

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

Datos 2024



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE ESTADO
DE TELECOMUNICACIONES
E INFRAESTRUCTURAS DIGITALES

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

AÑO 2024

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 <i>www.usuariostealeco.mineco.gob.es</i>	4
2.2. Canal de entrada de las consultas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas y en la página web <i>www.usuariostealeco.mineco.gob.es</i>	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.....	12
3.3. Canal de entrada	15
3.4. Clasificación por servicios.....	16
3.5. Desglose por materias de las reclamaciones	18
3.6. Reclamaciones por operadores	25
4. QUEJAS SOBRE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE OPERADORES.....	35
5. CONCLUSIONES	38

1. INTRODUCCIÓN

Este documento refleja la actividad desarrollada durante 2024 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 frente a operadores y proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas y van dirigidas exclusivamente a obtener una información sobre los derechos de los usuarios y las usuarias de telecomunicaciones.

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

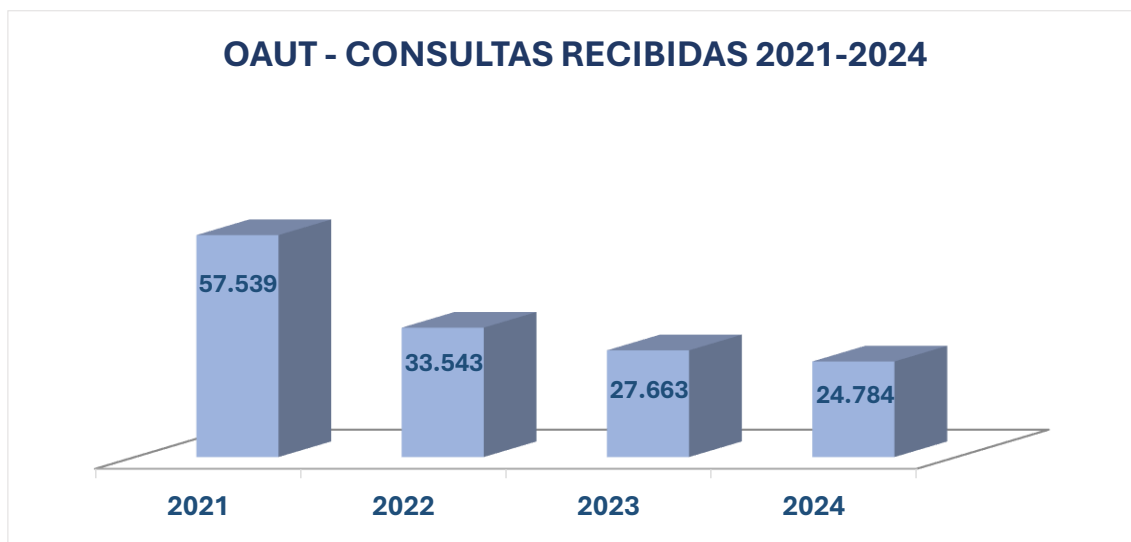
Durante 2024, sumadas las formuladas por vía telemática y las formuladas a través del canal telefónico, se han recibido en la OAUT un total de 24.784 consultas, esto es, un 10,41 por 100 menos que en 2023.

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

CONSULTAS	Total recibidas	Media diaria	Variación sobre año anterior
2021	57.539	191	n/a
2022	33.543	111	-41,70%
2023	27.663	91	-17,52%
2024	24.784	82	-10,41%

Como puede verse, la disminución en 2024 de las consultas a la OAUT de los usuarios y usuarias finales de servicios de comunicaciones electrónicas -2.879 menos que las recibidas en 2023- prolonga la tendencia descendente que ya se observaba en los dos años anteriores: en 2023 se recibieron 5.880 consultas menos que en 2022, 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:

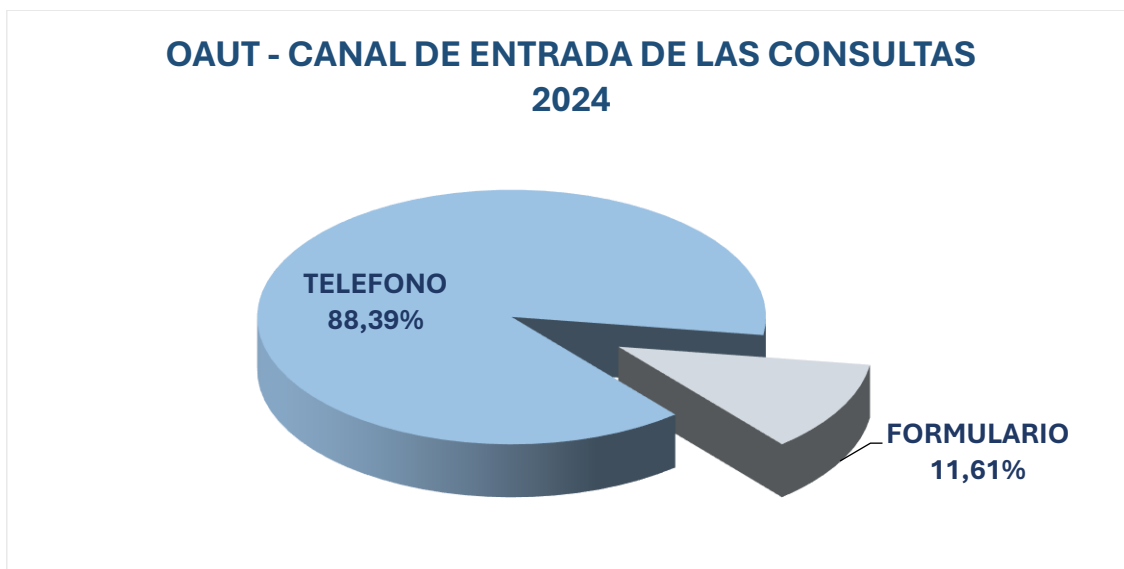


Teniendo en cuenta que las consultas de usuarias y usuarios son sustancialmente demandas de información, parece razonable pensar que su aumento o su disminución en un período dado son inversamente proporcionales a la cantidad y la calidad de la información disponible para ellas y ellos en dicho lapso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

En este sentido, se considera que esta clara tendencia descendente en el número de consultas a lo largo de los cuatro años reflejados en el gráfico que se ha producido se debe principalmente a una mejora cualitativa 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 (principalmente, OAUT).

2.2. Canal de entrada de las consultas recibidas en el Centro de Atención de Llamadas y en la página web www.usuariostelego.mineco.gob.es

Cómo se representa gráficamente en el siguiente diagrama, el 88,39 por 100 de las consultas formuladas en 2024 (21.907) se efectuaron por el canal telefónico mientras que el 11,61 por 100 restante (2.877) se produjo a través de la web.



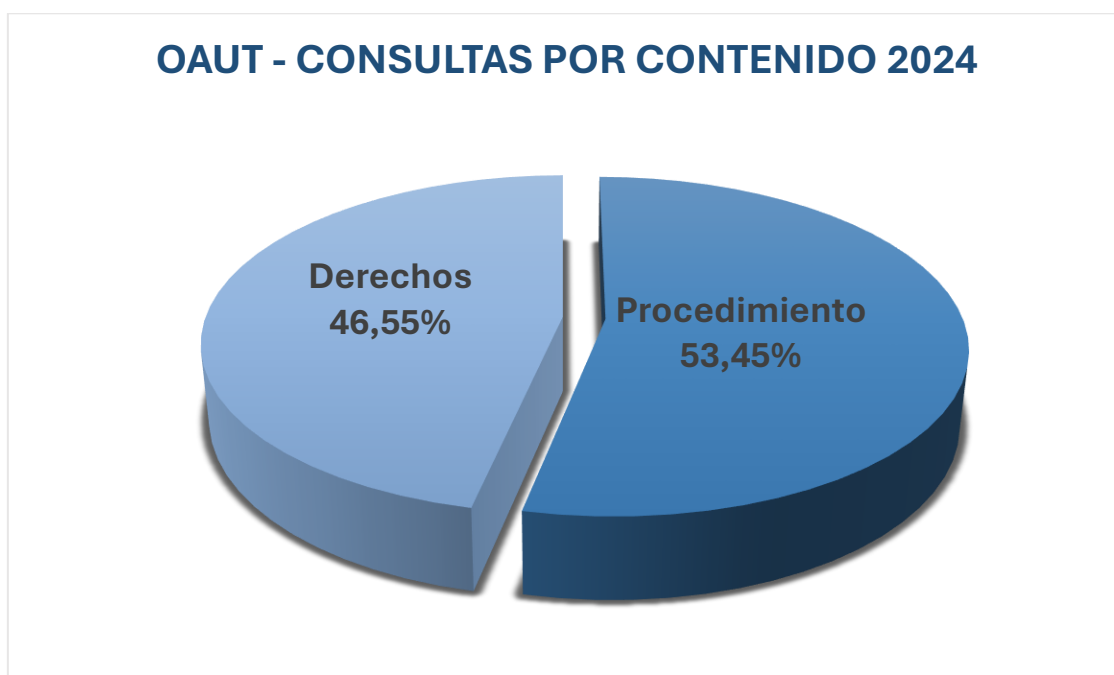
Obviamente, este resultado constituye un indicador del contacto directo del canal telefónico en comparación con el acceso web. No obstante, poniendo en relación estos datos con los del anterior año 2023, se observa un ligero aumento del canal telefónico frente al canal web. Dicho año, las consultas formuladas por teléfono representaron el 88,23 por 100 del total (24.407) y las consultas del canal telemático representaron el 11,77 por 100 (3.256).

2.3. Consultas por contenido

En base a su contenido, las consultas formuladas a la OAUT en 2024 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 24.784 consultas recibidas en 2024 por la OAUT, el 46,55 por 100 (11.537) se referían a los derechos de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones y el 53,45 por 100 restante (13.247) se referían a cuestiones sobre un procedimiento administrativo en concreto.

En el siguiente diagrama se representa gráficamente esta distribución.

