

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

Datos 2025



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 2025

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. CONSULTAS.....	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	5
2.3. Consultas por contenido	7
2.4. Consultas por servicios.....	7
3. RECLAMACIONES	9
3.1. Número de reclamaciones	9
3.2. Resultado	9
3.3. Canal de entrada	12
3.4. Clasificación por servicios.	13
3.5. Desglose por materias de las reclamaciones.....	15
3.6. Reclamaciones por operadores	22
4. QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE OPERADORES.....	33
5. RESUMEN DE RESULTADOS.....	36

1. INTRODUCCIÓN

Este documento refleja la actividad desarrollada durante 2025 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

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.usuariosteleo.mineco.gob.es

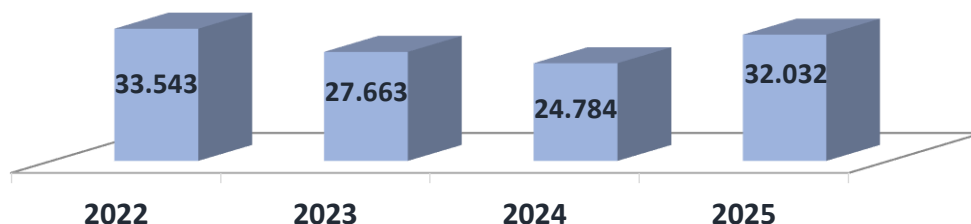
Durante 2025, se han recibido en la OAUT un total de 32.032 consultas, 7.248 más que las recibidas en 2024. Esto es, un 29,24 por 100 más que el año anterior.

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

CONSULTAS	Total recibidas	Media Diaria	Variación sobre año anterior
2022	33.543	111	n/a
2023	27.663	91	-17,52%
2024	24.784	82	-10,41%
2025	32.032	106	29,24%

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

OAUT - CONSULTAS RECIBIDAS 2022-2025

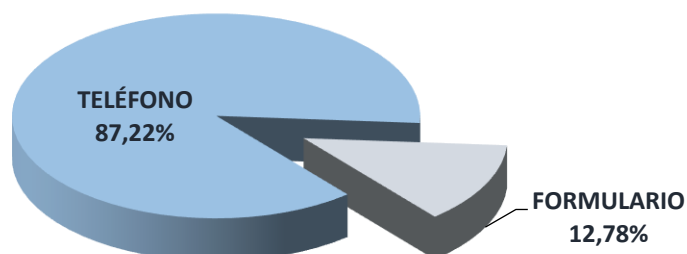


Teniendo en cuenta que las consultas de usuarias y usuarios son sustancialmente demandas de información, parece razonable pensar que su aumento o su disminución en un período dado son inversamente proporcionales a la cantidad y la calidad de la información disponible para ellas y ellos en dicho periodo.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

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

El 87,22 por 100 de las consultas formuladas en 2025 (27.939) se efectuaron por el canal telefónico, mientras que el 12,78 por 100 restante (4.093) se produjo a través de la web.

OAUT 2025 - CANAL DE ENTRADA DE LAS CONSULTAS



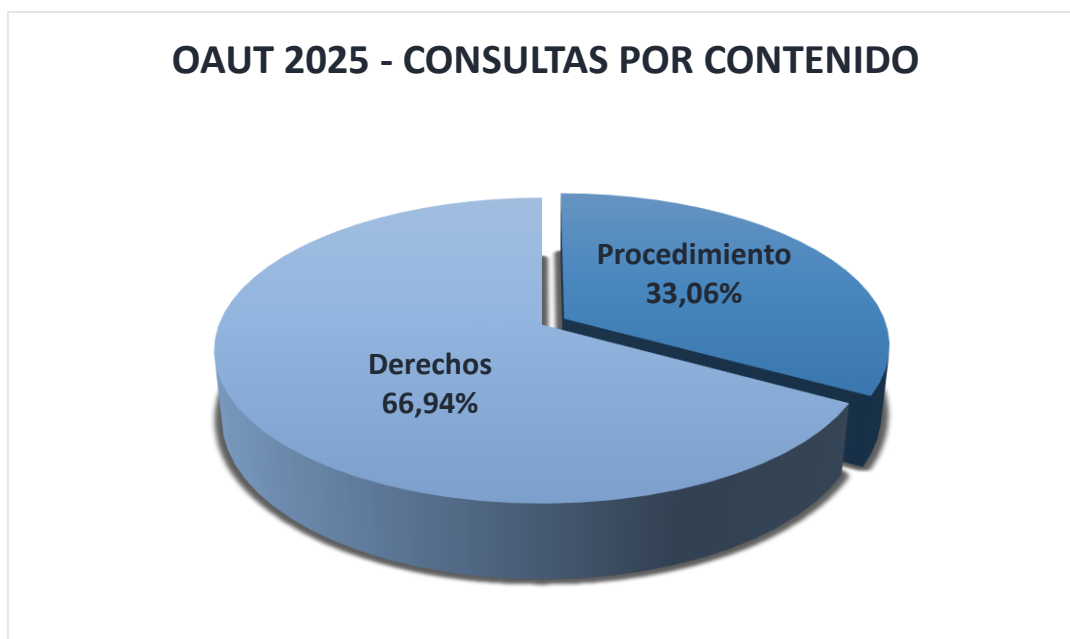
No obstante, poniendo en relación estos datos con los del anterior año 2024, se observa un ligero descenso del canal telefónico frente al canal web. Dicho año, las consultas formuladas por teléfono representaron el 88,39 por 100 del total (21.907) y las consultas del canal telemático representaron el 11,61 por 100 (2.877).

2.3. Consultas por contenido

Las consultas formuladas a la OAUT en 2025 por los usuarios y las usuarias de servicios de comunicaciones electrónicas pueden clasificarse en dos grandes grupos: aquellas que se refieren a cuestiones relacionadas con sus derechos o las consultas que indagan sobre la tramitación de un procedimiento administrativo iniciado por un usuario o una usuaria, normalmente un procedimiento de resolución de controversias con un operador o prestado.

De las 32.032 consultas recibidas en 2025 por la OAUT, el 66,94 por 100 (21.442) se referían a los derechos de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones y el 33,06 por 100 restante (10.590) se referían a cuestiones sobre un procedimiento administrativo en concreto.

En el siguiente diagrama se representa gráficamente esta distribución.

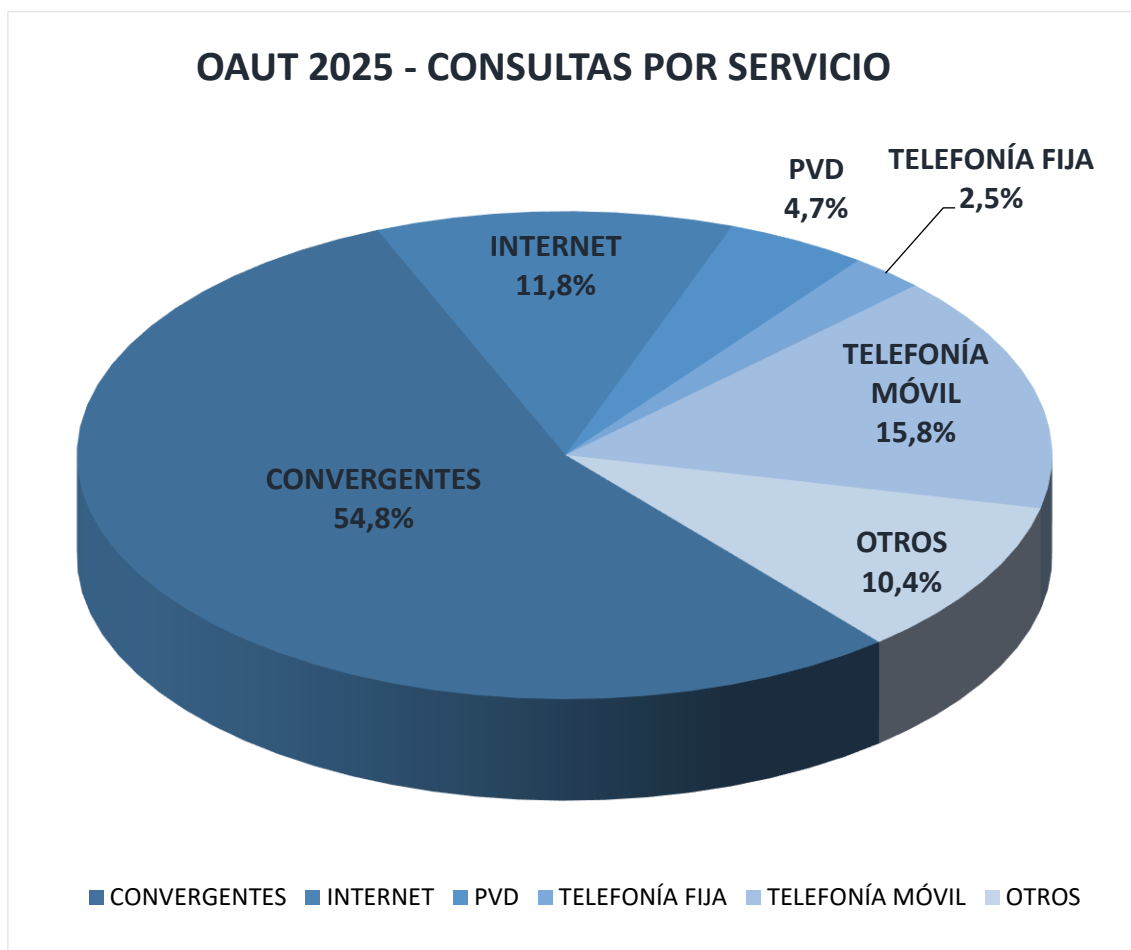


2.4. Consultas por servicios

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 2025 en la OAUT por el tipo de servicio a que 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 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 2025, 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
2022	15.097	18.351	--	--
2023	13.584	13.516	-10,02%	-26,34%
2024	9.638	12.721	-29,05%	-5,88%
2025	12.454	11.510	29,21%	-9,52%

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 2025, ambos inclusive.

