

# Informe de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales

Datos 2022



Madrid, junio 2023

# DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DIGITALES

## AÑO 2022

### Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. CONSULTAS A LA OAUT .....	4
2.1. Número de consultas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas y la página web <a href="http://www.usuariostelego.mineco.gob.es">www.usuariostelego.mineco.gob.es</a> .....	4
2.2. Canal de entrada de las consultas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas y en la página web <a href="http://www.usuariostelego.mineco.gob.es">www.usuariostelego.mineco.gob.es</a> .....	6
2.3. Consultas por contenido.....	7
2.4. Consultas por servicios .....	8
3. RECLAMACIONES .....	9
3.1. Número de reclamaciones.....	9
3.2. Resultado .....	11
3.3. Canal de entrada.....	14
3.4. Clasificación por servicios.....	16
3.5. Desglose por materias de las reclamaciones .....	18
3.6. Reclamaciones por operadores .....	24
4. QUEJAS.....	29

## **1. INTRODUCCIÓN**

Este documento refleja la actividad desarrollada durante 2022 por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT en adelante) de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales (SETELECO en adelante).

La OAUT se creó en 2004, con la doble función de:

- a) Analizar y proponer la resolución de las controversias suscitadas entre los operadores de servicios de comunicaciones electrónicas y los usuarios y usuarias finales de los mismos.
- b) Informar a los usuarios y usuarias de servicios de comunicaciones electrónicas sobre los derechos que les asisten y otras cuestiones de interés, como la tramitación de las reclamaciones de resolución de controversias con los operadores.

A estos efectos, la OAUT, además de poner a disposición del público un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, mantiene una página web –accesible desde la página home del portal del MINECO- con información de utilidad para usuarios y usuarias y los formularios electrónicos necesarios para presentar reclamaciones o consultas.

En los siguientes apartados de este informe se recogen los principales datos cuantitativos y de contenido de las respuestas de la Oficina a las solicitudes de información recibidas y a las reclamaciones y quejas de las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones.

## 2. CONSULTAS A LA OAUT

Este epígrafe se refiere a las consultas formuladas por los usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones a la OAUT, tanto por vía telefónica como a través de la web.

Por consultas se entienden aquellas iniciativas de los usuarios y las usuarias de telecomunicaciones que no contienen reclamaciones de cantidad o de otra índole ni quejas por el funcionamiento de los servicios de la OAUT y van dirigidas exclusivamente a obtener una información.

### 2.1. Número de consultas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas y la página web [www.usuariostelego.mineco.gob.es](http://www.usuariostelego.mineco.gob.es)

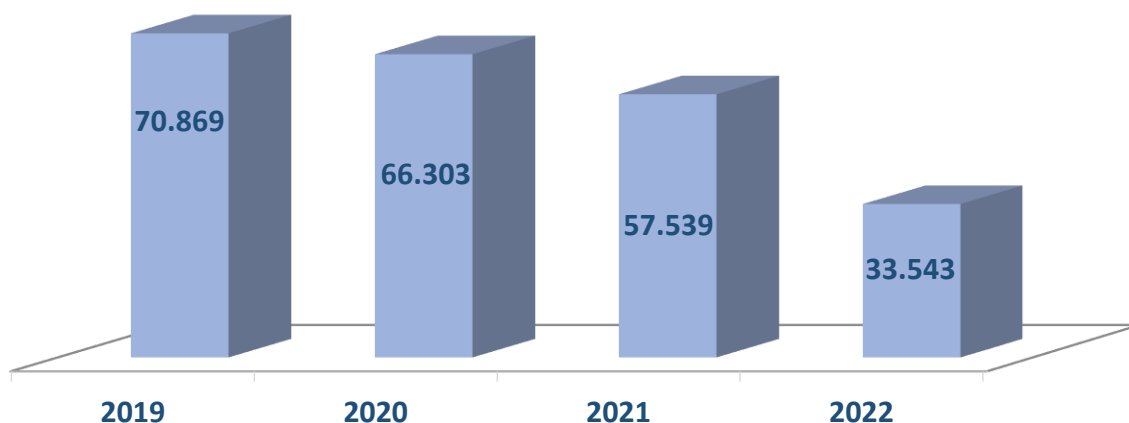
Durante 2022, sumadas las formuladas por vía telemática y las formuladas a través del canal telefónico, se han recibido en la OAUT un total de 33.543 consultas, esto es, un 41,70 por 100 menos que en 2021.

Situados en la serie histórica, los datos son los siguientes:

CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria	Variación sobre año anterior
2019	70.869	234	n/a
2020	66.303	220	-6,44%
2021	57.539	191	-13,22%
2022	<b>33.543</b>	<b>111</b>	<b>-41,70%</b>

Como puede verse, la disminución en 2022 de las consultas a la OAUT de las usuarias y usuarios finales de servicios de comunicaciones electrónicas -23.996 menos que las recibidas en 2021- prolonga de manera muy acentuada la tendencia descendente que ya se observaba en los dos años anteriores: en 2020 se recibieron 4.566 consultas menos que en 2019 y en 2021 se recibieron 8.764 menos que en 2020. La variación anual del número de consultas recibidas en la Oficina se representa gráficamente en el siguiente diagrama:

### OAUT - CONSULTAS RECIBIDAS 2019-2022



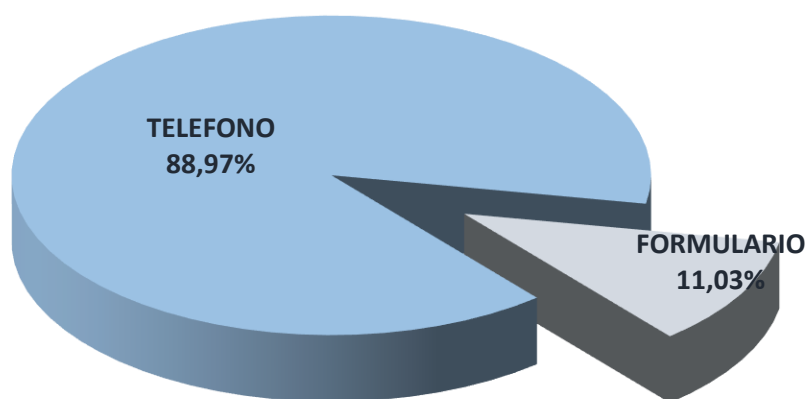
Teniendo en cuenta que las consultas de usuarias y usuarios son sustancialmente demandas de información, parece razonable pensar que su aumento o su disminución en un período dado son inversamente proporcionales a la cantidad y la calidad de la información disponible para ellas y ellos en dicho lapso de tiempo. A más información y de mayor calidad disponible, menor número de consultas; a menos información y menor calidad, mayor número de solicitudes.

En este sentido, puede estimarse que a lo largo de los cuatro años reflejados en el gráfico se ha producido un incremento y una mejora de la información suministrada a las usuarias y los usuarios de telecomunicaciones tanto por los operadores y prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas como por los organismos y Administraciones Públicas competentes.

## **2.2. Canal de entrada de las consultas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas y en la página web [www.usuarioteleco.mineco.gob.es](http://www.usuarioteleco.mineco.gob.es).**

Como se representa gráficamente en el siguiente diagrama, el 88,97 por 100 de las consultas formuladas en 2022 (29.843,21) se efectuaron por el canal telefónico mientras que el 11,3 por 100 restante (3.699,79) se produjo a través de la web.

### **OAUT - CANAL DE ENTRADA DE LAS CONSULTAS (2022)**



Obviamente, este resultado constituye un indicador de la rapidez y usabilidad del canal telefónico en comparación con el acceso web. No obstante, poniendo en relación estos datos con los del pasado año 2021, se observa un incremento del canal web frente al telefónico. Dicho año, las consultas formuladas por teléfono

representaron el 90,2 por 100 del total (51.900,18) y las consultas del canal telemático representaron el 9,8 por 100 (5.638,82).

