

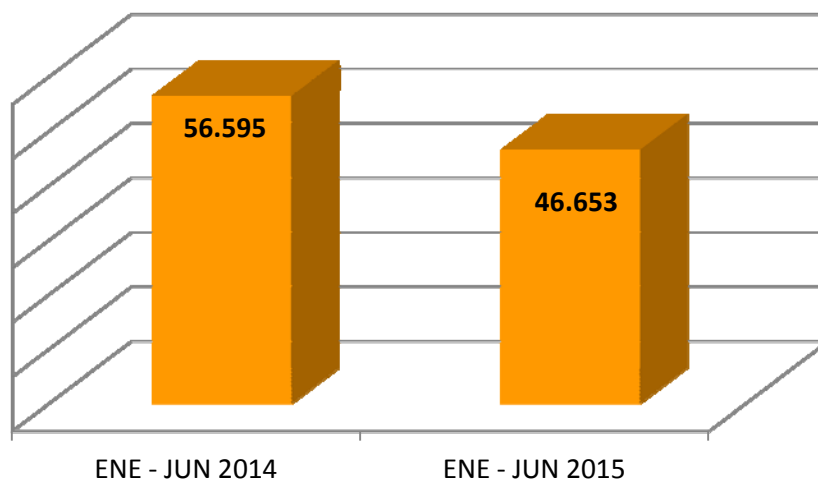
## RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

### I SEMESTRE AÑO 2015

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

CONSULTAS	ENE - JUN 2015	ENE - JUN 2014
Total recibidas	46.653	56.595
Media diaria	316	380
<b>Incremento 2015 / 2014</b>	<b>-17,6%</b>	

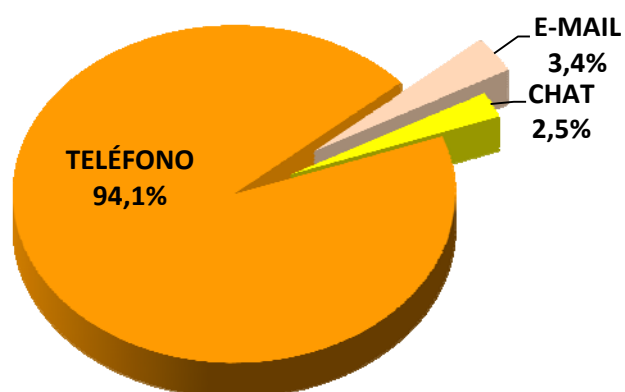
### Consultas recibidas



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	ENE - JUN 2015	2014
TELÉFONO	94,1%	95,0%
E-MAIL	3,4%	5,0%
CHAT	2,5%	

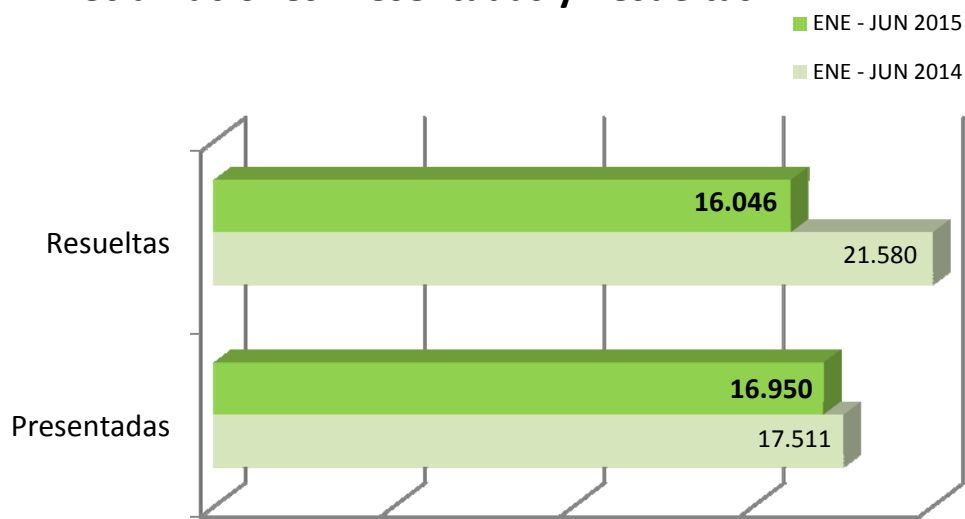
Canal de Entrada Consultas  
I SEMESTRE 2015



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

	Presentadas	Resueltas
<b>Nº Reclamaciones ENE - JUN 2015</b>	<b>16.950</b>	<b>16.046</b>
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2014	17.511	21.580
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2013	16.000	17.286
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2012	17.063	16.155
<b>Variación 2015 / 2014</b>	<b>-3,2%</b>	<b>-25,6%</b>

#### Reclamaciones Presentadas y Resueltas

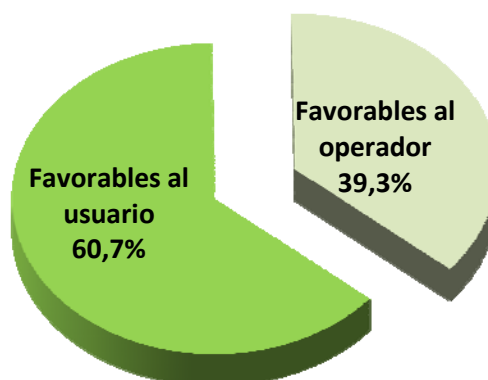




#### 4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

Resolución de la Reclamación	ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
Favorables al usuario	63,6%	61,3%
Favorables al operador	36,4%	38,7%

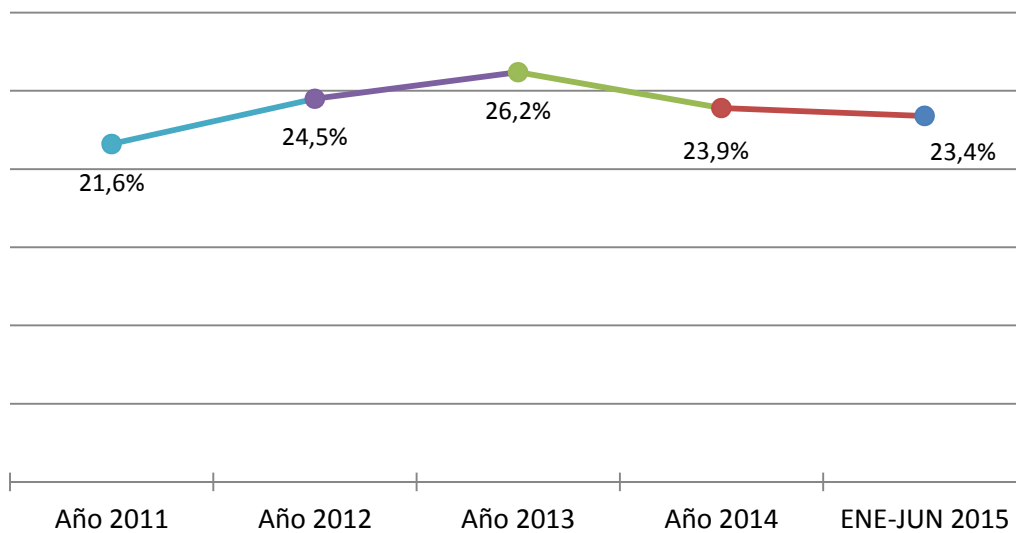
### Resultado de la Reclamación I SEMESTRE 2015



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

Reclamaciones Telemáticas	
(% sobre total de reclamaciones)	
<b>ENE-JUN 2015</b>	<b>23,4%</b>
Año 2014	23,9%
Año 2013	26,2%
Año 2012	24,5%
Año 2011	21,6%

