

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

Datos 2021



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DIGITALES **AÑO 2021**

Índice

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.....	4
2.1. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.	5
2.2. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación	7
2.3. Canal de entrada de las reclamaciones en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones	9
2.4. Clasificación por servicios de las reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.....	10
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.....	16
3. QUEJAS	20



DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DIGITALES **AÑO 2021**

1. CONSULTAS

Este apartado se refiere a las solicitudes de información formuladas a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (OAUT en adelante) por los usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones, tanto por vía telefónica como a través de la web.

1.1. Número de consultas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas y la página web www.usuariosteleo.mineco.gob.es

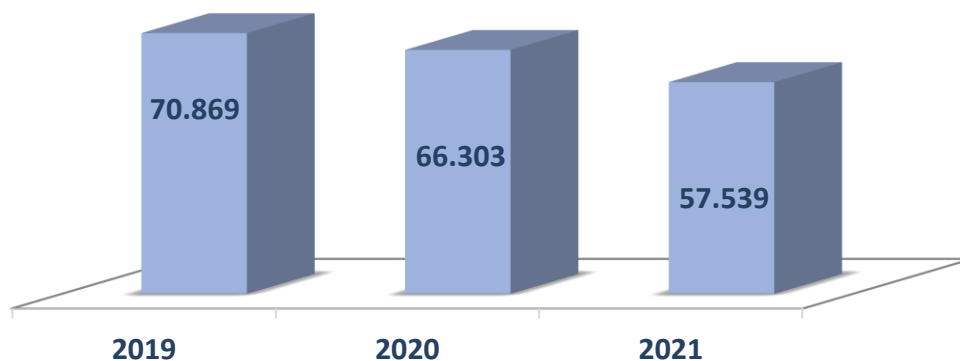
Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2019	70.869	234
2020	66.303	220
2021	57.539	191
Variación 2021 / 2020	-13,22%	

Como puede verse en la tabla anterior, en 2021 se confirma la tendencia a la baja de las consultas formuladas a la OAUT que ya se observaba en 2020. En 2020 se produjo un descenso de 4.566 consultas, el 6,44 por 100, respecto del número total de las formuladas en 2019 (70.869). En 2021, se formularon 8.764 consultas menos que en 2020. El descenso fue del 13,22 por 100.

La tendencia descendente de las consultas de usuarios y usuarias se representa en el siguiente gráfico.



CONSULTAS RECIBIDAS



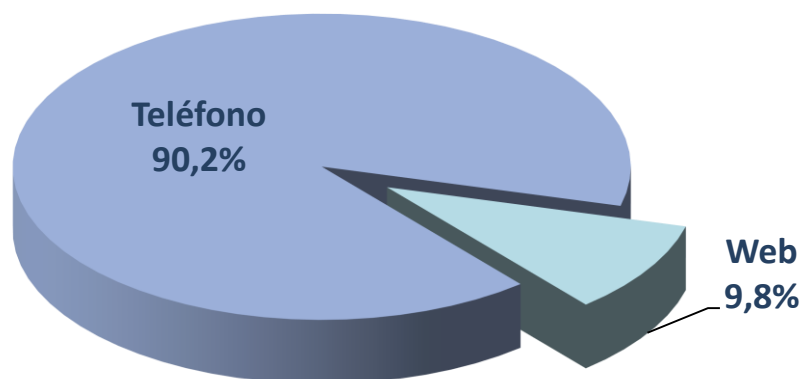
A reserva de un estudio exhaustivo, estimamos que el descenso de las consultas puede considerarse un indicador de la existencia de una tendencia a la mejora de la información facilitada a usuarias y usuarios por las operadoras y prestadores de servicios de telecomunicaciones.

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.

Como puede verse gráficamente en el siguiente diagrama, el 90,2 por 100 de las consultas formuladas en 2021 se efectuaron por el canal telefónico mientras que el 9,8 por 100 restante se produjo a través de la web.



CANAL DE ENTRADA CONSULTAS 2021



Este resultado, a falta igualmente de un estudio exhaustivo, puede constituir un indicador de la rapidez y usabilidad del canal telefónico en comparación con el acceso web.

