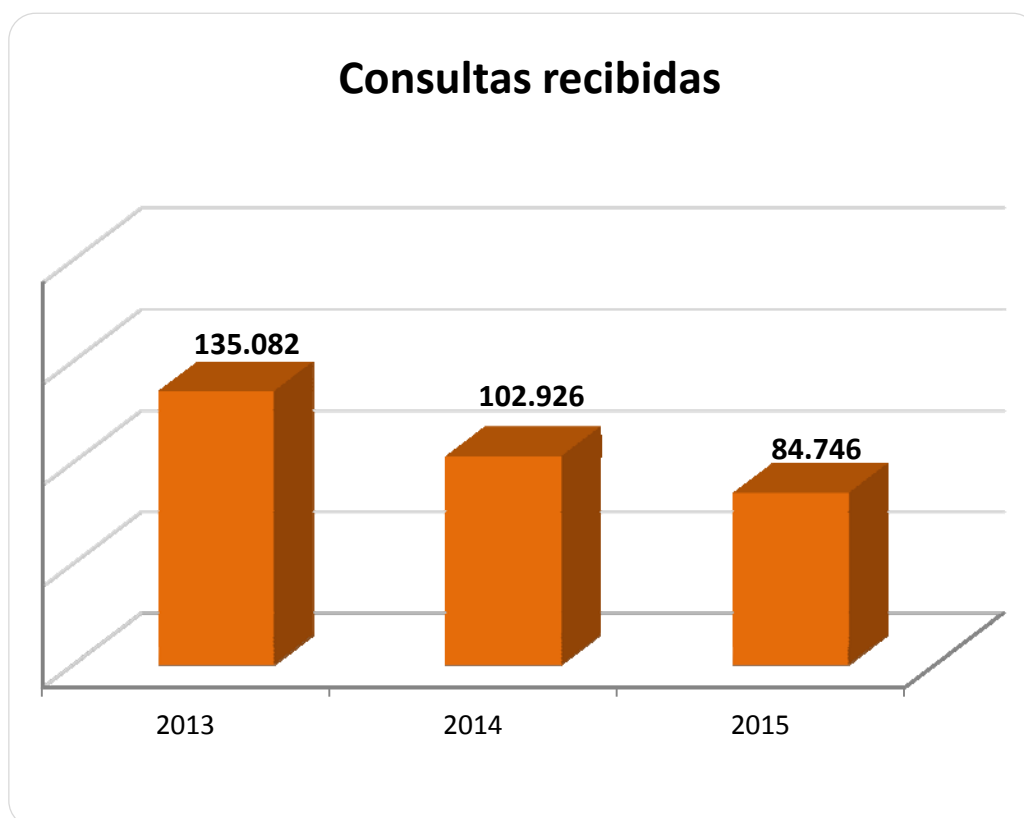




DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2015

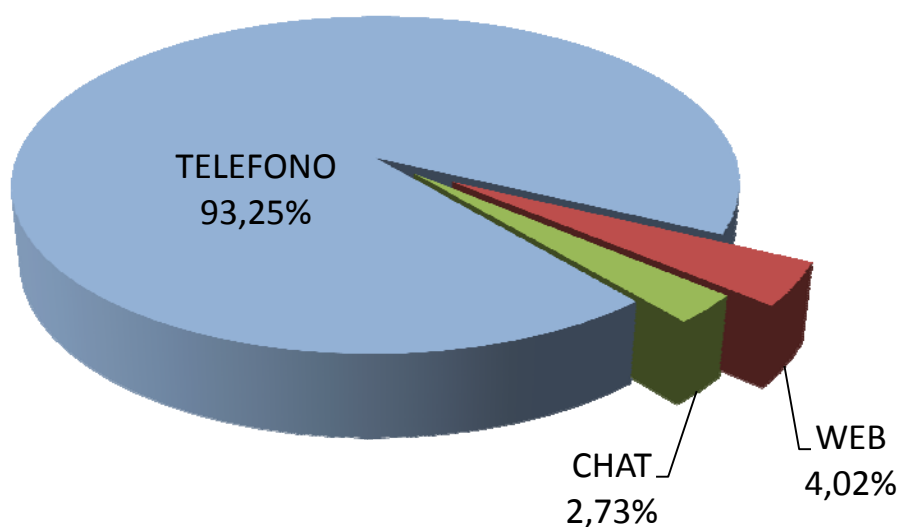
- Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostelego.es

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2013	135.082	446
2014	102.926	341
2015	84.746	281
Variación 2015 / 2014	-17,66%	
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.usuariostelego.es.

CANAL DE ENTRADA CONSULTAS 2015



3. Visitas página web www.usuariostelego.es.

	TOTAL 2015	PROMEDIO DIARIO
Nº Visitas	1.354.840	3.712
Nº Visitas Únicas	972.511	2.664



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

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2013	31.612	31.583
2014	34.327	38.797
2015	31.030	37.045
Variación 2015 / 2014	-9,6%	-4,5%



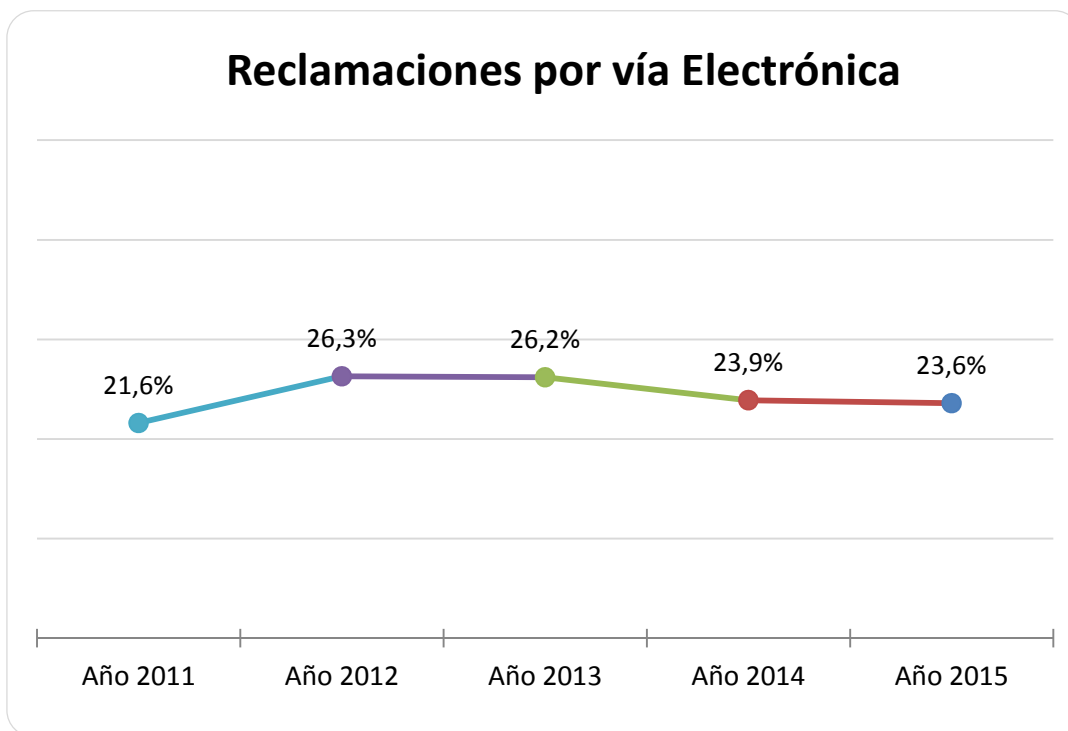
5. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2015	2014
Favorables al usuario	65,2%	60,6%
Favorables al operador	34,8%	39,4%



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

Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2015	23,6%
Año 2014	23,9%

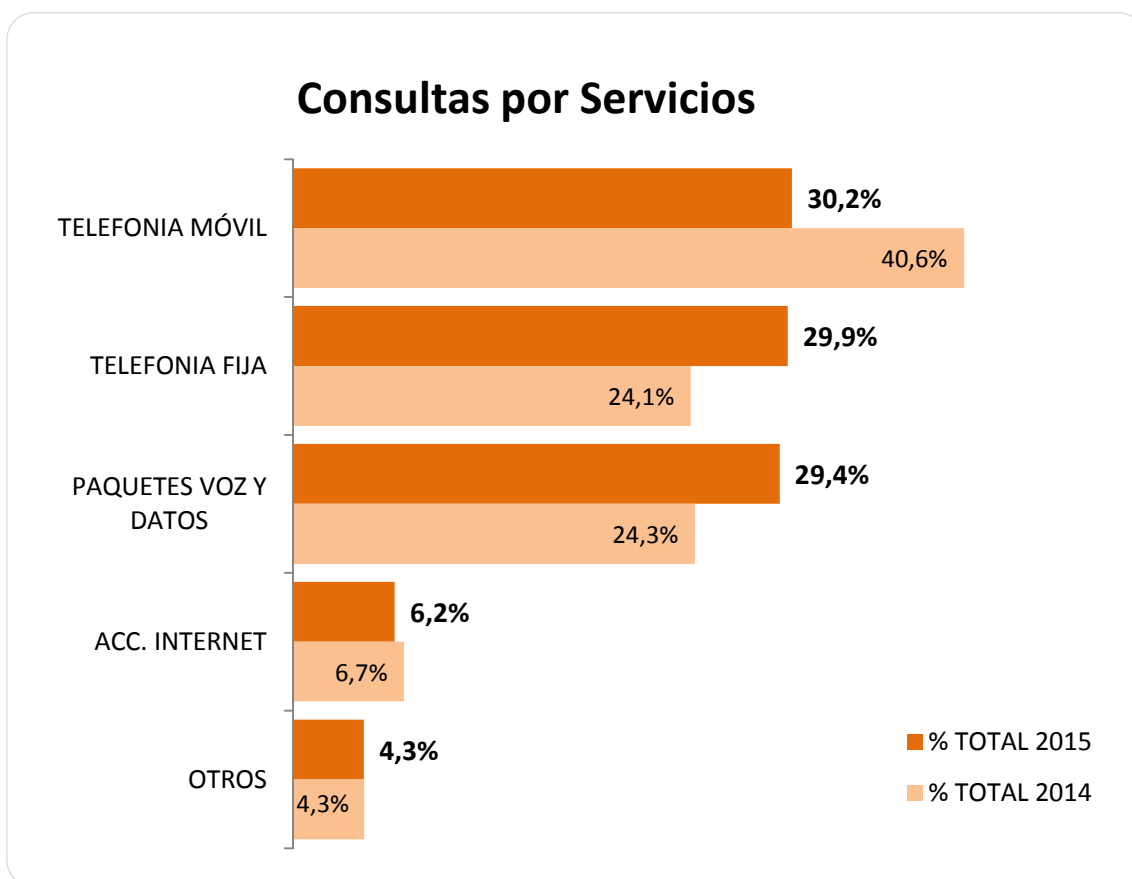




7. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web www.usuarioteleco.es: clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS POR SERVICIOS	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
TELEFONIA MÓVIL	30,2%	40,6%
TELEFONIA FIJA	29,9%	24,1%
PAQUETES VOZ Y DATOS	29,4%	24,3%
ACC. INTERNET	6,2%	6,7%
OTROS	4,3%	4,3%

