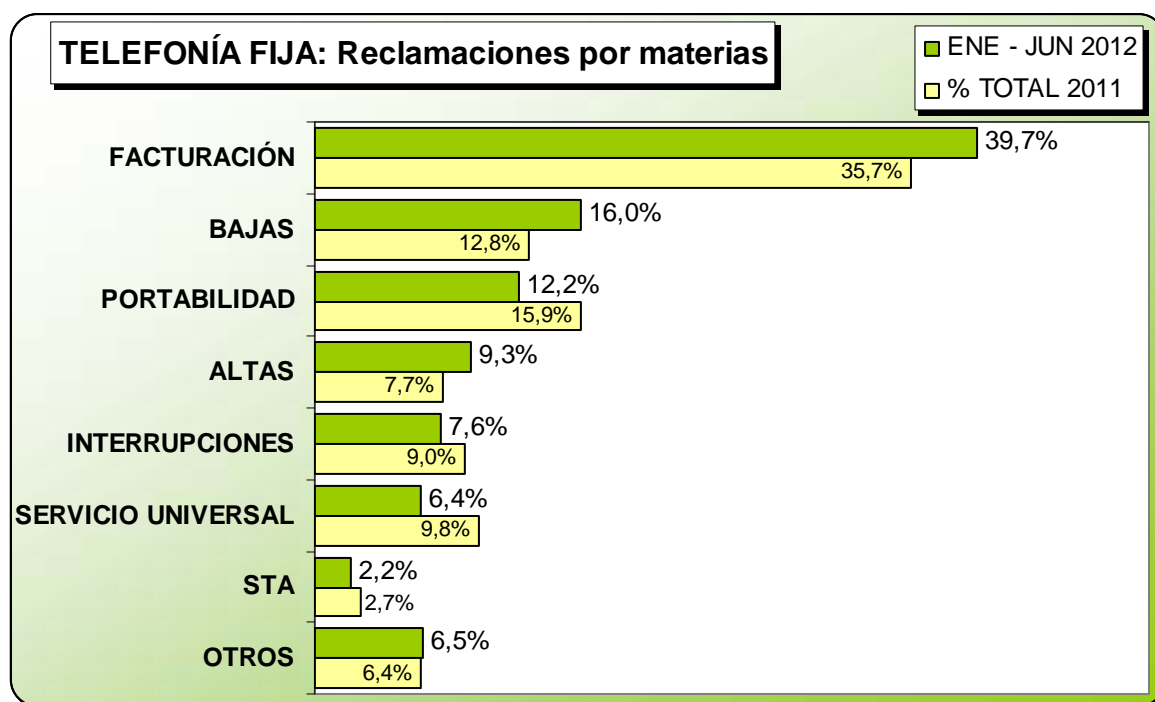
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.es

TELEFONIA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	30,1%	31,7%
PORTABILIDAD	19,9%	15,7%
BAJAS	19,7%	19,3%
ALTAS	19,4%	21,2%
INTERRUPCIONES	10,9%	12,1%



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

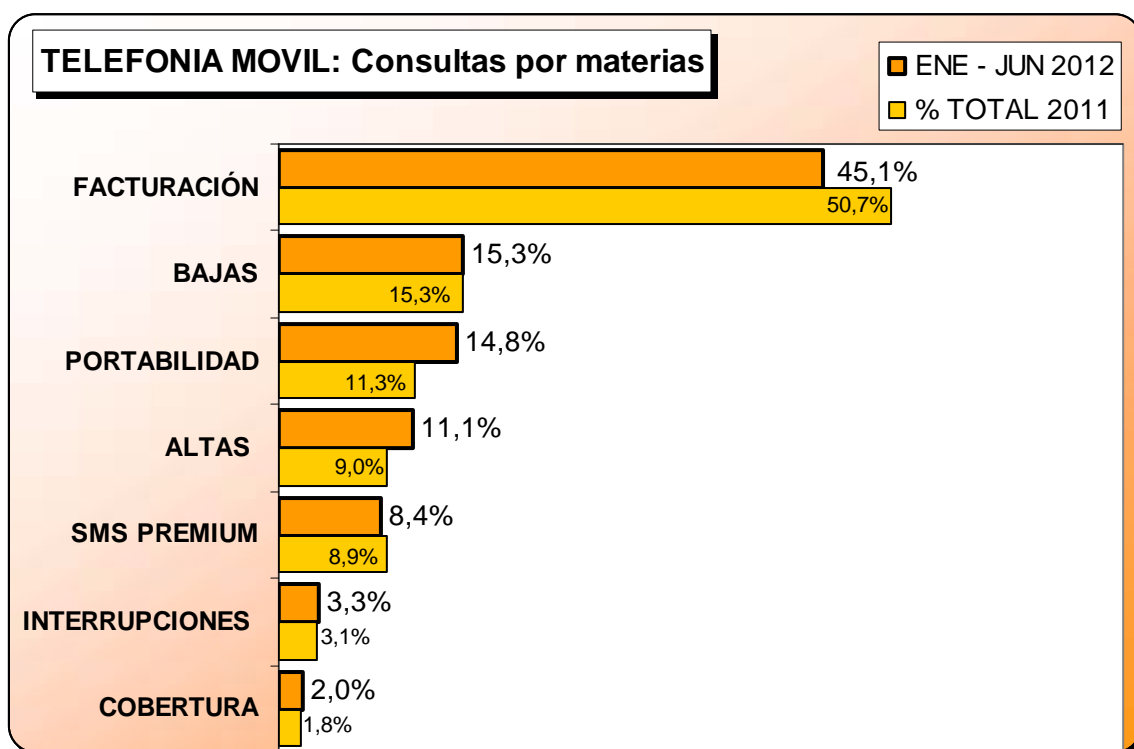
TELEFONIA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	39,7%	35,7%
BAJAS	16,0%	12,8%
PORTABILIDAD	12,2%	15,9%
ALTAS	9,3%	7,7%
INTERRUPCIONES	7,6%	9,0%
SERVICIO UNIVERSAL	6,4%	9,8%
STA	2,2%	2,7%
OTROS	6,5%	6,4%