2. RECLAMACIONES

El segundo apartado del informe se refiere a las reclamaciones de los usuarios y usuarias que representan el ejercicio de un derecho 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.

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

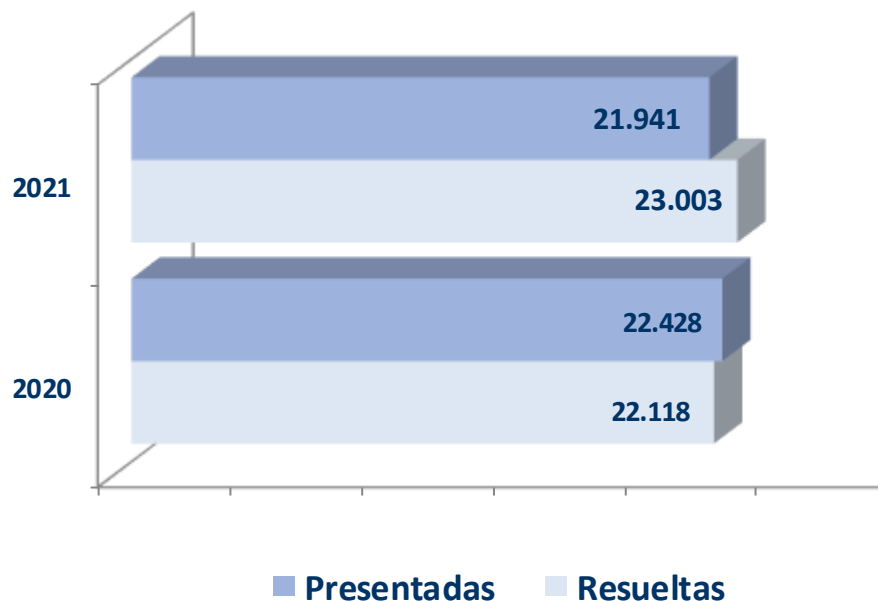
En la siguiente tabla se refleja el número de reclamaciones presentadas ante la OAUT en 2021 por los usuarios y las usuarias de telecomunicaciones, así como el número de las resueltas en dicho período y la evolución de ambos datos en los dos años anteriores.



Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2019	25.805	27.628
2020	22.428	22.118
2021	21.941	23.003
Variación 2021 / 2020	- 2,17%	+ 4,00%

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

RECLAMACIONES PRESENTADAS Y RESUELTAS



Como puede apreciarse, en las reclamaciones se reproduce la misma tendencia descendente detectada en las consultas. Así, en 2020, se presentaron 3.377 reclamaciones menos que en 2019, el 13,08 por 100, y, en 2021, 487 reclamaciones menos que el año anterior, el 2,17 por 100. El descenso experimentado en 2020 respecto a 2019 está relacionada en gran medida con la crisis ocasionada por la Covid-19.