Las reclamaciones “resueltas” son las que han sido objeto de resolución, es decir, del acto dictado por la SETELECO dirimiendo la controversia o que pone fin al procedimiento, igualmente, entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2025.

Las diferencias en el número de reclamaciones resueltas y las presentadas se explican porque en un mismo año se pueden resolver reclamaciones del año anterior junto con las recibidas en el corriente.

3.2. Resultado

La siguiente tabla refleja el resultado de las 11.510 reclamaciones de usuarios y usuarias de telecomunicaciones resueltas en 2025 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	3724	32,35%
Estimar	2696	23,42%
Desestimar	1694	14,72%
Desistimiento	2245	19,50%
Inhibición	749	6,51%
Inadmisión	291	2,53%
Archivo por acuerdo	111	0,96%
TOTAL	11.510	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.

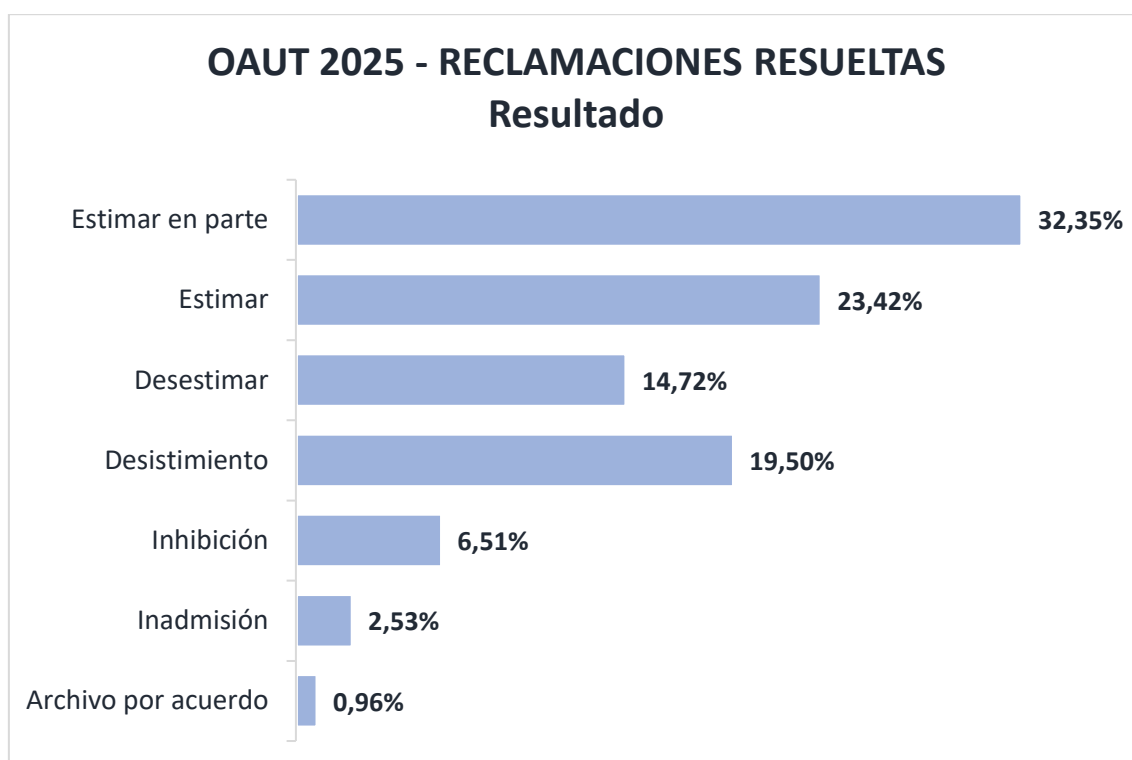
Las categorías “inhibición”, “inadmisión” o “desistimiento” incluyen los casos en que la resolución no ha sido favorable ni desfavorable a la pretensión ejercitada por el interesado o la interesada porque no se ha llegado a considerar el fondo del asunto debido a motivos formales o a la renuncia de su 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 porque 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 caso de desistimiento, significa que 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 aquellos 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.

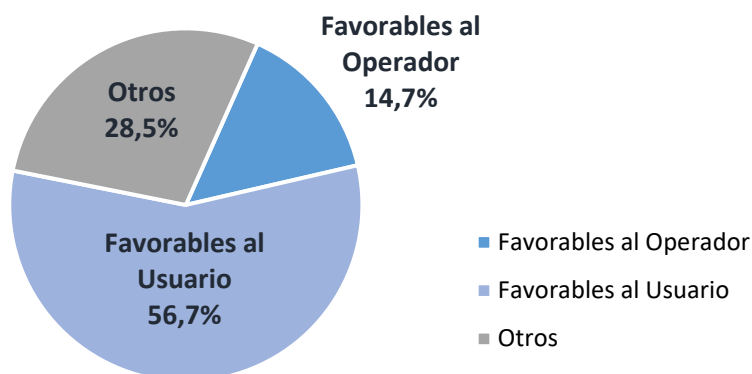
En el siguiente diagrama de barras, se representan gráficamente los distintos supuestos de resolución de reclamaciones y su peso comparativo.



En síntesis, el 56,74 por 100 (6.531) de las reclamaciones resueltas por la OAUT en 2025 han resultado favorables a las personas interesadas; el 14,72 por 100 (1.694) han resultado favorables al operador de telecomunicaciones, y el 28,54 por 100 (3285) 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, las resoluciones de inhibición, inadmisión y desistimiento.

OAUT 2025 - RECLAMACIONES RESUELTAS 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 de reclamaciones que se resuelven, total o parcialmente, a favor de los usuarios y usuarias de telecomunicaciones: 6.531 reclamaciones, el 56,74 por 100 del total frente a las reclamaciones resueltas a favor de los operadores: 1.694 reclamaciones, el 14,72 por 100.

3.3. Canal de entrada

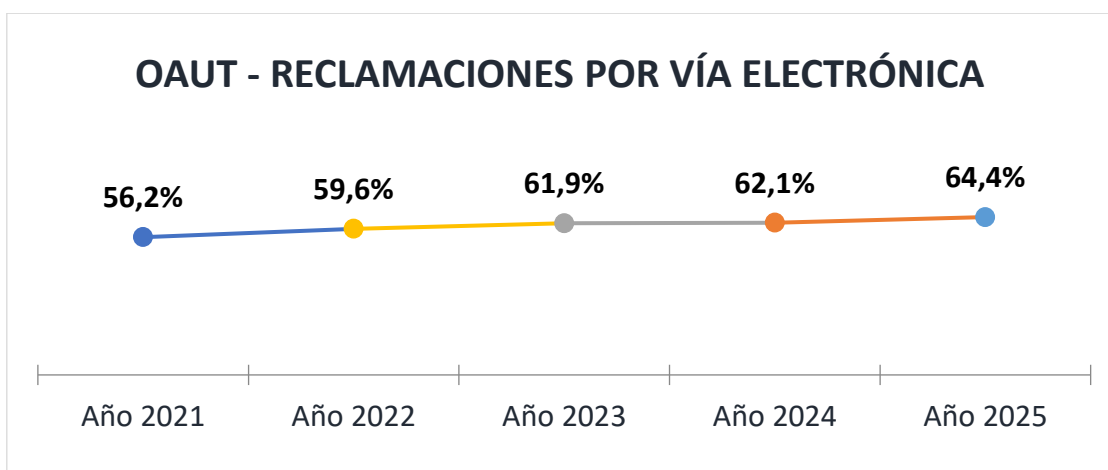
La mayoría de las reclamaciones presentadas en 2025, 8.022, que representan el 64,4% del total, se presentaron por vía electrónica. 4.432 reclamaciones (el 35,59 por 100) se recibieron vía correo postal o a través de los registros de las Administraciones Públicas.

En 2024, el porcentaje de reclamaciones formuladas por vía electrónica sobre el total fue del 62,1 por 100, de modo que en 2025 se ha producido un incremento de 2,3 puntos en dicho indicador.

Si ampliamos la serie histórica a los tres años anteriores, se confirma esta tendencia ascendente de la tramitación telemática en el ámbito de las reclamaciones de resolución de controversias en materia de telecomunicaciones.

