



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

Datos 2020



GOBIERNO
DE ESPAÑA

VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS
DIGITALES

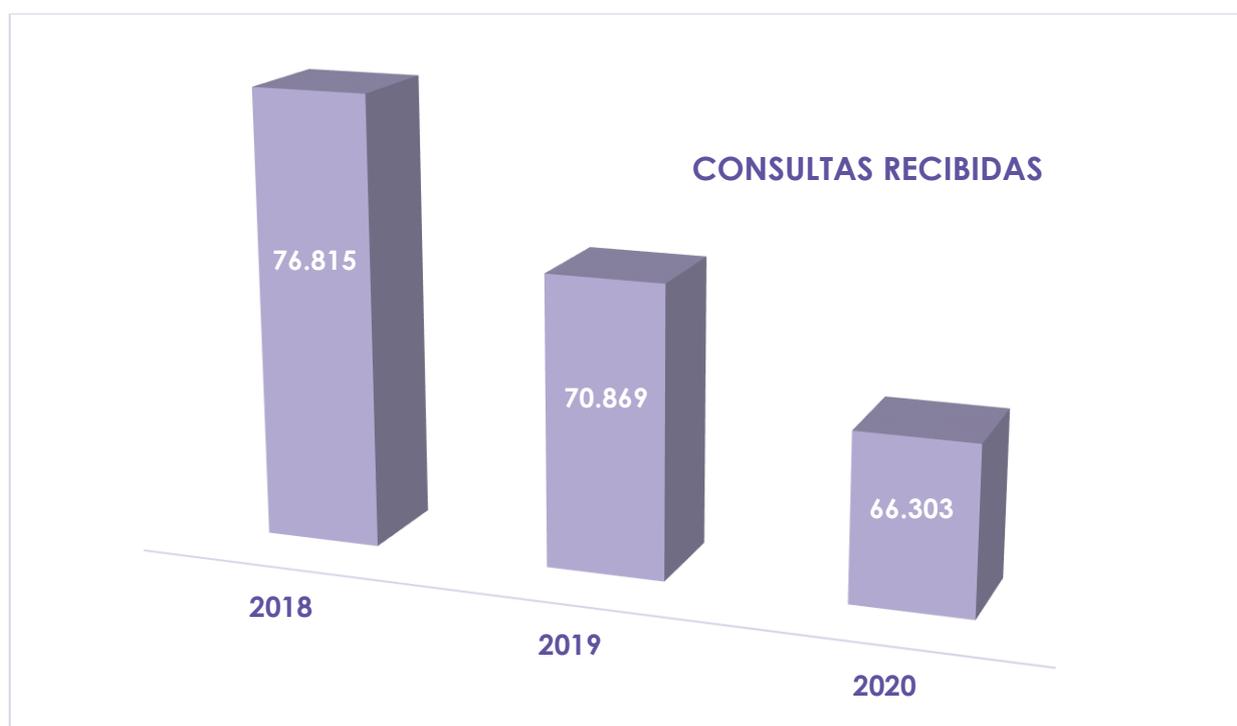
TABLA DE CONTENIDO

1. CONSULTAS	3
1.1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostelego.mineco.gob.es	3
1.2. Canal de entrada de las consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuariostelego.mineco.gob.es	4
2. RECLAMACIONES	5
2.1. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales.	5
2.2. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales, que pone fin a la reclamación.	6
2.3. Reclamaciones presentadas por vía electrónica, sobre el total de reclamaciones recibidas.	7
2.4. Reclamaciones presentadas por vía electrónica, sobre el total de reclamaciones recibidas.	8
2.4.1. Servicios Convergentes.	9
2.4.2. Comunicaciones Móviles.	10
2.4.3. Comunicaciones Fijas.	11
2.5. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales, en función del número de abonados: clasificación por operadores.	12
2.5.1. Servicios Convergentes.	12
2.5.2. Comunicaciones Móviles.	13
2.5.3. Comunicaciones Fijas.	13
3. QUEJAS	14
3.1. Quejas sobre los servicios de atención al cliente: clasificación por operadores.	14
ANEXO. DATOS DE RECLAMACIONES RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN DE LA PANDEMIA Y EL ESTADO DE ALARMA.	15

1. CONSULTAS

1.1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.mineco.gob.es

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2018	76.815	254
2019	70.869	234
2020	66.303	220
Variación 2020 / 2019	-6,44%	