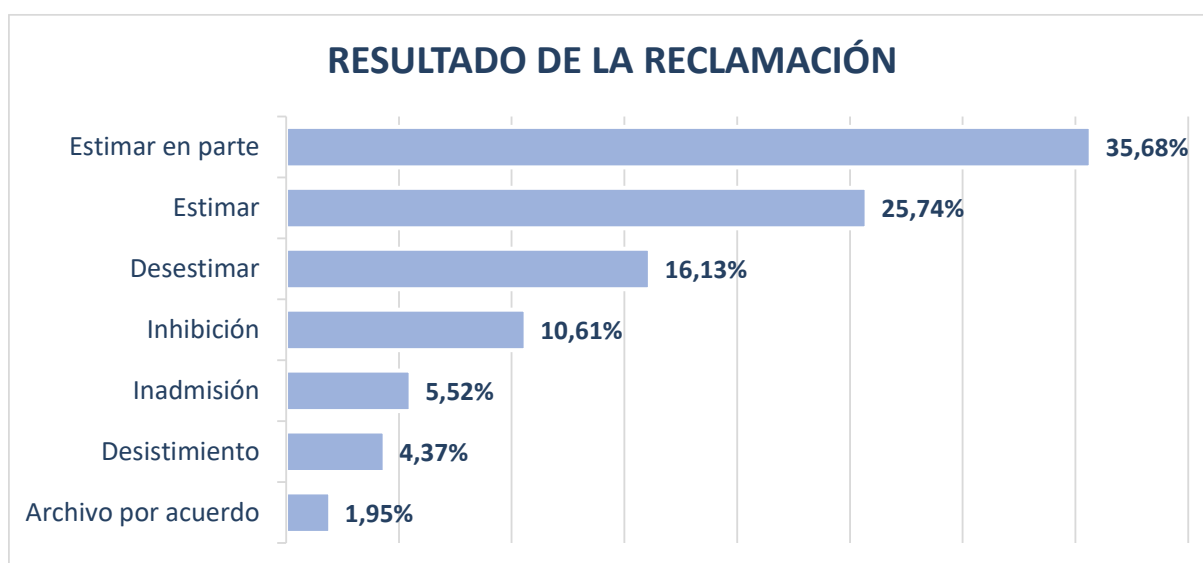
Por el contrario, el comportamiento es diferente en el ámbito de las reclamaciones resueltas. Si bien las resoluciones experimentaron en 2020 un descenso de 5.510 unidades respecto de la cifra alcanzada en 2019 (un 19,94 por 100 menos), en 2021 experimentaron un incremento de 885 unidades respecto de la cifra de 2020 (un 4,00 por 100 más).

El motivo de este diferente comportamiento en los dos últimos años es que no se trata de magnitudes con un comportamiento homogéneo. El número de reclamaciones resueltas en el año no es función directa de las reclamaciones entradas en el mismo período, sino que depende también de otros factores de difícil anticipación, como la temática de las mismas y la complejidad técnica de las resoluciones.

Respecto del número de reclamaciones resueltas –que excede a las reclamaciones presentadas-, cabe señalar que, en ocasiones, las resoluciones de la OAUT son recurridas en vía administrativa por los interesados e interesadas y se producen dos resoluciones sobre un mismo asunto.

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

El siguiente gráfico refleja el contenido de las resoluciones adoptadas por la OAUT en 2021 respecto de las reclamaciones formuladas por los usuarios y usuarias de telecomunicaciones.





Para la mejor comprensión del gráfico, se explican a continuación los diferentes conceptos empleados.

Cuando se define el resultado de la reclamación como *“estimar en parte”*, *“estimar”* o *“desestimar”*, nos estamos refiriendo a que la resolución de la OAUT ha estimado en parte o plenamente la pretensión del usuario o la usuaria reclamante, o por el contrario, la ha desestimado y ha confirmado la decisión del operador de telecomunicaciones.

Igualmente, cuando se dice que el resultado de la reclamación ha sido de *“inhibición”*, de *“inadmisión”* o de *“desistimiento”*, nos referimos a 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.

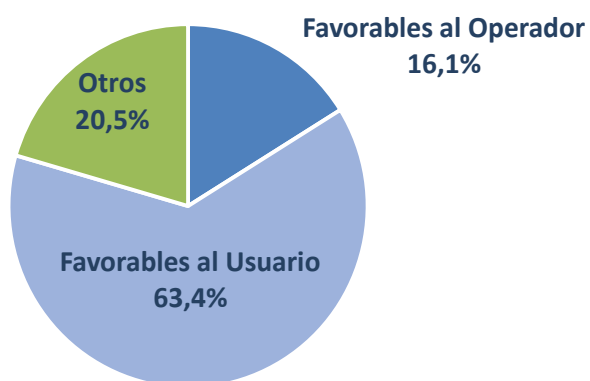
En el primer caso –inhibición-, la OAUT no ha entrado a considerar el asunto porque éste se refiere a cuestiones ajenas a su competencia; en el segundo –inadmisión-, la OAUT no ha tramitado la reclamación por que el interesado o la interesada no han cumplimentado, pese a habersele solicitado, todos los 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 última categoría referida en el gráfico –archivo por acuerdo-, se refiere a aquéllos supuestos en que, iniciado el procedimiento, el operador remite su informe sobre la reclamación y el usuario o usuaria se muestran conformes con el mismo, redactándose, como resultado, una resolución de archivo por la OAUT.

