

Informe Anual 2007  
del Servicio de Defensa del Cliente  
Telefónica, S.A.



*Telefónica*

## Índice

Carta del Presidente de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial de Telefónica, S.A.	1
Servicio de Defensa del Cliente: objetivos y procedimientos	2
Indicadores de actividad del año 2007	5
Valoración de los clientes que han acudido al Servicio de Defensa del Cliente	7
Sugerencias a la Empresa para la mejora de la calidad	9
Objetivos del Servicio de Defensa del Cliente para el año 2008	10

## Carta del Presidente de la Comisión de Calidad del Servicio de Atención Comercial de Telefónica, S.A.

## Nuestro compromiso con la sociedad

Querid@ amigo@:

Telefónica se ha marcado como objetivo para un futuro muy próximo ser la empresa de telecomunicaciones líder en satisfacción del cliente en todos los lugares del mundo donde opera.

Un cliente satisfecho es la mejor garantía de fidelidad, a la vez que un potente motor de crecimiento. Esta es nuestra convicción y en este sentido Telefónica viene acometiendo diferentes proyectos de importante calado que están transformando a la Compañía en una organización que tiene al cliente como centro de toda su actividad.

El Servicio de Defensa del Cliente nació con ese objetivo, velar por los derechos de los clientes y garantizar los compromisos de calidad del Grupo.

Somos la única operadora de telecomunicaciones en España que ha creado de forma voluntaria una segunda instancia, independiente de las áreas de negocio, de estas características.

Para Telefónica la instauración de un Servicio de Defensa del Cliente no es una operación de marketing o de mejora de imagen, es la expresión de nuestra firme voluntad de llevar la excelencia en la experiencia del servicio hasta sus últimas consecuencias.

Por ello, como Presidente de la Comisión de Calidad del Servicio y Atención Comercial del Consejo de Administración de Telefónica, S.A., me es especialmente grato presentar este primer Informe Anual del Servicio de Defensa del Cliente que recoge las principales magnitudes del área en su primer año de actividad.



**D. Gonzalo Hinojosa Fernández de Angulo**

Presidente de la Comisión de Calidad del Servicio de Atención  
Comercial del Consejo de Administración de Telefónica, S.A.



## Servicio de Defensa del Cliente: objetivos y procedimientos

Telefónica ha sido el primer operador de telecomunicaciones en España que ha creado, a instancias de su Comité de Dirección, y aprobado por el Consejo de Administración un área de Defensa del Cliente, dirigida a defender los derechos de los clientes de Telefónica y velar por su satisfacción.

### Objetivo

En el año 2006, el Consejo de Administración del Grupo Telefónica aprobó la creación de una nueva vía de relación con sus clientes, el "Servicio de Defensa del Cliente", (en adelante SDC).

Con esta iniciativa Telefónica muestra una vez más su compromiso por ofrecer la excelencia en la calidad del servicio y obtener la confianza de sus clientes.

Con la creación de este área de relación con sus clientes, el Grupo Telefónica en España ha creado un precedente de facto en el sector de las telecomunicaciones, convirtiéndose en el primer operador que ha creado de forma proactiva una unidad de estas características adelantándose así a las necesidades de sus clientes y aquellas que el mercado y los reguladores demandan.

