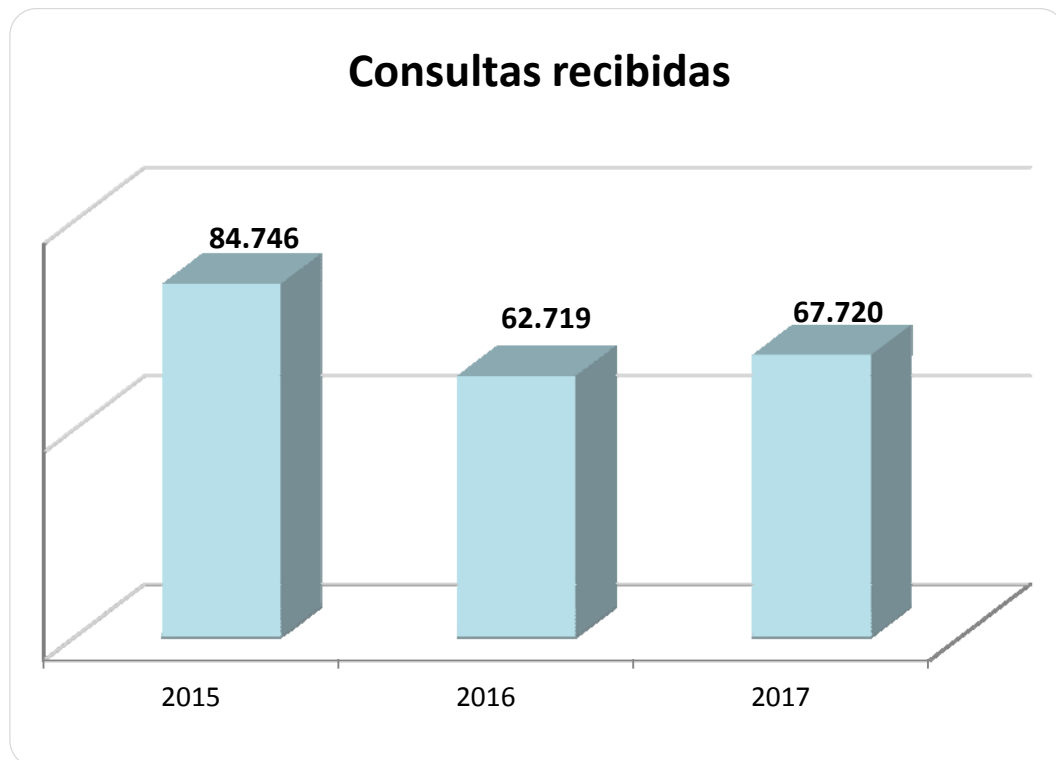




DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2017

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

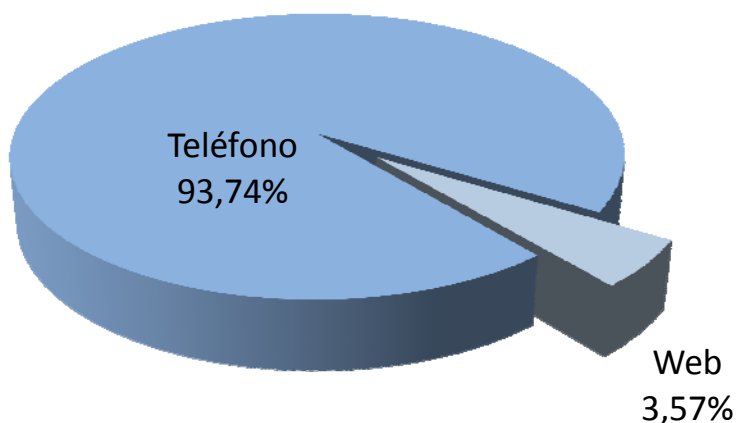
Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2015	84.746	281
2016	62.719	208
2017	67.720	225
Variación 2017 / 2016	+ 7,97%	