### Reclamaciones por vía Telemática

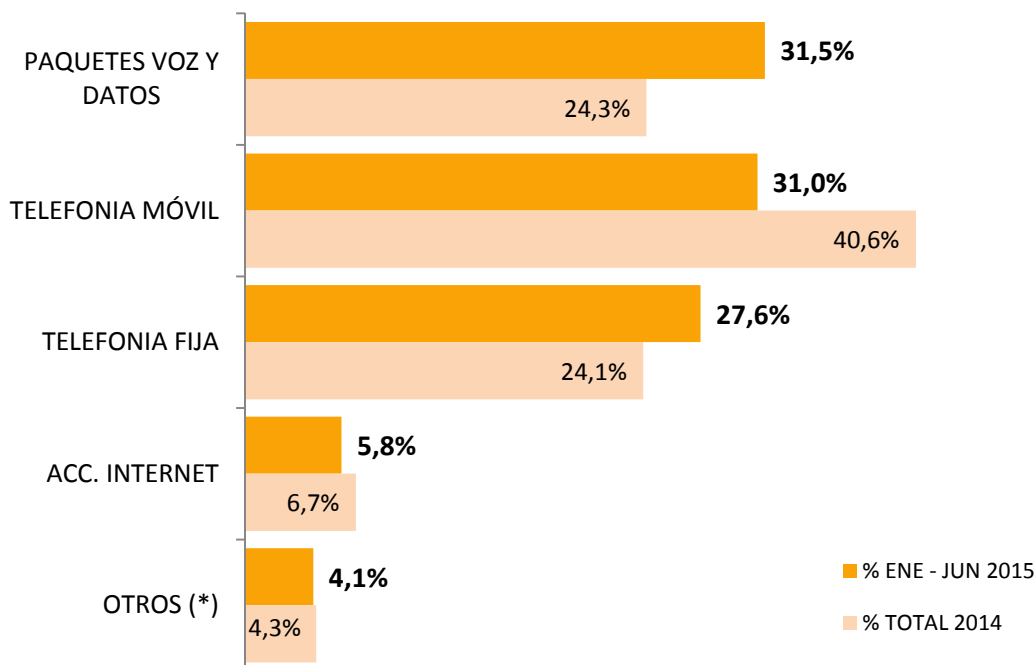


6. Consultas en el Centro de atención de llamadas y la web [www.usuariosteleco.es](http://www.usuariosteleco.es): clasificación de su contenido por servicios

CONSULTAS POR SERVICIOS	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
PAQUETES VOZ Y DATOS	31,5%	24,3%
TELEFONIA MÓVIL	31,0%	40,6%
TELEFONIA FIJA	27,6%	24,1%
ACC. INTERNET	5,8%	6,7%
OTROS (*)	4,1%	4,3%

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

### Consultas por Servicios

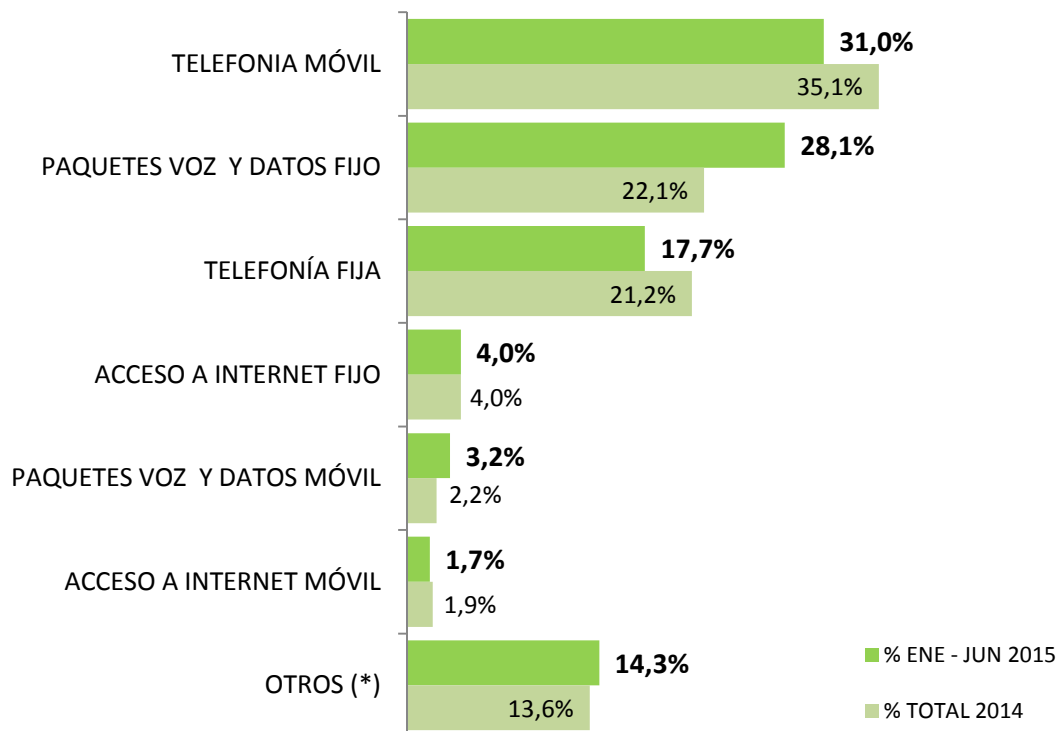


## 7. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

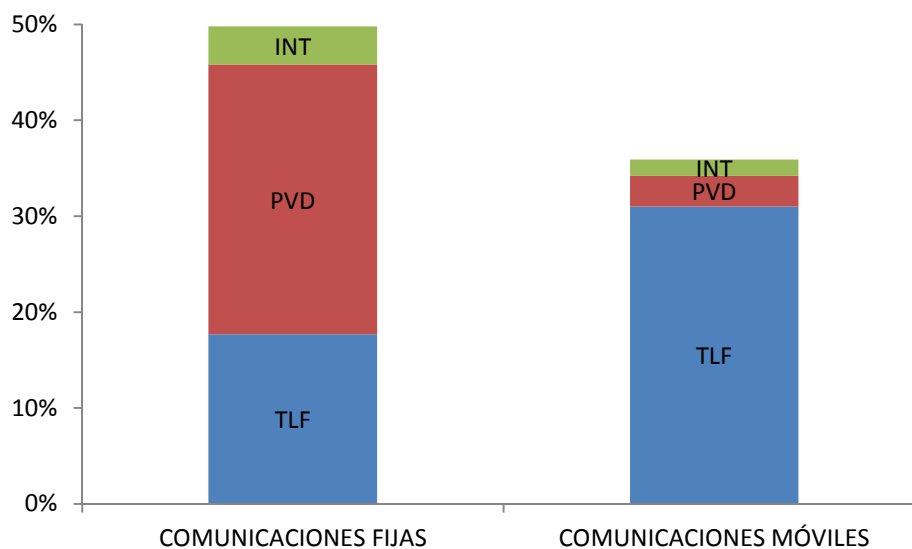
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
TELEFONIA MÓVIL	31,0%	35,1%
PAQUETES VOZ Y DATOS FIJO	28,1%	22,1%
TELEFONÍA FIJA	17,7%	21,2%
ACCESO A INTERNET FIJO	4,0%	4,0%
PAQUETES VOZ Y DATOS MÓVIL	3,2%	2,2%
ACCESO A INTERNET MÓVIL	1,7%	1,9%
OTROS (*)	14,3%	13,6%

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

### Reclamaciones por Servicios



	RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% ENE -JUN 2015	% TOTAL 2014
COMUNICACIONES FIJAS	PAQUETES DE VOZ Y DATOS	28,1%	22,1%
	TELEFONIA	17,7%	21,2%
	ACCESO A INTERNET	4,0%	4,0%
COMUNICACIONES MÓVILES	TELEFONIA	31,0%	35,1%
	PAQUETES DE VOZ Y DATOS	3,2%	2,2%
	ACCESO A INTERNET	1,7%	1,9%
	OTROS	14,3%	13,6%