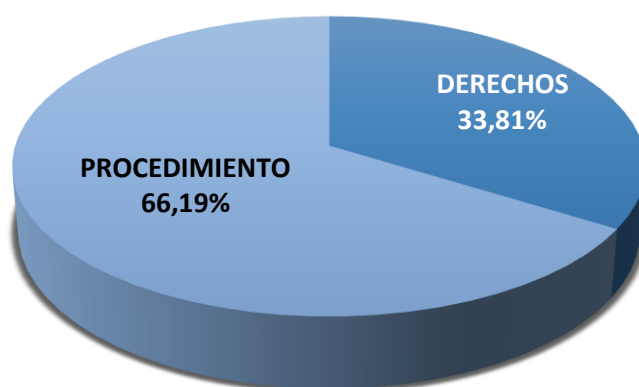
### **2.3. Consultas por contenido**

En base a su contenido, las consultas formuladas a la OAUT en 2022 por los usuarios y las usuarias finales de servicios de comunicaciones electrónicas pueden clasificarse en dos grandes grupos, según se refieran a cuestiones relacionadas con sus derechos o a la tramitación de un procedimiento administrativo iniciado por un usuario o usuaria determinada (normalmente un procedimiento de resolución de controversias con un operador o prestador).

De las 33.543 consultas recibidas en 2022 por la OAUT, el 33,8 por 100 (11.338) se referían a los derechos de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones y el 66,2 por 100 restante (22.205) se referían a cuestiones de procedimiento.

En el siguiente diagrama se representa gráficamente esta distribución.

**OAUT - CONSULTAS POR CONTENIDO  
(2022)**

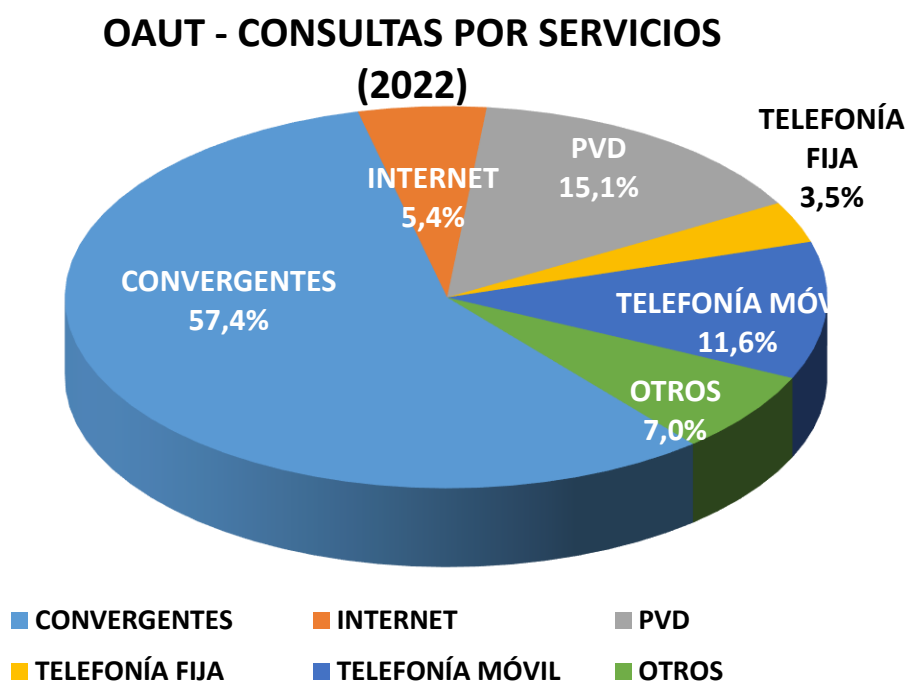


## **2.4. Consultas por servicios**

Atendiendo a la naturaleza de los servicios de comunicaciones a que se refieren, las consultas a la OAUT pueden categorizarse en consultas sobre servicio de telefonía fija, servicio de telefonía móvil, servicio de acceso a internet, servicios convergentes, paquetes de voz y datos (PVD) y otros servicios.

Por “telefonía fija”, “telefonía móvil” y “acceso a Internet” se entiende en cada caso el tipo de servicio de comunicaciones a que alude la denominación; por “servicios convergentes” –que es el tipo de servicio que concentra un mayor número de consultas- se entienden los servicios combinados (empaquetados) de comunicaciones fijas y móviles, acceso a Internet, televisión y otros; por “voz y datos” y por “otros servicios” se entienden aquellos servicios de comunicaciones que no pueden incluirse en las anteriores categorías (p.ej. servicios de televisión) junto con servicios no propiamente de comunicaciones pero sí adaptados a éstos.

En el gráfico siguiente se representa la distribución en términos porcentuales de las consultas de usuarios y usuarios de telecomunicaciones recibidas en 2022 en la OAUT por el tipo de servicio a qué se refieren.





### **3. RECLAMACIONES**

Este epígrafe se refiere a las reclamaciones de resolución de controversias entre los operadores y proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas y los usuarios y usuarias finales de los mismos. Estas reclamaciones representan el ejercicio de un derecho de los usuarios y usuarias y van dirigidas a obtener a través de la mediación de la OAUT una respuesta de parte del operador o proveedor de servicios que no ha atendido en primera instancia la solicitud del usuario o usuaria demandante.

#### **3.1. Número de reclamaciones**

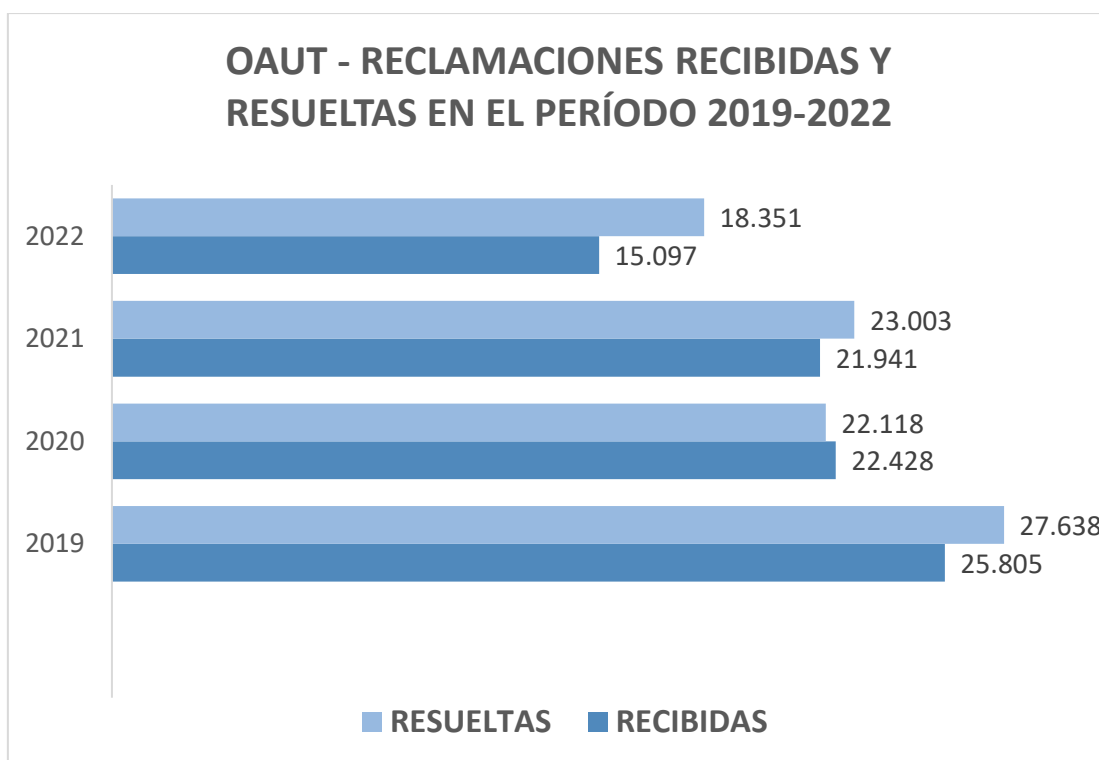
En la siguiente tabla se refleja el número de reclamaciones de usuarios y usuarias de telecomunicaciones recibidas en la OAUT durante 2022 junto con el número de las resueltas en dicho período y la evolución de ambos datos en los tres años anteriores.

RECLAMACIONES	Recibidas	Resueltas	Variación porcentual	
			Recibidas	Resueltas
2019	25.805	27.638	--	--
2020	22.428	22.118	-13,09%	-19,97%
2021	21.941	23.003	-2,17%	4,00%
2022	15.097	18.351	-31,19%	-20,22%

Las reclamaciones “recibidas” son las que han tenido entrada en la OAUT entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022, ambos inclusive, y las reclamaciones “resueltas” son las que han sido objeto de resolución –es decir, del acto de la Administración competente que “resuelve” o pone fin al procedimiento-, igualmente, entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2022. Las diferencias en el número de reclamaciones resueltas y las recibidas -más reclamaciones resueltas

que recibidas en 2019, 2021 y 2022 y más reclamaciones recibidas que resueltas en 2020- se explica porque no hay una correspondencia exacta entre las reclamaciones que se reciben un año determinado y las que se resuelven en ese mismo año, pudiéndose resolver en el año reclamaciones del año anterior junto con reclamaciones recibidas en el corriente. De hecho, normalmente, a fines de año, suelen quedar sin resolver las reclamaciones entradas en los últimos meses o las que han sufrido demoras en su tramitación por defectos formales, falta de documentos o de alegaciones, etc..., que pasan a tramitarse al año siguiente.

