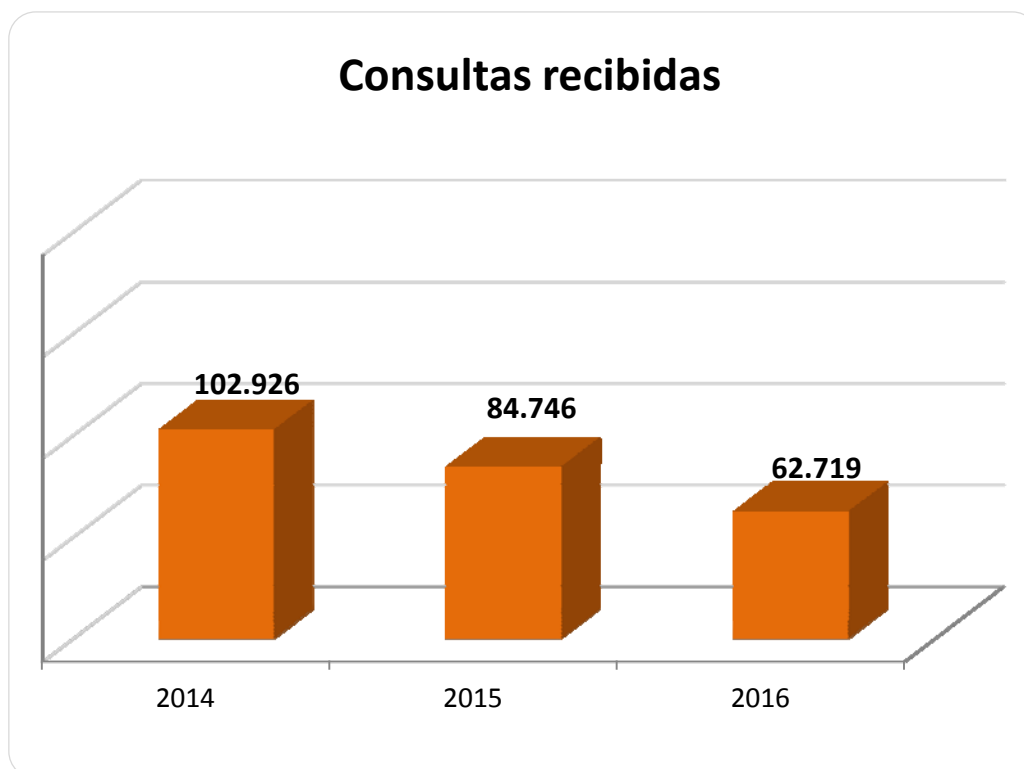




DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2016

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

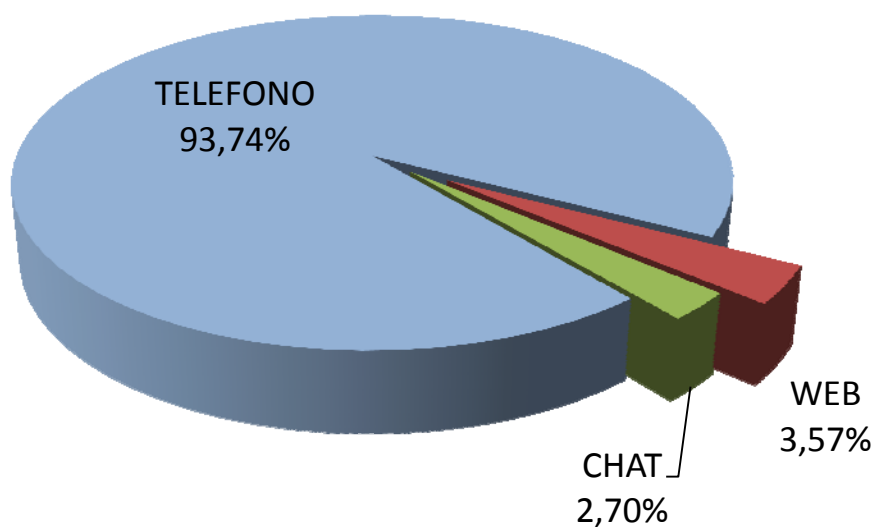
Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2014	102.926	341
2015	84.746	281
2016	62.719	228
Variación 2016 / 2015	-25,99%	





