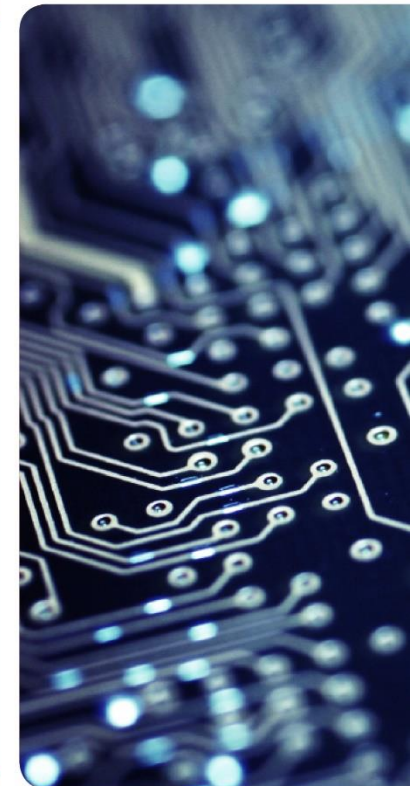




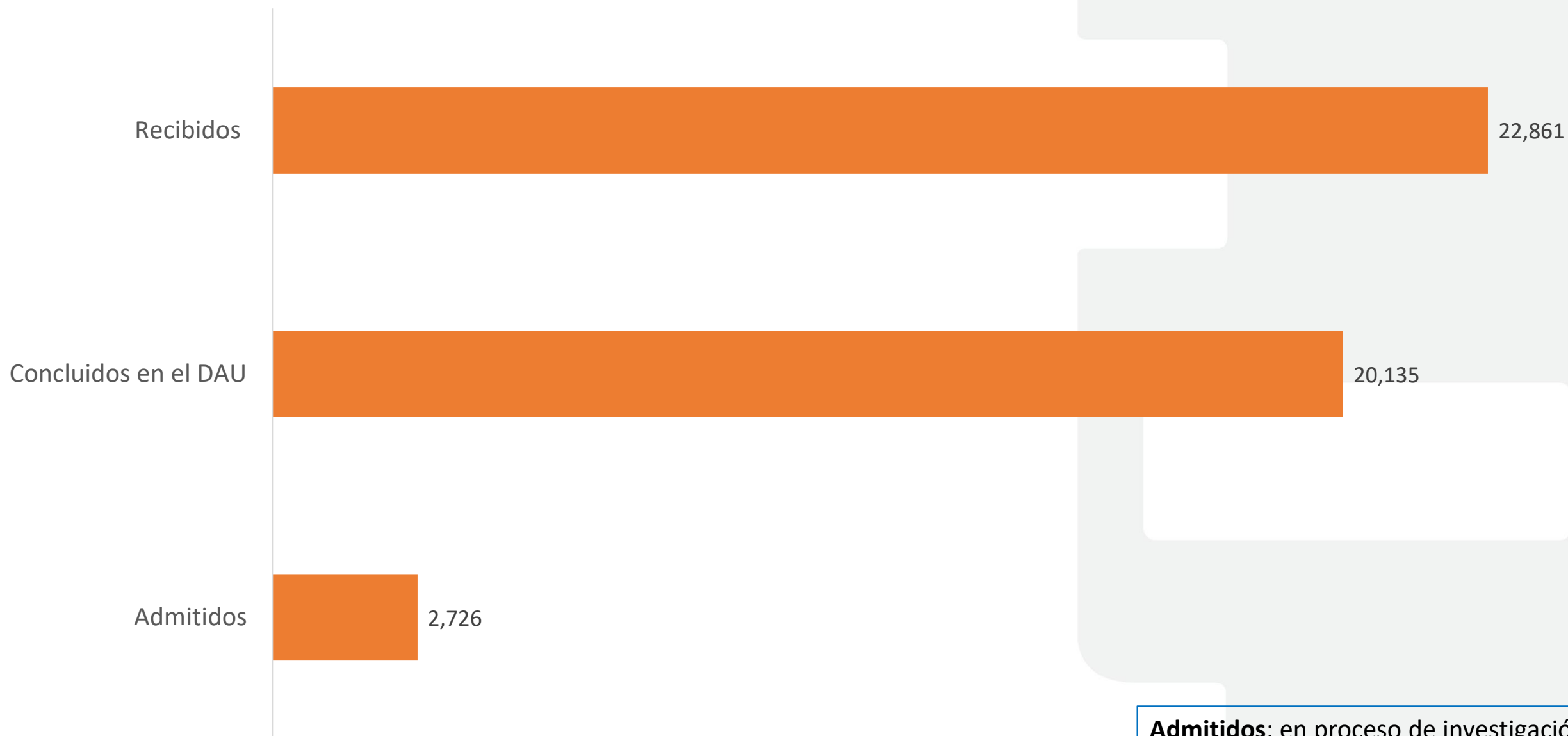
Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

**Ejecutorias**  
**Dirección de Protección al Usuario**

# Casos Recibidos en el DAU Año 2019



# Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Enero 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Marzo 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Abril 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Mayo 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