Por su parte, en el siguiente gráfico se representan las reclamaciones presentadas y resueltas en 2022 en comparación con las presentadas y resueltas en 2020 y 2021.



Como puede apreciarse tanto en la tabla como en el gráfico comparativo, el comportamiento en la serie histórica de las reclamaciones recibidas reproduce la tendencia descendente detectada en las consultas. Así, en 2020, se recibieron 3.377 reclamaciones -el 13,08 por 100 del total de las recibidas en 2019- menos que el año anterior; en 2021, se recibieron 487 reclamaciones -el 2,17 por 100 del

total de 2020- menos que el año anterior, y, en 2022, 6.844 reclamaciones –el 31,19 por 100 del total de 2021- menos que en este último año.

En lo que se refiere a las reclamaciones resueltas, se aprecia un comportamiento diferente al observado en las recibidas pues, aunque el número de expedientes recibidos determina el número de expedientes resueltos, existen otros factores que inciden directamente en la cuestión (los cambios normativos y jurisprudenciales, la temática de las reclamaciones, su grado de complejidad técnica, los plazos de respuesta procesal de los operadores y de los interesados e interesadas, etc...). En 2020, se resolvieron 5.520 reclamaciones –un 19,97 por 100 del total de 2019- menos que el año anterior; en 2021, se resolvieron 885 reclamaciones -un 4 por 100 del total de 2020- más que el año anterior, y en 2021 se han resuelto 4.652 reclamaciones –el 20,22 por 100 de las resueltas el año anterior- menos que en 2021.

Centrándonos en las reclamaciones recibidas, se puede observar claramente que su comportamiento se ajusta a la misma pauta descendente que se detectaba en relación con las consultas de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, si bien las tasas de decrecimiento anual son distintas en un caso y en otro. En este sentido, teniendo en cuenta que, legalmente, la vía de las reclamaciones de resolución de controversias solo procede después de que los usuarios y usuarias reclamantes se hayan dirigido a los servicios de atención al cliente del operador de telecomunicaciones reclamado, la justificación de la disminución de las reclamaciones podría encontrarse en la mejora de la atención al usuario por parte de los operadores.

### **3.2. Resultado**

La siguiente tabla refleja el resultado de las 18.351 reclamaciones de usuarios y usuarias de telecomunicaciones resueltas en 2022 por la OAUT, agrupadas por el sentido de la resolución que pone fin al procedimiento.

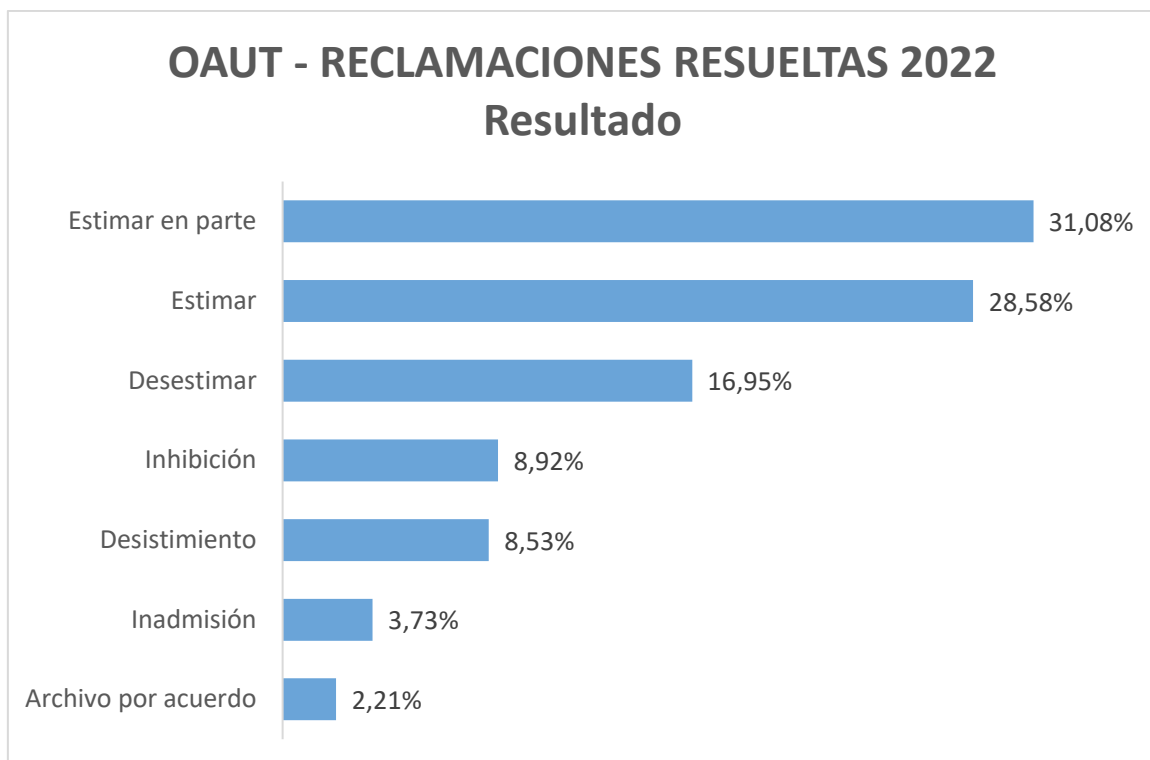
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	NÚMERO RESOLUCIONES	PORCENTAJE S/ TOTAL
Estimar	5.245	28,58
Estimar en parte	5.703	31,08
Archivo por acuerdo	406	2,21
Desestimar	3.111	16,95
Desistimiento	1.566	8,53
Inadmisión	684	3,73
Inhibición	1.636	8,92
<b>TOTAL</b>	<b>18.351</b>	<b>100,00</b>

Las categorías “*estimar en parte*”, “*estimar*” o “*desestimar*” recogen aquellos casos en que la OAUT ha dictado una resolución estimando en parte o totalmente la pretensión del usuario o la usuaria reclamante, o desestimándola y confirmando la decisión del operador de telecomunicaciones.

Las categorías “*inhibición*”, “*inadmisión*” o “*desistimiento*” incluyen los casos en que la resolución no ha sido favorable ni desfavorable a la pretensión ejercitada por el interesado o la interesada porque no se ha llegado a considerar el fondo del asunto debido a motivos formales o a la renuncia de su pretensión él o la reclamante. En el primer caso –*inhibición*–, la OAUT no ha entrado a considerar el asunto porque éste se refiere a cuestiones ajenas a su competencia; en el segundo –*inadmisión*–, la OAUT no ha tramitado la reclamación por que el interesado o la interesada no han cumplimentado, pese a habersele solicitado, todos los requisitos y condiciones necesarios para ello (no ha facilitado sus datos identificativos o su dirección de contacto, no ha concretado cuál es su pretensión, no ha aportado pruebas solicitadas, la reclamación es extemporánea, etc.); en el tercero –*desistimiento*–, la OAUT no puede continuar tramitando la reclamación porque el usuario o la usuaria han renunciado voluntariamente a continuar ejerciendo su pretensión.

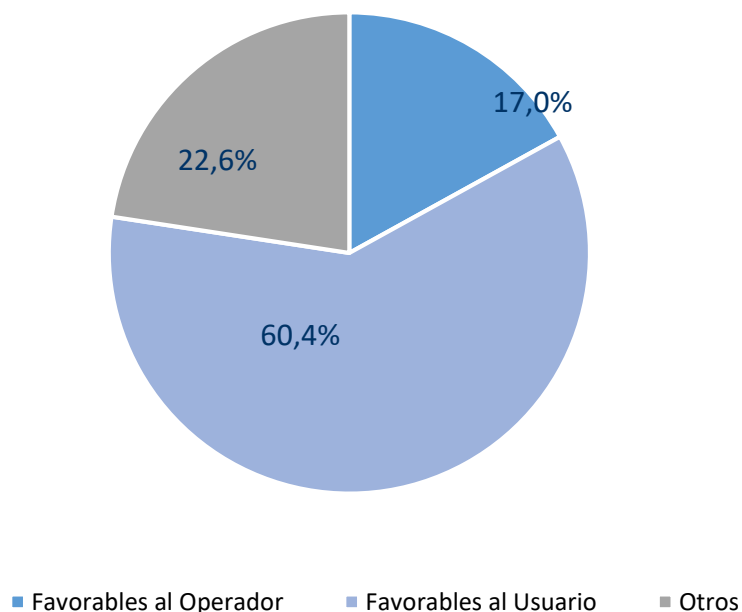
Finalmente, la categoría “*archivo por acuerdo*”, se refiere a aquéllos supuestos en que, iniciado el procedimiento, el operador remite su informe sobre la reclamación y la usuaria o el usuario se muestran conformes con el mismo, redactándose, como resultado, una resolución de archivo por la OAUT.