9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

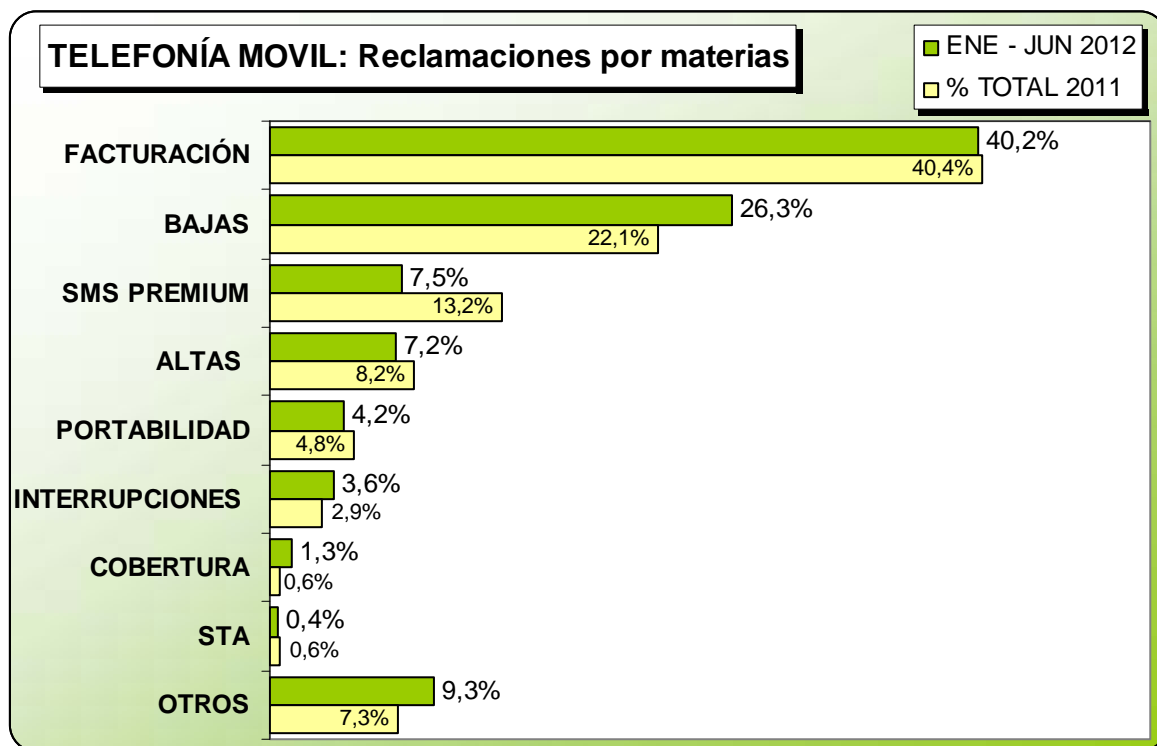
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.es

TELEFONIA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	45,1%	50,7%
BAJAS	15,3%	15,3%
PORTABILIDAD	14,8%	11,3%
ALTAS	11,1%	9,0%
SMS PREMIUM	8,4%	8,9%
INTERRUPCIONES	3,3%	3,1%
COBERTURA	2,0%	1,8%