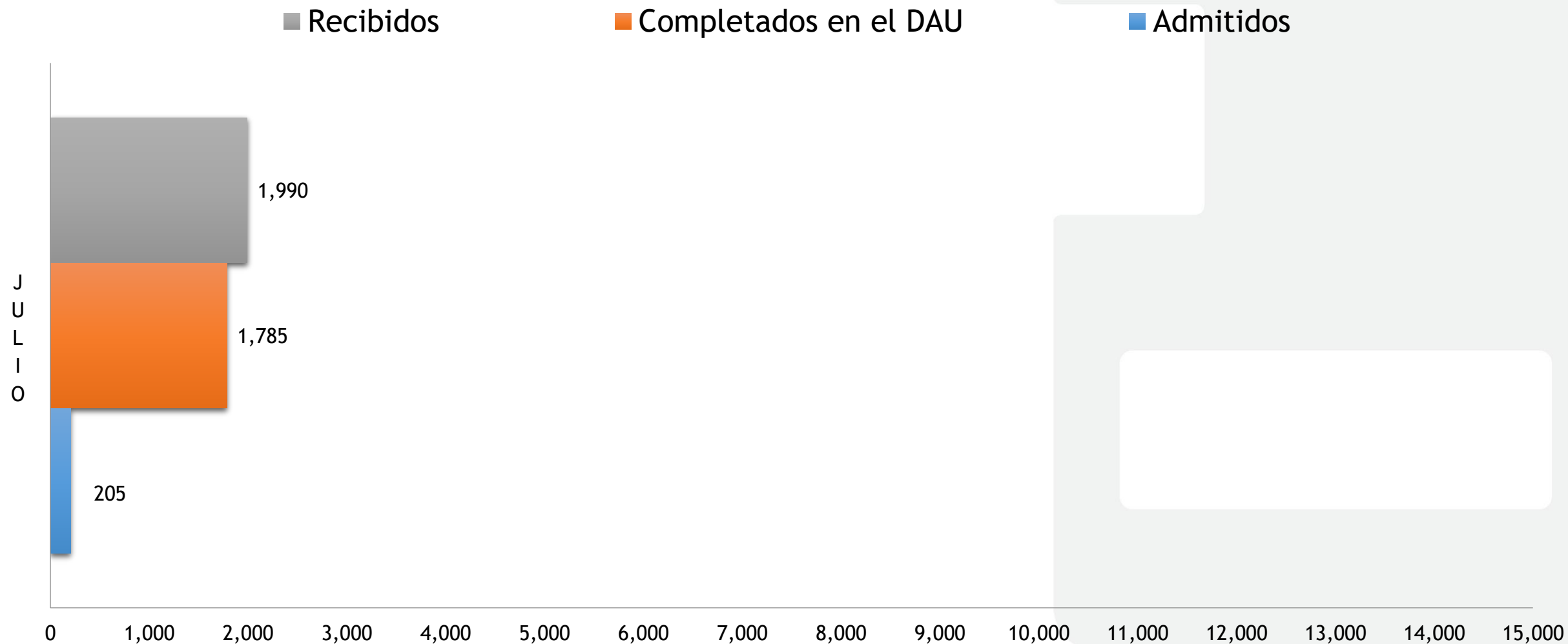


# Casos Recibidos en el DAU, Junio 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Julio 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Agosto 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Septiembre 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Octubre 2019



**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Noviembre 2019



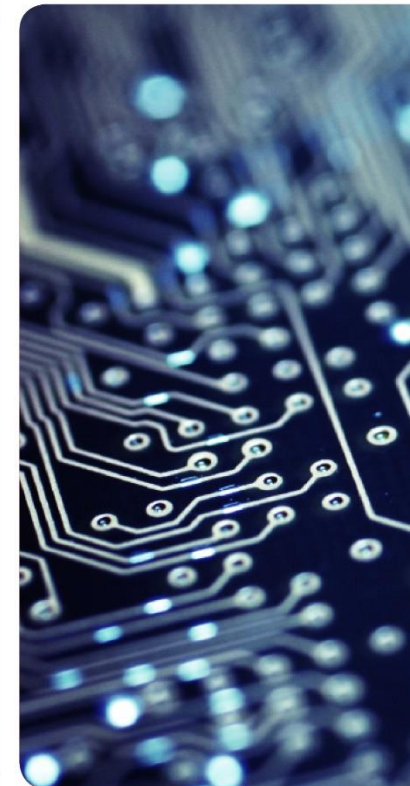
**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos en el DAU, Diciembre 2019



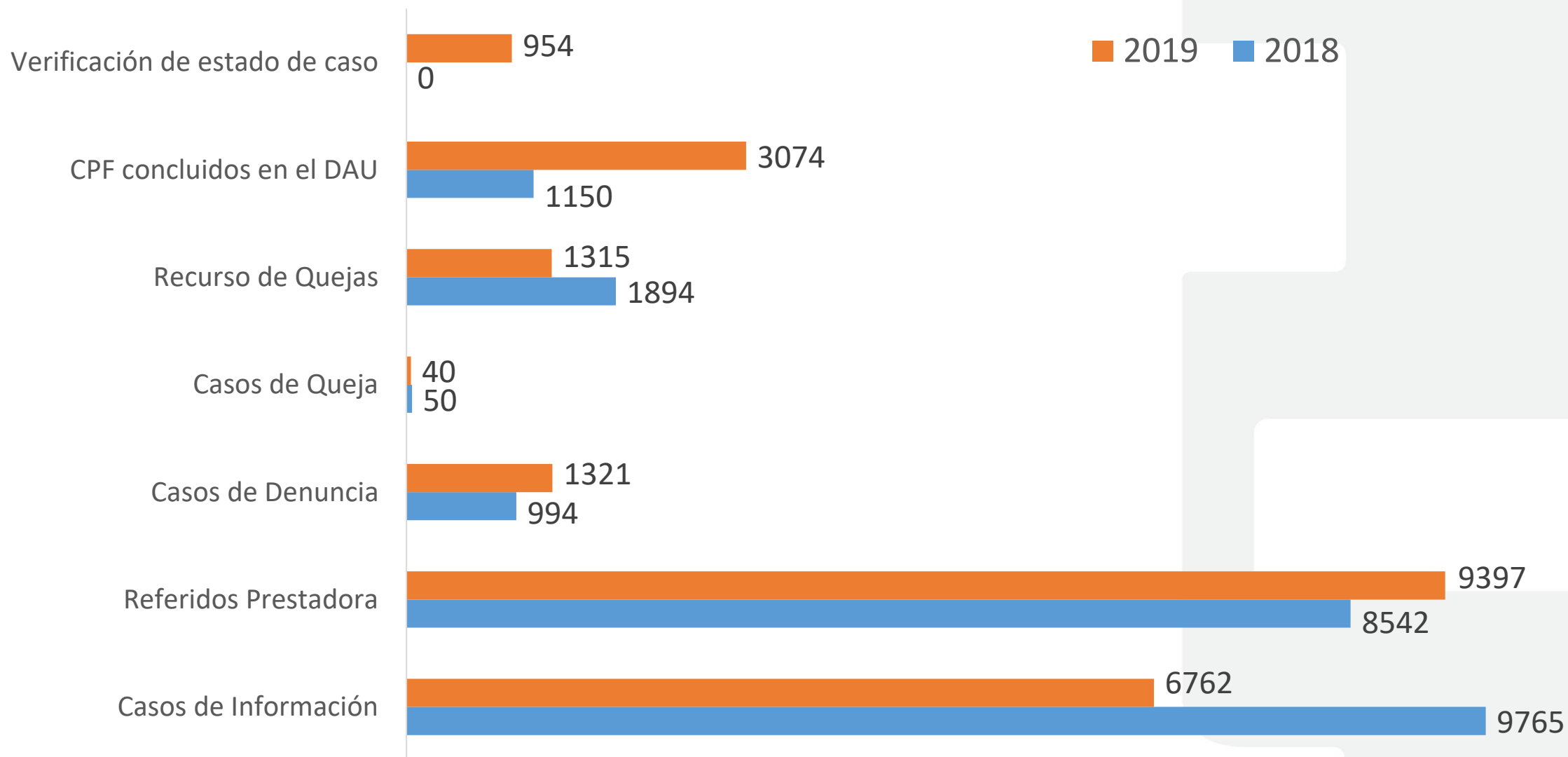
**Admitidos:** en proceso de investigación.