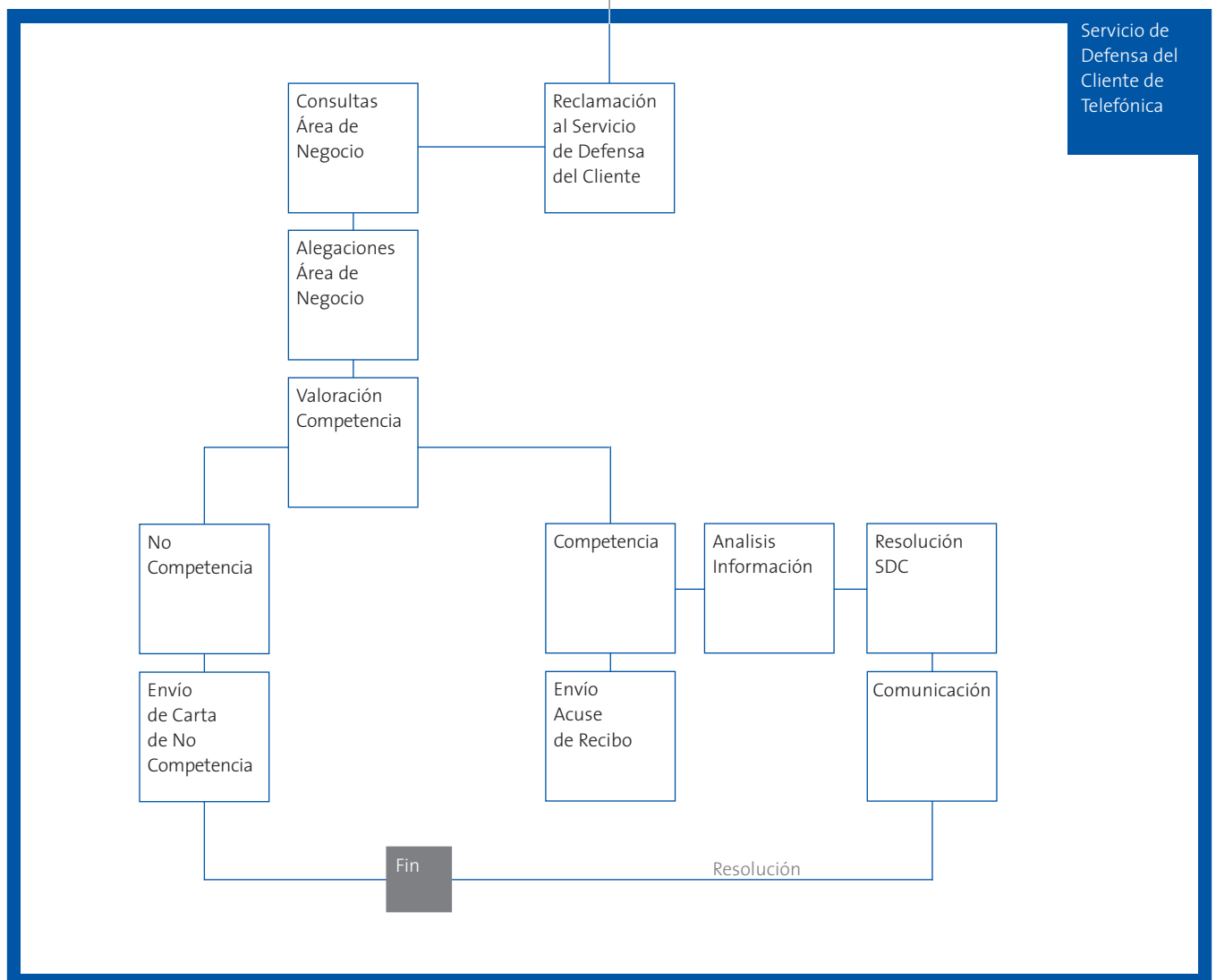
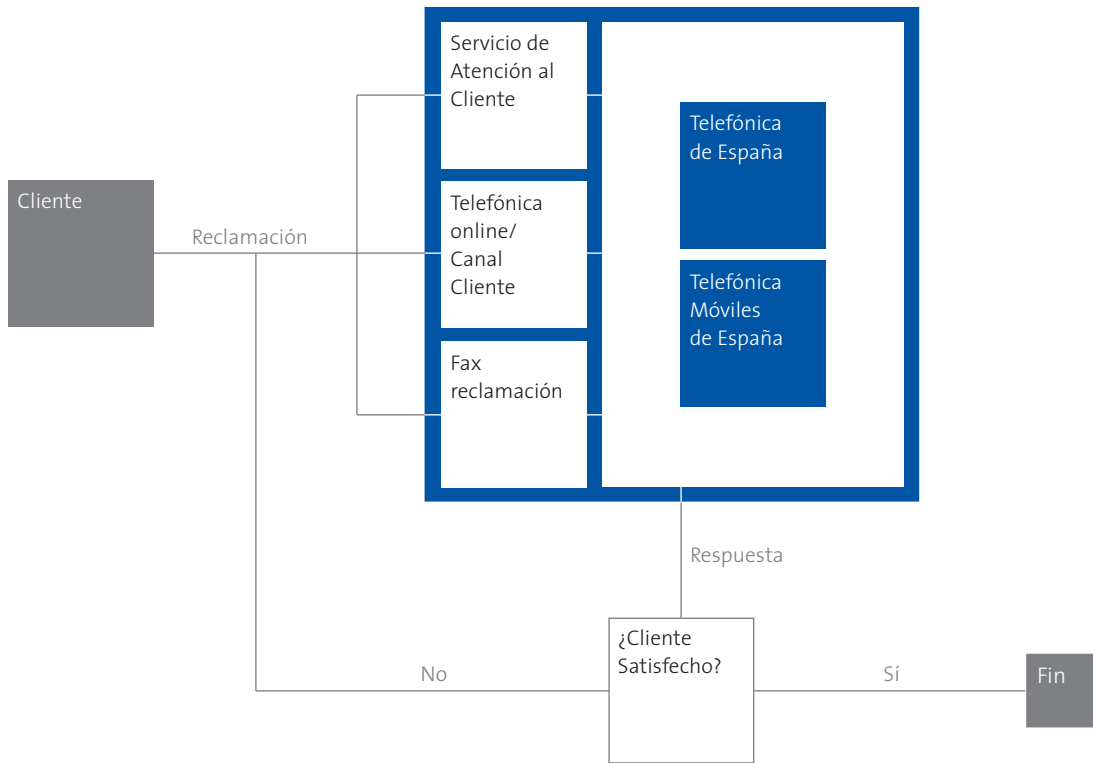
El SDC se ha constituido como una entidad independiente de las Empresas del Grupo Telefónica, lo que implica necesariamente un carácter objetivo e imparcial en la realización de sus funciones y la defensa de los derechos de los clientes del Grupo.