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

CANAL DE ENTRADA CONSULTAS 2016



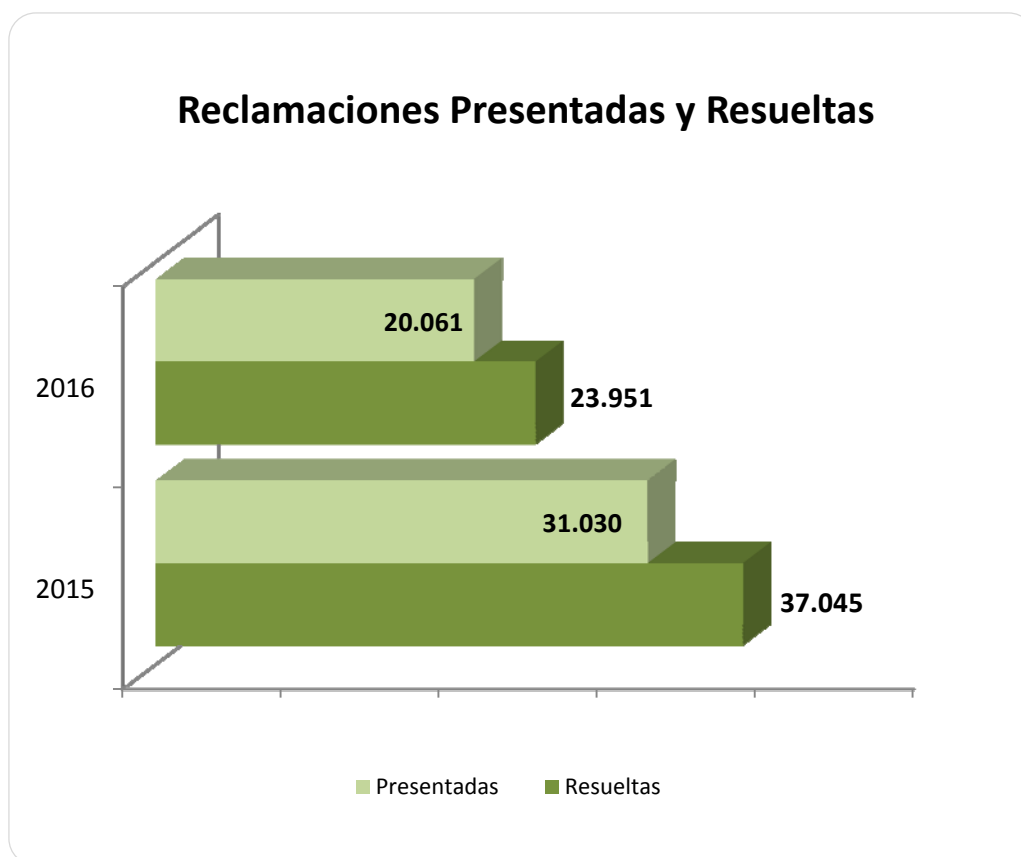
3. Visitas página web www.usuarioteleco.es.

	TOTAL 2016
VISITAS WEB	291.339
PÁGINAS VISTAS	622.337



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

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2015	31.030	37.045
2016	20.061	23.951
Variación 2016 / 2015	-35,3%	-35,3%

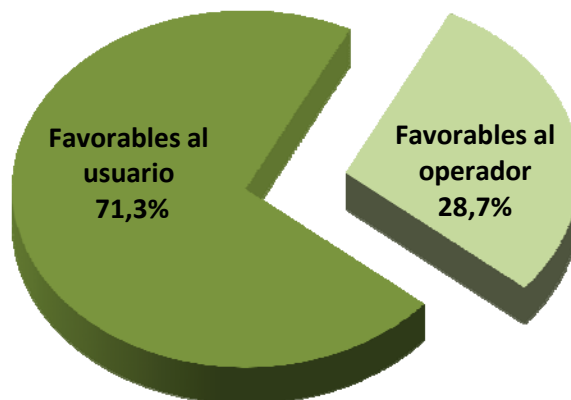




5. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2016	2015
Favorables al usuario	71,3%	65,2%
Favorables al operador	28,7%	34,8%

