

Informe de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Datos 2019



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



DATOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES AÑO 2019

Índice

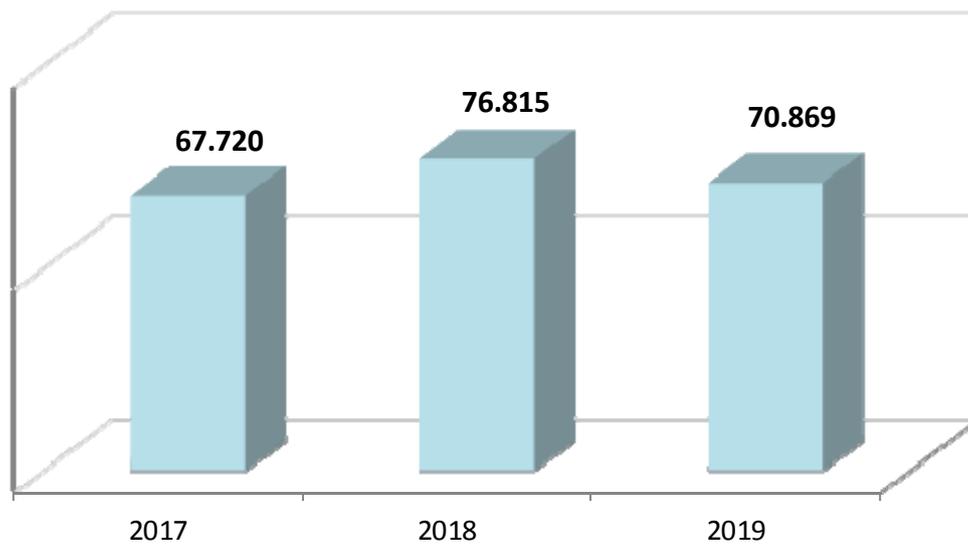
1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuarioteleco.gob.es	3
2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.gob.es	4
3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones	5
4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación.....	6
5. Reclamaciones presentadas por vía electrónica, sobre el total de reclamaciones recibidas.....	7
6. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios.....	8
○ Servicios convergentes.....	9
○ Comunicaciones móviles.....	10
○ Comunicaciones fijas.....	11
7. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, en función del número de abonados: clasificación por operadores.....	12
○ Servicios convergentes.....	12
○ Comunicaciones móviles.....	13
○ Comunicaciones fijas.....	13
8. Quejas sobre los servicios de atención al cliente: clasificación por operadores.....	14
9. ANEXO - DATOS ADELANTADOS ENERO – MAYO 2020.....	15
○ Consultas.....	15
○ Reclamaciones	16



1. Número de consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y la página web www.usuariostelegob.es

Nº CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria
2017	67.720	225
2018	76.815	254
2019	70.869	234
Variación 2018 / 2017	-7,74%	

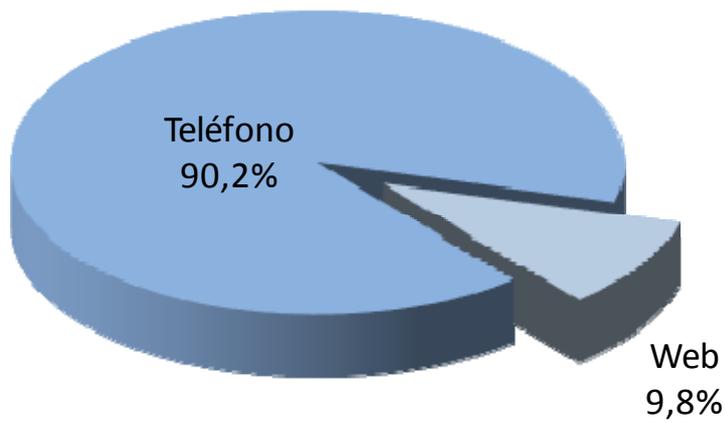
Consultas recibidas





2. Canal de entrada de las Consultas recibidas en el Centro de atención de llamadas y en la página web www.usuarioteleco.gob.es.