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

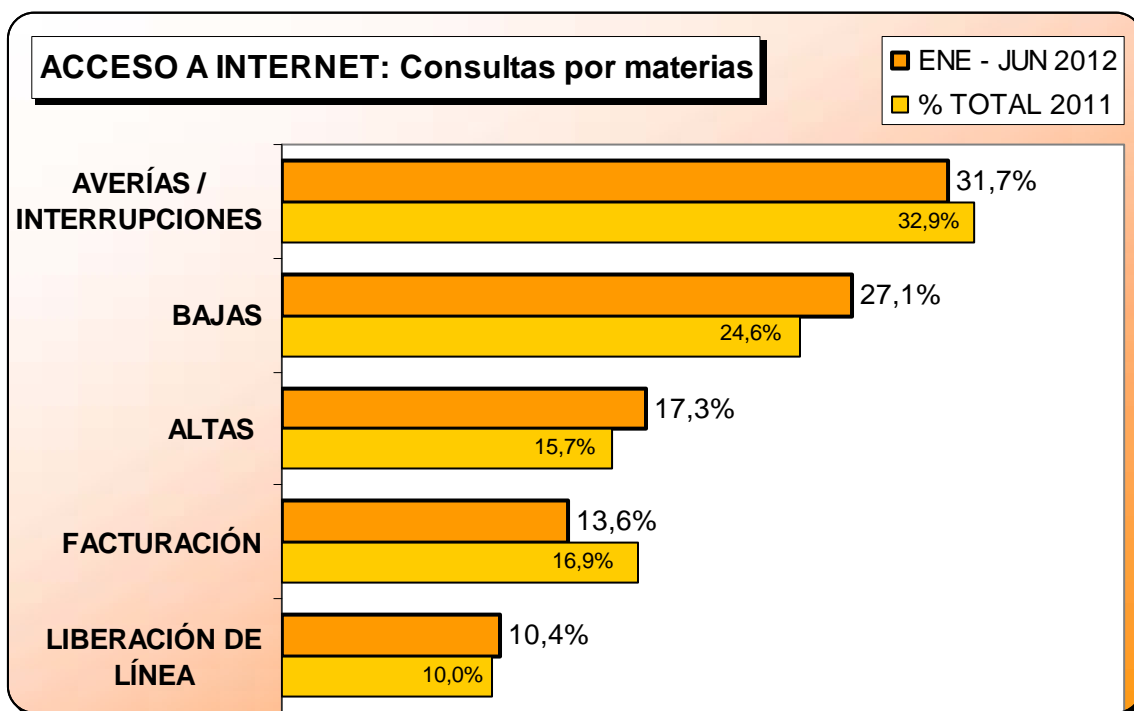
TELEFONIA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	40,2%	40,4%
BAJAS	26,3%	22,1%
SMS PREMIUM	7,5%	13,2%
ALTAS	7,2%	8,2%
PORTABILIDAD	4,2%	4,8%
INTERRUPCIONES	3,6%	2,9%
COBERTURA	1,3%	0,6%
STA	0,4%	0,6%
OTROS	9,3%	7,3%



10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

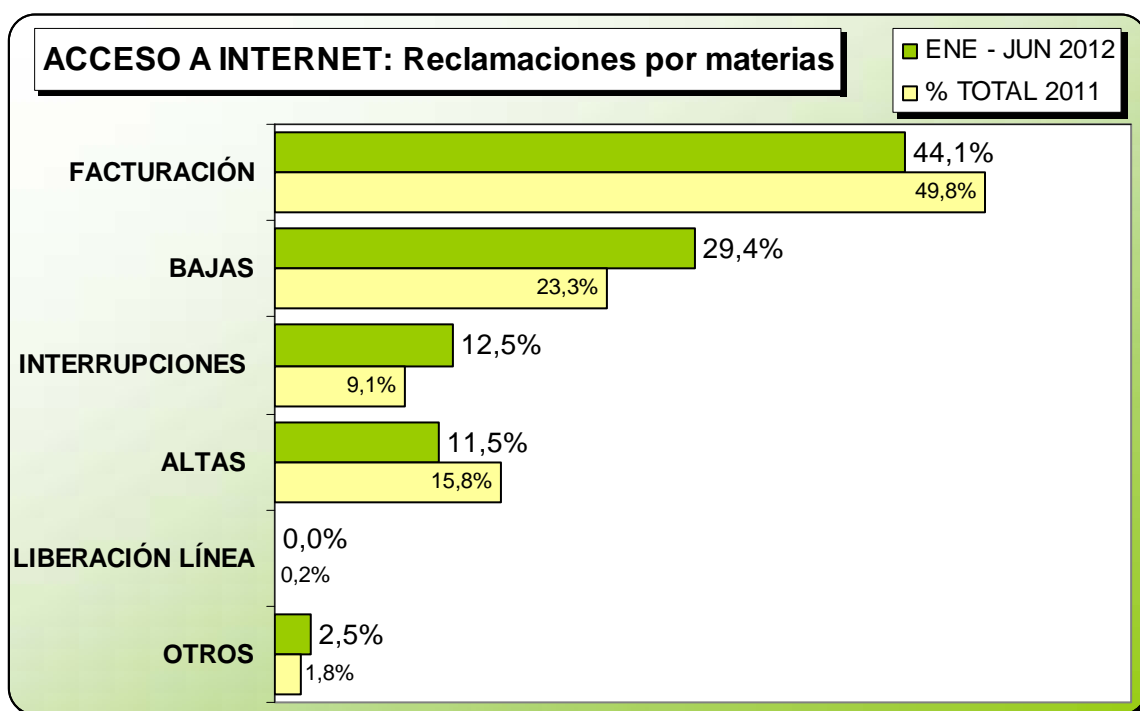
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariosteleco.es.

ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
AVERÍAS / INTERRUPTIONES	31,7%	32,9%
BAJAS	27,1%	24,6%
ALTAS	17,3%	15,7%
FACTURACIÓN	13,6%	16,9%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	10,4%	10,0%



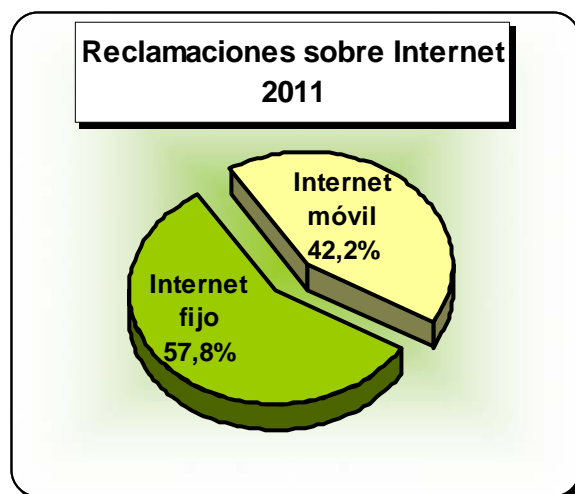
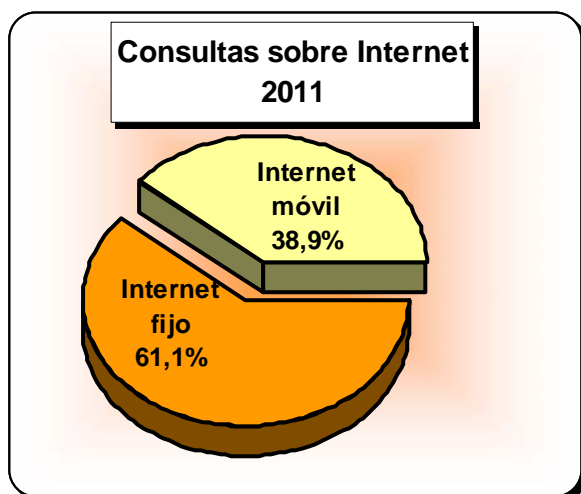
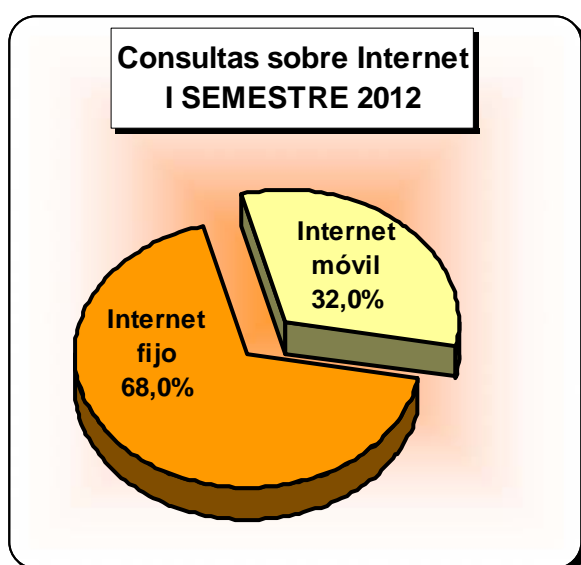
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	44,1%	49,8%
BAJAS	29,4%	23,3%
INTERRUPCIONES	12,5%	9,1%
ALTAS	11,5%	15,8%
LIBERACIÓN LÍNEA	0,0%	0,2%
OTROS	2,5%	1,8%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

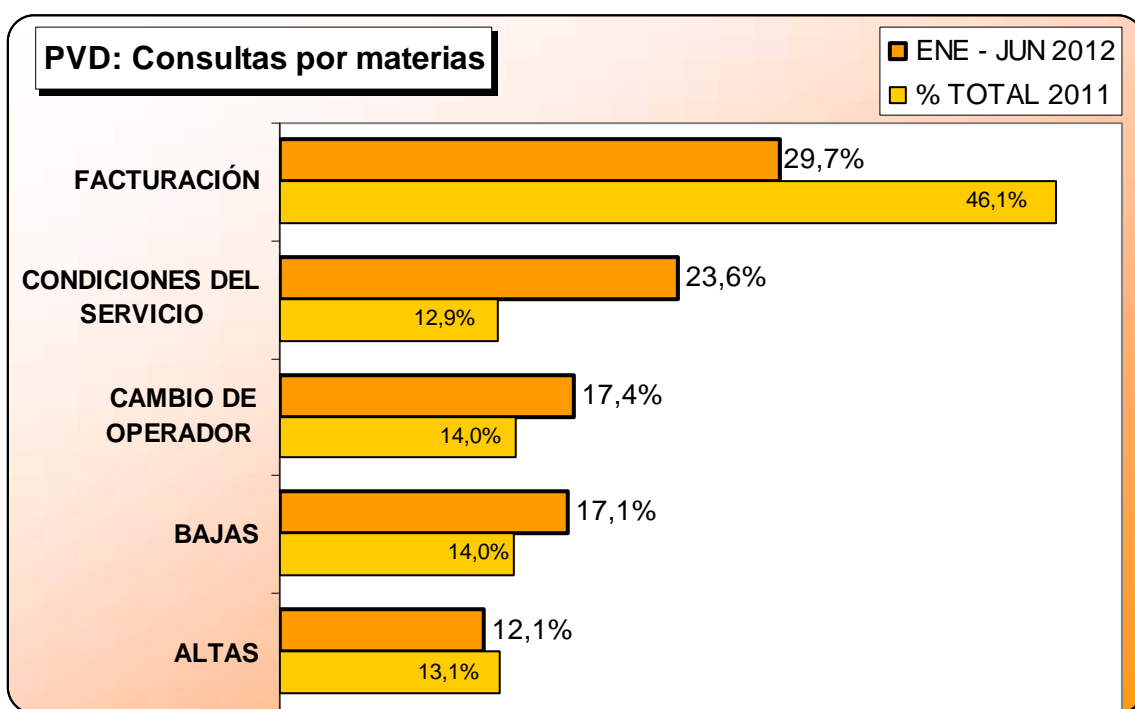
	ENE - JUN 2012		% TOTAL 2011	
	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil
CONSULTAS	68,0%	32,0%	61,1%	38,9%
RECLAMACIONES	61,4%	38,6%	57,8%	42,2%