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

Canal de Entrada Consultas 2017



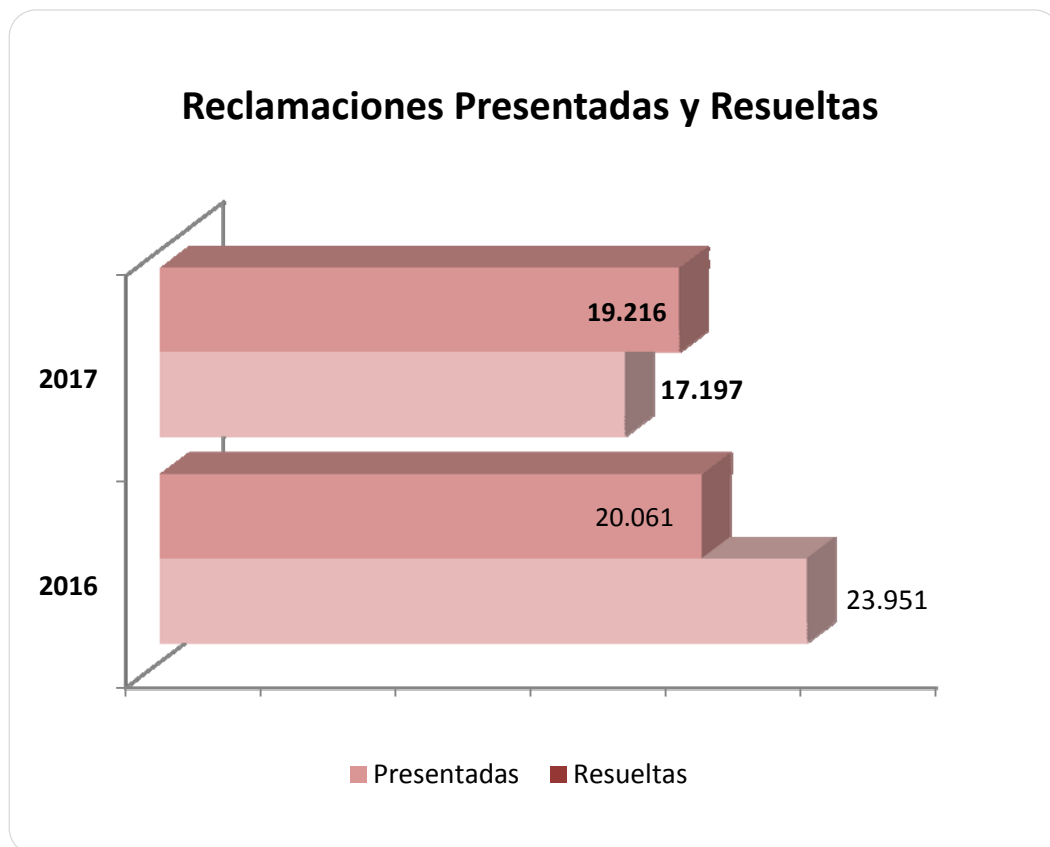
3. Visitas página web www.usuariostealeco.es.

	TOTAL 2016	TOTAL 2017
VISITAS WEB	291.339	372.734
PÁGINAS VISTAS	622.337	772.578



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

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2016	20.061	23.951
2017	19.216	17.197
Variación 2017 / 2016	-4,21%	-28,20%

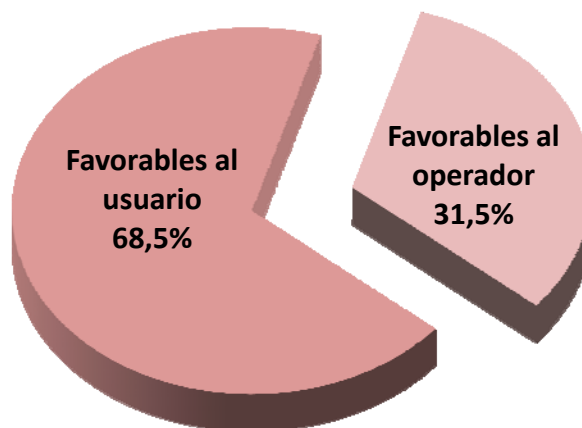




5. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2017	2016
Favorables al usuario	68,5%	71,3%
Favorables al operador	31,5%	28,7%

