

Consultas y reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Primer semestre 2010.

De acuerdo con los datos proporcionados por la Secretaría de Estado para la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico (SETSI) entre enero y junio de 2010 el centro de atención de llamadas y la página web de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones recibieron un total de 117.043 consultas, lo que significa una reducción del 5,9% con respecto al mismo periodo del año anterior.

Centrándonos en las reclamaciones, se recibieron un total de 15.593, un 1,7% menos que en el primer semestre de 2009. Sin embargo, el volumen de reclamaciones resueltas asciende a 12.667, un 11,6% más.

Aunque la mayoría de las resoluciones son favorables al usuario (81,3%), en el primer semestre de 2010 se observa un ligero incremento de las resoluciones favorables al operador (18,7% frente a 16,3%).

Por servicios, la mitad de las consultas (50,7%) se refieren a telefonía móvil, y algo menos de la cuarta parte (23,7%) a la telefonía fija. En el caso de las reclamaciones, la telefonía móvil supera la mitad de los casos (52%), seguida de los paquetes de voz y datos (16,8%) y de la telefonía fija (16%).

Por asuntos sobre los que se consulta o sobre los que se reclama destaca sobre todo la facturación tanto en el caso de la telefonía fija y móvil como en el acceso a internet o en los paquetes de voz y datos. Cabe citar a continuación las bajas y las altas, las interrupciones, la portabilidad, las prestaciones asociadas al servicio universal, los servicios de tarificación adicional o los SMS. Más marginal es la preocupación por la protección de datos personales.

Tele 2 es el operador que acumula un mayor número de reclamaciones por cada 10.000 abonados en ámbito de la telefonía fija, seguido de Ya.com, Orange, Jazztel y Telefónica. Con respecto al mismo periodo del año anterior, no obstante, todos los operadores ven descender las reclamaciones, especialmente Ya.com. En el caso de la telefonía móvil, el mayor volumen de reclamaciones por cada 10.000 abonados se registra en Orange, seguido de Movistar, Vodafone y Yoigo. Este último operador es el único que aumenta sus reclamaciones con respecto al mismo periodo del año anterior.

Por lo que se refiere al acceso a internet Ya.com es el operador más reclamado, seguido de Orange, Tele 2, Jazztel, Ono y Telefónica. El mismo ranking se registra en el caso de los paquetes de voz y datos.

Finalmente, en las quejas sobre los servicios de atención al cliente Orange fijo encabeza el listado seguido de Tele 2, Ya.com, Jazztel, Vodafone, Telefónica, Movistar, Ono, Orange móvil y Yoigo.

Los interesados pueden acceder a los datos en:

<http://www.usuarioteleco.es/Destacados/Datos%20oficina/Datos%20OAUT%20I%20SEMESTRE%202010.pdf>