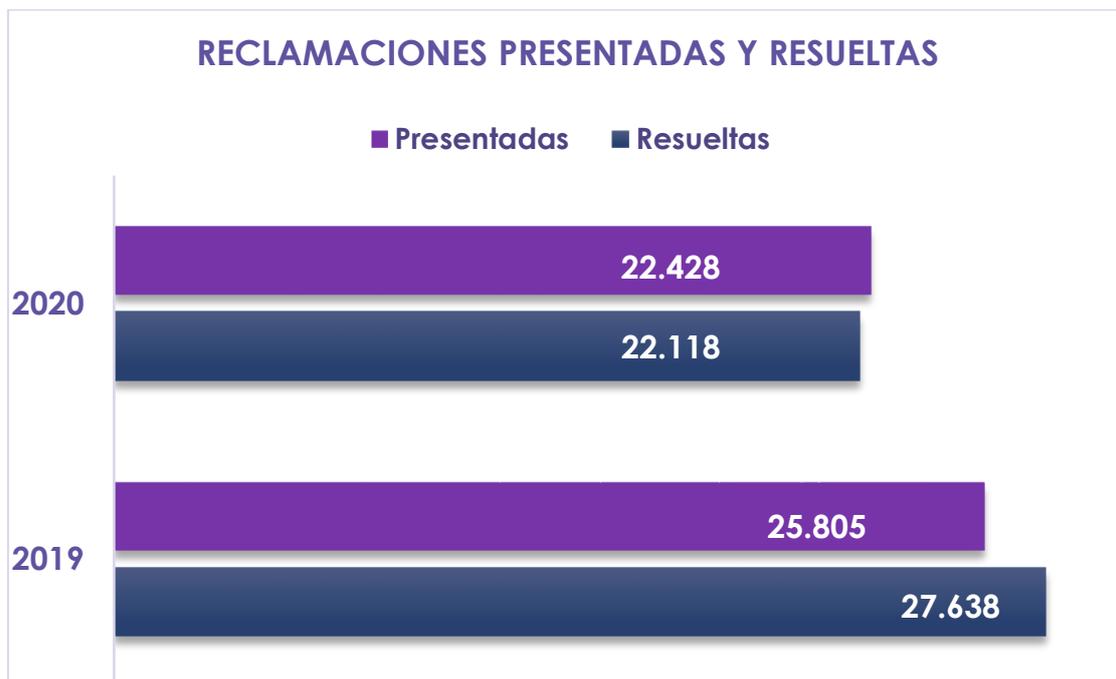
1.2. Canal de entrada de las consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.mineco.gob.es



2. RECLAMACIONES

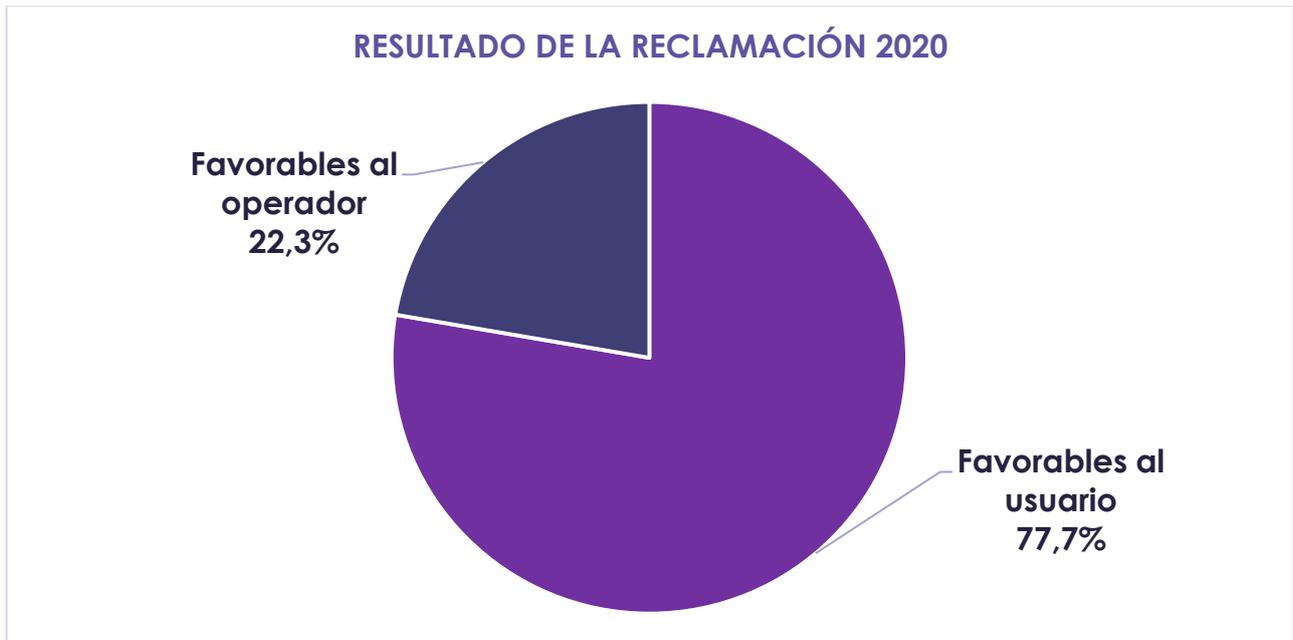
2.1. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales.

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2018	25.633	19.322
2019	25.805	27.638
2020	22.428	22.118
Variación 2020 / 2019	-13,09%	-19,97%



2.2. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales, que pone fin a la reclamación.

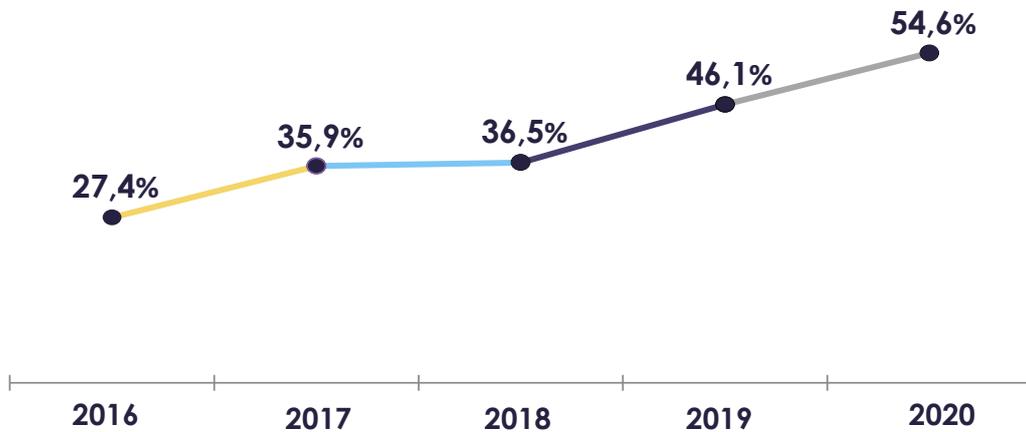
RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2020	2019
Favorables al usuario	77,7%	70,3%
Favorables al operador	22,3%	29,8%