# Casos Recibidos por Tipo de Solicitud

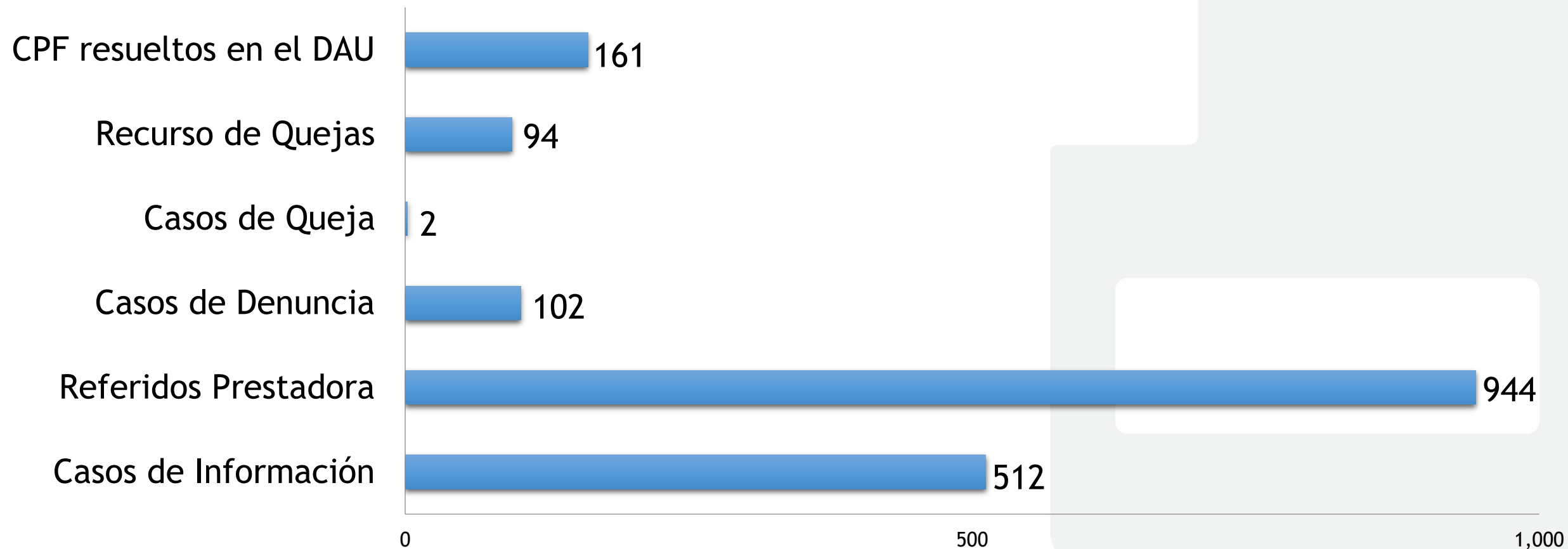




# Tipo de Solicitud Acumulado, 2018/2019

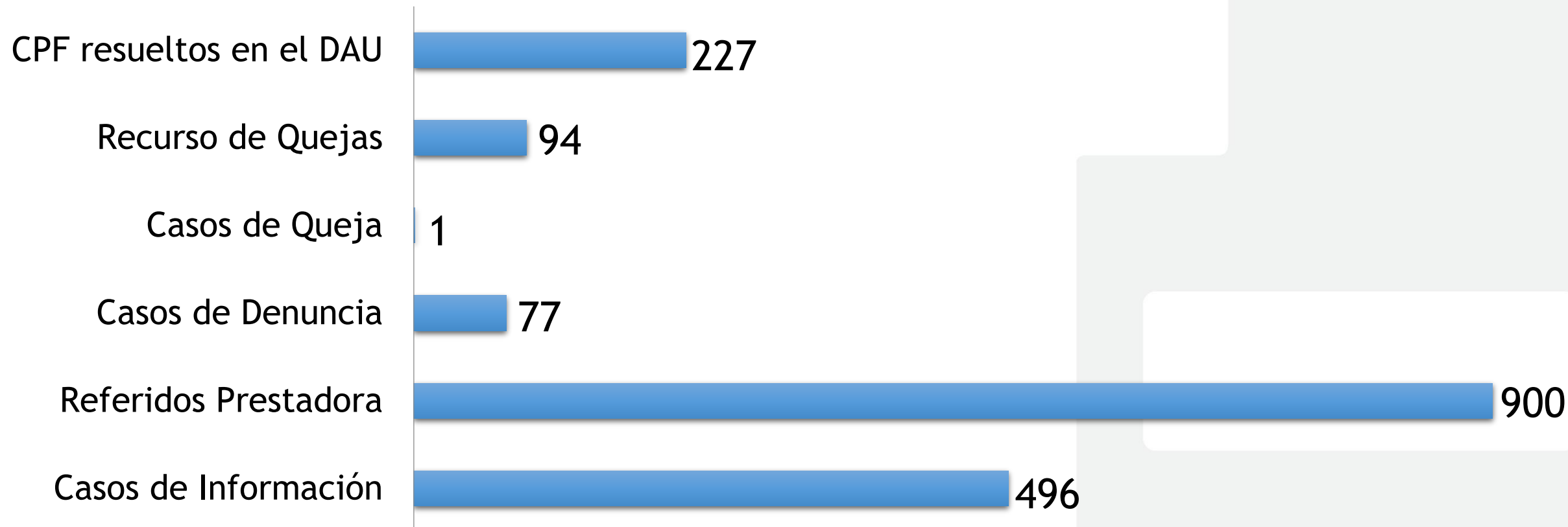


# Tipo de Solicitud, Enero 2019



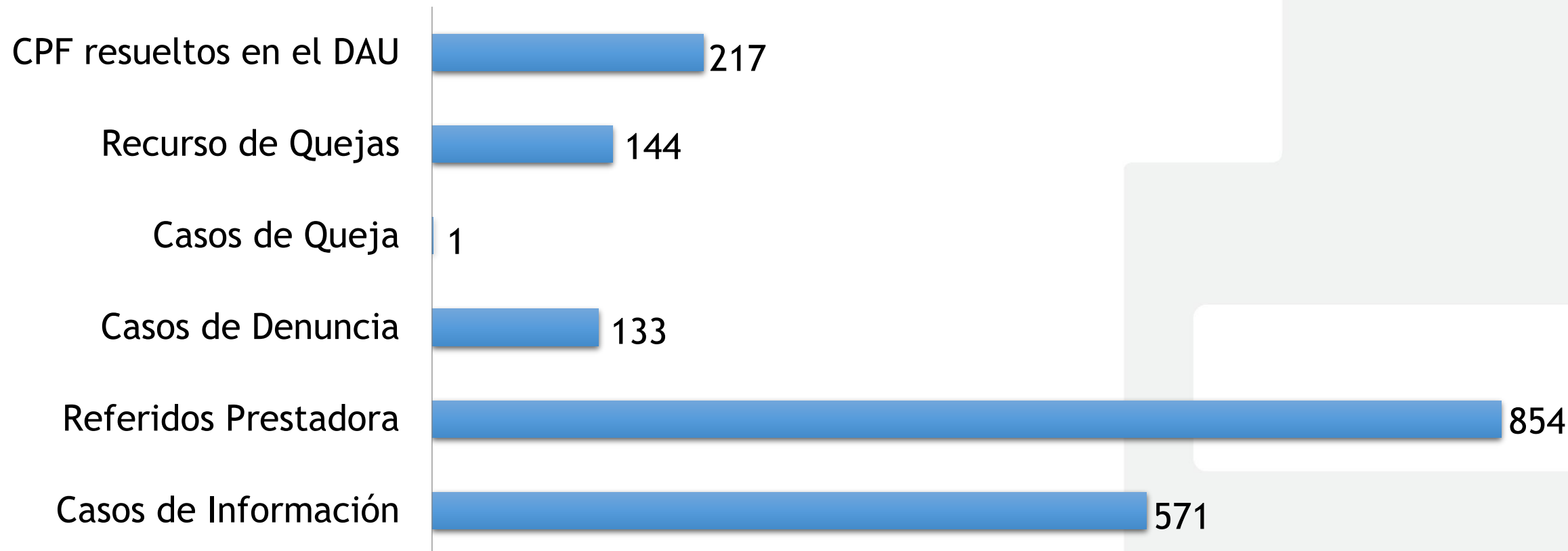
