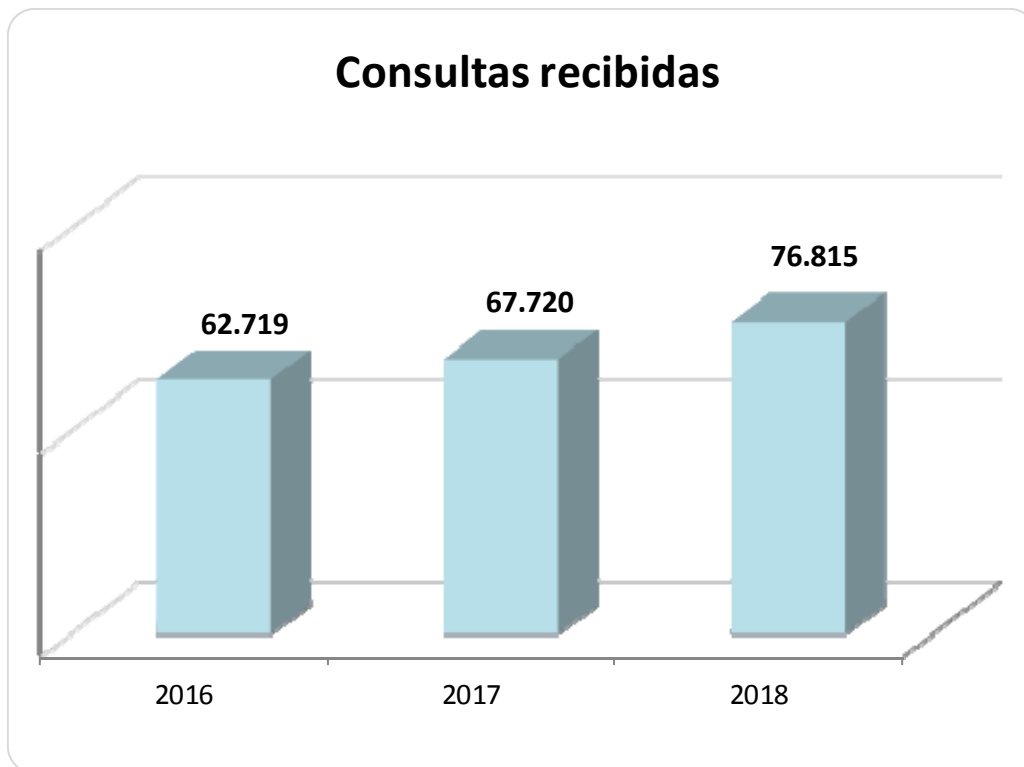




DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2018

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

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2016	62.719	208
2017	67.720	225
2018	76.815	254
Variación 2018 / 2017	+13,43%	





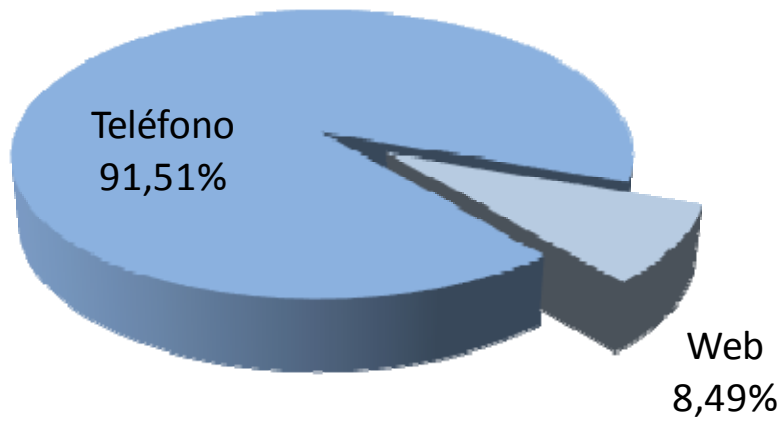
GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ECONOMÍA
Y EMPRESA