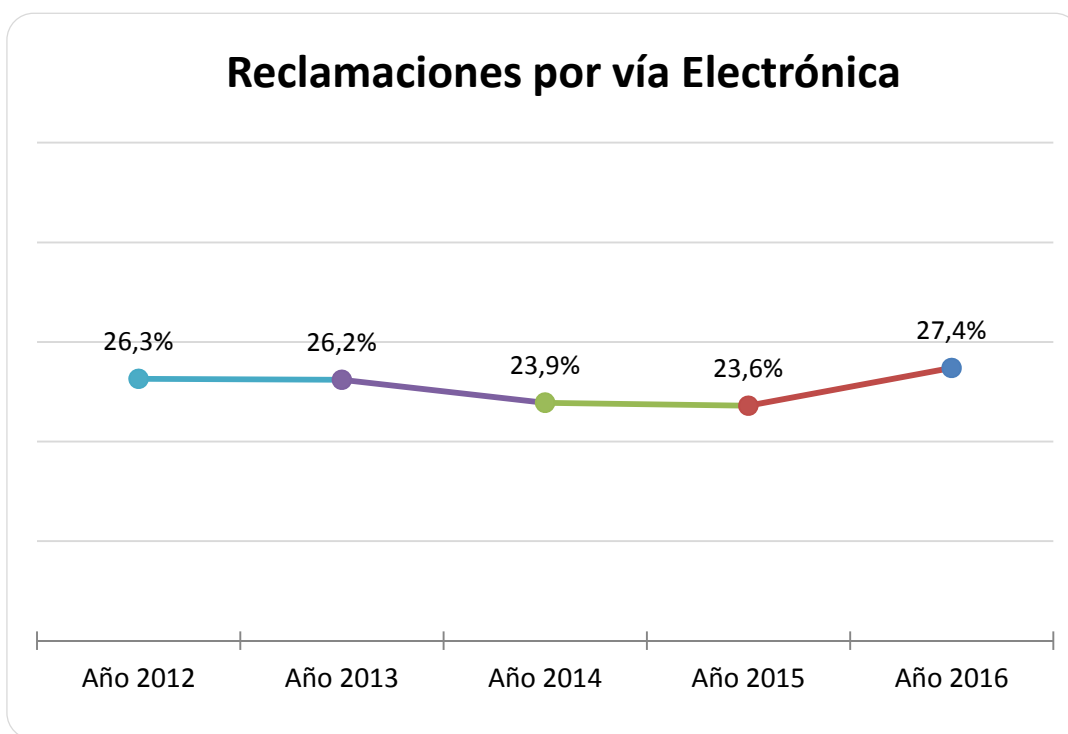
**Resultado de la Reclamación
2016**





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

Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2016	27,4%
Año 2015	23,6%

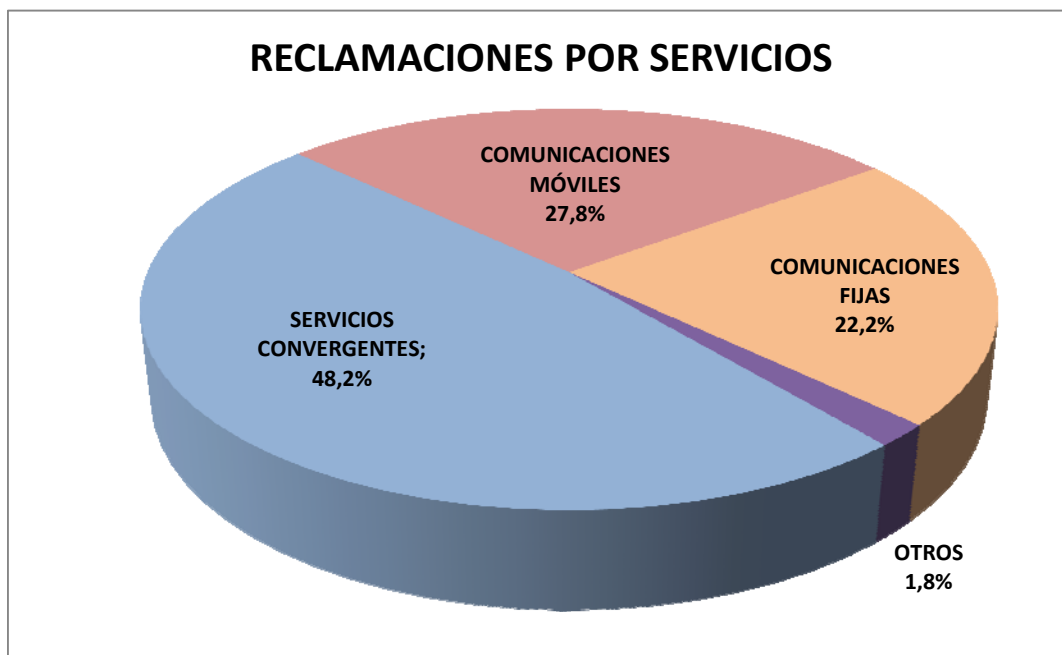




7. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2016
SERVICIOS CONVERGENTES	48,2%
COMUNICACIONES MÓVILES	27,8%
COMUNICACIONES FIJAS	22,2%