En síntesis, y como se representa gráficamente en el siguiente diagrama, el 63,40 por 100 de las resoluciones de la OAUT en 2021 han resultado favorables a los y las interesadas; el 16,10 por 100 han resultado favorables al operador de telecomunicaciones, y el 20,50 por 100 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.



RESULTADO DE LA RECLAMACIÓN



Favorables al Operador = Destimar

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

Otros = Inhibición + Inadmisión + Desistimiento

2.3. Canal de entrada de las reclamaciones en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

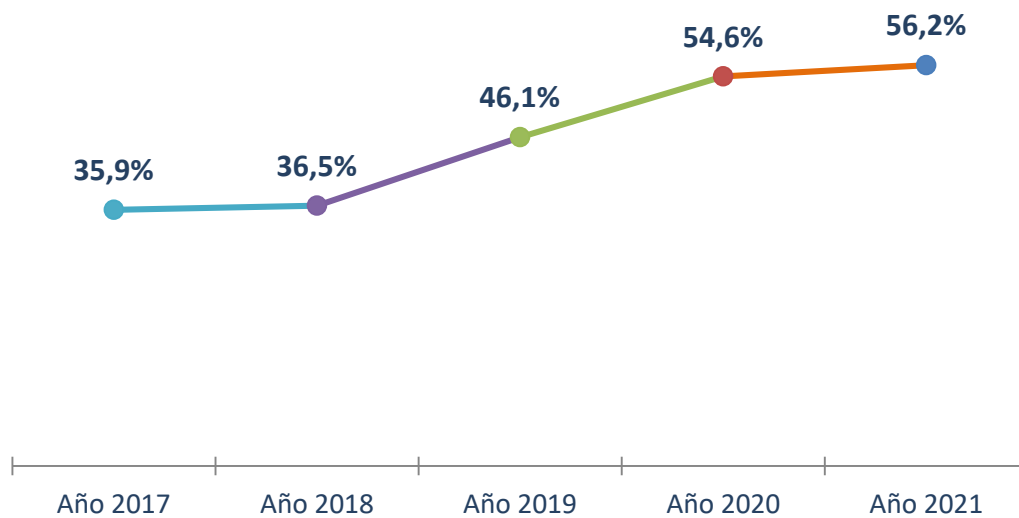
En 2021, el porcentaje de reclamaciones presentadas por vía electrónica sobre el total de reclamaciones recibidas en la OAUT alcanzó el 56,2 por 100. En 2020, el mismo porcentaje fue del 54,6 por 100, de modo que en 2021 se ha producido una mejora de este indicador.

Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2021	56,2%
Año 2020	54,6%

Como refleja el siguiente gráfico, si ampliamos la serie histórica se confirma esta tendencia ascendente.



RECLAMACIONES POR VÍA ELECTRÓNICA



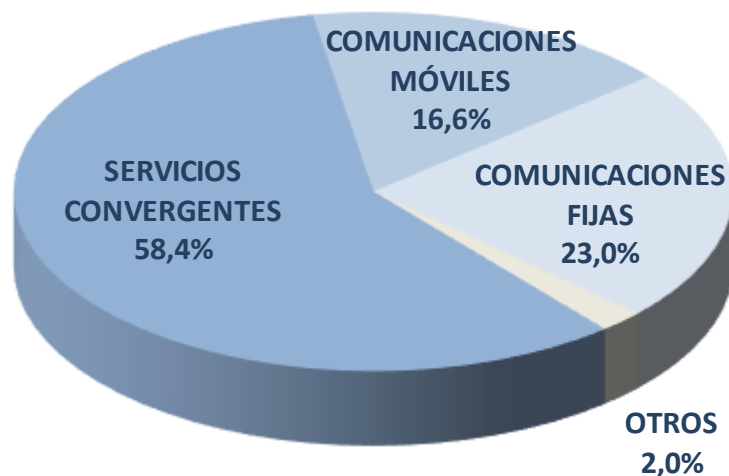
2.4. Clasificación por servicios de las reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.

