

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

Datos 2023



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES



Madrid, junio 2024



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

AÑO 2023

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 www.usuarioteleco.mineco.gob.es	4
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	6
2.3. Consultas por contenido.....	6
2.4. Consultas por servicios	7
3. RECLAMACIONES	9
3.1. Número de reclamaciones.....	9
3.2. Resultado	11
3.3. Canal de entrada.....	14
3.4. Clasificación por servicios.....	15
3.5. Desglose por materias de las reclamaciones	18
3.6. Reclamaciones por operadores	25
4. QUEJAS.....	32



1. INTRODUCCIÓN

Este documento refleja la actividad desarrollada durante 2023 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.

Para ello, 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 Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública (en adelante MTDFP)- 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

Durante 2023, sumadas las formuladas por vía telemática y las formuladas a través del canal telefónico, se han recibido en la OAUT un total de 27.663 consultas, esto es, un 17,52 por 100 menos que en 2022.

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

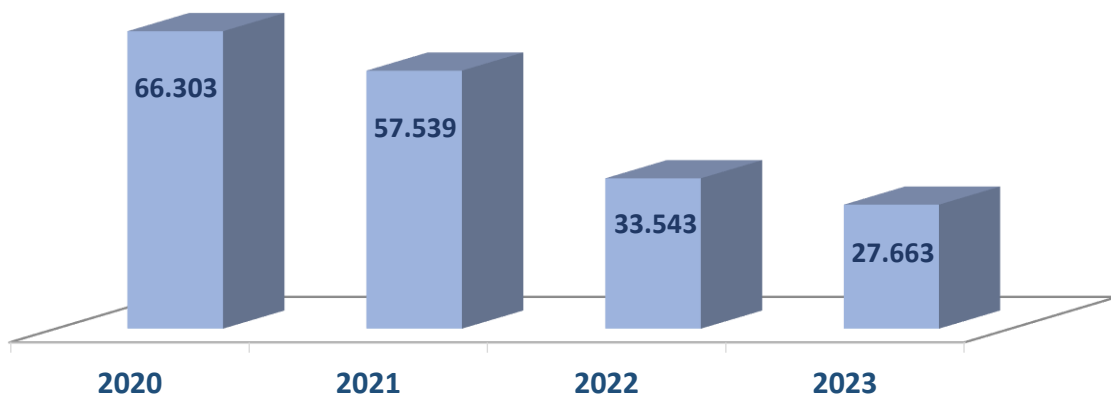
CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria	Variación sobre año anterior
2020	66.303	220	n/a
2021	57.539	191	-13,22%
2022	33.543	111	-41,70%
2023	27.663	91	-17,52%

Como puede verse, la disminución en 2023 de las consultas a la OAUT de los usuarios y usuarias finales de servicios de comunicaciones electrónicas -5.880 menos que las recibidas en 2022- prolonga la tendencia descendente que ya se observaba en los dos años anteriores: en 2021 se recibieron 8.764 consultas menos que en 2020, y en 2022 se recibieron 23.996 menos que en 2021.



La variación anual del número de consultas recibidas en la Oficina se representa gráficamente en el siguiente diagrama:

OAUT - CONSULTAS RECIBIDAS 2020-2023



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.

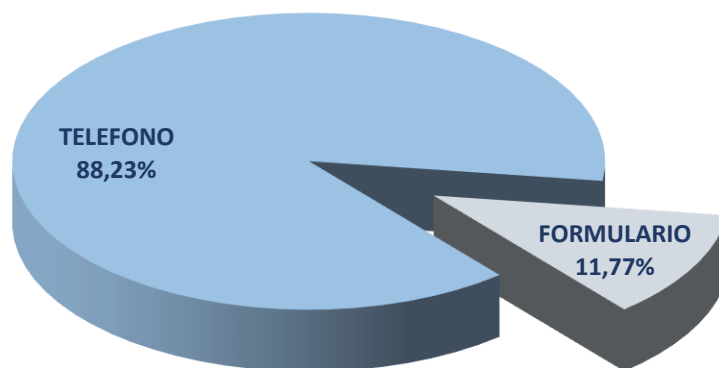
En este sentido, puede estimarse que a lo largo de los cuatro años reflejados en el gráfico se ha producido un incremento y una mejora de la información suministrada a las usuarias y los usuarios de telecomunicaciones tanto por los operadores y prestadores de servicios de comunicaciones electrónicas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

Cómo se representa gráficamente en el siguiente diagrama, el 88,23 por 100 de las consultas formuladas en 2023 (24.407) se efectuaron por el canal telefónico mientras que el 11,77 por 100 restante (3.256) se produjo a través de la web.

OAUT - CANAL DE ENTRADA DE LAS CONSULTAS (2023)



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 anterior año 2022, se observa una ligera disminución del canal telefónico frente al canal web. Dicho año, las consultas formuladas por teléfono representaron el 88,97 por 100 del total (29.843) y las consultas del canal telemático representaron el 11,03 por 100 (3.700).

2.3. Consultas por contenido

En base a su contenido, las consultas formuladas a la OAUT en 2023 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

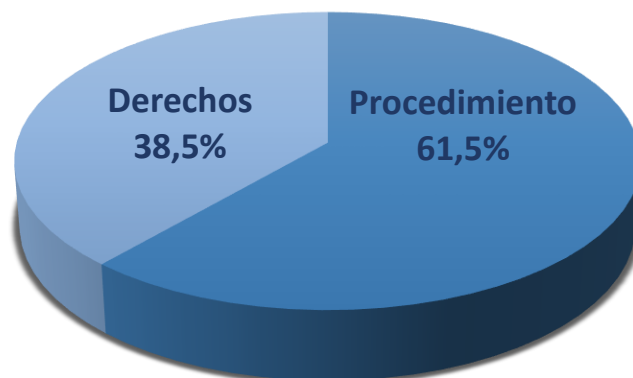


administrativo iniciado por un usuario o usuaria determinada (normalmente un procedimiento de resolución de controversias con un operador o prestador).

De las 27.663 consultas recibidas en 2023 por la OAUT, el 38,5 por 100 (10.650) se referían a los derechos de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones y el 61,5 por 100 restante (17.013) se referían a cuestiones de procedimiento.

En el siguiente diagrama se representa gráficamente esta distribución.

OAUT - CONSULTAS POR CONTENIDO (2023)



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.