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Febrero 2019



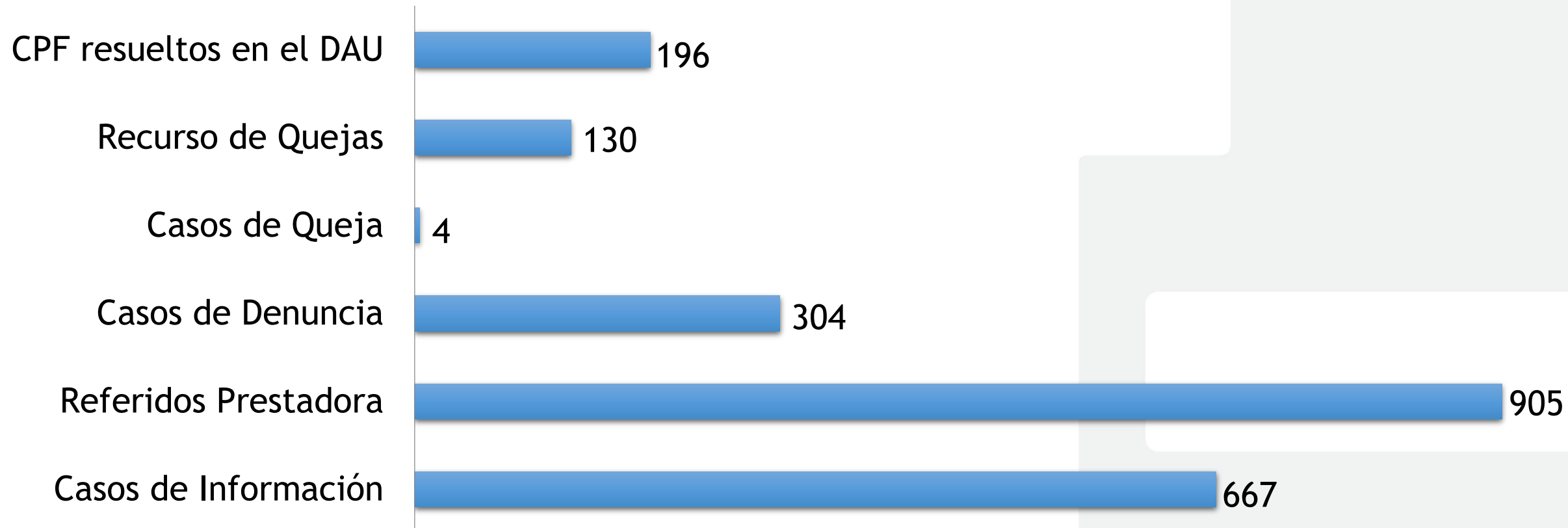
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Marzo 2019



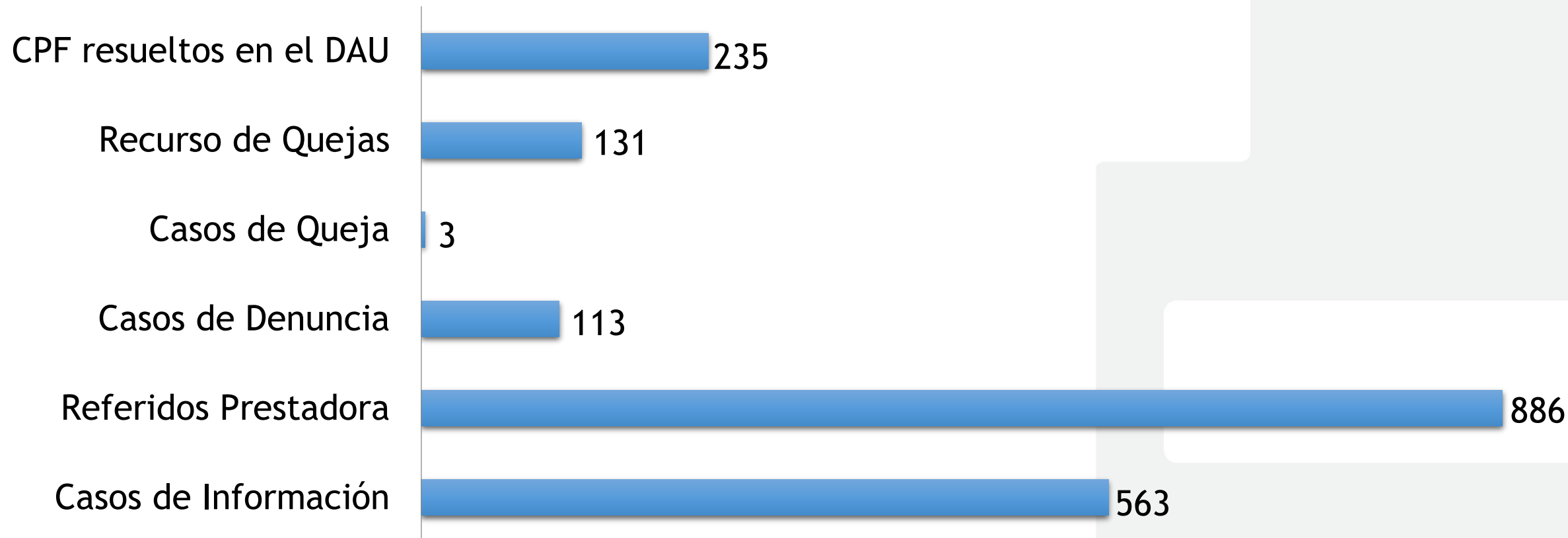
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Abril 2019



