



## DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2014

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

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2010	208.415	687
2011	181.410	599
2012	153.145	509
2013	135.082	446
<b>2014</b>	<b>102.926</b>	<b>341</b>
Variación 2014 / 2013	-23,80%	
TOTAL	1.506.664	



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	2014	2013
TELÉFONO	95,0%	95,4%
E-MAIL	5,0%	4,6%

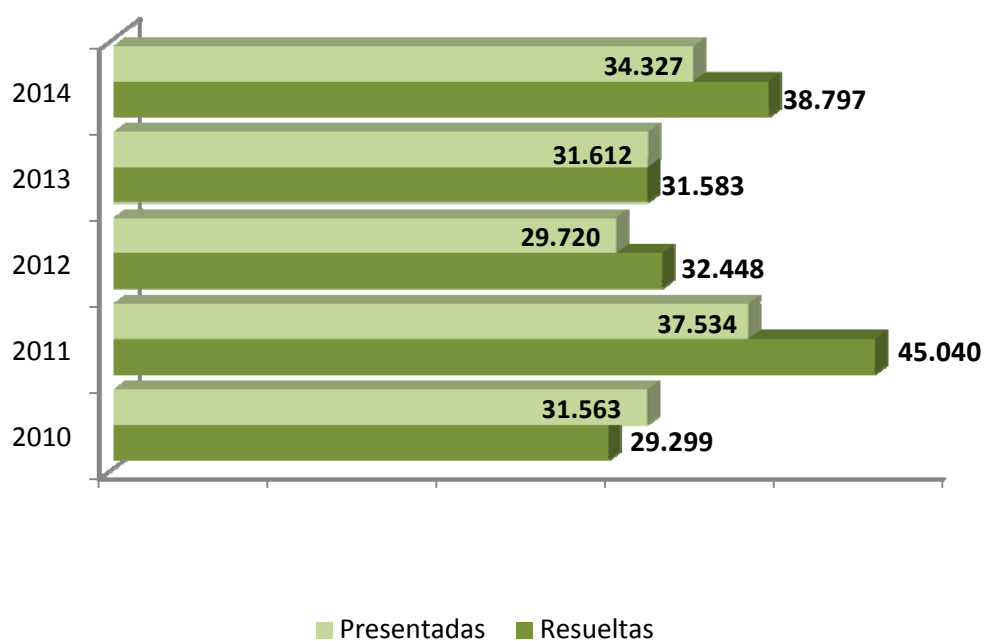




### 3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2014	34.327	38.797
2013	31.612	31.583
Variación 2014 / 2013	+8,6%	+22,8%

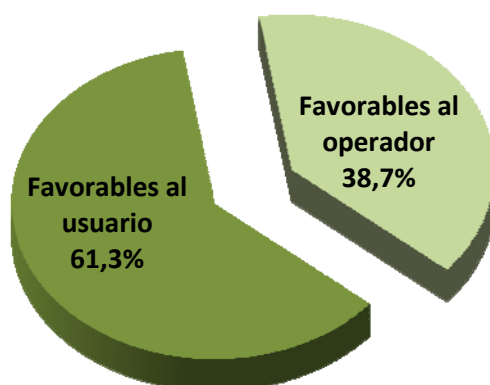
#### Reclamaciones Presentadas y Resueltas



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

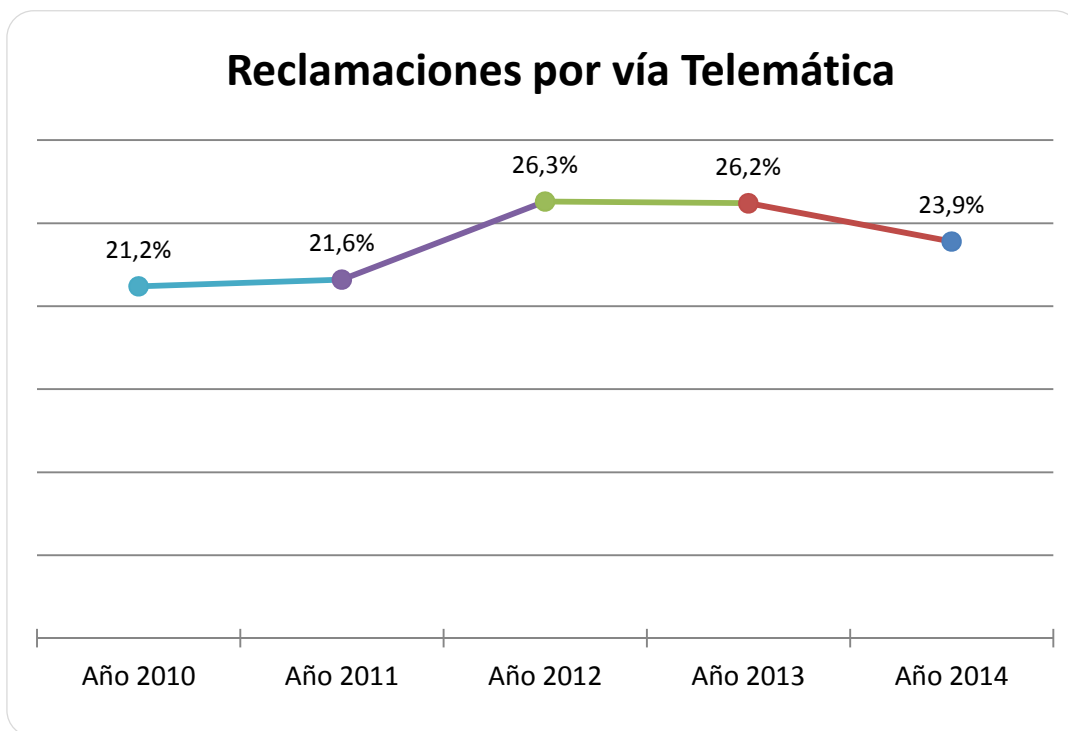
RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2014	2013
Favorables al usuario	61,3%	67,4%
Favorables al operador	38,7%	32,6%

### Resultado de la Reclamación 2014



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

Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2014	23,9%
Año 2013	26,2%

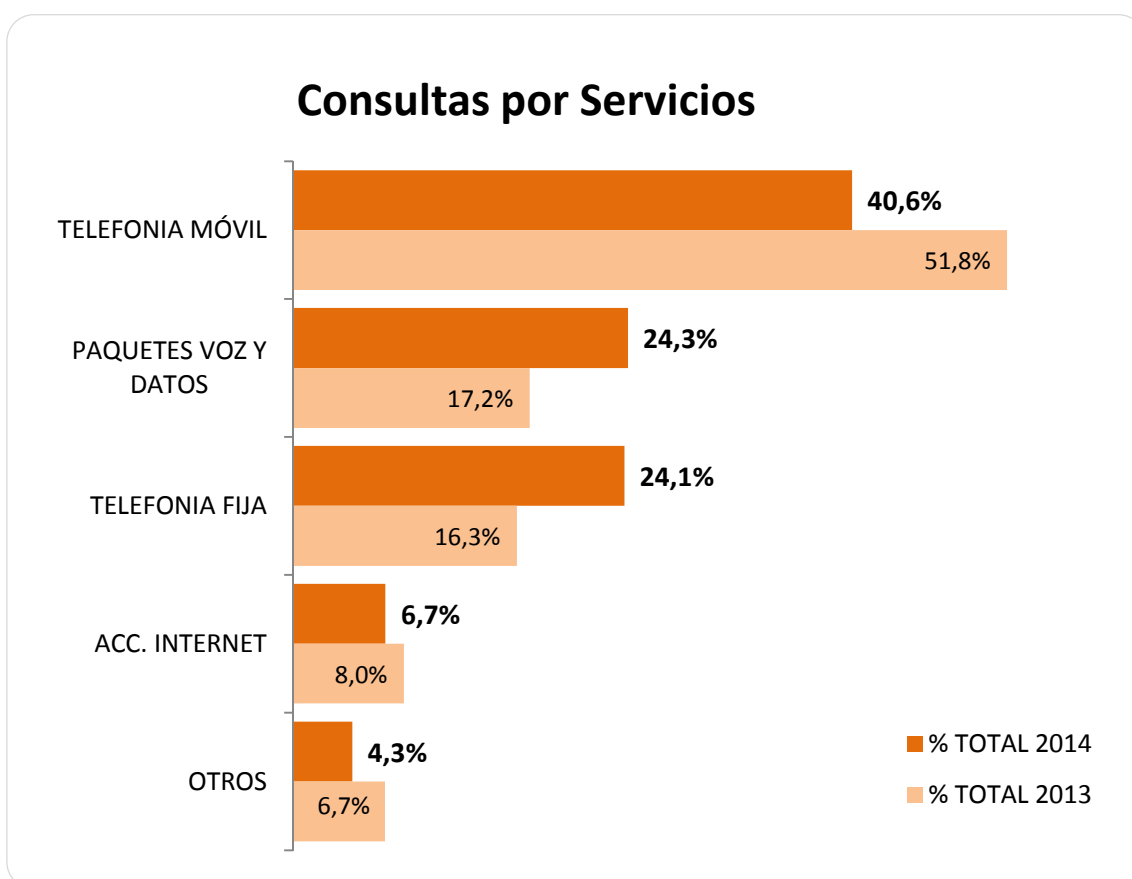




6. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es): clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS POR SERVICIOS	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
TELEFONIA MÓVIL	40,6%	51,8%
PAQUETES VOZ Y DATOS	24,3%	17,2%
TELEFONIA FIJA	24,1%	16,3%
ACC. INTERNET	6,7%	8,0%
OTROS	4,3%	6,7%