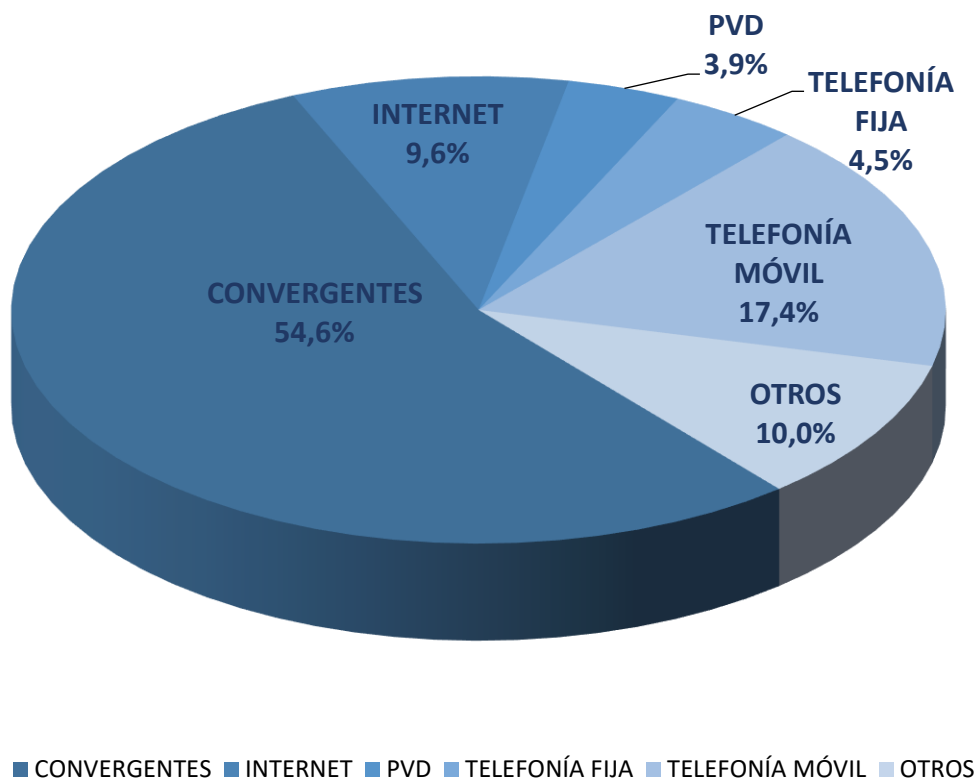
Por “telefonía fija”, “telefonía móvil” y “acceso a Internet” se entiende en cada caso el tipo de servicio de comunicaciones a que alude la denominación; por



“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 2023 en la OAUT por el tipo de servicio a qué se refieren.

CONSULTAS POR SERVICIOS 2023





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 2023 junto con el número de las resueltas en dicho período y la evolución de ambos datos en los tres años anteriores.

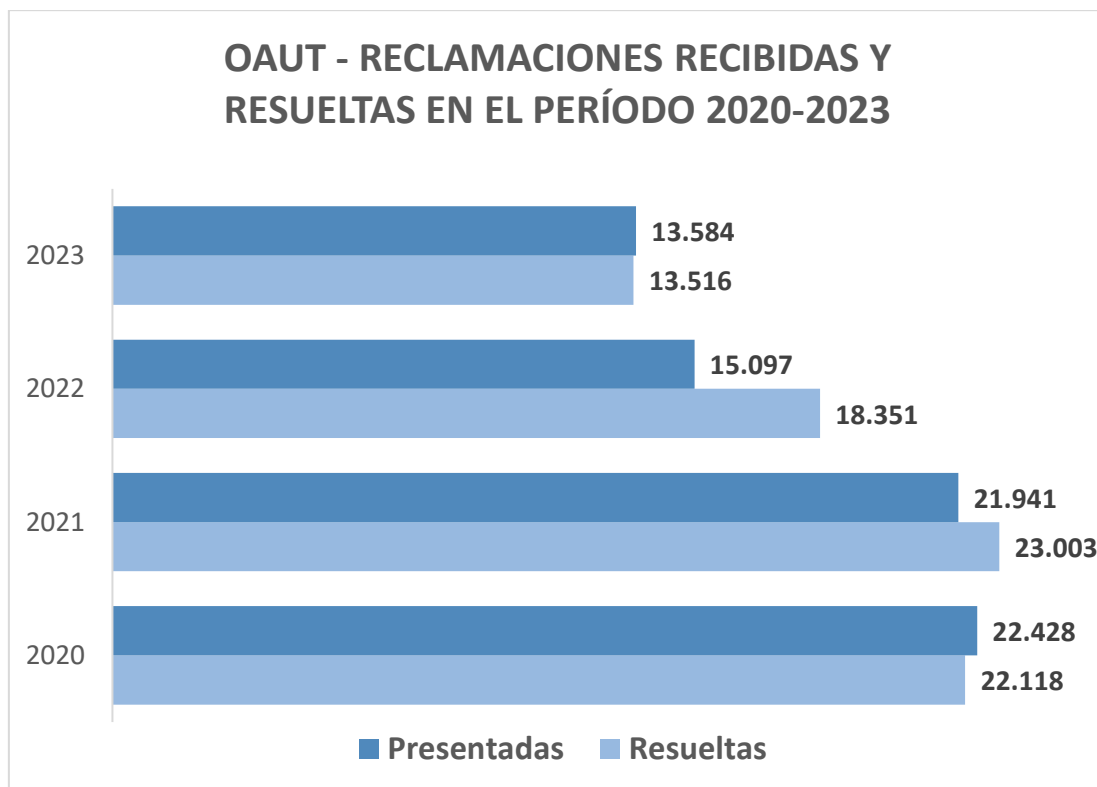
RECLAMA- CIONES	Recibidas	Resueltas	Variación porcentual	
			Recibidas	Resueltas
2020	22.428	22.118	--	--
2021	21.941	23.003	-2,17%	4,00%
2022	15.097	18.351	-31,19%	-20,22%
2023	13.584	13.516	-10,02%	-26,34%

Las reclamaciones “recibidas” son las que han tenido entrada en la OAUT entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, 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 2023. Las diferencias en el número de reclamaciones resueltas y las recibidas -más reclamaciones resueltas que recibidas durante, 2021 y 2022 y más reclamaciones recibidas que resueltas en 2020 y 2023- se explica porque no hay una correspondencia exacta entre las reclamaciones que se reciben un año determinado y las que se resuelven ese mismo año, pudiendo resolverse 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 2023 en comparación con las presentadas y resueltas en 2020, 2021 y 2022.



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 2021, se recibieron 487 reclamaciones -el 2,17 por 100 del total de 2020- menos que el año anterior; en 2022, 6.844 reclamaciones –el 31,19 por 100 del total de 2021- menos que en este último año, y en 2023, 1.513 reclamaciones –el 10,02 por 100 del total de 2022- menos que en este 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 2021, se resolvieron 885 reclamaciones -un 4 por 100 del total de 2020- más que el año anterior; en 2022, se resolvieron 4.652 reclamaciones –el 20,22 por 100 de las resueltas el año anterior- menos que en 2021, y, en 2023, 4.835 reclamaciones -el 26,34 por 100 del total del año anterior- menos que en dicho año.

Centrándonos en las reclamaciones recibidas, se observa 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 13.516 reclamaciones de usuarios y usuarias de telecomunicaciones resueltas en 2023 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 en parte	4.364	32,29%
Estimar	4.033	29,84%
Desestimar	1.979	14,64%
Desistimiento	1.347	9,97%
Inhibición	1.296	9,59%
Inadmisión	273	2,02%
Archivo por acuerdo	224	1,66%
TOTAL	13.516	100,00