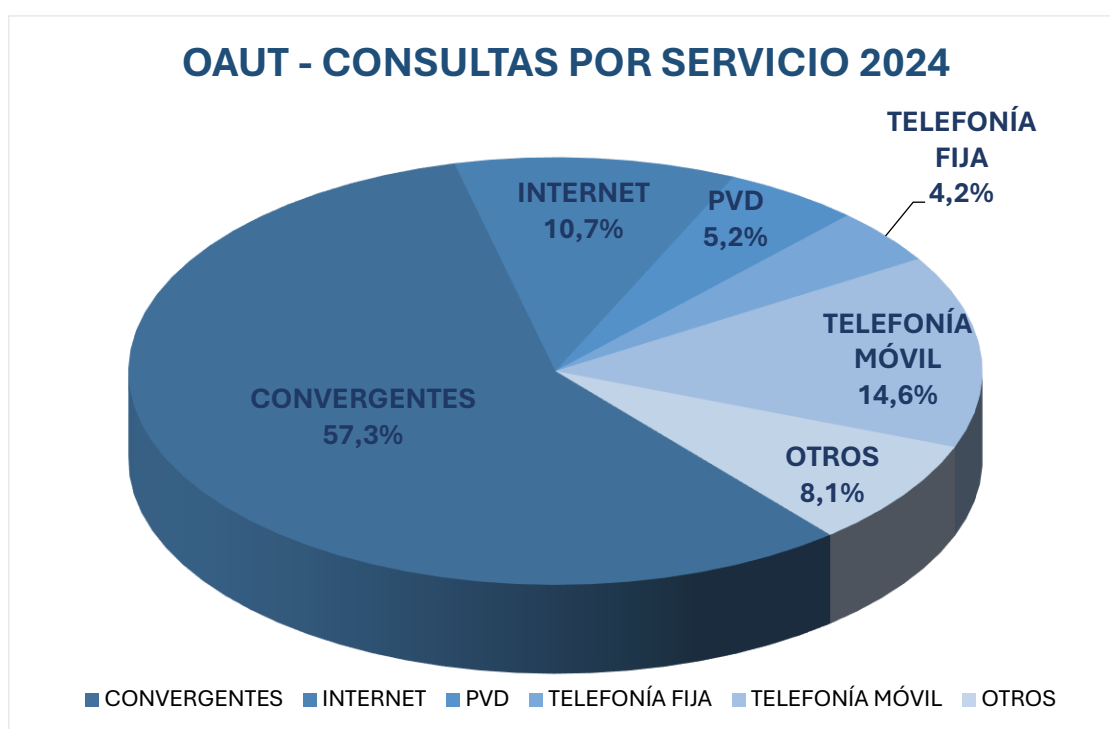


2.4. Consultas por servicios

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” se entienden los servicios de voz y datos que se prestan, por un lado, sólo a través de comunicaciones fijas y, por otro lado, los servicios de voz y datos que se prestan sólo a través de comunicaciones móviles; y por “otros servicios” se entienden aquellos servicios de comunicaciones que no pueden incluirse en las anteriores categorías (p.ej. servicios de televisión).

En el gráfico siguiente se representa la distribución en términos porcentuales de las consultas de usuarios y usuarios de telecomunicaciones recibidas en 2024 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 una resolución dictada por SETELECO que dirima la controversia que no ha sido estimada en primera instancia por de parte del operador o proveedor de servicios.

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 2024 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
2021	21.941	23.003	--	--
2022	15.097	18.351	-31,19%	-20,22%
2023	13.584	13.516	-10,02%	-26,34%
2024	9.638	12.721	-29,05%	-5,88%

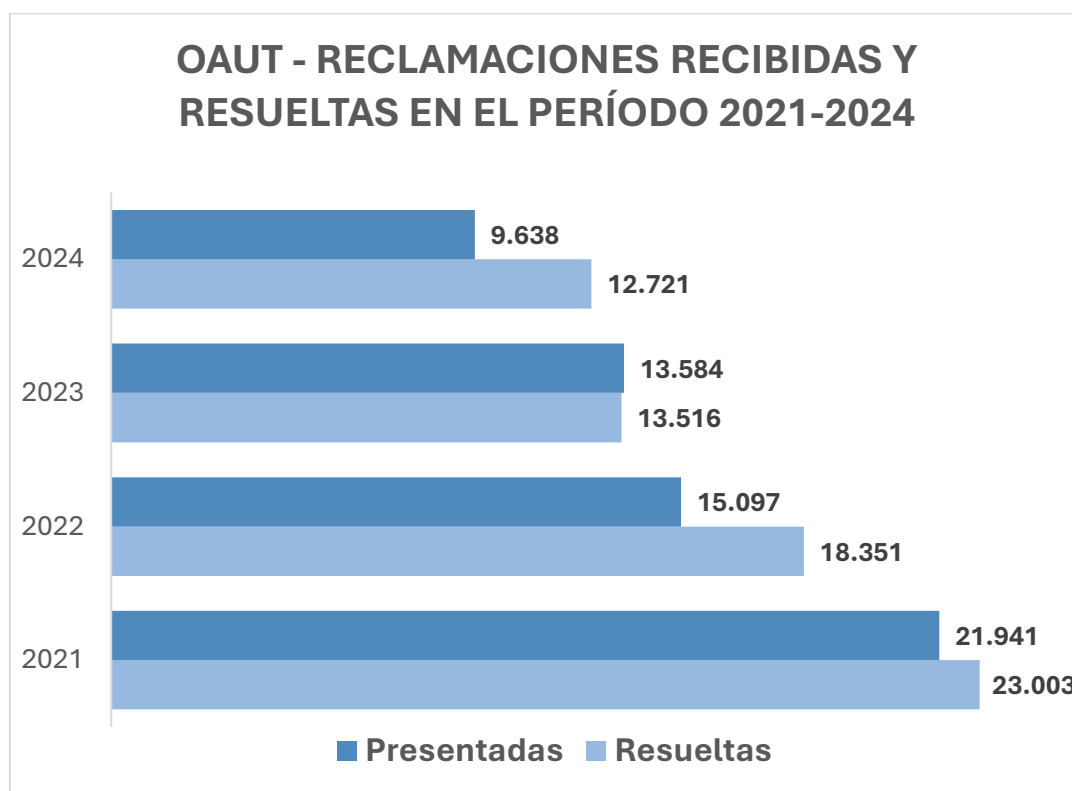
Las reclamaciones “recibidas” son las que han tenido entrada en la OAUT y han iniciado su tramitación entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, ambos inclusive.

Las reclamaciones “resueltas” son las que han sido objeto de resolución –es decir, del acto dictado por SETELECO dirimiendo la controversia o que pone fin al procedimiento-, igualmente, entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2024.

Las diferencias en el número de reclamaciones resueltas y las recibidas -más reclamaciones resueltas que recibidas durante 2021, 2022 y 2024, y más reclamaciones recibidas que resueltas en 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 2024 en comparación con las presentadas y resueltas en 2021, 2022 y 2023.



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 2022, se recibieron 6.844 reclamaciones menos –el 31,19 por 100 del total de 2021– que el año anterior; en 2023, 1.513 reclamaciones menos –el 10,02 por 100 del total de 2022– que en este último año, y en 2024, 3.946 reclamaciones menos –el 29,05 por 100 del total de 2023– que en este año.

Se observa que el comportamiento de las reclamaciones recibidas 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.

En todo caso, se considera que esta clara tendencia descendente en el número de reclamaciones presentadas por los usuarios y usuarias se debe principalmente a una mejora en la atención al cliente por parte de los operadores y proveedores de telecomunicaciones, que vislumbran a esta atención al cliente como un elemento competitivo de creciente significación en el mercado de las telecomunicaciones en España.

En lo que se refiere a las reclamaciones resueltas, su número viene determinado en gran medida por el número de reclamaciones recibidas. Así, en términos brutos entre anualidades, en 2022, se resolvieron 4.652 reclamaciones más -el 20,22 por 100 del total de 2021- que el año anterior; en 2023, se resolvieron 4.835 reclamaciones menos -el 26,34 por 100 de las resueltas el año anterior- que en 2022, y, en 2024, 795 reclamaciones menos -el 5,88 por 100 del total del año anterior- que en dicho año.

No obstante, en términos brutos dentro de cada año natural, se puede apreciar cómo el número de reclamaciones resueltas es superior al de reclamaciones recibidas en términos globales en los últimos 4 años en el contexto del objetivo de la OAUT de proporcionar el mejor servicio a los ciudadanos y resolver todas las reclamaciones que se le han presentado.

3.2. Resultado

La siguiente tabla refleja el resultado de las 12.721 reclamaciones de usuarios y usuarias de telecomunicaciones resueltas en 2024 por la OAUT, agrupadas por el sentido de la resolución que pone fin al procedimiento.