**RECLAMACIONES ELECTRÓNICAS
(porcentaje sobre total)**

Año 2025	64,4%
Año 2024	62,1%
Año 2023	61,9%
Año 2022	59,6%
Año 2021	56,2%

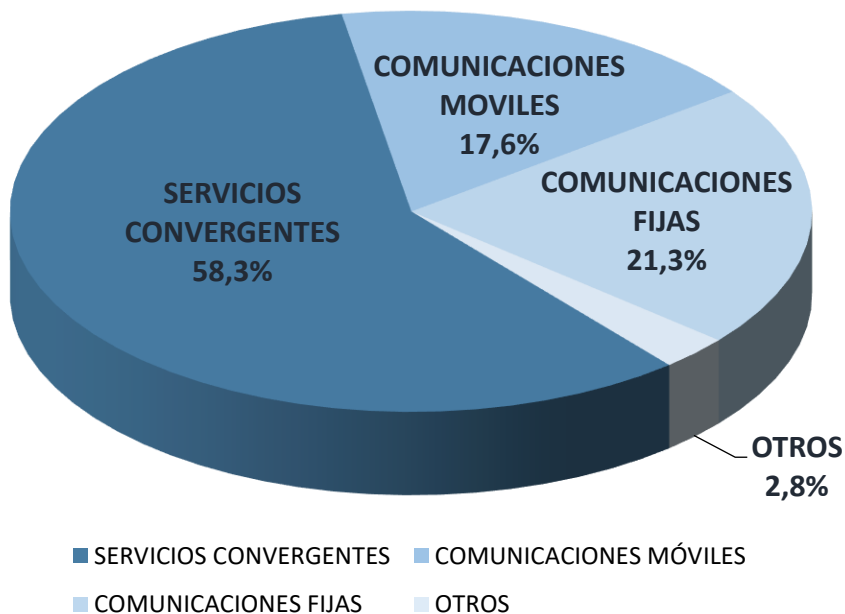


3.4. Clasificación por servicios.

La tabla y el gráfico que se incluyen a continuación reflejan las 12.454 reclamaciones recibidas en la OAUT durante 2025, desglosadas por la naturaleza de los servicios a que se refieren.

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	Número resoluciones	Porcentaje s/ total
Servicios convergentes	7265	58,33%
Comunicaciones móviles	2191	17,59%
Comunicaciones fijas	2651	21,29%
Otras reclamaciones	347	2,79%
TOTAL	12.454	100%

OAUT 2025 - RECLAMACIONES RECIBIDAS por tipo de servicio



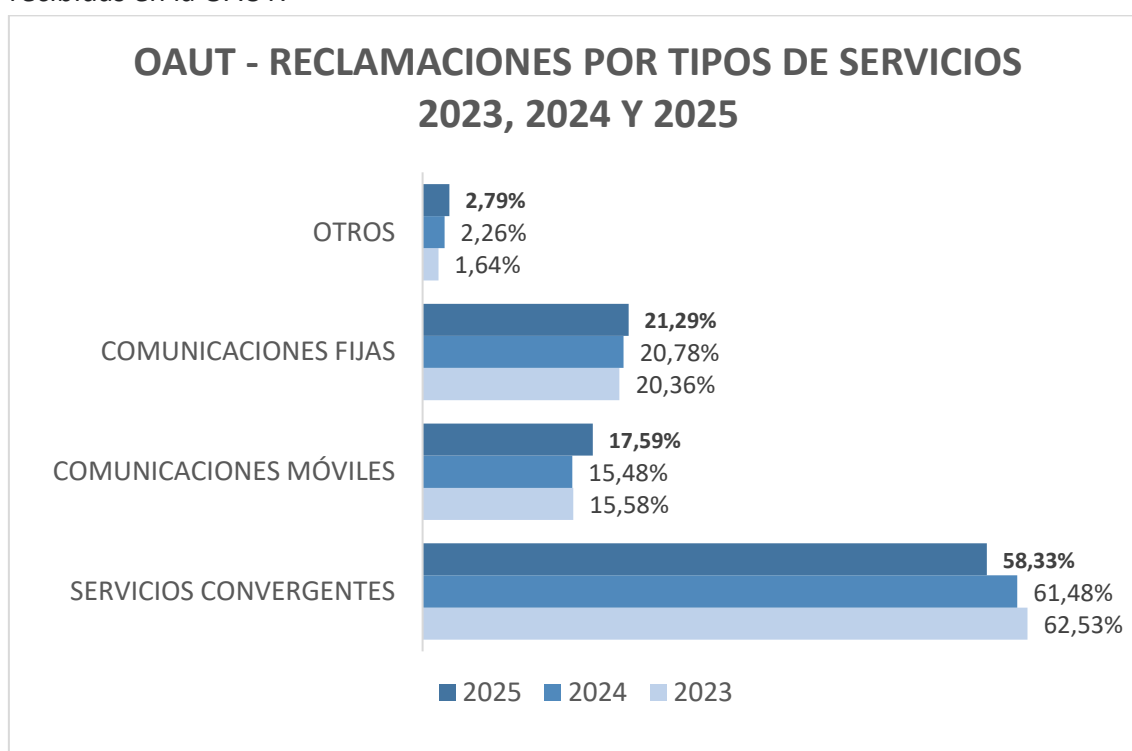
Las reclamaciones por servicios convergentes agrupan las reclamaciones por controversias surgidas entre usuarios y usuarias y operadores de telecomunicaciones en relación con servicios de comunicaciones y asociados —comunicaciones fijas y móviles, acceso a Internet, televisión, etc.— ofrecidos en forma de “paquete” o conjunto y es la que ha concentrado un mayor número de expedientes en 2025: 7.265, un 58,33 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 2025, las reclamaciones en esta categoría han alcanzado la cifra de 2.191, un 17,59 por 100 del total.

Las reclamaciones por comunicaciones fijas son 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 2.651, un 21,29 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 2025, las reclamaciones en este concepto han alcanzado la cifra de 347, un 2,79 por 100 del total.

Si se comparan los datos de 2025 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 2025 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.

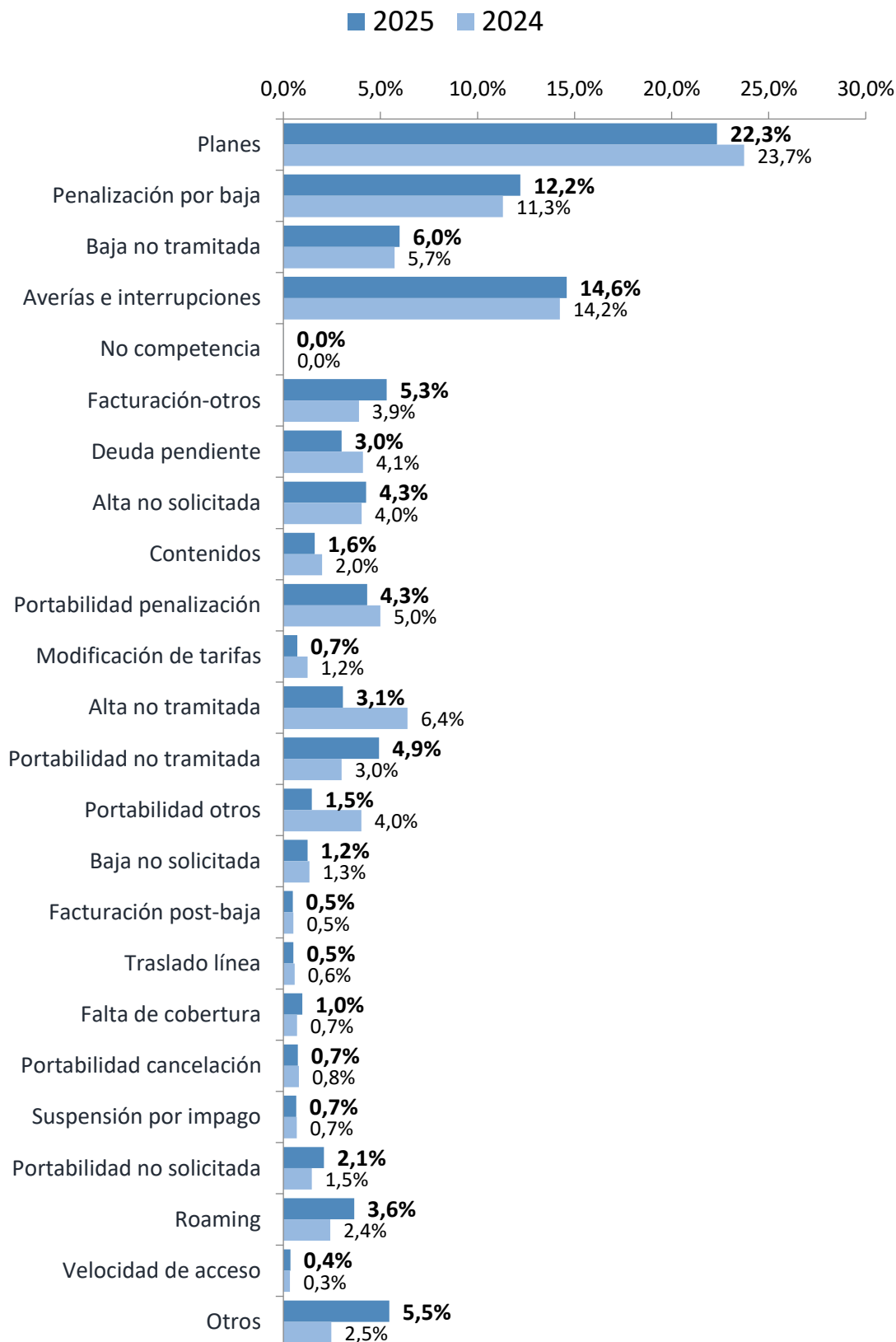
3.5.1. Servicios convergentes

En el grupo de servicios convergentes, las reclamaciones recibidas en 2025 se desglosan en las categorías reflejadas en la siguiente tabla. En 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 2024.