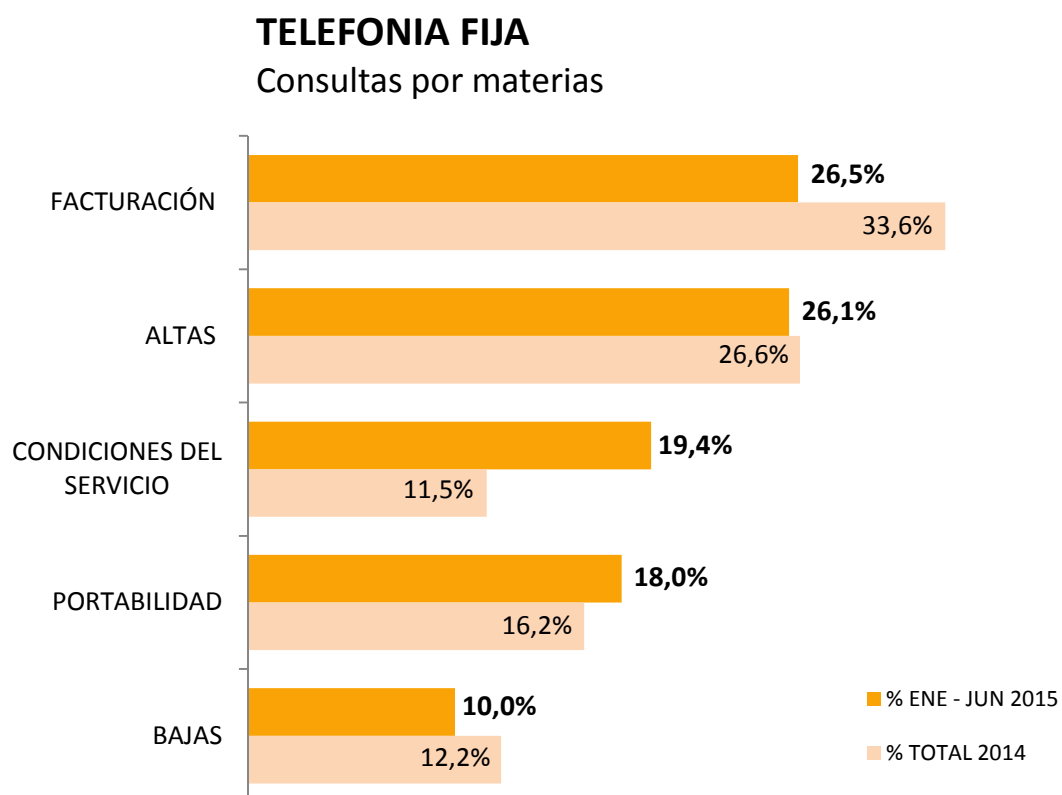




## 8. Servicio de telefonía fija. Clasificación por materias

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

TELEFONIA FIJA		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	26,5%	33,6%
ALTAS	26,1%	26,6%
CONDICIONES DEL SERVICIO	19,4%	11,5%
PORTABILIDAD	18,0%	16,2%
BAJAS	10,0%	12,2%

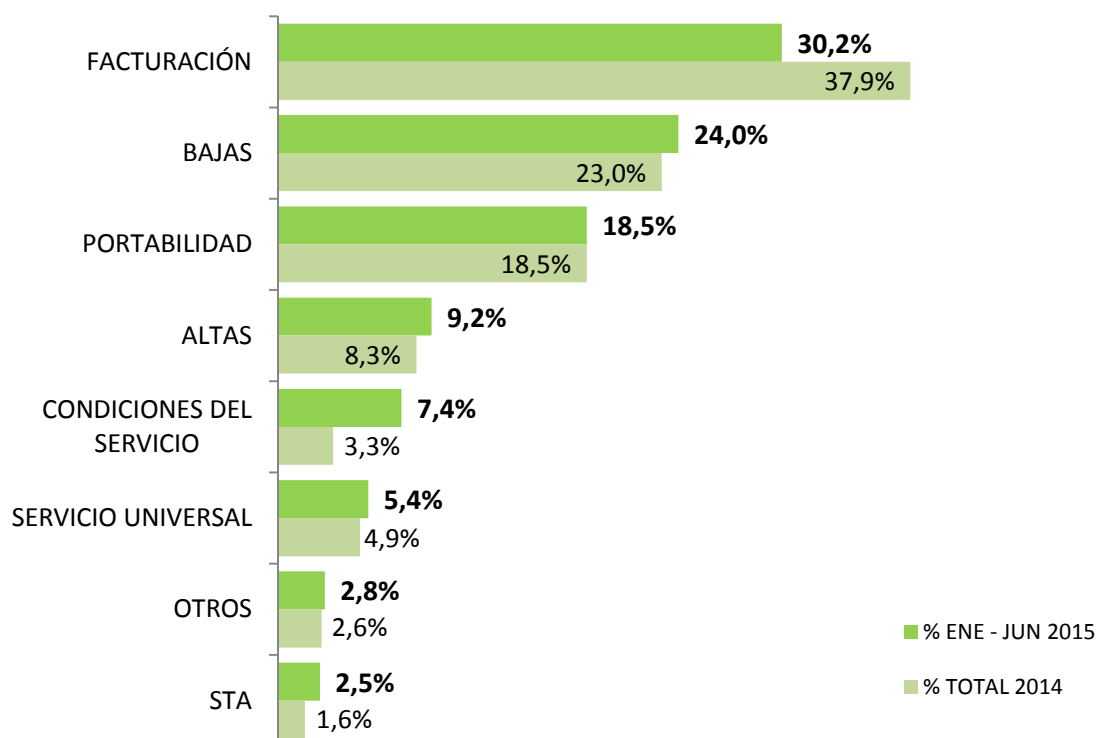


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

TELEFONIA FIJA		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	30,2%	37,9%
BAJAS	24,0%	23,0%
PORTABILIDAD	18,5%	18,5%
ALTAS	9,2%	8,3%
CONDICIONES DEL SERVICIO	7,4%	3,3%
SERVICIO UNIVERSAL	5,4%	4,9%
OTROS	2,8%	2,6%
STA	2,5%	1,6%

### TELEFONÍA FIJA

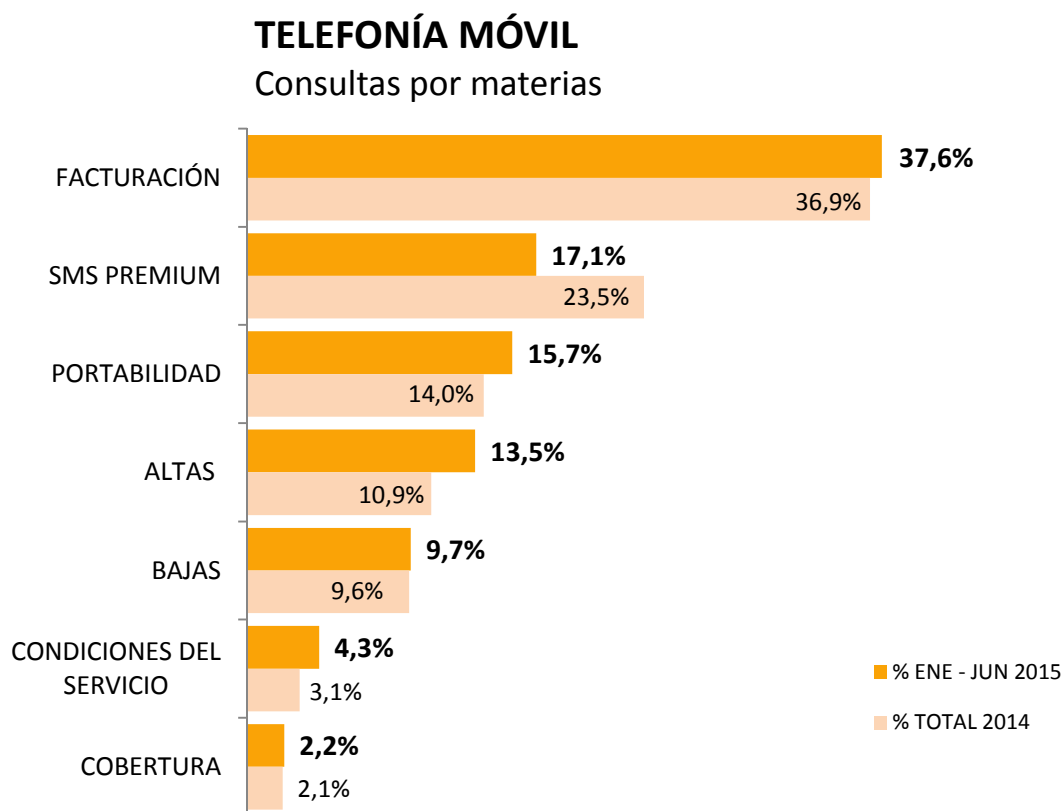
#### Reclamaciones por materias



## 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)

TELEFONIA MÓVIL		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	37,6%	36,9%
SMS PREMIUM	17,1%	23,5%
PORTABILIDAD	15,7%	14,0%
ALTAS	13,5%	10,9%
BAJAS	9,7%	9,6%
CONDICIONES DEL SERVICIO	4,3%	3,1%
COBERTURA	2,2%	2,1%