En el siguiente diagrama de barras, se representan gráficamente los distintos supuestos de resolución de reclamaciones y su peso comparativo.



En síntesis, el 61,87 por 100 -11.354- de las resoluciones resueltas por la OAUT en 2022 han resultado favorables a los y las interesadas; el 16,95 por 100 -3.111- han resultado favorables al operador de telecomunicaciones, y el 21,18 por 100 -3.886- restante se ha resuelto sin pronunciamiento favorable o desfavorable. La primera categoría engloba las resoluciones que estiman total o parcialmente la pretensión de la usuaria o el usuario y las de archivo por acuerdo; la segunda, las resoluciones que la desestiman, y la tercera y última, las resoluciones de inhibición, inadmisión y desistimiento.

### OAUT - RECLAMACIONES RESUELTAS 2022 Resoluciones favorables a usuarios y usuarias y resoluciones favorables al operador



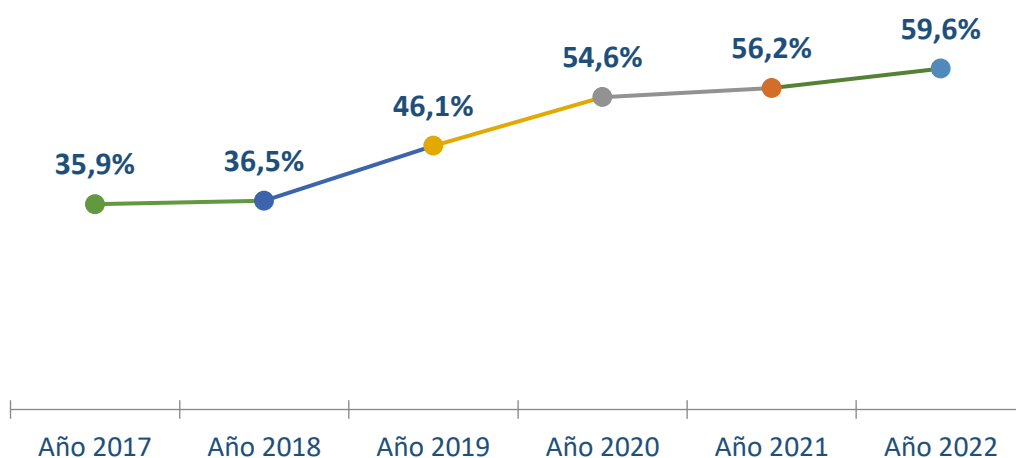
### 3.3. Canal de entrada

En 2022, el porcentaje de reclamaciones presentadas por vía electrónica sobre el total de reclamaciones recibidas en la OAUT -15.097- alcanzó el 59,6 por 100 del total -8.998- frente al 40,4 por 100 del total -6.099- que se recibieron vía correo postal o a través de los registros de las Administraciones Públicas. Este dato constituye un indicador de la preferencia de las usuarias y usuarios de telecomunicaciones por la tramitación electrónica de sus reclamaciones.

En 2021, el porcentaje de reclamaciones formuladas por vía electrónica sobre el total fue del 56,2 por 100, de modo que en 2022 se ha producido un incremento de 3,4 puntos en dicho indicador, denotando una mejora en el uso de medios electrónicos por los usuarios y las usuarias. Si ampliamos la serie histórica a los cuatro años anteriores, se confirma esta tendencia ascendente de la aceptación de la tramitación telemática en el ámbito de las reclamaciones de resolución de controversias en el ámbito de las telecomunicaciones.

<b>RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS (porcentaje sobre total)</b>	
<b>Año 2022</b>	<b>59,6%</b>
<b>Año 2021</b>	<b>56,2%</b>
<b>Año 2020</b>	<b>54,6%</b>
<b>Año 2019</b>	<b>46,1%</b>
<b>Año 2018</b>	<b>36,5%</b>
<b>Año 2017</b>	<b>35,9%</b>

**RECLAMACIONES POR VÍA ELECTRÓNICA**

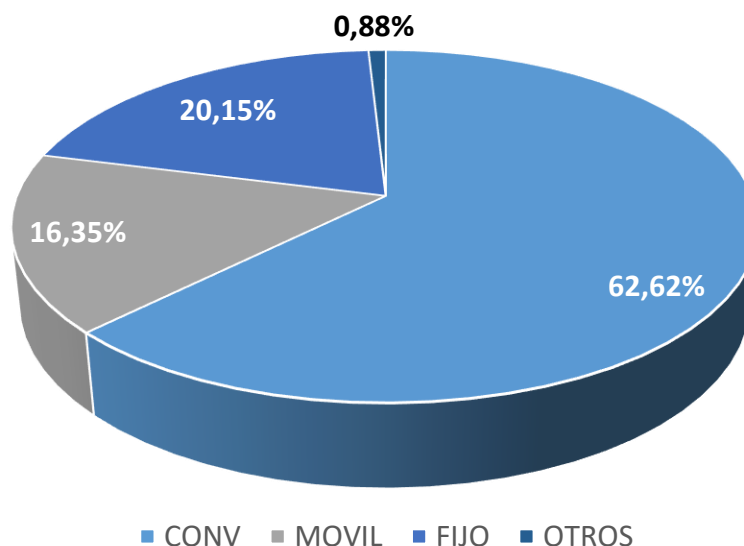


### **3.4. Clasificación por servicios.**

La tabla y el gráfico que se incluyen a continuación reflejan las 15.097 reclamaciones recibidas en la OAUT durante 2022, desglosadas por la naturaleza de los servicios a que se refieren.

<b>RECLAMACIONES POR SERVICIOS</b>	<b>Número resoluciones</b>	<b>Porcentaje s/ total</b>
Servicios convergentes	9.453	62,62%
Comunicaciones móviles	2.469	16,35%
Comunicaciones fijas	3.042	20,15%
Otras reclamaciones	133	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>15.097</b>	<b>100,00%</b>

**OAUT 2022 - RECLAMACIONES RECIBIDAS por tipo de servicios**





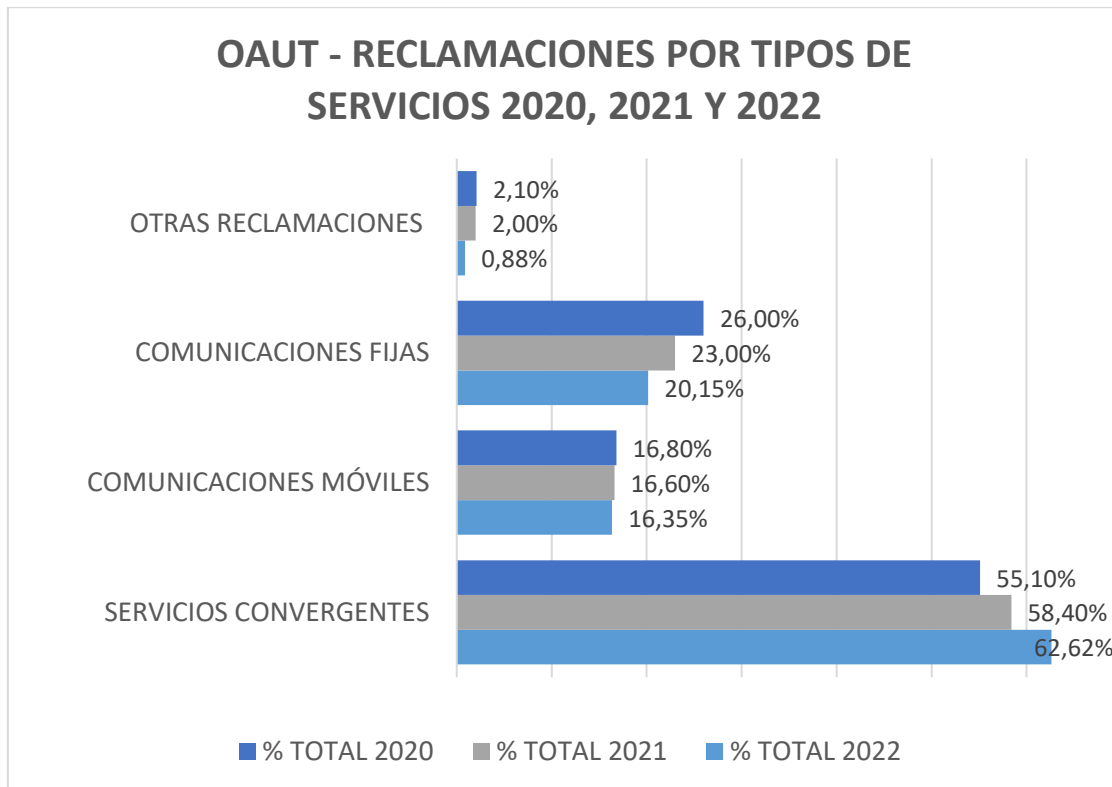
La primera categoría –reclamaciones por “servicios convergentes”– agrupa las reclamaciones por controversias surgidas entre usuarios y usuarias y operadores de telecomunicaciones en relación con servicios de comunicaciones y asociados –comunicaciones fijas y móviles, acceso a Internet, televisión, etc.- ofrecidos en forma de “paquete” o conjunto y es, con diferencia, la que ha concentrado un mayor número de expedientes en 2022 -9.453, un 62,62 por 100 del total-.