SECRETARÍA DE ESTADO
PARA EL AVANCE DIGITAL

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

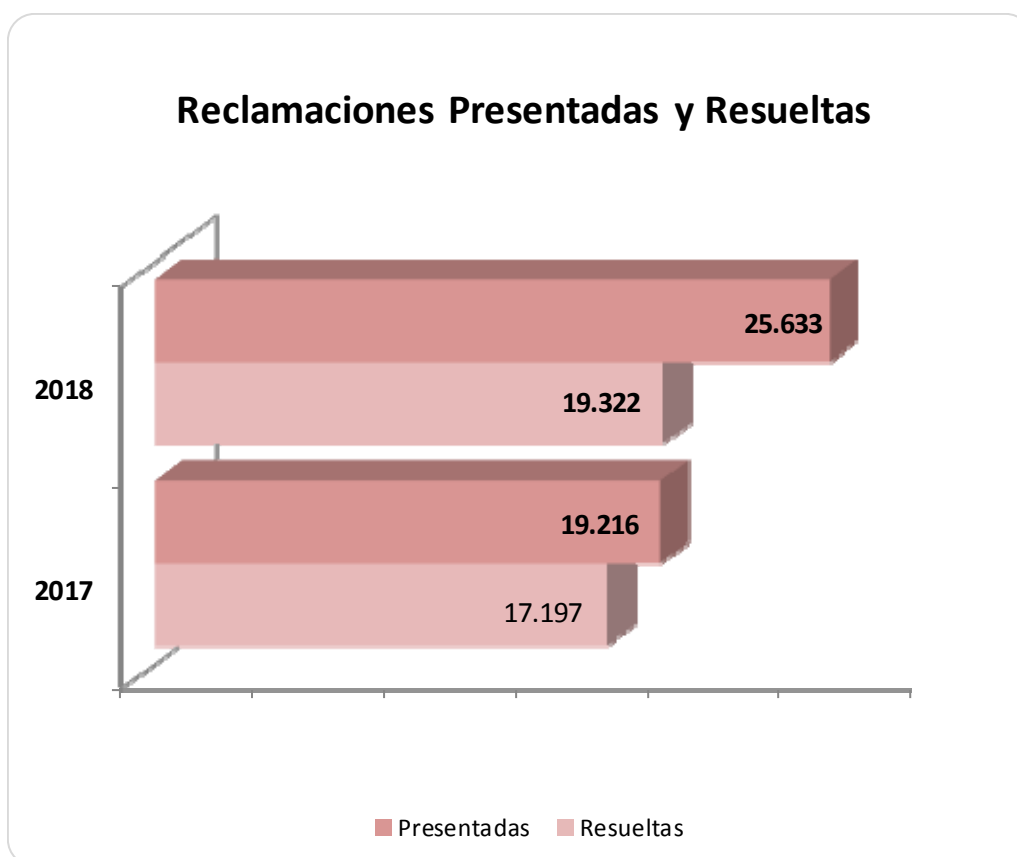
Canal de Entrada Consultas 2018





3. 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
2018	25.633	19.322
Variación 2018 / 2017	+33,39%	+12,36%

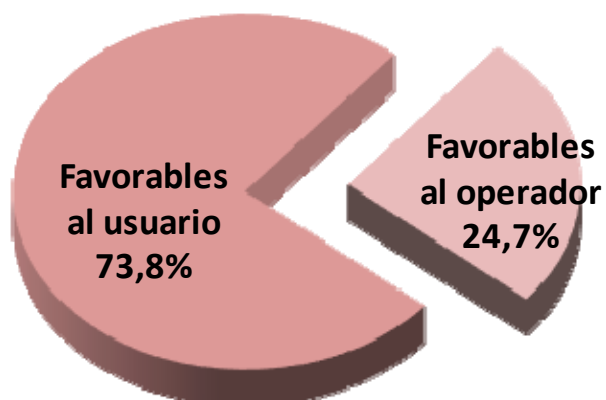




4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2018	2017
Favorables al usuario	73,8%	68,5%
Favorables al operador	24,7%	31,5%