OTROS*	1,8%

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

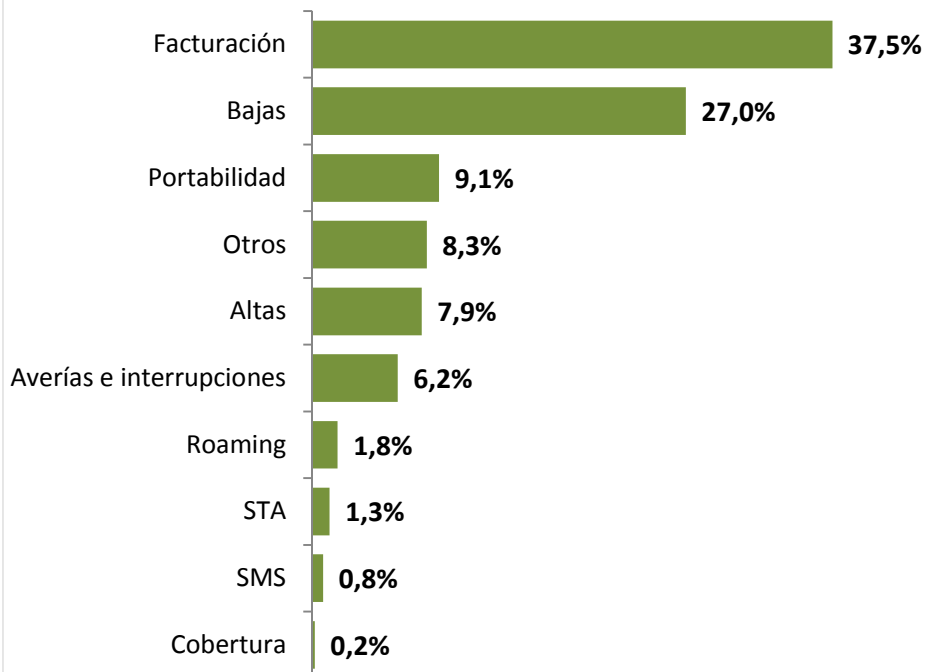




SERVICIOS CONVERGENTES	
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2016
Facturación	37,5%
Bajas	27,0%
Portabilidad	9,1%
Otros	8,3%
Altas	7,9%
Averías e interrupciones	6,2%
Roaming	1,8%
STA	1,3%
SMS Premium	0,8%
Cobertura	0,2%

SERVICIOS CONVERGENTES (% TOTAL 2016)