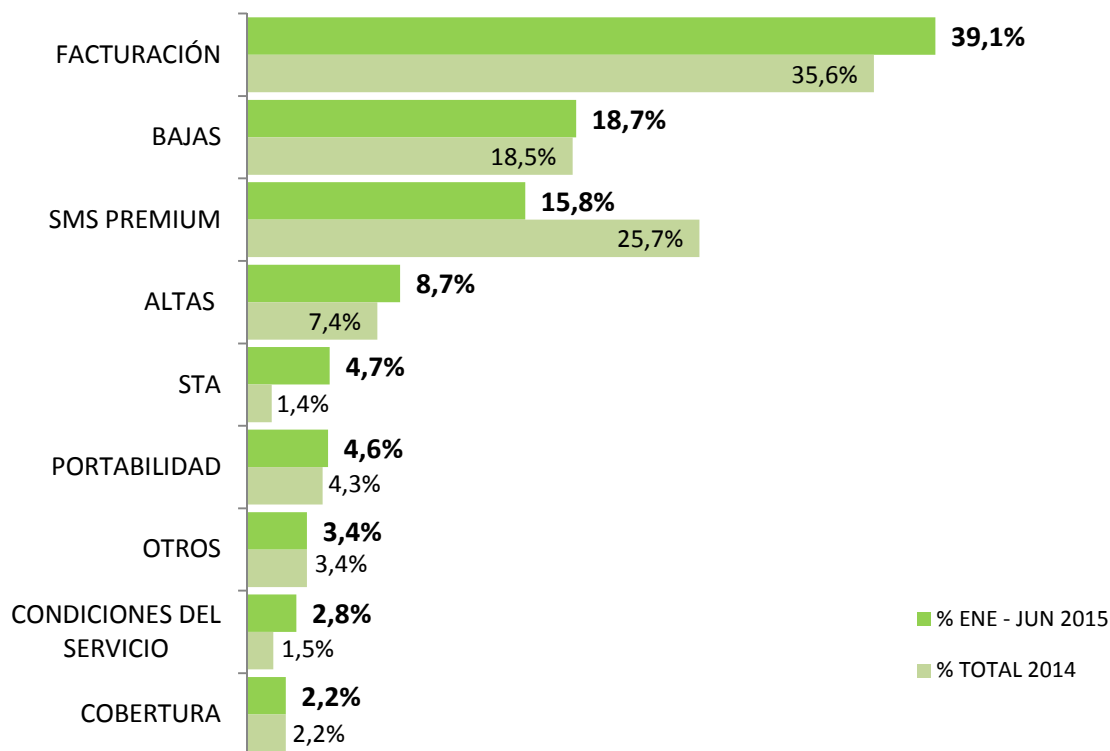


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

TELEFONIA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	39,1%	35,6%
BAJAS	18,7%	18,5%
SMS PREMIUM	15,8%	25,7%
ALTAS	8,7%	7,4%
STA	4,7%	1,4%
PORTABILIDAD	4,6%	4,3%
OTROS	3,4%	3,4%
CONDICIONES DEL SERVICIO	2,8%	1,5%
COBERTURA	2,2%	2,2%

### TELEFONÍA MÓVIL

#### Reclamaciones por materias

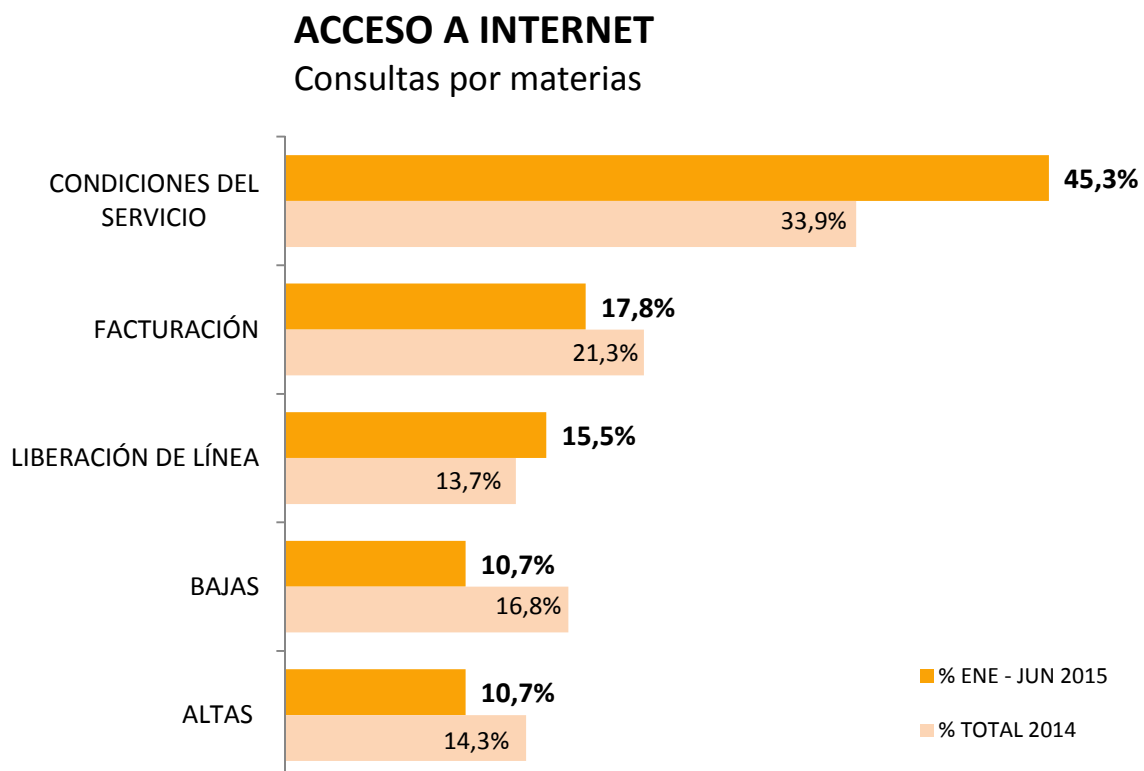




## 10. Servicio de acceso a internet. Clasificación por materias

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

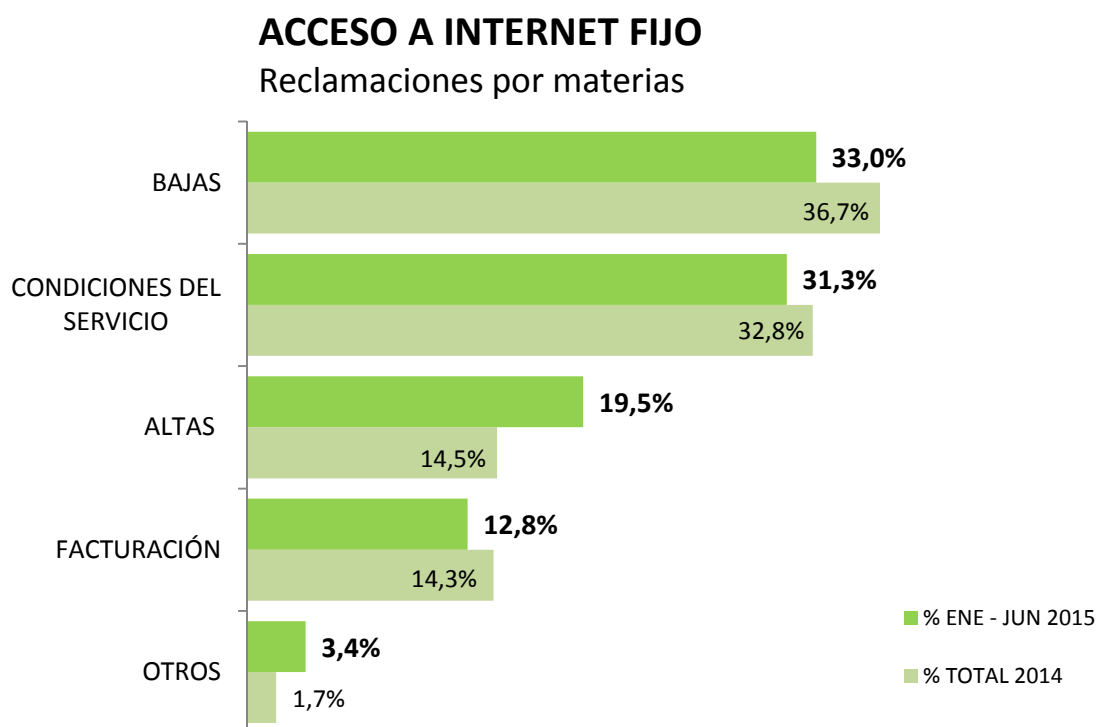
ACCESO A INTERNET		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
CONDICIONES DEL SERVICIO	45,3%	33,9%
FACTURACIÓN	17,8%	21,3%
LIBERACIÓN DE LÍNEA	15,5%	13,7%
BAJAS	10,7%	16,8%
ALTAS	10,7%	14,3%