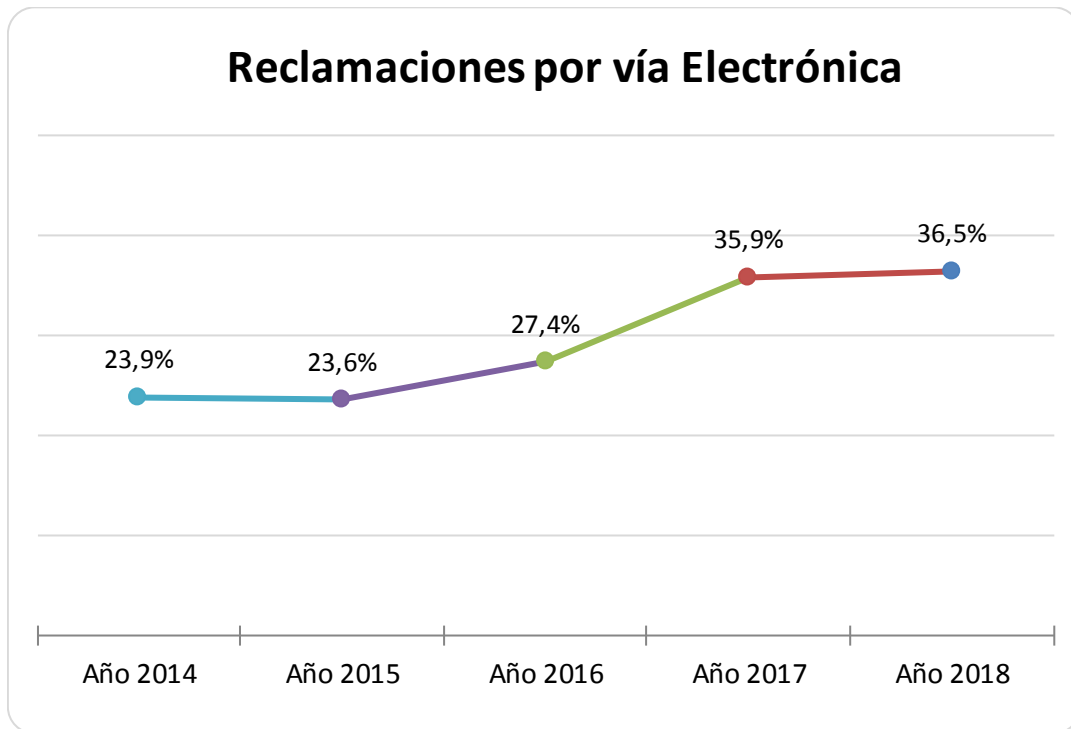
Resultado de la Reclamación 2018





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

Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2018	36,9%
Año 2017	35,9%

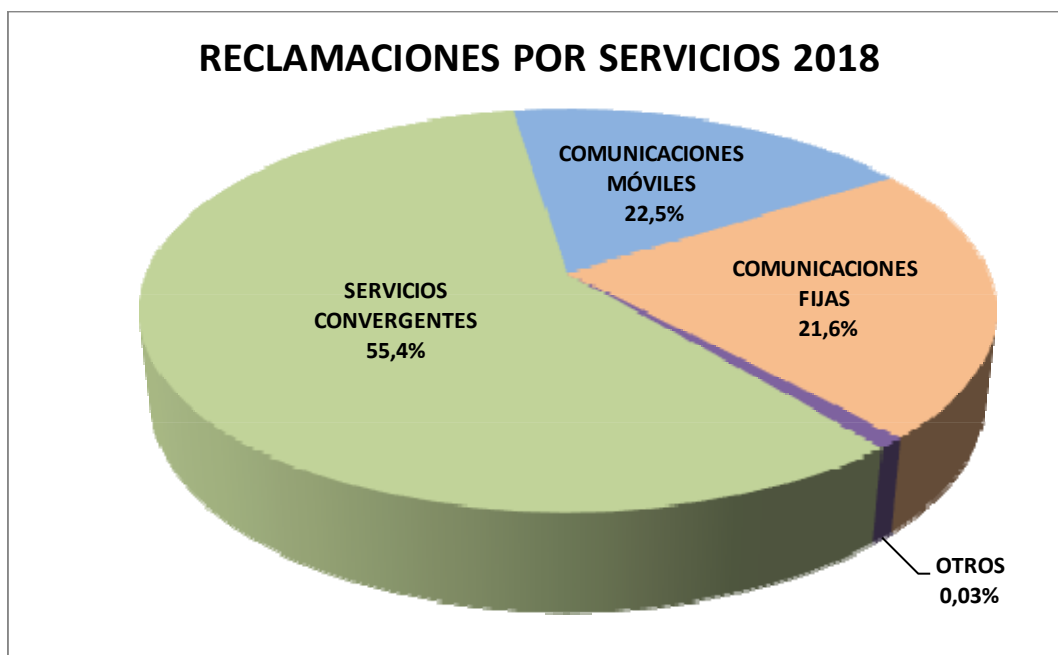




6. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2018	% TOTAL 2017
SERVICIOS CONVERGENTES	58,7%	55,4%
COMUNICACIONES MÓVILES	18,4%	22,5%
COMUNICACIONES FIJAS	22,0%	21,6%
OTROS*	0,90%	0,03%