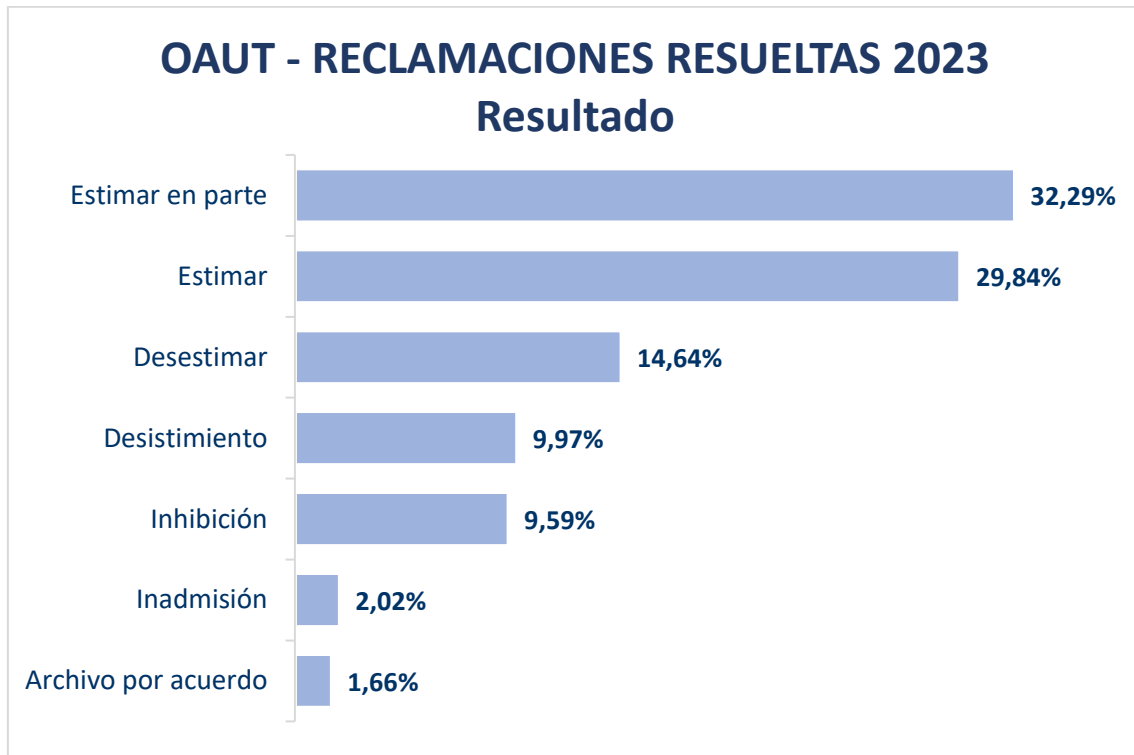
Las categorías “*estimar en parte*”, “*estimar*” o “*desestimar*” recogen aquellos casos en que la OAUT ha dictado una resolución estimando en parte o totalmente la pretensión del usuario o la usuaria reclamante, o desestimándola y confirmando la decisión del operador de telecomunicaciones.

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.



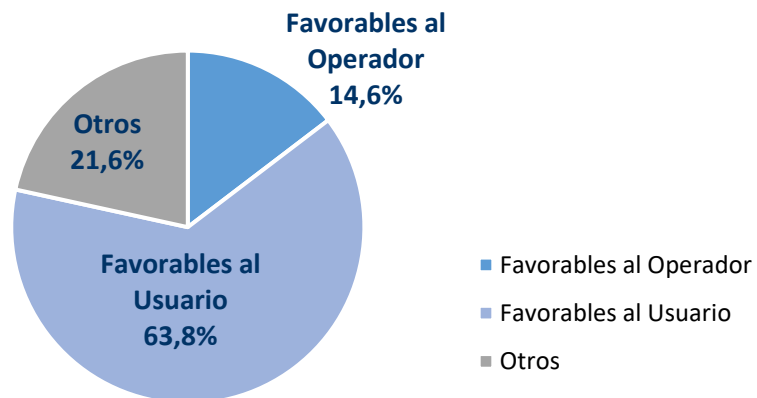
En síntesis, el 63,79 por 100 -8.621- de las reclamaciones resueltas por la OAUT en 2023 han resultado favorables a los y las interesadas; el 14,64 por 100 -1.979- han resultado favorables al operador de telecomunicaciones, y el 21,58 por 100 -2.916- restante se ha resuelto sin pronunciamiento favorable 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 2023

Resoluciones favorables a usuarios y usuarias y resoluciones favorables al operador



Favorables al Operador = Desestimar

Favorables al Usuario = Archivo por Acuerdo + Estimar + Estimar en parte

Otros = Inhibición + Inadmisión + Desistimiento

3.3. Canal de entrada

En 2023, el porcentaje de reclamaciones presentadas por vía electrónica sobre el total de reclamaciones recibidas en la OAUT -13.584- alcanzó el 61,9 por 100 del total -8.408- frente al 38,10 por 100 -5.176- 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 2022, el porcentaje de reclamaciones formuladas por vía electrónica sobre el total fue del 59,6 por 100, de modo que en 2023 se ha producido un incremento de 2,3 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 tres años anteriores, se confirma esta tendencia ascendente de la aceptación de la tramitación telemática en el ámbito

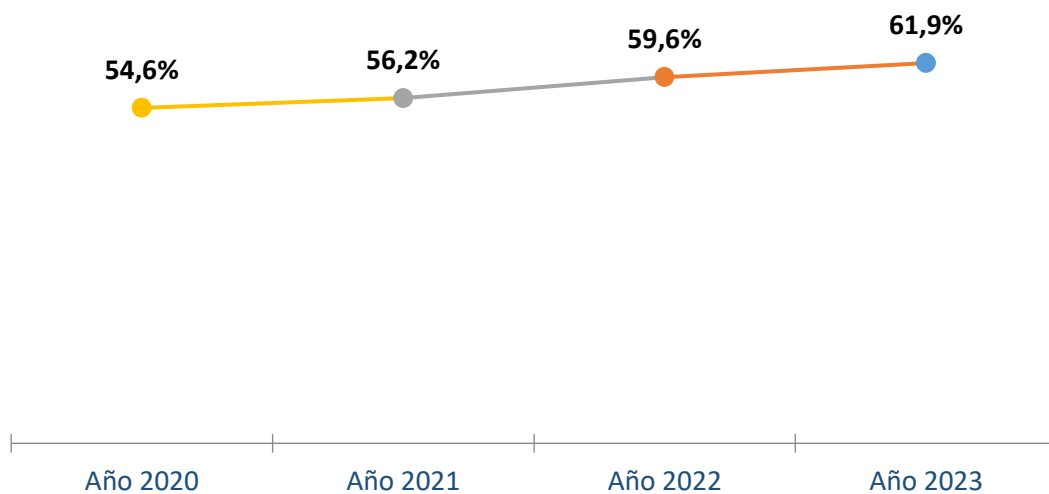


de las reclamaciones de resolución de controversias en materia de telecomunicaciones.

RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS (porcentaje sobre total)

Año 2023	61,9%
Año 2022	59,6%
Año 2021	56,2%
Año 2020	54,6%

RECLAMACIONES POR VÍA ELECTRÓNICA



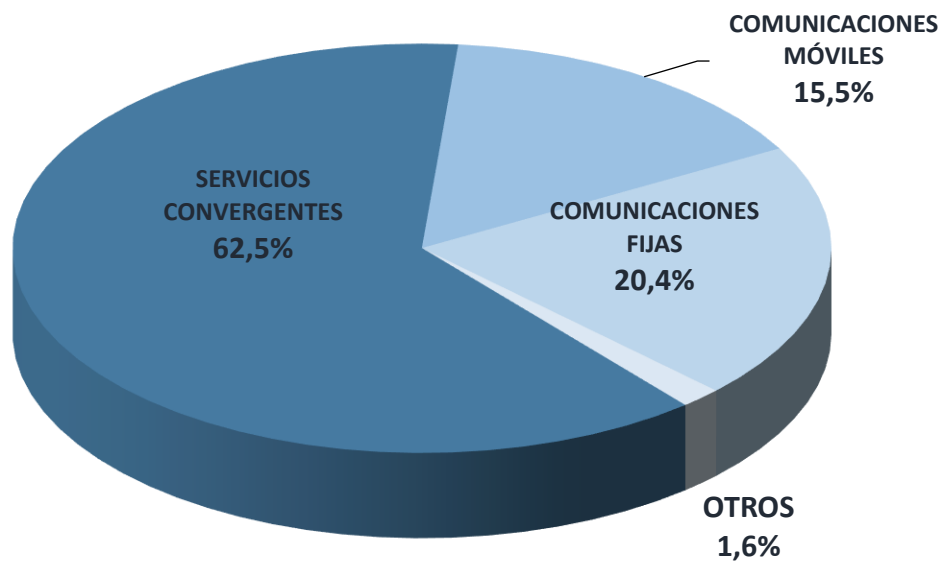
3.4. Clasificación por servicios.