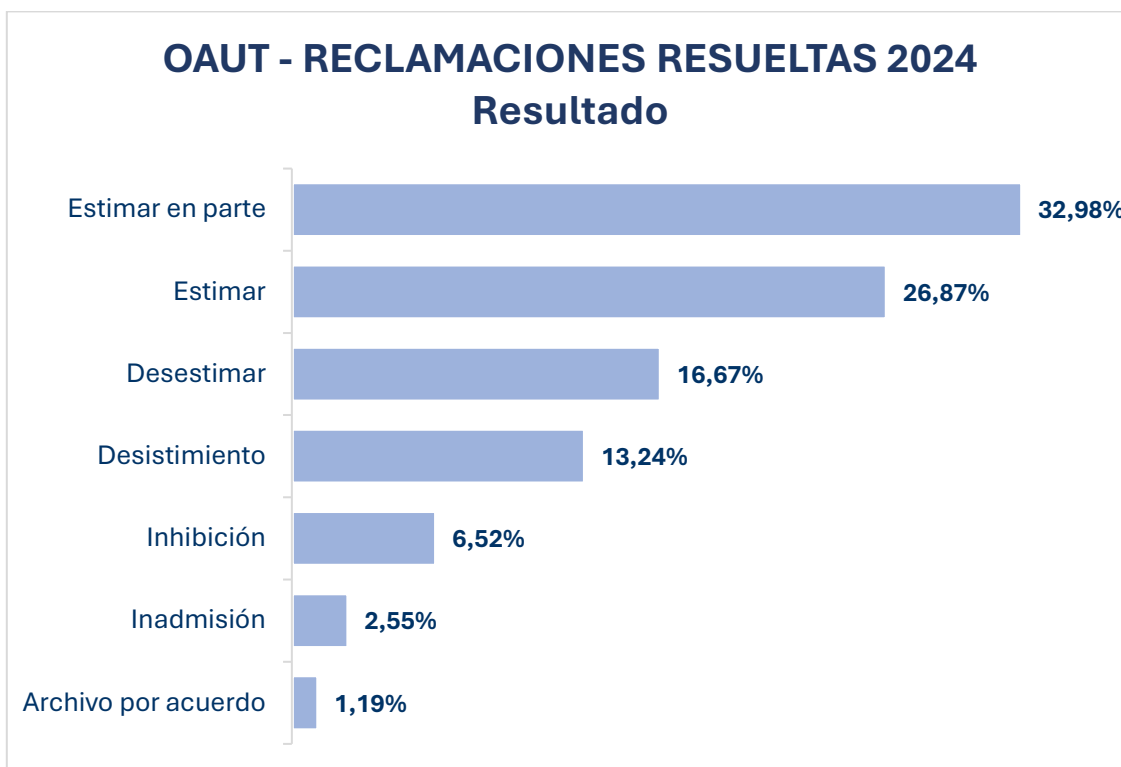
SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN	Número resoluciones	Porcentaje s/ total
Estimar en parte	4195	32,98%
Estimar	3418	26,87%
Desestimar	2120	16,67%
Desistimiento	1684	13,24%
Inhibición	829	6,52%
Inadmisión	324	2,55%
Archivo por acuerdo	151	1,19%
TOTAL	12.721	100%

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.

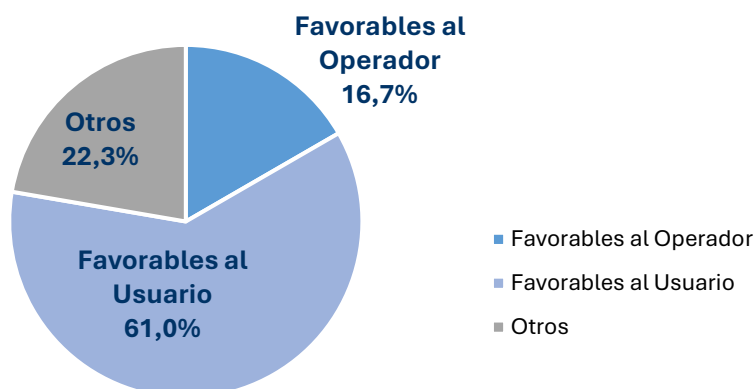
En el siguiente diagrama de barras, se representan gráficamente los distintos supuestos de resolución de reclamaciones y su peso comparativo.



En síntesis, el 61,04 por 100 -7.764- de las reclamaciones resueltas por la OAUT en 2024 han resultado favorables a los y las interesadas; el 16,67 por 100 -2.120- han resultado favorables al operador de telecomunicaciones, y el 22,31 por 100 -2.838- 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 2024 **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

Por tanto, se puede apreciar el alto porcentaje (61,04 por 100) y número de reclamaciones (7.764 reclamaciones) que se resuelven, total o parcialmente, en favor de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, frente a esos mismos datos de reclamaciones resueltas en favor de los operadores (16,67 por 100 y 2.120 reclamaciones, respectivamente).

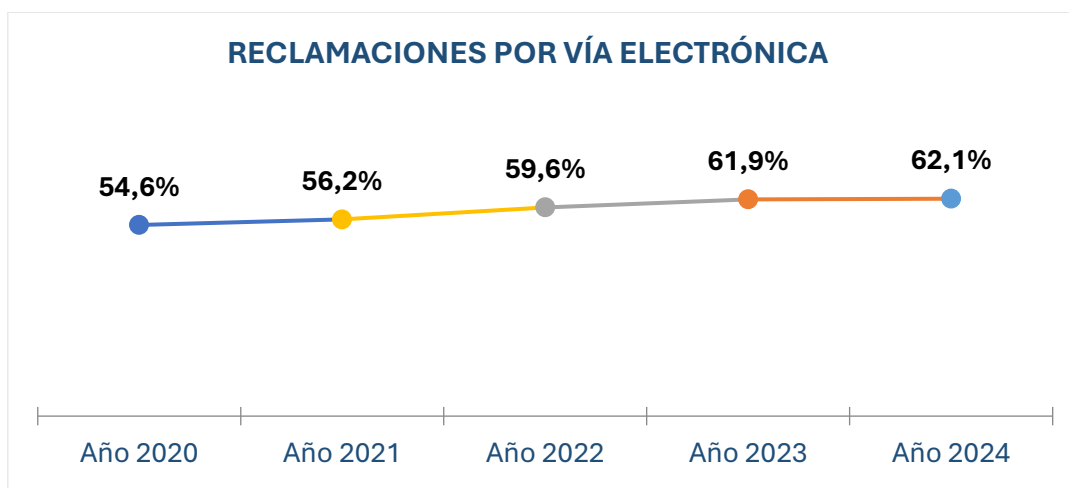
3.3. Canal de entrada

En 2024, el porcentaje de reclamaciones presentadas por vía electrónica sobre el total de reclamaciones recibidas en la OAUT -9.638- alcanzó el 62,1 por 100 del total -5.985- frente al 37,90 por 100 -3.653- 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 2023, el porcentaje de reclamaciones formuladas por vía electrónica sobre el total fue del 61,9 por 100, de modo que en 2024 se ha producido un incremento de 0,2 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.

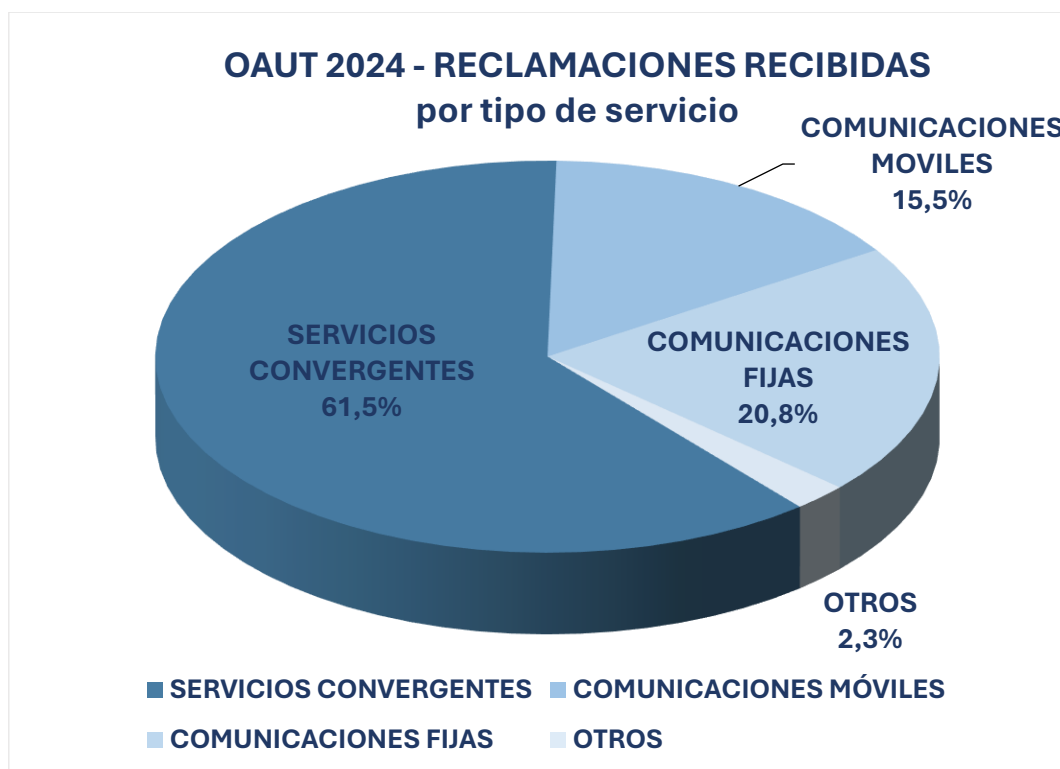
RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS (porcentaje sobre total)	
Año 2024	62,1%
Año 2023	61,9%
Año 2022	59,6%
Año 2021	56,2%
Año 2020	54,6%



3.4. Clasificación por servicios.

La tabla y el gráfico que se incluyen a continuación reflejan las 9.638 reclamaciones recibidas en la OAUT durante 2024, desglosadas por la naturaleza de los servicios a que se refieren.