En la tabla y en el gráfico que se incluyen a continuación, se reflejan en términos porcentuales la totalidad de las reclamaciones formuladas ante la OAUT desglosada por la naturaleza de los servicios a que se refieren.

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2021	% TOTAL 2020
SERVICIOS CONVERGENTES	58,4%	55,1%
COMUNICACIONES MÓVILES	16,6%	16,8%
COMUNICACIONES FIJAS	23,0%	26,0%
OTROS	2,0%	2,1%



RECLAMACIONES POR SERVICIOS 2021



Para una mejor comprensión de los anteriores elementos gráficos, es conveniente precisar que por “servicio convergente” se entiende un servicio combinado de comunicaciones fijas y móviles. Así mismo, hay que señalar que la categoría “otros” se refiere a servicios asociados a los servicios de comunicaciones en sentido propio (protección de datos personales, servicios de TV, etc.)

En los siguientes epígrafes, se desglosan –siempre en términos porcentuales- las reclamaciones agrupadas en cada uno de estas categorías en función de la materia o temática a que se refieren.



a) Servicios Convergentes

SERVICIOS CONVERGENTES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2021	% TOTAL 2020
Facturación	43,6%	48,3%
Bajas	27,9%	20,0%
Portabilidad	7,2%	9,3%
Altas	6,0%	6,7%
Incidencias e interrupciones	5,3%	6,2%
Roaming	1,5%	1,4%
Cobertura	0,4%	0,3%
STA	0,2%	0,4%
SMS	0,1%	0,1%
Otros	7,8%	7,2%

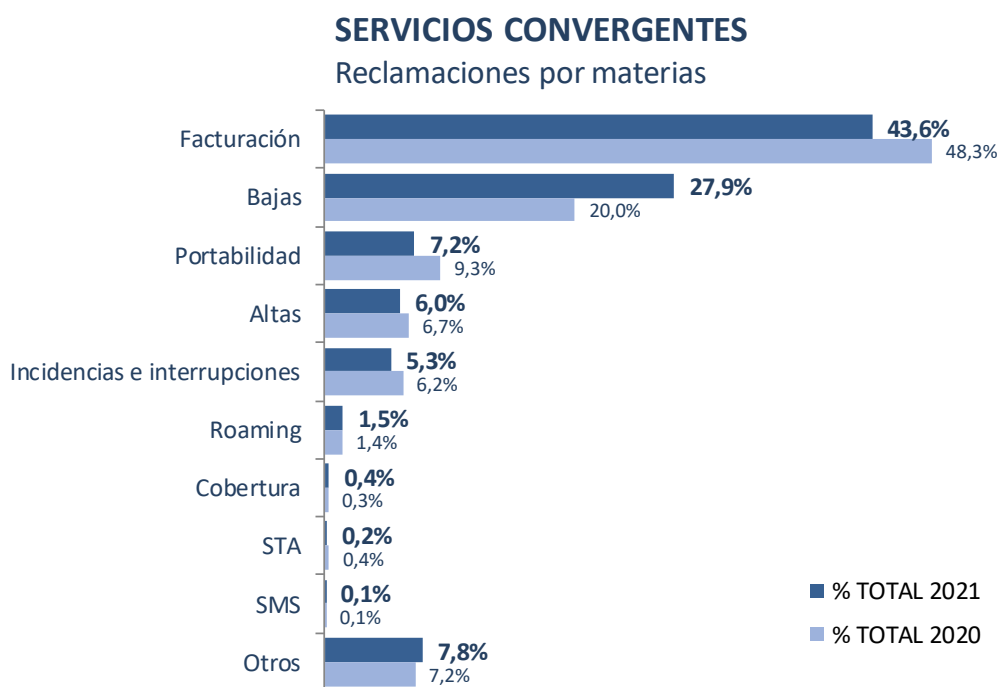
Como puede verse, en este ámbito de los servicios convergentes, el mayor porcentaje de reclamaciones formuladas en 2021 ante la OAUT ha versado sobre cuestiones relacionadas con la facturación de los servicios –un 43,6 por 100 del total- seguido a cierta distancia por el correspondiente a las reclamaciones sobre denegaciones o dificultades puestas a las bajas contractuales de los usuarios y las usuarias –un 27,9 por 100 del total-.