11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

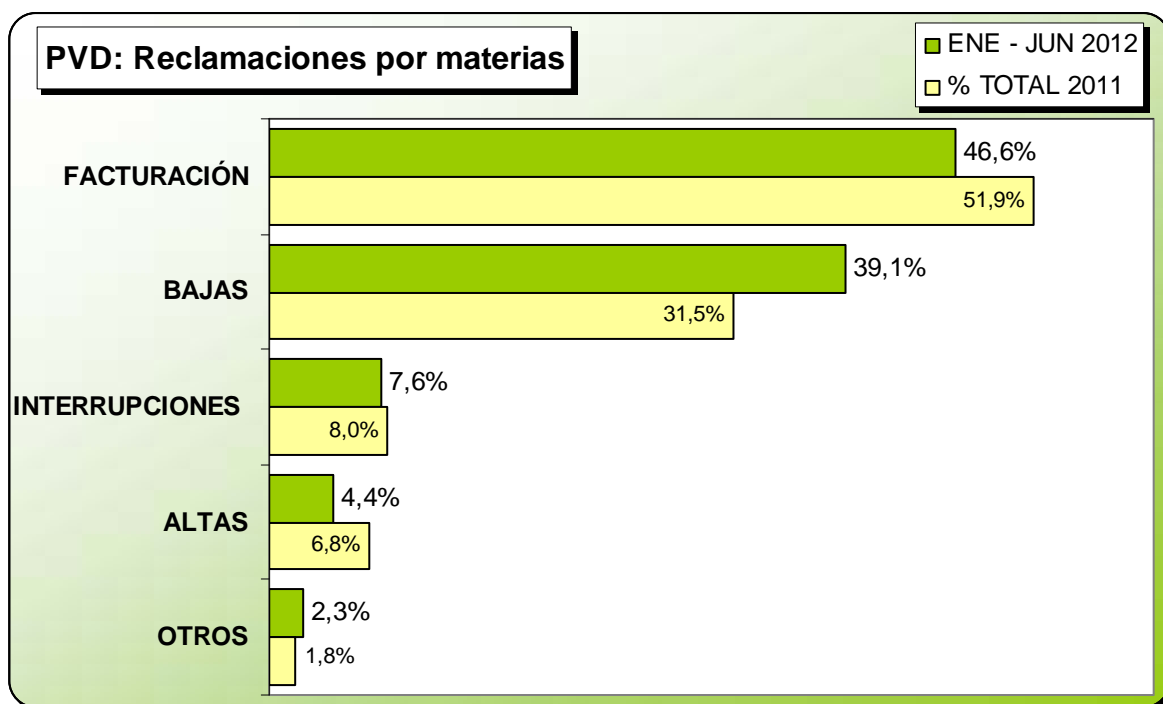
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostealeco.es.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	29,7%	46,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	23,6%	12,9%
CAMBIO DE OPERADOR	17,4%	14,0%
BAJAS	17,1%	14,0%
ALTAS	12,1%	13,1%



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

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	ENE - JUN 2012	% TOTAL 2011
FACTURACIÓN	46,6%	51,9%
BAJAS	39,1%	31,5%
INTERRUPCIONES	7,6%	8,0%
ALTAS	4,4%	6,8%
OTROS	2,3%	1,8%