La segunda categoría –reclamaciones por “comunicaciones móviles”- agrupa las reclamaciones motivadas por controversias producidas en relación con servicios de voz y datos prestados a través de la red móvil.

La tercera categoría –reclamaciones por “comunicaciones fijas”- aplica a las reclamaciones motivadas por controversias producidas en relación con servicios de voz y datos prestados por medio de telefonía fija.

Finalmente, la última categoría –“otras reclamaciones”- engloba las reclamaciones que, por distintos motivos, no pueden clasificarse en las anteriores (sin objeto específico, improcedentes, referidas a distintas categorías de servicios, etc.)

Si se comparan los datos de 2022 con los dos años anteriores en la serie histórica se comprueba que, con ligeras variaciones, el número de reclamaciones por categoría y el peso de cada una de estas en el total son homogéneas y tienen un comportamiento similar. En el siguiente diagrama de barras se muestra la comparativa en términos porcentuales de la distribución por servicios de las reclamaciones por controversias recibidas en la OAUT.



### **3.5. Desglose por materias de las reclamaciones**

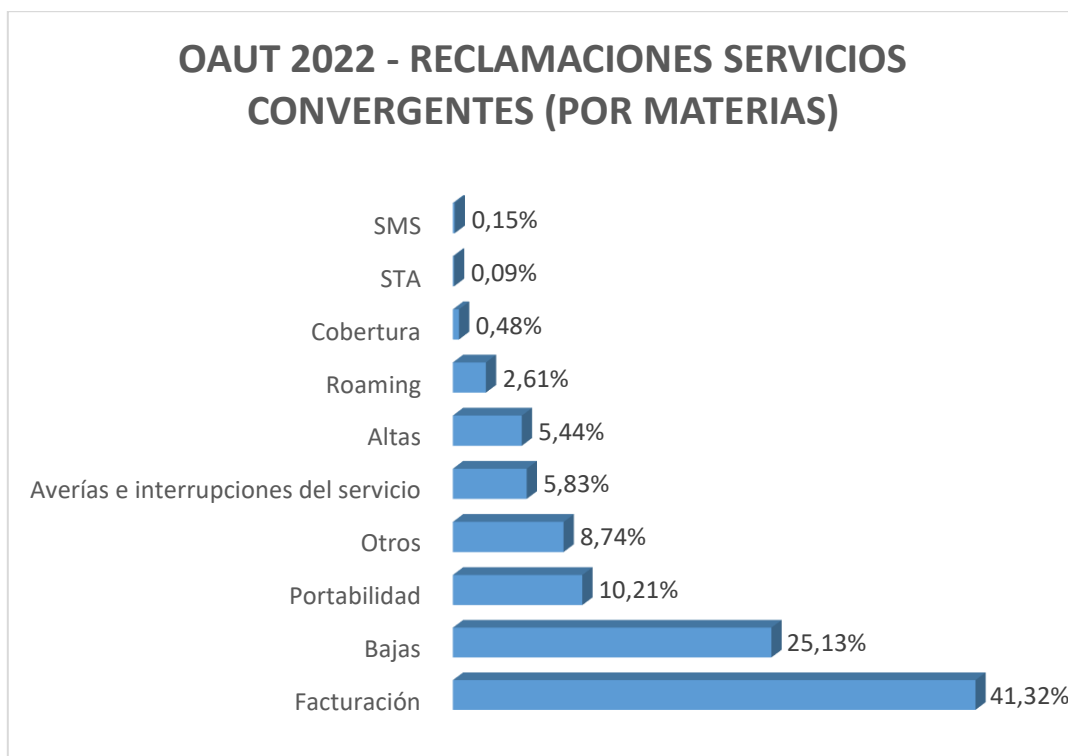
Dentro de las reclamaciones recibidas en la OAUT durante 2022 y relativas a cada uno de los grupos de servicios señalados en el precedente epígrafe, la temática es variable. A efectos de este documento, para mayor claridad y simplicidad, se han agrupado por razón de la materia en varias categorías lo suficientemente genéricas para evitar una multiplicación innecesaria de cifras y lo suficientemente desglosadas para garantizar el valor informativo de los datos.

#### **3.5.1. Servicios convergentes**

En el grupo de servicios convergentes, las reclamaciones recibidas en 2022 se desglosan en las categorías reflejadas en la siguiente tabla y su representación gráfica. Para cada una de las categorías se indica el tanto por ciento que representa sobre el total.

La tabla y el gráfico reflejan también los datos de 2021.

SERVICIOS CONVERGENTES Reclamaciones por materia	% Total 2022	% Total 2021
Facturación	41,32%	43,60%
Bajas	25,13%	27,90%
Portabilidad	10,21%	7,20%
Otros	8,74%	7,80%
Averías e interrupciones del servicio	5,83%	5,30%
Altas	5,44%	6,00%
Roaming	2,61%	1,50%
Cobertura	0,48%	0,40%
Servicios de tarificación especial (STA)	0,09%	0,20%
Servicios de mensajes (SMS)	0,15%	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



Como puede verse, el mayor porcentaje de reclamaciones formuladas por los usuarios y las usuarias en 2022 ha versado sobre cuestiones relacionadas con la facturación de los servicios –un 41,32 por 100 del total- seguido a cierta distancia por el correspondiente a las reclamaciones sobre denegaciones o bajas contractuales–un 25,13 por 100 del total-.

En la comparativa 2022-2021, se comprueba que este resultado es similar en los dos ejercicios –en general lo mismo sucede en todas las categorías-, con una ligera disminución en 2022 respecto de 2021: el porcentaje de reclamaciones por facturación ha descendido 2,28 puntos y el de reclamaciones por bajas contractuales ha decrecido 2,77 puntos.

La tercera categoría por número de reclamaciones, tanto en 2022 como 2021, corresponde a las vinculadas a la portabilidad –un 10,21 por 100 en 2022, 3,1 puntos por encima del porcentaje de 2021- y la cuarta a las referidas a otros motivos sin clasificar –un 8,74 por 100 en 2022, 1,60 puntos más que en 2021-. Como en los otros grupos de servicios, esta categoría reúne las reclamaciones que no pueden clasificarse en ninguna categoría temática o se refieren simultáneamente a varias.