Canal de Entrada Consultas 2019

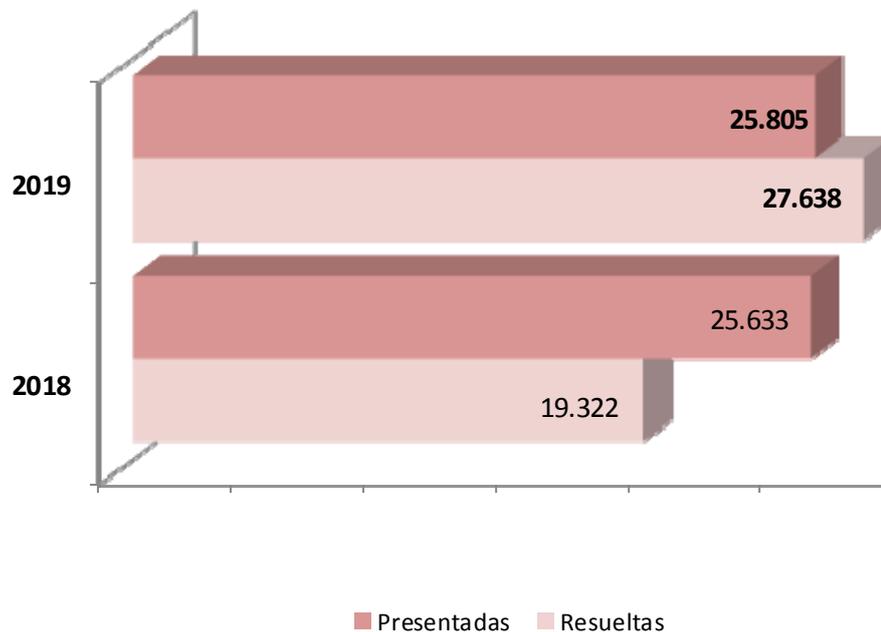




3. Número de reclamaciones recibidas y resueltas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones

Nº RECLAMACIONES	Presentadas	Resueltas
2017	19.216	17.197
2018	25.633	19.322
2019	25.805	27.638
Variación 2019 / 2018	+0,67%	+43,04%

Reclamaciones Presentadas y Resueltas

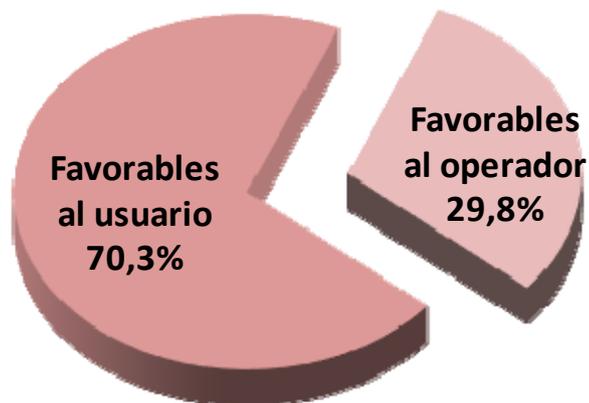




4. Sentido de la resolución de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones que pone fin a la reclamación

RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN	2019	2018
Favorables al usuario	70,3%	73,8%
Favorables al operador	29,8%	24,7%

Resultado de la Reclamación 2019

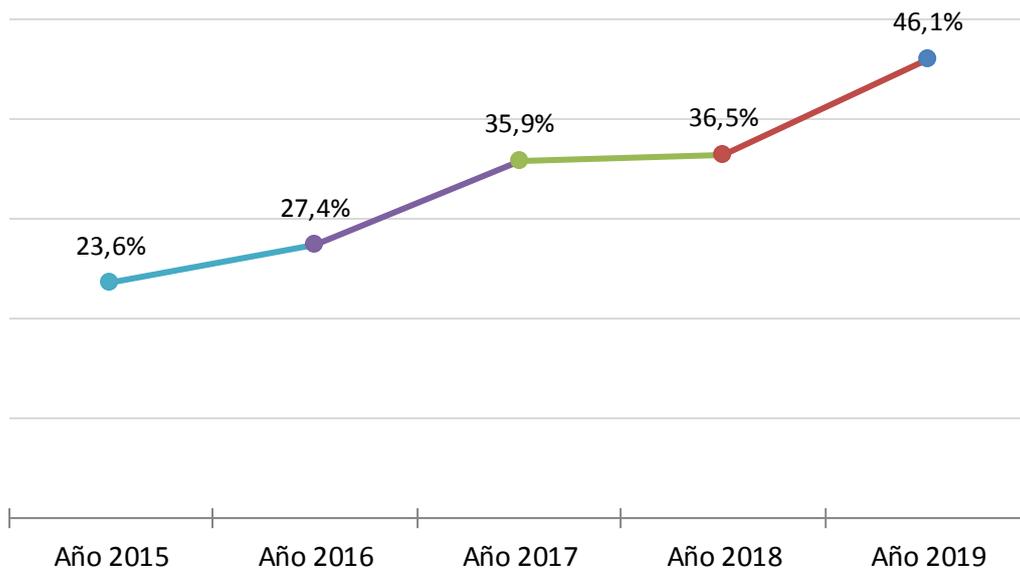




5. Reclamaciones presentadas por vía electrónica, sobre el total de reclamaciones recibidas

Reclamaciones Electrónicas (% sobre total de reclamaciones)	
Año 2019	46,1%
Año 2018	36,9%

