



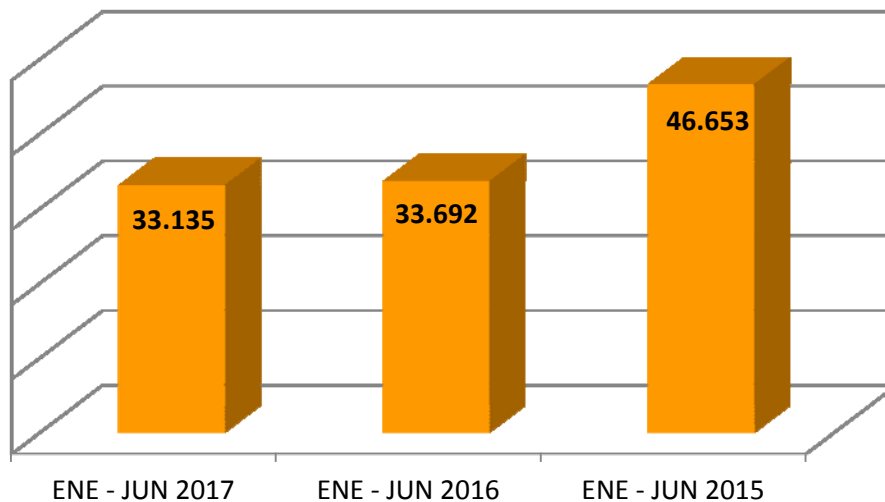
RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

I SEMESTRE AÑO 2017

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

CONSULTAS	ENE - JUN 2017	ENE - JUN 2016
Total recibidas	33.135	33.692
Media diaria	221	223
Incremento 2017 / 2016	-1,7%	

Consultas recibidas

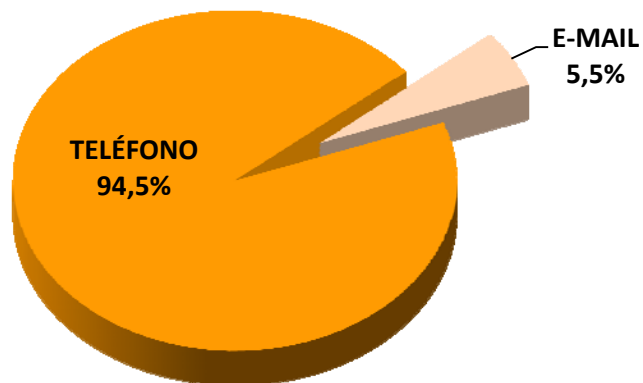




2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariosteleo.es.