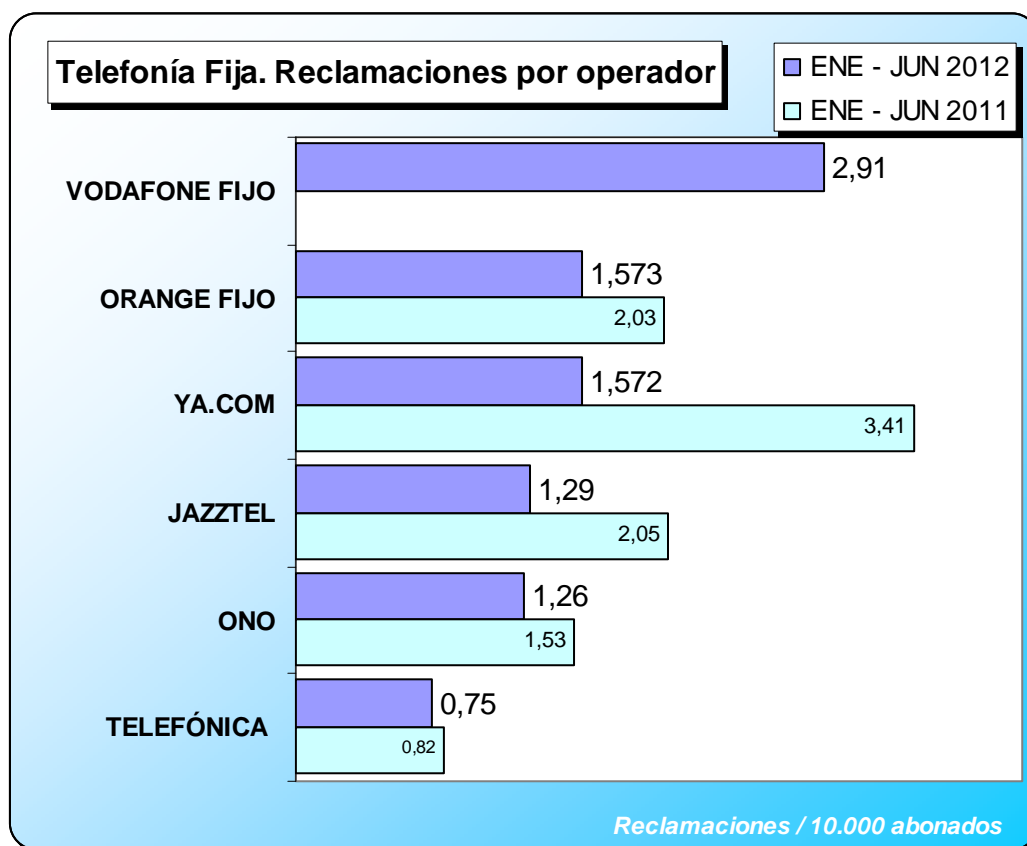


DATOS DE OPERADORES

12. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

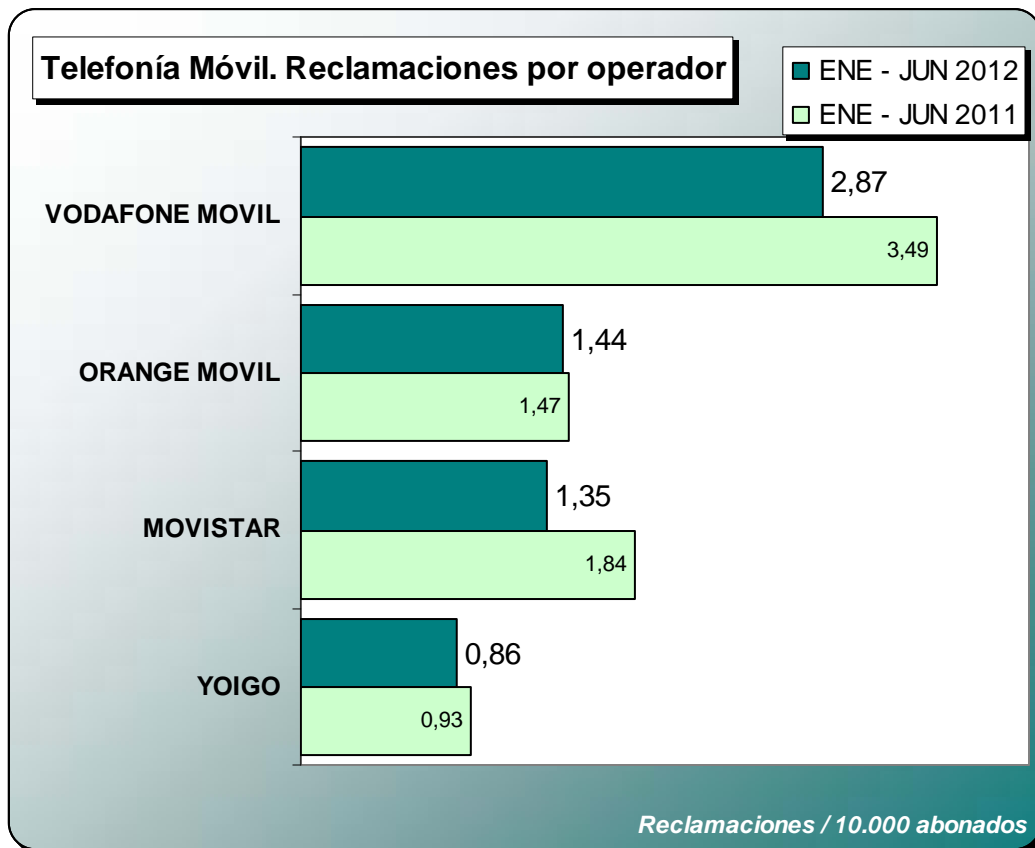
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011
VODAFONE FIJO	2,91	-
ORANGE FIJO	1,573	2,03
YA.COM	1,572	3,41
JAZZTEL	1,29	2,05
ONO	1,26	1,53
MOVISTAR	0,75	0,82