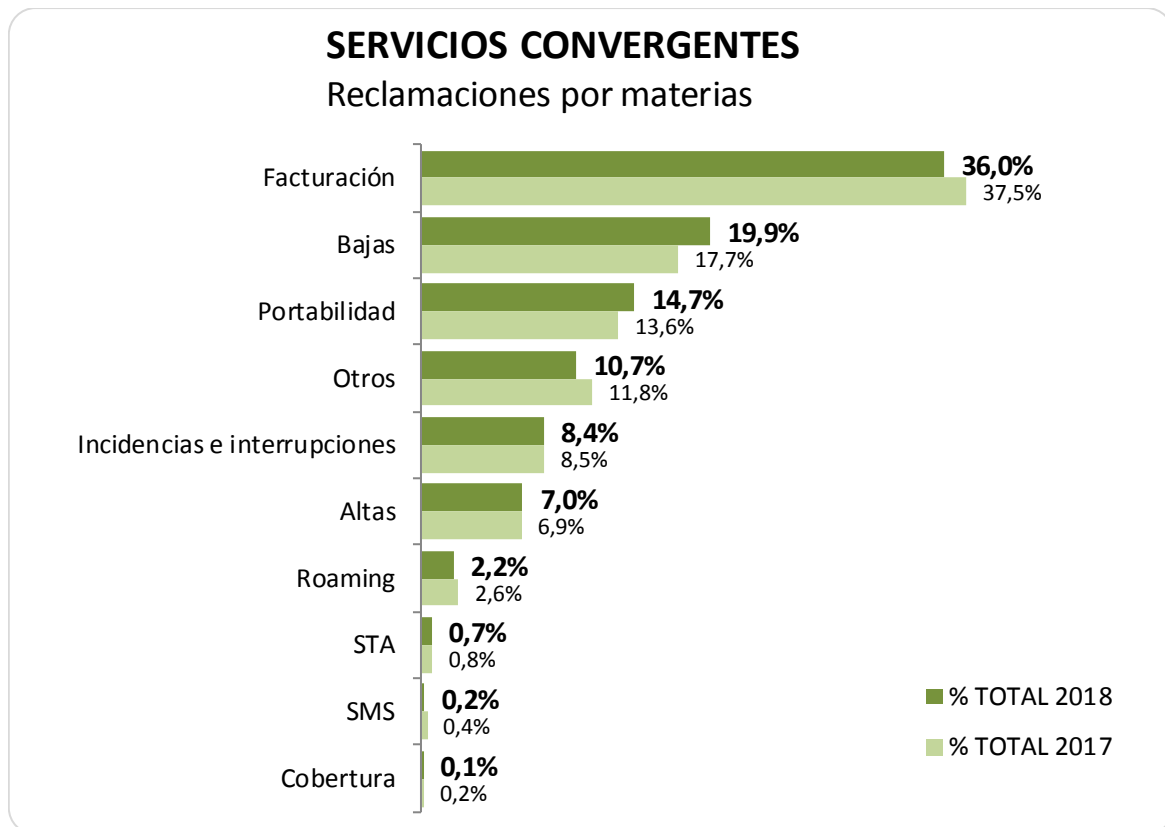
(*)Protección de datos, servicios de TV, etc.