La tabla y el gráfico que se incluyen a continuación reflejan las 13.548 reclamaciones recibidas en la OAUT durante 2023, desglosadas por la naturaleza de los servicios a que se refieren.



RECLAMACIONES POR SERVICIOS	Número resoluciones	Porcentaje s/ total
Servicios convergentes	8.494	62,53%
Comunicaciones móviles	2.103	15,48%
Comunicaciones fijas	2.765	20,36%
Otras reclamaciones	222	1,64%
TOTAL	13.584	100,00%

OAUT 2023 - RECLAMACIONES RECIBIDAS por tipo de servicio



- SERVICIOS CONVERGENTES
- COMUNICACIONES MÓVILES
- COMUNICACIONES FIJAS
- OTROS



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 2023 -8.494, un 62,53 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.

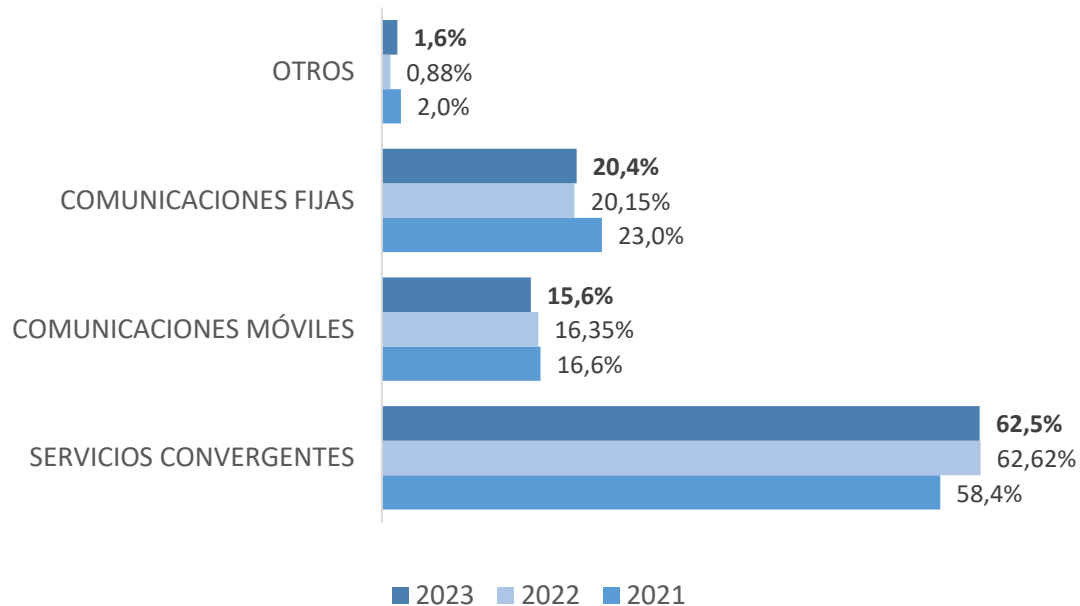
La tercera categoría –reclamaciones por “comunicaciones fijas”- aplica a las reclamaciones motivadas por controversias producidas en relación con servicios de voz y datos prestados por medio de telefonía fija.

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 2023 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 gráfico de barras se muestra la comparativa en términos porcentuales de la distribución por servicios de las reclamaciones por controversias recibidas en la OAUT.



OAUT - RECLAMACIONES POR TIPOS DE SERVICIOS 2021, 2022 Y 2023



3.5. Desglose por materias de las reclamaciones

Dentro de las reclamaciones recibidas en la OAUT durante 2023 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 2023 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 2022.