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

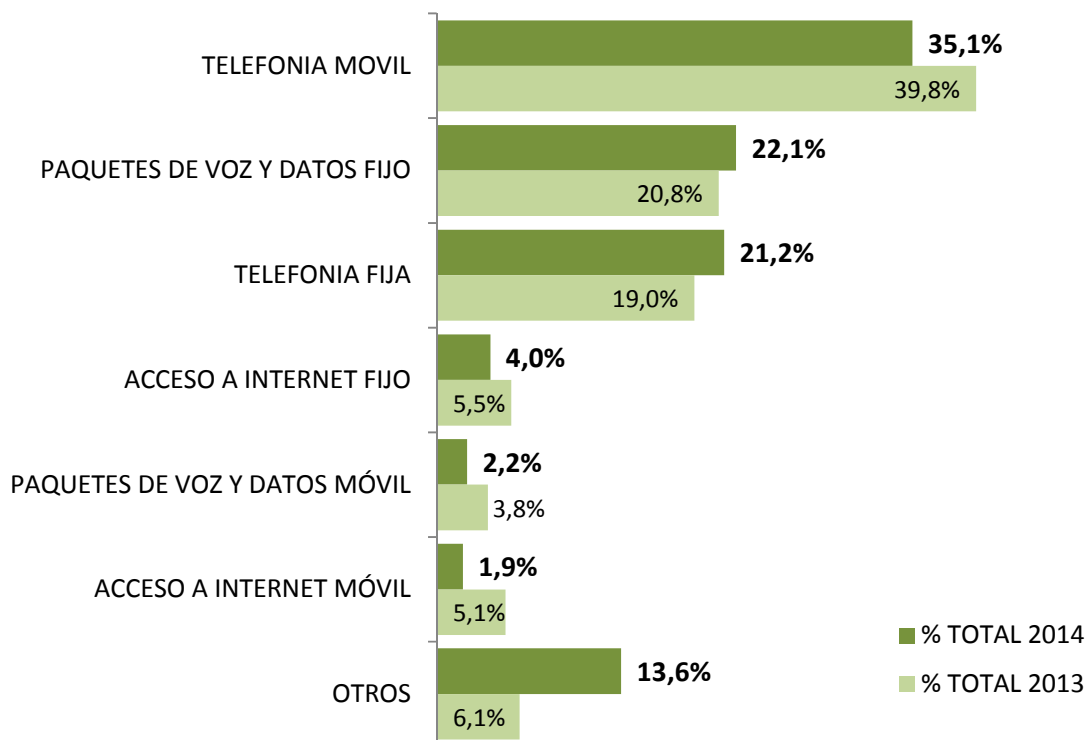


## 7. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

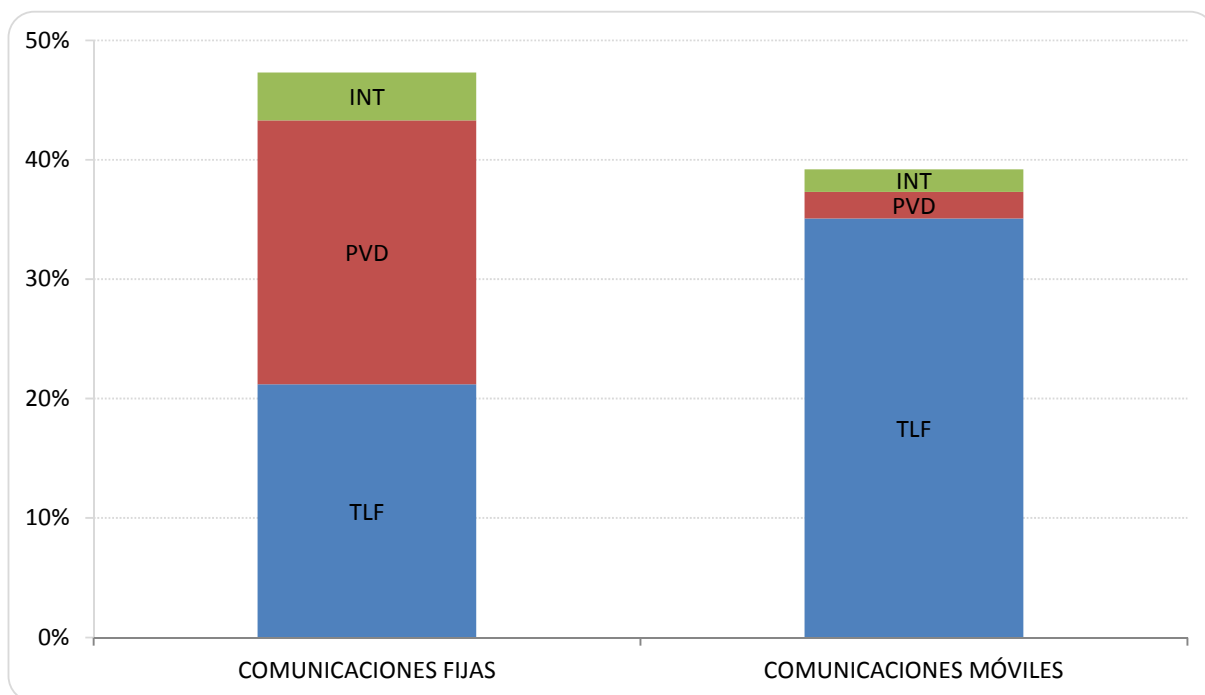
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
TELEFONIA MOVIL	35,1%	39,8%
PAQUETES DE VOZ Y DATOS FIJO	22,1%	20,8%
TELEFONIA FIJA	21,2%	19,0%
ACCESO A INTERNET FIJO	4,0%	5,5%
PAQUETES DE VOZ Y DATOS MÓVIL	2,2%	3,8%
ACCESO A INTERNET MÓVIL	1,9%	5,1%
OTROS	13,6%	6,1%

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

### Reclamaciones por Servicios (%)



RECLAMACIONES POR SERVICIOS		% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
SERVICIOS FIJOS	TELEFONIA	21,2%	19,0%
	PAQUETES DE VOZ Y DATOS	22,1%	20,8%
	ACCESO A INTERNET	4,0%	5,5%
SERVICIOS MÓVILES	TELEFONIA	35,1%	39,8%
	PAQUETES DE VOZ Y DATOS	2,2%	3,8%
	ACCESO A INTERNET	1,9%	5,1%
	OTROS	13,6%	6,1%