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



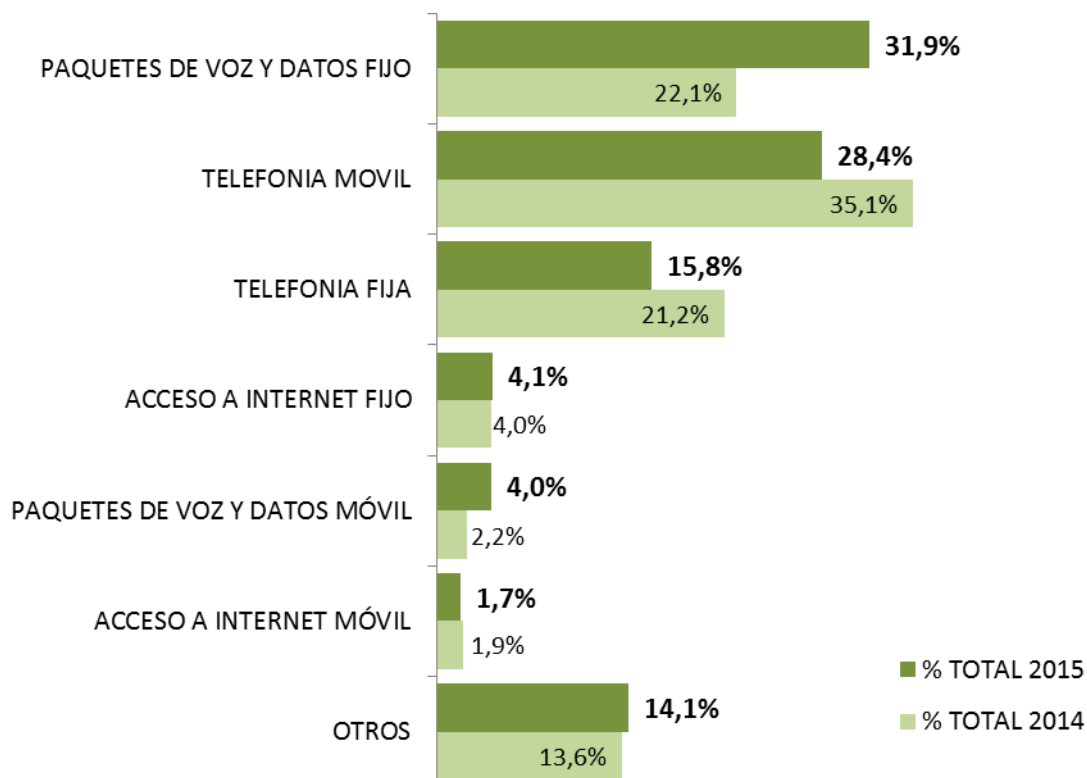


8. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
PAQUETES DE VOZ Y DATOS FIJO	31,9%	22,1%
TELEFONIA MOVIL	28,4%	35,1%
TELEFONIA FIJA	15,8%	21,2%
ACCESO A INTERNET FIJO	4,1%	4,0%
PAQUETES DE VOZ Y DATOS MÓVIL	4,0%	2,2%
ACCESO A INTERNET MÓVIL	1,7%	1,9%
OTROS	14,1%	13,6%

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

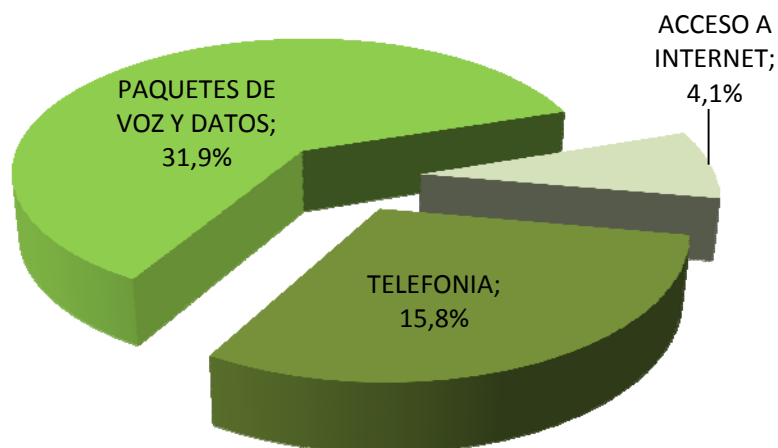
Reclamaciones por Servicios (%)



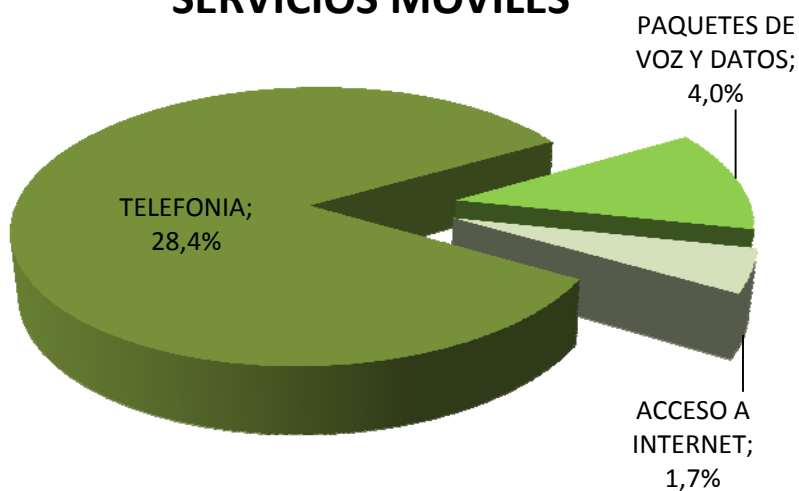


	RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
COMUNICACIONES FIJAS	TELEFONIA	15,8%	21,2%
	PAQUETES DE VOZ Y DATOS	31,9%	22,1%
	ACCESO A INTERNET	4,1%	4,0%
	TOTAL COMUNICACIONES FIJAS	51,8%	47,2%
COMUNICACIONES MÓVILES	TELEFONIA	28,4%	35,1%
	PAQUETES DE VOZ Y DATOS	4,0%	2,2%
	ACCESO A INTERNET	1,7%	1,9%
	TOTAL COMUNICACIONES MÓVILES	34,1%	39,3%
OTROS		14,1%	13,6%