OAUT 2025 – SERVICIOS CONVERGENTES		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2025	2024
Planes	22,3%	23,7%
Penalización por baja	12,2%	11,3%
Baja no tramitada	6,0%	5,7%
Averías e interrupciones	14,6%	14,2%
No competencia	0,0%	0,0%
Facturación-otros	5,3%	3,9%
Deuda pendiente	3,0%	4,1%
Alta no solicitada	4,3%	4,0%
Contenidos	1,6%	2,0%
Portabilidad penalización	4,3%	5,0%
Modificación de tarifas	0,7%	1,2%
Alta no tramitada	3,1%	6,4%
Portabilidad no tramitada	4,9%	3,0%
Portabilidad otros	1,5%	4,0%
Baja no solicitada	1,2%	1,3%
Facturación post-baja	0,5%	0,5%
Traslado línea	0,5%	0,6%
Falta de cobertura	1,0%	0,7%
Portabilidad cancelación	0,7%	0,8%
Suspensión por impago	0,7%	0,7%
Portabilidad no solicitada	2,1%	1,5%
Roaming	3,6%	2,4%
Velocidad de acceso	0,4%	0,3%
Otros	5,5%	2,5%

OAUT 2025 - SERVICIOS CONVERGENTES

Reclamaciones por materias



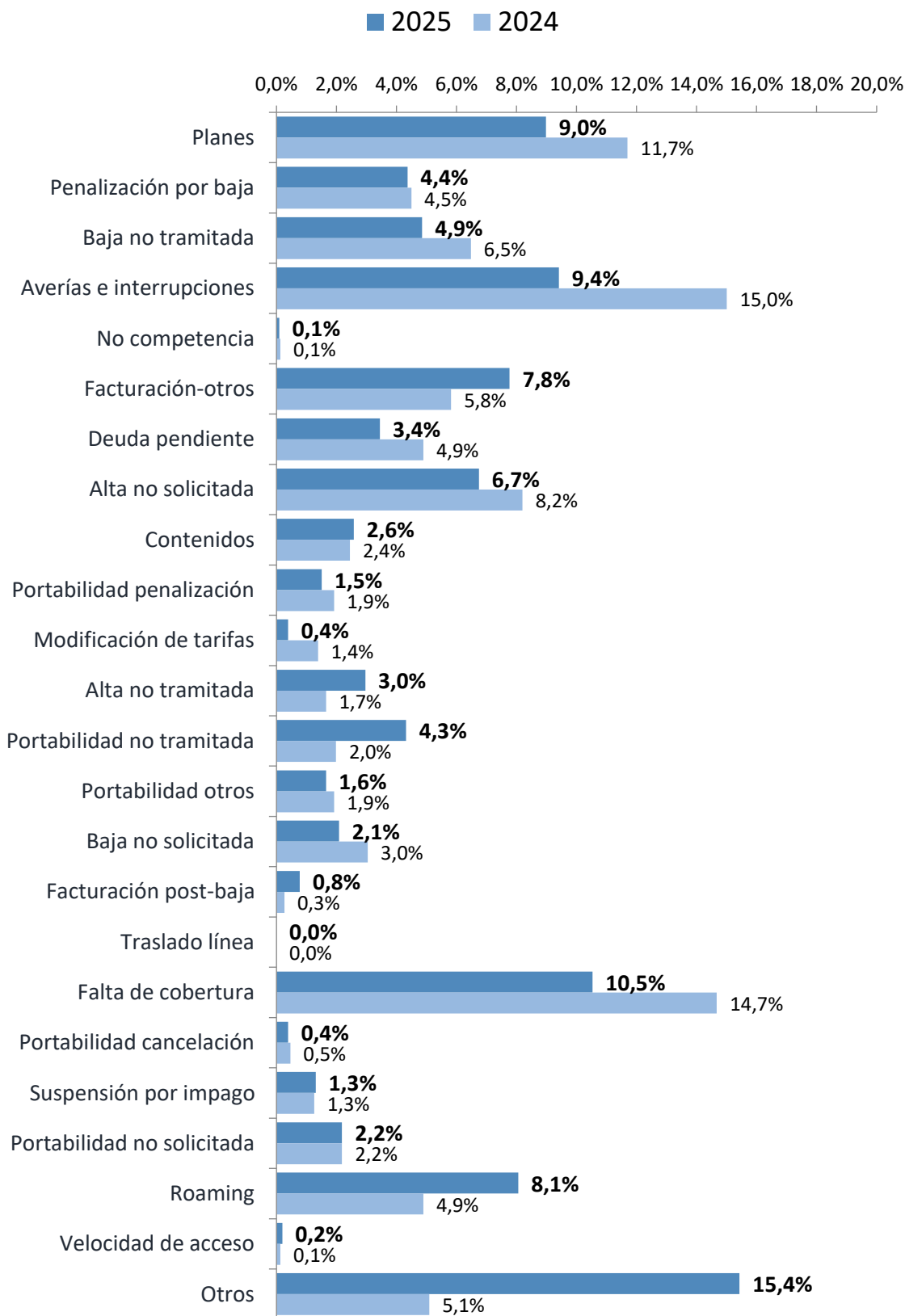
3.5.2. Comunicaciones móviles

Las reclamaciones recibidas en 2025 y 2024 sobre servicios de comunicaciones móviles aparecen desglosadas en la siguiente tabla.

OAUT 2025 – COMUNICACIONES MÓVILES		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2025	2024
Planes	9,0%	11,7%
Penalización por baja	4,4%	4,5%
Baja no tramitada	4,9%	6,5%
Averías e interrupciones	9,4%	15,0%
No competencia	0,1%	0,1%
Facturación-otros	7,8%	5,8%
Deuda pendiente	3,4%	4,9%
Alta no solicitada	6,7%	8,2%
Contenidos	2,6%	2,4%
Portabilidad penalización	1,5%	1,9%
Modificación de tarifas	0,4%	1,4%
Alta no tramitada	3,0%	1,7%
Portabilidad no tramitada	4,3%	2,0%
Portabilidad otros	1,6%	1,9%
Baja no solicitada	2,1%	3,0%
Facturación post-baja	0,8%	0,3%
Traslado línea	0,0%	0,0%
Falta de cobertura	10,5%	14,7%
Portabilidad cancelación	0,4%	0,5%
Suspensión por impago	1,3%	1,3%
Portabilidad no solicitada	2,2%	2,2%
Roaming	8,1%	4,9%
Velocidad de acceso	0,2%	0,1%
Otros	15,4%	5,1%

OAUT 2025 - COMUNICACIONES MÓVILES

Reclamaciones por materias



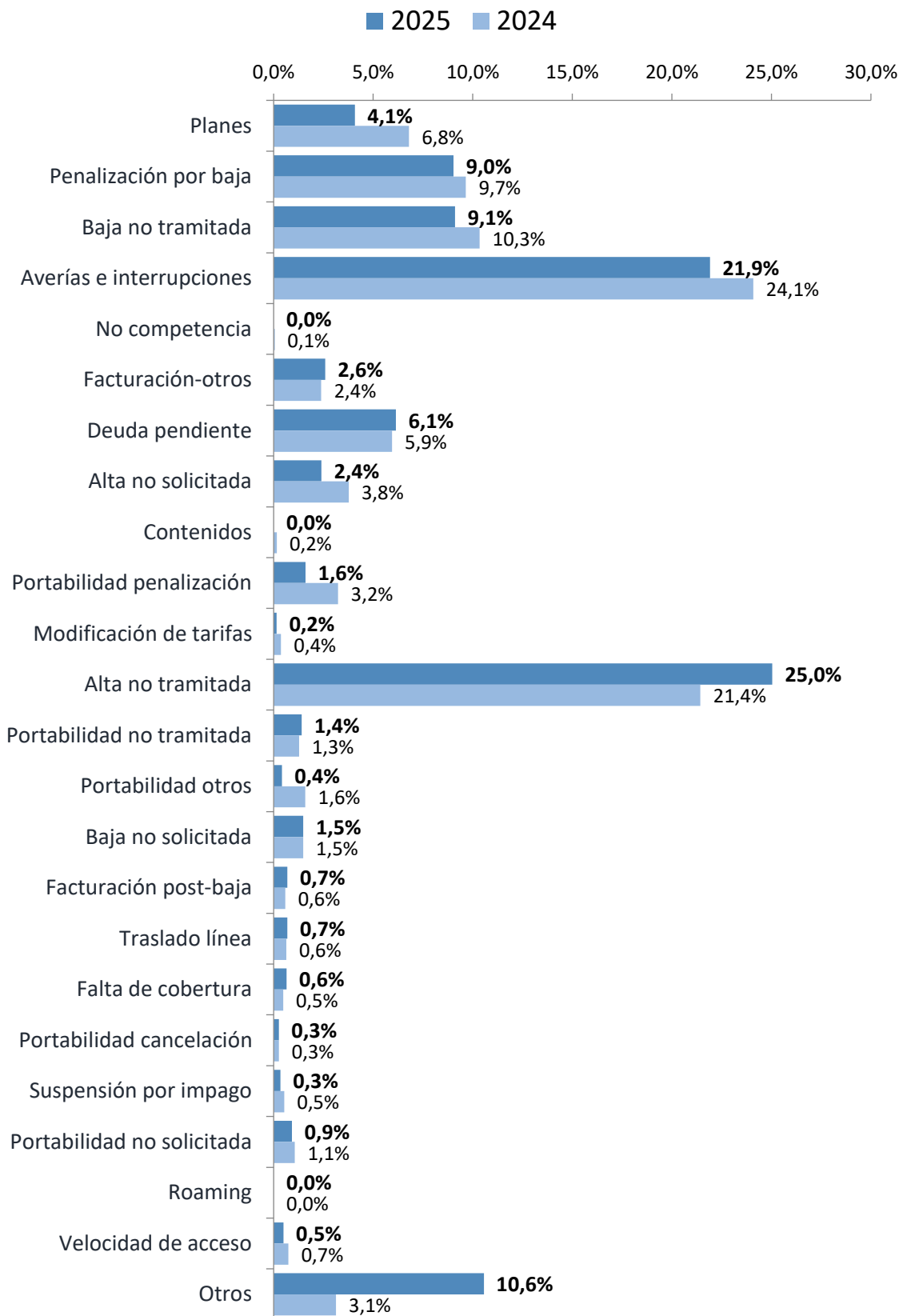
3.5.3. Comunicaciones fijas

Las reclamaciones recibidas sobre servicios de comunicaciones fijas en 2025 y 2024 aparecen desglosadas a continuación.