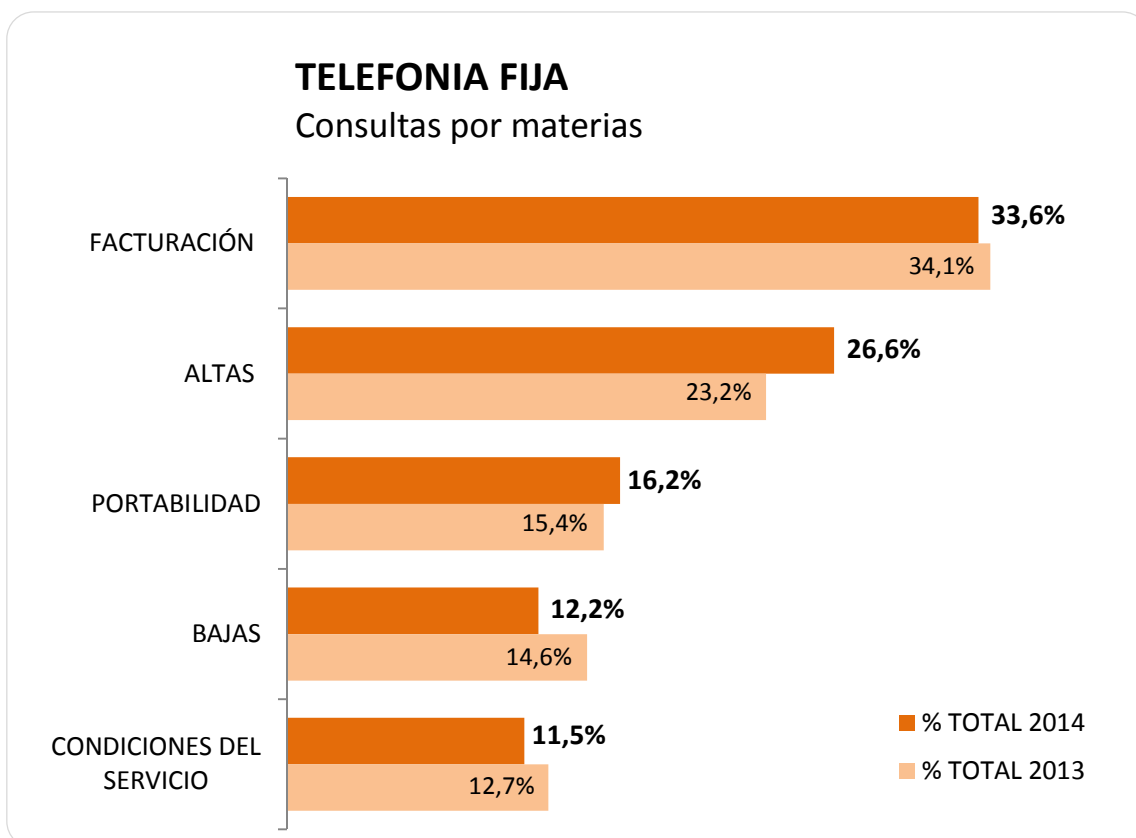




## 8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

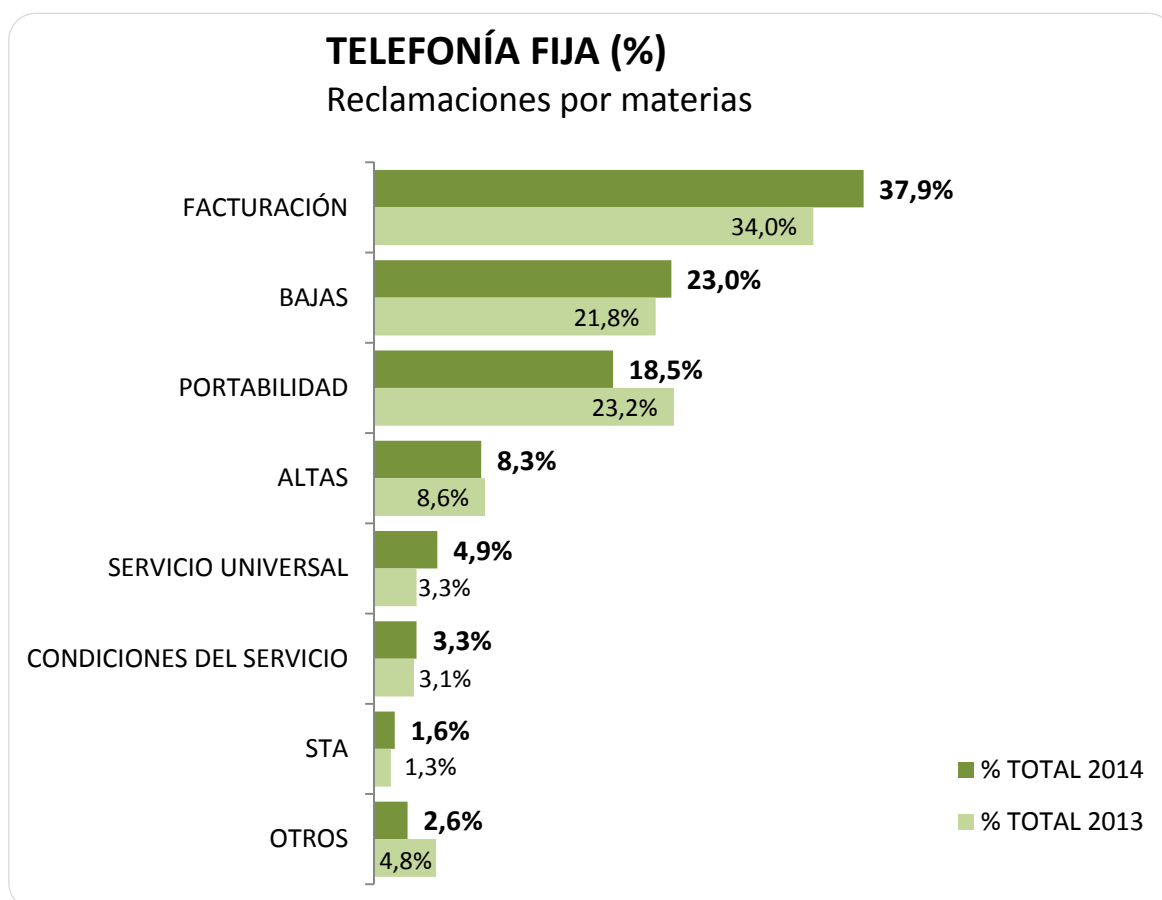
- a. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es)

TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	33,6%	34,1%
ALTAS	26,6%	23,2%
PORTABILIDAD	16,2%	15,4%
BAJAS	12,2%	14,6%
CONDICIONES DEL SERVICIO	11,5%	12,7%



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

TELEFONÍA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	37,9%	34,0%
BAJAS	23,0%	21,8%
PORTABILIDAD	18,5%	23,2%
ALTAS	8,3%	8,6%
SERVICIO UNIVERSAL	4,9%	3,3%
CONDICIONES DEL SERVICIO	3,3%	3,1%
STA	1,6%	1,3%
OTROS	2,6%	4,8%

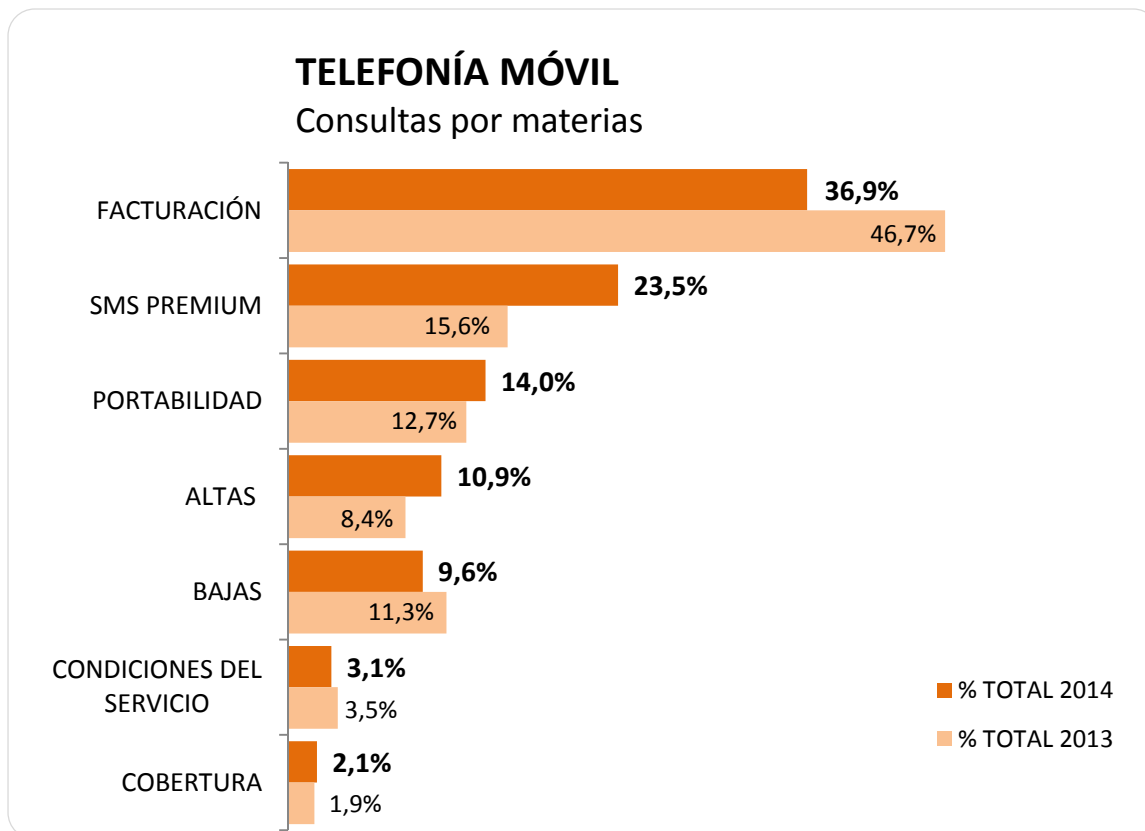




## 9. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

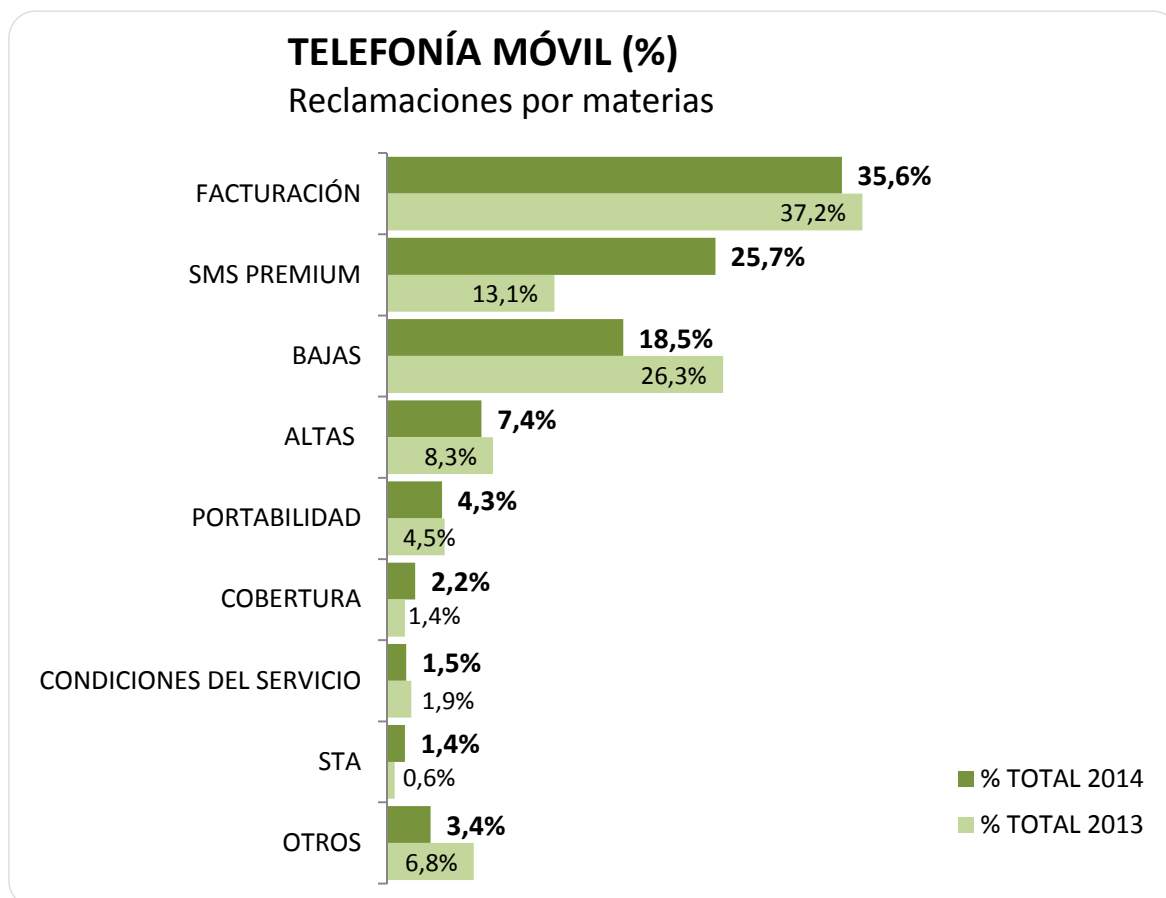
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web [www.usuariosteleo.es](http://www.usuariosteleo.es)