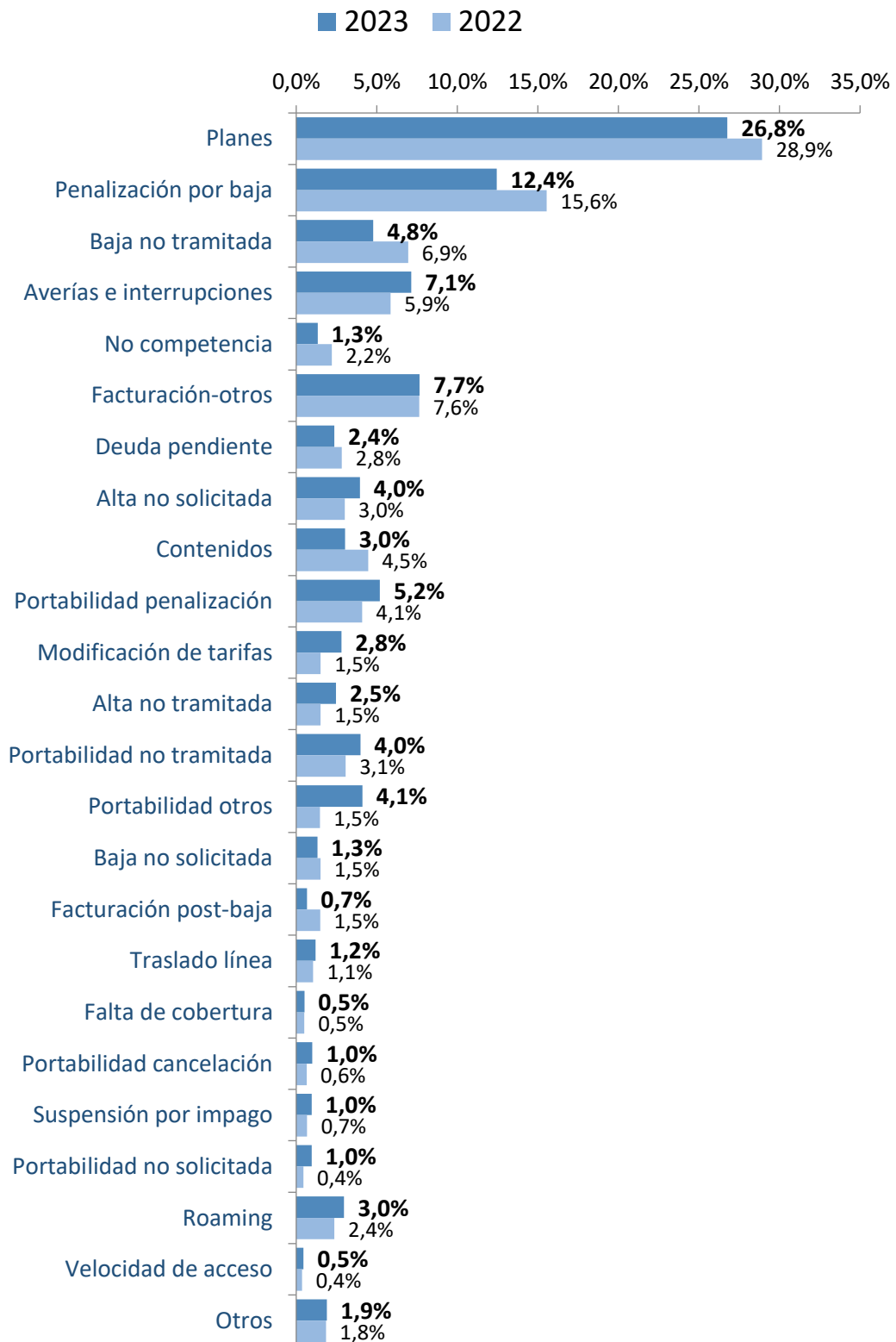
OAUT 2023 - SERVICIOS CONVERGENTES

Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2023	2022
Planes	26,8%	28,9%
Penalización por baja	12,4%	15,6%
Baja no tramitada	4,8%	6,9%
Averías e interrupciones	7,1%	5,9%
No competencia	1,3%	2,2%
Facturación-otros	7,7%	7,6%
Deuda pendiente	2,4%	2,8%
Alta no solicitada	4,0%	3,0%
Contenidos	3,0%	4,5%
Portabilidad penalización	5,2%	4,1%
Modificación de tarifas	2,8%	1,5%
Alta no tramitada	2,5%	1,5%
Portabilidad no tramitada	4,0%	3,1%
Portabilidad otros	4,1%	1,5%
Baja no solicitada	1,3%	1,5%
Facturación post-baja	0,7%	1,5%
Traslado línea	1,2%	1,1%
Falta de cobertura	0,5%	0,5%
Portabilidad cancelación	1,0%	0,6%
Suspensión por impago	1,0%	0,7%
Portabilidad no solicitada	1,0%	0,4%
Roaming	3,0%	2,4%
Velocidad de acceso	0,5%	0,4%
Otros	1,9%	1,8%



OAUT 2023 - SERVICIOS CONVERGENTES

Reclamaciones por materias





3.5.2. Comunicaciones móviles

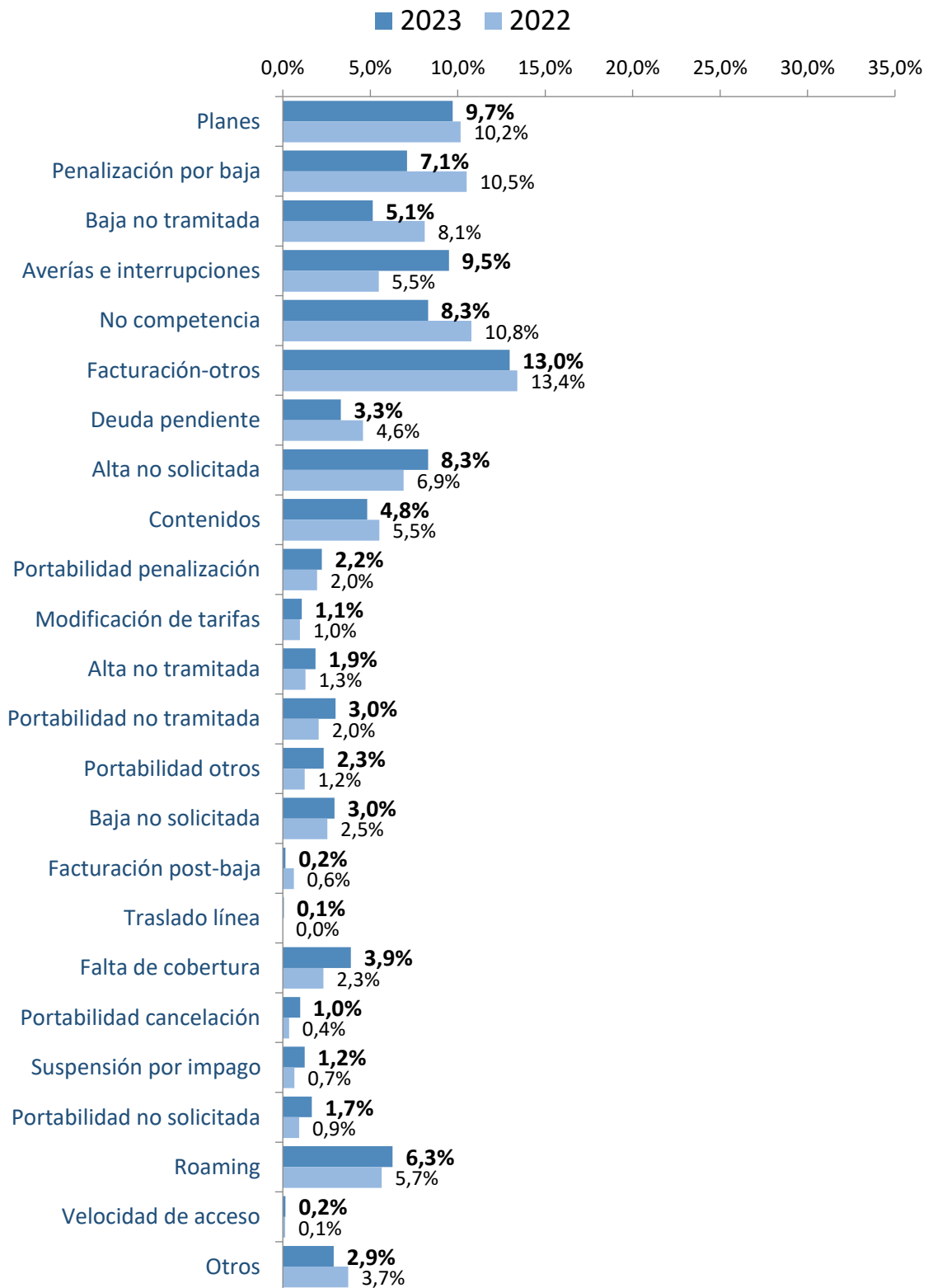
En el grupo de servicios de comunicaciones móviles, las reclamaciones recibidas en 2023 se desglosan en la siguiente tabla y su representación gráfica. La tabla y el gráfico reflejan también los datos de 2022.

OAUT 2023 - COMUNICACIONES MÓVILES		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2023	2022
Planes	9,7%	10,2%
Penalización por baja	7,1%	10,5%
Baja no tramitada	5,1%	8,1%
Averías e interrupciones	9,5%	5,5%
No competencia	8,3%	10,8%
Facturación-otros	13,0%	13,4%
Deuda pendiente	3,3%	4,6%
Alta no solicitada	8,3%	6,9%
Contenidos	4,8%	5,5%
Portabilidad penalización	2,2%	2,0%
Modificación de tarifas	1,1%	1,0%
Alta no tramitada	1,9%	1,3%
Portabilidad no tramitada	3,0%	2,0%
Portabilidad otros	2,3%	1,2%
Baja no solicitada	3,0%	2,5%
Facturación post-baja	0,2%	0,6%
Traslado línea	0,1%	0,0%
Falta de cobertura	3,9%	2,3%
Portabilidad cancelación	1,0%	0,4%
Suspensión por impago	1,2%	0,7%
Portabilidad no solicitada	1,7%	0,9%
Roaming	6,3%	5,7%
Velocidad de acceso	0,2%	0,1%
Otros	2,9%	3,7%