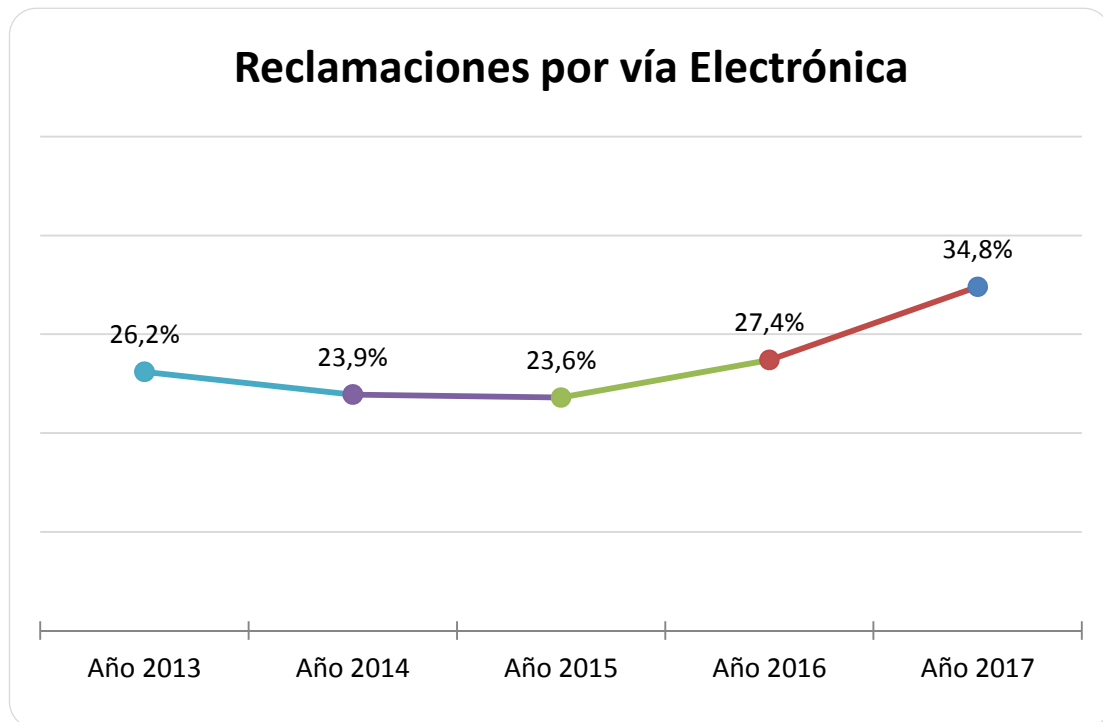
Resultado de la Reclamación 2017





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

Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2017	34,8%
Año 2016	27,4%

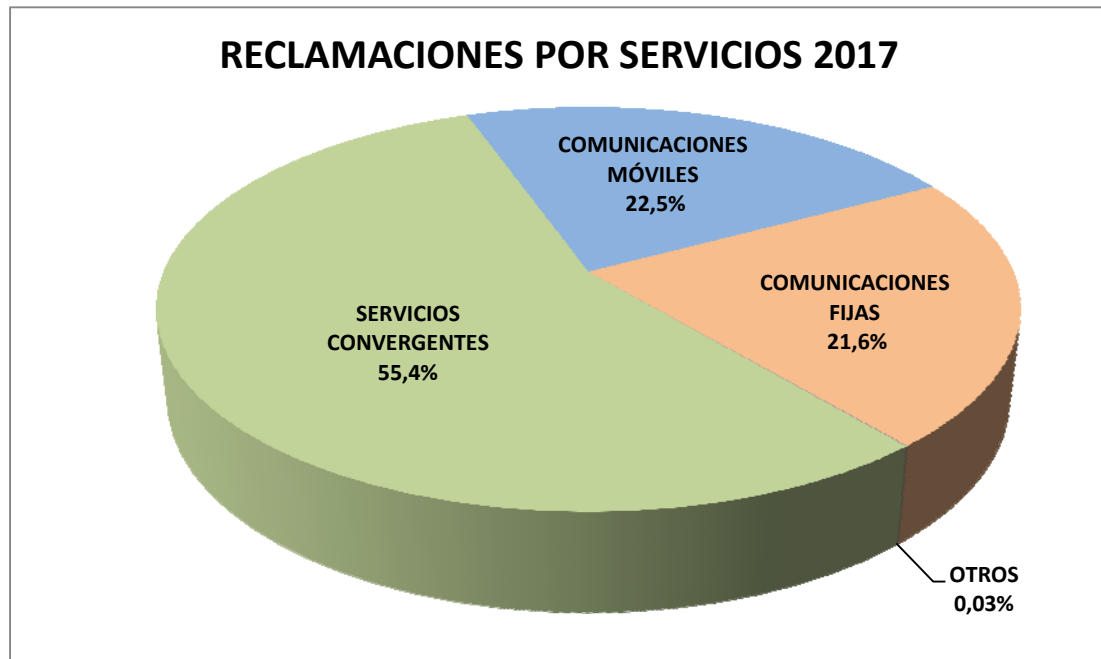




7. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2017	% TOTAL 2016
SERVICIOS CONVERGENTES	55,4%	48,2%
COMUNICACIONES MÓVILES	22,5%	27,8%
COMUNICACIONES FIJAS	21,6%	22,2%