Su trabajo principal consiste en aportar una nueva vía de revisión de las incidencias y reclamaciones de los clientes que, previamente, hayan acudido a las vías ordinarias de reclamación que Telefónica tiene (por ejemplo, reclamaciones realizadas por teléfono), por tanto, este servicio actúa como un mecanismo de segunda instancia. Además, pretende resultar un sistema orientativo para Telefónica, pues le facilitará la identificación de oportunidades de mejora para las Empresas del Grupo en su relación con los clientes a partir de los casos analizados.

Por esto, atiende, en las condiciones establecidas en el Reglamento que rige su funcionamiento, a los clientes que han presentado una reclamación ante los Servicios de Atención al Cliente de la compañía y no están satisfechos con la respuesta dada o no han recibido respuesta.

Según el Reglamento del SDC, las reclamaciones a gestionar por el Servicio de Defensa del Cliente han de cumplir, entre otros, los siguientes requisitos:

- Que el cliente se haya dirigido con anterioridad, y formalmente, a los Servicios de Atención al cliente de la Empresa, y no esté de acuerdo con la respuesta recibida o no haya recibido respuesta por parte de los mismos en un plazo máximo de 30 días.
- Que el cliente no haya presentado su reclamación ante una Junta arbitral, una autoridad judicial o la Administración Pública u organismo dependiente de ella que tenga competencia en temas relacionados con los servicios que presta Telefónica.
- Que el motivo de la reclamación no sea materia excluida del ámbito de actuación del Servicio de Defensa del Cliente, (incluidas en el Artículo 5 del Reglamento de Defensa del Cliente) Entre estas materias excluidas se cuentan:
  - Las reclamaciones derivadas de las relaciones comerciales, mantenidas por el cliente, con Empresas del Grupo Telefónica fuera del territorio español.
  - Las reclamaciones que incluyan solicitudes adicionales de indemnización por daños y perjuicios derivadas del funcionamiento normal o anormal de los servicios prestados.
  - Las solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija y de acceso a los servicios disponibles y al resto de obligaciones de servicio público.
  - Las reclamaciones relativas a los servicios de tarificación adicional que se refieran al servicio de información, prestado por el proveedor de servicios de tarificación adicional, y no al servicio telefónico soporte, prestado por el operador de telefonía.
  - Las reclamaciones relativas a los servicios móviles prestados por un proveedor de contenidos ajeno al Grupo





