

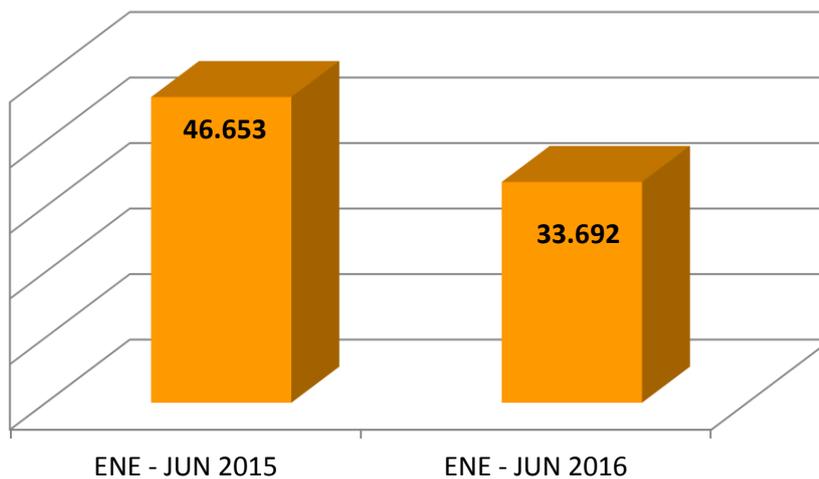
RESUMEN DE LOS DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

I SEMESTRE AÑO 2016

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

CONSULTAS	ENE - JUN 2015	ENE - JUN 2016
Total recibidas	46.653	33.692
Media diaria	316	223
Incremento 2016 / 2015	-27,8%	

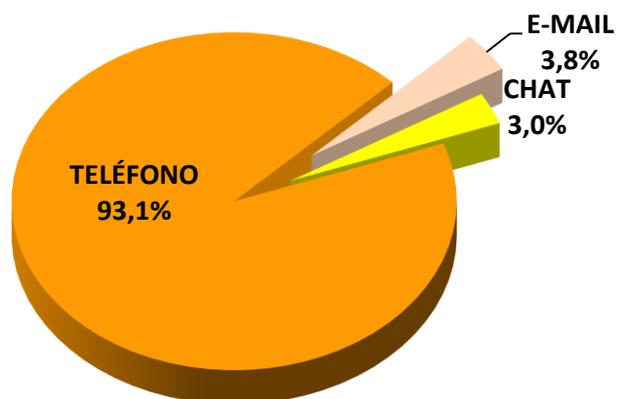
Consultas recibidas



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 2016	2015
TELÉFONO	93,1%	93,3%
E-MAIL	3,8%	4,0%
CHAT	3,0%	2,7%

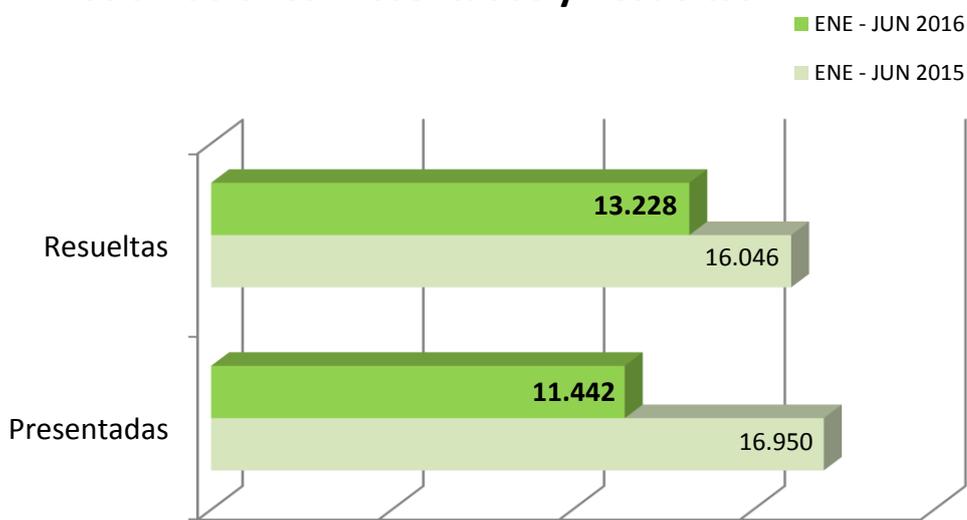
**Canal de Entrada Consultas
I SEMESTRE 2016**



