

desfavorables para los asegurados reclamantes y están referidas a las cuestiones habituales, principalmente de:

- Aplicación/interpretación de coberturas y
- Valoración/indemnización de siniestros.

El porcentaje de resoluciones desfavorables para los asegurados ha sido mayor que el año precedente, pues en 2023 han sido favorables al asegurado 214 de los 488 resueltas, mientras que en 2022 fueron de 287 de los 428, con porcentaje del 43,85% y 67,05%, con una diferencia porcentual entre ejercicios del 23,20%.

El Defensor del Cliente sugiere en su memoria la pronta atención a los expedientes de reclamación para que, entre LINEA DIRECTA y la Defensora del Cliente se puedan resolver incluso por debajo de los plazos señalados por las disposiciones en materia de consumo conforme al Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Asimismo, se sugiere para la defensa de los condicionados generales de las pólizas, con su delimitación de riesgos, exclusiones y cláusulas limitativas, que sean firmadas al tiempo que las condiciones particulares, tanto en contratación telemática como convencional.

i) Periodo medio de pago a proveedores

A continuación, se detalla la información requerida por la Disposición Final Segunda de la Ley 31/2014, de 3 de diciembre:

	2023	2022
	Días	Días
Período medio de pago a proveedores*	20,80	18,55
Ratio de operaciones pagadas*	20,81	18,51
Ratio de operaciones pendientes de pago*	20,60	20,24
	Importe (miles de euros)	Importe (miles de euros)
Total pagos realizados	340.996	334.881
Total pagos pendientes	13.891	7.859

(*) Cuando el dato se presenta entre paréntesis se refiere a un importe negativo, representativo bien de una mayor celeridad, en término medio, en el pago con relación al periodo máximo de pago previsto legalmente, o bien a que las operaciones pendientes de pago se encuentran, en término medio, en un momento anterior a dicho periodo máximo.

	2023
	Días
Facturas en el límite legal	102.744
Porcentaje sobre el total de facturas	85,86 %
Total facturas	119.660
	Importe (miles de euros)
Volumen monetario en límite legal	314.136
Porcentaje sobre el total monetario de pagos a sus proveedores	88,52 %
Total monetario de facturas	354.888

Los datos expuestos en los cuadros anteriores sobre el periodo medio de pagos a proveedores hacen referencia a aquellos que, por su naturaleza, son acreedores comerciales por deudas con suministradores de bienes y servicios, excluyéndose en 2023 y 2022, los pagos de siniestros.

Se entenderá por "Período medio de pago a proveedores" la expresión del tiempo de pago o retraso en el pago de la deuda comercial. Dicho "Período medio de pago a proveedores" se calcula como el cociente formado en el numerador por el sumatorio del ratio de operaciones pagadas por el importe total de los pagos realizados más el ratio de operaciones pendientes de pago por el importe total de pagos pendientes y, en el denominador, por el importe total de pagos realizados más el importe de los pagos pendientes.