a) Servicios Convergentes

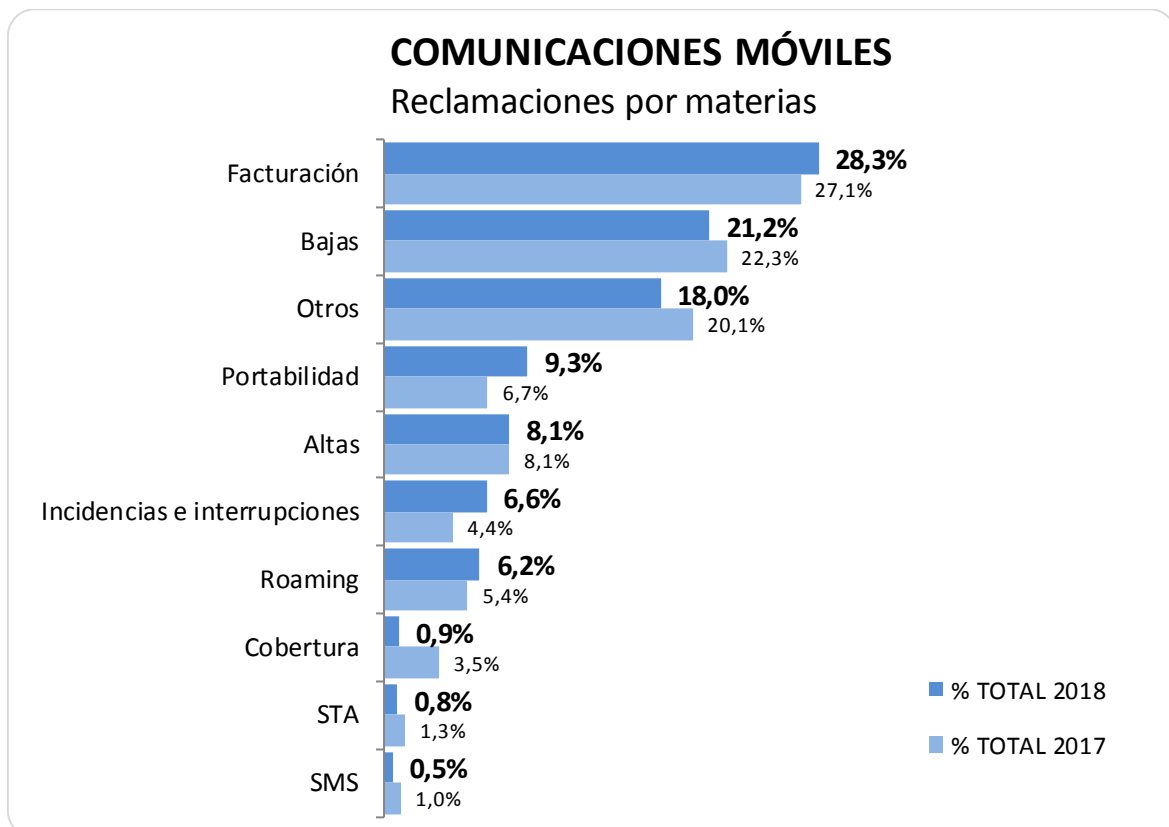
SERVICIOS CONVERGENTES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2018	% TOTAL 2017
Facturación	36,0%	37,5%
Bajas	19,9%	17,7%
Portabilidad	14,7%	13,6%
Otros	10,7%	11,8%
Incidencias e Interrupciones	8,4%	8,5%
Altas	7,0%	6,9%
Roaming	2,2%	2,6%
STA	0,7%	0,8%
SMS	0,2%	0,4%
Cobertura	0,1%	0,2%