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

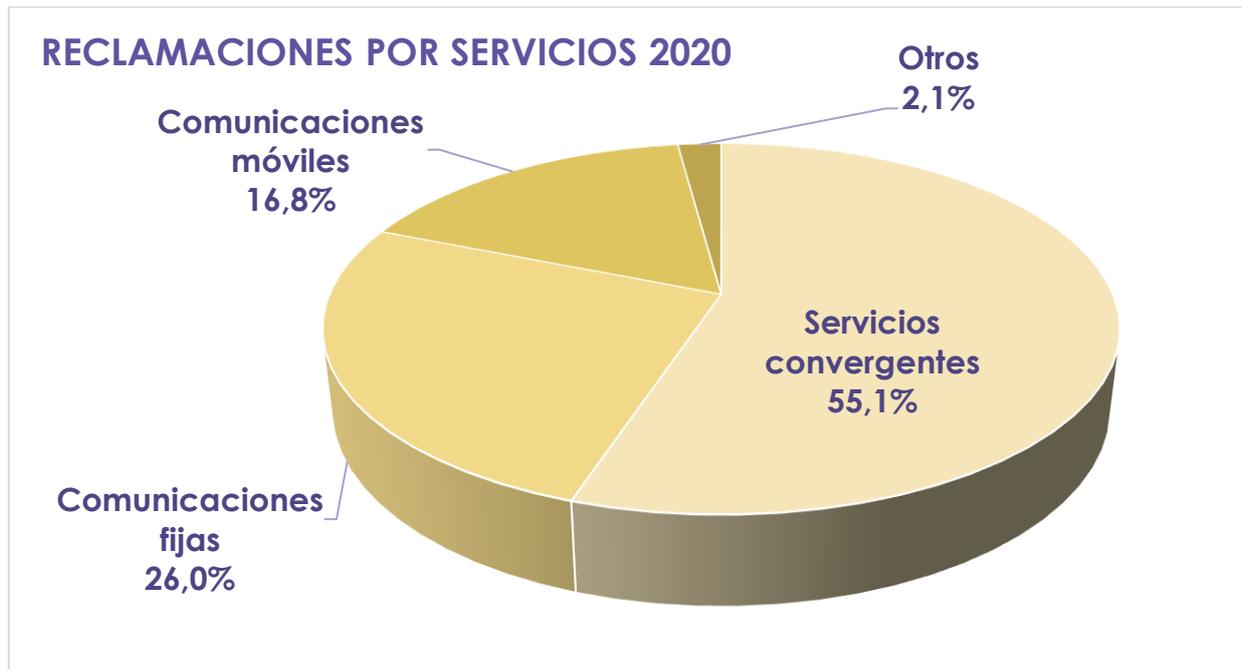
Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2020	54,6%
Año 2019	46,1%