SERVICIOS FIJOS



SERVICIOS MÓVILES

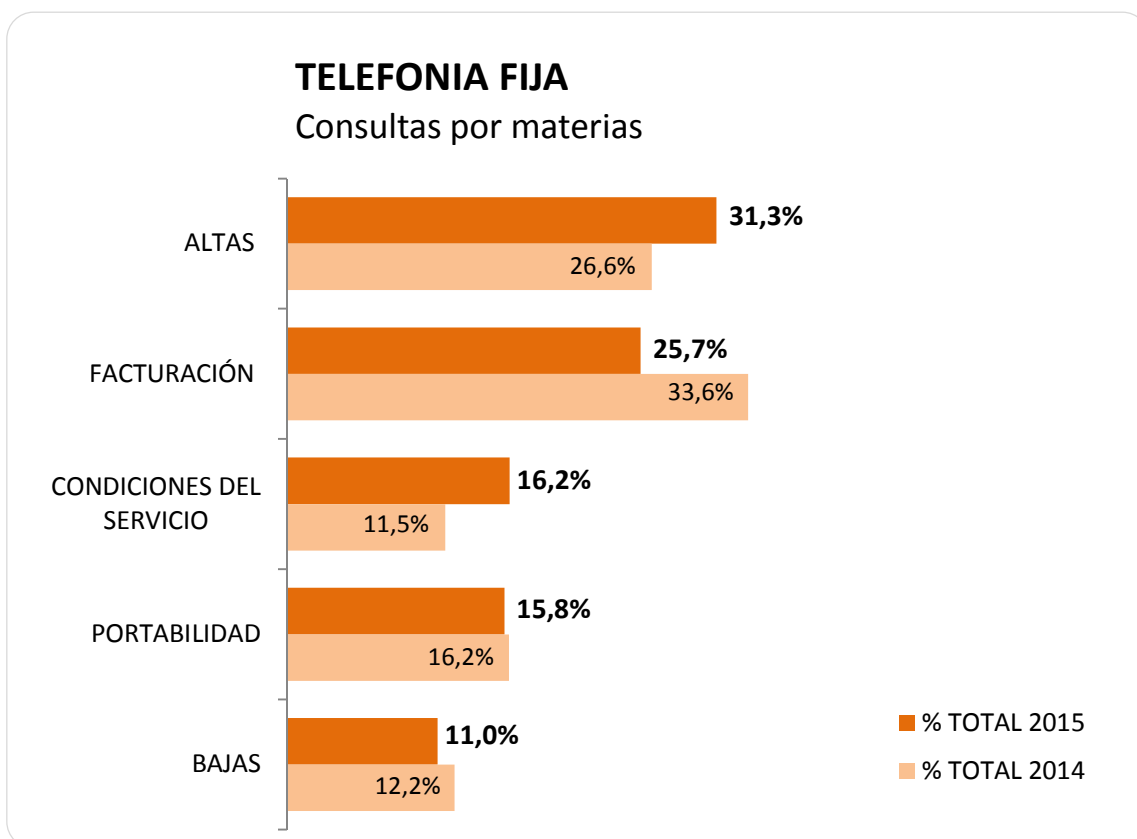




9. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

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

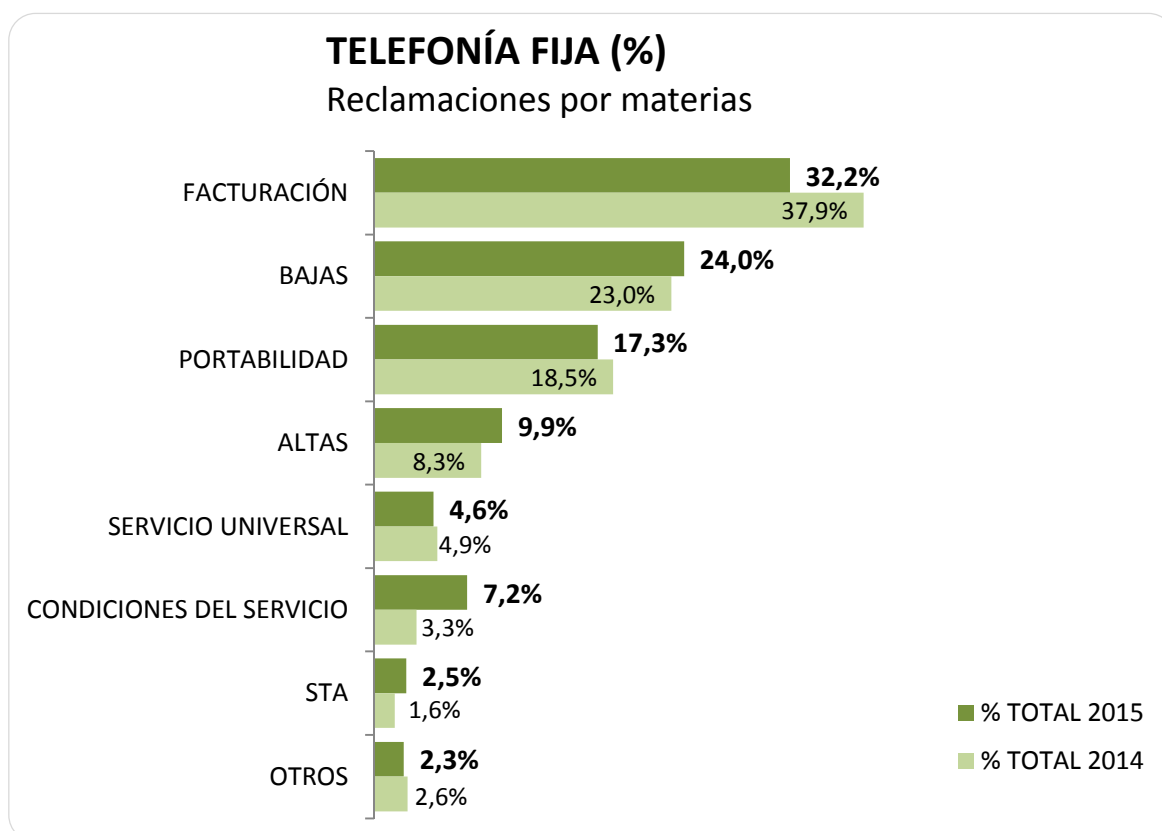
TELEFONÍA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
ALTAS	31,3%	26,6%
FACTURACIÓN	25,7%	33,6%
CONDICIONES DEL SERVICIO	16,2%	11,5%
PORTABILIDAD	15,8%	16,2%
BAJAS	11,0%	12,2%





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

TELEFONÍA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	32,2%	37,9%
BAJAS	24,0%	23,0%
PORTABILIDAD	17,3%	18,5%
ALTAS	9,9%	8,3%
SERVICIO UNIVERSAL	4,6%	4,9%
CONDICIONES DEL SERVICIO	7,2%	3,3%
STA	2,5%	1,6%
OTROS	2,3%	2,6%

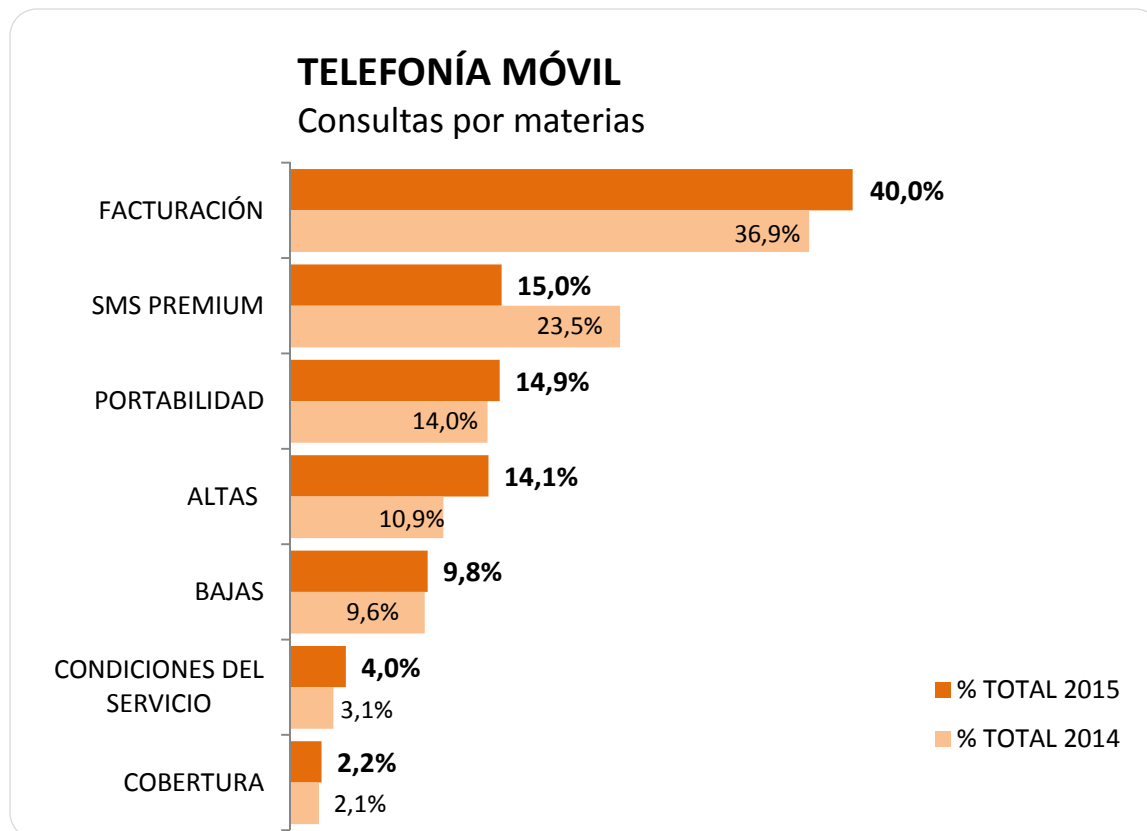




10. Servicio de telefonía móvil. Clasificación por materias

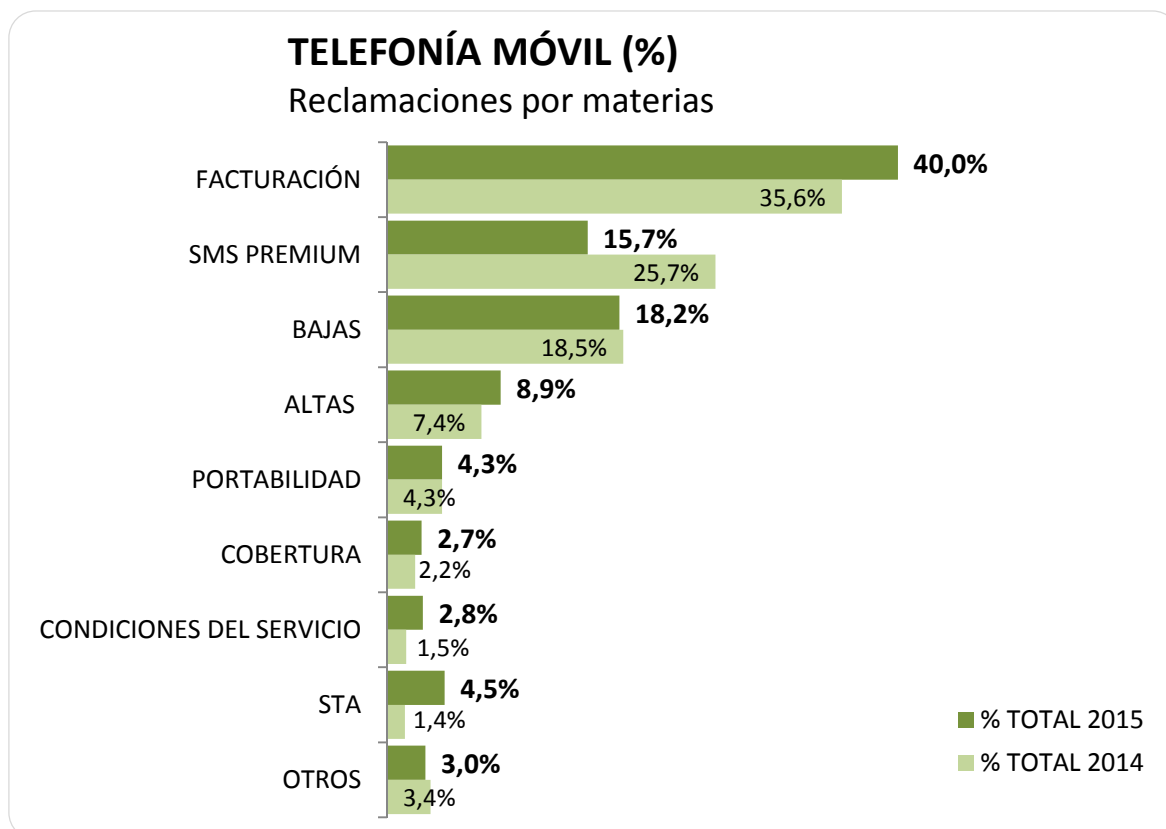
- a. Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleo.es