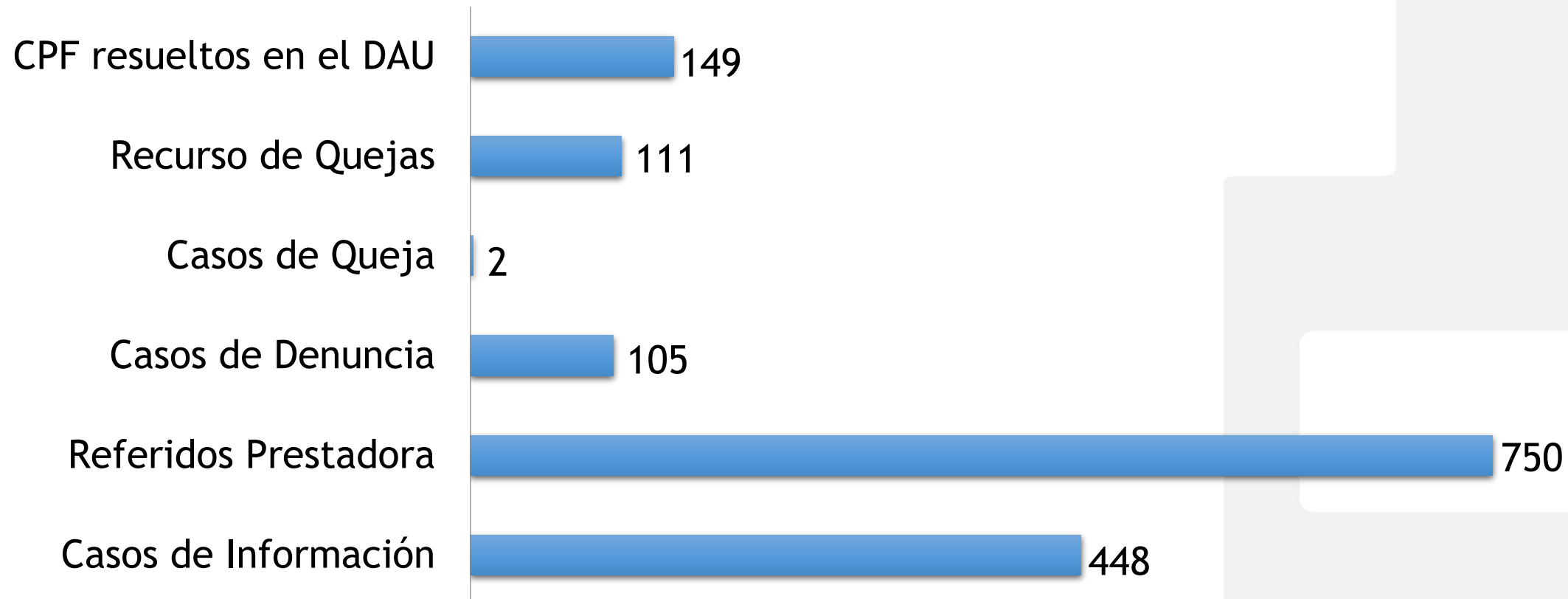
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Mayo 2019



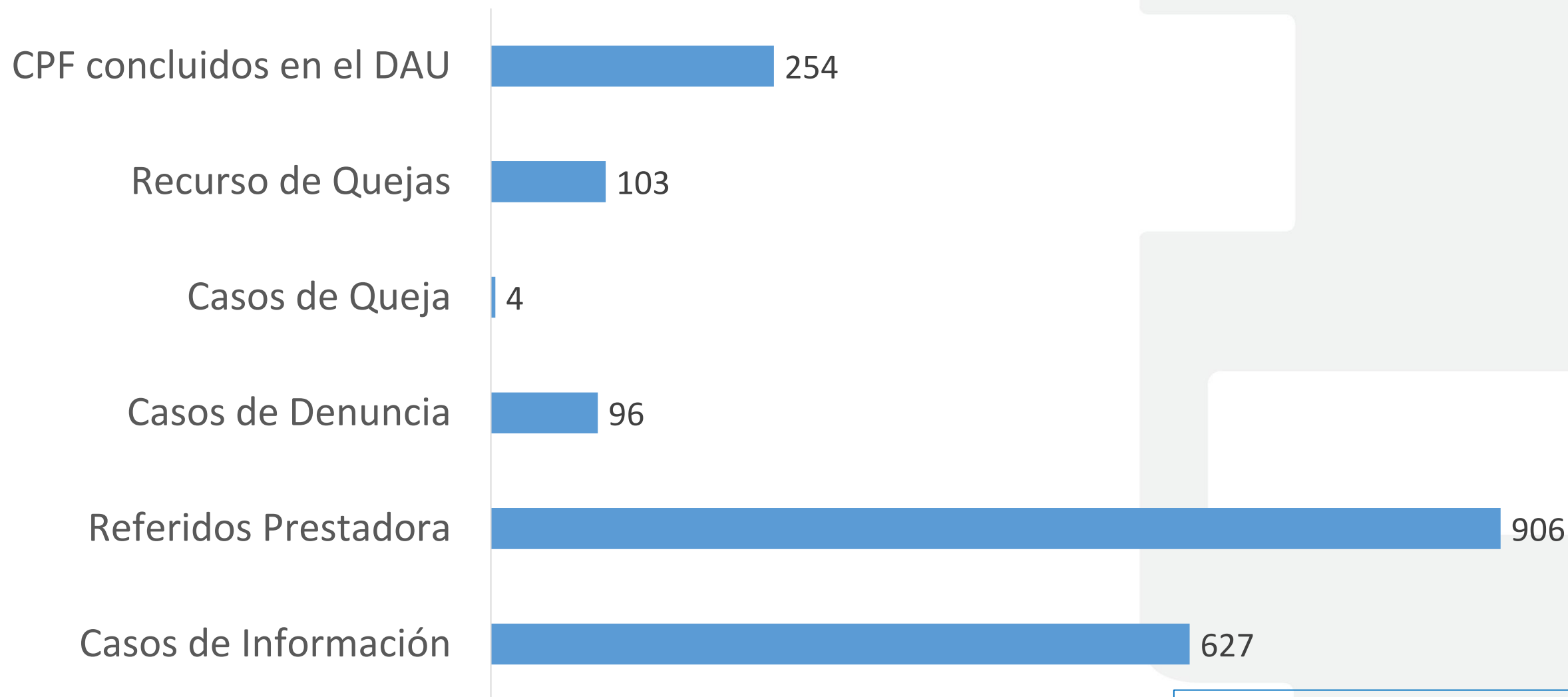
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Junio 2019