CONSULTAS	ENE - JUN 2017	2016
TELÉFONO	94,5%	96,4%
E-MAIL	5,5%	3,6%

Canal de Entrada Consultas
I SEMESTRE 2017

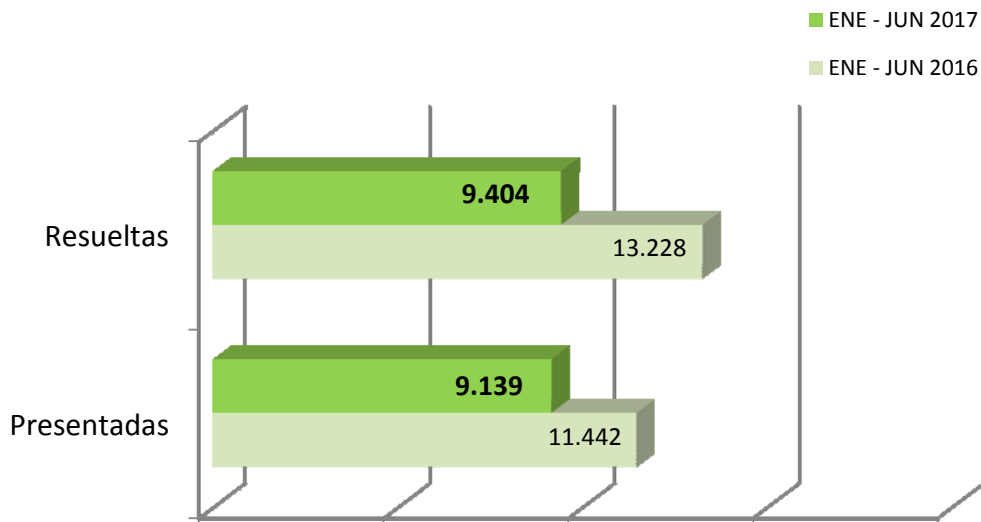




3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2017	9.139	9.404
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2016	11.442	13.228
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2015	16.950	16.046
Variación 2017 / 2016	-20,1%	-28,9%

Reclamaciones Presentadas y Resueltas

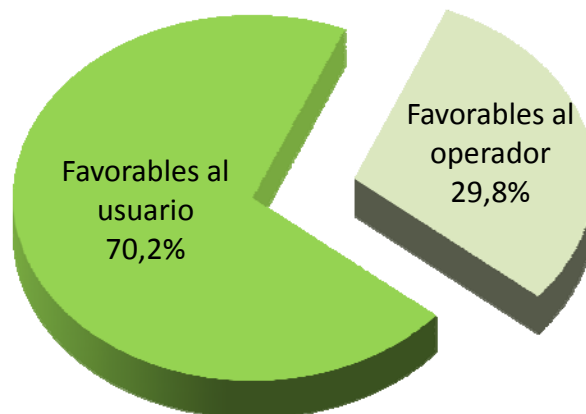




4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

Resolución de la Reclamación	ENE - JUN 2017	% TOTAL 2016
Favorables al usuario	70,2%	71,3%
Favorables al operador	29,8%	28,7%

Resultado de la Reclamación I SEMESTRE 2017

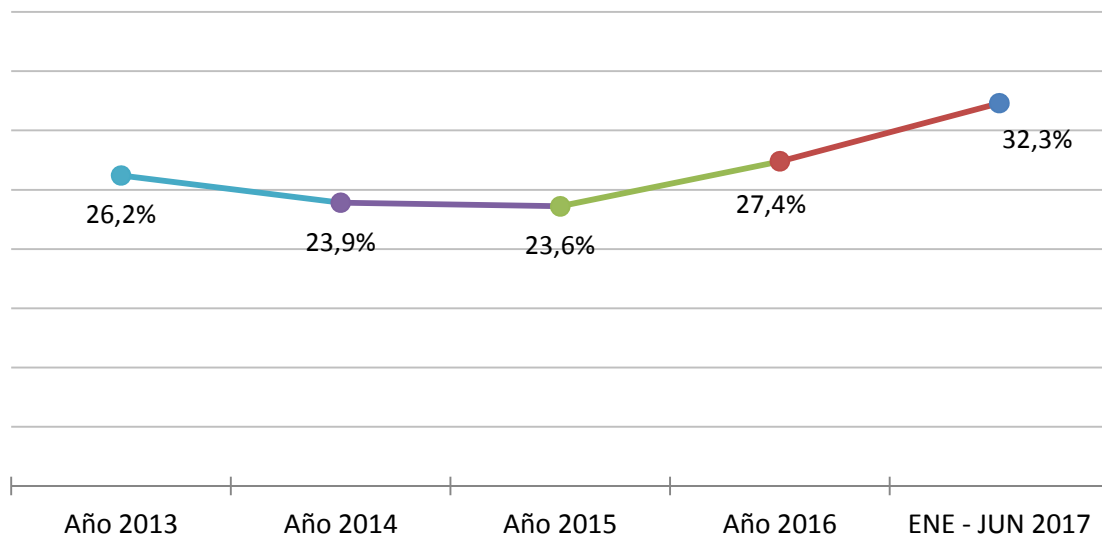




5. Reclamaciones presentadas por vía telemática, sobre el total de reclamaciones recibidas

Reclamaciones Telemáticas (% sobre total de reclamaciones)	
ENE - JUN 2017	32,3%
Año 2016	27,4%
Año 2015	23,6%
Año 2014	23,9%
Año 2013	26,2%