TELEFONÍA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	40,0%	36,9%
SMS PREMIUM	15,0%	23,5%
PORTABILIDAD	14,9%	14,0%
ALTAS	14,1%	10,9%
BAJAS	9,8%	9,6%
CONDICIONES DEL SERVICIO	4,0%	3,1%
COBERTURA	2,2%	2,1%



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

TELEFONÍA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	40,0%	35,6%
SMS PREMIUM	15,7%	25,7%
BAJAS	18,2%	18,5%
ALTAS	8,9%	7,4%
PORTABILIDAD	4,3%	4,3%
COBERTURA	2,7%	2,2%
CONDICIONES DEL SERVICIO	2,8%	1,5%
STA	4,5%	1,4%
OTROS	3,0%	3,4%

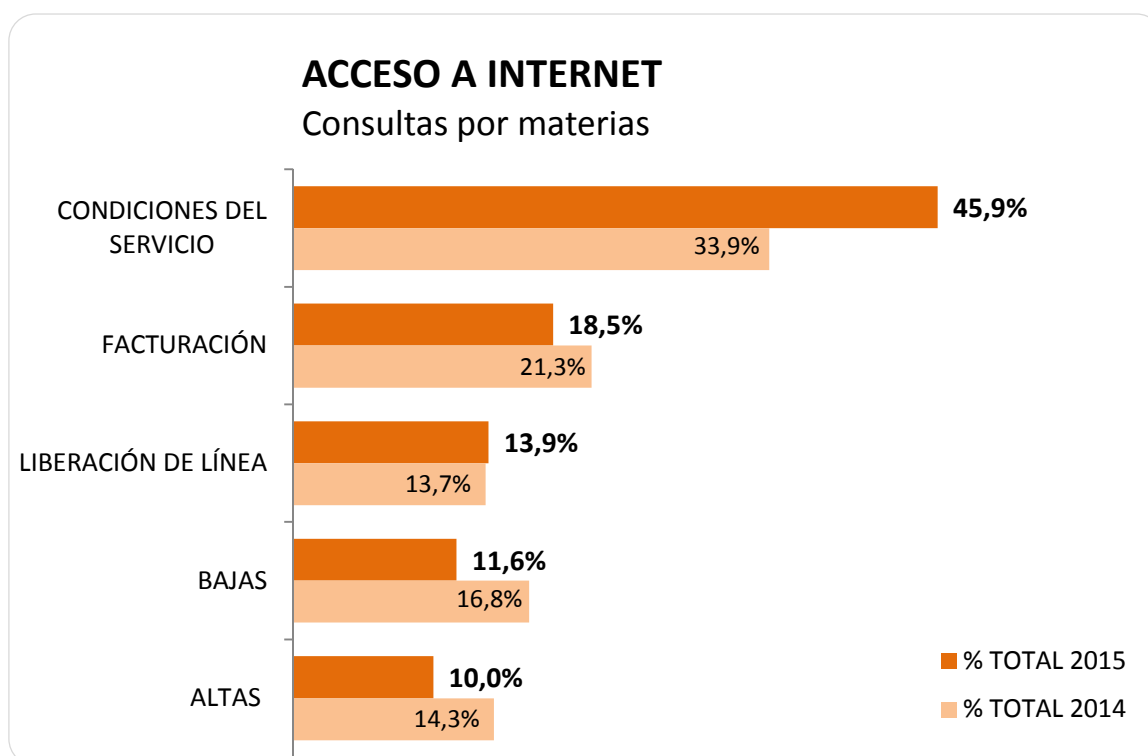




11. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

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

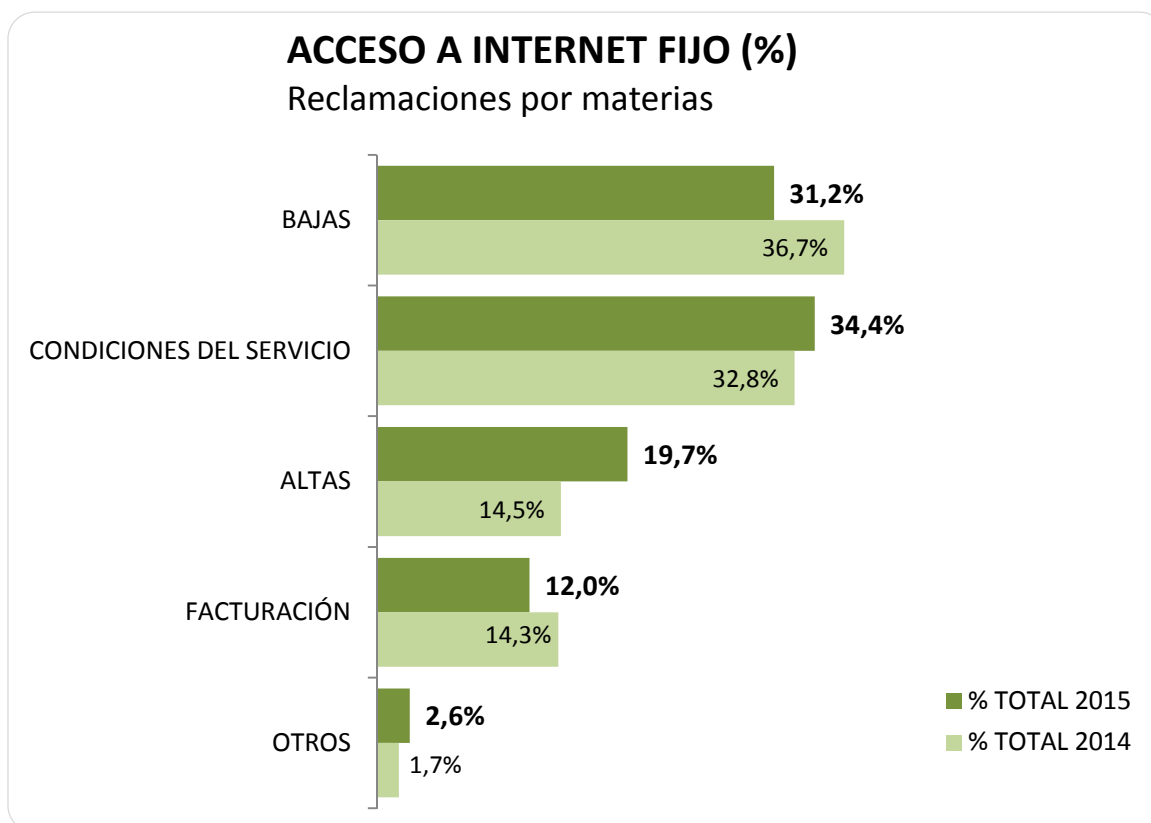
ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
CONDICIONES DEL SERVICIO	45,9%	33,9%
FACTURACIÓN	18,5%	21,3%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	13,9%	13,7%
BAJAS	11,6%	16,8%
ALTAS	10,0%	14,3%



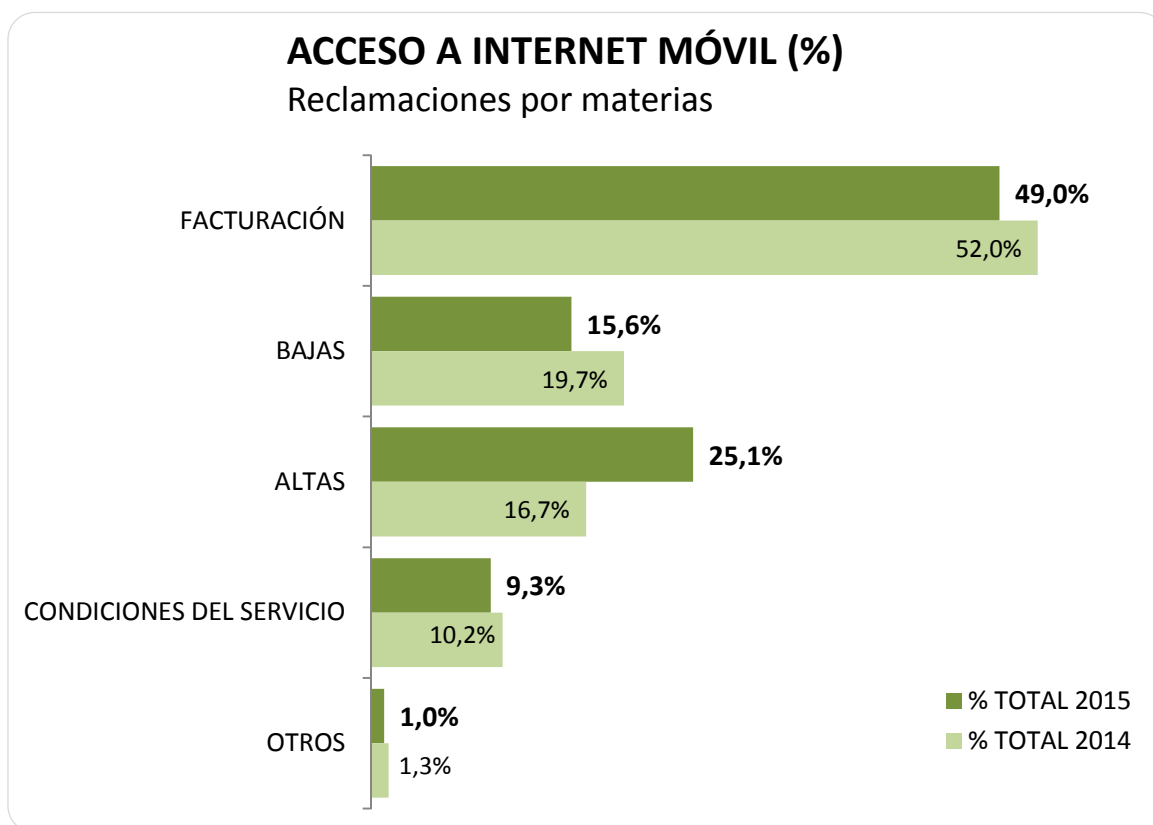


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

ACCESO A INTERNET FIJO		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
BAJAS	31,2%	36,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	34,4%	32,8%
ALTAS	19,7%	14,5%
FACTURACIÓN	12,0%	14,3%
OTROS	2,6%	1,7%