Reclamaciones por materias

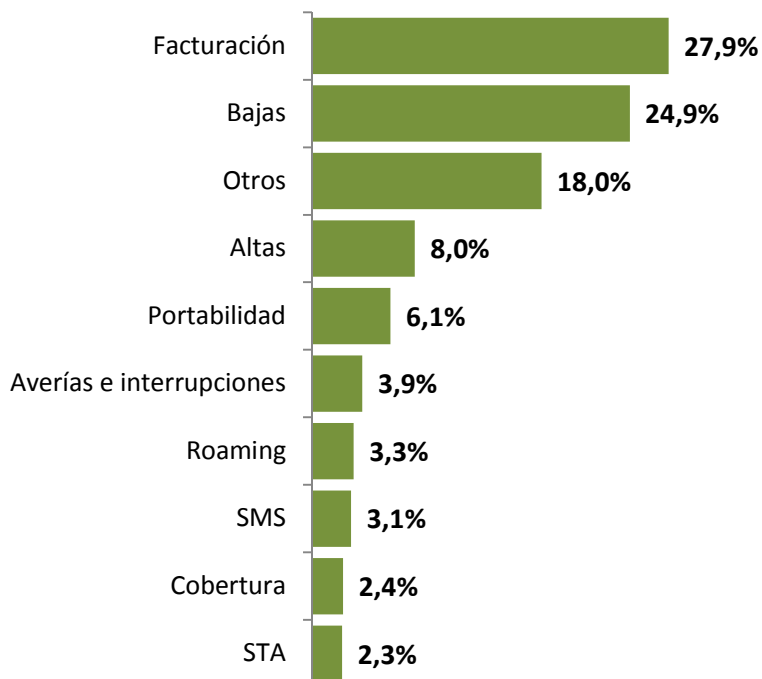




COMUNICACIONES MÓVILES	
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2016
Facturación	27,9%
Bajas	24,9%
Otros	18,0%
Altas	8,0%
Portabilidad	6,1%
Averías e interrupciones	3,9%
Roaming	3,3%
SMS	3,1%
Cobertura	2,4%
STA	2,3%

COMUNICACIONES MÓVILES (% TOTAL 2016)

Reclamaciones por materias

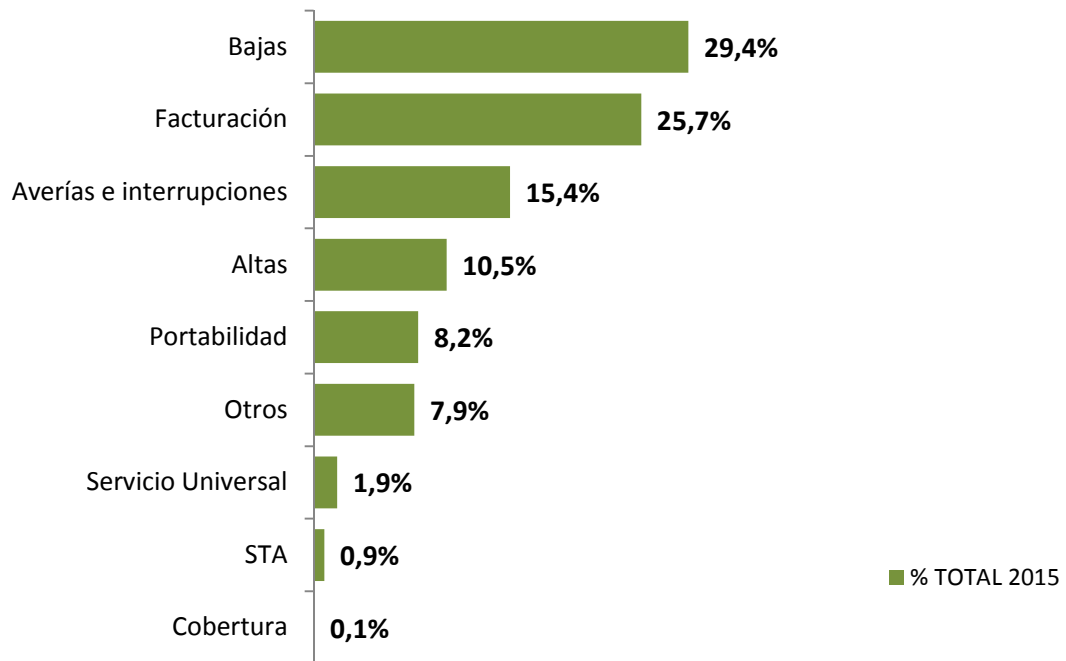




COMUNICACIONES FIJAS	
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2016
Bajas	29,4%
Facturación	25,7%
Averías e interrupciones	15,4%
Altas	10,5%
Portabilidad	8,2%
Otros	7,9%
Servicio Universal	1,9%
STA	0,9%
Cobertura	0,1%