Reclamaciones por vía Telemática



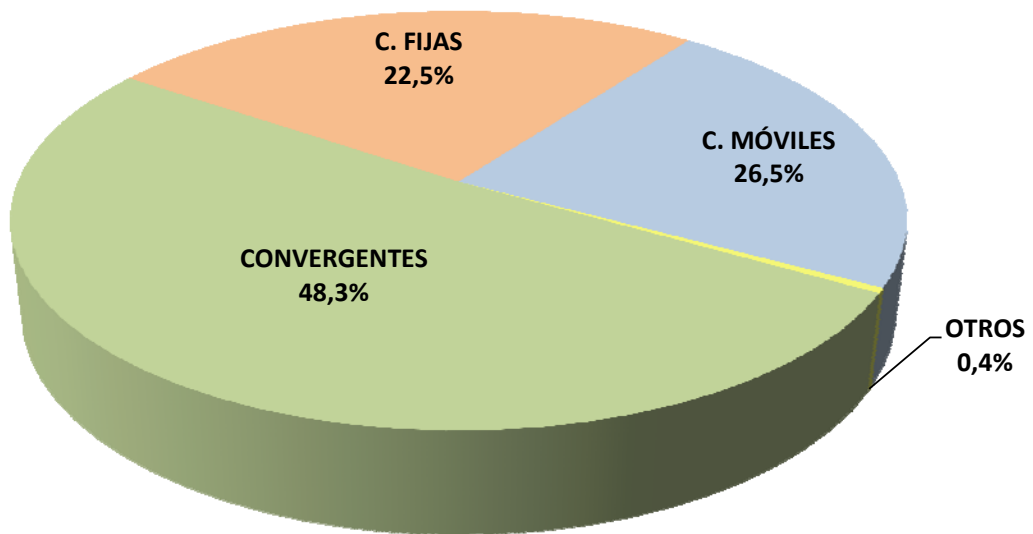


6. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% ENE - JUN 2017	% TOTAL 2016
SERVICIOS CONVERGENTES	51,2%	48,2%
COMUNICACIONES MÓVILES	25,7%	27,8%
COMUNICACIONES FIJAS	22,7%	22,2%
OTROS	0,4%	1,8%

(*)Protección de datos, servicios de TV, etc.