Telefónica que se refieran al servicio de información, y no al servicio telefónico soporte, prestado por el operador de telefonía móvil.

- Las reclamaciones por equipos, terminales y servicios que no hayan sido adquiridos directamente o contratados con las filiales del Grupo Telefónica adheridas al presente Reglamento o con los canales de distribución de éstas.
- Las reclamaciones en las que la cuantía de la petición o pretensión del cliente supere el umbral de 10.000 Euros.

El SDC reporta regularmente a la Comisión de Calidad y Atención Comercial del Consejo de Administración. Durante el 2007 se han presentado en dos ocasiones avances del servicio.

## Procedimiento

Las actuaciones del Servicio de Defensa del Cliente se llevan a cabo a través del procedimiento que se describe en el gráfico adjunto:

- Cuando un cliente desea presentar una reclamación a la Empresa, puede hacerlo a través de diversos canales que tiene permanentemente a su disposición, fundamentalmente a través de sus servicios de atención telefónica (Línea comercial gratuita 1004, y la línea 609), el canal Telefónica on-line y canal cliente, oficina virtual accesible desde la página web de Telefónica ([www.telefonica.es](http://www.telefonica.es))
- Si la resolución de la Empresa no satisface al cliente o en el caso de que, transcurrido un mes, no haya obtenido respuesta, el cliente puede volver a reclamar a la Empresa ó dirigirse al SDC.

La reclamación debe remitirse por escrito, incluyendo todos los datos personales, que serán tratados con total confidencialidad y de acuerdo a la legislación vigente, describiendo con detalle el motivo de su reclamación y aportando toda la documentación relativa al caso que pueda ser útil; o bien de forma telemática, a través de la web de Telefónica donde, mediante la certificación

digital, puede tramitar la reclamación de igual modo que por carta.

Es importante que el cliente no haya presentado su reclamación ante los Tribunales de Justicia, Juntas Arbitrales, así como ante la Secretaría de Estado para las Telecomunicaciones y la Sociedad de la información del Ministerio de Industria, Turismo y comercio; pues en tal caso, no procede una reclamación paralela ante el Servicio de Defensa del Cliente.

En cuanto el SDC recibe la reclamación solicita alegaciones sobre lo sucedido -a la Empresa reclamada- e información relativa al caso, que debe facilitar en un plazo máximo de 7 días.

Una vez recibida esta documentación pueden darse dos posibilidades:

- La no admisión a trámite de la reclamación:
  - Debido a que el motivo de la reclamación comprenda alguna de las materias excluidas del ámbito de competencia del SDC. Al cliente se le remite carta en la que se le informa de los motivos de no admisión.
- La admisión a trámite de la reclamación:
  - El Servicio de Defensa del Cliente emite acuse de recibo y, posteriormente, y tras un análisis exhaustivo emite una resolución por escrito en el plazo máximo de dos meses.
  - En este proceso de resolución el SDC se rige por los principios de independencia y equidad.

Las resoluciones son vinculantes para las Empresas del Grupo Telefónica adheridas. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución emitida, no podrá recurrir dicha resolución ante el propio SDC, sino mediante los procedimientos ordinarios previstos para las reclamaciones de consumo en la legislación vigente.