**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

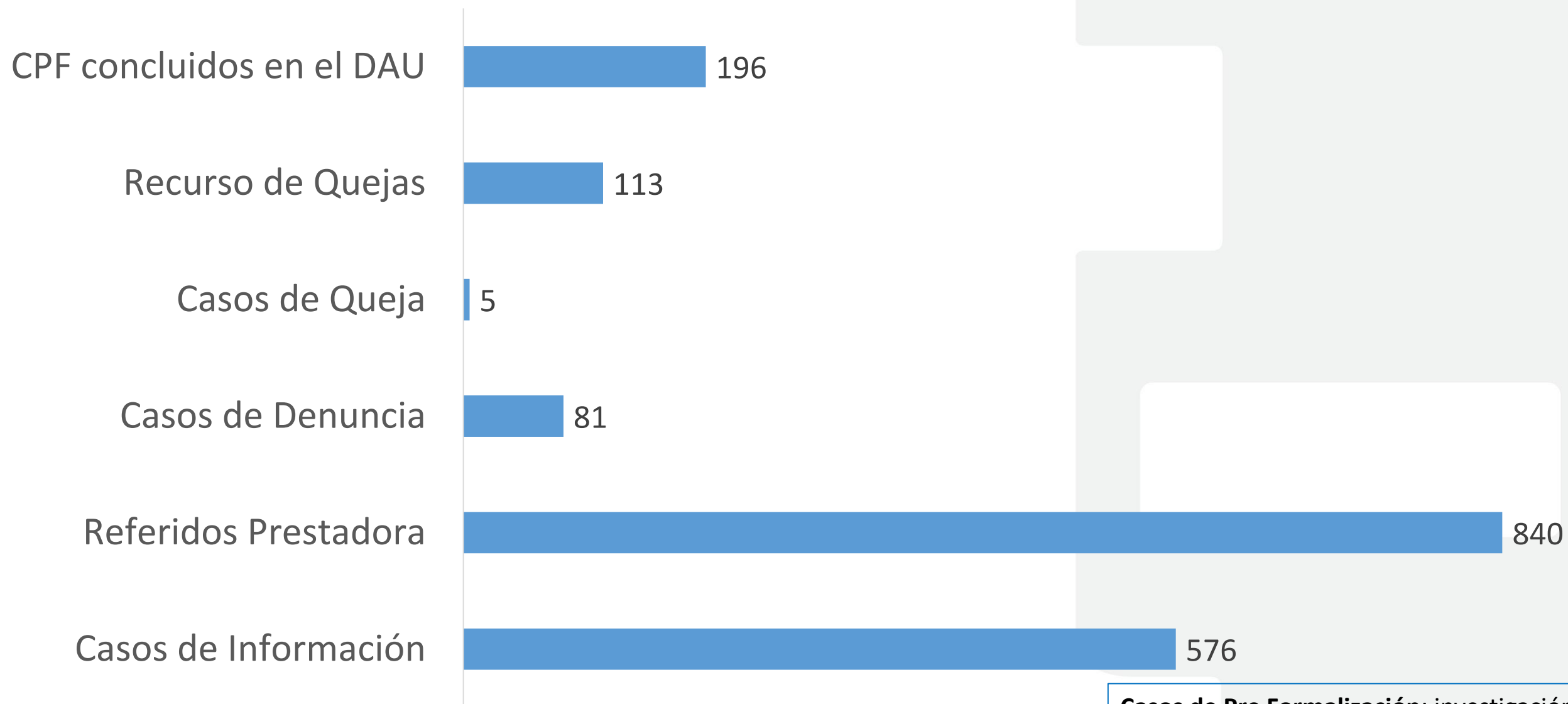
# Tipo de Solicitud - Julio 2019



**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

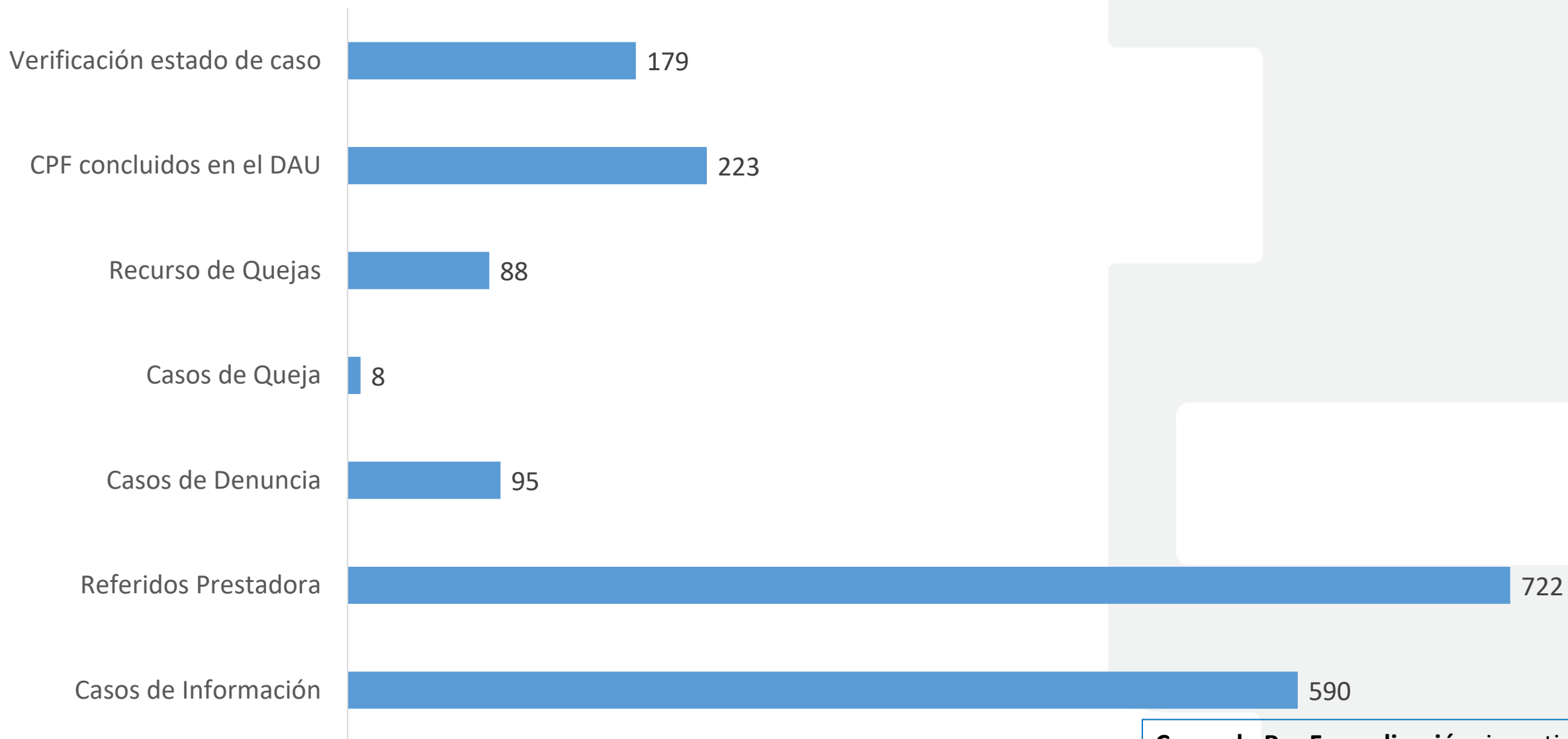