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	36,9%	46,7%
SMS PREMIUM	23,5%	15,6%
PORTABILIDAD	14,0%	12,7%
ALTAS	10,9%	8,4%
BAJAS	9,6%	11,3%
CONDICIONES DEL SERVICIO	3,1%	3,5%
COBERTURA	2,1%	1,9%



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

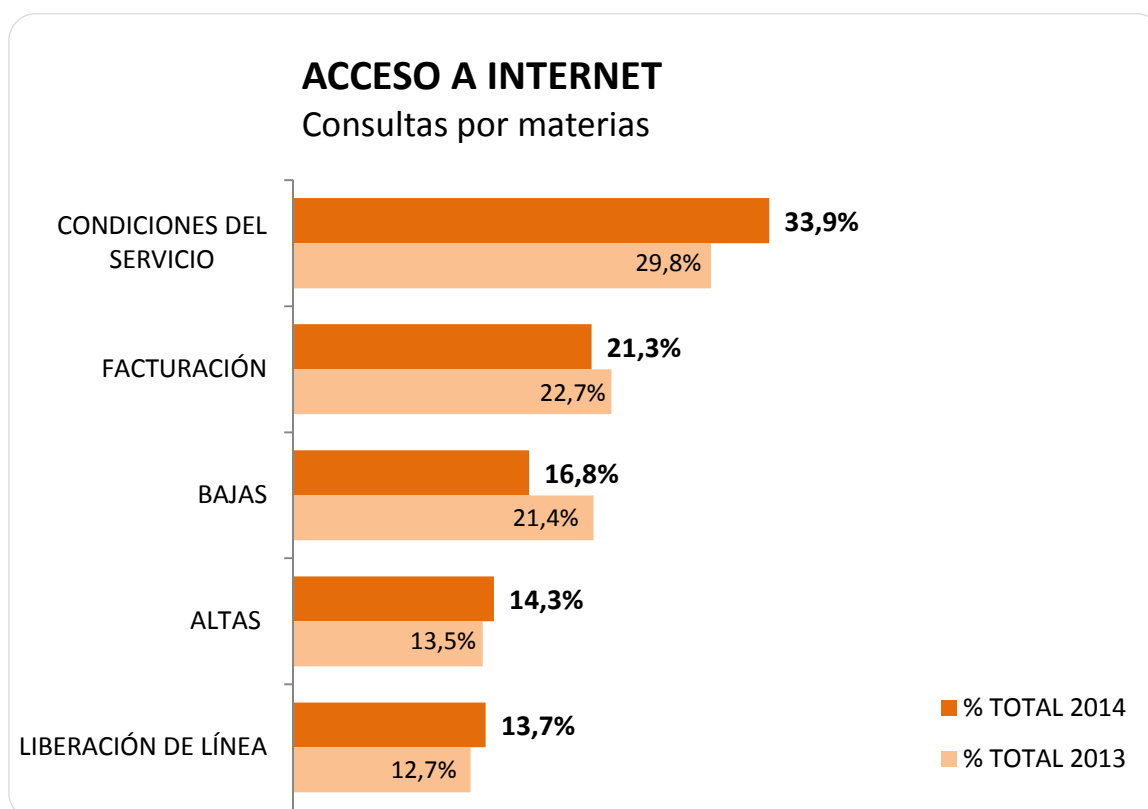
TELEFONÍA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	35,6%	37,2%
SMS PREMIUM	25,7%	13,1%
BAJAS	18,5%	26,3%
ALTAS	7,4%	8,3%
PORTABILIDAD	4,3%	4,5%
COBERTURA	2,2%	1,4%
CONDICIONES DEL SERVICIO	1,5%	1,9%
STA	1,4%	0,6%
OTROS	3,4%	6,8%



## 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](http://www.usuariosteleco.es).

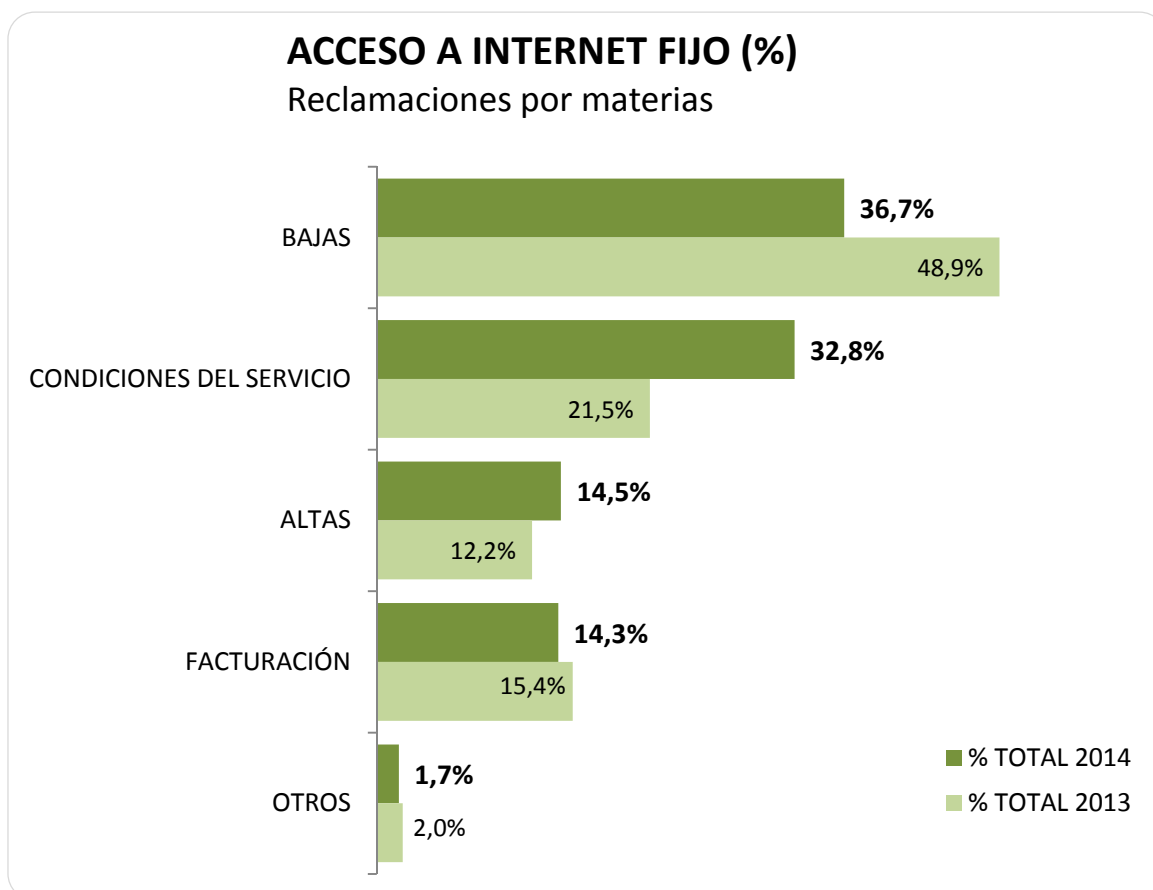
ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
CONDICIONES DEL SERVICIO	33,9%	29,8%
FACTURACIÓN	21,3%	22,7%
BAJAS	16,8%	21,4%
ALTAS	14,3%	13,5%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	13,7%	12,7%





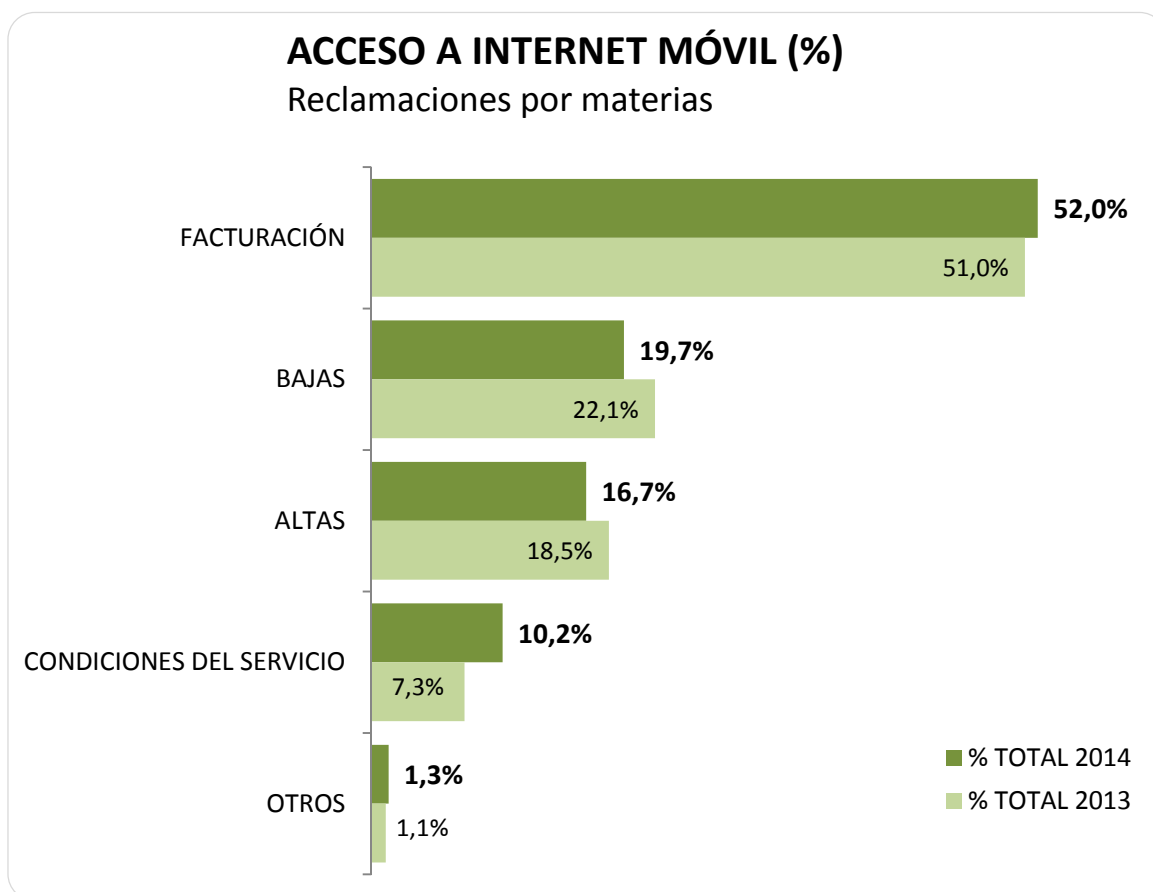
b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET FIJO		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
BAJAS	36,7%	48,9%
CONDICIONES DEL SERVICIO	32,8%	21,5%
ALTAS	14,5%	12,2%
FACTURACIÓN	14,3%	15,4%
OTROS	1,7%	2,0%