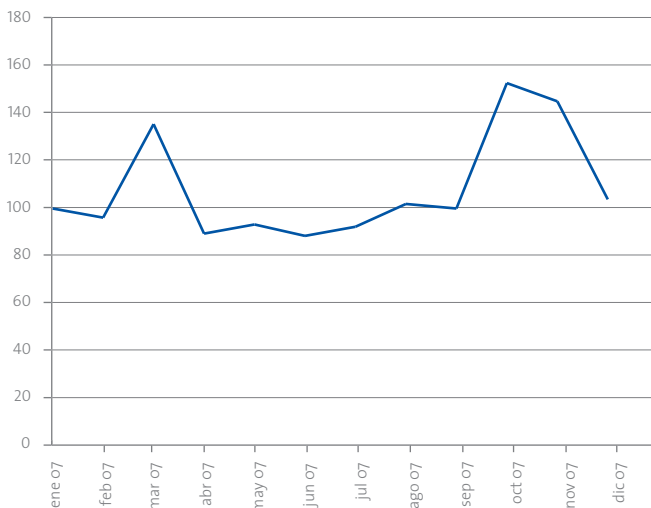


## Indicadores de actividad del año 2007

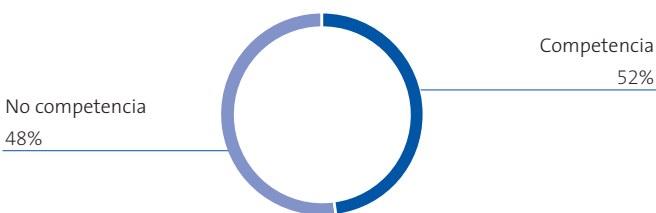
El Servicio de Defensa al Cliente cierra en el 2007 su primer año completo de actividad.

De los expedientes admitidos a trámite, se han resuelto estimando la petición de los clientes en un 76 por ciento de los mismos.

El Servicio de Defensa del Cliente de Telefónica recibió en el año 2007 un total de 1291 reclamaciones.

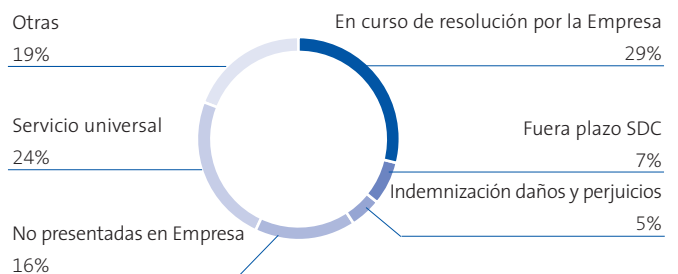


De las reclamaciones recibidas, un 48 por ciento, no han sido admitidas a trámite al no formar parte del ámbito de competencia del SDC.

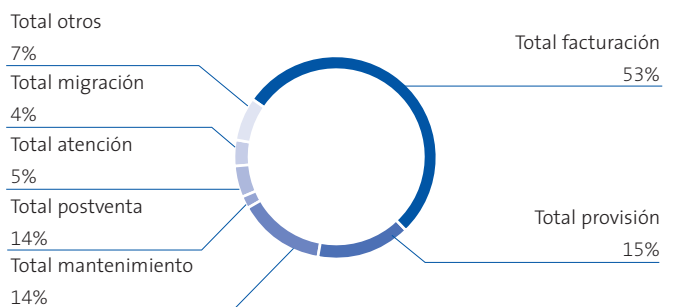


En cuanto al canal de recepción de las reclamaciones, a lo largo del año 2007 se han incrementado paulatinamente las entradas vía telemática a través del formulario disponible en la página web. Al cierre del ejercicio este canal se ha utilizado por un 22 por ciento de usuarios, frente al 78 por ciento restante que lo hicieron por carta.

Los motivos de la no admisión a trámite fueron en un 29 por ciento, porque no habían transcurrido los 30 días de que dispone la Empresa reclamada para responder al cliente; un 24 por ciento por tratarse de solicitudes de conexión a la red telefónica pública fija; un 16 por ciento por tratarse de casos en los que el cliente no se había dirigido previamente a la Empresa reclamada; en un 7 por ciento, por ser incidencias ocurridas fuera de plazo; en un 5 por ciento se trataba de solicitudes de indemnización por daños y perjuicios y en un 19 por ciento por otras causas.