En la comparativa 2021-2020, se comprueba que este resultado es similar, aunque los porcentajes sean distintos: el porcentaje de reclamaciones por facturación descendió 4,7 puntos respecto al detectado en 2020 y el de reclamaciones referidas a problemas en las bajas contractuales ha aumentado 7,9 puntos.

Por lo demás, para la correcta interpretación de la tabla, hay que tener en cuenta que la categoría destacada como “STA” se refiere a reclamaciones relacionadas con servicios de tarificación especial (números 118x, 800x, 900x, etc.) y la categoría señalada como “SMS” se refiere a reclamaciones vinculadas a servicios de mensajes de texto.



En el siguiente gráfico de barras, se representa el porcentaje sobre el total que supone cada una de las categorías temáticas de reclamaciones y su comparación con las habidas en 2020 en cada una de dichas categorías.



b) Comunicaciones Móviles

En el ámbito de las comunicaciones móviles y al igual que el de los servicios convergentes, el mayor porcentaje de reclamaciones formuladas en 2021 se vincula a las relacionadas con la facturación de los servicios –un 27,1 por 100 del total- seguido (esta vez a muy poca distancia) por el correspondiente a las reclamaciones relacionadas con las bajas contractuales de usuarias y usuarios –un 26,8 por 100 del total-.

En comparación con lo sucedido en 2020, y también como sucedía con los servicios convergentes, el resultado es similar al de 2021 en cuanto a la tipología de las reclamaciones, pero no en los porcentajes: el correspondiente a 2021 ha descendido 4,4 puntos y el correspondiente a las reclamaciones en materia de bajas contractuales ha aumentado 4,7.