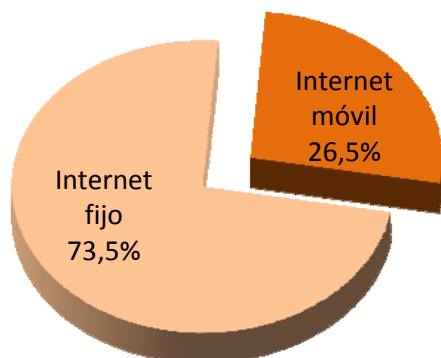
ACCESO A INTERNET MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	52,0%	51,0%
BAJAS	19,7%	22,1%
ALTAS	16,7%	18,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	10,2%	7,3%
OTROS	1,3%	1,1%



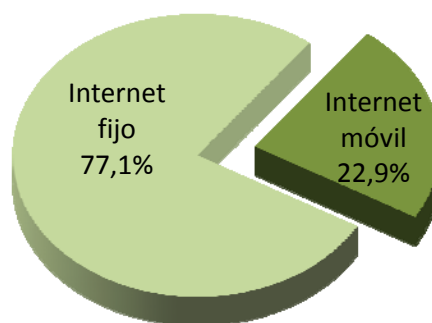
c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

	2014		2013	
	INT. FIJO	INT. MÓVIL	INT. FIJO	INT. MÓVIL
<b>CONSULTAS</b>	73,5%	26,5%	70,8%	29,2%
<b>RECLAMACIONES</b>	77,1%	22,9%	68,2%	31,8%

Consultas sobre Internet 2014

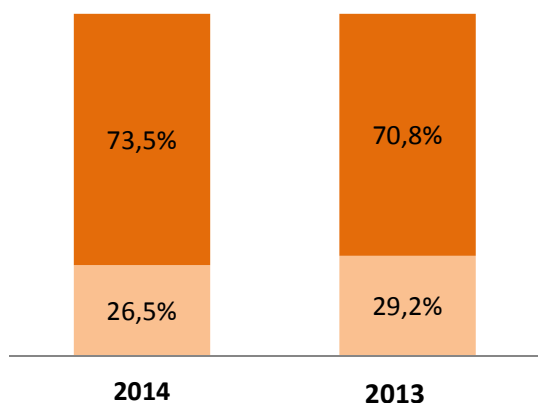


Reclamaciones sobre Internet 2014



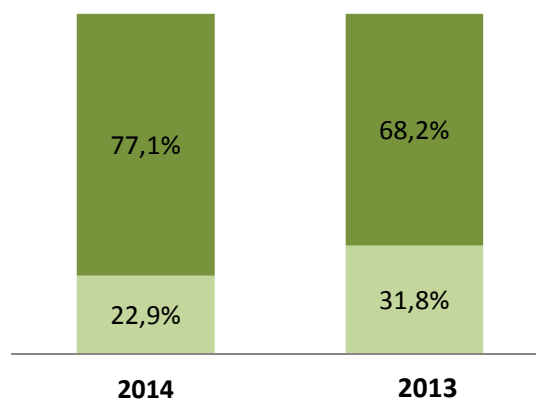
Consultas INTERNET

Internet móvil Internet fijo



Reclamaciones INTERNET

Internet móvil Internet fijo

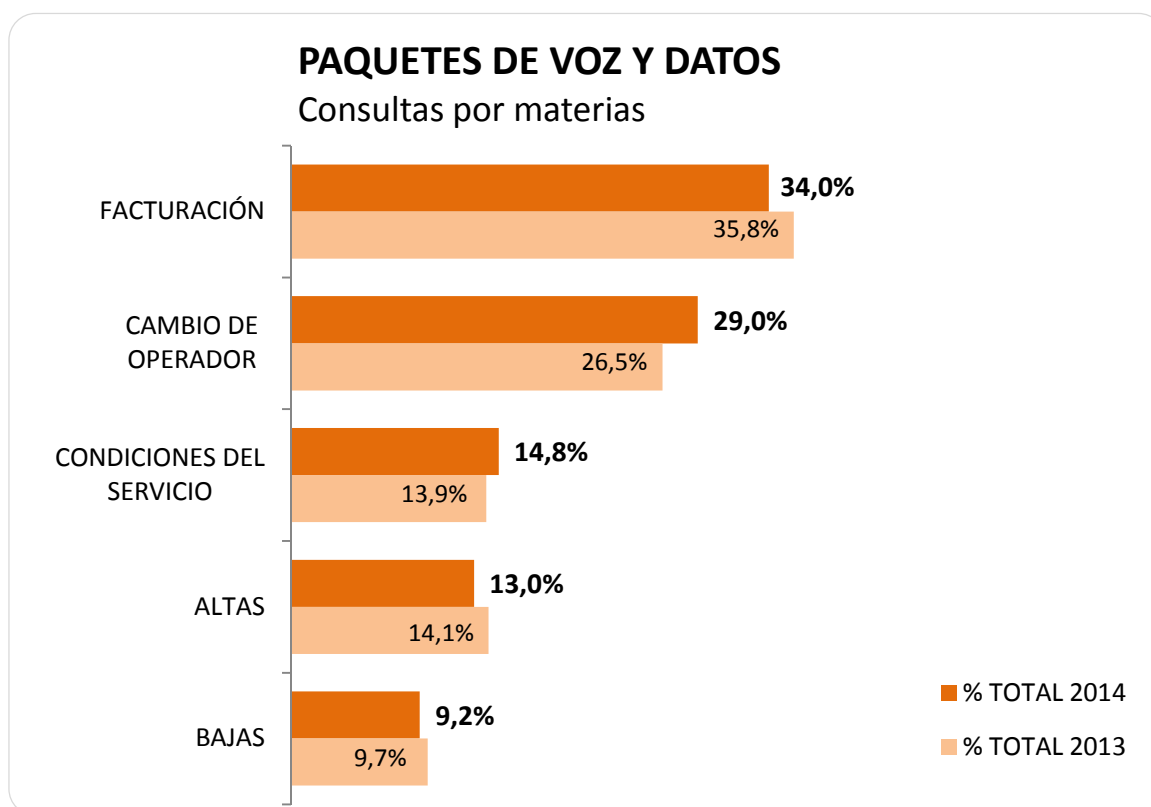




## 11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

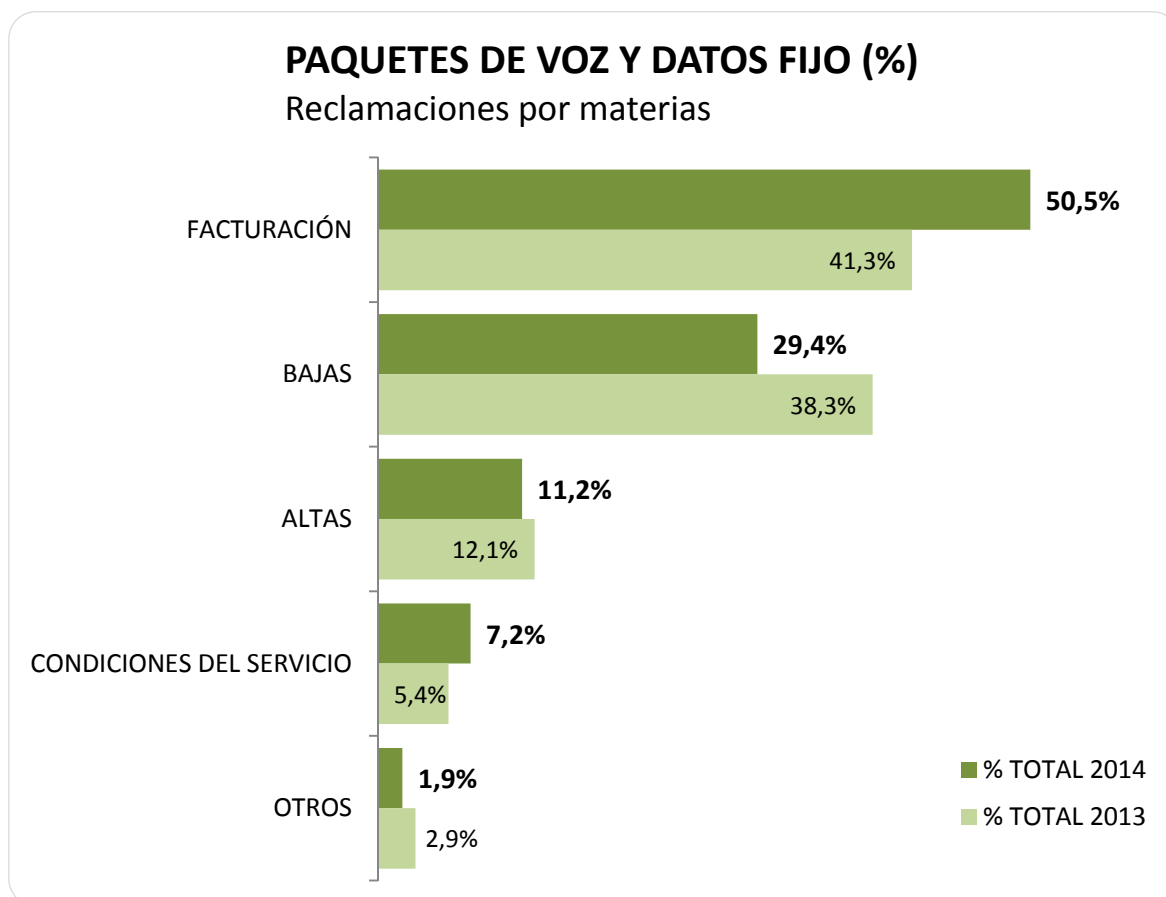
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web [www.usuarioteleco.es](http://www.usuarioteleco.es).