Del análisis de las reclamaciones recibidas en el año 2007, destaca que un 53 por ciento estuvieron centradas en temas relacionados con la facturación; un 15 por ciento en cuestiones de provisión y un 14 por ciento sobre mantenimiento.



Las Provincias desde donde más reclamaciones se han recibido son Madrid (con un 29 por ciento); Barcelona (con un 10 por ciento) y Sevilla (con un 5 por ciento)



## Fragmentos de reclamaciones recibidas en el Servicio de Defensa del Cliente.

- Esperando que esto sea un error administrativo y la relación con Telefónica sea la esperada. Espero que a la llegada de esta carta a su destino el problema se haya subsanado pero si no es así espero que el SDC me ayude. De momento no he tomado ninguna otra vía administrativa, arbitral o judicial pero si en un momento determinado lo viera oportuno por tardanza en la resolución o por insatisfacción con la misma lo haría. Espero prontas noticias de su departamento, gracias y un saludo.
- Escribo este comunicado a su atención, así como al Departamento de Accionistas, al Servicio de Defensa del Cliente, y a la Oficina del Código Ético, para que nos resuelvan una situación que es desesperante.

Llevamos ya meses intentando que Telefónica nos aclare y detalle una serie de preguntas, y nos es imposible obtener las respuestas precisas.

Telefónica nos cobra pero no nos aclara esos cargos. Al mismo tiempo, tenemos pendientes ciertas operaciones que tampoco podemos llevar a cabo ya que Telefónica no nos explica cuales serán los cargos asociados, ni que servicios deberíamos tener o cuales dar de baja.

Adjunto copia de nuestras cartas y correos electrónicos.

Esperamos una respuesta por escrito atendiendo a nuestras peticiones.

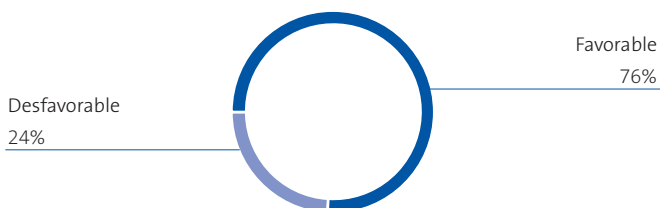
Atentamente.

Un elevado porcentaje de las reclamaciones que se han recibido, se refieren a solicitudes de devolución de importes que el cliente considera se le han facturado de forma incorrecta o inapropiada.

En general la reclamación es presentada directamente por el propio interesado, sin acudir a ningún tipo de intermediario. Así ocurre en el 83 por ciento de las reclamaciones recibidas.

Uno de los principales criterios de actuación del SDC, en las reclamaciones presentadas por los profesionales y Pymes, es que éstas se resuelvan por vía de la mediación, fomentando un diálogo entre la Compañía y el cliente, que de lugar a un acuerdo final que no solo zanje la diferencia previamente existente, sino que contribuya a fortalecer la relación mutua de confianza.

En 2007, el SDC emitió 528 resoluciones. En un 76 por ciento de las resoluciones, se estimaron las peticiones del cliente; siendo la resolución desfavorable en un 24 por ciento de los casos.







## Valoración de los clientes que han acudido al Servicio de Defensa del Cliente

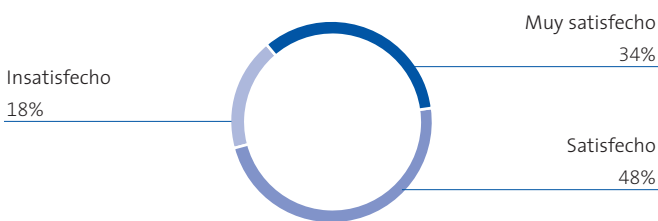
Los clientes que han acudido al SDC declaran, en su mayoría, su satisfacción con el trabajo realizado en la gestión de su reclamación y la confianza que esta instancia superior de reclamaciones les genera.