OTROS*	0,03%	1,8%

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

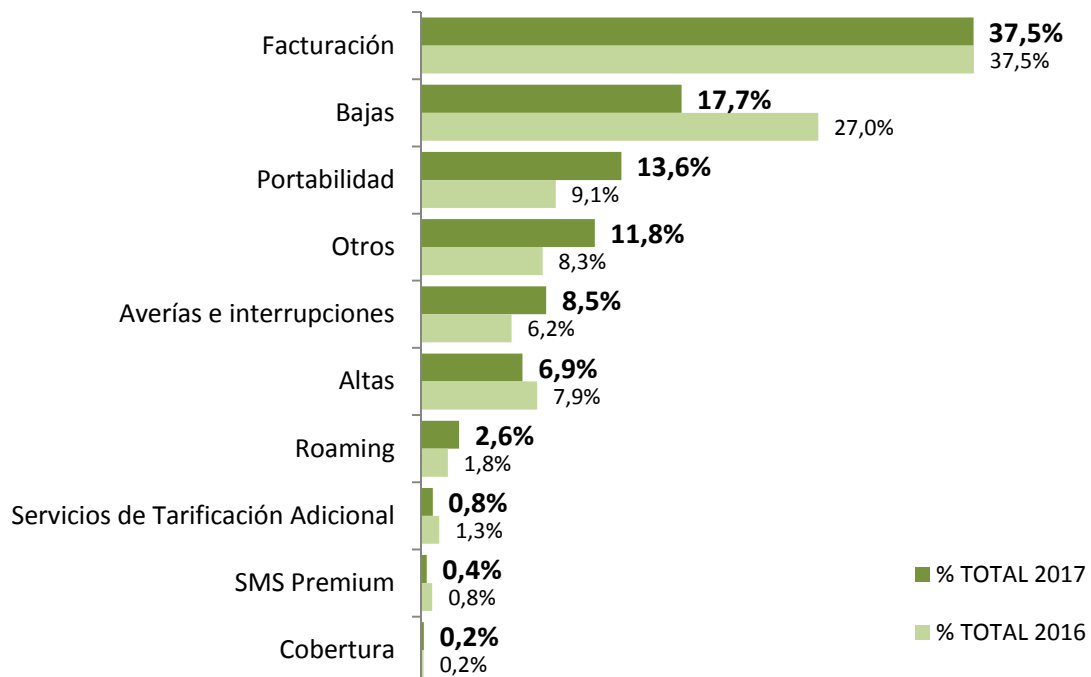




SERVICIOS CONVERGENTES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2017	% TOTAL 2016
Facturación	37,5%	37,5%
Bajas	17,7%	27,0%
Portabilidad	13,6%	9,1%
Otros	11,8%	8,3%
Averías e interrupciones	8,5%	6,2%
Altas	6,9%	7,9%
Roaming	2,6%	1,8%
Servicios de Tarificación Adicional	0,8%	1,3%
SMS Premium	0,4%	0,8%
Cobertura	0,2%	0,2%