RECLAMACIONES POR SERVICIOS
% ENE - JUN 2017



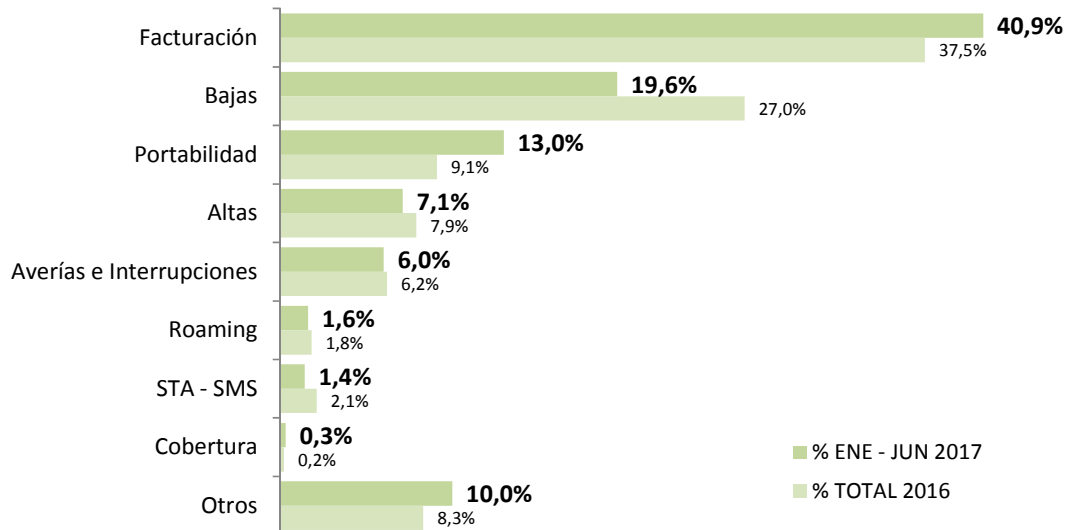


a. Servicios Convergentes por materia

SERVICIOS CONVERGENTES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2017	% TOTAL 2016
Facturación	40,9%	37,5%
Bajas	19,6%	27,0%
Portabilidad	13,0%	9,1%
Altas	7,1%	7,9%
Averías e Interrupciones	6,0%	6,2%
Roaming	1,6%	1,8%
STA - SMS	1,4%	2,1%
Cobertura	0,3%	0,2%
Otros	10,0%	8,3%

SERVICIOS CONVERGENTES

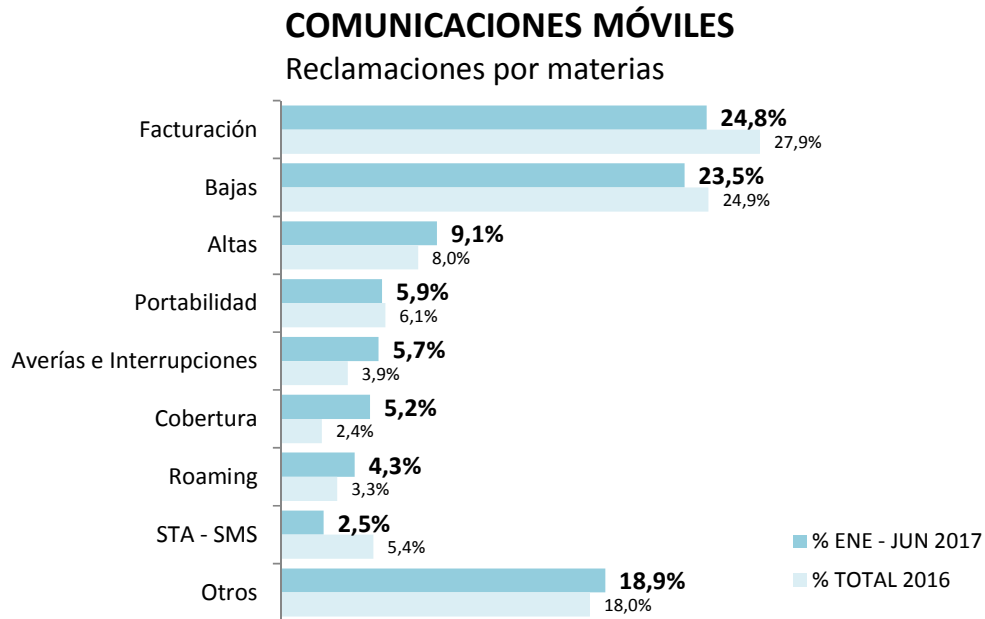
Reclamaciones por materias





b. Comunicaciones Móviles por materia

COMUNICACIONES MÓVILES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2017	% TOTAL 2016
Facturación	24,8%	27,9%
Bajas	23,5%	24,9%
Altas	9,1%	8,0%
Portabilidad	5,9%	6,1%
Averías e Interrupciones	5,7%	3,9%
Cobertura	5,2%	2,4%
Roaming	4,3%	3,3%
STA - SMS	2,5%	5,4%
Otros	18,9%	18,0%