OAUT 2023 - COMUNICACIONES MÓVILES

Reclamaciones por materias





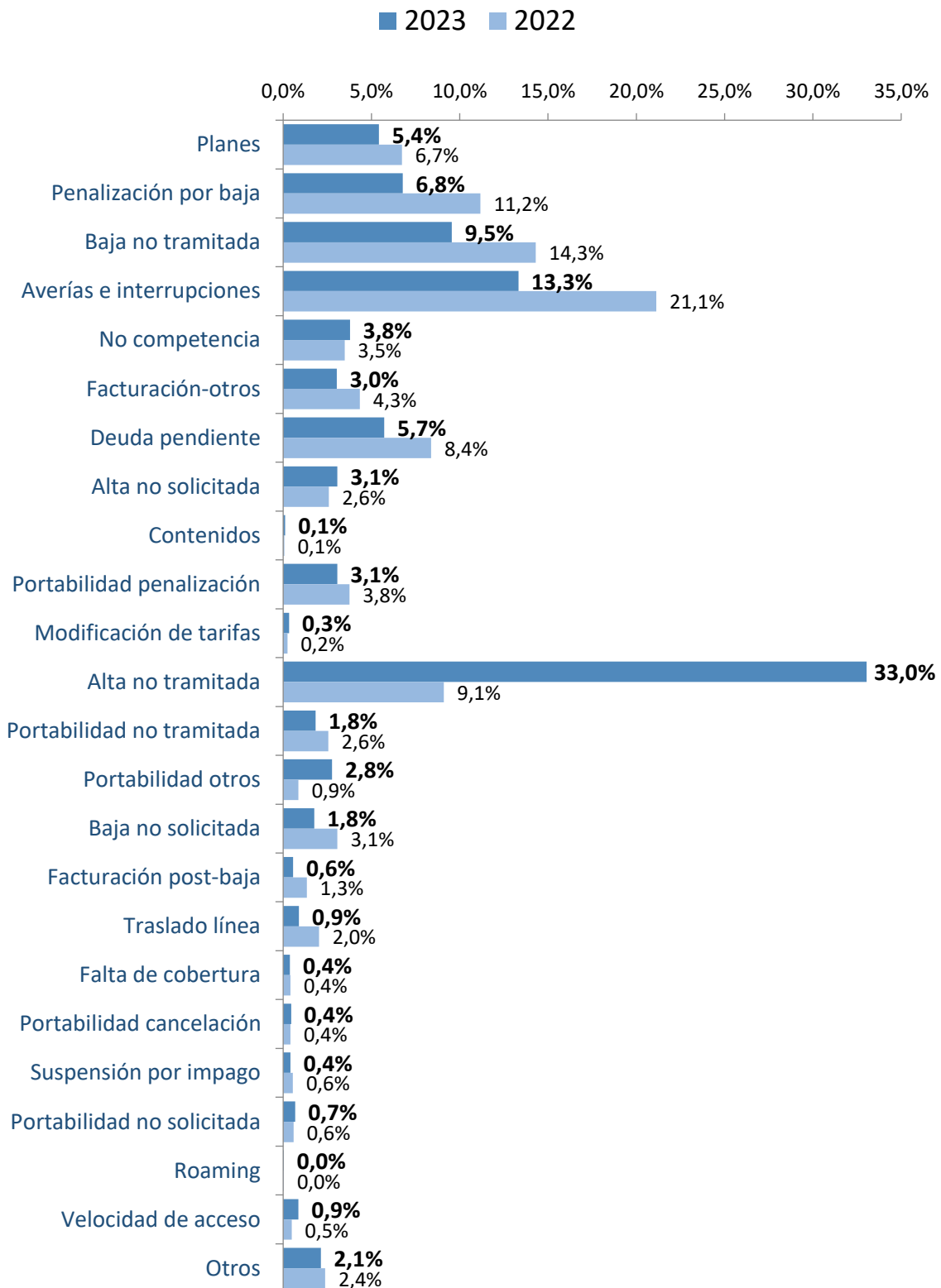
3.5.3. Comunicaciones fijas

Finalmente, en el caso de las comunicaciones fijas, las reclamaciones recibidas en 2023 se desglosan en la siguiente tabla y el correspondiente gráfico de barras, que reflejan también los datos de 2022.

OAUT 2023 - COMUNICACIONES FIJAS		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2023	2022
Planes	5,4%	6,7%
Penalización por baja	6,8%	11,2%
Baja no tramitada	9,5%	14,3%
Averías e interrupciones	13,3%	21,1%
No competencia	3,8%	3,5%
Facturación-otros	3,0%	4,3%
Deuda pendiente	5,7%	8,4%
Alta no solicitada	3,1%	2,6%
Contenidos	0,1%	0,1%
Portabilidad penalización	3,1%	3,8%
Modificación de tarifas	0,3%	0,2%
Alta no tramitada	33,0%	9,1%
Portabilidad no tramitada	1,8%	2,6%
Portabilidad otros	2,8%	0,9%
Baja no solicitada	1,8%	3,1%
Facturación post-baja	0,6%	1,3%
Traslado línea	0,9%	2,0%
Falta de cobertura	0,4%	0,4%
Portabilidad cancelación	0,4%	0,4%
Suspensión por impago	0,4%	0,6%
Portabilidad no solicitada	0,7%	0,6%
Roaming	0,0%	0,0%
Velocidad de acceso	0,9%	0,5%
Otros	2,1%	2,4%



COMUNICACIONES FIJAS Reclamaciones 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 2023 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 2023 por las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones sino solo los de aquéllos con un número significativo de abonados (más de 80.000 en cada tipo de servicio).

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 2023 y 2022 en materia de servicios convergentes por los usuarios y usuarias de servicios de comunicaciones electrónicas frente a los operadores de telecomunicaciones que cuentan con abonados a dichos servicios.

La lista de operadores se presenta por orden alfabético.