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

	Presentadas	Resueltas
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2016	11.442	13.228
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2015	16.950	16.046
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2014	17.511	21.580
Nº Reclamaciones ENE - JUN 2013	16.000	17.286
Variación 2016 / 2015	-32,5%	-17,6%

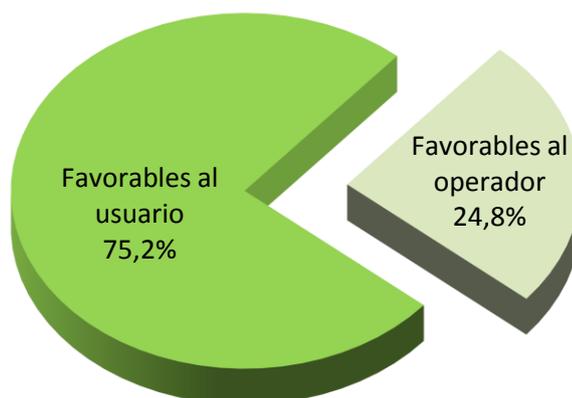
Reclamaciones Presentadas y Resueltas



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 2016	% TOTAL 2015
Favorables al usuario	75,2%	65,2%
Favorables al operador	24,8%	34,8%

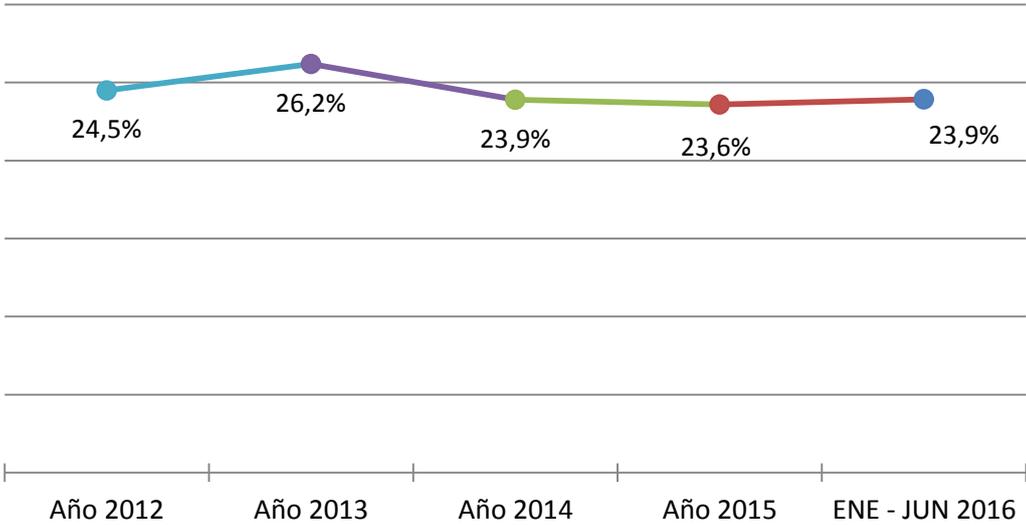
**Resultado de la Reclamación
I SEMESTRE 2016**



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

Reclamaciones Telemáticas	
(% sobre total de reclamaciones)	
ENE-JUN 2016	23,9%
Año 2015	23,6%
Año 2014	23,9%
Año 2013	26,2%
Año 2012	24,5%