COMUNICACIONES FIJAS (% TOTAL 2016)

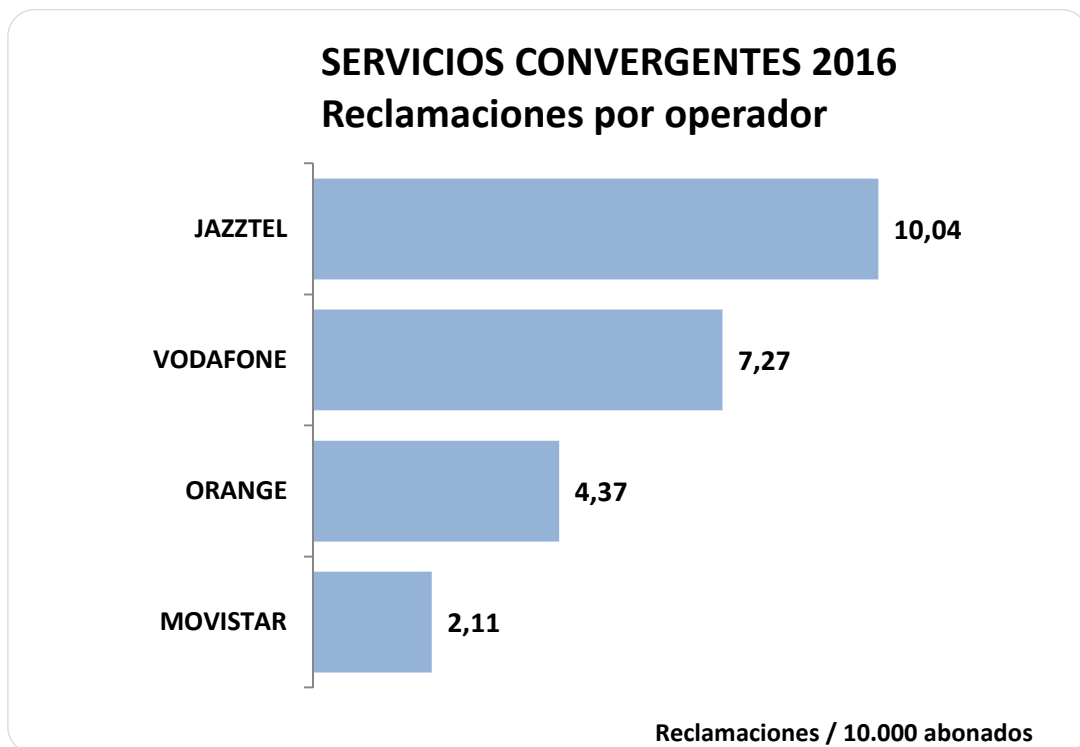
Reclamaciones por materias





8. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados: clasificación por operadores.

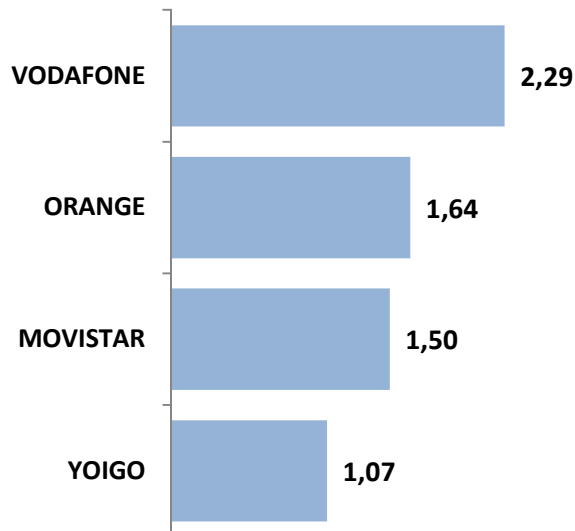
SERVICIOS CONVERGENTES	
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2016
JAZZTEL	10,04
VODAFONE	7,27
ORANGE	4,37
MOVISTAR	2,11





COMUNICACIONES MÓVILES	
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2016
VODAFONE	2,00
ORANGE	1,62
MOVISTAR	1,41
YOIGO	1,07