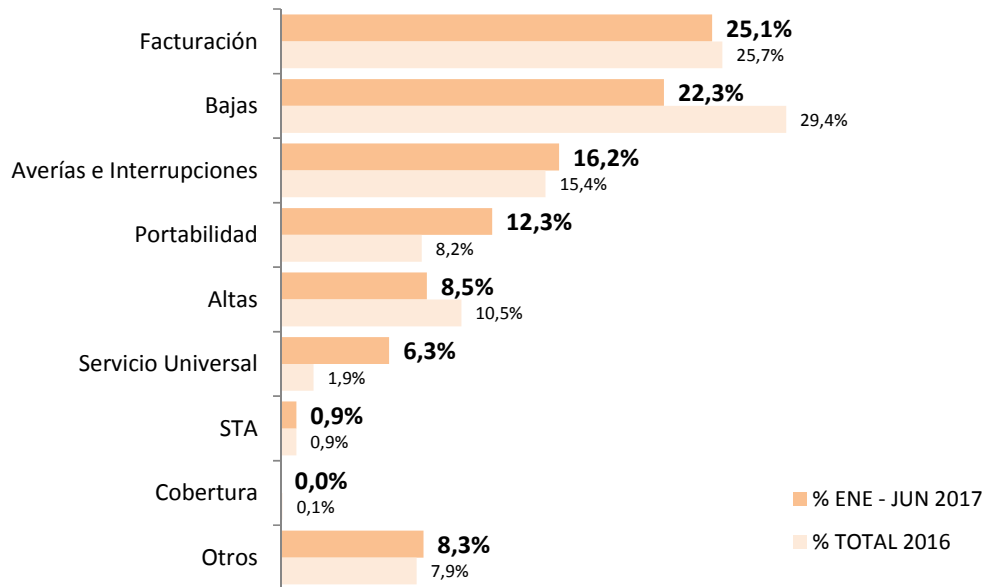


c. Comunicaciones Fijas por materia

COMUNICACIONES FIJAS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2017	% TOTAL 2016
Facturación	25,1%	25,7%
Bajas	22,3%	29,4%
Averías e Interrupciones	16,2%	15,4%
Portabilidad	12,3%	8,2%
Altas	8,5%	10,5%
Servicio Universal	6,3%	1,9%
STA	0,9%	0,9%
Cobertura	0,0%	0,1%
Otros	8,3%	7,9%

COMUNICACIONES FIJAS

Reclamaciones por materias



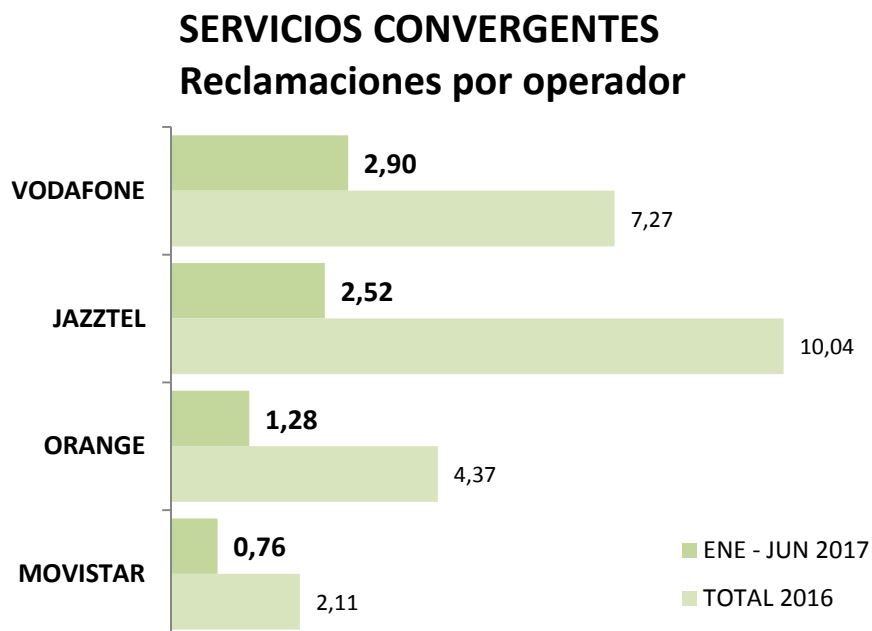


DATOS DE OPERADORES

1. Servicios Convergentes. Clasificación por operadores

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

SERVICIOS CONVERGENTES		
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	ENE - JUN 2017	TOTAL 2016
VODAFONE	2,90	7,27
JAZZTEL	2,52	10,04
ORANGE	1,28	4,37
MOVISTAR	0,76	2,11