Reclamaciones por vía Telemática

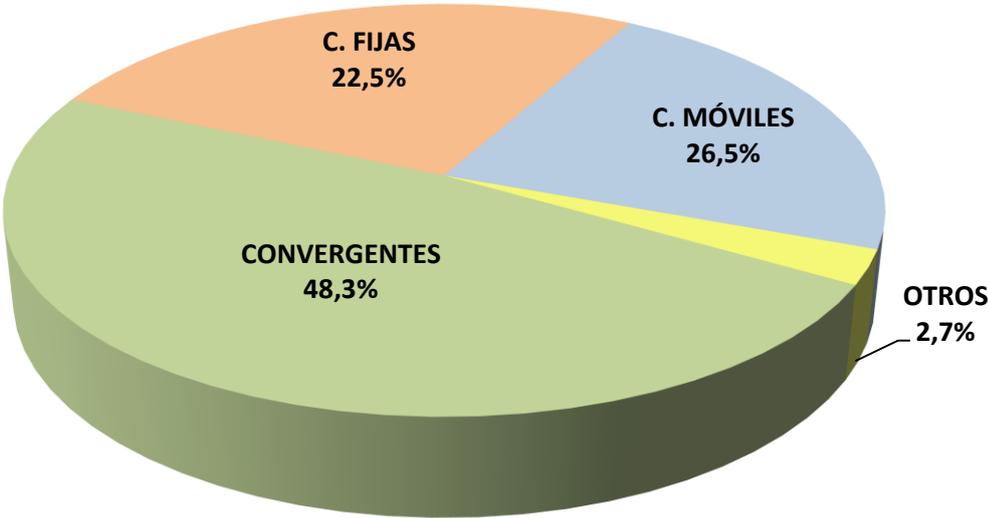


6. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% ENE - JUN 2016
SERVICIOS CONVERGENTES FIJO /MÓVIL	48,3%
COMUNICACIONES MÓVILES	26,5%
COMUNICACIONES FIJAS	22,5%
OTROS (*)	2,7%

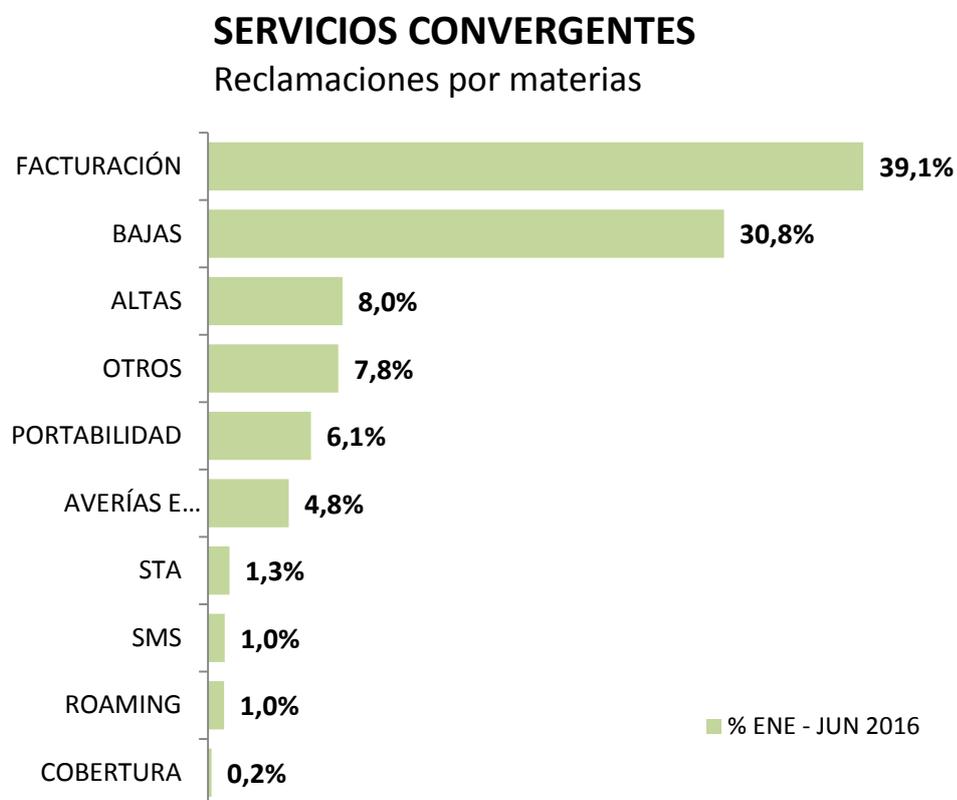
(*) Servicios de tarificación adicional, protección de datos, etc.