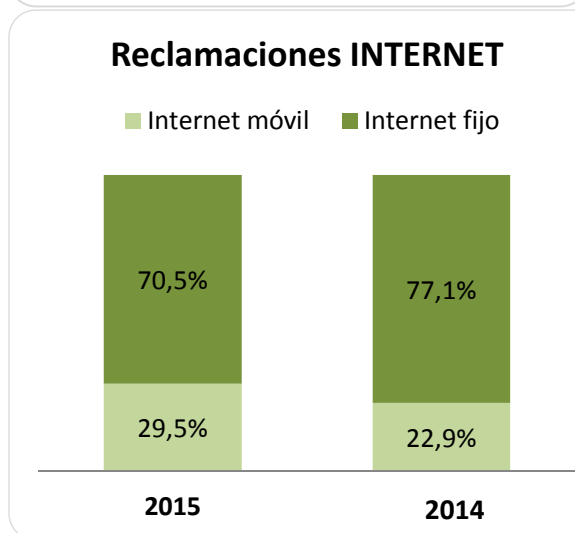
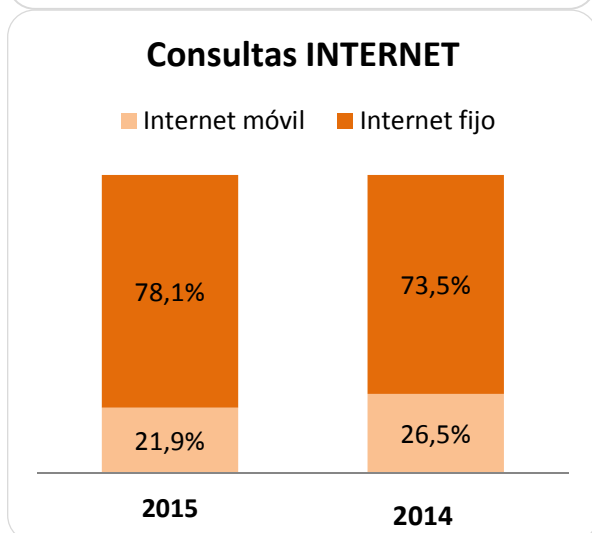
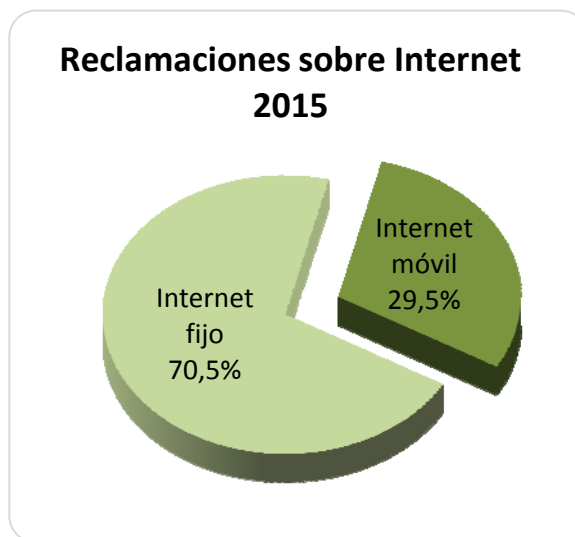
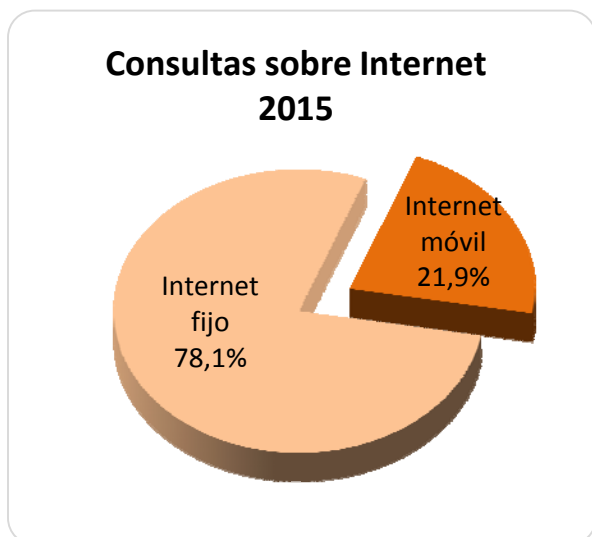


ACCESO A INTERNET MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	49,0%	52,0%
BAJAS	15,6%	19,7%
ALTAS	25,1%	16,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	9,3%	10,2%
OTROS	1,0%	1,3%



c. Consultas y reclamaciones sobre Internet móvil

	2015		2014	
	INT. FIJO	INT. MÓVIL	INT. FIJO	INT. MÓVIL
CONSULTAS	78,1%	21,9%	73,5%	26,5%
RECLAMACIONES	70,5%	29,5%	77,1%	22,9%