# Tipo de Solicitud - Agosto 2019



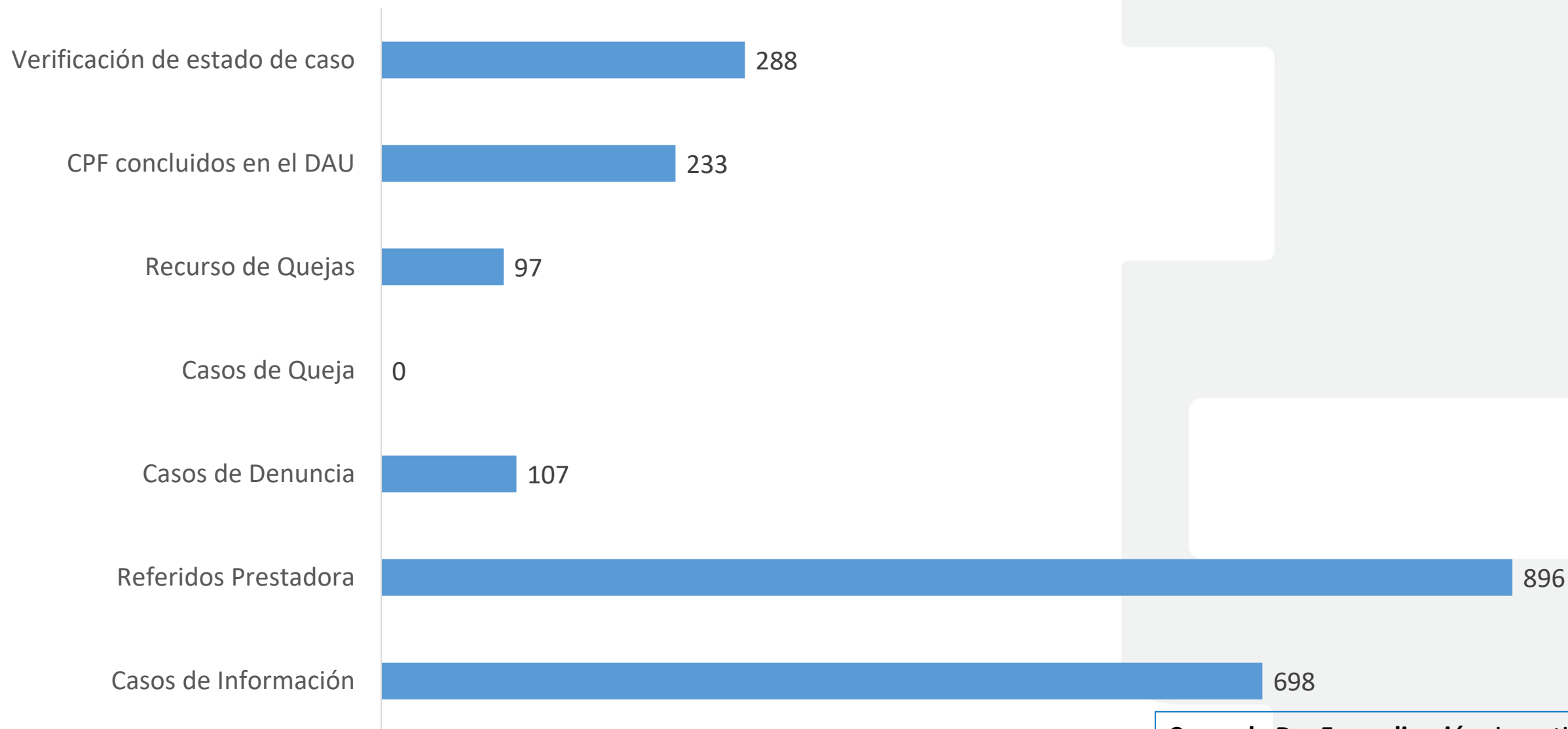
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Septiembre 2019



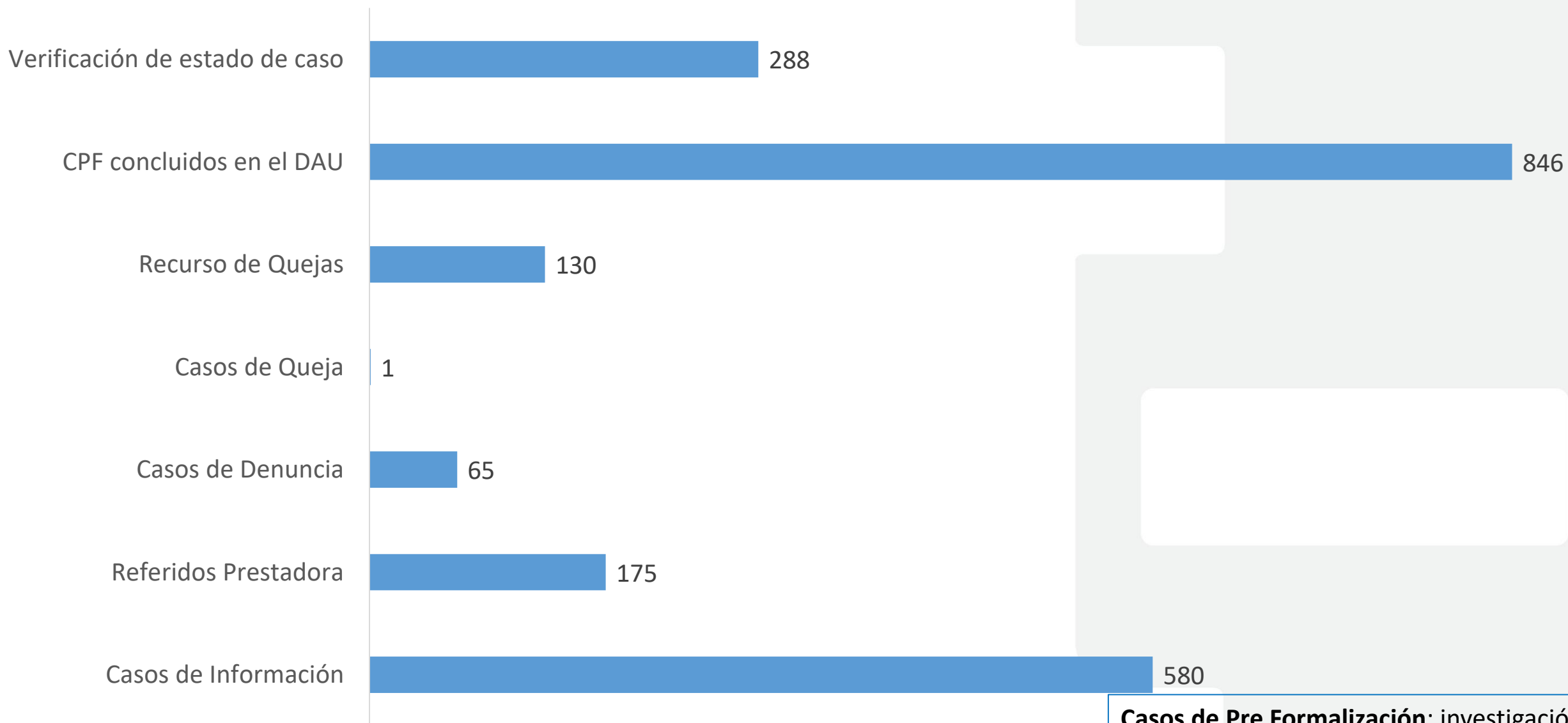
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Octubre 2019