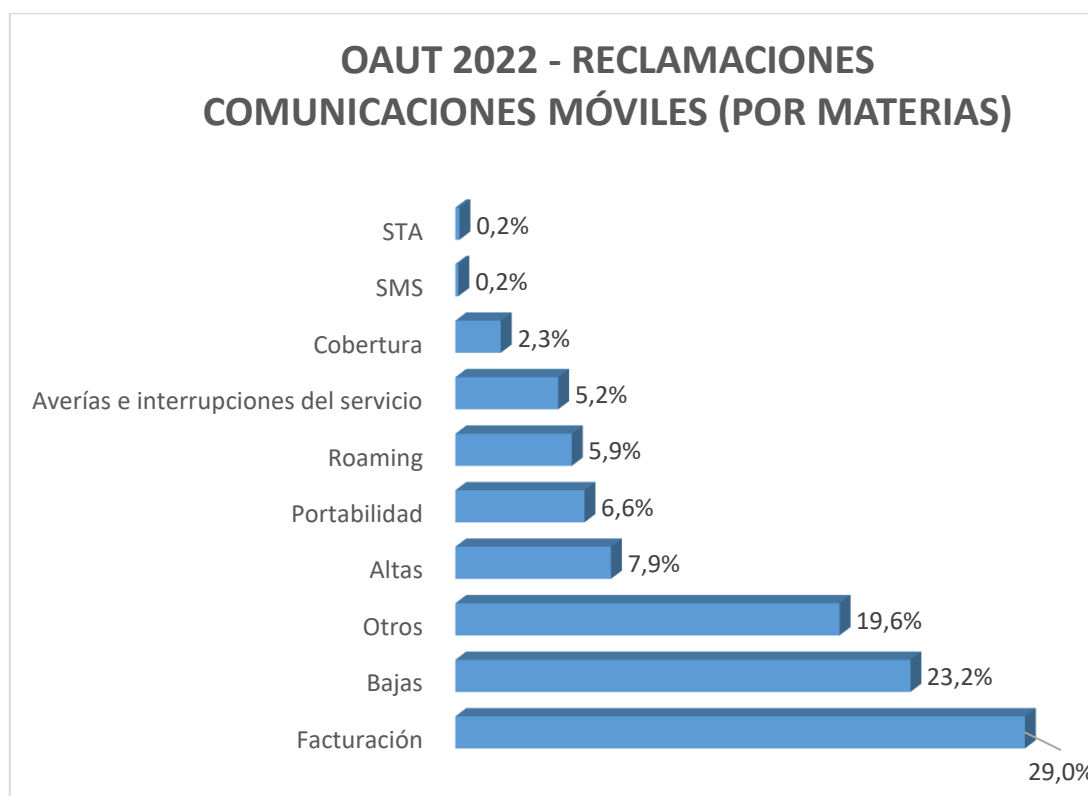
### **3.5.2. Comunicaciones móviles**

Como puede apreciarse en la tabla y el gráfico que se incluyen a continuación, en el ámbito de las comunicaciones móviles -al igual que en el caso de los servicios convergentes-, el mayor porcentaje de reclamaciones formuladas en 2022 corresponde a las relacionadas con la facturación de los servicios –un 29 por 100 del total- seguido por el correspondiente a las reclamaciones relacionadas con las bajas contractuales de usuarias y usuarios –un 23,2 por 100 del total-.

Si se comparan los datos de 2022 con los de 2021, la situación es la misma en los dos ejercicios en lo que se refiere a las categorías temáticas que concentran mayor número de reclamaciones. En lo referente al número de reclamaciones las magnitudes son diferentes: en 2022 respecto de 2021, el porcentaje de

reclamaciones por facturación ha descendido 2,28 puntos y el de reclamaciones por bajas contractuales ha aumentado 2,1 puntos.

COMUNICACIONES MÓVILES Reclamaciones por materia	% Total 2022	%Total 2021
Facturación	29,0%	31,5%
Bajas	23,2%	21,1%
Otros	19,6%	17,0%
Altas	7,9%	8,2%
Portabilidad	6,6%	9,6%
Roaming	5,9%	3,9%
Averías e interrupciones del servicio	5,2%	3,9%
Cobertura	2,2%	4,2%
SMS	0,2%	0,2%
STA	0,2%	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>



La tercera categoría por número de reclamaciones en 2022 es la categoría “Otros”, que representa el 19,6 por 100 del total, y la cuarta la vinculada a las altas contractuales –altas no tramitadas, altas no pedidas, etc...- que supone el 7,9 por 100. En 2021, la tercera categoría en número de reclamaciones fue igualmente la referida a “Otros” pero la cuarta no fue la vinculada con las altas: las reclamaciones referidas a portabilidad superaron en número a éstas.

### **3.5.3. Comunicaciones fijas**

En el caso de las comunicaciones fijas, hay que tener en cuenta que, por la naturaleza de los servicios a que se refieren, no se dan reclamaciones por cuestiones relacionadas con *roaming* o itinerancia de comunicaciones ni con mensajes de texto. A cambio se incluye una nueva categoría de reclamaciones: las relacionadas con el servicio universal de comunicaciones.

Como se ve en la tabla que se incluye a continuación y en el gráfico que la acompaña, durante 2022, en el conjunto de las reclamaciones de controversias por comunicaciones fijas, se repiten las categorías temáticas que ocupan el primer y el segundo lugar por número de reclamaciones en el ámbito de los servicios convergentes y en el de las comunicaciones móviles -facturación y bajas contractuales- pero se han invertido los términos: el porcentaje más alto sobre el número de reclamaciones habidas –un 30,12 por 100 del total- corresponde a las reclamaciones por bajas y el segundo mayor –un 22,36 por 100 del total- a las relacionadas con la facturación.

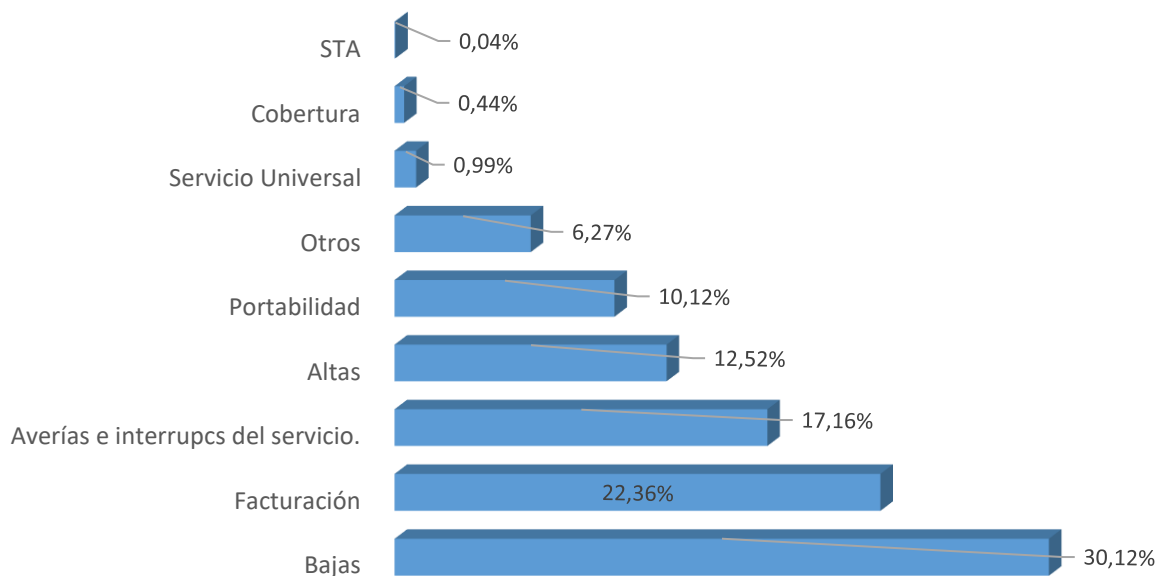
En los dos años de examen se observa también que el porcentaje que representa cada una de estas categorías en el total de reclamaciones disminuye respecto de 2021: 4,98 puntos en el caso de las reclamaciones por bajas y 3,14 en el de las reclamaciones por facturación.

La tercera categoría por número de reclamaciones en el grupo de las referidas a comunicaciones fijas fue en 2022 la correspondiente a averías e interrupciones del servicio –con un 17,16 por 100 del total, 5,06 puntos porcentuales más que en 2021- y la cuarta la vinculada a las altas contractuales –con un 12,52 por 100 del total, 0,9 puntos por encima de la tasa de 2021-.



COMUNICACIONES FIJAS Reclamaciones por materia	% Total 2022	%Total 2021
Bajas	30,12%	35,1%
Facturación	22,36%	25,5%
Averías e interrupciones del servicio	17,16%	12,1%
Altas	12,52%	11,6%
Portabilidad	10,12%	9,8%
Otros	6,27%	5,5%
Servicio Universal	0,99%	0,2%
STA	0,44%	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>100,02%</b>	<b>100,00%</b>

### OAUT 2022 - RECLAMACIONES COMUNICACIONES FIJAS (POR MATERIAS)



### **3.6. Reclamaciones por operadores**

En este apartado se recoge la distribución por operadores de telecomunicaciones de las reclamaciones de resolución de controversias entradas durante 2022 en la OAUT.