**RECLAMACIONES POR SERVICIOS
% ENE - JUN 2016**



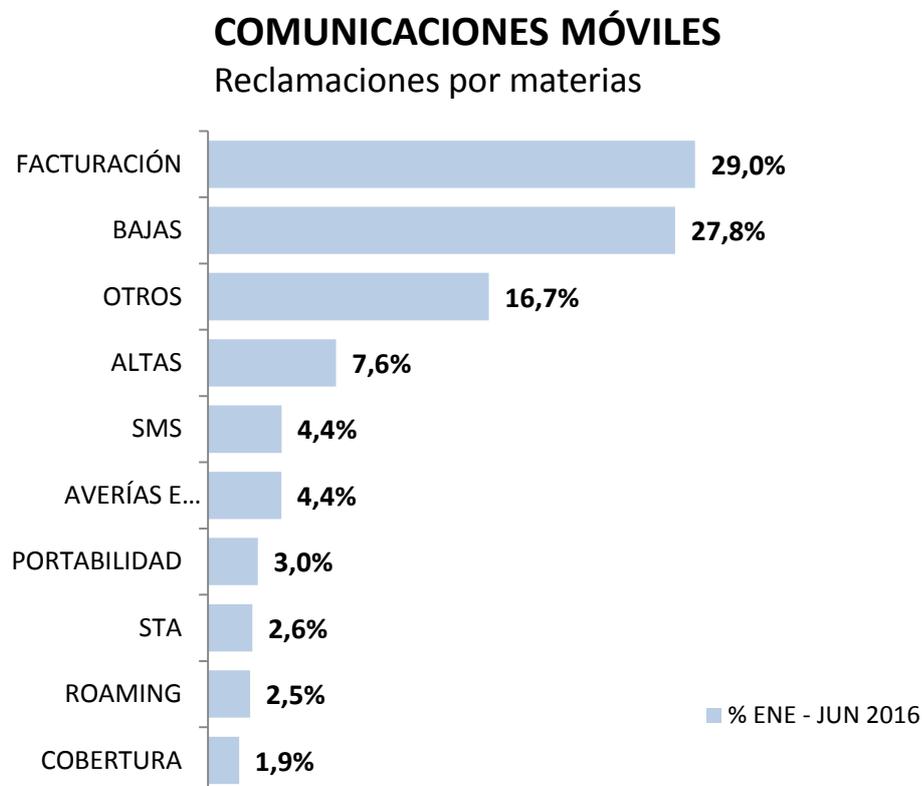
a. Servicios Convergentes por materia

SERVICIOS CONVERGENTES FIJO /MÓVIL	
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2016
FACTURACIÓN	39,1%
BAJAS	30,8%
ALTAS	8,0%
OTROS	7,8%
PORTABILIDAD	6,1%
AVERÍAS E INTERRUPTIONES	4,8%
STA	1,3%
SMS	1,0%
ROAMING	1,0%
COBERTURA	0,2%