13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

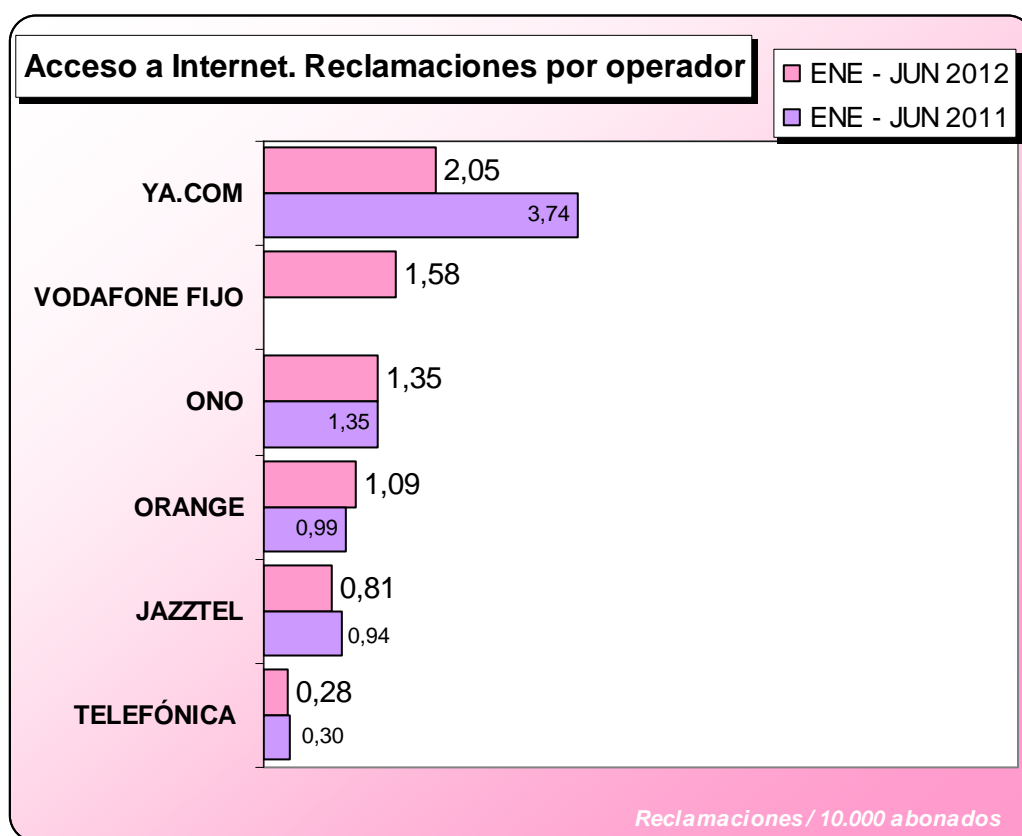
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011
VODAFONE MOVIL	2,87	3,49
ORANGE	1,44	1,47
MOVISTAR	1,35	1,84
YOIGO	0,86	0,93



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.

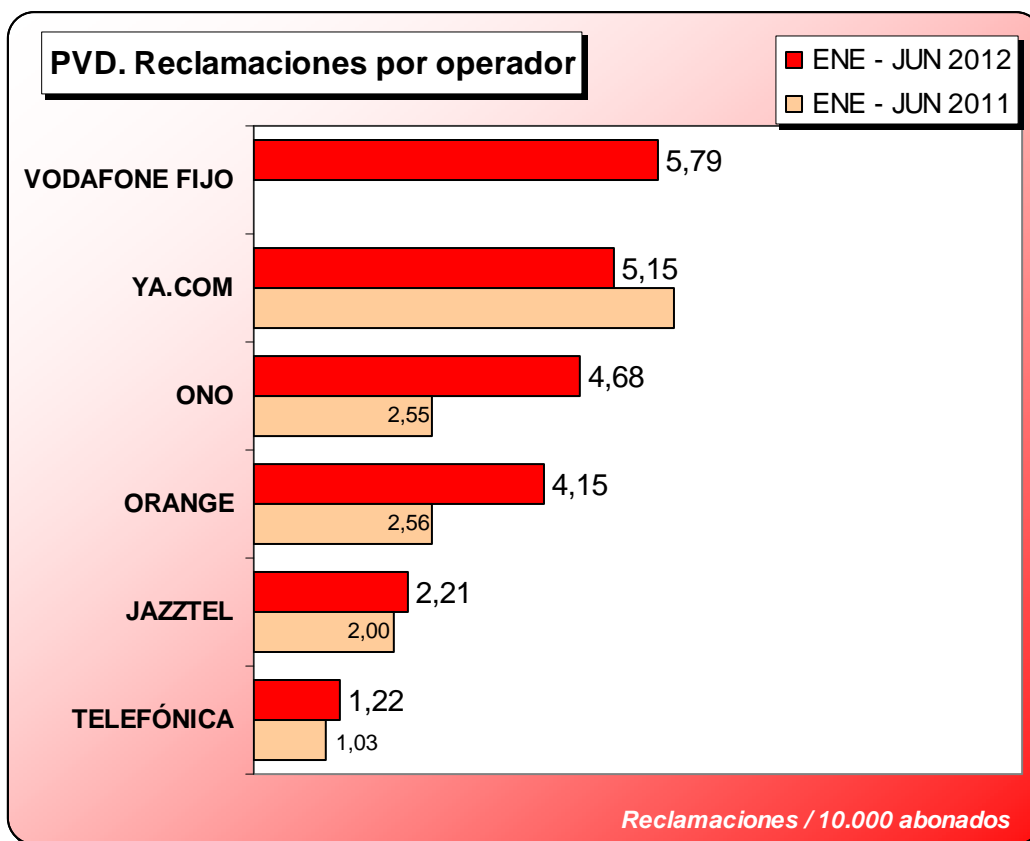
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011
YA.COM	2,05	3,74
VODAFONE FIJO	1,58	-
ONO	1,35	1,35
ORANGE	1,09	0,99
JAZZTEL	0,81	0,94
MOVISTAR	0,28	0,30