Reclamaciones por vía Electrónica



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

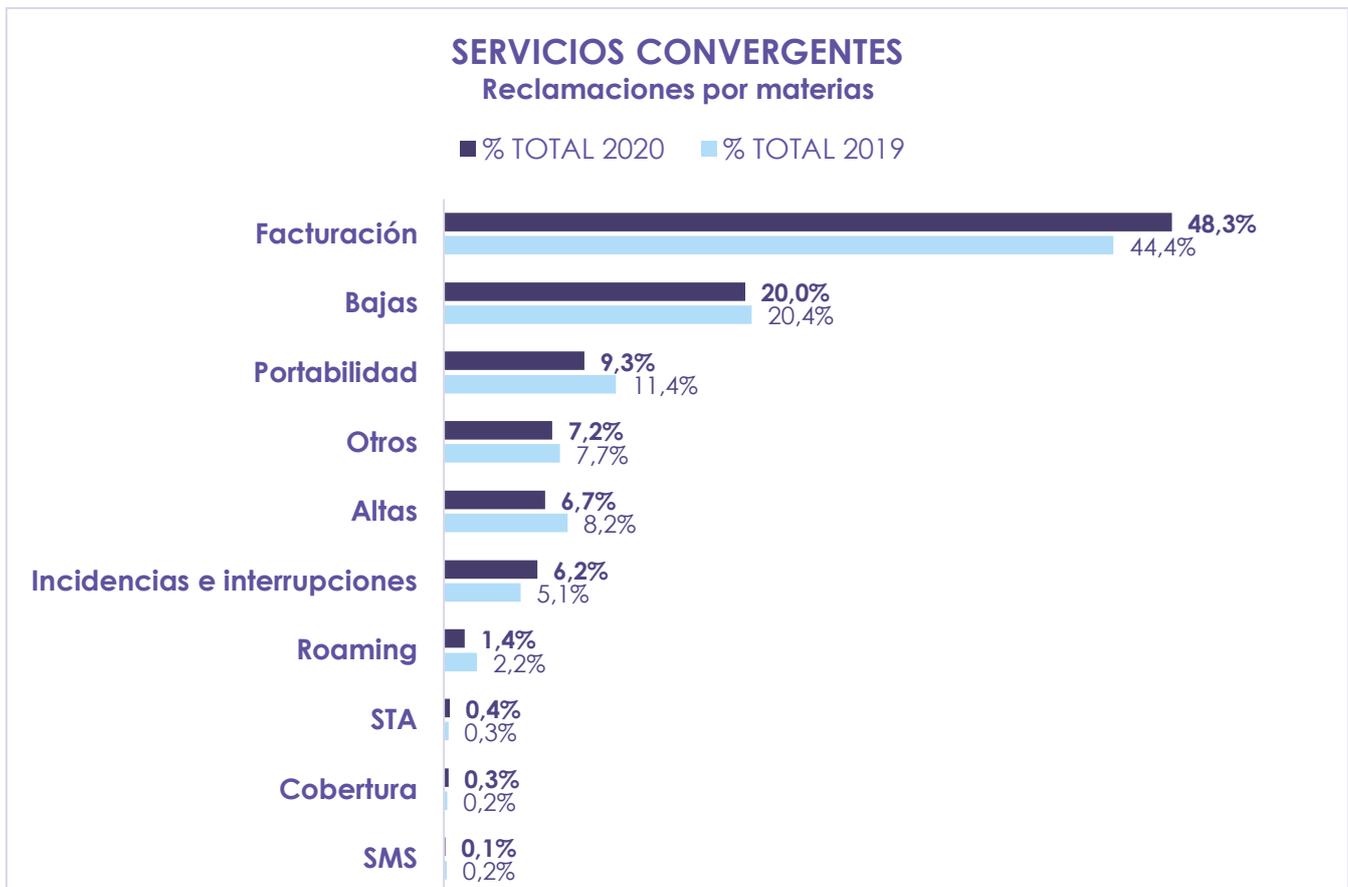
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2020	% TOTAL 2019
SERVICIOS CONVERGENTES	55,1%	59,9%
COMUNICACIONES MÓVILES	16,8%	18,2%
COMUNICACIONES FIJAS	26,0%	20,9%
OTROS ¹	2,1%	1,00%



¹ Protección de datos, servicios de TV, etc.

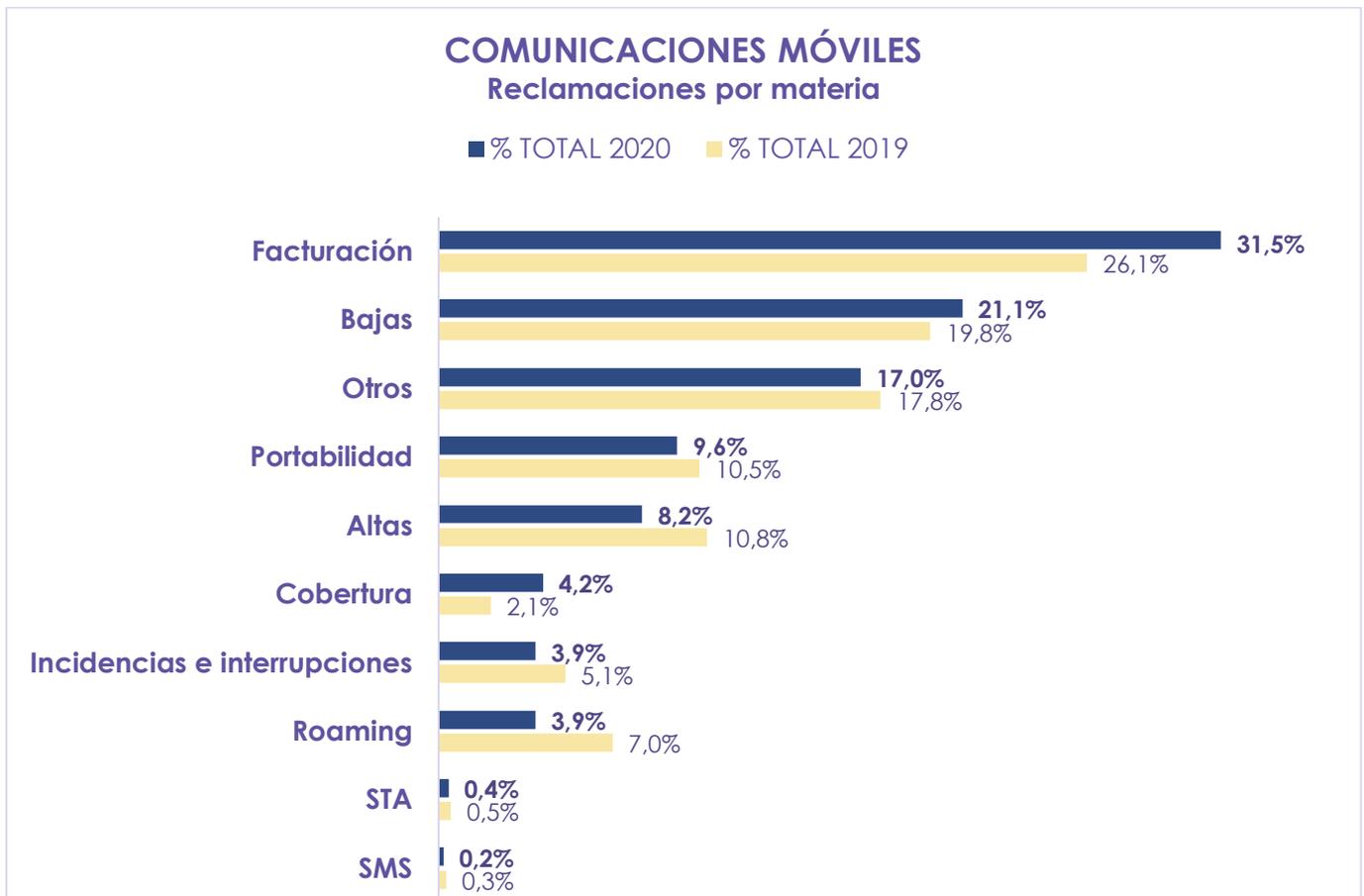
2.4.1. Servicios Convergentes.