Reclamaciones por vía Electrónica



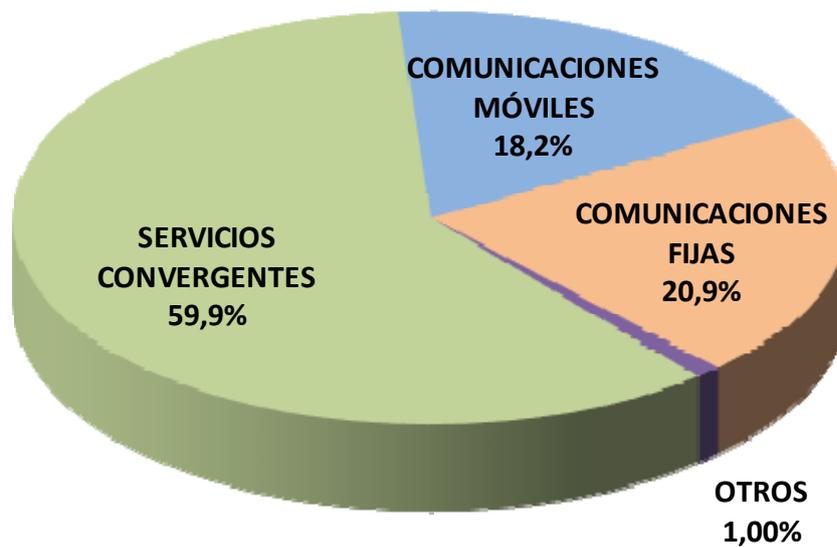


6. Reclamaciones recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: clasificación por servicios

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2019	% TOTAL 2018
SERVICIOS CONVERGENTES	59,9%	58,7%
COMUNICACIONES MÓVILES	18,2%	18,4%
COMUNICACIONES FIJAS	20,9%	22,0%
OTROS*	1,00%	0,90%

(*) Protección de datos, servicios de TV, etc.