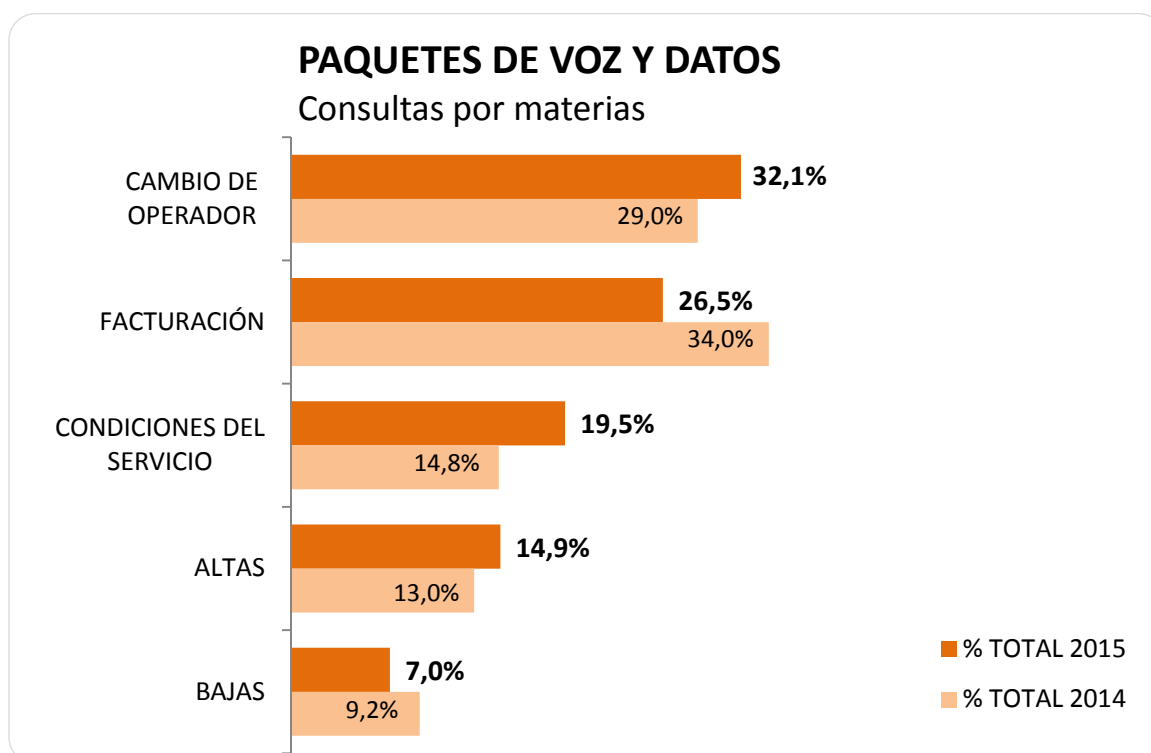




12. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

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

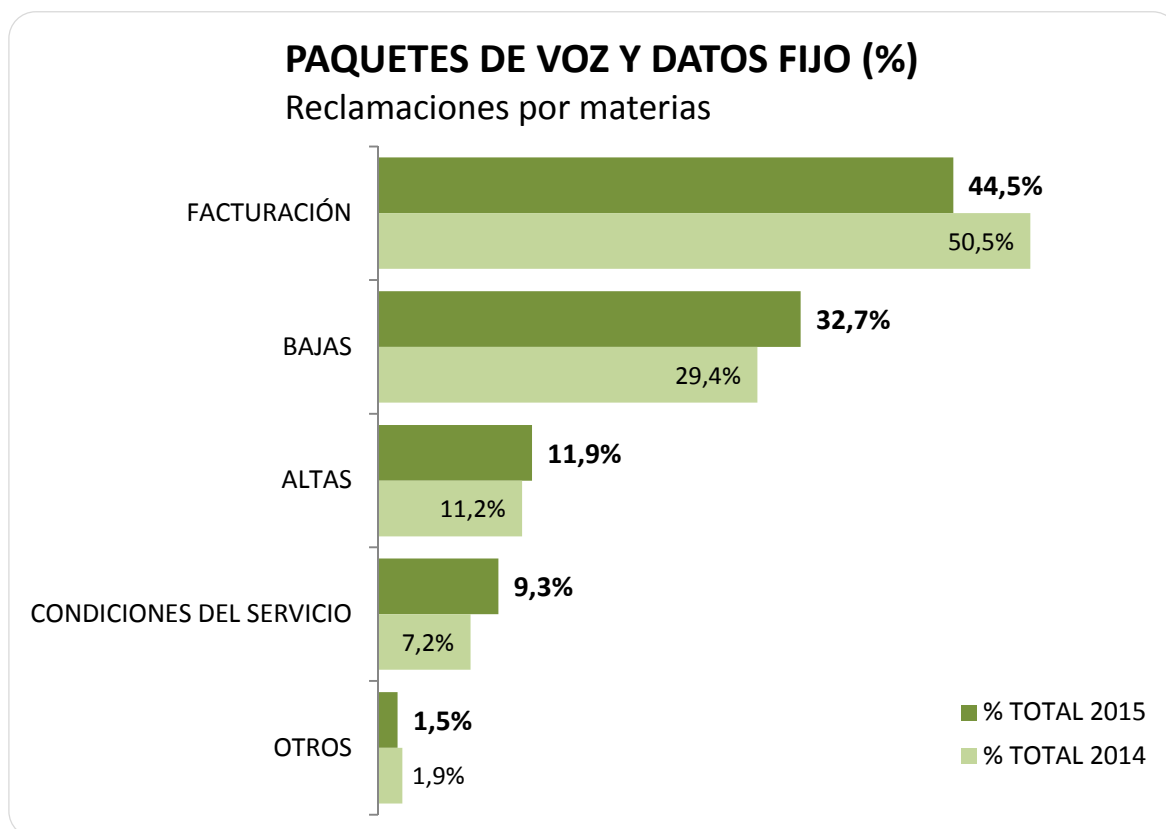
PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
CAMBIO DE OPERADOR	32,1%	29,0%
FACTURACIÓN	26,5%	34,0%
CONDICIONES DEL SERVICIO	19,5%	14,8%
ALTAS	14,9%	13,0%
BAJAS	7,0%	9,2%



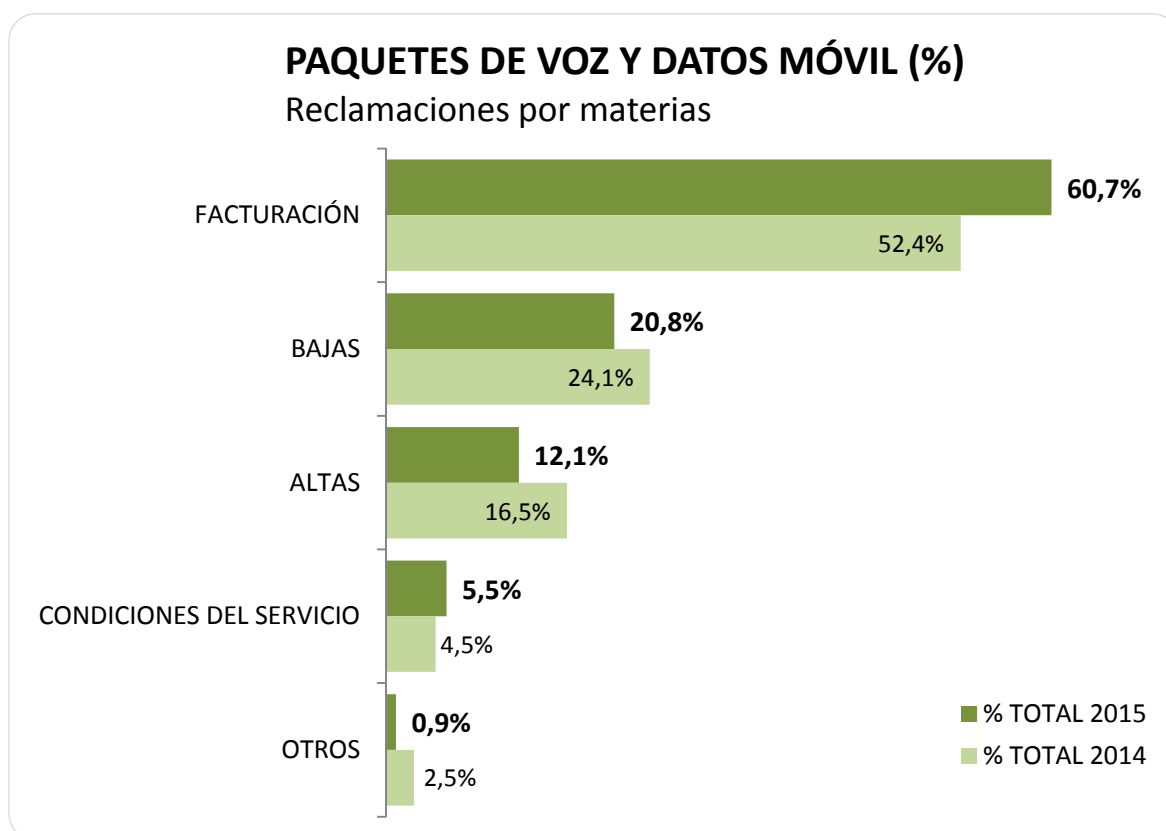


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

PAQUETES DE VOZ Y DATOS FIJO		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	44,5%	50,5%
BAJAS	32,7%	29,4%
ALTAS	11,9%	11,2%
CONDICIONES DEL SERVICIO	9,3%	7,2%
OTROS	1,5%	1,9%

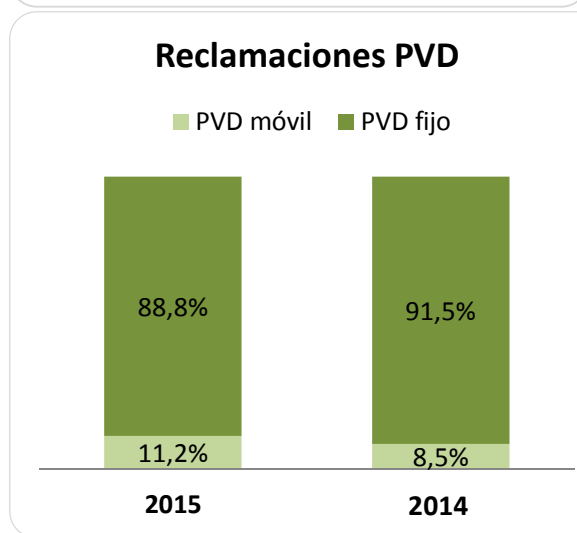
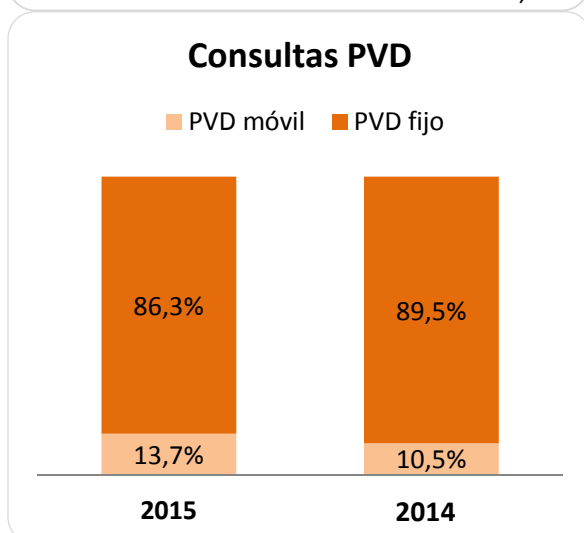
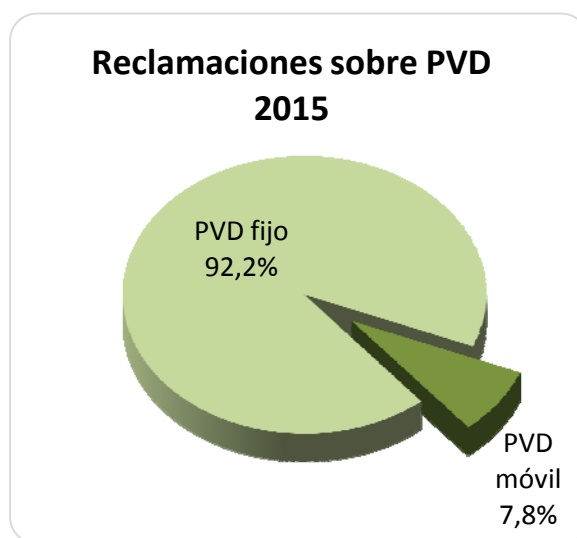
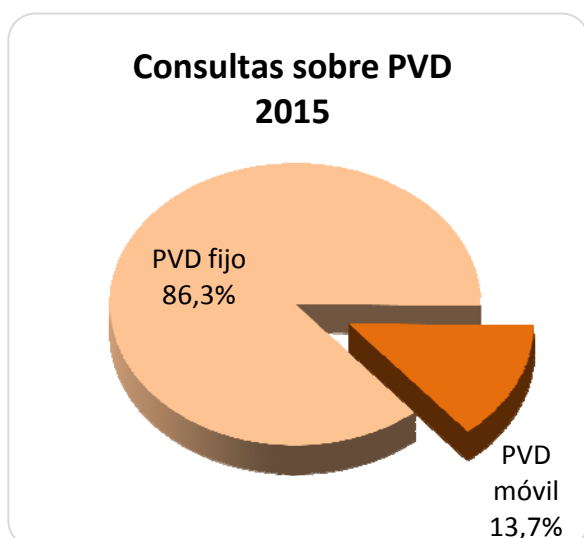


PAQUETES DE VOZ Y DATOS MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	60,7%	52,4%
BAJAS	20,8%	24,1%
ALTAS	12,1%	16,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	5,5%	4,5%
OTROS	0,9%	2,5%



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

	2015		2014	
	PVD FIJO	PVD MÓVIL	PVD FIJO	PVD MÓVIL
CONSULTAS	86,3%	13,7%	89,5%	10,5%
RECLAMACIONES	88,8%	11,2%	91,5%	8,5%