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	34,0%	35,8%
CAMBIO DE OPERADOR	29,0%	26,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	14,8%	13,9%
ALTAS	13,0%	14,1%
BAJAS	9,2%	9,7%

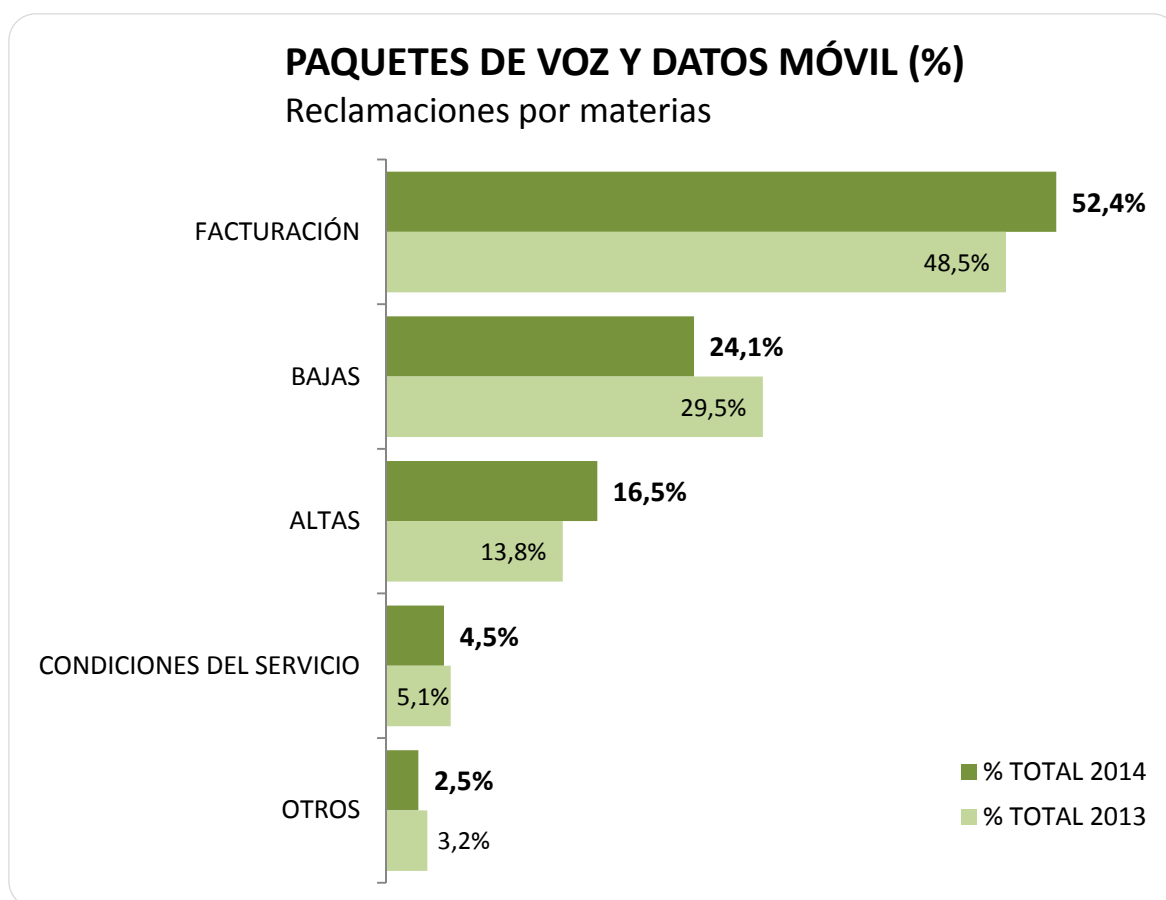


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

PAQUETES DE VOZ Y DATOS FIJO		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	50,5%	41,3%
BAJAS	29,4%	38,3%
ALTAS	11,2%	12,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	7,2%	5,4%
OTROS	1,9%	2,9%



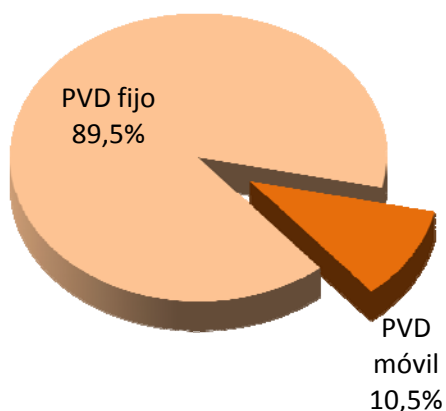
PAQUETES DE VOZ Y DATOS MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2014	% TOTAL 2013
FACTURACIÓN	52,4%	48,5%
BAJAS	24,1%	29,5%
ALTAS	16,5%	13,8%
CONDICIONES DEL SERVICIO	4,5%	5,1%
OTROS	2,5%	3,2%



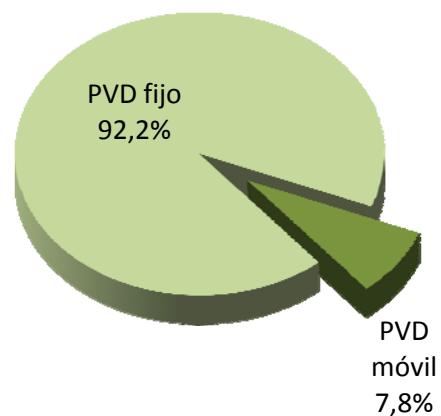
c. Consultas y reclamaciones sobre Paquetes de Voz y Datos móvil

	2014		2013	
	PVD FIJO	PVD MÓVIL	PVD FIJO	PVD MÓVIL
<b>CONSULTAS</b>	89,5%	10,5%	92,2%	7,8%
<b>RECLAMACIONES</b>	91,5%	8,5%	86,7%	13,3%