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	Número resoluciones	Porcentaje s/ total
Servicios convergentes	5925	61,5%
Comunicaciones móviles	1492	15,5%
Comunicaciones fijas	2003	20,8%
Otras reclamaciones	218	2,3%
TOTAL	9.638	100%



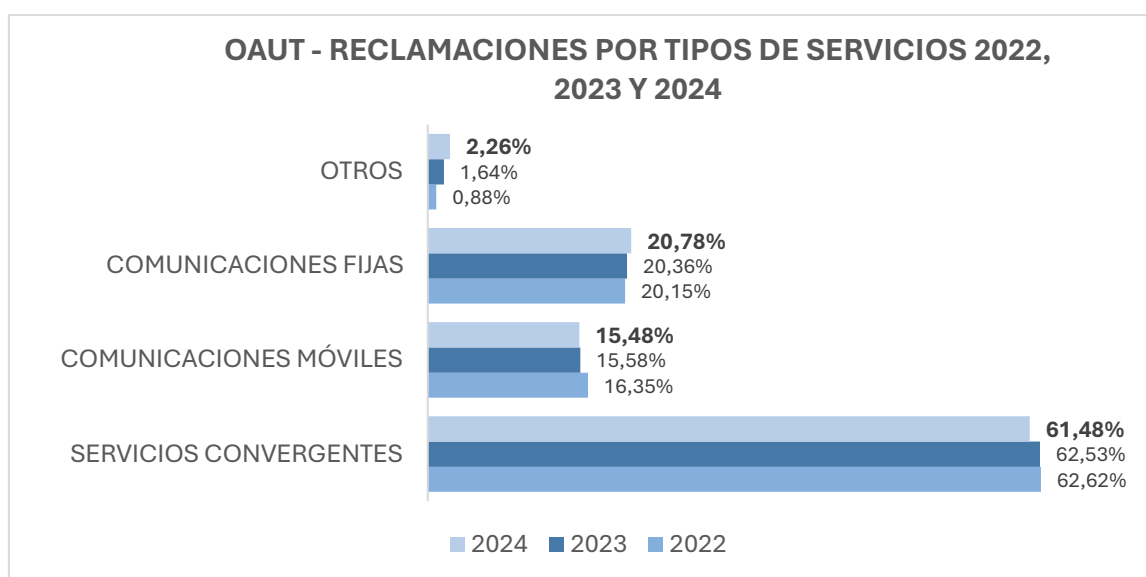
La primera categoría –reclamaciones por “servicios convergentes”– agrupa las reclamaciones por controversias surgidas entre usuarios y usuarias y operadores de telecomunicaciones en relación con servicios de comunicaciones y asociados –comunicaciones fijas y móviles, acceso a Internet, televisión, etc.- ofrecidos en forma de “paquete” o conjunto y es, con diferencia, la que ha concentrado un mayor número de expedientes en 2024 -5.925, un 61,5 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 comunicaciones móviles. En 2024, las reclamaciones en esta categoría han alcanzado la cifra de 1.492, un 15,5 por 100 del total.

La tercera categoría –reclamaciones por “comunicaciones fijas”- aplica a las reclamaciones motivadas por controversias producidas en relación con servicios de voz y datos prestados a través de comunicaciones fijas. En 2024, las reclamaciones en esta categoría han llegado a 2003, un 20,8 por 100 del total.

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.). En total, en 2024, las reclamaciones en este concepto han alcanzado la cifra de 218, un 2,3 por 100 del total.

Si se comparan los datos de 2024 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.



3.5. Desglose por materias de las reclamaciones

Dentro de las reclamaciones recibidas en la OAUT durante 2024 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 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

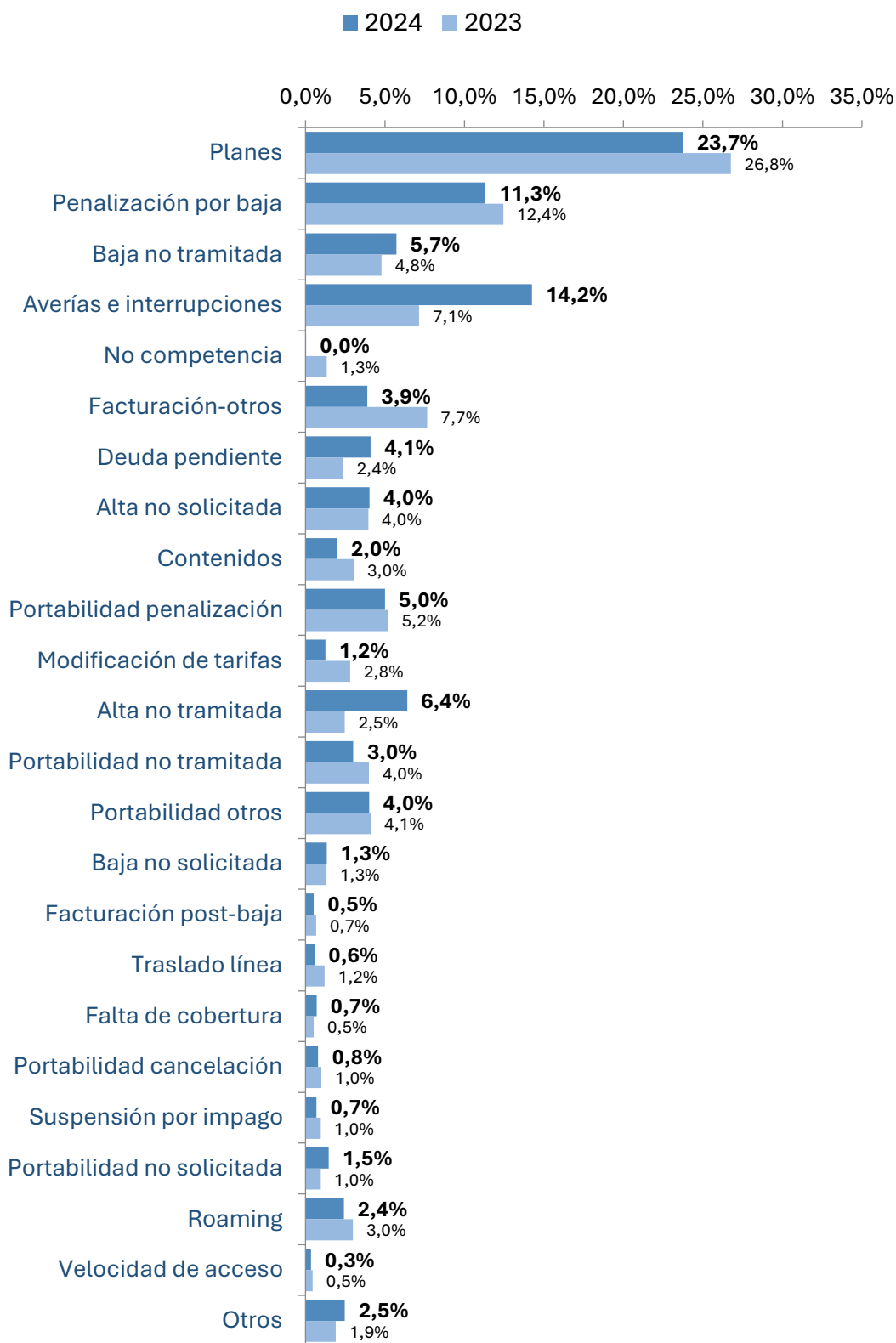
En el grupo de servicios convergentes, las reclamaciones recibidas en 2024 se desglosan en las categorías reflejadas en la siguiente tabla y su representación gráfica. Para cada una de las categorías se indica el tanto por ciento que las correspondientes reclamaciones representan sobre el total.

La tabla y el gráfico reflejan también los datos de 2023.

OAUT 2024 – SERVICIOS CONVERGENTES		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2024	2023
Planes	23,7%	26,8%
Penalización por baja	11,3%	12,4%
Baja no tramitada	5,7%	4,8%
Averías e interrupciones	14,2%	7,1%
No competencia	0,0%	1,3%
Facturación-otros	3,9%	7,7%
Deuda pendiente	4,1%	2,4%
Alta no solicitada	4,0%	4,0%
Contenidos	2,0%	3,0%
Portabilidad penalización	5,0%	5,2%
Modificación de tarifas	1,2%	2,8%
Alta no tramitada	6,4%	2,5%
Portabilidad no tramitada	3,0%	4,0%
Portabilidad otros	4,0%	4,1%
Baja no solicitada	1,3%	1,3%
Facturación post-baja	0,5%	0,7%
Traslado línea	0,6%	1,2%
Falta de cobertura	0,7%	0,5%
Portabilidad cancelación	0,8%	1,0%
Suspensión por impago	0,7%	1,0%
Portabilidad no solicitada	1,5%	1,0%
Roaming	2,4%	3,0%
Velocidad de acceso	0,3%	0,5%
Otros	2,5%	1,9%

OAUT 2024 - SERVICIOS CONVERGENTES

Reclamaciones por materias



3.5.2. Comunicaciones móviles

En el grupo de servicios de comunicaciones móviles, las reclamaciones recibidas en 2024 aparecen desglosadas en la siguiente tabla y su representación gráfica. La tabla y el gráfico reflejan también los datos de 2023.

OAUT 2024 – COMUNICACIONES MÓVILES		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2024	2023
Planes	11,7%	9,7%
Penalización por baja	4,5%	7,1%
Baja no tramitada	6,5%	5,1%
Averías e interrupciones	15,0%	9,5%
No competencia	0,1%	8,3%
Facturación-otros	5,8%	13,0%
Deuda pendiente	4,9%	3,3%
Alta no solicitada	8,2%	8,3%
Contenidos	2,4%	4,8%
Portabilidad penalización	1,9%	2,2%
Modificación de tarifas	1,4%	1,1%
Alta no tramitada	1,7%	1,9%
Portabilidad no tramitada	2,0%	3,0%
Portabilidad otros	1,9%	2,3%
Baja no solicitada	3,0%	3,0%
Facturación post-baja	0,3%	0,2%
Traslado línea	0,0%	0,1%
Falta de cobertura	14,7%	3,9%
Portabilidad cancelación	0,5%	1,0%
Suspensión por impago	1,3%	1,2%
Portabilidad no solicitada	2,2%	1,7%
Roaming	4,9%	6,3%
Velocidad de acceso	0,1%	0,2%
Otros	5,1%	2,9%