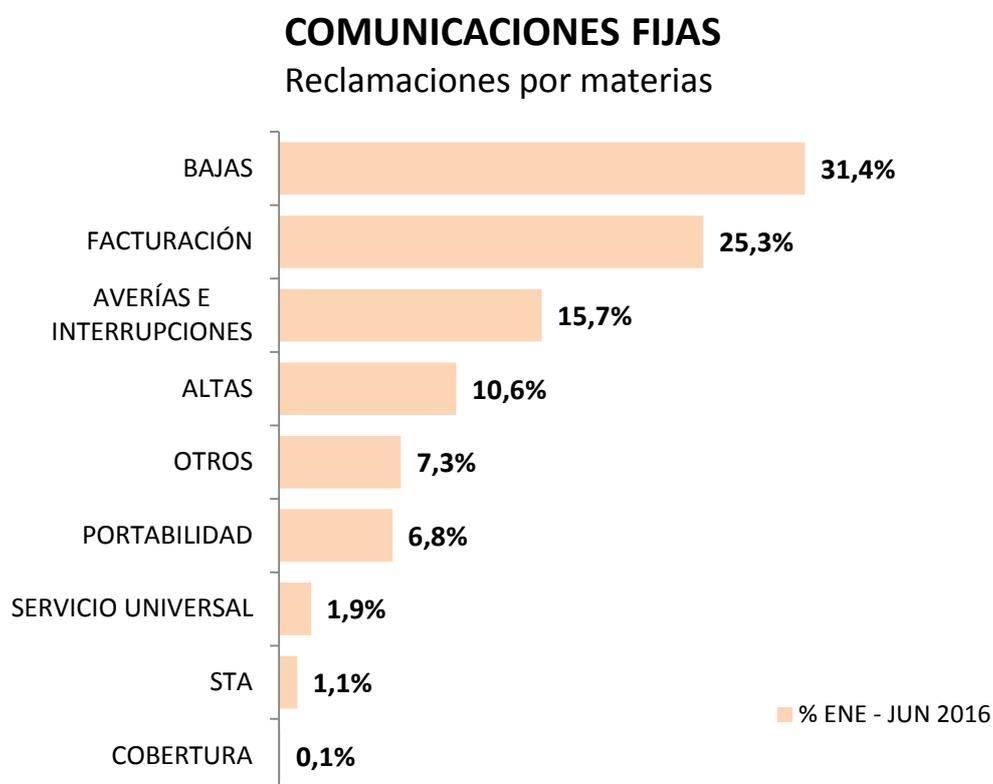
b. Comunicaciones Móviles por materia

COMUNICACIONES MÓVILES	
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2016
FACTURACIÓN	29,0%
BAJAS	27,8%
OTROS	16,7%
ALTAS	7,6%
SMS	4,4%
AVERÍAS E INTERRUPTCIONES	4,4%
PORTABILIDAD	3,0%
STA	2,6%
ROAMING	2,5%
COBERTURA	1,9%



c. Comunicaciones Fijas por materia

COMUNICACIONES FIJAS	
RECLAMACIONES POR MATERIA	% ENE - JUN 2016
BAJAS	31,4%
FACTURACIÓN	25,3%
AVERÍAS E INTERRUPCIONES	15,7%
ALTAS	10,6%
OTROS	7,3%
PORTABILIDAD	6,8%
SERVICIO UNIVERSAL	1,9%
STA	1,1%
COBERTURA	0,1%