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

ACCESO A INTERNET FIJO		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
BAJAS	33,0%	36,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	31,3%	32,8%
ALTAS	19,5%	14,5%
FACTURACIÓN	12,8%	14,3%
OTROS	3,4%	1,7%

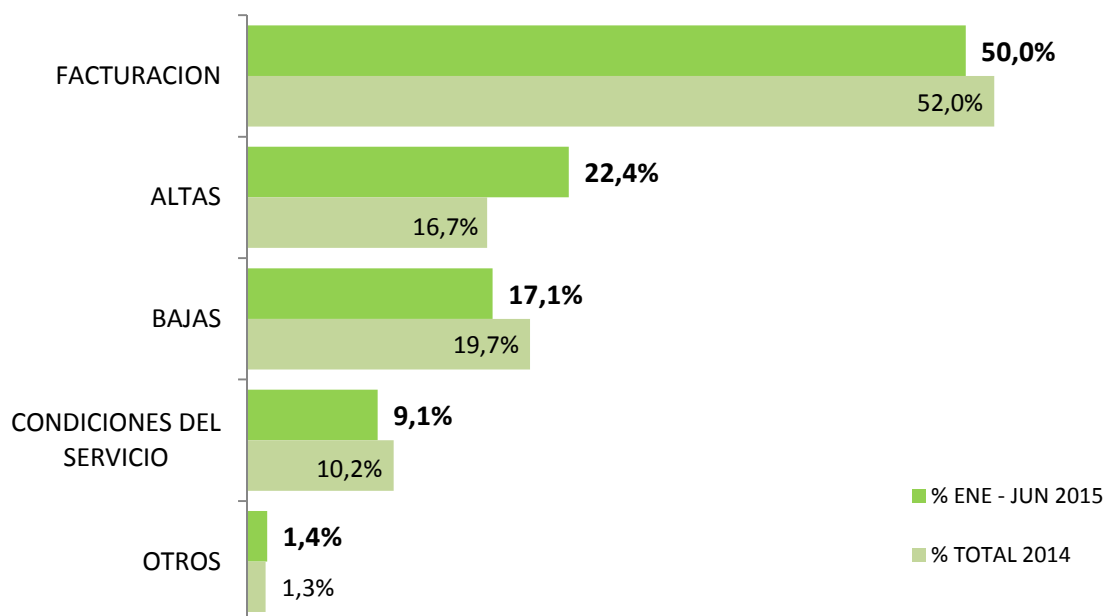




ACCESO A INTERNET MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
FACTURACION	50,0%	52,0%
ALTAS	22,4%	16,7%
BAJAS	17,1%	19,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	9,1%	10,2%
OTROS	1,4%	1,3%

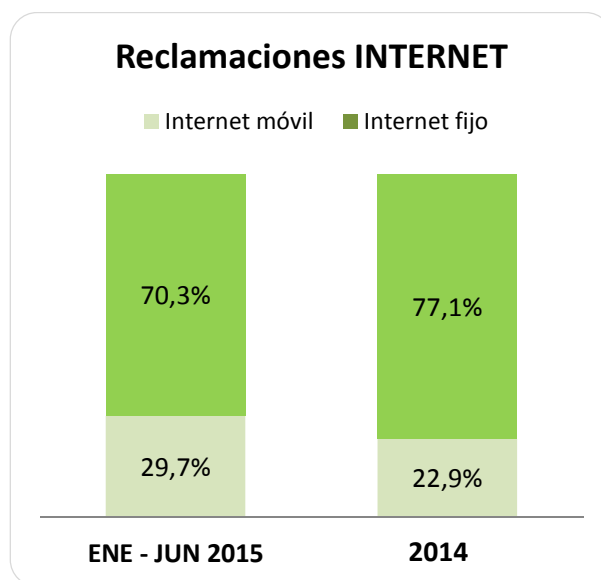
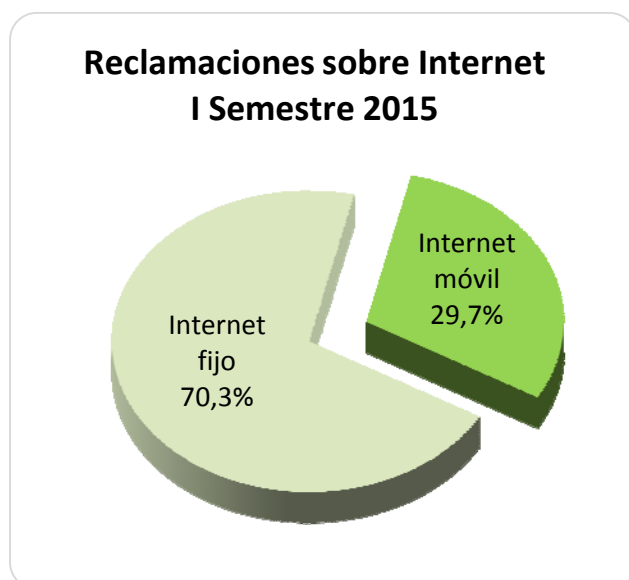
## ACCESO A INTERNET MÓVIL

Reclamaciones por materias



c. Reclamaciones sobre Internet móvil y fijo

	ENE - JUN 2015		TOTAL 2014	
	Internet fijo	Internet móvil	Internet fijo	Internet móvil
<b>RECLAMACIONES</b>	70,3%	29,7%	77,1%	22,9%