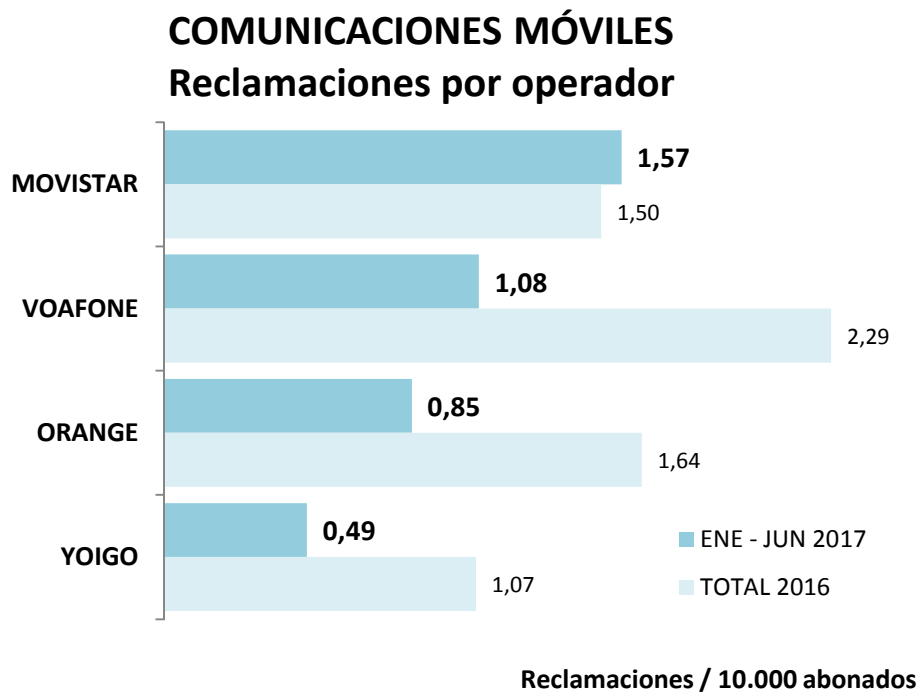
(Reclamaciones / 10.000 abonados)



2. Comunicaciones Móviles. Clasificación por operadores

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

COMUNICACIONES MÓVILES		
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	ENE - JUN 2017	TOTAL 2016
MOVISTAR	1,57	1,50
VOAFONE	1,08	2,29
ORANGE	0,85	1,64
YOIGO	0,49	1,07