Como en el apartado anterior, los datos se ofrecen en epígrafes separados, desglosados por ámbitos de servicio: servicios convergentes, comunicaciones móviles y comunicaciones fijas.

Por razones puramente prácticas, de claridad y simplicidad, no se recogen los datos de todos los operadores que han sido reclamados en 2022 por las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones sino solo los de aquéllos con un número significativo de abonados.

Tampoco se recogen las cifras absolutas de las reclamaciones formuladas contra cada operador sino el índice de las presentadas por cada 10.000 abonados. Las diferencias existentes entre unos operadores y otros por razón del número de abonados de unos operadores y otros aconsejan utilizar el citado índice como referencia estadística.

#### **3.6.1. Servicios Convergentes**

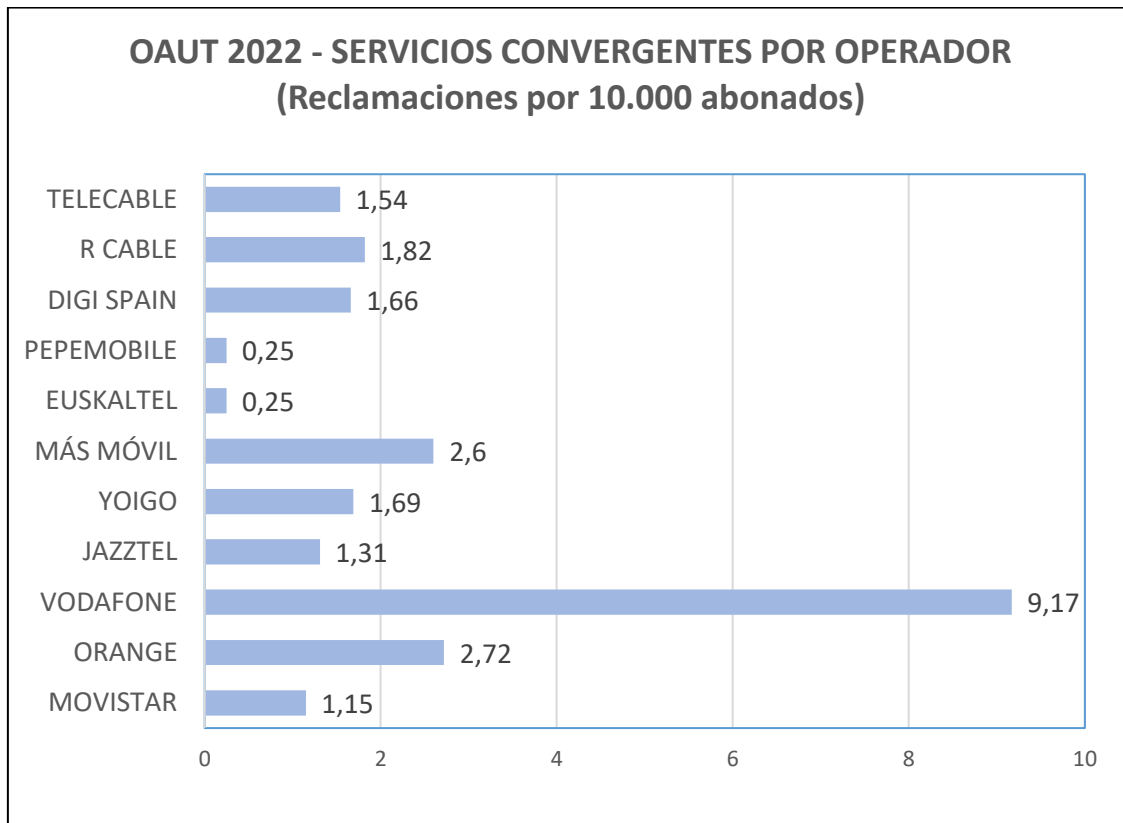
En la tabla que se incluye a continuación se recogen las reclamaciones de resolución de controversias por 10.000 abonados formuladas en 2022 y 2021 en materia de servicios convergentes por los usuarios y usuarias de servicios de comunicaciones electrónicas frente a los operadores de telecomunicaciones que cuentan con más de 80.000 abonados a dichos servicios. La lista de operadores está ordenada por el número de abonados a servicios convergentes de cada uno de ellos.



SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2022	2021	Variación 2022/2021
MOVISTAR	1,15	1,26	-0,11
ORANGE	2,72	3,48	-0,76
VODAFONE	9,17	11,26	-2,09
JAZZTEL	1,31	2,36	-1,05
YOIGO	1,69	2,24	-0,55
MÁS MÓVIL	2,60	3,60	-1
EUSKALTEL	0,25	1,50	-1,25
PEPEMOBILE	0,25	0,38	-0,13
DIGI SPAIN	1,66	1,83	-0,17
R CABLE	1,82	4,71	-2,89
TELECABLE	1,54	3,88	-2,34

Como puede observarse, en 2022 se produce en todos los casos un decremento respecto de las reclamaciones formuladas en 2021. Esta disminución es coherente con la detectada en el caso de las consultas y solicitudes de información formuladas a la OAUT y, al darse en mayor o menor medida en todos los operadores presentes en la muestra, puede verse como un indicador válido de una tendencia general a la mejora en la prestación de los servicios y en la atención prestada a los usuarios y las usuarias por los servicios de atención al cliente de los operadores, considerando especialmente que las reclamaciones se formalizan en la OAUT cuando la controversia entre operador y usuario/a persiste después de la queja de este/a ante dichos servicios.

Se incluye a continuación la representación gráfica de las reclamaciones de servicios convergentes formuladas en 2022, agrupadas por operadores:



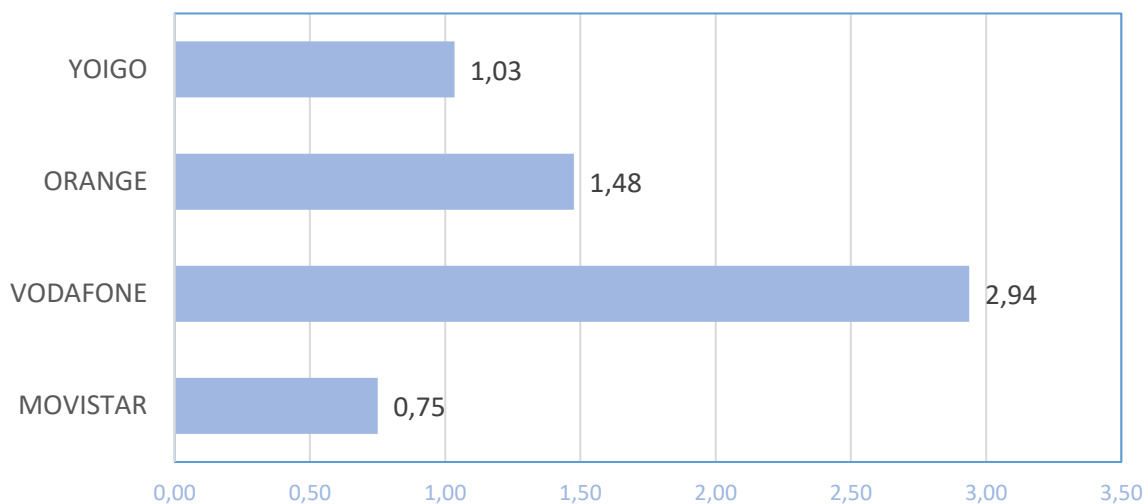
### **3.6.2. Comunicaciones móviles**

En la siguiente tabla se reflejan las reclamaciones de resolución de controversias por 10.000 abonados relacionadas con el ámbito de las comunicaciones móviles que han formulado los usuarios y usuarias de servicios de comunicaciones electrónicas, frente a los cuatro operadores principales del sector, agrupadas por el operador reclamado. Los operadores aparecen ordenados por el número de abonados a servicios de telefonía móvil de cada uno de ellos.

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2022	2021	Variación 2022/2021
MOVISTAR	0,75	1,19	-0,44
VODAFONE	2,94	4,23	-1,29
ORANGE	1,48	1,53	-0,05
YOIGO	1,03	1,56	-0,53

Como en el apartado anterior, se incluye acto seguido una representación gráfica de las reclamaciones por servicios de comunicaciones móviles formuladas en 2022, agrupadas por operadores:

**OAUT 2022 - COMUNICACIONES MÓVILES POR OPERADOR**  
(Reclamaciones por 10.000 abonados)



Se comprueba también en el caso de las comunicaciones móviles la disminución de las reclamaciones por controversias y se confirma el valor del dato como posible indicador de la existencia en 2022 de una tendencia a la mejora de los servicios de telefonía móvil y de la atención al cliente por los operadores.