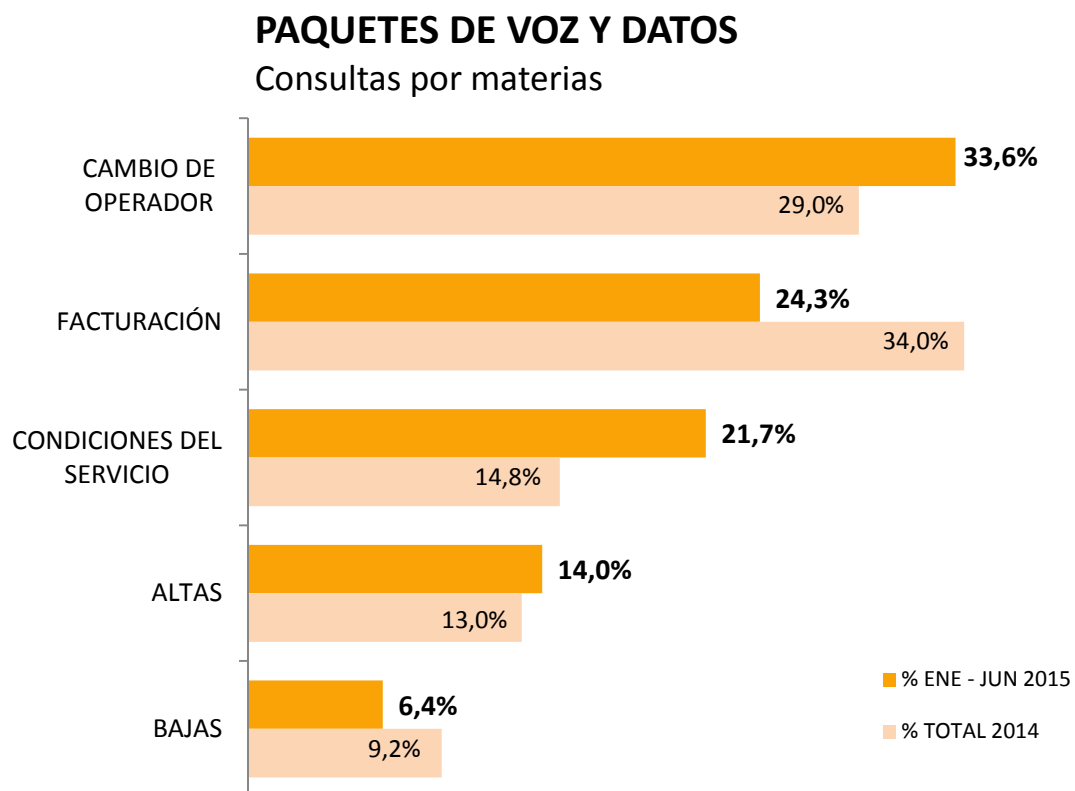




## 11. Paquetes de Voz y Datos. Clasificación por materias

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

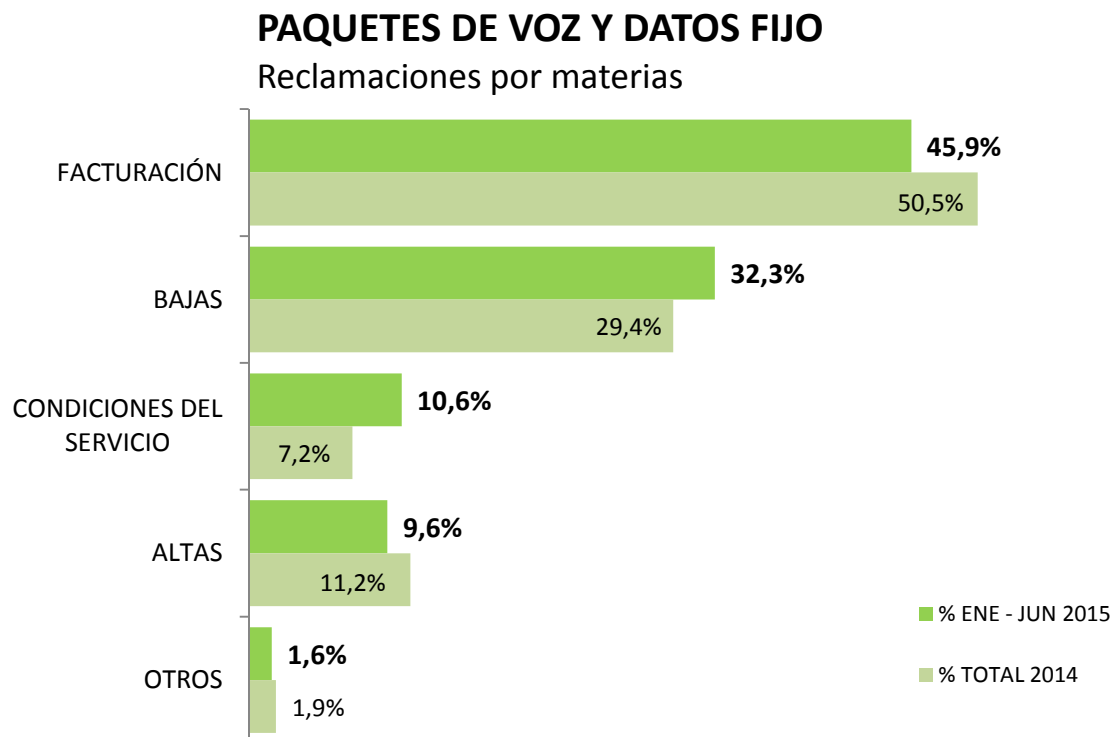
PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
CONSULTAS POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
CAMBIO DE OPERADOR	33,6%	29,0%
FACTURACIÓN	24,3%	34,0%
CONDICIONES DEL SERVICIO	21,7%	14,8%
ALTAS	14,0%	13,0%
BAJAS	6,4%	9,2%



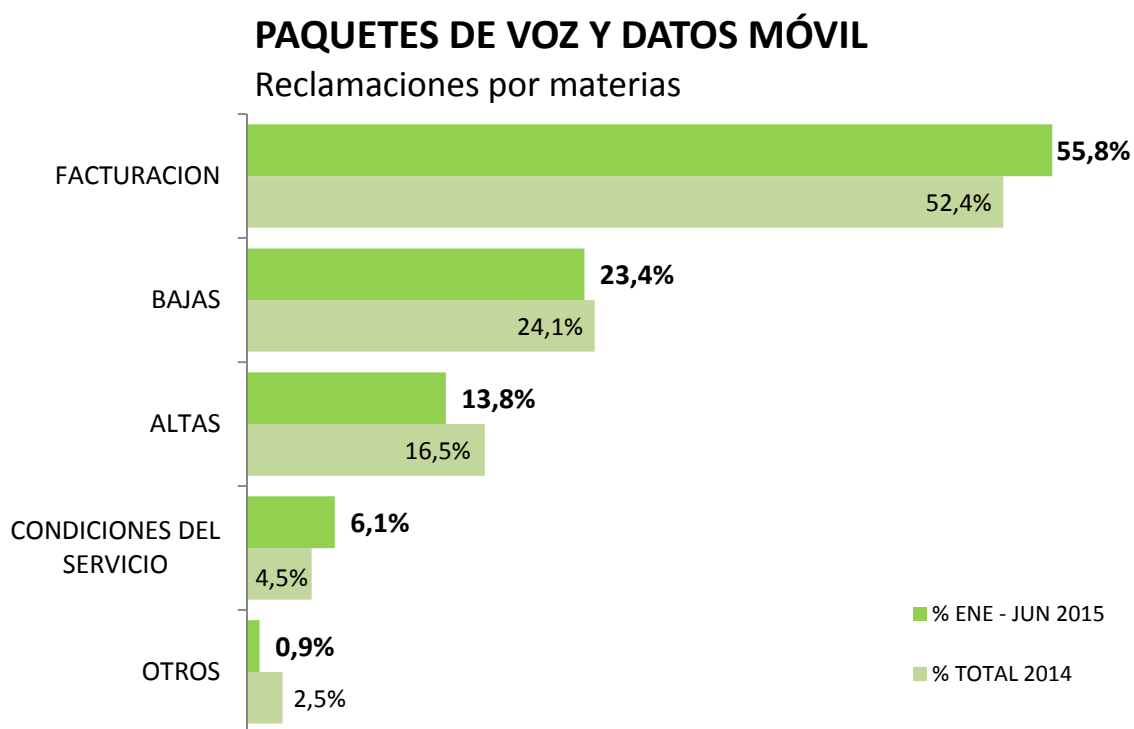


b. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

PAQUETES DE VOZ Y DATOS FIJO		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
FACTURACIÓN	45,9%	50,5%
BAJAS	32,3%	29,4%
CONDICIONES DEL SERVICIO	10,6%	7,2%
ALTAS	9,6%	11,2%
OTROS	1,6%	1,9%



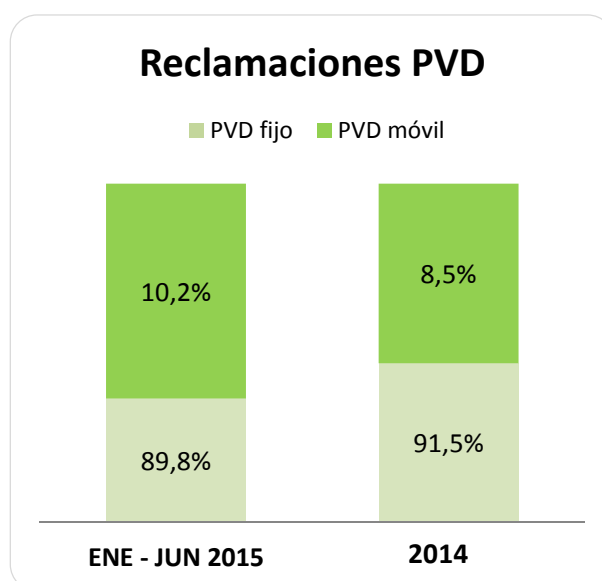
PAQUETES DE VOZ Y DATOS MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2015	% TOTAL 2014
FACTURACION	55,8%	52,4%
BAJAS	23,4%	24,1%
ALTAS	13,8%	16,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	6,1%	4,5%
OTROS	0,9%	2,5%





c. Reclamaciones sobre paquetes de voz y datos móvil y fijo

	ENE - JUN 2015		TOTAL 2014	
	PVD fijo	PVD móvil	PVD fijo	PVD móvil
<b>RECLAMACIONES</b>	89,8%	10,2%	91,5%	8,5%





## DATOS DE OPERADORES

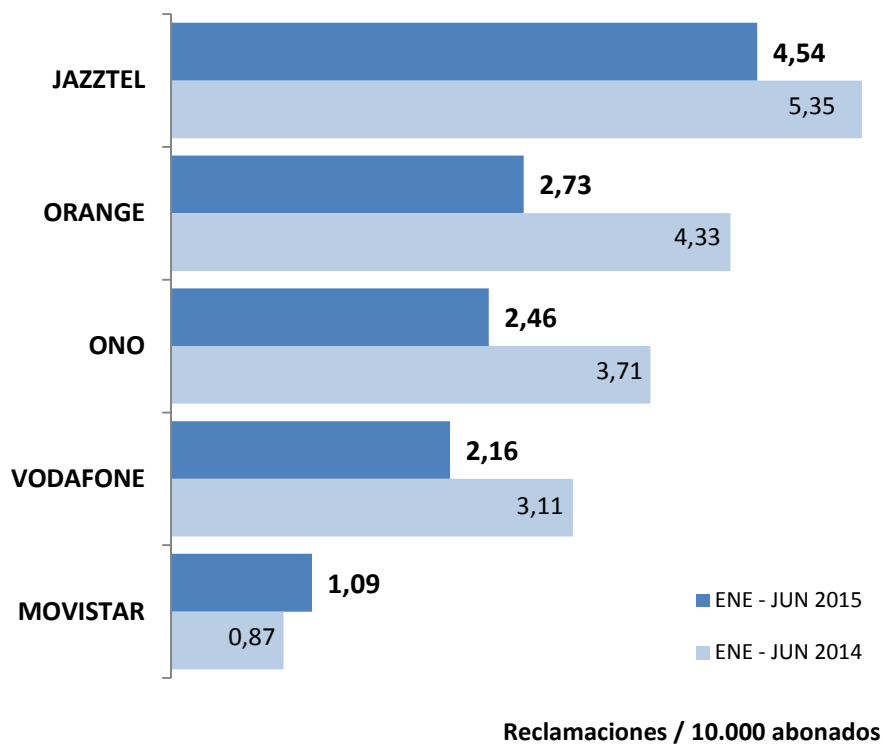
### 1. Telefonía fija. Clasificación por operadores