b) Comunicaciones Móviles

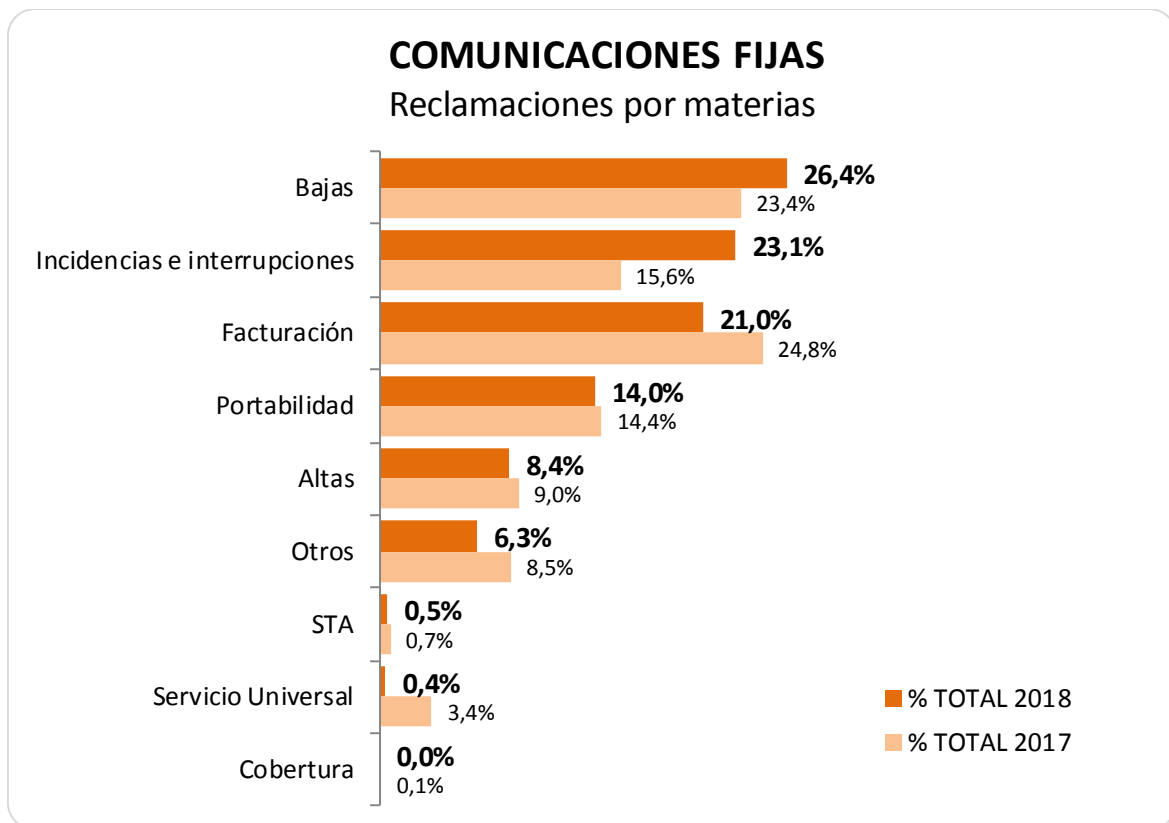
COMUNICACIONES MÓVILES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2018	% TOTAL 2017
Facturación	28,3%	27,1%
Bajas	21,2%	22,3%
Otros	18,0%	20,1%
Portabilidad	9,3%	6,7%
Altas	8,1%	8,1%
Incidencias e Interrupciones	6,6%	4,4%
Roaming	6,2%	5,4%
Cobertura	0,9%	3,5%
STA	0,8%	1,3%
SMS	0,5%	1,0%





c) Comunicaciones Fijas

COMUNICACIONES FIJAS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2018	% TOTAL 2017
Bajas	26,4%	23,4%
Incidencias e Interrupciones	23,1%	15,6%
Facturación	21,0%	24,8%
Portabilidad	14,0%	14,4%
Altas	8,4%	9,0%
Otros	6,3%	8,5%
STA	0,5%	0,7%
Servicio Universal	0,4%	3,4%
Cobertura	0,0%	0,1%





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

a) Servicios Convergentes

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2018	2017
MÁS MÓVIL	20,24	NP
VODAFONE	9,84	6,86
YOIGO	5,87	NP
JAZZTEL	5,25	4,98
ORANGE	3,00	2,59
TELECABLE	2,63	NP
PEPEMOBILE	2,47	NP
MOVISTAR	2,18	1,91
R CABLE	1,32	NP
EUSKALTEL	0,71	NP

(NP: No publicados datos de ese operador en el año 2017)

**b) Comunicaciones Móviles**

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2018	2017
VODAFONE	3,49	2,29
MOVISTAR	2,29	2,80
ORANGE	1,46	1,64
YOIGO	1,40	1,09

c) Comunicaciones Fijas

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2018	2017
MÁS MÓVIL	96,24	NP
JAZZTEL	40,59	18,08
ORANGE	18,49	15,61
VODAFONE	17,70	11,07
MOVISTAR	8,61	5,16
PEPEMOBILE	8,58	NP
R CABLE	4,08	NP
TELECABLE	2,87	NP
EUSKALTEL	0,76	NP

(NP: No publicados datos de ese operador en el año 2017)



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

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2018	2017
MÁS MÓVIL	0,96	NP
VODAFONE	0,67	0,30
JAZZTEL	0,58	0,37
MOVISTAR	0,31	0,09
YOIGO	0,26	0,10
ORANGE	0,12	0,06
R CABLE	0,09	NP
EUSKALTEL	0,06	NP
TELECABLE	0,00	NP
PEPEMOBILE	0,00	NP

(NP: No publicados datos de ese operador en el año 2017)