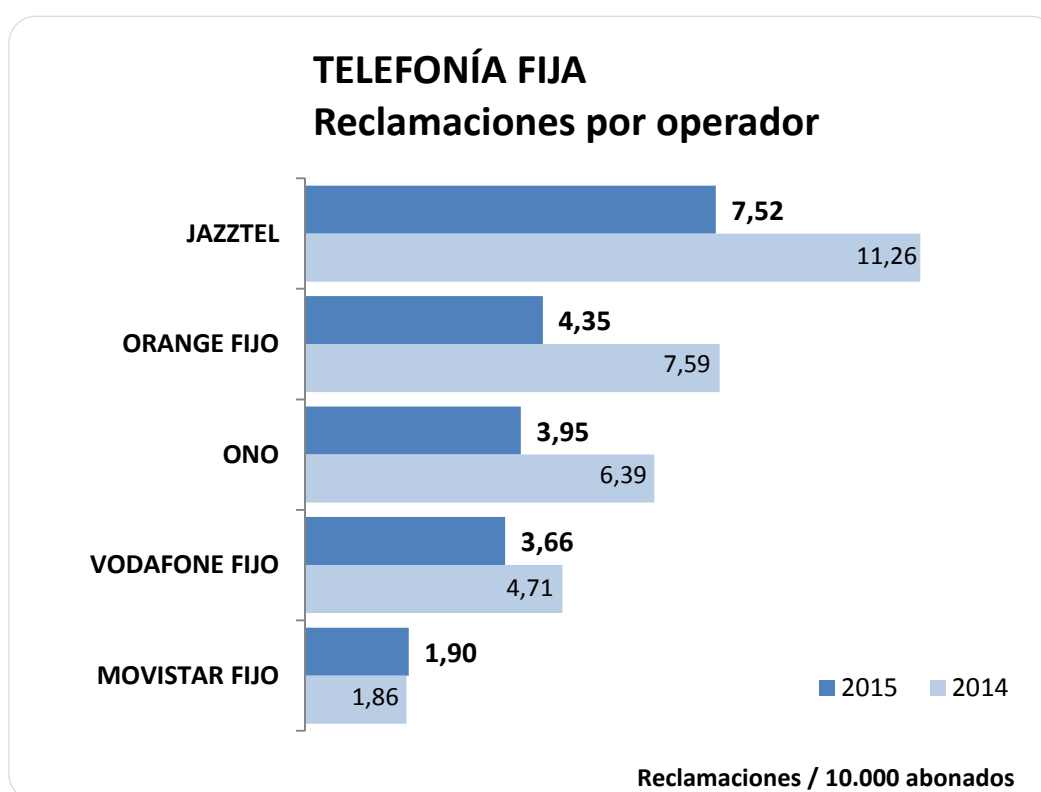


DATOS DE OPERADORES

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 2015	Recl / 10.000 abonados 2014
JAZZTEL	7,52	11,26
ORANGE FIJO	4,35	7,59
ONO	3,95	6,39
VODAFONE FIJO	3,66	4,71
MOVISTAR FIJO	1,90	1,86

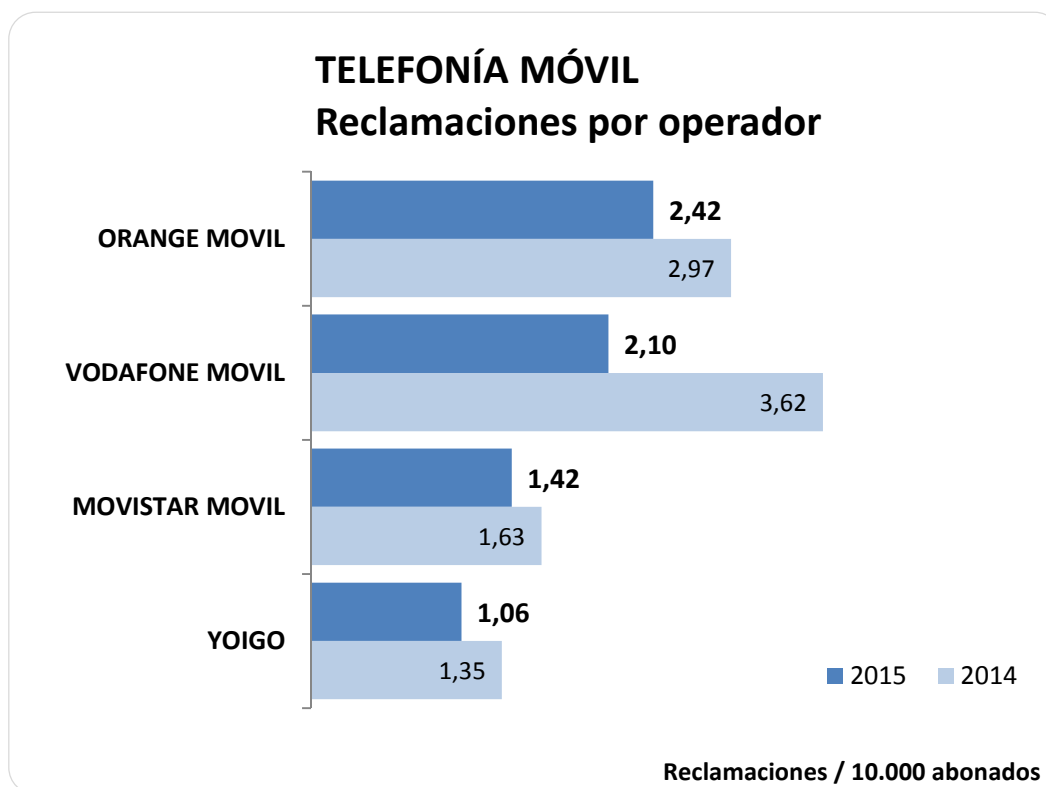




13. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

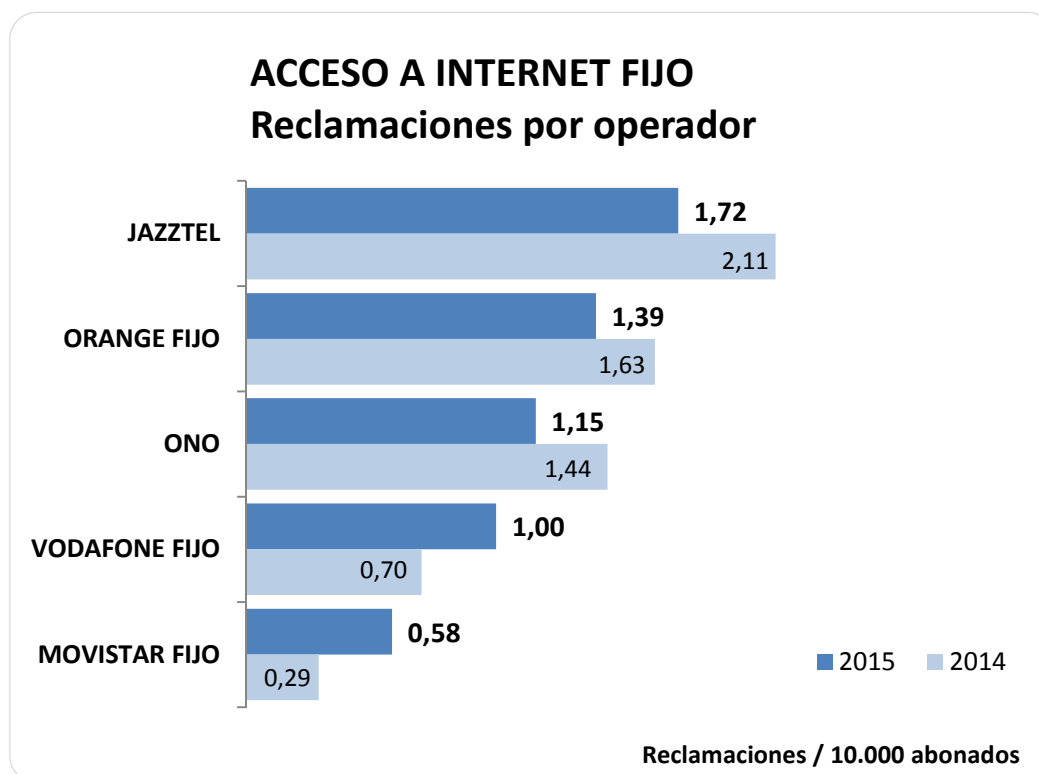
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2015	2014
ORANGE MOVIL	2,42	2,97
VODAFONE MOVIL	2,10	3,62
MOVISTAR MOVIL	1,42	1,63
YOIGO	1,06	1,35



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
	2015	2014
JAZZTEL	1,72	2,11
ORANGE FIJO	1,39	1,63
ONO	1,15	1,44
VODAFONE FIJO	1,00	0,70
MOVISTAR FIJO	0,58	0,29