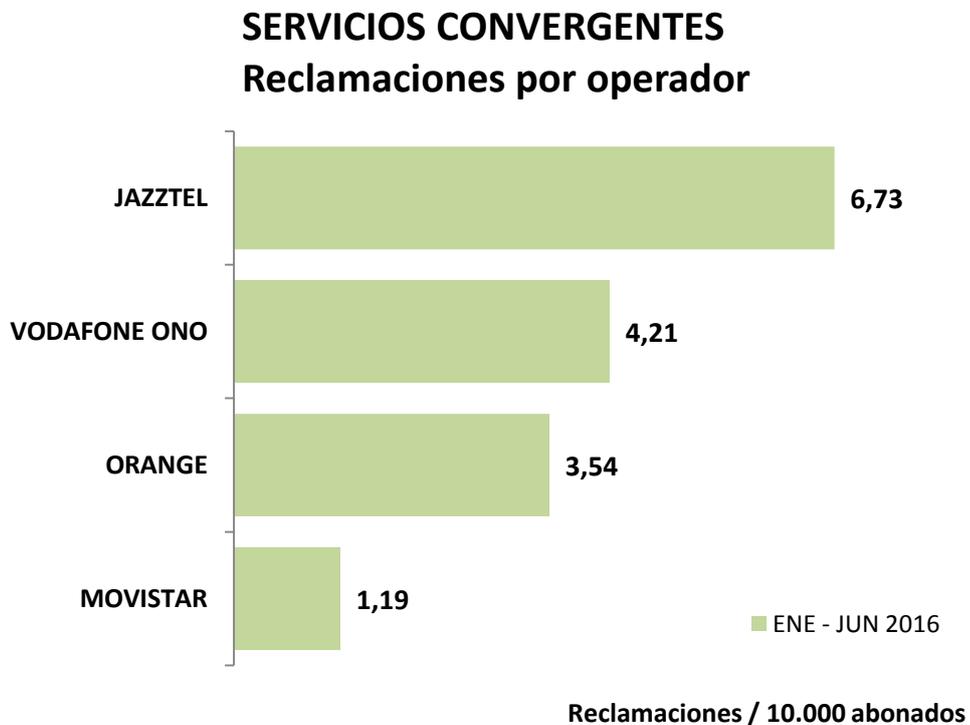


DATOS DE OPERADORES

1. Servicios Convergentes FIJO – MÓVIL . Clasificación por operadores

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

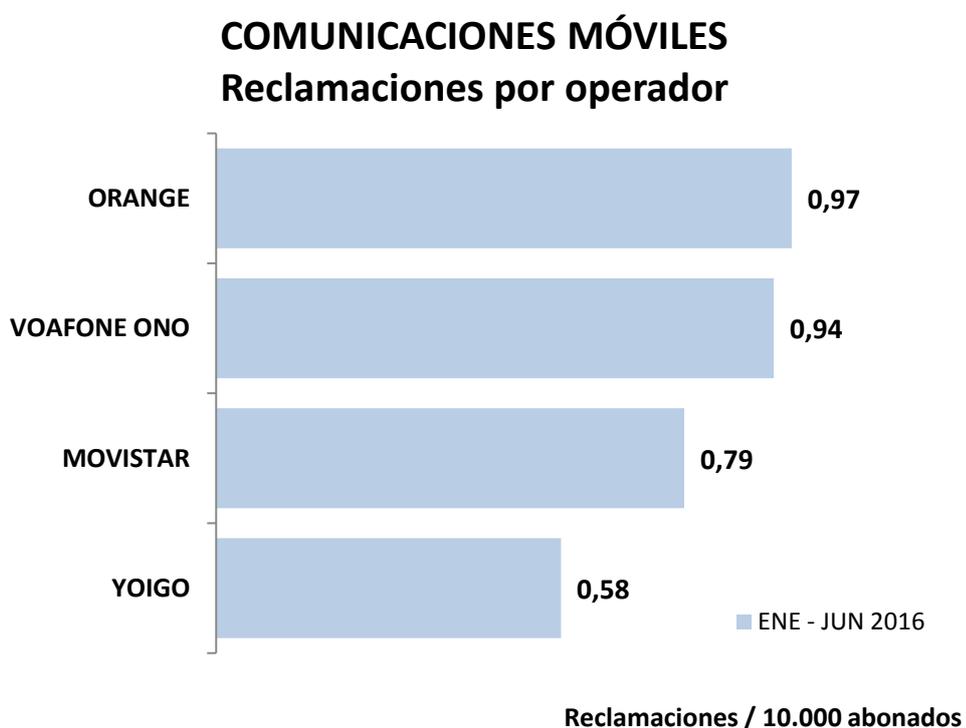
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2016
JAZZTEL	6,73
VODAFONE ONO	4,21
ORANGE	3,54
MOVISTAR	1,19