SERVICIOS CONVERGENTES

Reclamaciones por materias

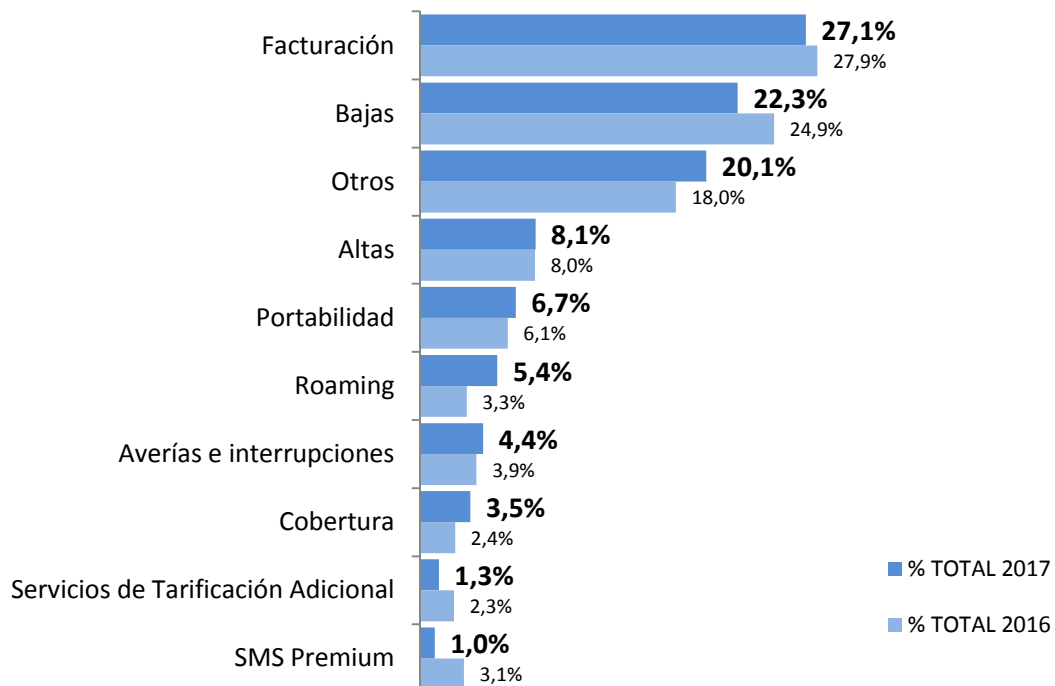




COMUNICACIONES MÓVILES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2017	% TOTAL 2016
Facturación	27,1%	27,9%
Bajas	22,3%	24,9%
Otros	20,1%	18,0%
Altas	8,1%	8,0%
Portabilidad	6,7%	6,1%
Roaming	5,4%	3,3%
Averías e interrupciones	4,4%	3,9%
Cobertura	3,5%	2,4%
Servicios de Tarificación Adicional	1,3%	2,3%
SMS Premium	1,0%	3,1%