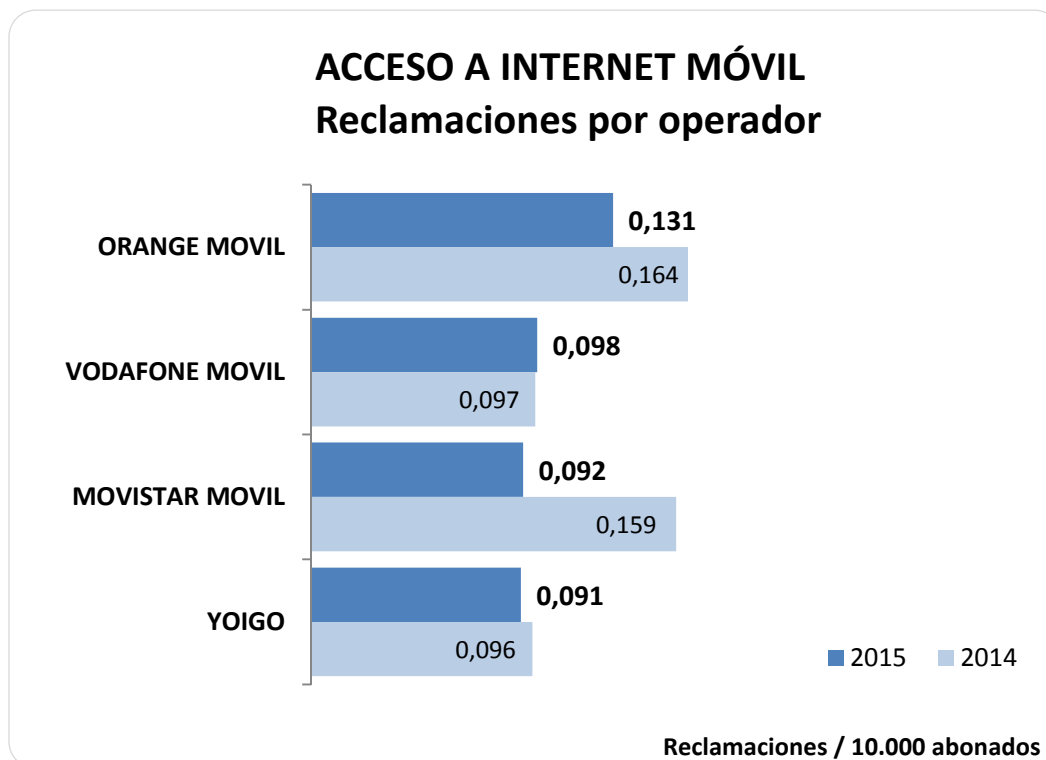




15. Acceso a Internet móvil. Clasificación por operadores

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
	2015	2014
ORANGE MOVIL	0,131	0,164
VODAFONE MOVIL	0,098	0,097
MOVISTAR MOVIL	0,092	0,159
YOIGO	0,091	0,096

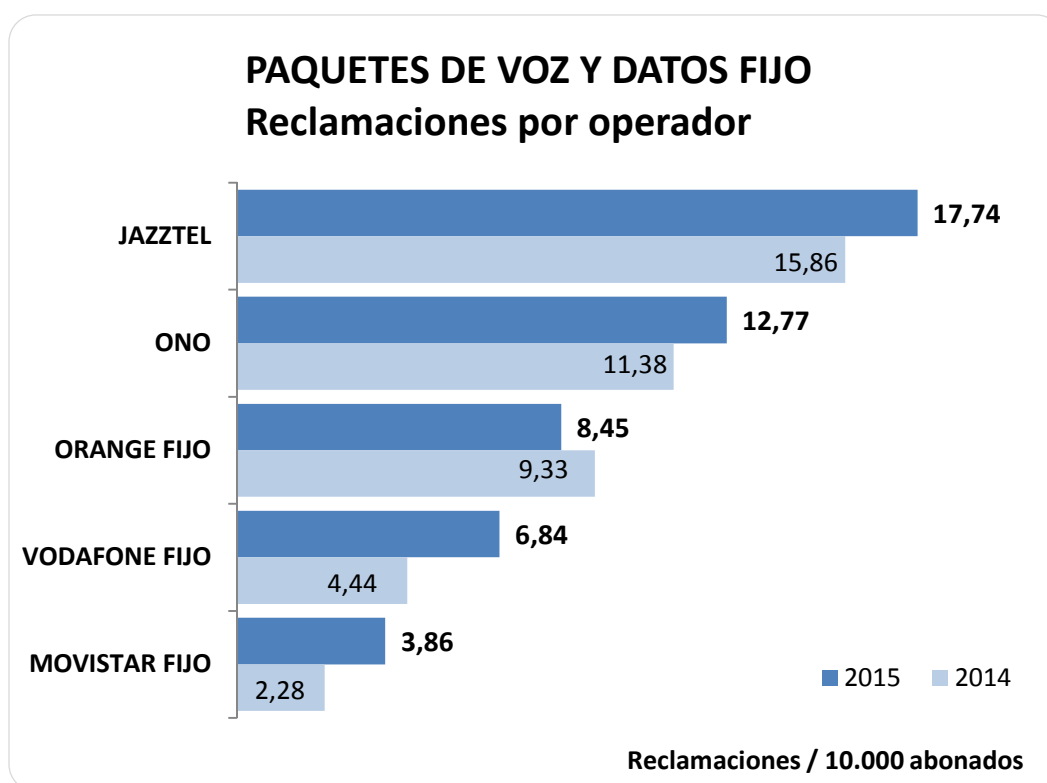




16. Paquetes de voz y datos fijo. Clasificación por operadores

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

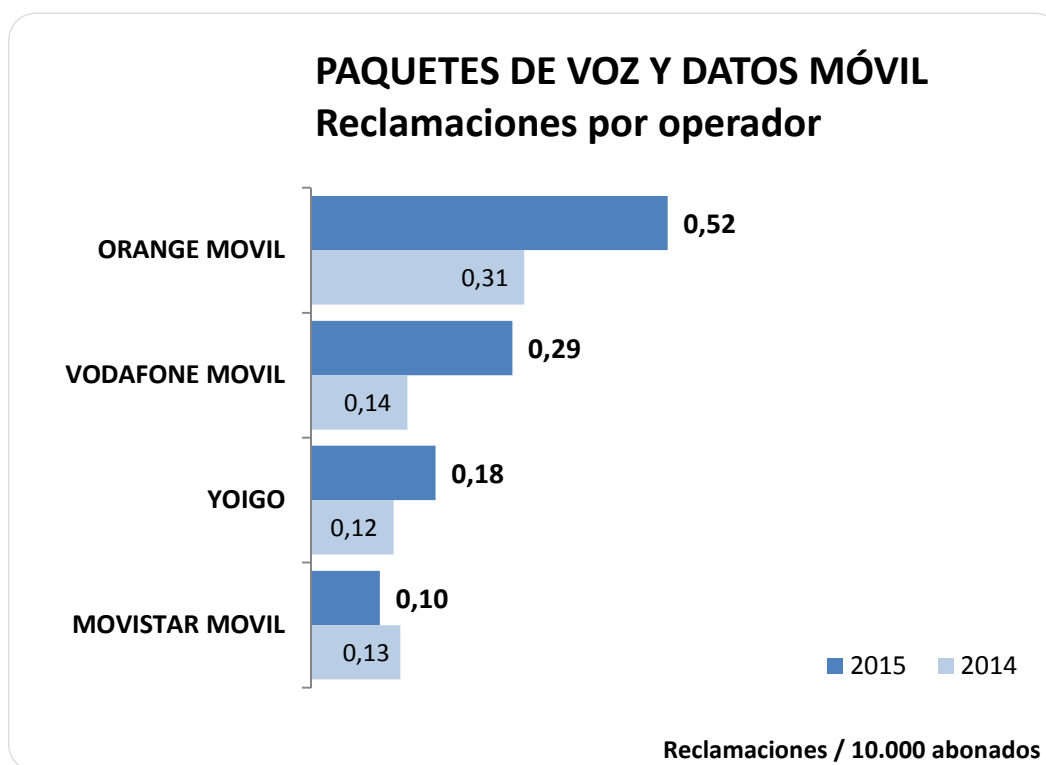
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2015	2014
JAZZTEL	17,74	15,86
ONO	12,77	11,38
ORANGE FIJO	8,45	9,33
VODAFONE FIJO	6,84	4,44
MOVISTAR FIJO	3,86	2,28



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.

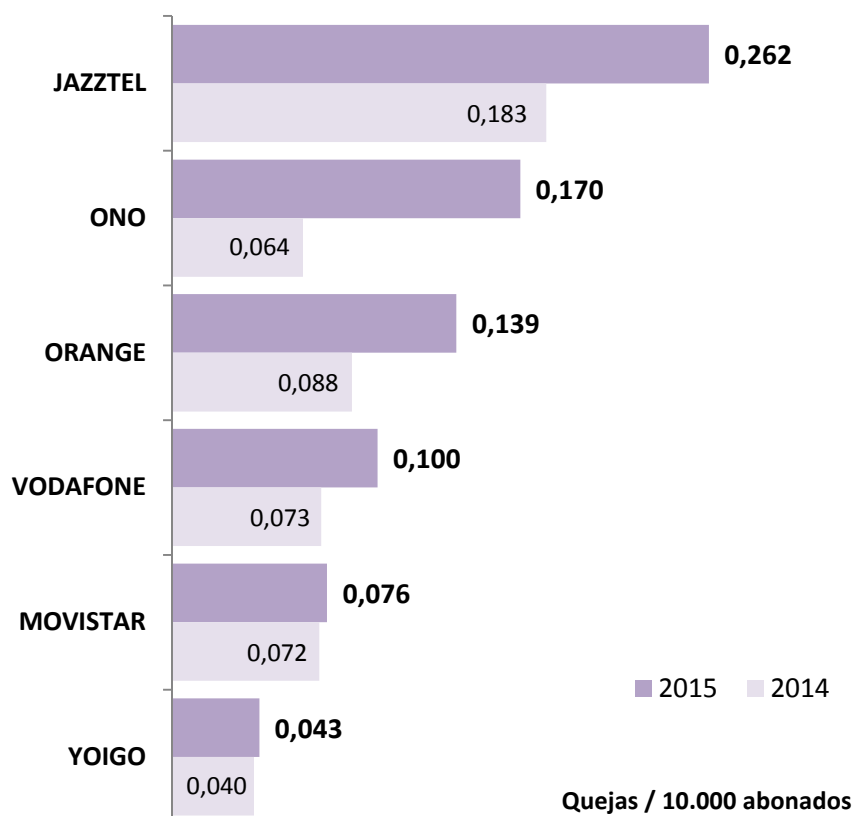
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	2015	2014
ORANGE MOVIL	0,52	0,31
VODAFONE MOVIL	0,29	0,14
YOIGO	0,18	0,12
MOVISTAR MOVIL	0,10	0,13



18. Quejas sobre los servicios de atención al cliente

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2015	2014
JAZZTEL	0,262	0,183
ONO	0,170	0,064
ORANGE	0,139	0,088
VODAFONE	0,100	0,073
MOVISTAR	0,076	0,072
YOIGO	0,043	0,040

Quejas Atención al Cliente por Operador



Marzo de 2016