Se resumen a continuación los datos más destacados del Informe sobre la Satisfacción con el Servicio de Defensa del Cliente de Telefónica correspondiente al ejercicio 2007.

Prácticamente ocho de cada diez usuarios considera positivo el trabajo que ha realizado este organismo y superan esta cifra los que reconocen la utilidad del trabajo del SDC. La independencia y la equidad, así como la confiabilidad que genera el SDC, es valorada positivamente por tres de cada cuatro usuarios.

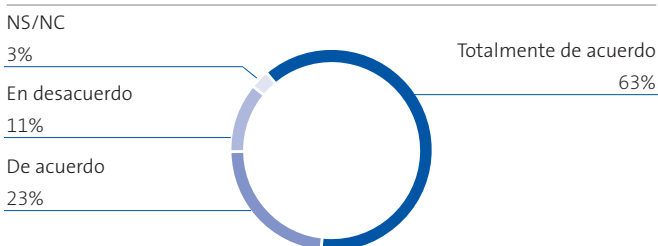
Un 82 por ciento de los clientes encuestados se muestran muy satisfechos o satisfechos con la intervención del Servicio de Defensa del Cliente.

### VALORACIÓN SATISFACCIÓN SDC



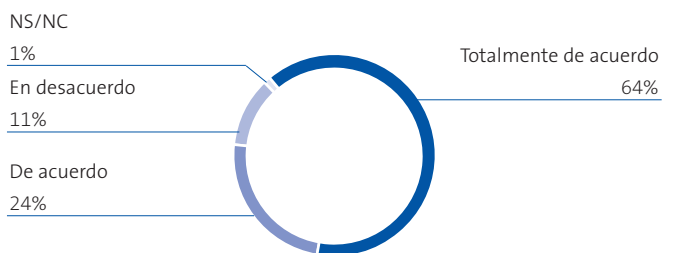
El 63 por ciento valora positivamente los criterios de actuación que rigen la actividad del SDC; "la Independencia y Equidad", el 23 por ciento está de acuerdo con dicha afirmación y sólo el 11 por ciento dice estar en desacuerdo.

### VALORACIÓN INDEPENDENCIA SDC



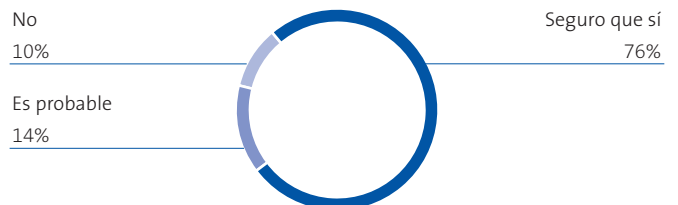
Un 88 por ciento de los clientes encuestados considera al SDC un organismo que le genera confianza.

### VALORACIÓN CONFIANZA SDC



Otro indicador que avala la confianza que genera el SDC entre sus usuarios, es la prescripción que harán de este organismo y la intención de acudir de nuevo a él, si lo requirieran. Prácticamente nueve de diez recomendaría el SDC.

### PRESCRIPCIÓN SDC





## Agradecimientos de clientes que han acudido al Servicio de Defensa al Cliente

- Ante todo quiero darles las gracias por todo lo que han hecho por mi, y sobre todo, para que todo este gran problema se solucione.

Aunque no lo crean sus palabras han servido mucho de ayuda.

Una vez más gracias por todo lo que han hecho por mi caso, haga llegar mis saludos a todo el departamento.

- El motivo de este mensaje es, agradecerle la actuación del SDC.

Ello no hace más que confirmar que estoy en buenas manos.