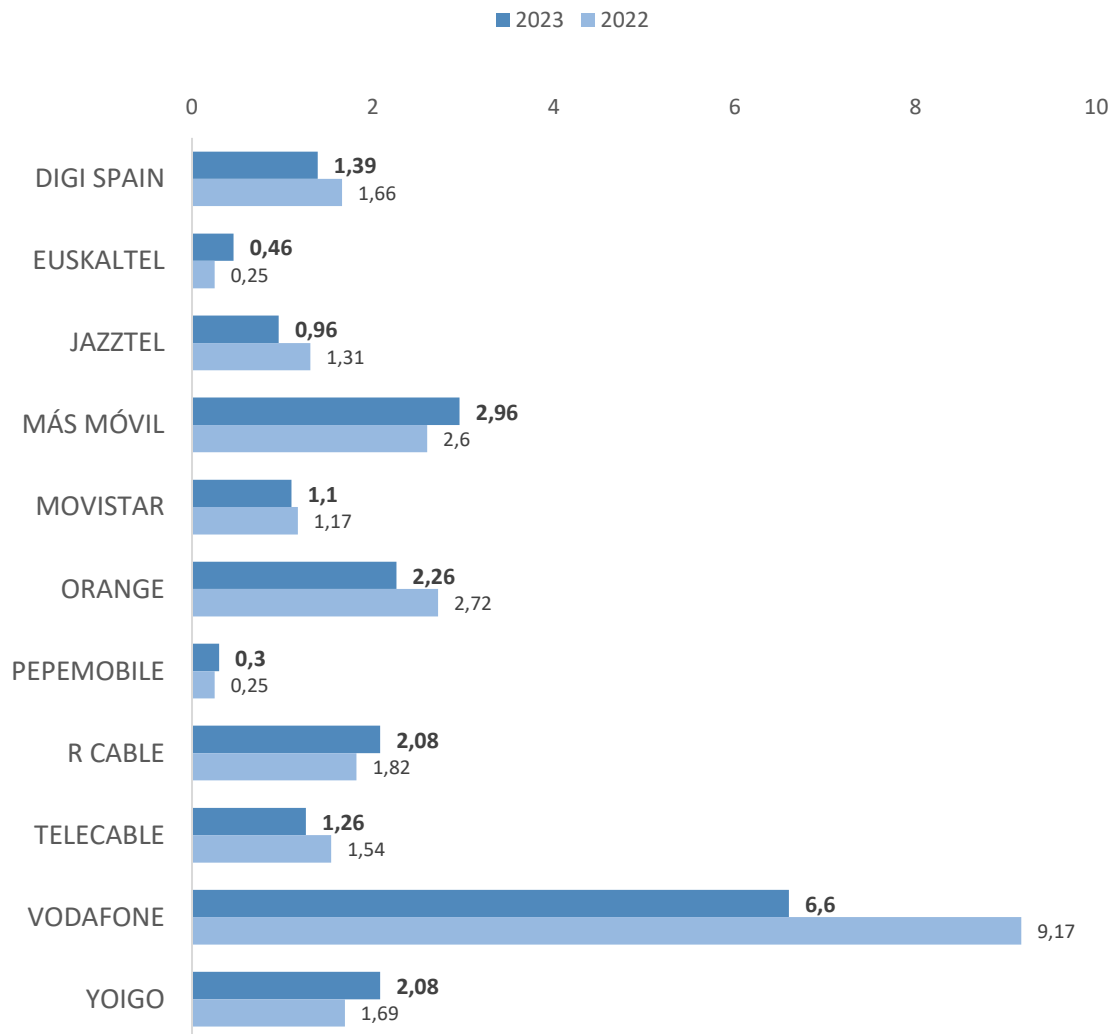


SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2023	2022	Variación 2023 - 2022
DIGI SPAIN	1,39	1,66	-0,27
EUSKALTEL	0,46	0,25	0,21
JAZZTEL	0,96	1,31	-0,35
MÁS MÓVIL	2,96	2,6	0,36
MOVISTAR	1,1	1,17	-0,07
ORANGE	2,26	2,72	-0,46
PEPEMOBILE	0,3	0,25	0,05
R CABLE	2,08	1,82	0,26
TELECABLE	1,26	1,54	-0,28
VODAFONE	6,6	9,17	-2,57
YOIGO	2,08	1,69	0,39

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



OAUT 2023 - SERVICIOS CONVERGENTES POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



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, agrupadas por el operador reclamado.



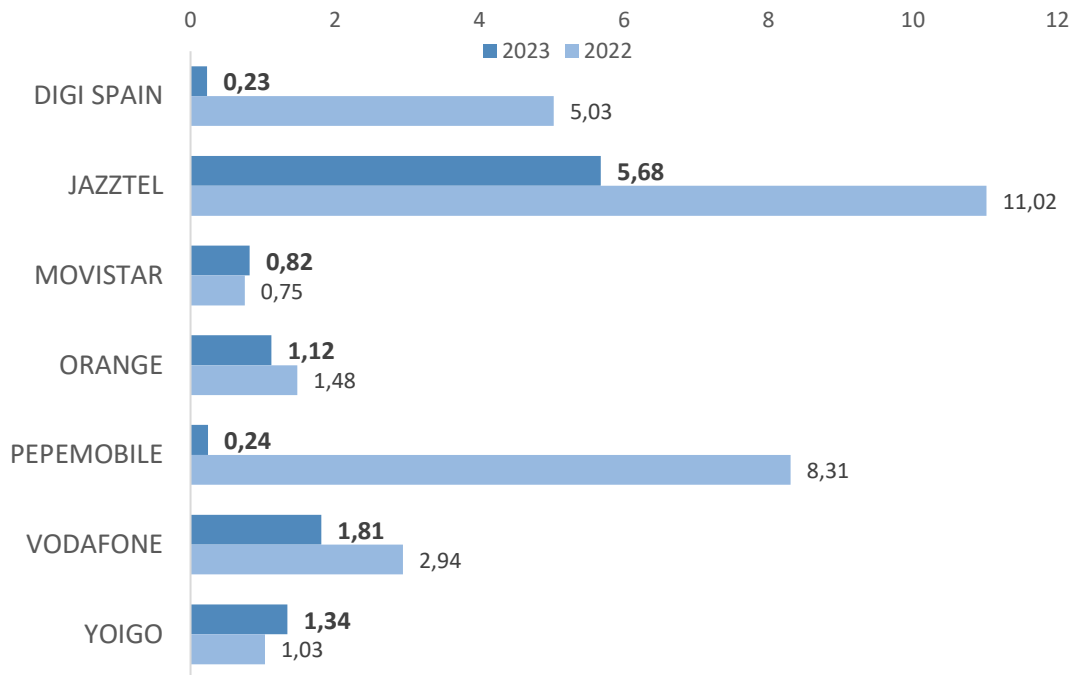
Como en el apartado anterior, los operadores aparecen por orden alfabético.

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2023	2022	Variación 2023 - 2022
DIGI SPAIN	0,23	5,03	-4,8
JAZZTEL	5,68	11,02	-5,34
MOVISTAR	0,82	0,75	0,07
ORANGE	1,12	1,48	-0,36
PEPEMOBILE	0,24	8,31	-8,07
VODAFONE	1,81	2,94	-1,13
YOIGO	1,34	1,03	0,31

Acto seguido se incluye una representación gráfica de las reclamaciones por servicios de comunicaciones móviles formuladas en 2023, agrupadas por operadores:



OAUT 2023 - COMUNICACIONES MÓVILES POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



3.6.3. Comunicaciones fijas

Las reclamaciones de resolución de controversias por 10.000 abonados en materia de comunicaciones fijas formuladas en 2023 por los usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones electrónicas frente a los operadores se reflejan en el cuadro siguiente, agrupadas por el operador reclamado.

Los operadores están ordenados por el número de abonados.