RECLAMACIONES POR SERVICIOS 2019



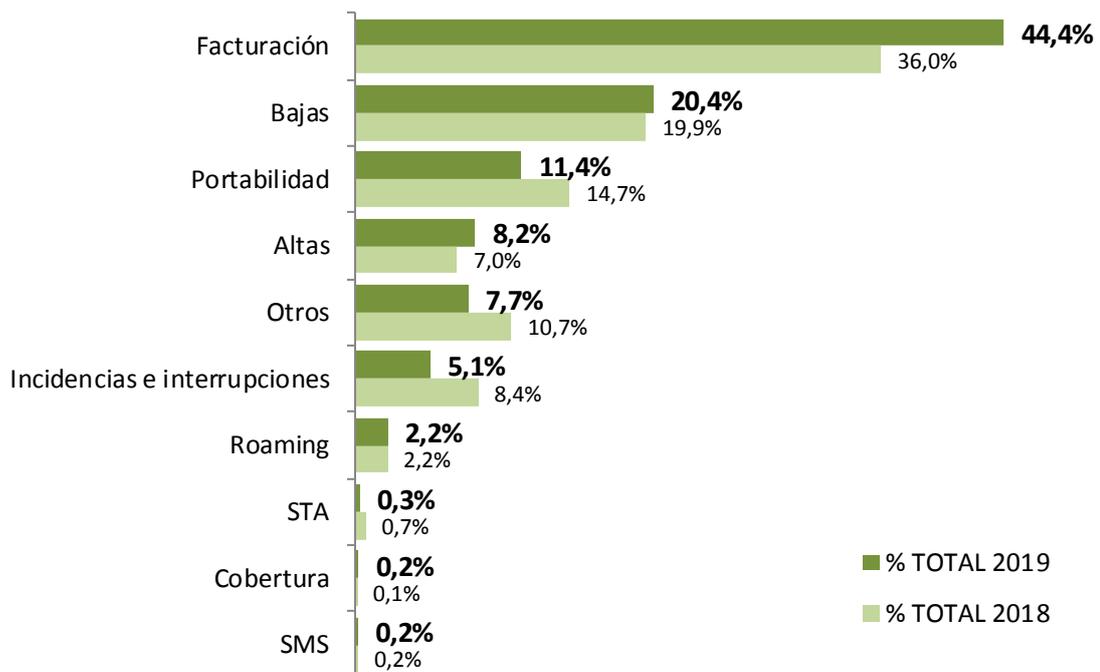


a) Servicios Convergentes

SERVICIOS CONVERGENTES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2019	% TOTAL 2018
Facturación	44,4%	36,0%
Bajas	20,4%	19,9%
Portabilidad	11,4%	14,7%
Altas	8,2%	7,0%
Otros	7,7%	10,7%
Incidencias e interrupciones	5,1%	8,4%
Roaming	2,2%	2,2%
STA	0,3%	0,7%
Cobertura	0,22%	0,1%
SMS	0,19%	0,2%

SERVICIOS CONVERGENTES

Reclamaciones por materias



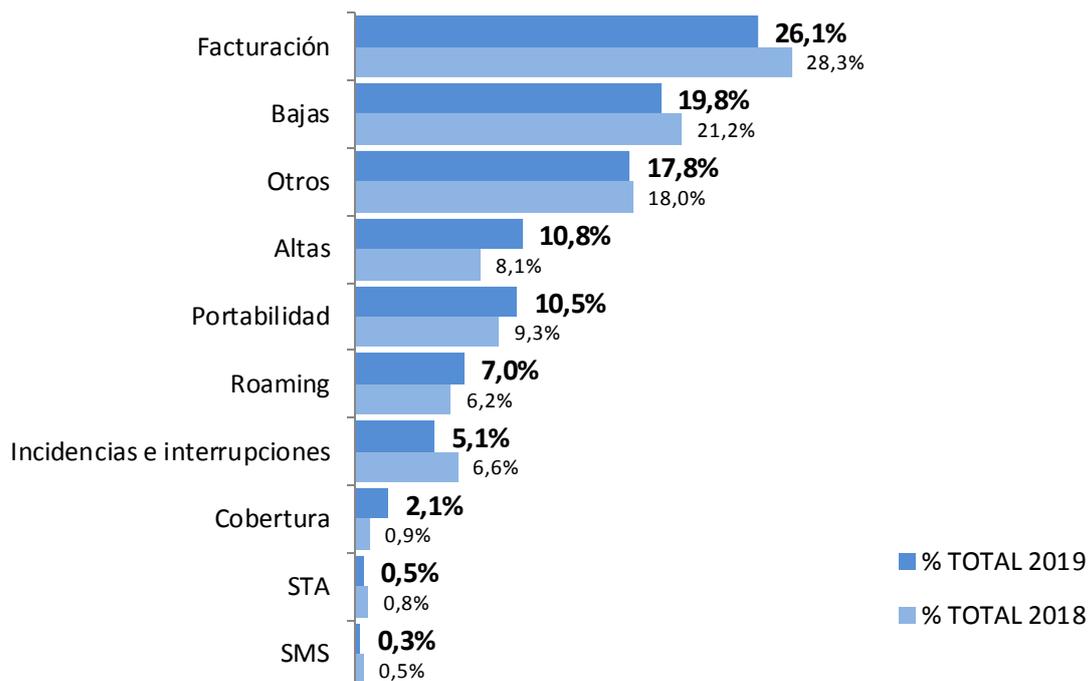


b) Comunicaciones Móviles

COMUNICACIONES MÓVILES		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2019	% TOTAL 2018
Facturación	26,1%	28,3%
Bajas	19,8%	21,2%
Otros	17,8%	18,0%
Altas	10,8%	8,1%
Portabilidad	10,5%	9,3%
Roaming	7,0%	6,2%
Incidencias e interrupciones	5,1%	6,6%
Cobertura	2,1%	0,9%
STA	0,5%	0,8%
SMS	0,3%	0,5%