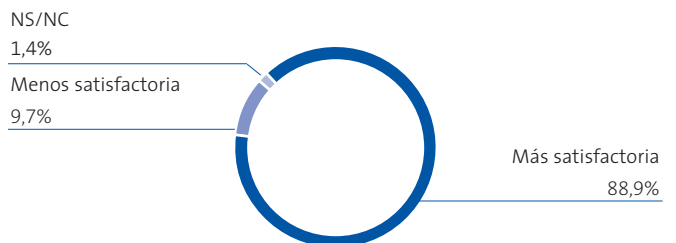
Creo que, ante la gran oferta de telecomunicación que existe, Vdes. han marcado el hecho diferencial con los demás, ofreciendo SERVICIO.

Mi defensa a ultranza de Telefónica ante otros operadores de telefonía fija, se ha visto correspondida con el resultado obtenido en el asunto que nos ha ocupado.

El exquisito trato recibido, no frecuente en los tiempos que vivimos, ha motivado especialmente mis líneas. Felicidades y un cordial saludo.

En cuanto a la comparación con otros organismos de segunda instancia, el 42 % de los encuestados indican haber acudido a otros Organismos de segunda instancia para la resolución de sus reclamaciones, y de éstos el 88,9% -en comparación con dichos Organismos- valoran su experiencia con el SDC como más satisfactoria.

### COMPARATIVA CON OTROS ORGANISMOS



### Impacto en la Confianza con el Grupo Telefónica:

Tras su experiencia con el Servicio de Defensa del Cliente, el 61% de los encuestados refiere que su confianza en el Grupo Telefónica ha mejorado, y que se mantiene en indicadores elevados en el 16% de los casos.



## Sugerencias a la Empresa para la mejora de la calidad

Las principales recomendaciones que el Servicio de Defensa del Cliente ha trasladado a la Empresa están relacionadas con la información precisa y completa con que debe contar el cliente cuando realice su contratación o compra, así como la agilidad de los canales de atención que tiene a su disposición.

Como parte esencial de su papel el SDC desarrolla “Informes para la Mejora de la Calidad del Servicio” donde, a través del análisis de la información que dispone a raíz de los expedientes que tramita, establece aquellas materias que a su entender, son susceptibles de ciertas mejoras para una mayor calidad de aquellos procesos y procedimientos de la Empresa que inciden más en los clientes.

En este sentido, en este primer año de actividad, el SDC se ha centrado en el estudio de algunos procesos que inciden directamente en la satisfacción de los clientes como la instalación de los servicios; los canales de venta de Telefónica y los servicios de atención al cliente.

En estos informes, en general, las recomendaciones del SDC van dirigidas hacia el enriquecimiento de la información con la que debe contar el cliente en todo el proceso de compra e instalación de aquellos productos y servicios que contrata.

Igualmente el SDC, durante el año 2007, ha formalizado la elaboración de recomendaciones en torno a los procedimientos de recogida de incidencias y reclamaciones por los servicios de atención al cliente que pone a disposición la Compañía.



## Objetivos del Servicio de Defensa del Cliente para el año 2008

Mayor participación en foros para el estudio de la calidad, organizados por la Compañía así como por Organismos externos, es uno de los principales retos que el SDC se ha marcado para el año 2008.

Tras la consolidación de esta novedosa área durante el ejercicio del 2007, el SDC se ha marcado los siguientes objetivos para el 2008:

- Participar activamente en aquellos foros de estudio de calidad y satisfacción del cliente que la Empresa organice, siempre, desde su posición de objetividad y aportando el punto de vista de cliente que le confiere su carácter imparcial.
- Desarrollar nuevos informes de mejora en todos los ámbitos, en especial en aquellos temas que interesan más a los clientes: la información de que dispone de los productos y servicios antes de formalizar la compra, o la agilidad en ser atendido por las líneas de atención telefónica.
- Colaborar con la Empresa en aquellos proyectos de mejora que tiene en marcha, aportando su punto de vista como área de Defensa del Cliente independiente, por ejemplo el proyecto Tutor de Telefónica de España.
- Mejorar los procedimientos de mediación que mantiene con la Empresa en los casos que el cliente que acuda al SDC sea una empresa con gestor comercial asignado, promoviendo acuerdos entre los representantes de la Empresa reclamada y el cliente con el fin de llegar a un acuerdo.