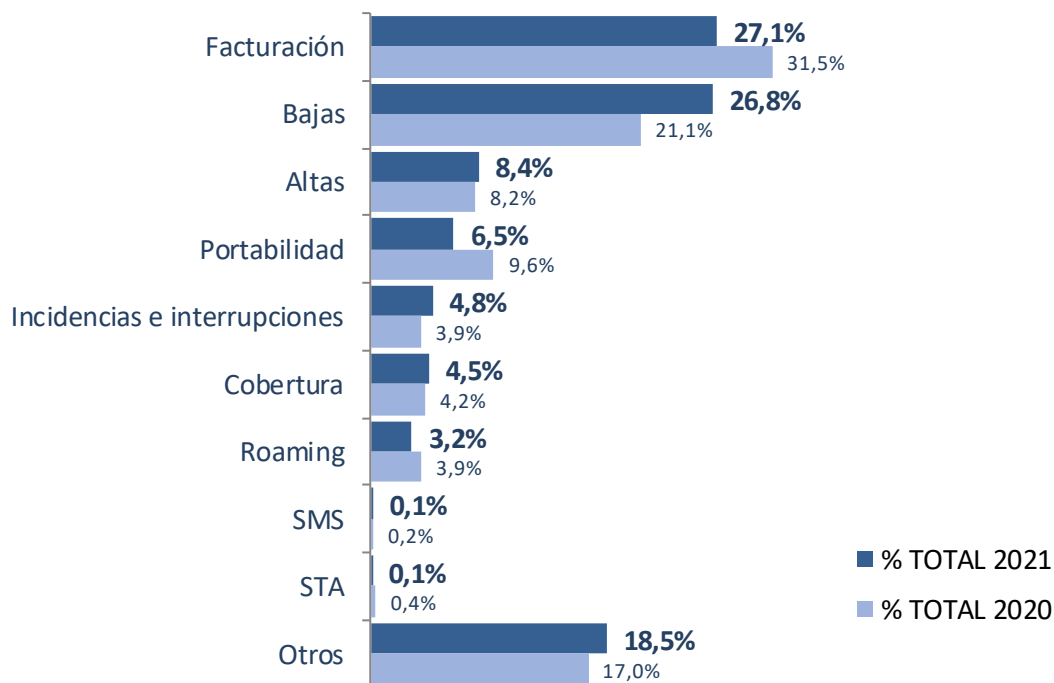


COMUNICACIONES MÓVILES

RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2021	% TOTAL 2020
Facturación	27,1%	31,5%
Bajas	26,8%	21,1%
Altas	8,4%	8,2%
Portabilidad	6,5%	9,6%
Incidencias e interrupciones	4,8%	3,9%
Cobertura	4,5%	4,2%
Roaming	3,2%	3,9%
SMS	0,1%	0,2%
STA	0,1%	0,4%
Otros	18,5%	17,0%

COMUNICACIONES MÓVILES

Reclamaciones por materias





c) Comunicaciones Fijas

En el caso de las comunicaciones fijas, se invierten los términos señalados en los apartados anteriores: el mayor porcentaje de las reclamaciones formuladas en 2021 se refiere a problemas o dificultades habidas en las bajas contractuales –un 35,1 por 100 del total, superior en 5,8 puntos al correspondiente a 2020- y el segundo mayor porcentaje a las reclamaciones relacionadas con la facturación de los servicios –un 25,5 por 100 del total, 1,4 puntos por debajo del correspondiente a 2020-.

Estos datos corroboran la tendencia al alza de las reclamaciones por cuestiones vinculadas a las bajas contractuales de los y las usuarias y el descenso de las reclamaciones por facturación observadas en 2021.

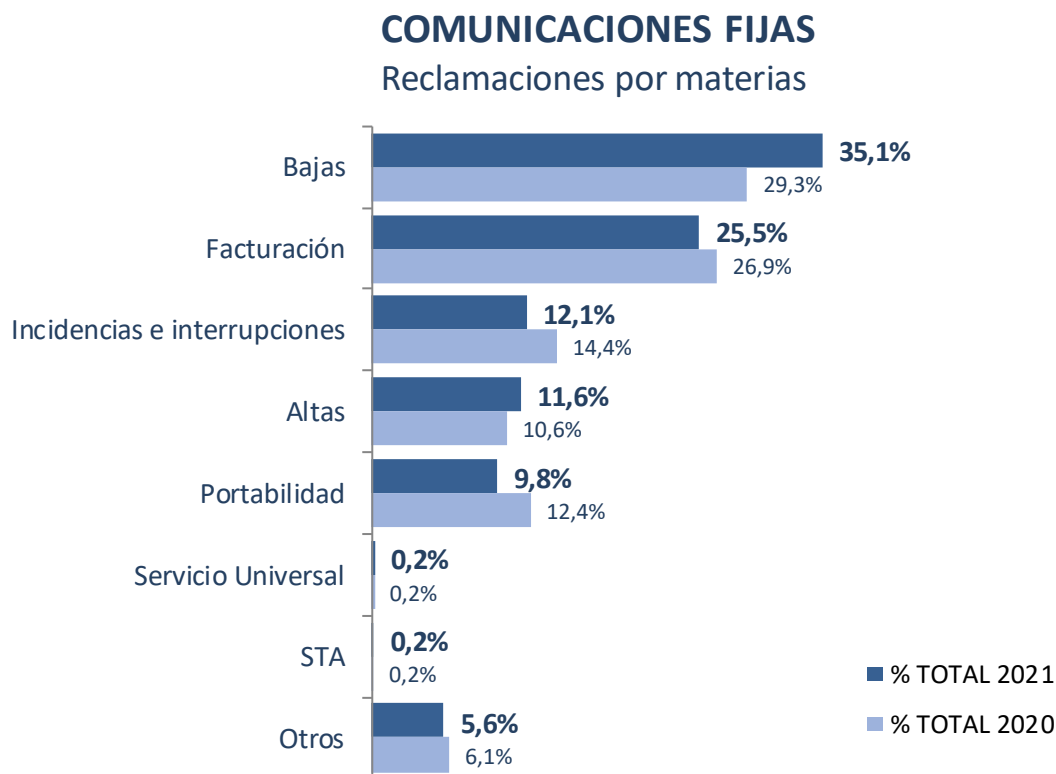
COMUNICACIONES FIJAS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2021	% TOTAL 2020
Bajas	35,1%	29,3%
Facturación	25,5%	26,9%
Incidencias e interrupciones	12,1%	14,4%
Altas	11,6%	10,6%
Portabilidad	9,8%	12,4%
Servicio Universal	0,2%	0,2%
STA	0,2%	0,2%
Otros	5,6%	6,1%