COMUNICACIONES MÓVILES

Reclamaciones por materias



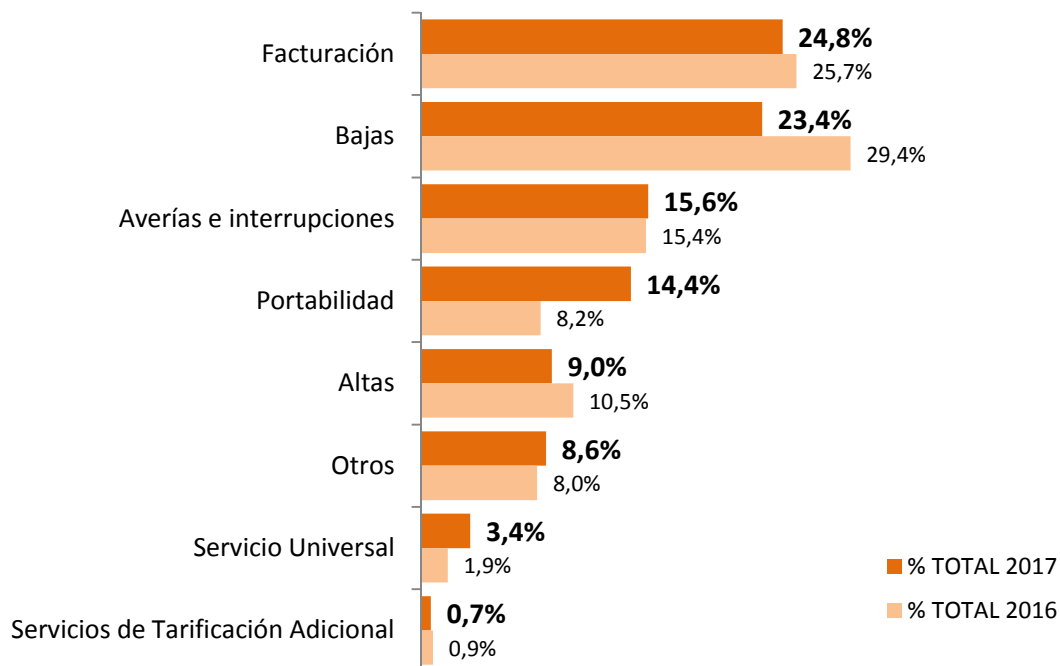


COMUNICACIONES FIJAS

RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2017	% TOTAL 2016
Facturación	24,8%	25,7%
Bajas	23,4%	29,4%
Averías e interrupciones	15,6%	15,4%
Portabilidad	14,4%	8,2%
Altas	9,0%	10,5%
Otros	8,6%	8,0%
Servicio Universal	3,4%	1,9%
Servicios de Tarificación Adicional	0,7%	0,9%