COMUNICACIONES MÓVILES

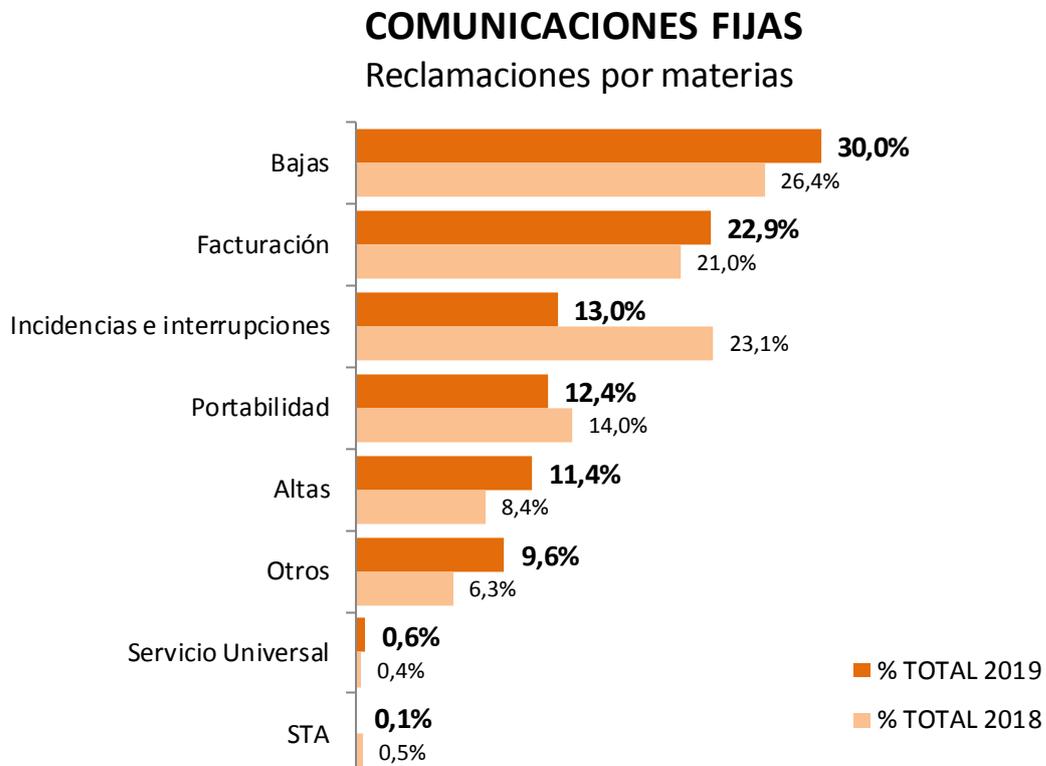
Reclamaciones por materias





c) Comunicaciones Fijas

COMUNICACIONES FIJAS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2019	% TOTAL 2018
Bajas	30,0%	26,4%
Facturación	22,9%	21,0%
Incidencias e interrupciones	13,0%	23,1%
Portabilidad	12,4%	14,0%
Altas	11,4%	8,4%
Otros	9,6%	6,3%
Servicio Universal	0,6%	0,4%
STA	0,1%	0,5%





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

a) Servicios Convergentes

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2019	2018
VODAFONE	11,25	9,84
MÁS MÓVIL	10,80	20,24
JAZZTEL	5,24	5,25
YOIGO	3,81	5,87
TELECABLE	3,54	2,63
ORANGE	3,19	3,00
R CABLE	2,02	1,32
MOVISTAR	1,87	2,18
EUSKALTEL	1,31	0,71
PEPEMOBILE	0,36	2,47



b) Comunicaciones Móviles

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2019	2018
VODAFONE	4,20	3,49
MOVISTAR	2,60	2,29
YOIGO	1,62	1,40
ORANGE	1,27	1,46

c) Comunicaciones Fijas

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones / 10.000 abonados	
	2019	2018
MÁS MÓVIL	63,64	96,24
JAZZTEL	36,72	40,59
ORANGE	25,10	18,49
VODAFONE	19,47	17,70
MOVISTAR	9,96	8,61
R CABLE	4,41	4,08
PEPEMOBILE	3,46	8,58
TELECABLE	2,96	2,87
EUSKALTEL	2,43	0,76