SERVICIOS CONVERGENTES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2020	% TOTAL 2019
Facturación	48,3%	44,4%
Bajas	20,0%	20,4%
Portabilidad	9,3%	11,4%
Otros	7,2%	7,7%
Altas	6,7%	8,2%
Incidencias e interrupciones	6,2%	5,1%
Roaming	1,4%	2,2%
STA	0,4%	0,3%
Cobertura	0,3%	0,22%
SMS	0,1%	0,19%



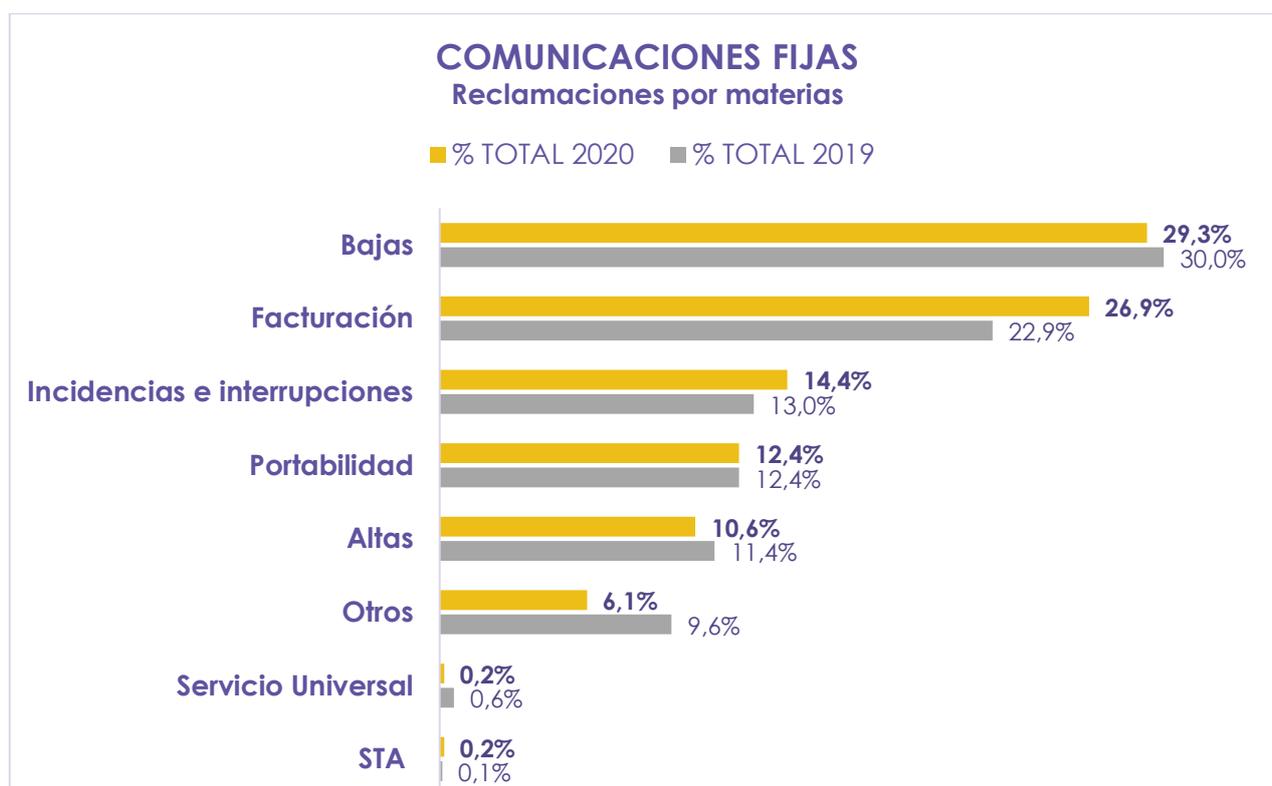
2.4.2. Comunicaciones Móviles.