OAUT 2024 - COMUNICACIONES MÓVILES

Reclamaciones por materias



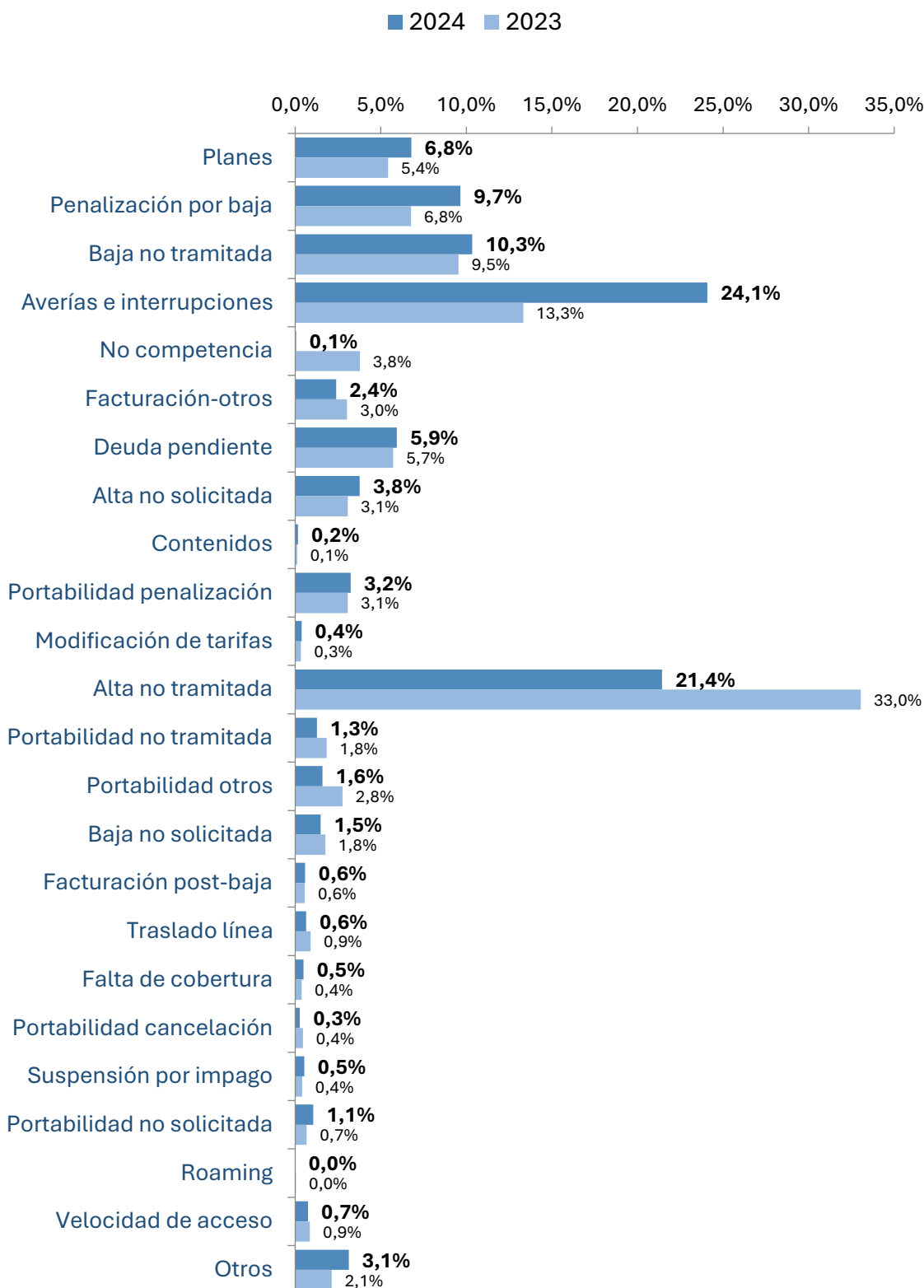
3.5.3. Comunicaciones fijas

Finalmente, en el caso de las comunicaciones fijas, las reclamaciones recibidas en 2024 aparecen desglosadas en la tabla y el gráfico de barras, que se incluyen a continuación y reflejan también los datos de 2023.

OAUT 2024 – COMUNICACIONES FIJAS		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2024	2023
Planes	6,8%	5,4%
Penalización por baja	9,7%	6,8%
Baja no tramitada	10,3%	9,5%
Averías e interrupciones	24,1%	13,3%
No competencia	0,1%	3,8%
Facturación-otros	2,4%	3,0%
Deuda pendiente	5,9%	5,7%
Alta no solicitada	3,8%	3,1%
Contenidos	0,2%	0,1%
Portabilidad penalización	3,2%	3,1%
Modificación de tarifas	0,4%	0,3%
Alta no tramitada	21,4%	33,0%
Portabilidad no tramitada	1,3%	1,8%
Portabilidad otros	1,6%	2,8%
Baja no solicitada	1,5%	1,8%
Facturación post-baja	0,6%	0,6%
Traslado línea	0,6%	0,9%
Falta de cobertura	0,5%	0,4%
Portabilidad cancelación	0,3%	0,4%
Suspensión por impago	0,5%	0,4%
Portabilidad no solicitada	1,1%	0,7%
Roaming	0,0%	0,0%
Velocidad de acceso	0,7%	0,9%
Otros	3,1%	2,1%

OAUT 2024 - 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 recibidas durante 2024 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 recibido reclamaciones en 2024 por las usuarias y usuarios de servicios de telecomunicaciones sino solo los de aquéllos con un número significativo de abonados (más de 80.000 abonados en servicios convergentes, 80.000 abonados en comunicaciones móviles o 25.000 abonados en comunicaciones fijas) y que hayan sido objeto de más de 15 reclamaciones en términos globales ante la OAUT en 2024.

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

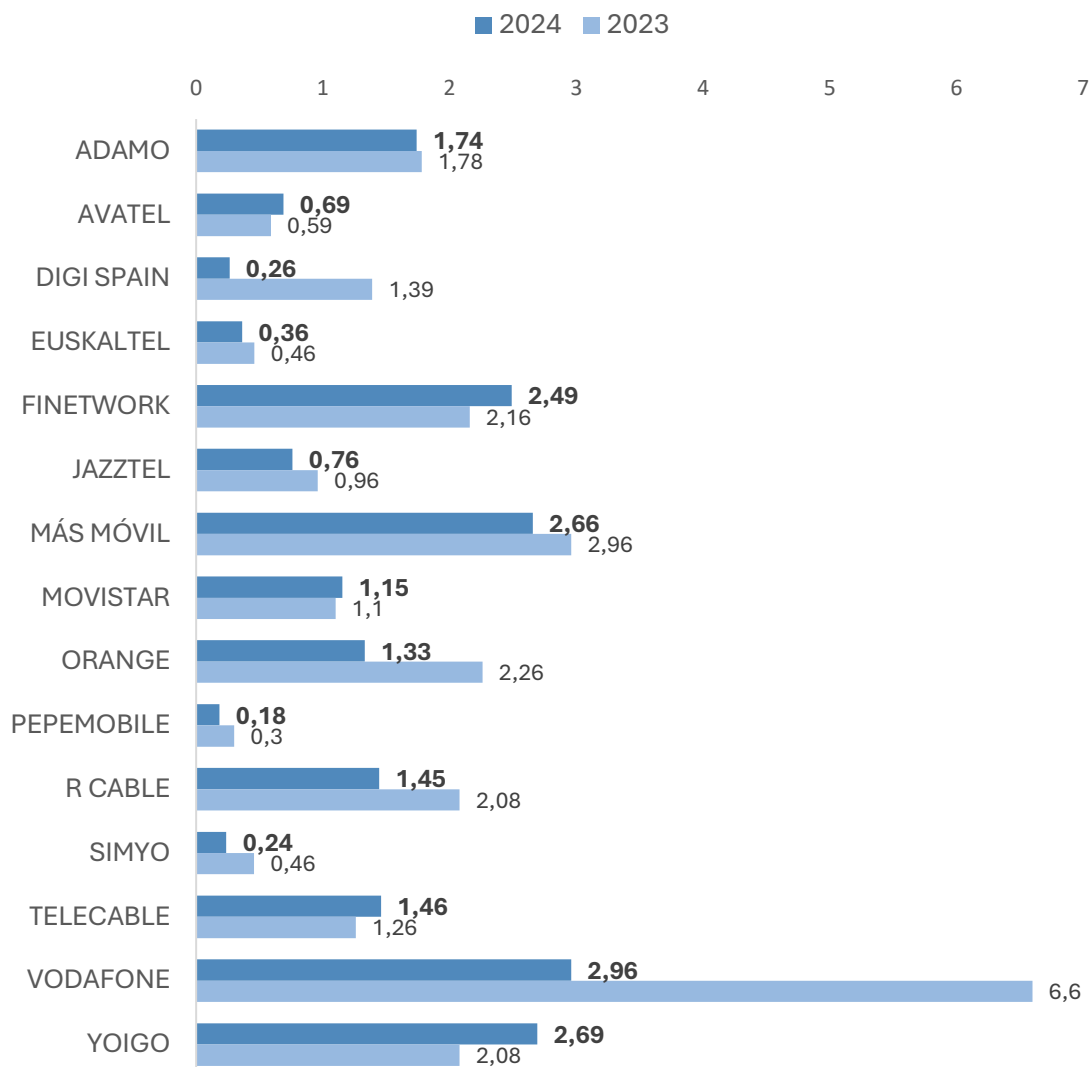
En la tabla siguiente se recogen las tasas de reclamaciones de resolución de controversias por 10.000 abonados en materia de servicios convergentes formuladas durante 2024 y 2023 frente a los operadores de telecomunicaciones que cuentan con abonados a dichos servicios.

Los operadores están relacionados por orden alfabético.

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
ADAMO	1,74	1,78	-0,04
AVATEL	0,69	0,59	0,10
DIGI SPAIN	0,26	1,39	-1,13
EUSKALTEL	0,36	0,46	-0,10
FINETWORK	2,49	2,16	0,33
JAZZTEL	0,76	0,96	-0,20
MÁS MÓVIL	2,66	2,96	-0,30
MOVISTAR	1,15	1,10	0,05
ORANGE	1,33	2,26	-0,93
PEPEMOBILE	0,18	0,30	-0,12
R CABLE	1,45	2,08	-0,63
SIMYO	0,24	0,46	-0,22
TELECABLE	1,46	1,26	0,20
VODAFONE	2,96	6,60	-3,64
YOIGO	2,69	2,08	0,61

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.

