



Balance 2013

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones atendió 135.000 consultas en 2013, un 11,7% menos

- La Oficina recibió un total de 31.612 reclamaciones el año pasado, de las que el 19% corresponden a telefonía fija, el 10,5% a acceso a Internet, el 39,8% a telefonía móvil y el 24,6% a paquetes de voz y datos.
- En telefonía fija, se ha producido un aumento de las quejas por portabilidad y bajas. Por el contrario, disminuyen las referidas al servicio universal (conexión a la red telefónica fija).
- En telefonía móvil, crecen las reclamaciones por servicios SMS Premium. Disminuyen las referidas a las condiciones del servicio.
- El principal problema en acceso a Internet sigue siendo las bajas solicitadas y no tramitadas, en tanto que se reducen los problemas de calidad y las reclamaciones sobre facturación, sobre todo en Internet fijo.

13.05.14. La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones, dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, recibió un total de 135.082 consultas en 2013, lo que supone un descenso del 11,79% con respecto a 2012. Del total de las consultas, la mayoría (95,4%) se recibieron por teléfono, mientras que el 4,6% restante llegaron por correo electrónico. La mayoría de las consultas, con un 51,8%, corresponden a asuntos relacionados con la telefonía móvil. Le siguen las preguntas por los paquetes de voz y datos, con un 17,2%, telefonía fija con un 16,3% y el acceso a Internet con un 8%.

Por otro lado, la Oficina recibió 31.612 reclamaciones el año pasado, un 6,4% más que el año anterior. De ellas, 31.583 fueron resueltas. Del total de reclamaciones resueltas por la Oficina en 2013, el 67,4% se estimaron, siendo favorables al reclamante, mientras que el 32,6% restante se resolvieron a favor del operador.

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones se ha configurado como la vía fundamental de información de los ciudadanos sobre sus derechos como usuarios de telecomunicaciones y de resolución de sus controversias con los operadores. Los usuarios pueden contactar con la Oficina a través del teléfono 901 33 66 99 y de la página web www.usuariostelego.es.

Reclamaciones por servicio

RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
TELEFONIA MOVIL	39,8%	50,8%
PAQUETES VOZ Y DATOS	24,6%	19,1%
TELEFONIA FIJA	19,0%	14,1%
ACCESO A INTERNET	10,5%	15,3%
OTROS	6,1%	0,7%

Telefonía fija

El porcentaje de reclamaciones por telefonía fija aumentó del 14,1% en 2012 al 19% del total en 2013. En telefonía fija, las reclamaciones recibidas se distribuyen de esta manera:

TELEFONÍA FIJA		
RECLAMACIONES POR SERVICIOS	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	34,0%	33,8%
PORTABILIDAD	23,2%	19,5%
BAJAS	21,8%	15,9%
ALTAS	8,6%	9,8%
SERVICIO UNIVERSAL	3,3%	5,5%
CONDICIONES DEL SERVICIO	3,1%	6,3%
STA	1,3%	2,6%
OTROS	4,8%	6,6%

Se ha producido un aumento de las reclamaciones por portabilidad y bajas. Por el contrario, han disminuido las referidas al servicio universal

(conexión a la red telefónica fija) y condiciones del servicio (averías, interrupciones). El apartado de facturación se mantiene como principal objeto de reclamación.

Telefonía móvil

El porcentaje de reclamaciones relativas a la telefonía móvil sufrió un descenso en 2013, al pasar del 50,8% al 39,8% del total. Las reclamaciones se distribuyen de la siguiente forma:

TELEFONÍA MÓVIL		
RECLAMACIONES POR MATERIA	% TOTAL 2013	% TOTAL 2012
FACTURACIÓN	37,2%	37,7%
BAJAS	26,3%	26,9%
SMS PREMIUM	13,1%	7,4%
ALTAS	8,3%	7,1%
PORTABILIDAD	4,5%	4,7%
CONDICIONES DEL SERVICIO	1,9%	3,6%
COBERTURA	1,4%	1,1%
STA	0,6%	0,4%
OTROS	6,8%	11,2%

En telefonía móvil, crecen las reclamaciones por servicios SMS Premium (normalmente suscripciones no solicitadas). Disminuyen las referidas a las condiciones del servicio (averías, interrupciones).

Acceso a Internet

Las reclamaciones relacionadas con servicios de acceso a Internet sufren una disminución (del 15,3% al 10,5% del total). Los tipos de reclamación son los siguientes:

ACCESO A INTERNET		
RECLAMACIONES POR MATERIA	FIJO	MÓVIL
BAJAS	48,9%	22,1%
CONDICIONES DEL SERVICIO	21,5%	7,3%
FACTURACION	15,4%	51,0%
ALTAS	12,2%	18,5%
OTROS	2,0%	1,1%

El principal problema en el acceso a Internet fijo está relacionado con las bajas. Sin embargo son escasas las relativas a la facturación. En Internet móvil, la tendencia es contraria al fijo, con más reclamaciones por facturación y menos por bajas.

Paquetes de voz y datos

Esta opción es cada vez más utilizada por los usuarios, dado el atractivo que supone para ellos. En el caso de las reclamaciones, predominan las de facturación y bajas.

PAQUETES DE VOZ Y DATOS		
RECLAMACIONES POR MATERIA	FIJO	MÓVIL
FACTURACION	41,3%	48,5%
BAJAS	38,3%	29,5%
ALTAS	12,1%	13,8%
CONDICIONES DEL SERVICIO	5,4%	5,1%
OTROS	2,9%	3,2%

Aspectos destacables relativos a la tipología reclamaciones

- El 31% de reclamaciones sobre el servicio de acceso a Internet se refiere al acceso desde dispositivos móviles (teléfonos, tablets), siendo el 69% referidas a Internet fijo.
- Han disminuido las reclamaciones por deficiencias en la telefonía fija (averías, interrupciones, problemas de calidad), bajando del 6,3% al 3,1%.
- En relación con los servicios de tarificación adicional, el número de reclamaciones referidas a las líneas de voz (servicios prestados a través de los prefijos 803 - 806 - 807 - 905) es insignificante. Por el contrario, se incrementan las referidas a servicios a través de números "SMS Premium" (13,1% del total de reclamaciones sobre telefonía móvil).
- Es destacable asimismo el escaso número de reclamaciones recibidas por falta de cobertura de telefonía móvil (sólo el 1,4% de las referidas a ese servicio)
- El 26,2% de ciudadanos que presentaron una reclamación ante la Oficina lo hizo a través de Internet, en la web www.usuariostelego.es

La Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones publica en su página web el informe de actividad de 2013, incluyendo datos sobre consultas y reclamaciones recibidas, desagregándolas por servicios, por materia y por operadores. Puede consultarse en www.usuariostelego.es