OAUT 2025 – COMUNICACIONES FIJAS		
Materia de las reclamaciones	Porcentajes	
	2025	2024
Planes	4,1%	6,8%
Penalización por baja	9,0%	9,7%
Baja no tramitada	9,1%	10,3%
Averías e interrupciones	21,9%	24,1%
No competencia	0,0%	0,1%
Facturación-otros	2,6%	2,4%
Deuda pendiente	6,1%	5,9%
Alta no solicitada	2,4%	3,8%
Contenidos	0,0%	0,2%
Portabilidad penalización	1,6%	3,2%
Modificación de tarifas	0,2%	0,4%
Alta no tramitada	25,0%	21,4%
Portabilidad no tramitada	1,4%	1,3%
Portabilidad otros	0,4%	1,6%
Baja no solicitada	1,5%	1,5%
Facturación post-baja	0,7%	0,6%
Traslado línea	0,7%	0,6%
Falta de cobertura	0,6%	0,5%
Portabilidad cancelación	0,3%	0,3%
Suspensión por impago	0,3%	0,5%
Portabilidad no solicitada	0,9%	1,1%
Roaming	0,0%	0,0%
Velocidad de acceso	0,5%	0,7%
Otros	10,6%	3,1%

OAUT 2025 - COMUNICACIONES FIJAS

Reclamaciones por materias



3.6. Reclamaciones por operadores

En este apartado se recoge la distribución por operadores de telecomunicaciones de las reclamaciones recibidas durante 2025 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.

Solamente se recogen los datos de las reclamaciones a aquellos operadores 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 2025.

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 aconsejan utilizar el citado índice como referencia estadística.

3.6.1. Servicios Convergentes

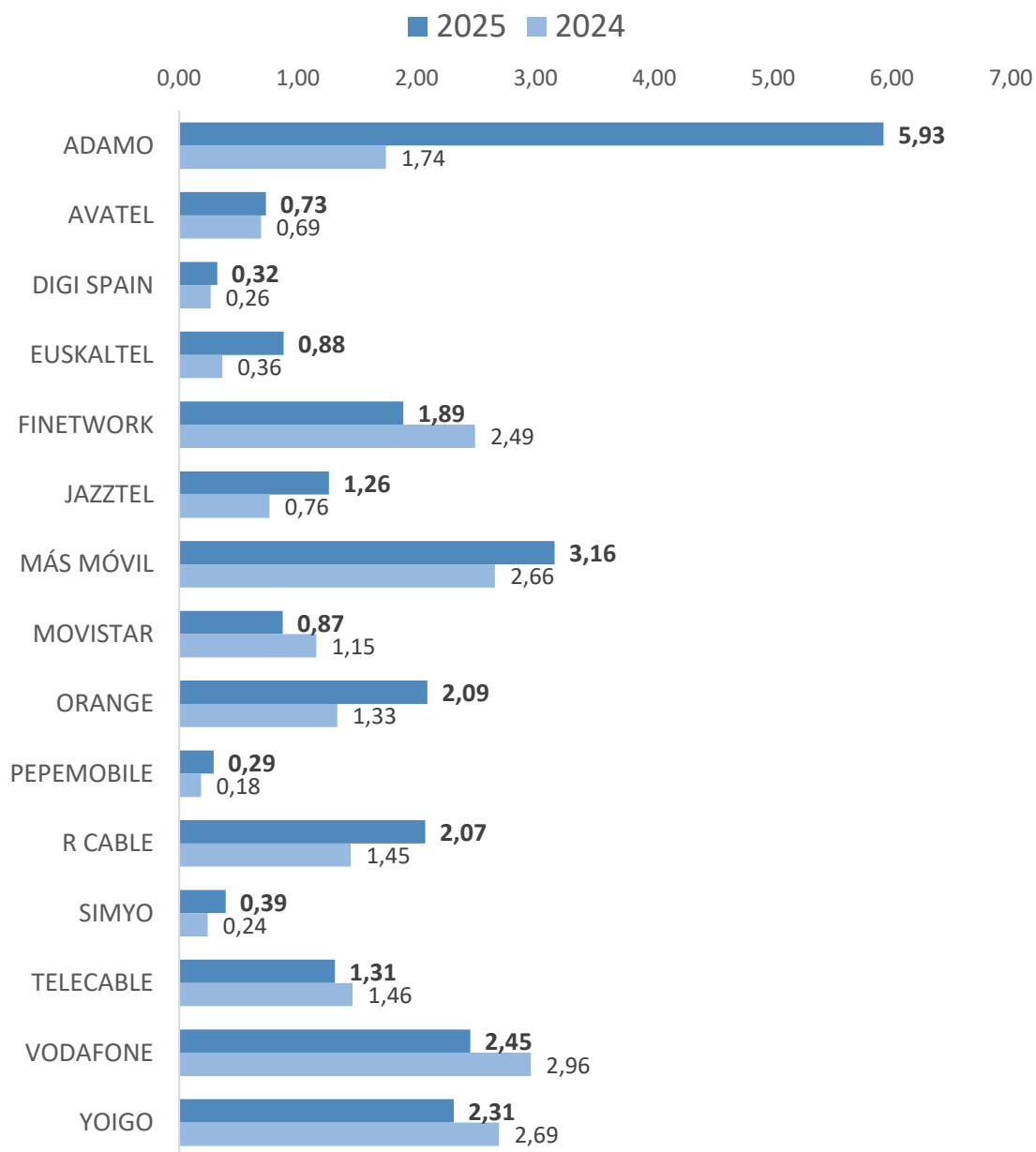
En la tabla siguiente se recogen las tasas de reclamaciones por 10.000 abonados en materia de servicios convergentes formuladas durante 2025 y 2024 frente a los operadores de telecomunicaciones que cuentan con abonados a dichos servicios.

Los operadores están relacionados por orden alfabético.

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2025	2024	Variación 2025-2024
ADAMO	5,93	1,74	4,15
AVATEL	0,73	0,69	0,14
DIGI SPAIN	0,32	0,26	0,06
EUSKALTEL	0,88	0,36	0,52
FINETWORK	1,89	2,49	-0,60
JAZZTEL	1,26	0,76	0,50
MÁS MÓVIL	3,16	2,66	0,50
MOVISTAR	0,87	1,15	-0,28
ORANGE	2,09	1,33	0,76
PEPEMOBILE	0,29	0,18	0,11
R CABLE	2,07	1,45	0,62
SIMYO	0,39	0,24	0,15
TELECABLE	1,31	1,46	-0,15
VODAFONE	2,45	2,96	-0,51
YOIGO	2,31	2,69	-0,38

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.

OAUT 2025 - SERVICIOS CONVERGENTES POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)

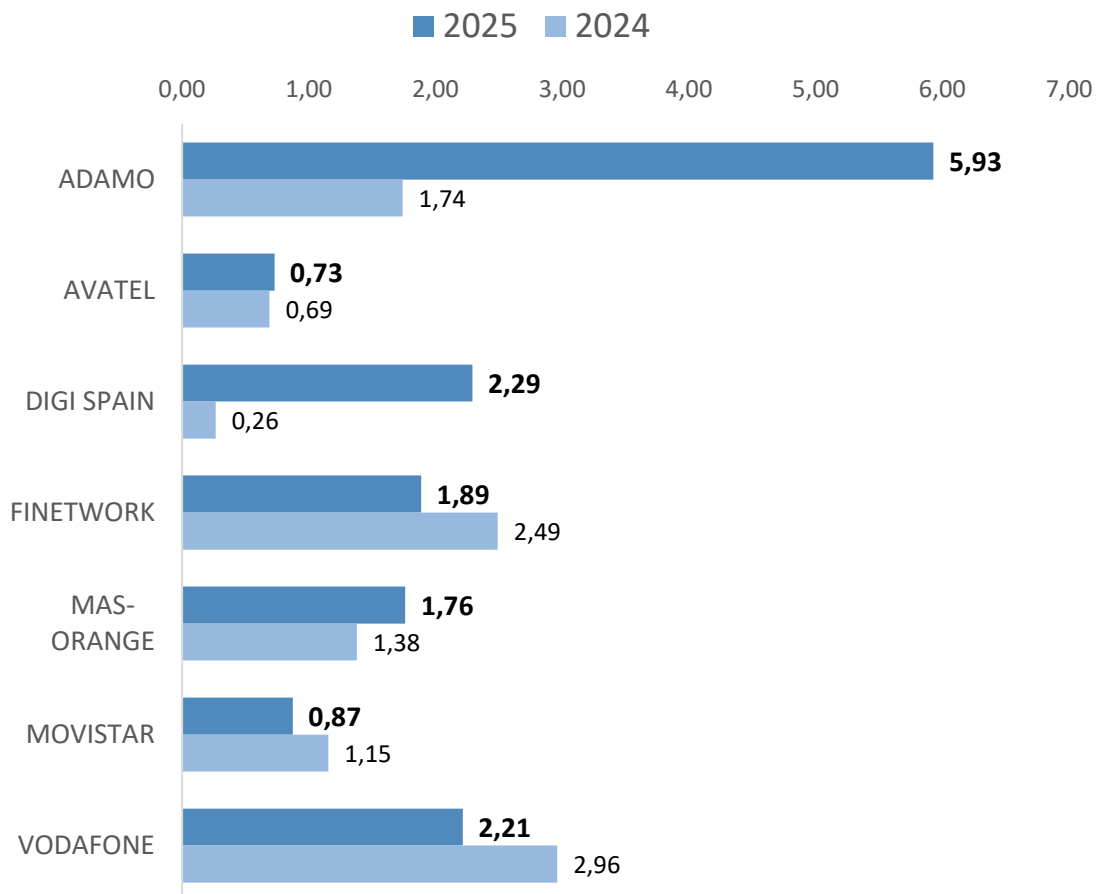


Como complemento a la tabla y al gráfico anteriores, se incluye a continuación una tabla con los datos agregados por grupos empresariales y su representación gráfica correspondiente.

