

## Consultas y reclamaciones de los usuarios sobre telecomunicaciones en 2020

El número de consultas recibidas en la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones descendió en 2020 un 6,4 %, según el Informe de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones y Servicios Digitales del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital<sup>1</sup>.

Por su parte, las reclamaciones recibidas se han reducido un 13,1% y las resueltas un 20,0%. De estas últimas, un 77,7% lo fueron a favor del usuario y un 22,3% a favor del operador de telecomunicaciones.

Por servicios, el 55,5% de las reclamaciones presentadas se referían a servicios convergentes, el 26,0% a comunicaciones fijas y el 16,8% a comunicaciones móviles. En el caso de los servicios convergentes, casi la mitad de las reclamaciones se refieren a facturación (48,3%), seguida a distancia por los problemas con las bajas (20,0%) y con la portabilidad (9,3%).

Por lo que se refiere a las comunicaciones móviles, las reclamaciones por facturación suponen el 31,5%; las bajas el 21,1% y la portabilidad el 9,6%.

En cuanto a las comunicaciones fijas, las bajas se sitúan en primer lugar con un 29,3%, seguidas de la facturación (26,9%). El tercer lugar lo ocupan las relativas a incidencias e interrupciones (14,4%), por delante de la portabilidad (12,4%).

Vodafone es el operador de telecomunicación con mayor volumen de reclamaciones recibidas, tanto por lo que se refiere a los servicios convergentes (9,04 por cada 10.000 abonados), como a los de comunicaciones móviles (3,7%). El segundo y tercer lugar lo ocupan, respectivamente, Mas Móvil (5,04) y Jazztel (4,04) en el primer caso y Yoigo (1,83) y Movistar (1,54) en el segundo.

Cuando se trata de reclamaciones sobre comunicaciones fijas, Mas Móvil ocupa la primera posición (49,84 por cada 10.000 abonados), seguido de Jazztel (38,54) y Orange (27,47).

Mas Móvil encabeza el ranking de reclamaciones por atención al cliente (0,61 por cada 10.000 abonados), seguido de Vodafone (0,51), Jazztel (0,47), Euskaltel (0,46), Yoigo (0,26), Orange (0,21) y Movistar (0,17). El resto de operadoras no ha recibido reclamaciones en la Oficina por este concepto.

---

<sup>1</sup> [Datos-OAUT-ANUAL-2020.pdf \(mineco.gob.es\)](#)