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

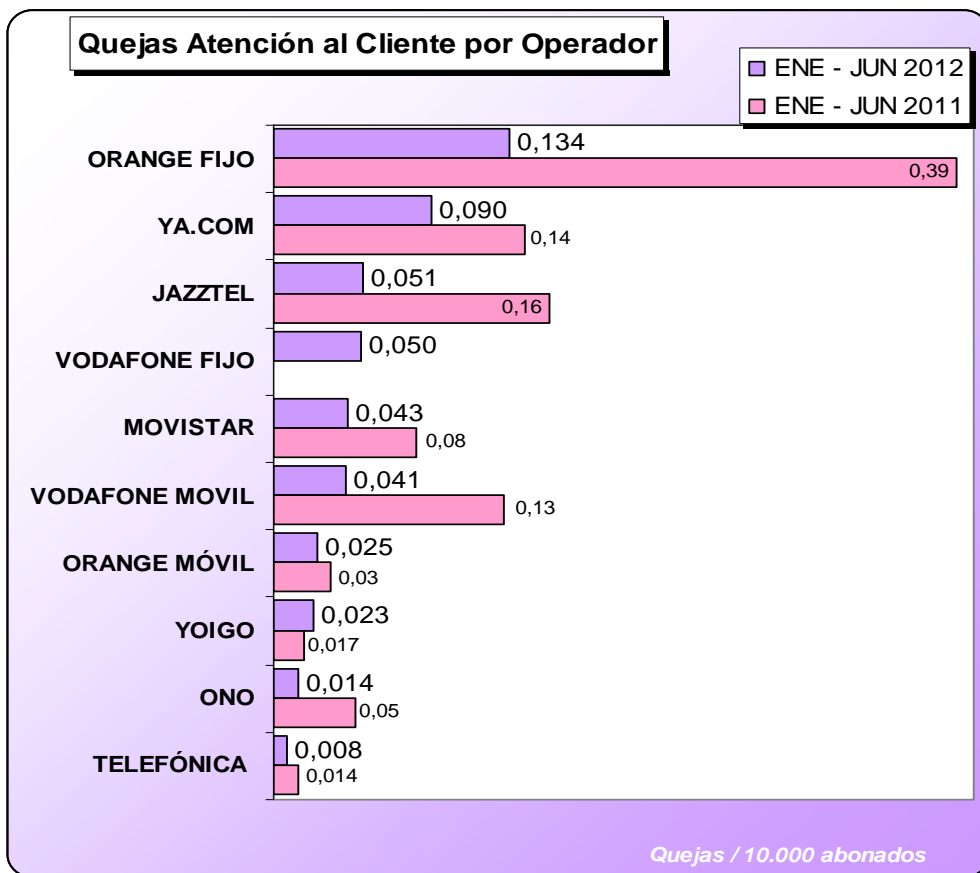
Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados.

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2012	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2011
VODAFONE FIJO	5,79	-
YA.COM	5,15	6,01
ONO	4,68	2,55
ORANGE	4,15	2,56
JAZZTEL	2,21	2,00
MOVISTAR	1,22	1,03



16. Quejas sobre los servicios de atención al cliente. (Incluye quejas recibidas en el Centro de atención de llamadas de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones acerca del funcionamiento del servicio de atención al cliente de los operadores)

QUEJAS ATT CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	ENE - JUN 2012	ENE - JUN 2011
ORANGE FIJO	0,134	0,39
YA.COM	0,090	0,14
JAZZTEL	0,051	0,16
VODAFONE FIJO	0,050	
MOVISTAR MÓVIL	0,043	0,08
VODAFONE MOVIL	0,041	0,13
ORANGE MÓVIL	0,025	0,03
YOIGO	0,023	0,017
ONO	0,014	0,05
MOVISTAR FIJO	0,008	0,014



Madrid, 1 de octubre de 2012