SERVICIOS CONVERGENTES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2025	2024	Variación 2025-2024
ADAMO	5,93	1,74	-0,92
AVATEL	0,73	0,69	-0,33
DIGI SPAIN	2,29	0,26	2,03
FINETWORK	1,89	2,49	-0,60
MAS-ORANGE	1,76	1,38	0,38
MOVISTAR	0,87	1,15	-0,28
VODAFONE	2,21	2,96	-0,75

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.

OAUT 2025 - SERVICIOS CONVERGENTES POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



3.6.2. Comunicaciones móviles

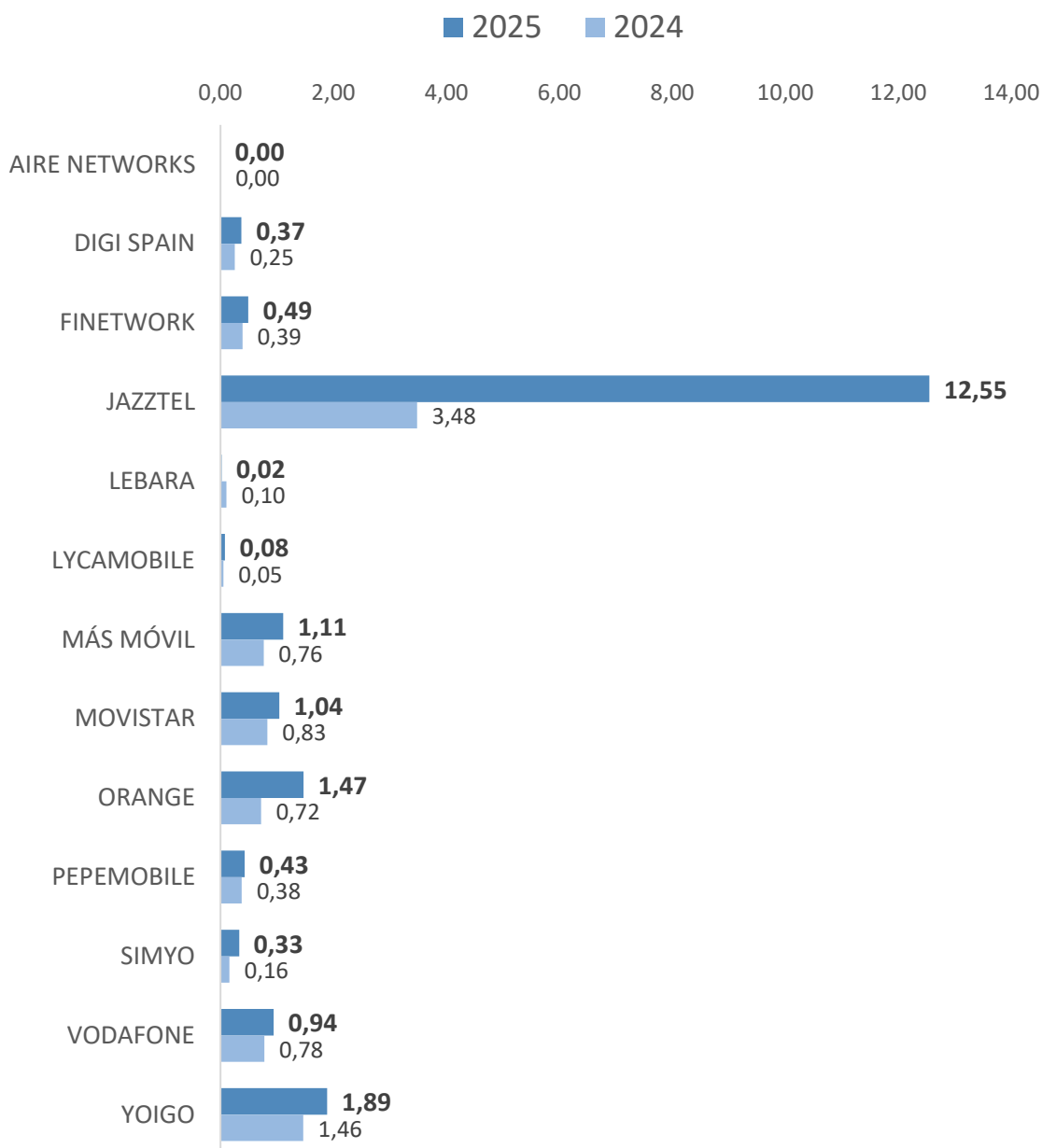
En la tabla siguiente se reflejan las tasas de reclamaciones por 10.000 abonados formuladas durante 2025 y 2024 en el ámbito de las comunicaciones móviles, agrupadas por el operador reclamado.

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

COMUNICACIONES MÓVILES	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2025	2024	Variación 2025-2024
AIRE NETWORKS	0,00	0,00	0,00
DIGI SPAIN	0,37	0,25	0,12
FINETWORK	0,49	0,39	-0,09
JAZZTEL	12,55	3,48	9,07
LEBARA	0,02	0,10	-0,08
LYCAMOBILE	0,08	0,05	0,03
MÁS MÓVIL	1,11	0,76	0,35
MOVISTAR	1,04	0,83	0,21
ORANGE	1,47	0,72	0,75
PEPEMOBILE	0,43	0,38	0,05
SIMYO	0,33	0,16	0,17
VODAFONE	0,94	0,78	0,16
YOIGO	1,89	1,46	0,43

La representación gráfica de la tabla se incluye acto seguido.

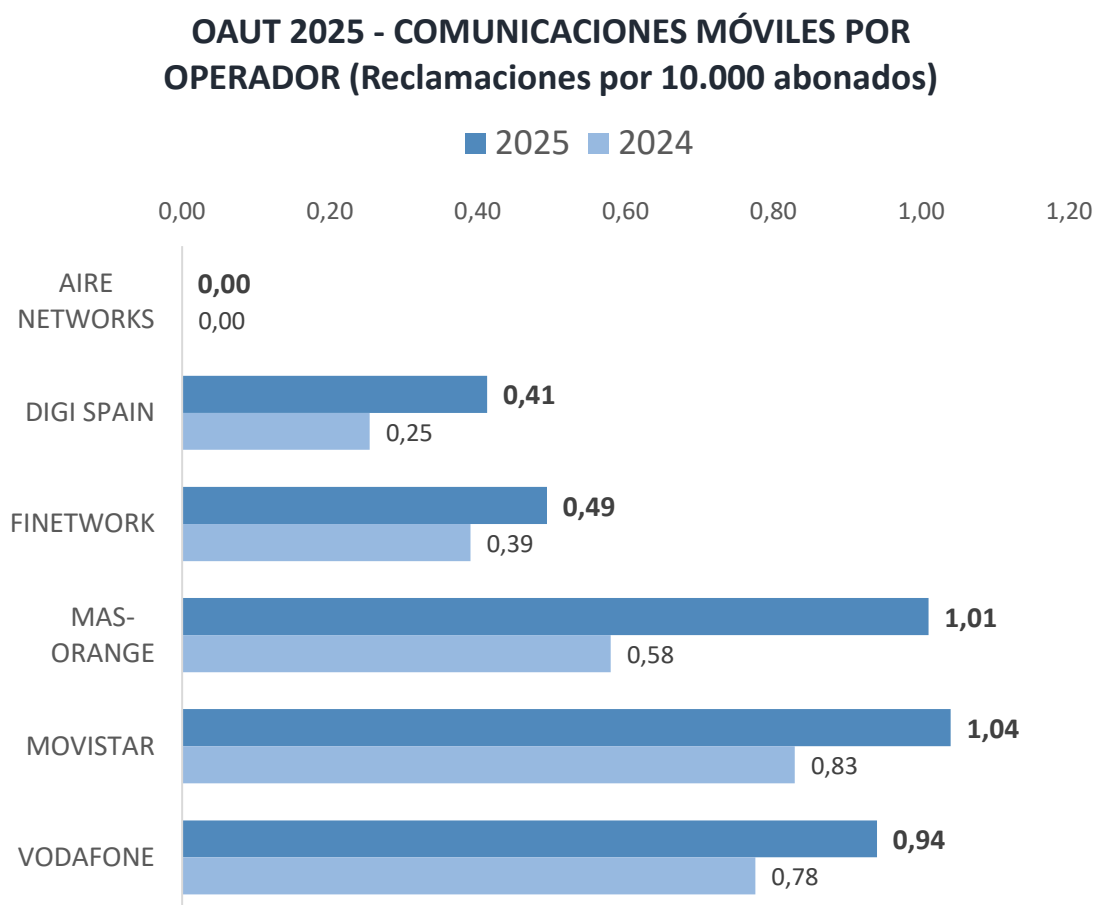
OAUT 2025 - COMUNICACIONES MÓVILES POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



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		
	2025	2024	Variación 2025-2024
AIRE NETWORKS	0,00	0,00	0,00
DIGI SPAIN	0,41	0,25	0,16
FINETWORK	0,49	0,39	0,10
MAS-ORANGE	1,01	0,58	-0,06
MOVISTAR	1,04	0,83	-0,08
VODAFONE	0,94	0,78	0,07

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.