COMUNICACIONES MÓVILES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2020	% TOTAL 2019
Facturación	31,5%	26,1%
Bajas	21,1%	19,8%
Otros	17,0%	17,8%
Portabilidad	9,6%	10,5%
Altas	8,2%	10,8%
Cobertura	4,2%	2,1%
Roaming	3,9%	7,0%
Incidencias e interrupciones	3,9%	5,1%
STA	0,4%	0,5%
SMS	0,2%	0,3%



2.4.3. Comunicaciones Fijas.

COMUNICACIONES FIJAS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2020	% TOTAL 2019
Bajas	29,3%	30,0%
Facturación	26,9%	22,9%
Incidencias e interrupciones	14,4%	13,0%
Portabilidad	12,4%	12,4%
Altas	10,6%	11,4%
Otros	6,1%	9,6%
Servicio Universal	0,2%	0,6%
STA	0,2%	0,1%



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

2.5.1. Servicios Convergentes.

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2020	2019
VODAFONE	9,04	11,25
MÁS MÓVIL	5,04	10,80
JAZZTEL	4,40	5,24
R CABLE	4,35	2,02
TELECABLE	3,63	3,54
ORANGE	3,44	3,19
YOIGO	2,12	3,81
EUSKALTEL	1,79	1,31
DIGI SPAIN	1,31	4,78
MOVISTAR	1,24	1,87
PEPEMOBILE	0,27	0,36

2.5.2. Comunicaciones Móviles.

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2020	2019
VODAFONE	3,71	4,20
YOIGO	1,83	1,62
MOVISTAR	1,54	2,60
ORANGE	1,27	1,27

2.5.3. Comunicaciones Fijas.

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2020	2019
MÁS MÓVIL	49,84	63,64
JAZZTEL	38,54	36,72
ORANGE	27,47	25,10
VODAFONE	19,55	19,47
MOVISTAR	9,89	9,96
TELECABLE	6,79	2,96
R CABLE	6,05	4,41
DIGI SPAIN	4,72	13,43
PEPEMOBILE	3,81	3,46
EUSKALTEL	2,68	2,43

3. QUEJAS

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

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados ²		
OPERADOR	2020	2019
MÁS MÓVIL	0,61	0,73
VODAFONE	0,51	0,49
JAZZTEL	0,47	0,47
EUSKALTEL	0,46	0,09
YOIGO	0,26	0,25
ORANGE	0,21	0,17
MOVISTAR	0,17	0,19
R CABLE	0,00	0,00
PEPEMOBILE	0,00	0,00
TELECABLE	0,00	0,00
DIGI SPAIN	0,00	0,00

² Los operadores que aparecen con 0,00 es porque no han recibido ninguna queja en el Call Center respecto a la Atención al Cliente.

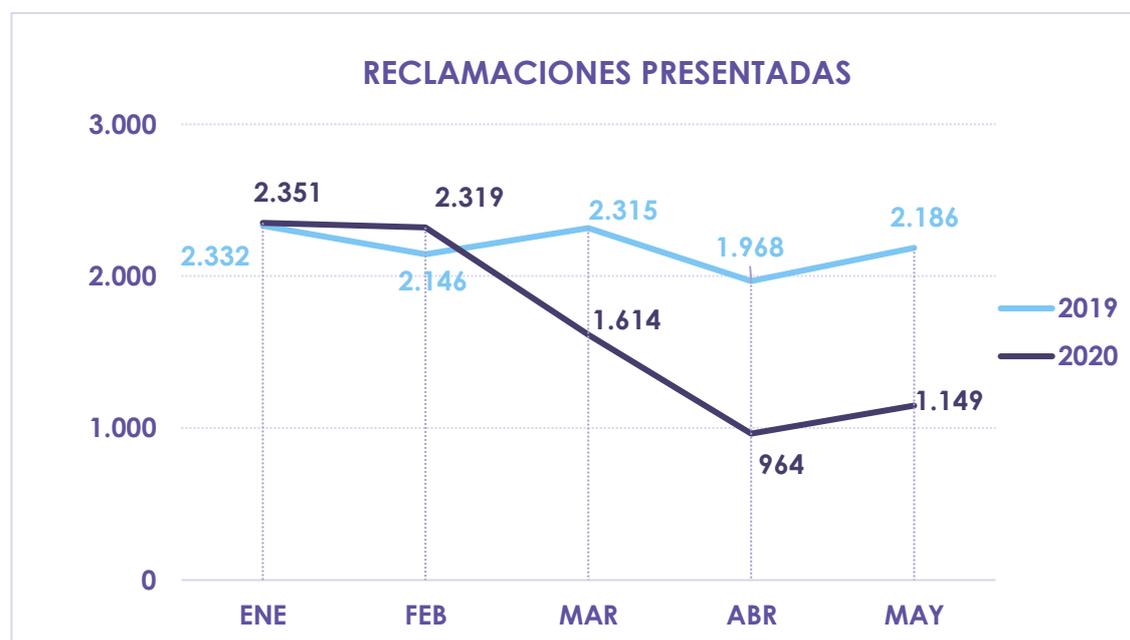
ANEXO. DATOS DE RECLAMACIONES RELACIONADOS CON LA SITUACIÓN DE LA PANDEMIA Y EL ESTADO DE ALARMA.

1. El número de **reclamaciones recibidas** ha descendido un 13,09%

Nº Reclamaciones recibidas	
2019	25.805
2020	22.428
Variación 2020 / 2019	-13,09%

2. **Reclamaciones presentadas durante el primer estado de alarma (marzo – mayo 2020):**

PERÍODO	Nº RECLAMACIONES	VARIACIÓN S/ 2019
AÑO 2019	25.805	
ENERO – MAYO 2020	8.398	- 23,3%
MARZO – MAYO 2020	3.728	- 42,4%