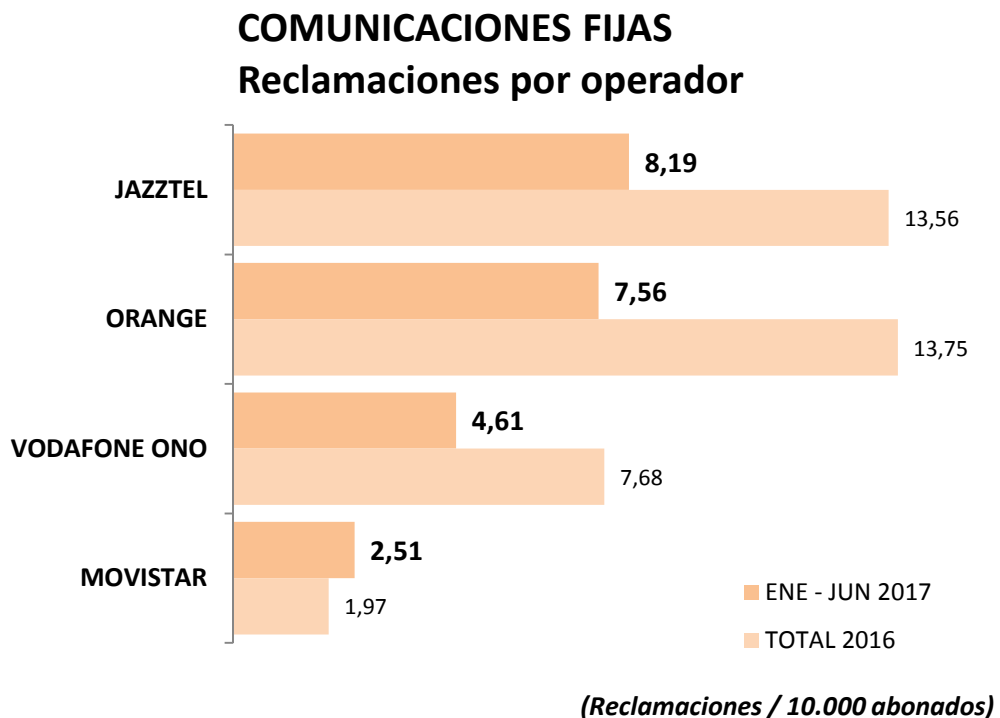




3. Comunicaciones Fijas. Clasificación por operadores

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

COMUNICACIONES FIJAS		
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados	Recl / 10.000 abonados
	ENE - JUN 2017	TOTAL 2016
JAZZTEL	8,19	13,56
ORANGE	7,56	13,75
VODAFONE ONO	4,61	7,68
MOVISTAR	2,51	1,97



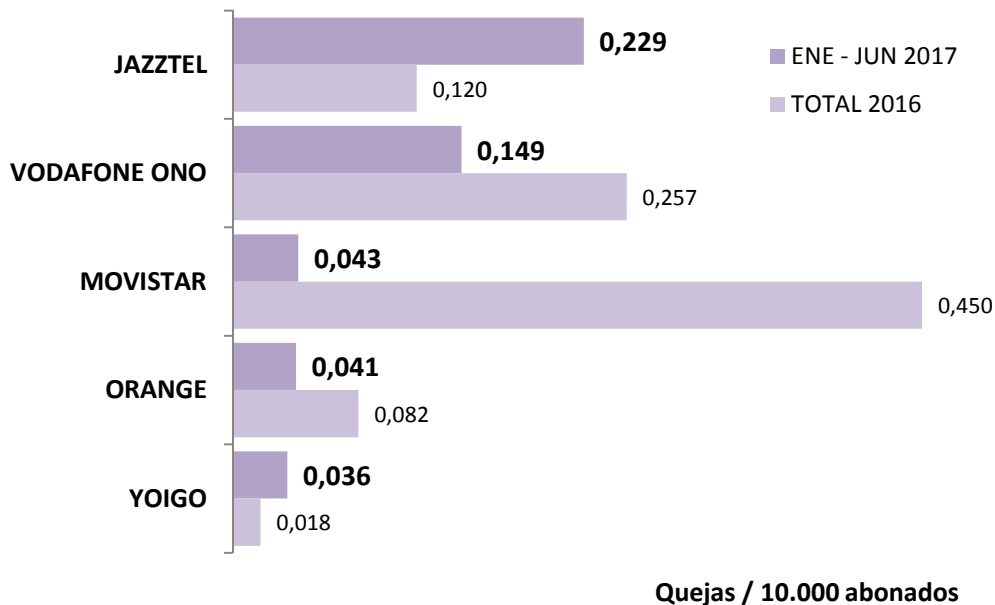


4. Quejas sobre los servicios de atención al cliente.

(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 ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	ENE - JUN 2017	TOTAL 2016
JAZZTEL	0,229	0,120
VODAFONE ONO	0,149	0,257
MOVISTAR	0,043	0,450
ORANGE	0,041	0,082
YOIGO	0,036	0,018

Quejas Atención al Cliente por Operador



Madrid, diciembre de 2017