3.6.3. Comunicaciones fijas

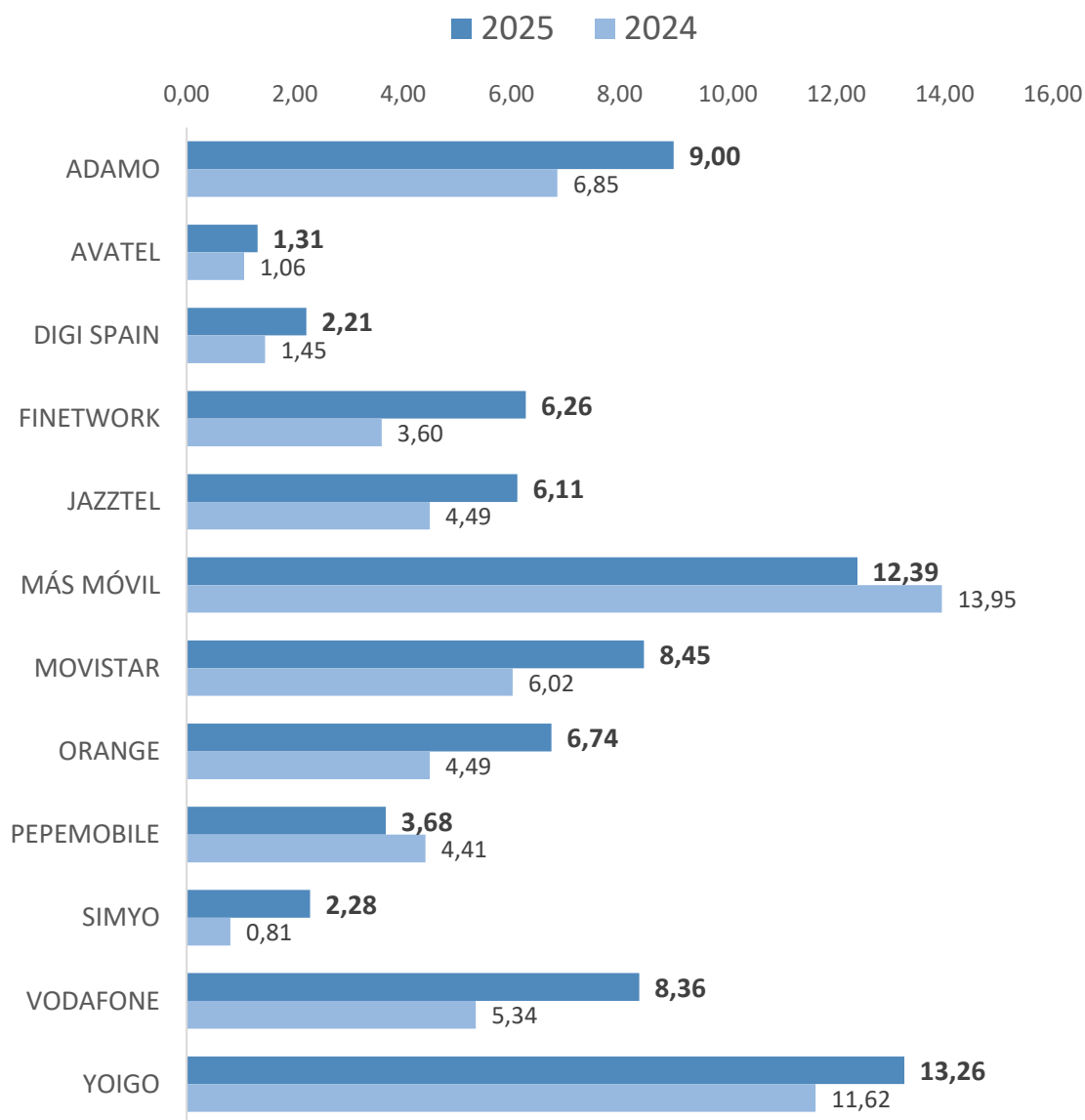
En la siguiente tabla se reflejan las tasas de reclamaciones por 10.000 abonados en materia de comunicaciones fijas formuladas en 2025 y 2024 por los usuarios y usuarias de servicios de telecomunicaciones electrónicas, agrupadas por el operador reclamado.

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

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2025	2024	Variación 2025-2024
ADAMO	9,00	6,85	2,15
AVATEL	1,31	1,06	0,25
DIGI SPAIN	2,21	1,45	0,76
FINETWORK	6,26	3,60	2,66
JAZZTEL	6,11	4,49	1,62
MÁS MÓVIL	12,39	13,95	-1,56
MOVISTAR	8,45	6,02	2,43
ORANGE	6,74	4,49	2,25
PEPEMOBILE	3,68	4,41	-0,73
SIMYO	2,28	0,81	1,47
VODAFONE	8,36	5,34	3,02
YOIGO	13,26	11,62	1,64

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

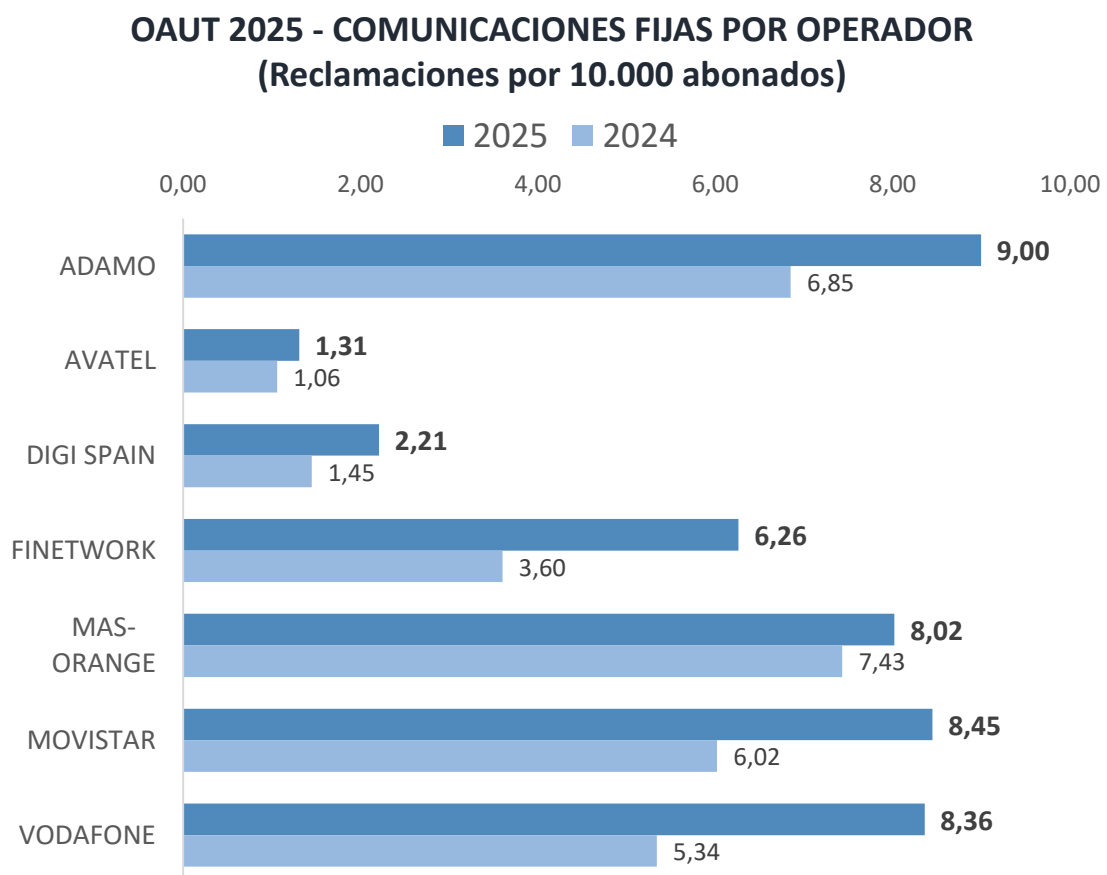
OAUT 2025 - COMUNICACIONES FIJAS POR OPERADOR (Reclamaciones por 10.000 abonados)



También se incluye una tabla con los datos agregados por grupos empresariales y su representación gráfica correspondiente.

COMUNICACIONES FIJAS	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2025	2024	Variación 2025-2024
ADAMO	9,00	6,85	2,15
AVATEL	1,31	1,06	0,25
DIGI SPAIN	2,21	1,45	0,76
FINETWORK	6,26	3,60	2,66
MAS-ORANGE	8,02	7,43	0,59
MOVISTAR	8,45	6,02	2,43
VODAFONE	8,36	5,34	3,02

La representación gráfica de la tabla se incluye a continuación.