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

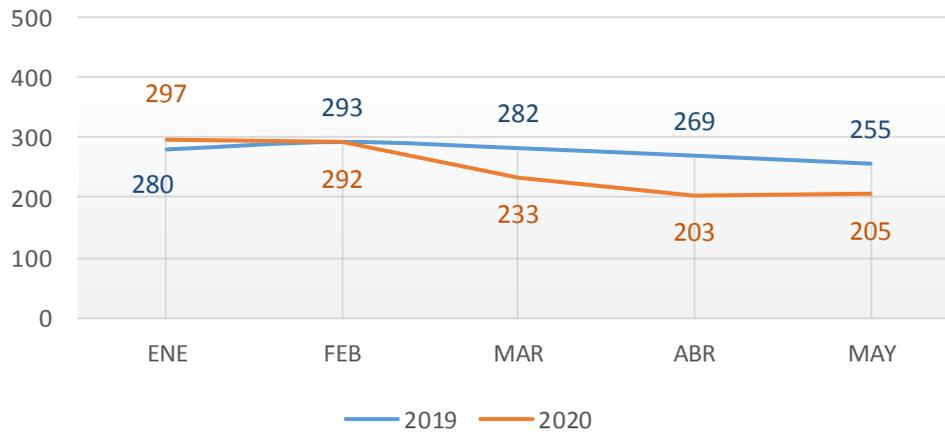
QUEJAS ATENCIÓN AL CLIENTE / 10.000 abonados		
OPERADOR	2019	2018
MÁS MÓVIL	0,73	0,96
VODAFONE	0,49	0,67
JAZZTEL	0,47	0,58
YOIGO	0,25	0,26
MOVISTAR	0,19	0,31
ORANGE	0,17	0,12
EUSKALTEL	0,09	0,06
R CABLE	0,00	0,09
PEPEMOBILE	0,00	0,00
TELECABLE	0,00	0,00



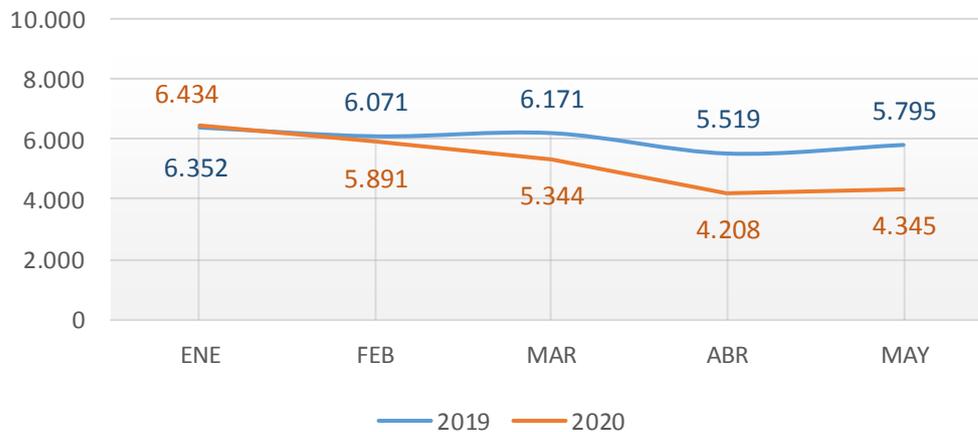
ANEXO - DATOS ADELANTADOS ENERO – MAYO 2020

1. CONSULTAS

Media Diaria de Consultas Recibidas



Consultas Recibidas

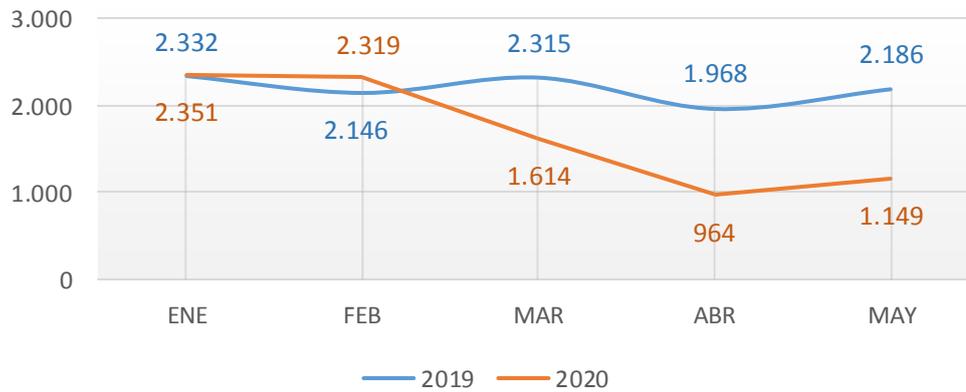


PERÍODO	MEDIA DIARIA CONSULTAS	VARIACIÓN 2019
AÑO 2019	234	
ENERO – MAYO 2020	210	-12,13%
15/03/20 – 31/05/20	172	-25,22%



2. RECLAMACIONES

Reclamaciones Presentadas



PERÍODO	Nº RECLAMACIONES
AÑO 2019	25.805
ENERO – MAYO 2020	8.398
MARZO – MAYO 2020	3.728