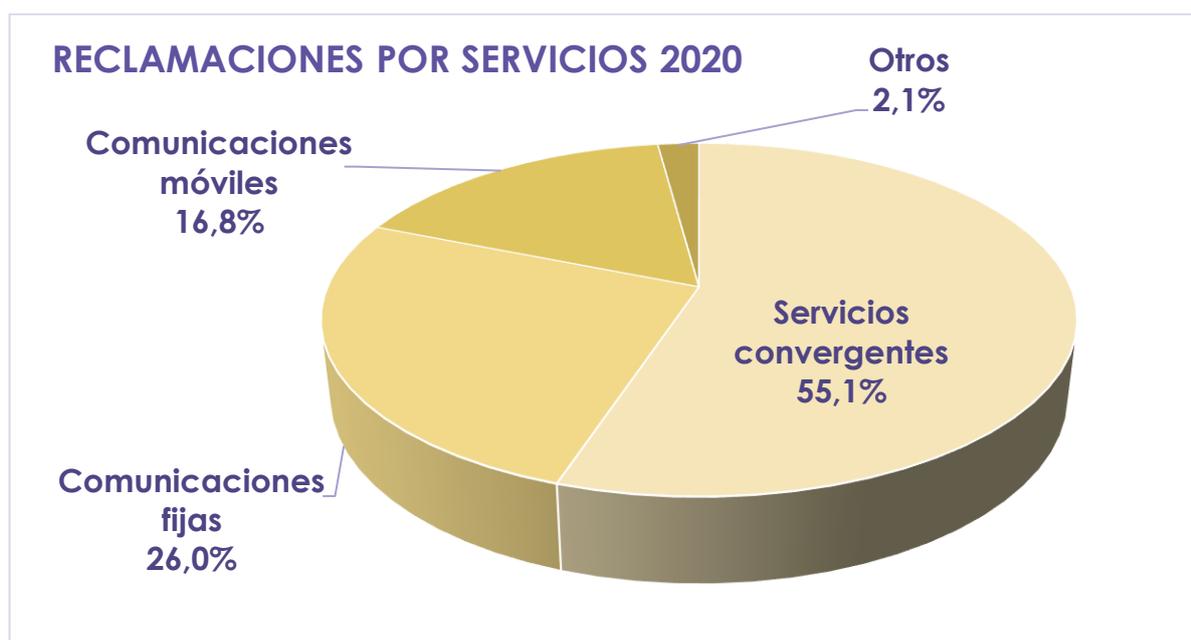


3. **Reclamaciones presentadas por vía electrónica.** La situación de pandemia o confinamiento ha incrementado el número de reclamaciones que se presentan por esta vía.

Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2020	54,6%
Año 2019	46,1%

4. **El porcentaje de reclamaciones sobre servicios fijos** se incrementa del 21% al 26%. Se debe al efecto de la pandemia, que ha implicado uso más intensivo de las comunicaciones fijas.

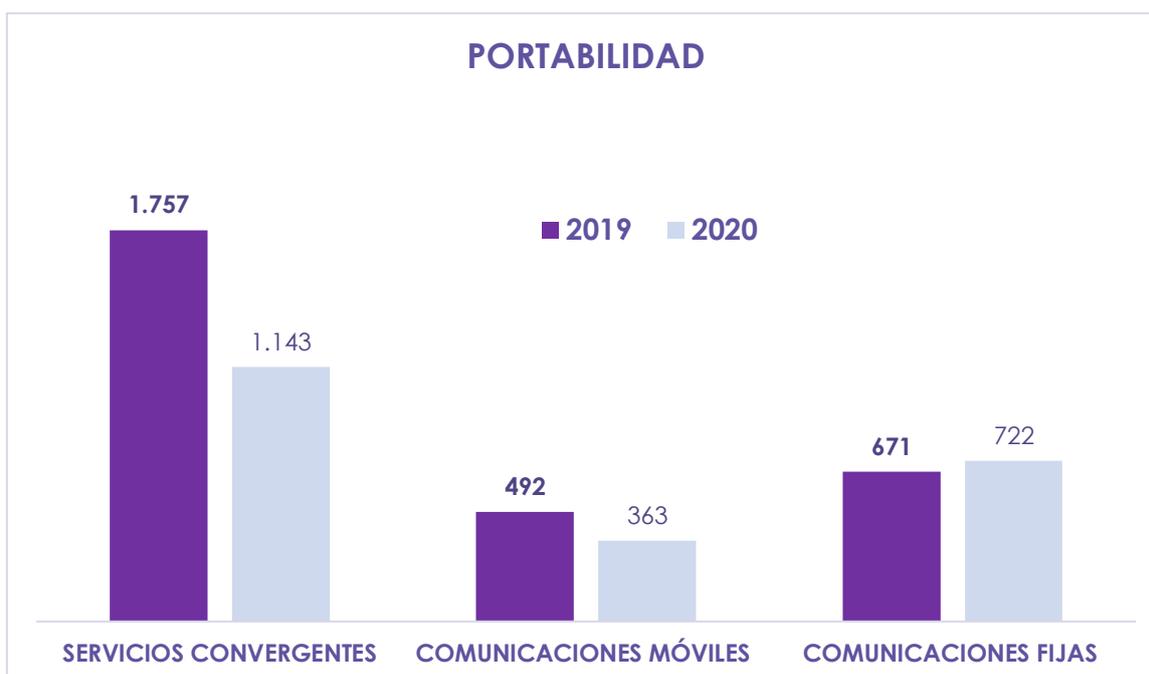
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2020	% TOTAL 2019
SERVICIOS CONVERGENTES	55,1%	59,9%
COMUNICACIONES MÓVILES	16,8%	18,2%
COMUNICACIONES FIJAS	26,0%	20,9%
OTROS ³	2,1%	1,00%



³ Protección de datos, servicios de TV, etc.