2. Comunicaciones Móviles. Clasificación por operadores

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

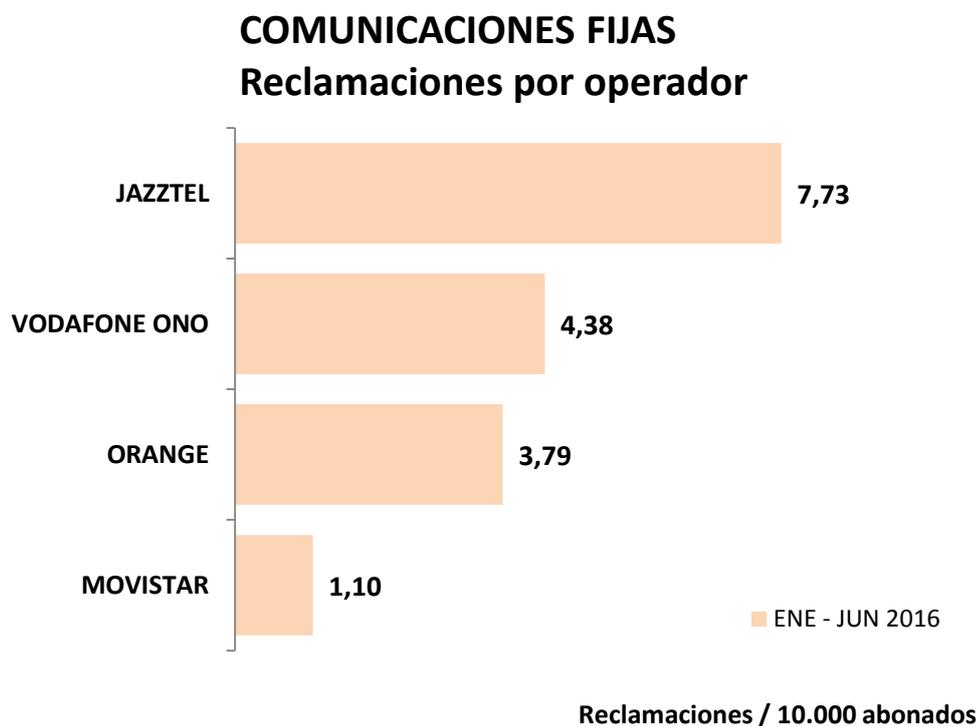
	Recl / 10.000 abonados ENE - JUN 2016
ORANGE	0,97
VOAFONE ONO	0,94
MOVISTAR	0,79
YOIGO	0,58



3. Comunicaciones Fijas. 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 2016
JAZZTEL	7,73
VODAFONE ONO	4,38
ORANGE	3,79
MOVISTAR	1,10

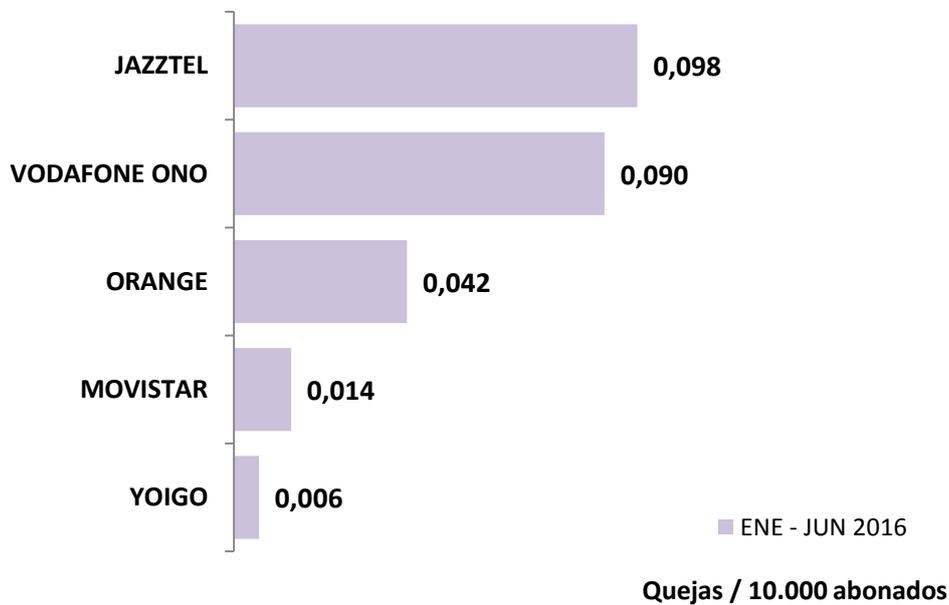


4. Quejas sobre los servicios de atención al cliente.

(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 ATT CLIENTE / 10.000 abonados	
OPERADOR	ENE - JUN 2016
JAZZTEL	0,098
VODAFONE ONO	0,090
ORANGE	0,042
MOVISTAR	0,014
YOIGO	0,006

Quejas Atención al Cliente por Operador



Madrid, 23 de diciembre de 2016