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.

Por su parte, la categoría de “bajas” incluye diversos supuestos, desde la baja no solicitada por él o la reclamante o la baja solicitada y no tramitada por el suministrador de los servicios hasta la facturación por servicios producidos con posterioridad a la baja o la aplicación de penalizaciones.



En el siguiente gráfico, se representa el porcentaje sobre el total que supone cada una de las categorías temáticas de reclamaciones en el ámbito de las comunicaciones fijas y su comparación con las habidas en 2020 en cada una de ellas.



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.

En este apartado del informe, se recogen los índices que representan el número de reclamaciones presentadas contra cada operador por cada 10.000 abonados.

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



a) Servicios Convergentes

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2.021	2.020
VODAFONE	11,26	9,04
R CABLE	4,71	4,35
TELECABLE	3,88	3,63
MÁS MÓVIL	3,60	5,04
ORANGE	3,48	3,44
JAZZTEL	2,36	4,40
YOIGO	2,24	2,12
DIGI SPAIN	1,83	1,31
EUSKALTEL	1,50	1,79
MOVISTAR	1,26	1,24
PEPEMOBILE	0,38	0,27

**b) Comunicaciones Móviles**

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2021	2020
VODAFONE	4,23	3,71
YOIGO	1,56	1,83
ORANGE	1,53	1,27
MOVISTAR	1,19	1,54

c) Comunicaciones Fijas

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2021	2020
YOIGO	79,51	157,84
MÁS MÓVIL	46,41	49,84
JAZZTEL	28,23	38,54
ORANGE	27,13	27,47
VODAFONE	22,13	19,55
R CABLE	9,80	6,05
MOVISTAR	8,19	9,89
DIGI SPAIN	6,96	4,72
EUSKALTEL	4,75	2,68
PEPEMOBILE	3,27	3,81
SIMYO	1,99	NP

(NP: No publicados datos de ese operador en el año 2020)



De acuerdo con la metodología empleada en la elaboración del informe y teniendo en cuenta el número de operadores existente en el ámbito de las comunicaciones fijas, el criterio aplicado para seleccionar los datos reflejados en el documento es incluir únicamente los correspondientes a los operadores que tengan un número de abonados superior a 20.000.

En este sentido, y dado que la cifra correspondiente varía de un año a otro, puede suceder que en el informe del presente año no se refleje algún operador que aparecía reflejado en el informe del año anterior y viceversa.



3. 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 2021 ante la OAUT respecto de la atención al cliente suministrada por los distintos operadores.

Como puede verse en la tabla, se refleja también la evolución de los datos observados sobre los obtenidos en 2020.

QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2021	2020
TELECABLE	1,30	0,00
VODAFONE	1,28	0,51
MÁS MÓVIL	0,98	0,61
JAZZTEL	0,65	0,47
YOIGO	0,53	0,26
ORANGE	0,52	0,21
EUSKALTEL	0,52	0,46
R CABLE	0,39	0,00
MOVISTAR	0,33	0,17
DIGI SPAIN	0,06	0,00
PEPEMOBILE	0,03	0,00
SIMYO	0,02	NP

(NP: No publicados datos de ese operador en el año 2020)