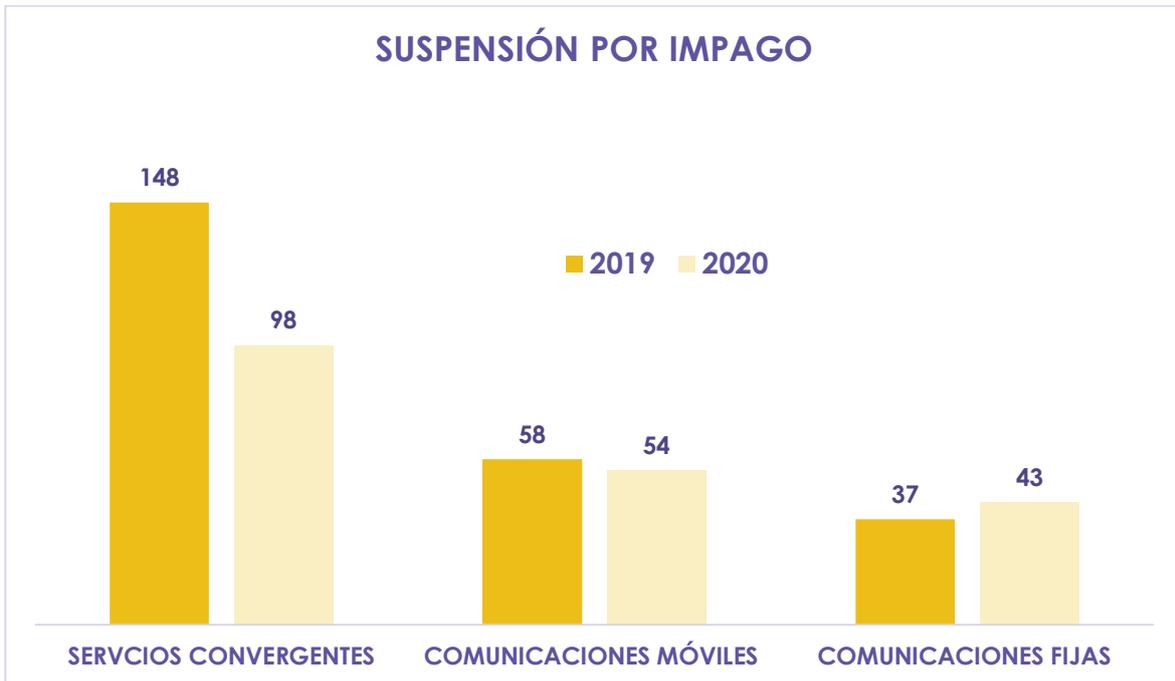
5. **Reclamaciones sobre portabilidad.** A pesar de haber estado suspendidos los procesos de portabilidad entre marzo y finales de mayo, no hay una variación significativa de reclamaciones en este apartado:

PORTABILIDAD	2020		2019	
SERVICIOS CONVERGENTES	1.143	9,30%	1.757	11,40%
COMUNICACIONES MÓVILES	363	9,60%	492	10,50%
COMUNICACIONES FIJAS	722	12,40%	671	12,40%
TOTAL	2.228		2.920	



6. **Reclamaciones por suspensiones de la línea por impago.** Se han mantenido en niveles muy bajos. Únicamente ha existido un ligero incremento en el número de reclamaciones relativa a servicios fijos.

SUSPENSIÓN POR IMPAGO	2020		2019	
SERVICIOS CONVERGENTES	98	0,8%	148	1,0%
COMUNICACIONES MÓVILES	54	1,4%	58	1,2%
COMUNICACIONES FIJAS	43	0,7%	37	0,7%
TOTAL	195		243	



7. Derechos específicos reconocidos a los usuarios durante el estado de alarma (marzo – junio).

- Derecho a que no se suban los precios respecto de todos aquellos servicios sobre los cuales no podía ejercerse la portabilidad.
- Derecho a que no se suspenda el servicio de telecomunicaciones en caso de impagos por los usuarios.
- Derecho a la financiación sin intereses de la deuda que los clientes pudieran tener con los operadores tras la finalización en junio del estado de alarma.

8. Tramitación de reclamaciones durante el estado de alarma marzo – junio 2020.

El Real Decreto Ley 8/2020 estableció la paralización de plazos de los procedimientos administrativos. En principio quedaba suspendida la tramitación de reclamaciones por la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. No obstante, la Ley previó que los procedimientos podían continuar con el consentimiento de los interesados (en este caso, tanto los usuarios reclamantes como los operadores).

a) Operadores. Por parte de los principales operadores se facilitó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales su consentimiento para que la tramitación de reclamaciones pudiera continuar. En concreto, los operadores que lo hicieron son los siguientes:

- SIMYO
- PEPEPHONE
- LOWI
- DIGIMOBIL
- EUSKALTEL
- RCABLE
- TELECABLE
- YOIGO,
- MÁS MÓVIL

- LEBARA
- ORANGE
- JAZZTEL
- AMENA
- MOVISTAR
- VODAFONE

b) Usuarios. A los usuarios se les informaba asimismo de que los expedientes podían continuar si otorgaban su consentimiento. A este respecto, de las reclamaciones tramitadas entre marzo y mayo de 2020, un 7,2% de los usuarios otorgaron dicho consentimiento.