**Consultas sobre PVD 2014**

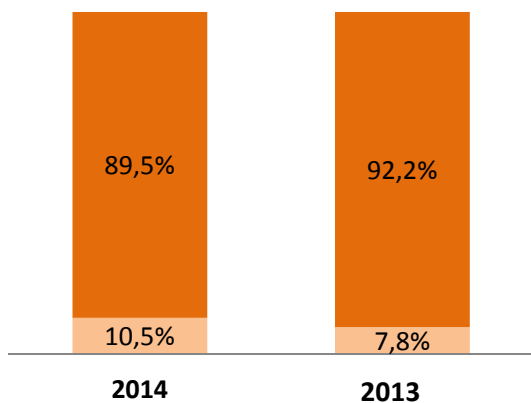


**Reclamaciones sobre PVD 2014**



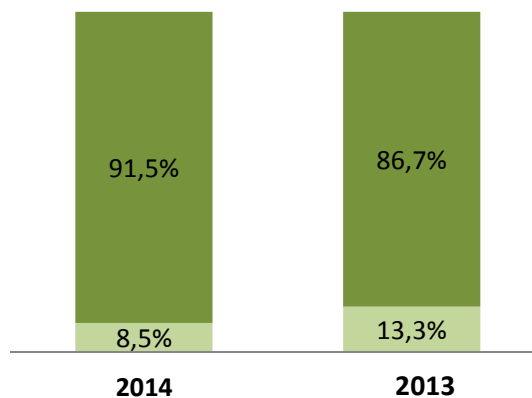
**Consultas PVD**

■ PVD móvil ■ PVD fijo



**Reclamaciones PVD**

■ PVD móvil ■ PVD fijo



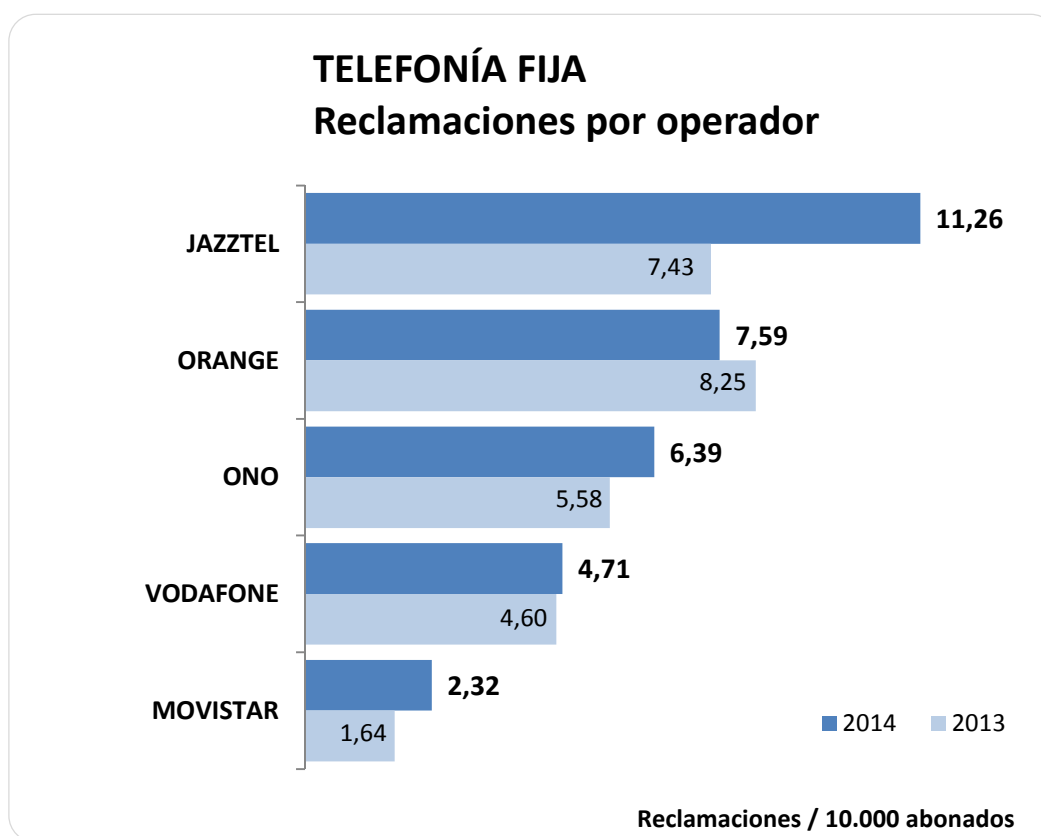


## DATOS DE OPERADORES

### 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 2014	Recl / 10.000 abonados 2013
JAZZTEL	11,26	7,43
ORANGE	7,59	8,25
ONO	6,39	5,58
VODAFONE	4,71	4,60
MOVISTAR	2,32	1,64

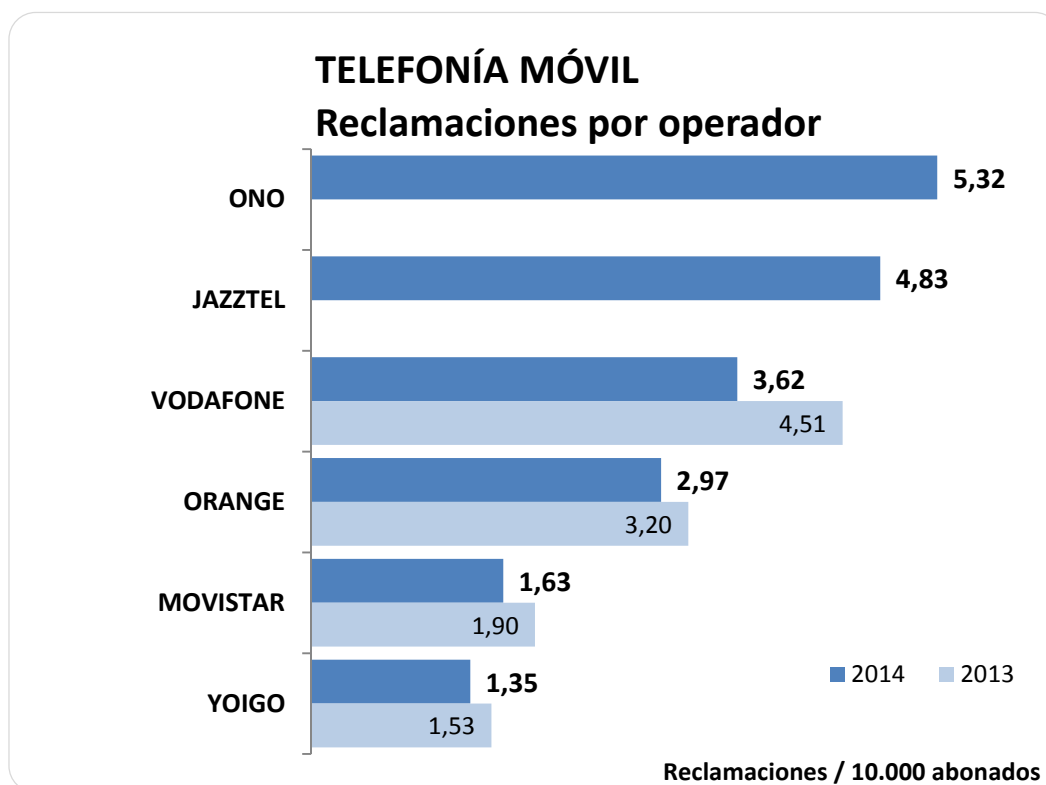




### 13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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
	2014	2013
ONO	5,32	
JAZZTEL	4,83	
VODAFONE	3,62	4,51
ORANGE	2,97	3,20
MOVISTAR	1,63	1,90
YOIGO	1,35	1,53

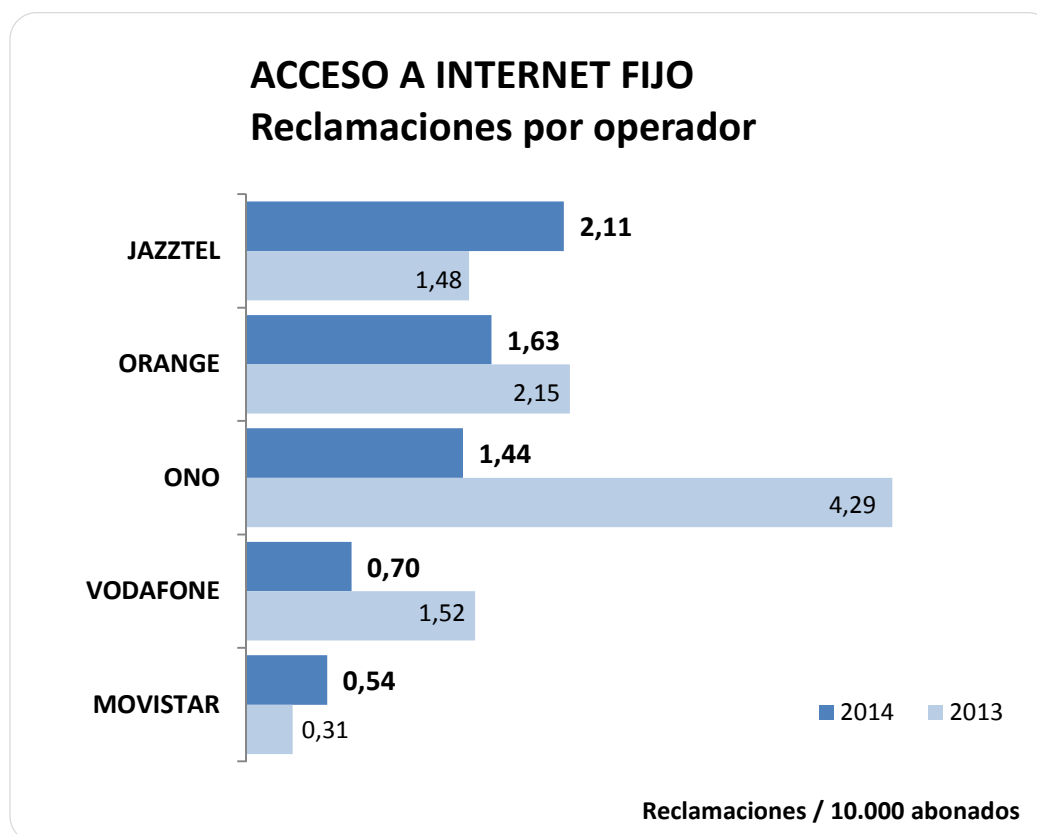




## 14. Acceso a Internet fijo. Clasificación por operadores

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
	2014	2013
JAZZTEL	2,11	1,48
ORANGE	1,63	2,15
ONO	1,44	4,29
VODAFONE	0,70	1,52
MOVISTAR	0,54	0,31

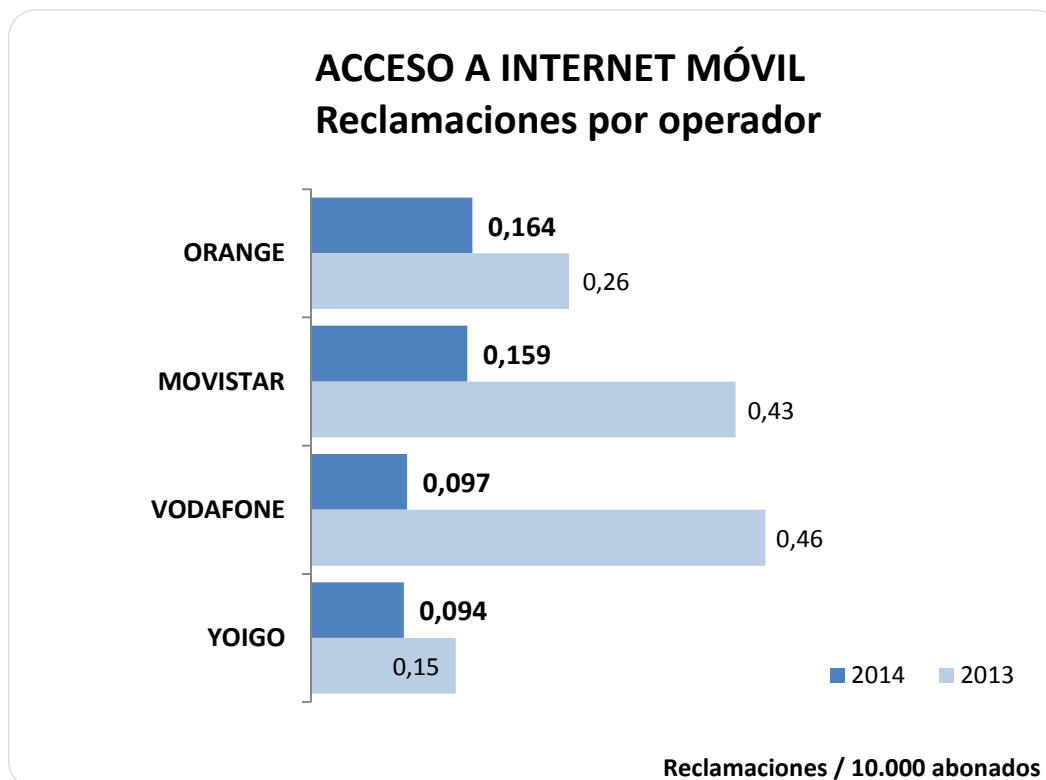




## 15. Acceso a Internet móvil. Clasificación por operadores

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
	2014	2013
ORANGE	0,164	0,26
MOVISTAR	0,159	0,43
VODAFONE	0,097	0,46
YOIGO	0,094	0,15