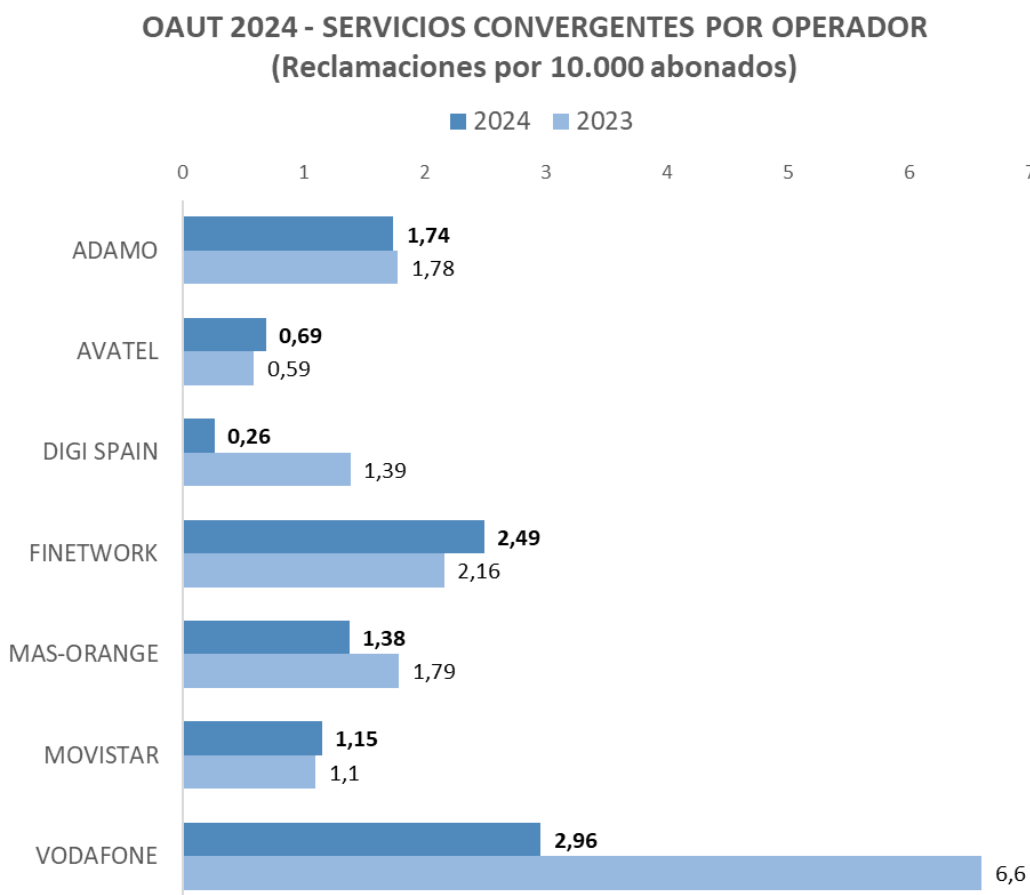
OAUT 2024 - SERVICIOS CONVERGENTES POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



Como complemento a la tabla y al gráfico anteriores, se incluye a continuación una tabla con los datos agregados por grupos empresariales y su representación gráfica correspondiente.

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
ADAMO	1,74	1,78	-0,04
AVATEL	0,69	0,59	0,10
DIGI SPAIN	0,26	1,39	-1,13
FINETWORK	2,49	2,16	0,33
MAS-ORANGE	1,38	1,79	0,05
MOVISTAR	1,15	1,10	0,05
VODAFONE	2,96	6,60	-3,64

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.



3.6.2. Comunicaciones móviles

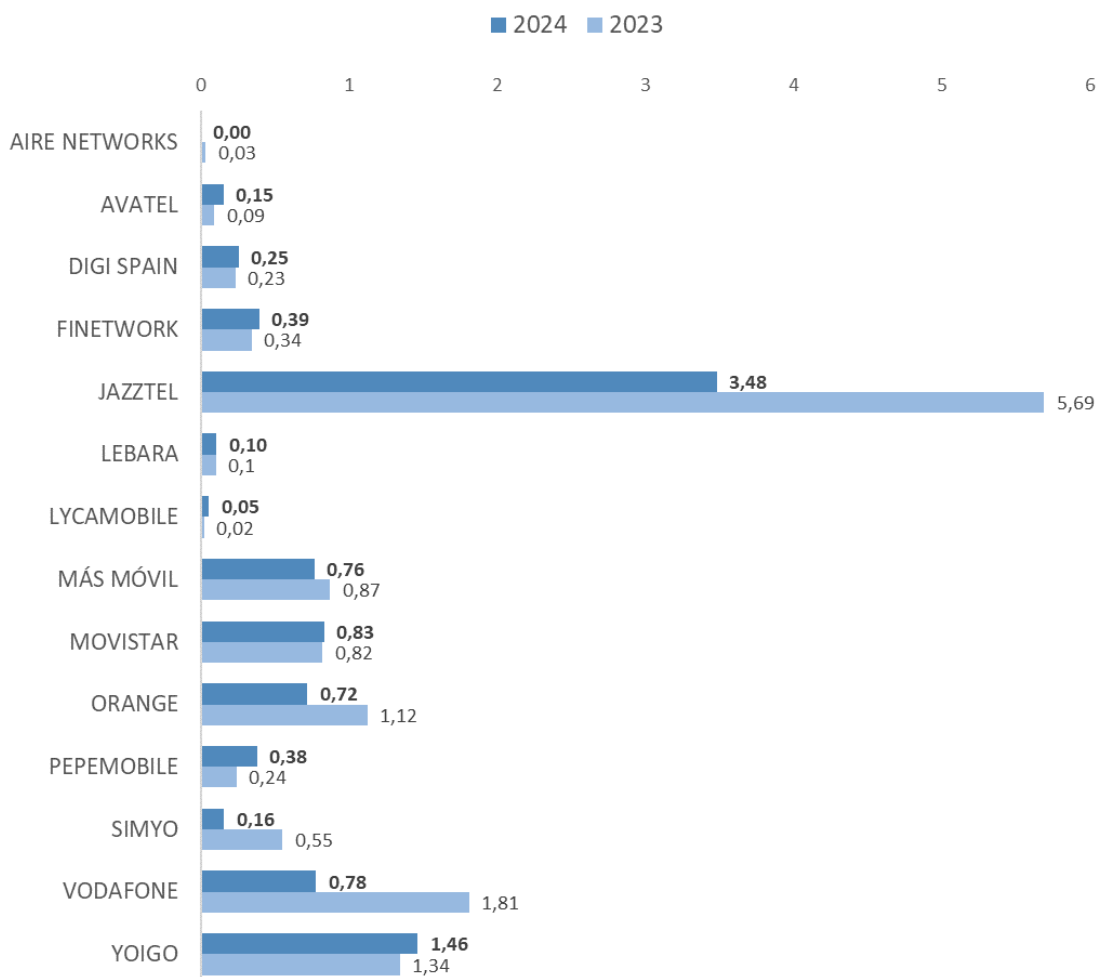
En la tabla siguiente se reflejan las tasas de reclamaciones de resolución de controversias por 10.000 abonados formuladas durante 2024 y 2023 en el ámbito de las comunicaciones móviles, agrupadas por el operador reclamado.

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

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
AIRE NETWORKS	0,00	0,03	-0,03
AVATEL	0,15	0,09	0,06
DIGI SPAIN	0,25	0,23	0,02
FINETWORK	0,39	0,34	0,05
JAZZTEL	3,48	5,69	-2,21
LEBARA	0,10	0,10	0,00
LYCAMOVIL	0,05	0,02	0,03
MÁS MÓVIL	0,76	0,87	-0,11
MOVISTAR	0,83	0,82	0,01
ORANGE	0,72	1,12	-0,40
PEPEMOBILE	0,38	0,24	0,14
SIMYO	0,16	0,55	-0,39
VODAFONE	0,78	1,81	-1,03
YOIGO	1,46	1,34	0,12

La representación gráfica de la tabla se incluye acto seguido.

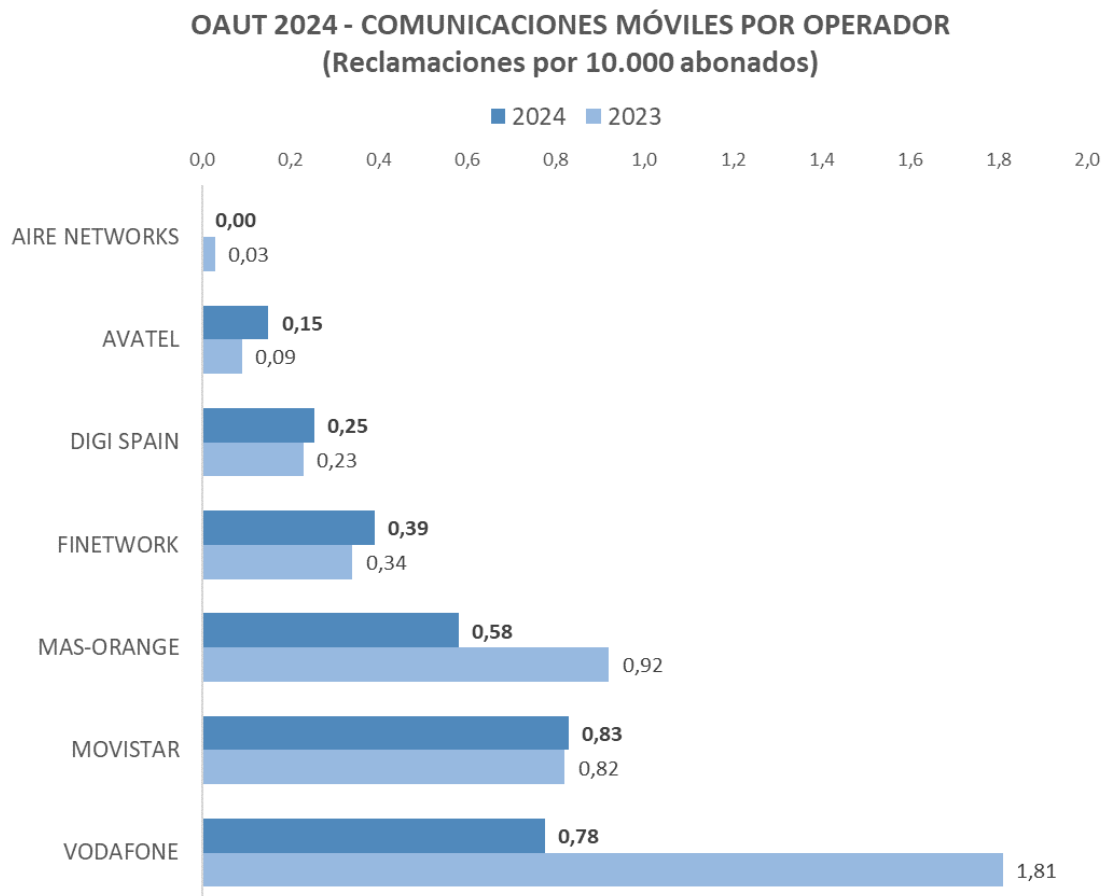
OAUT 2024 - COMUNICACIONES MÓVILES POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



Como en el apartado anterior, y como información complementaria, se incluye a continuación una tabla con los datos agregados por grupos empresariales y su representación gráfica correspondiente.