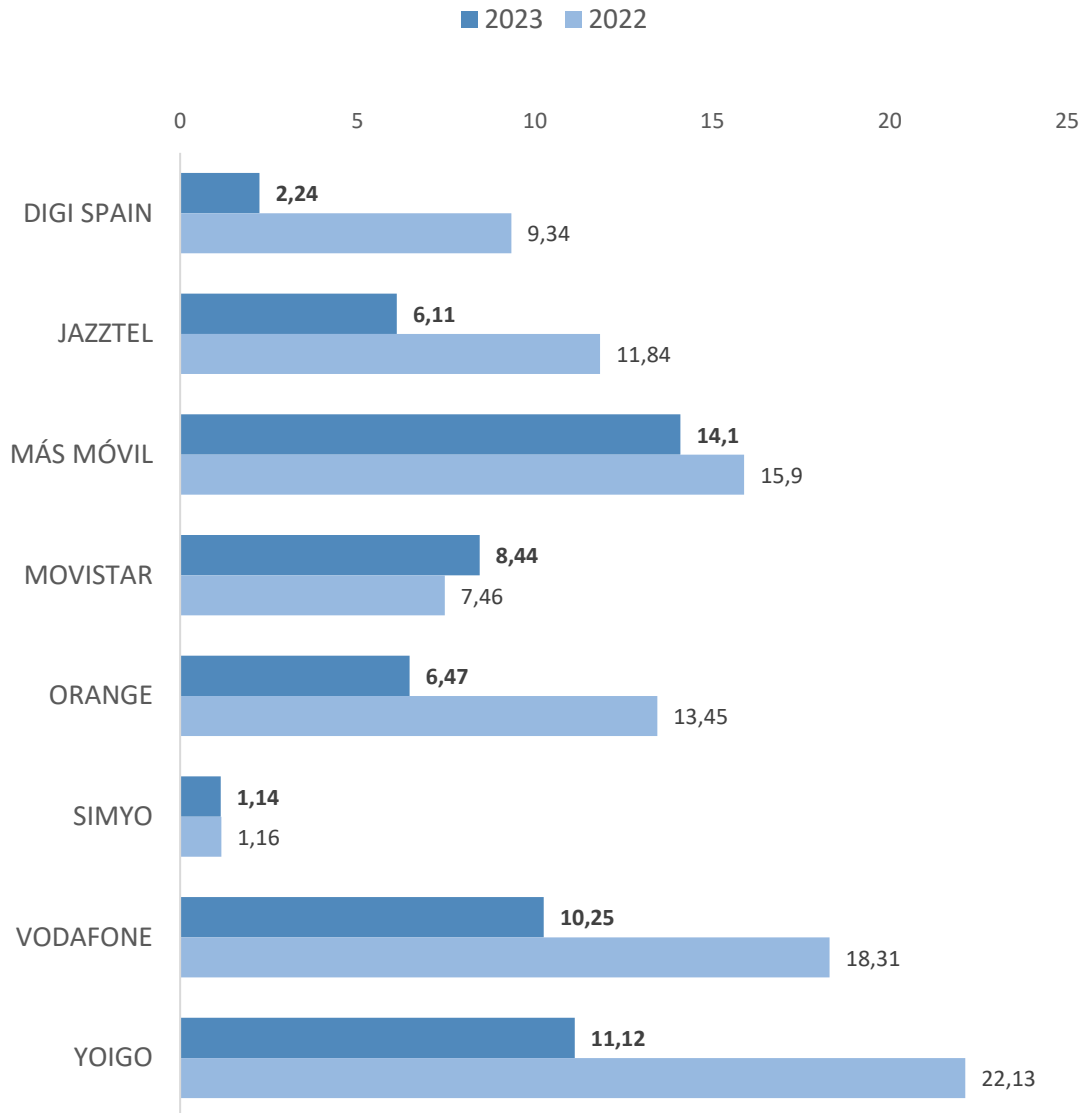


COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2023	2022	Variación 2023 - 2022
DIGI SPAIN	2,24	9,34	-7,1
JAZZTEL	6,11	11,84	-5,73
MÁS MÓVIL	14,1	15,9	-1,8
MOVISTAR	8,44	7,46	0,98
ORANGE	6,47	13,45	-6,98
SIMYO	1,14	1,16	-0,02
VODAFONE	10,25	18,31	-8,06
YOIGO	11,12	22,13	-11,01

La representación gráfica de las reclamaciones por servicios de comunicaciones fijas formuladas en 2023 por las usuarias y los usuarios de telecomunicaciones se recoge en el siguiente diagrama de barras:



OAUT 2023 - 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 2023 ante la OAUT respecto de la atención al cliente suministrada por los distintos operadores.

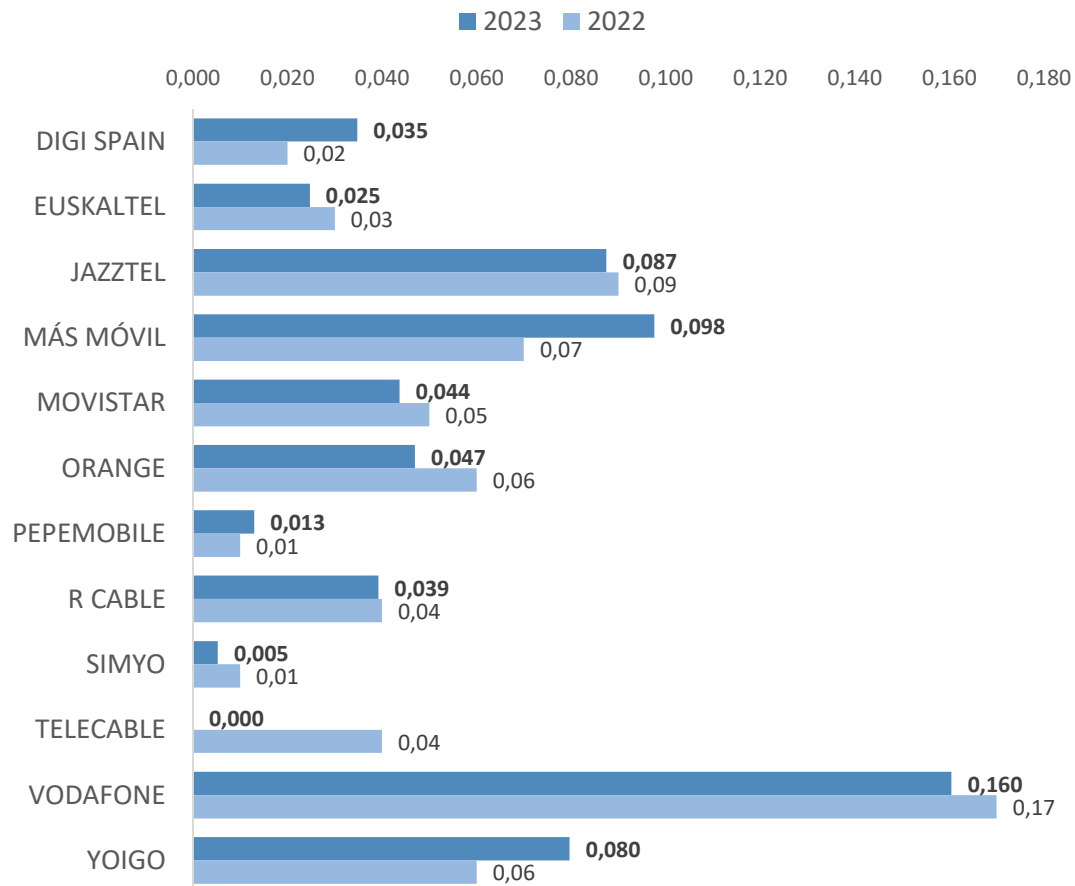
La siguiente tabla y su representación gráfica reflejan el índice de quejas que han formulado en 2023 los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, agrupadas por operadores, así como la evolución de las mismas respecto de los datos de 2022.

Los operadores se muestran en orden alfabético.

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2023	2022	Variación 2023 - 2022
DIGI SPAIN	0,035	0,020	0,015
EUSKALTEL	0,025	0,030	-0,005
JAZZTEL	0,087	0,090	-0,003
MÁS MÓVIL	0,098	0,070	0,028
MOVISTAR	0,044	0,050	-0,006
ORANGE	0,047	0,060	-0,013
PEPEMOBILE	0,013	0,010	0,003
R CABLE	0,039	0,040	-0,001
SIMYO	0,005	0,010	-0,005
TELECABLE	0,000	0,040	-0,040
VODAFONE	0,160	0,170	-0,010
YOIGO	0,080	0,060	0,020



OAUT 2023 - ATENCIÓN AL CLIENTE POR OPERADORES (Quejas por 10.000 abonados)



Madrid, julio de 2024