COMUNICACIONES FIJAS

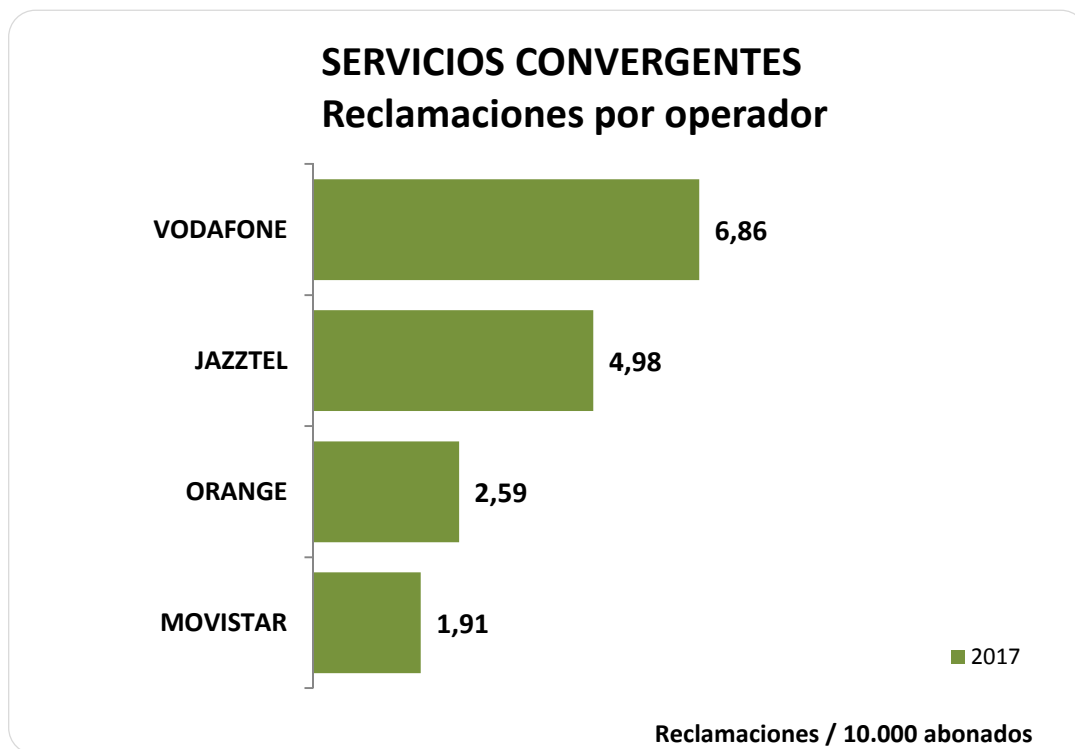
Reclamaciones por materias





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 2017
VODAFONE	6,86
JAZZTEL	4,98
ORANGE	2,59
MOVISTAR	1,91

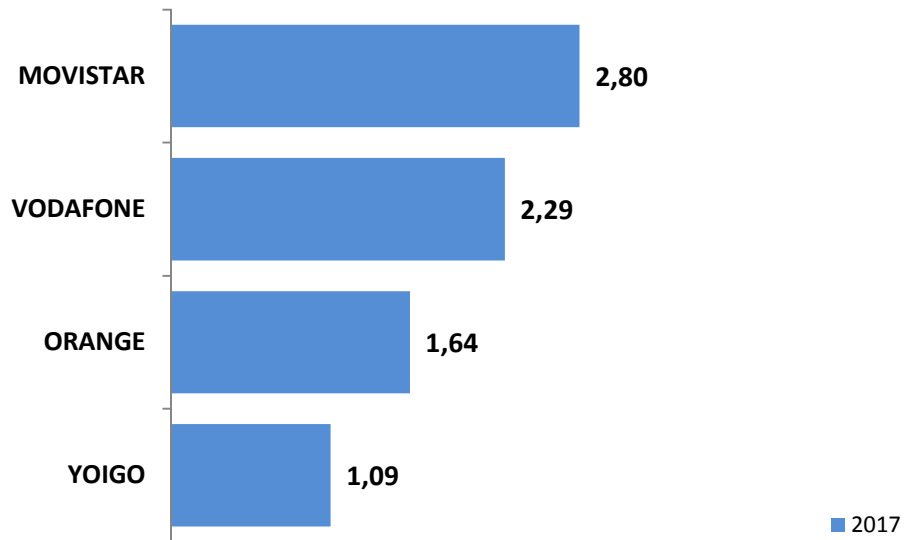




COMUNICACIONES MÓVILES

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2017
MOVISTAR	2,80
VODAFONE	2,29
ORANGE	1,64
YOIGO	1,09