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

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2015	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2014
<b>JAZZTEL</b>	4,54	5,35
<b>ORANGE</b>	2,73	4,33
<b>ONO</b>	2,46	3,71
<b>VODAFONE</b>	2,16	3,11
<b>MOVISTAR</b>	1,09	0,87

## TELEFONÍA FIJA

### Reclamaciones por operador

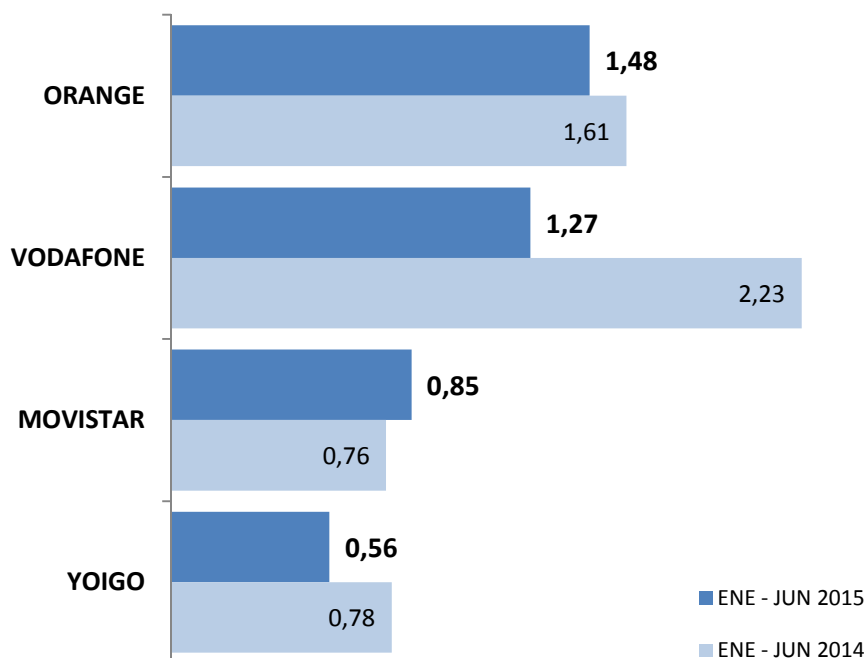


## 2. Telefonía móvil. Clasificación por operadores

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

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2015	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2014
<b>ORANGE</b>	1,48	1,61
<b>VODAFONE</b>	1,27	2,23
<b>MOVISTAR</b>	0,85	0,76
<b>YOIGO</b>	0,56	0,78

### TELEFONÍA MÓVIL Reclamaciones por operador



Reclamaciones / 10.000 abonados

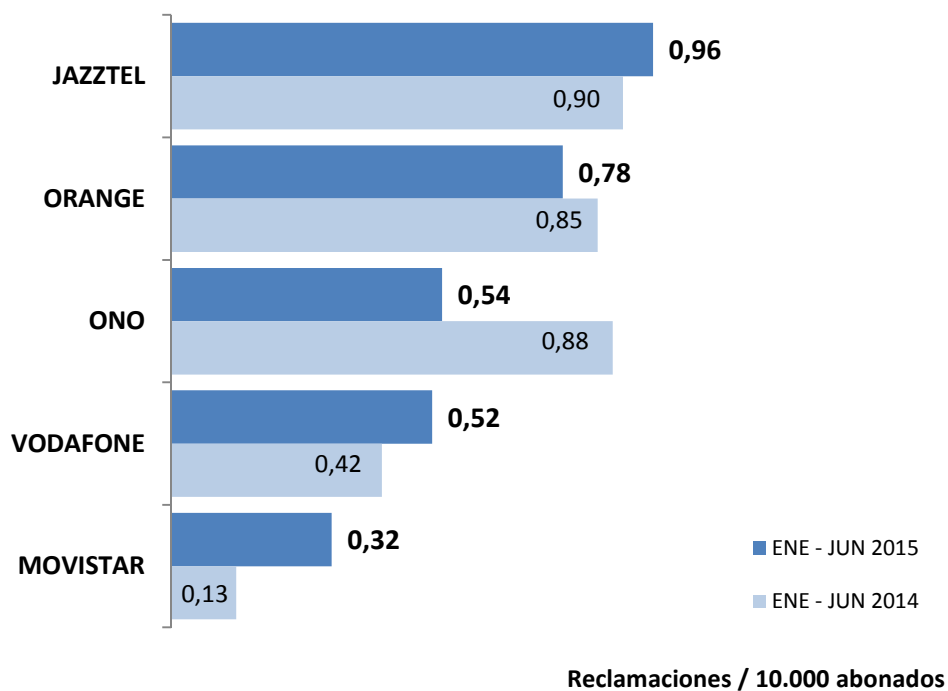


### 3. Acceso a Internet fijo. Clasificación por operadores

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

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2015	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2014
<b>JAZZTEL</b>	0,96	0,90
<b>ORANGE</b>	0,78	0,85
<b>ONO</b>	0,54	0,88
<b>VODAFONE</b>	0,52	0,42
<b>MOVISTAR</b>	0,32	0,13

#### ACCESO A INTERNET FIJO Reclamaciones por operador





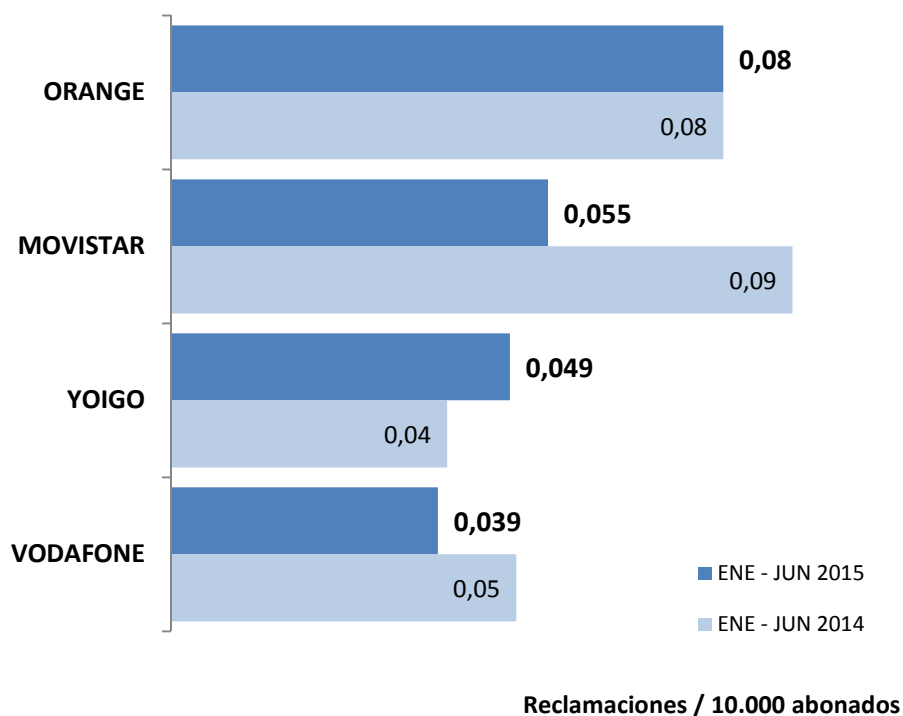


#### 4. Acceso a Internet móvil. Clasificación por operadores

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

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2015	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2014
<b>ORANGE</b>	0,08	0,08
<b>MOVISTAR</b>	0,055	0,09
<b>YOIGO</b>	0,049	0,04
<b>VODAFONE</b>	0,039	0,05