### **3.6.3. Comunicaciones fijas**

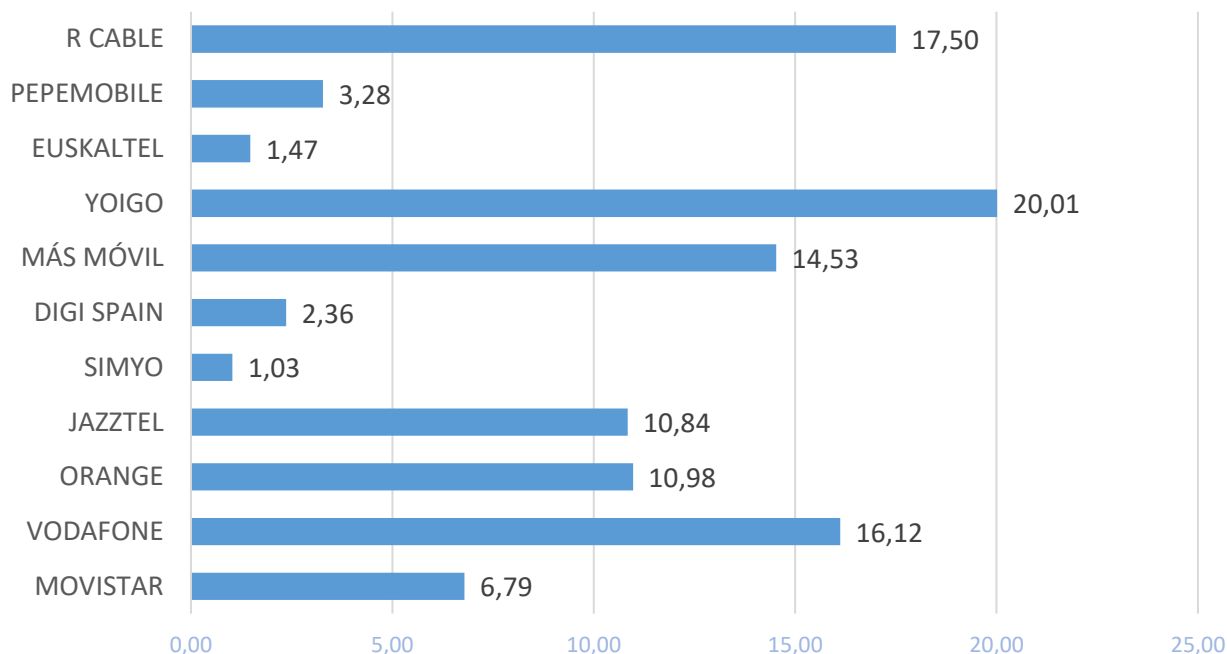
Las reclamaciones de resolución de controversias por 10.000 abonados en materia de comunicaciones fijas formuladas en 2022 por los usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones electrónicas frente a los operadores con más de 25.000 abonados a dichos servicios se reflejan en el cuadro siguiente, agrupadas por el operador reclamado. Los operadores están ordenados por el número de abonados.

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2021	2022	Variación 2022/2021
MOVISTAR	6,79	8,19	-1,4
VODAFONE	16,12	22,13	-6,01
ORANGE	10,98	27,13	-16,15
JAZZTEL	10,84	28,23	-17,39
SIMYO	1,03	1,99	-0,96
DIGI SPAIN	2,36	6,96	-4,6
MÁS MÓVIL	14,53	46,41	-31,88
YOIGO	20,01	79,51	-59,5
EUSKALTEL	1,47	4,75	-3,28
PEPEMOBILE	3,28	3,27	0,01
R CABLE	17,50	9,80	7,7

Salvo en dos casos puntuales –en uno de ellos por una diferencia mínima-, se reproduce también en la generalidad de los casos la disminución de las reclamaciones por servicios de comunicaciones fijas, resultado que parece confirmar también para este ámbito de servicios la mejora de los servicios de telefonía móvil y de la atención al cliente por parte de los operadores.

La representación gráfica de las reclamaciones por servicios de comunicaciones fijas formuladas en 2022 por las usuarias y los usuarios de telecomunicaciones se recoge en el siguiente diagrama de barras:

### OAUT 2022 - COMUNICACIONES FIJAS POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



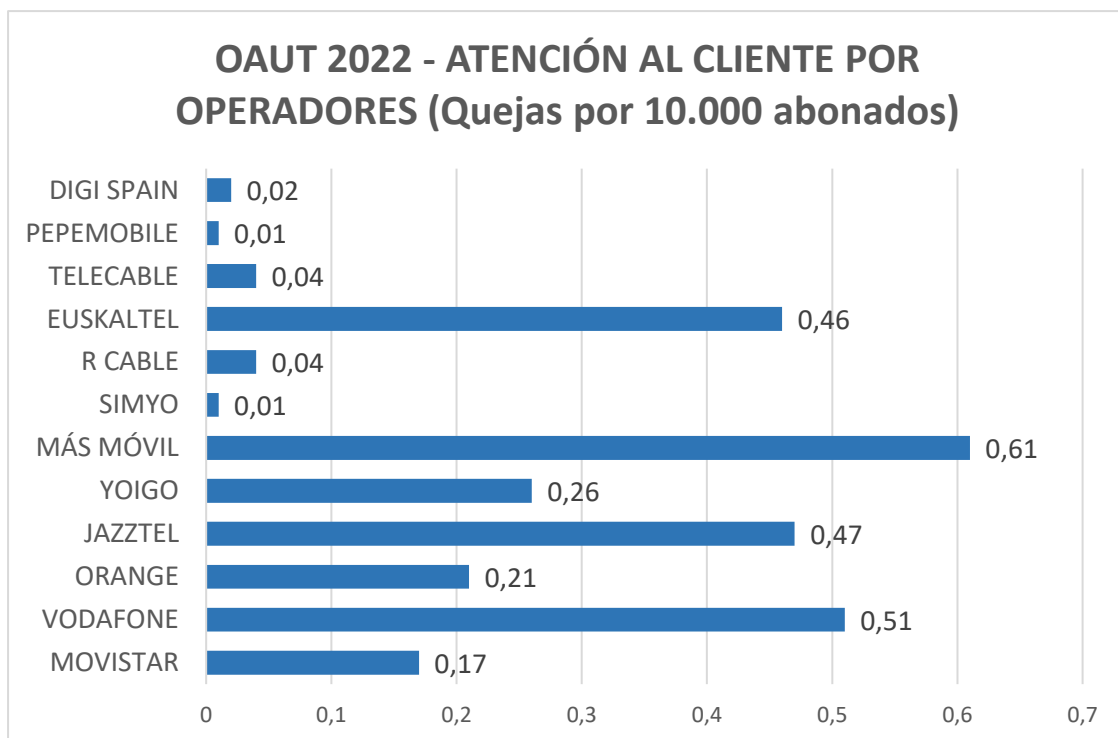
## 4. QUEJAS

En este último apartado se recogen los índices que representan el número de quejas por cada 10.000 abonados que se han presentado en 2022 ante la OAUT respecto de la atención al cliente suministrada por los distintos operadores.

La siguiente tabla y su representación gráfica reflejan el índice de quejas por 10.000 abonados que han formulado en 2022 los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, agrupadas por operadores, así como la evolución de las mismas respecto de los datos de 2021. El orden en que se muestran los operadores responde al número de abonados de cada uno.



ATENCIÓN AL CLIENTE	Quejas por 10.000 abonados		
	2021	2022	Variación 2022/2021
MOVISTAR	0,17	0,33	-0,16
VODAFONE	0,51	1,28	-0,77
ORANGE	0,21	0,52	-0,31
JAZZTEL	0,47	0,65	-0,18
YOIGO	0,26	0,53	-0,27
MÁS MÓVIL	0,61	0,98	-0,37
SIMYO	0,01	0,02	-0,01
R CABLE	0,04	0,39	-0,35
EUSKALTEL	0,46	0,52	-0,06
TELECABLE	0,04	1,3	-1,26
PEPEMOBILE	0,01	0,03	-0,02
DIGI SPAIN	0,02	0,06	-0,04



Como en el caso de las consultas y de la práctica totalidad de las reclamaciones, las quejas por atención al cliente formuladas a los distintos operadores de telecomunicaciones disminuyen en todos los casos en 2022 respecto de las habidas en 2021.

Madrid, junio de 2023