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
AIRE NETWORKS	0,00	0,03	-0,03
AVATEL	0,15	0,09	0,06
DIGI SPAIN	0,25	0,23	0,02
FINETWORK	0,39	0,34	0,05
MAS-ORANGE	0,58	0,92	0,34
MOVISTAR	0,83	0,82	0,01
VODAFONE	0,78	1,81	-1,03

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.



3.6.3. Comunicaciones fijas

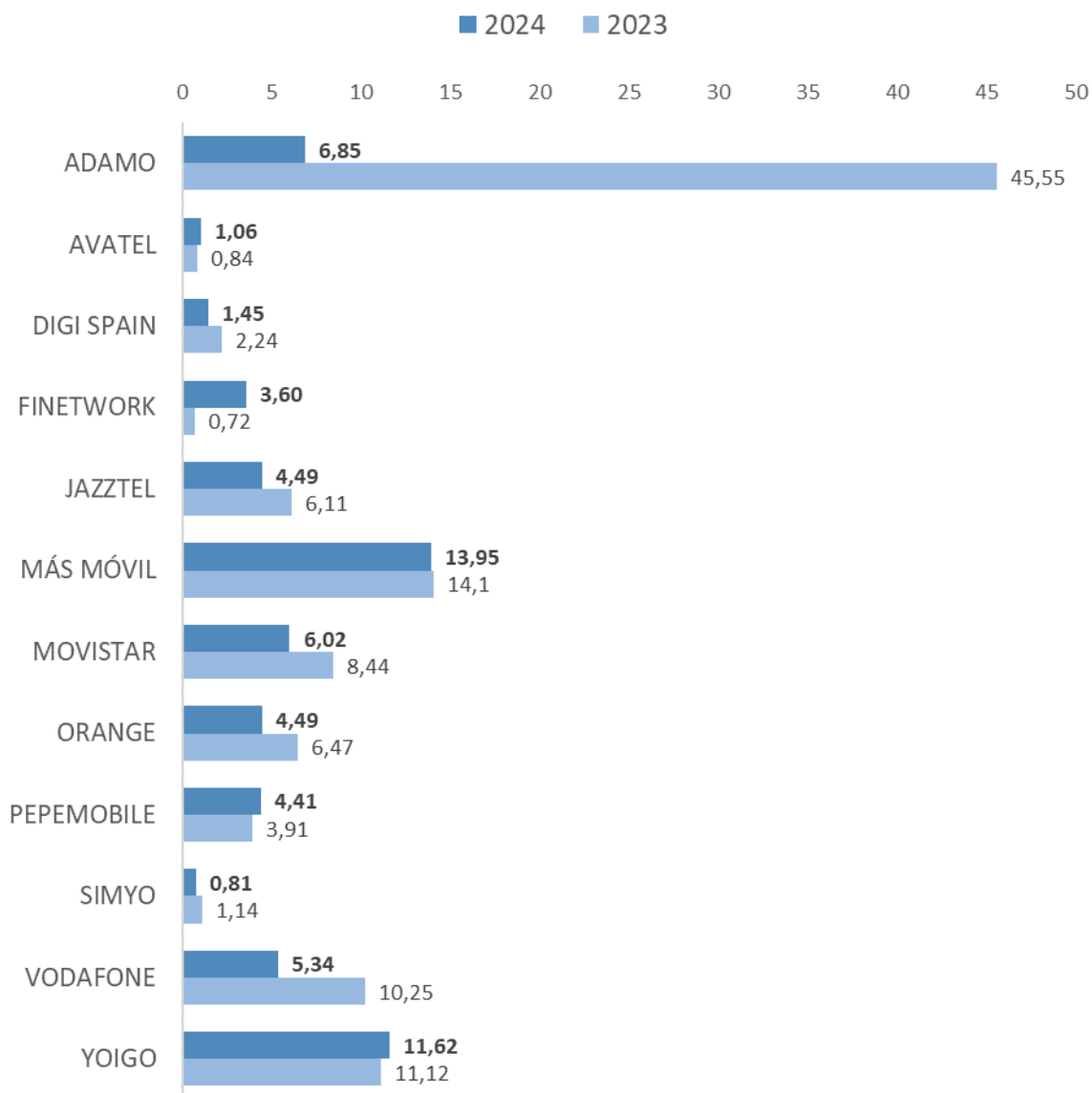
En la siguiente tabla se reflejan las tasas de reclamaciones de resolución de controversias por 10.000 abonados en materia de comunicaciones fijas formuladas en 2024 y 2023 por los usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones electrónicas, agrupadas por el operador reclamado.

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

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
ADAMO	6,85	45,55	-38,70
AVATEL	1,06	0,84	0,22
DIGI SPAIN	1,45	2,24	-0,79
FINETWORK	3,60	0,72	2,88
JAZZTEL	4,49	6,11	-1,62
MÁS MÓVIL	13,95	14,1	-0,15
MOVISTAR	6,02	8,44	-2,42
ORANGE	4,49	6,47	-1,98
PEPEMOBILE	4,41	3,91	0,50
SIMYO	0,81	1,14	-0,33
VODAFONE	5,34	10,25	-4,91
YOIGO	11,62	11,12	0,50

A continuación, se incluye la representación gráfica de la tabla anterior.

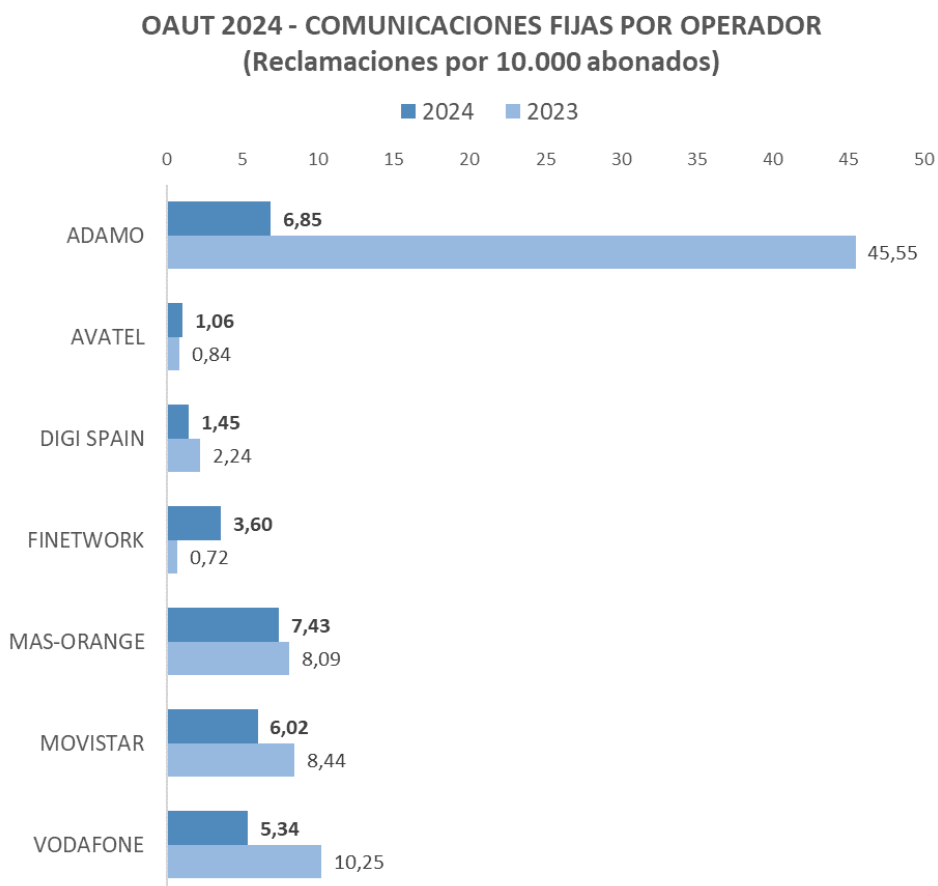
OAUT 2024 - COMUNICACIONES FIJAS POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



Nuevamente, como información complementaria, se incluye acto seguido una tabla con los datos agregados por grupos empresariales y su representación gráfica correspondiente.

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
ADAMO	6,85	45,55	-38,70
AVATEL	1,06	0,84	0,22
DIGI SPAIN	1,45	2,24	-0,79
FINETWORK	3,60	0,72	2,88
MAS-ORANGE	7,43	8,09	-1,71
MOVISTAR	6,02	8,44	-2,68
VODAFONE	5,34	10,25	-4,74

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.



4. QUEJAS SOBRE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE OPERADORES

En este último apartado se recogen los índices que representan el número de quejas por cada 10.000 abonados que se han presentado en 2024 ante la OAUT respecto de la atención al cliente, suministrada por los distintos operadores.