COMUNICACIONES MÓVILES Reclamaciones por operador



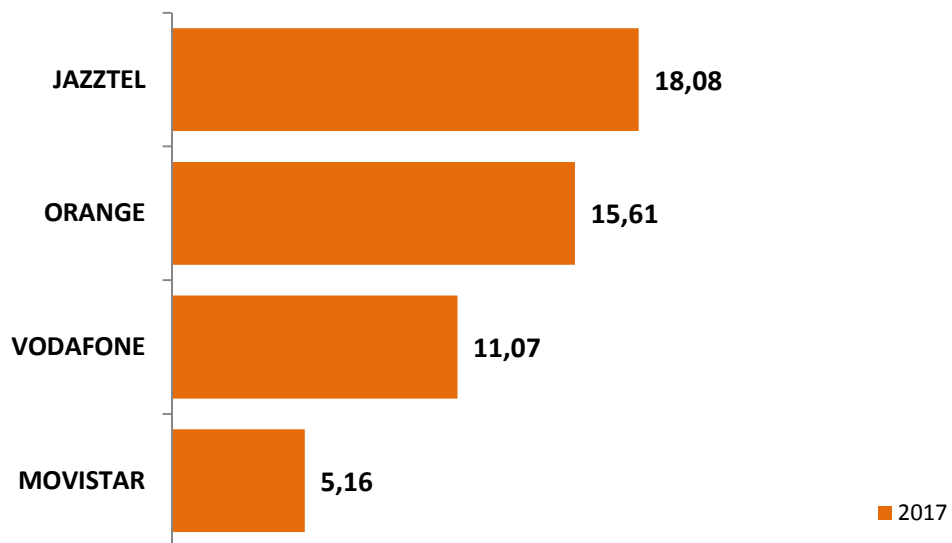
Reclamaciones / 10.000 abonados



COMUNICACIONES FIJAS

OPERADOR	Recl / 10.000 abonados 2017
JAZZTEL	18,08
ORANGE	15,61
VODAFONE	11,07
MOVISTAR	5,16

COMUNICACIONES FIJAS Reclamaciones por operador

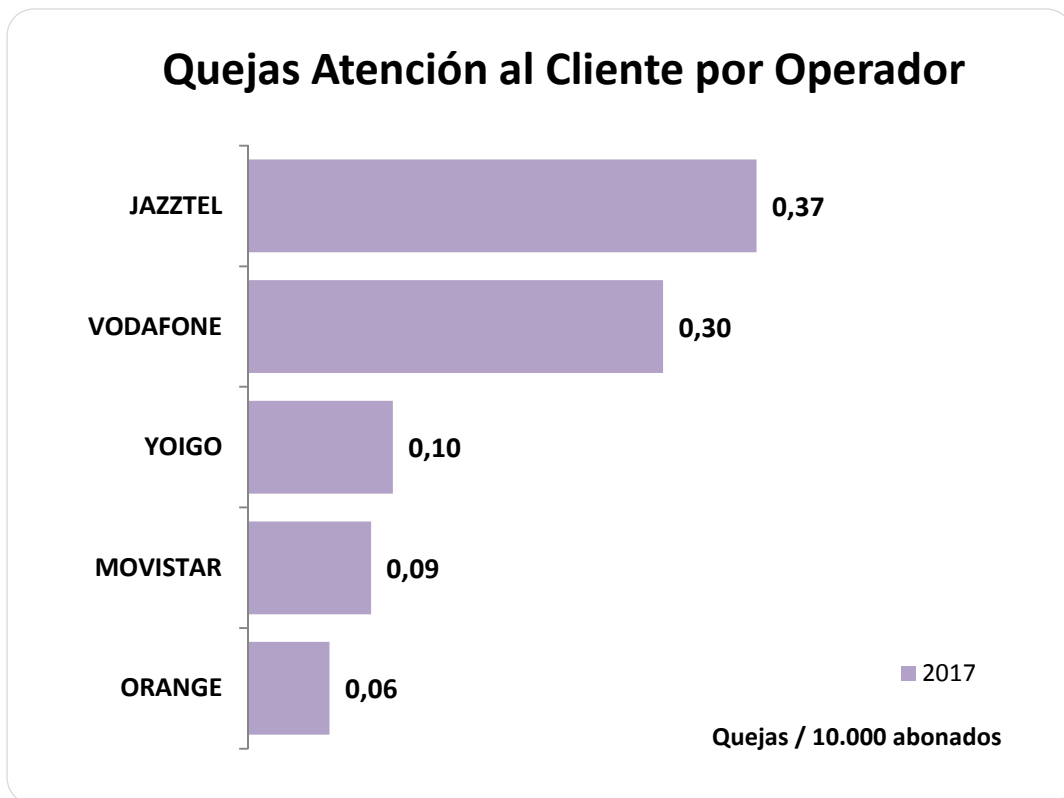


Reclamaciones / 10.000 abonados



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

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE por cada 10.000 abonados	
OPERADOR	2017
JAZZTEL	0,37
VODAFONE	0,30
YOIGO	0,10
MOVISTAR	0,09
ORANGE	0,06



Marzo de 2018