#### INTERNET MÓVIL Reclamaciones por operador





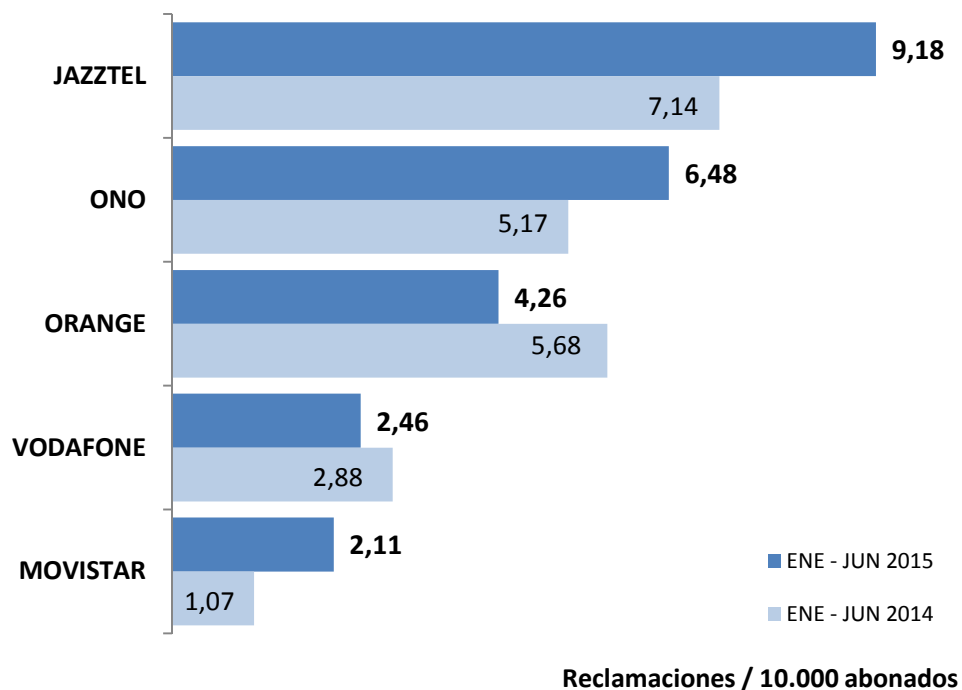
## 5. Paquetes de voz y datos fijo. Clasificación por operadores

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

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2015	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2014
<b>JAZZTEL</b>	9,18	7,14
<b>ONO</b>	6,48	5,17
<b>ORANGE</b>	4,26	5,68
<b>VODAFONE</b>	2,46	2,88
<b>MOVISTAR</b>	2,11	1,07

### PAQUETES DE VOZ Y DATOS FIJO

#### Reclamaciones por operador

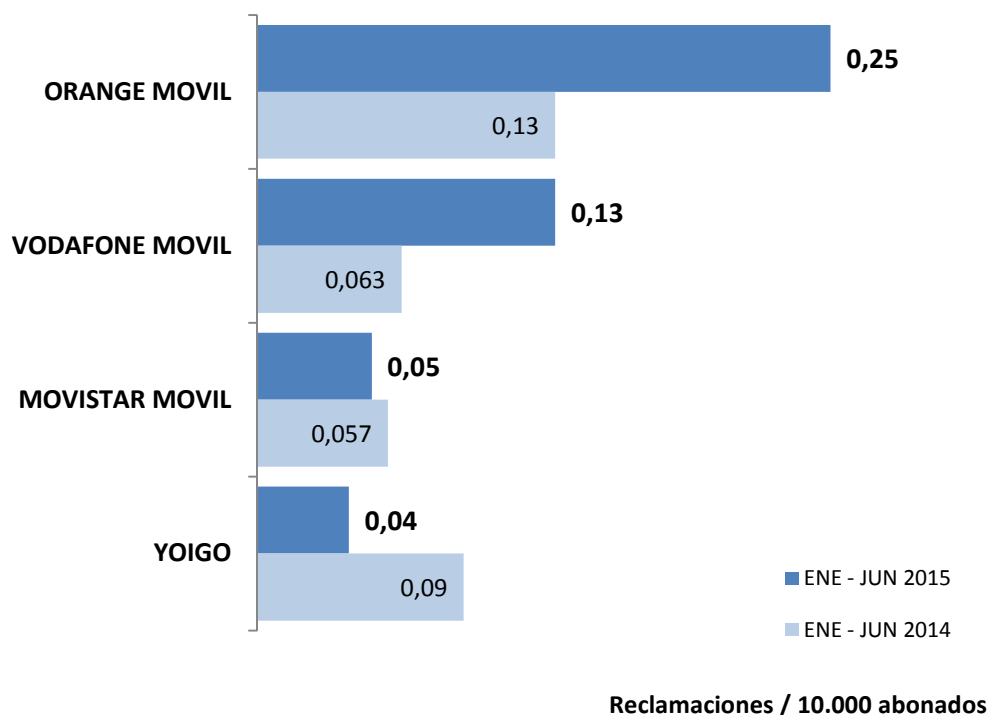


## 6. Paquetes de voz y datos móvil. Clasificación por operadores

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

	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2015	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2014
<b>ORANGE MOVIL</b>	0,25	0,13
<b>VODAFONE MOVIL</b>	0,13	0,063
<b>MOVISTAR MOVIL</b>	0,05	0,057
<b>YOIGO</b>	0,04	0,09

### PAQUETES DE VOZ Y DATOS MÓVIL Reclamaciones por operador

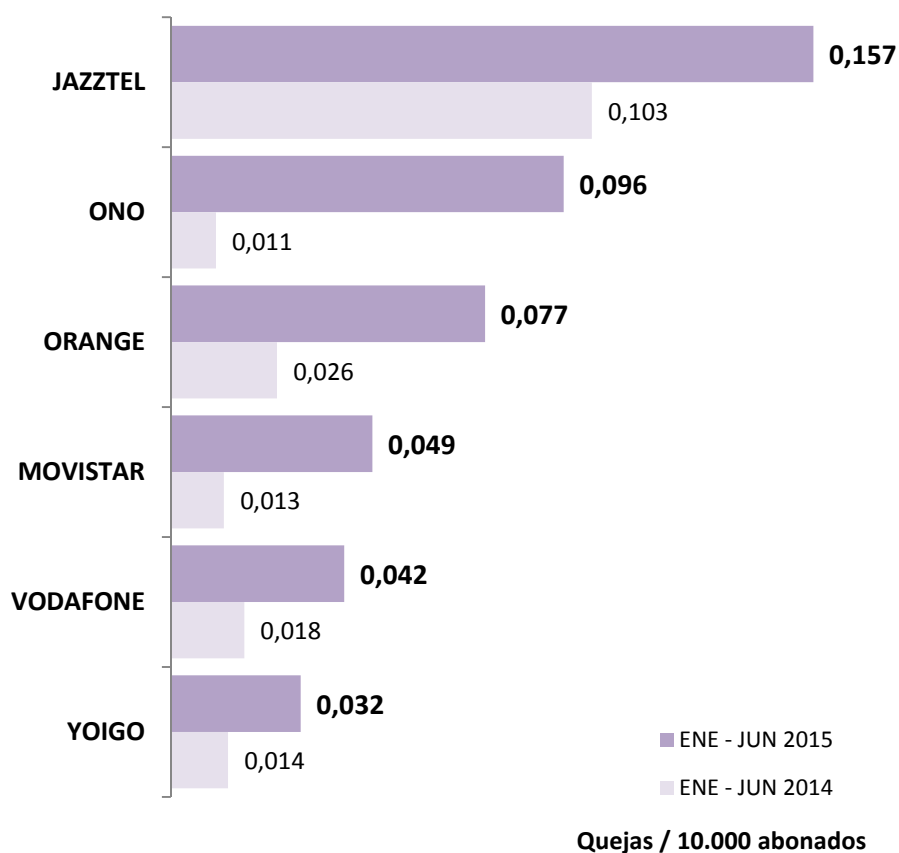


## 18. Quejas sobre los servicios de atención al cliente.

(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 2015	ENE - JUN 2014
JAZZTEL	0,157	0,103
ONO	0,096	0,011
ORANGE	0,077	0,026
MOVISTAR	0,049	0,013
VODAFONE	0,042	0,018
YOIGO	0,032	0,014

### Quejas Atención al Cliente por Operador



Madrid, 30 de septiembre de 2015