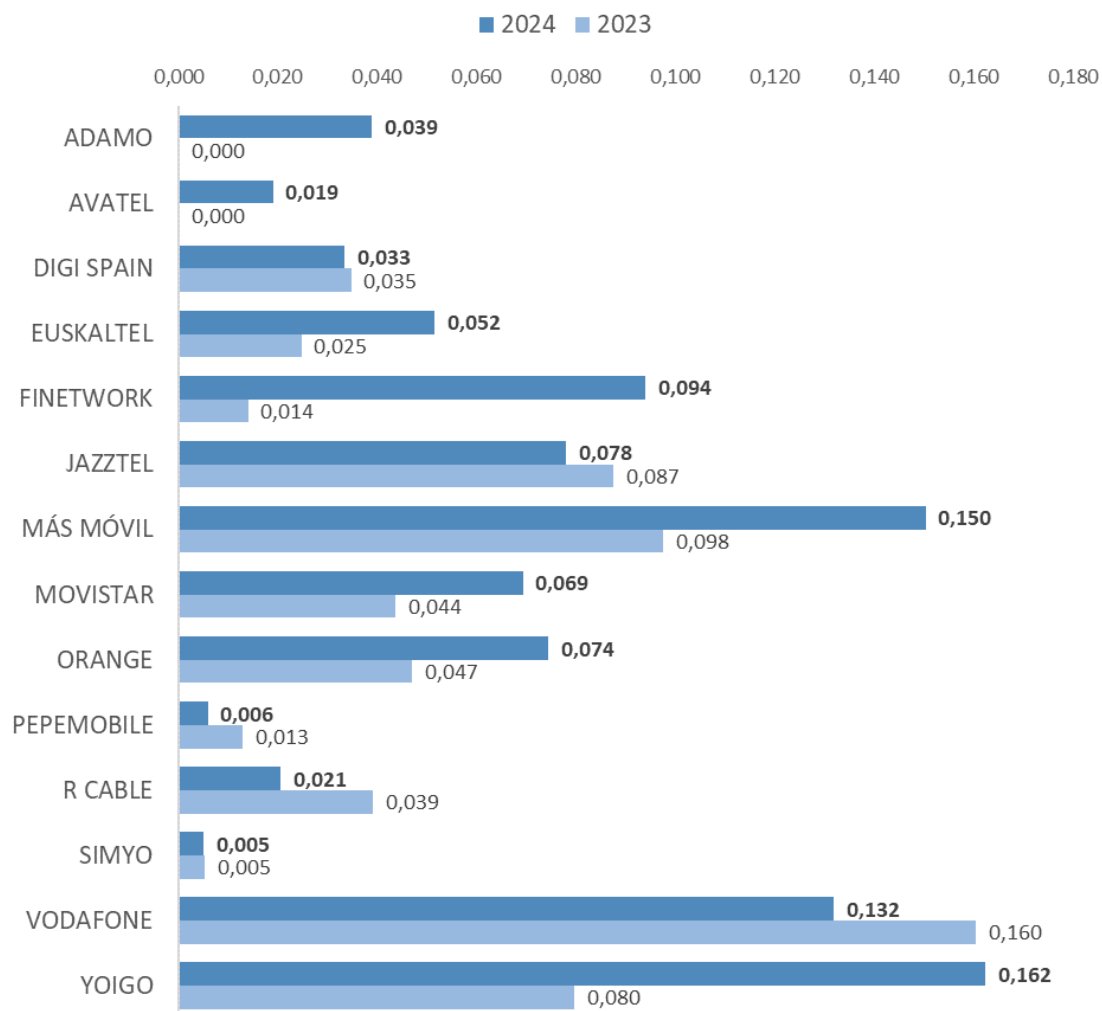
La siguiente tabla y su representación gráfica reflejan el índice de quejas que han formulado en 2024 los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, agrupadas por operadores, así como la evolución de las mismas respecto de los datos de 2023.

Los operadores se muestran en orden alfabético.

ATENCIÓN AL CLIENTE	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
ADAMO	0,039	0,000	0,039
AVATEL	0,019	0,000	0,019
DIGI SPAIN	0,033	0,035	-0,002
EUSKALTEL	0,052	0,025	0,027
FINETWORK	0,094	0,014	0,080
JAZZTEL	0,078	0,087	-0,009
MÁS MÓVIL	0,150	0,098	0,053
MOVISTAR	0,069	0,044	0,026
ORANGE	0,074	0,047	0,027
PEPEMOBILE	0,006	0,013	-0,007
R CABLE	0,021	0,039	-0,019
SIMYO	0,005	0,005	0,000
VODAFONE	0,132	0,160	-0,029
YOIGO	0,162	0,080	0,083

La representación gráfica de la tabla anterior se incluye a continuación.

OAUT 2024 - ATENCIÓN AL CLIENTE POR OPERADORES (Quejas por 10.000 abonados)

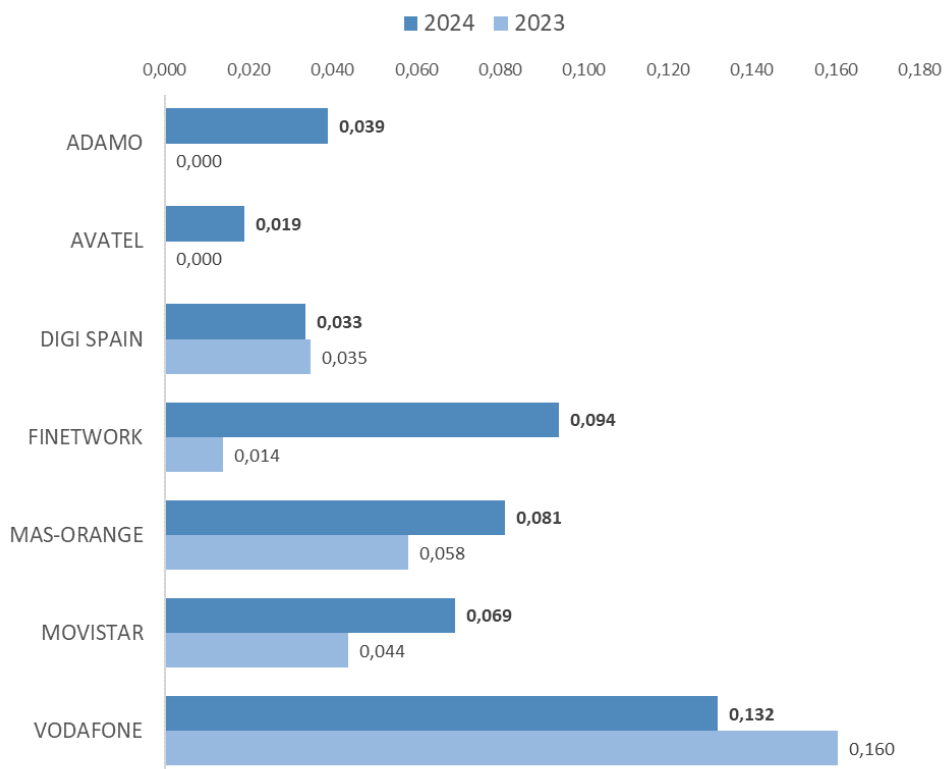


Nuevamente, como información complementaria, se incluye una tabla con los datos agregados por grupos empresariales y su representación gráfica correspondiente.

ATENCIÓN AL CLIENTE	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2024	2023	Variación 2024-2023
ADAMO	0,039	0,000	0,039
AVATEL	0,019	0,000	0,019
DIGI SPAIN	0,033	0,035	-0,002
FINETWORK	0,094	0,014	0,080
MAS-ORANGE	0,081	0,058	0,023
MOVISTAR	0,069	0,044	0,026
VODAFONE	0,132	0,160	-0,029

La representación gráfica de la tabla anterior se incluye a continuación.

OAUT 2024 - ATENCIÓN AL CLIENTE POR OPERADORES (Quejas por 10.000 abonados)



5. CONCLUSIONES

De todos los datos, estadísticas y análisis efectuados que figuran en el presente informe, se pueden extraer las siguientes conclusiones sobre el funcionamiento del mercado de las telecomunicaciones en España en relación con el ejercicio de los derechos de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, así como del ejercicio de sus funciones por parte de la OAUT en 2024:

1. Se aprecia una clara y sostenida tendencia descendente tanto en el número de consultas (24.784 consultas, un 10,84 por ciento menos respecto a 2023) como de reclamaciones presentadas por los usuarios y usuarias de telecomunicaciones ante la OAUT (9.638 reclamaciones, un 29,05 por ciento menos respecto a 2023), lo cual se considera que se debe a una mejora cualitativa 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 la OAUT.
2. Esta mejora en la atención al cliente por parte de los operadores y proveedores de telecomunicaciones denota el que vislumbren a esta atención al cliente como un elemento competitivo de creciente significación en el mercado de las telecomunicaciones en España.
3. Respecto a las reclamaciones presentadas por los usuarios y usuarias de telecomunicaciones y su resolución por la OAUT, se puede apreciar el alto porcentaje (61,04 por 100) y número de reclamaciones (7.764 reclamaciones) que se resuelven, total o parcialmente, en favor de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, frente a esos mismos datos de reclamaciones resueltas en favor de los operadores (16,67 por 100 y 2.120 reclamaciones, respectivamente).
4. El número de reclamaciones resueltas por SETELECO (12.271) es superior al de reclamaciones recibidas (9.638) en el contexto del objetivo de la OAUT de proporcionar el mejor servicio a los ciudadanos y resolver todas las reclamaciones que se le han presentado.
5. El porcentaje de reclamaciones presentadas por vía electrónica es superior al que se recibieron vía correo postal. Este dato constituye un indicador de la preferencia de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones por la tramitación electrónica de sus reclamaciones y es una clara muestra de la

amplia disponibilidad en España de servicios digitales por la Administración y del uso que los ciudadanos hacen de los mismos.

6. El número de quejas que reciben los Servicios de Atención al Cliente de los operadores y proveedores de telecomunicaciones es muy reducido tanto en términos absolutos como relativos.
7. En definitiva, se puede apreciar una clara y mantenida tendencia en la mejora de la atención a los usuarios y usuarias de telecomunicaciones en España en 2024, que ya se viene produciendo desde los años anteriores.

Madrid, junio de 2025