COMUNICACIONES MÓVILES 2016 Reclamaciones por operador

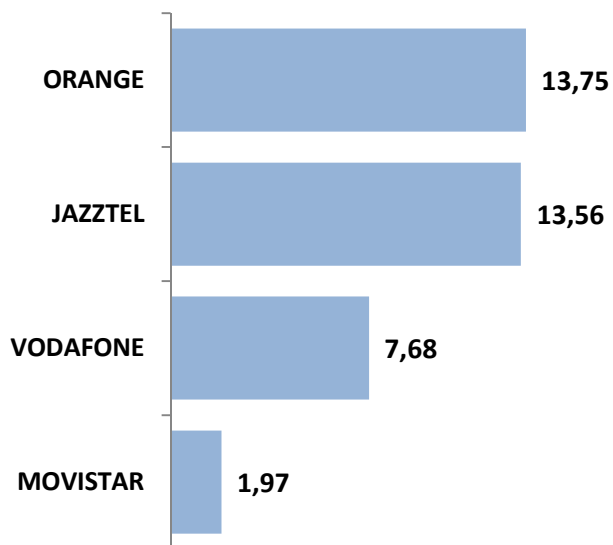


Reclamaciones / 10.000 abonados



COMUNICACIONES FIJAS	
OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2016
ORANGE	13,75
JAZZTEL	13,56
VODAFONE	7,68
MOVISTAR	1,97

COMUNICACIONES FIJAS 2016 Reclamaciones por operador



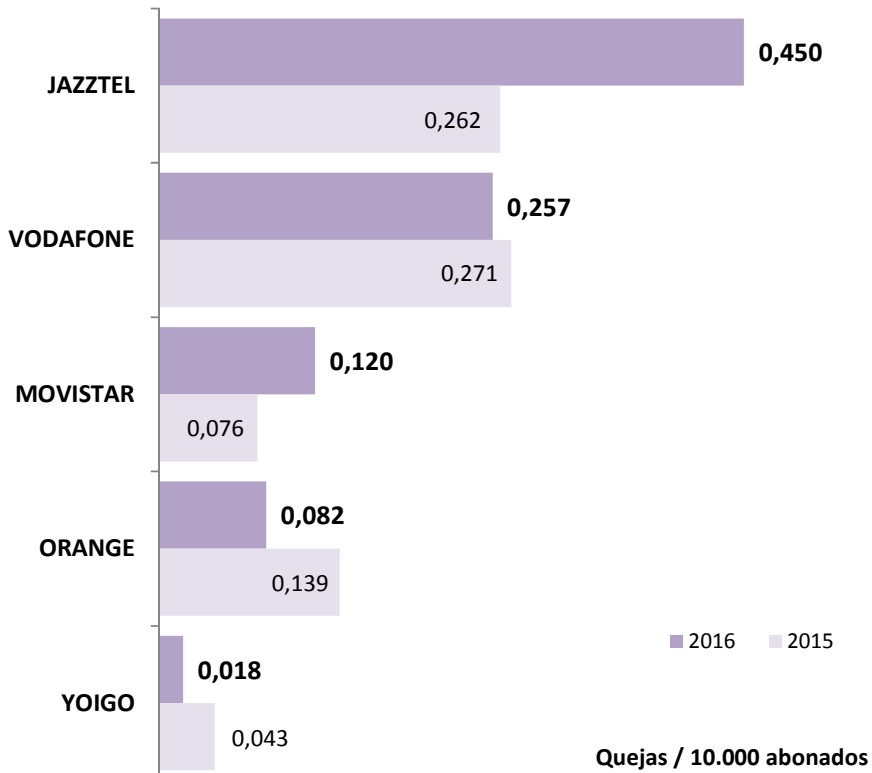
Reclamaciones / 10.000 abonados



9. Quejas sobre los servicios de atención al cliente: clasificación por operadores.

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2016	2015
JAZZTEL	0,450	0,262
VODAFONE	0,257	0,271
MOVISTAR	0,120	0,076
ORANGE	0,082	0,139
YOIGO	0,018	0,043

Quejas Atención al Cliente por Operador



Julio de 2017