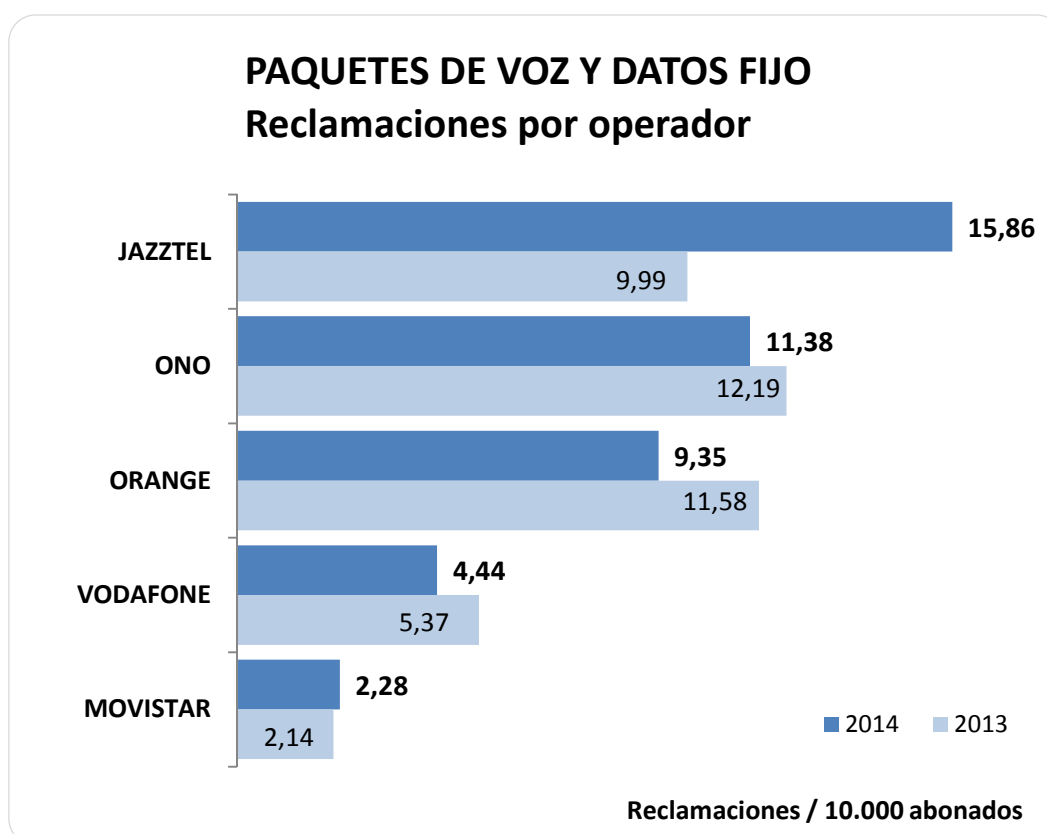




## 16. Paquetes de voz y datos fijo. Clasificación por operadores

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

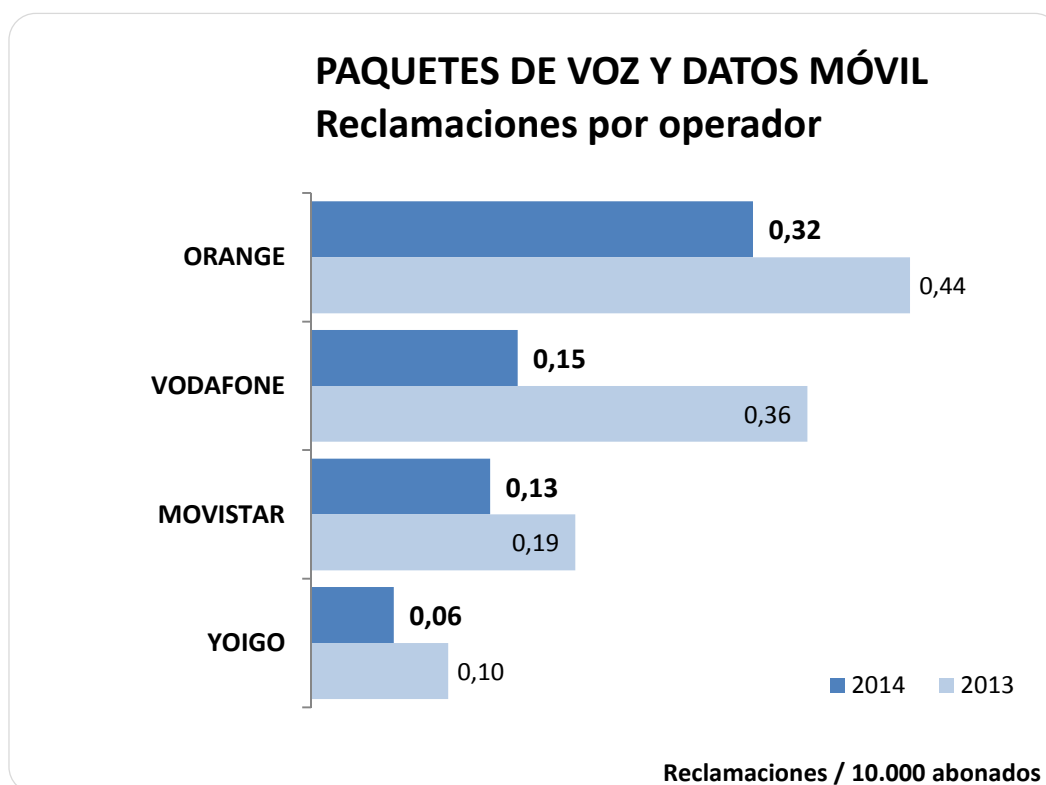
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2014	2013
JAZZTEL	15,86	9,99
ONO	11,38	12,19
ORANGE	9,35	11,58
VODAFONE	4,44	5,37
MOVISTAR	2,28	2,14



## 17. Paquetes de voz y datos 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
	2014	2013
ORANGE	0,32	0,44
VODAFONE	0,15	0,36
MOVISTAR	0,13	0,19
YOIGO	0,06	0,10

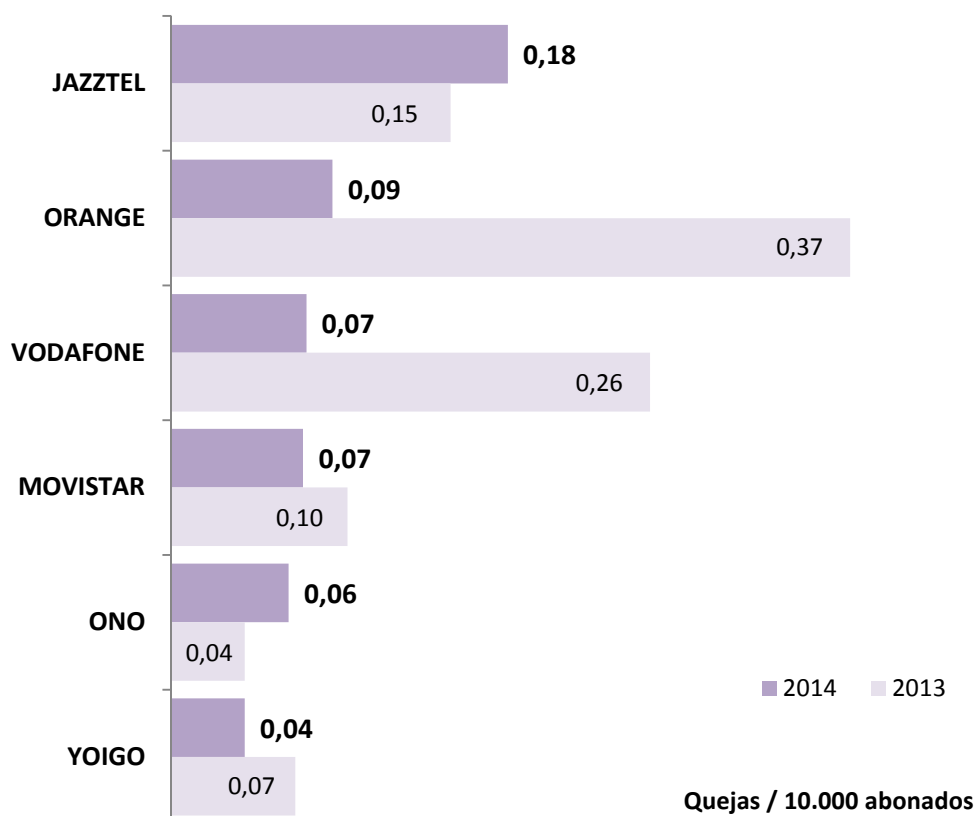




## 18. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2014	2013
JAZZTEL	0,183	0,152
ORANGE	0,088	0,369
VODAFONE	0,073	0,260
MOVISTAR	0,072	0,096
ONO	0,064	0,040
YOIGO	0,040	0,067

### Quejas Atención al Cliente por Operador



Mayo de 2014