4. QUEJAS SOBRE LOS 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 2025 ante la OAUT respecto de la atención a la clientela suministrada por los distintos operadores.

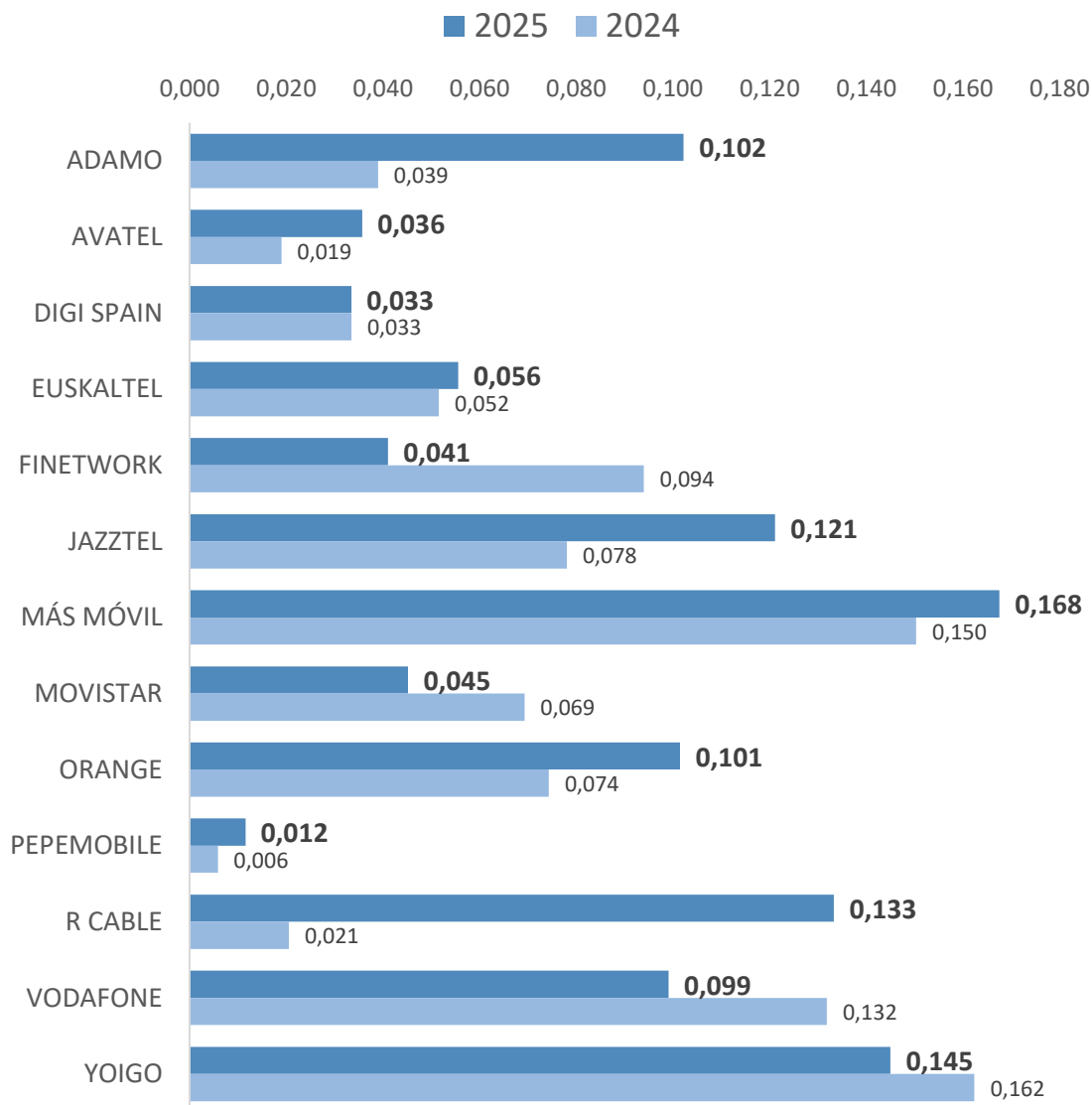
La siguiente tabla y su representación gráfica reflejan el índice de quejas que han formulado en 2025 los usuarios y usuarias de telecomunicaciones, agrupadas por operadores, así como la evolución de las mismas respecto de los datos de 2024.

Los operadores se muestran en orden alfabético.

ATENCIÓN AL CLIENTE	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2025	2024	Variación 2025-2024
ADAMO	0,102	0,039	0,063
AVATEL	0,036	0,019	0,017
DIGI SPAIN	0,033	0,033	0,000
EUSKALTEL	0,056	0,052	0,004
FINETWORK	0,041	0,094	-0,053
JAZZTEL	0,121	0,078	0,043
MÁS MÓVIL	0,168	0,150	0,017
MOVISTAR	0,045	0,069	-0,024
ORANGE	0,101	0,074	0,027
PEPEMOBILE	0,012	0,006	0,006
R CABLE	0,133	0,021	0,113
SIMYO	0,014	0,005	0,009
VODAFONE	0,099	0,132	-0,033
YOIGO	0,145	0,162	-0,017

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

OAUT 2025 - ATENCIÓN AL CLIENTE POR OPERADORES (Quejas por 10.000 abonados)

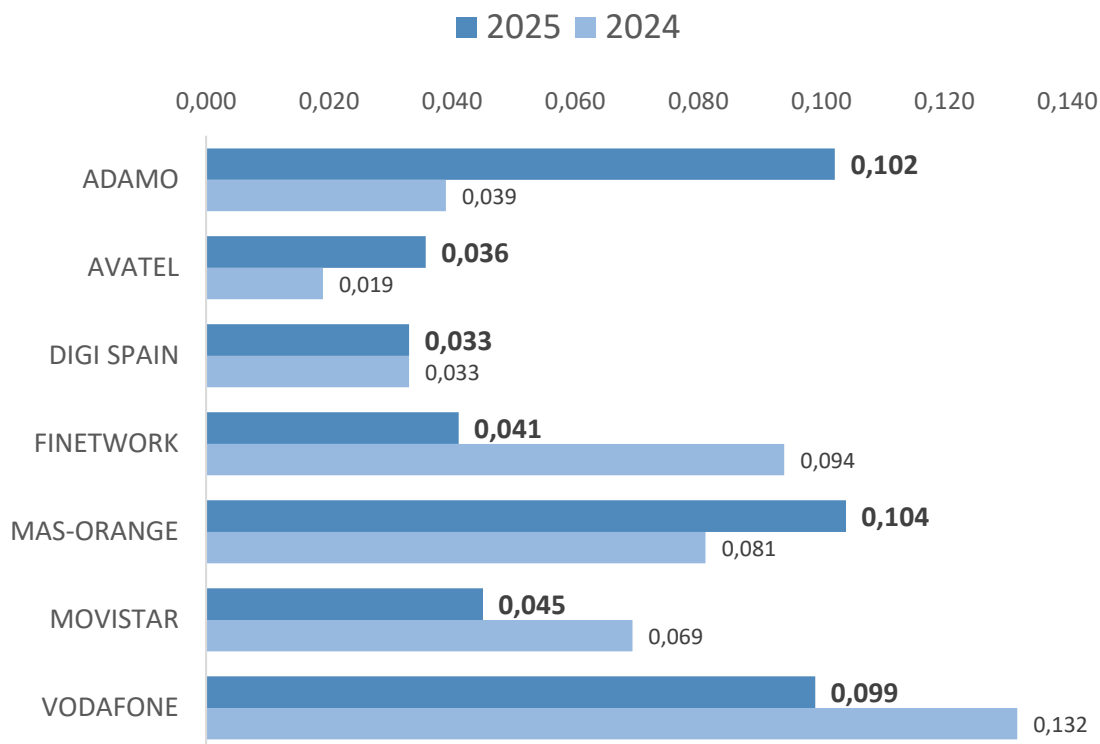


A continuación, se incluye una tabla con los datos agregados por grupos empresariales y su representación gráfica correspondiente.

ATENCIÓN AL CLIENTE	Reclamaciones por 10.000 abonados		
	2025	2024	Variación 2025-2024
ADAMO	0,102	0,039	0,063
AVATEL	0,036	0,019	0,017
DIGI SPAIN	0,033	0,033	0,000
FINETWORK	0,041	0,094	-0,053
MAS-ORANGE	0,104	0,081	0,023
MOVISTAR	0,045	0,069	-0,024
VODAFONE	0,099	0,132	-0,033

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

OAUT 2025 - ATENCIÓN AL CLIENTE POR OPERADORES (Quejas por 10.000 abonados)



5. RESUMEN DE RESULTADOS

De todos los datos, estadísticas y análisis efectuados que figuran en el presente informe, se pueden destacar los siguientes resultados 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 2025:

1. Se aprecia un repunte tanto en el número de consultas (32.032 consultas, un 29,24 por ciento más respecto a 2024) como de reclamaciones (12.454, un 29,21 por ciento más respecto a 2024).
2. La mayoría de las reclamaciones (el 56,74%, 6.531) se resuelven total o parcialmente a favor de los usuarios y usuarias. Solamente el 14,72 por ciento, 1.694 reclamaciones, se resuelven a favor de los operadores.
3. El porcentaje de reclamaciones presentadas por vía electrónica es superior al que se recibió 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.
4. 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, y si bien en 2025 se produce un leve incremento respecto al año anterior, en un horizonte temporal más amplio se aprecia una clara y mantenida tendencia en la mejora de la atención a los usuarios y usuarias de telecomunicaciones.

Madrid, julio de 2026