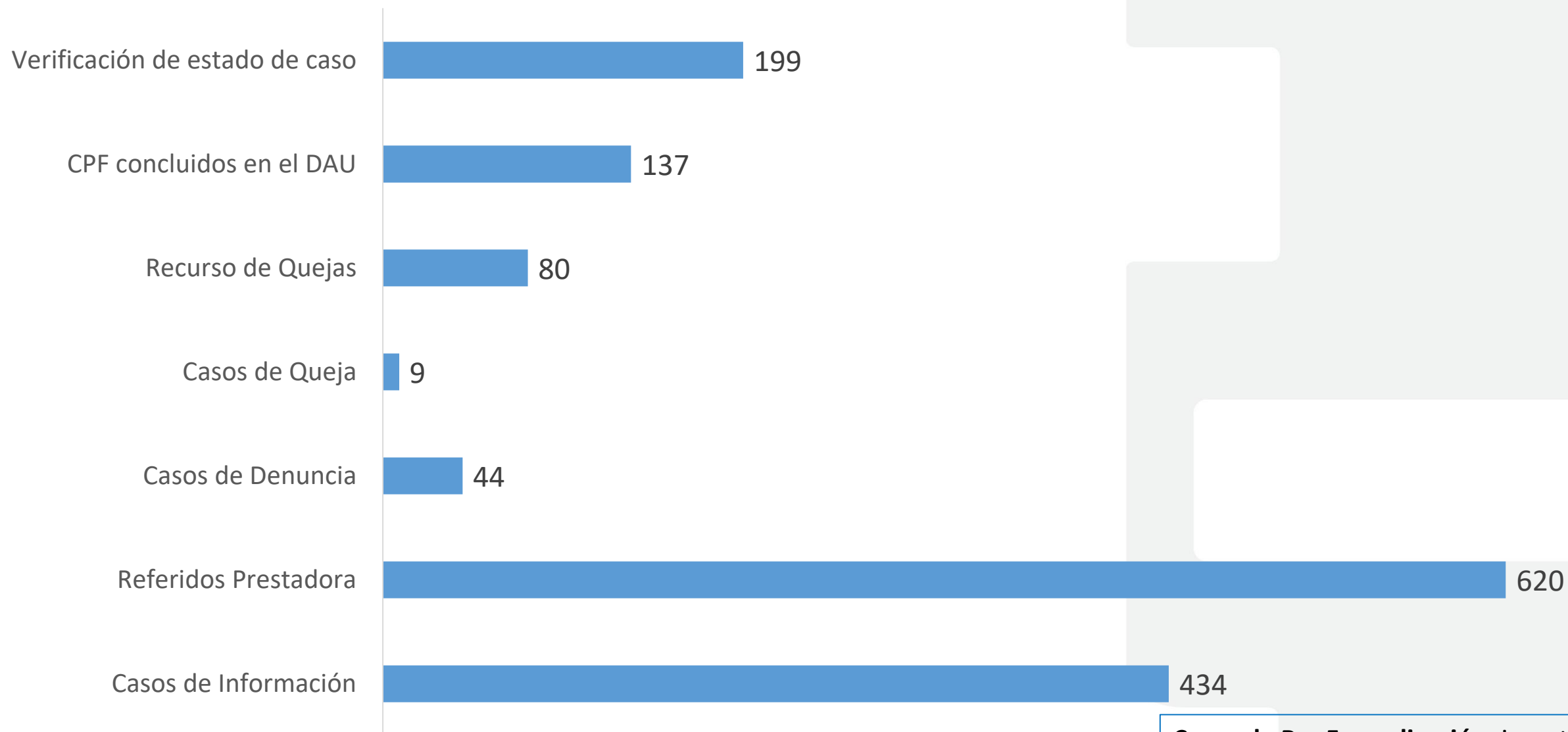
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Noviembre 2019



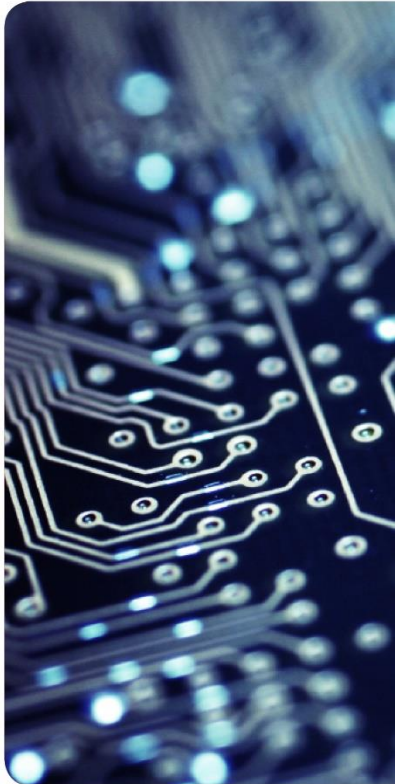
**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

# Tipo de Solicitud - Diciembre 2019



**Casos de Pre Formalización:** investigación previa a la formalización.

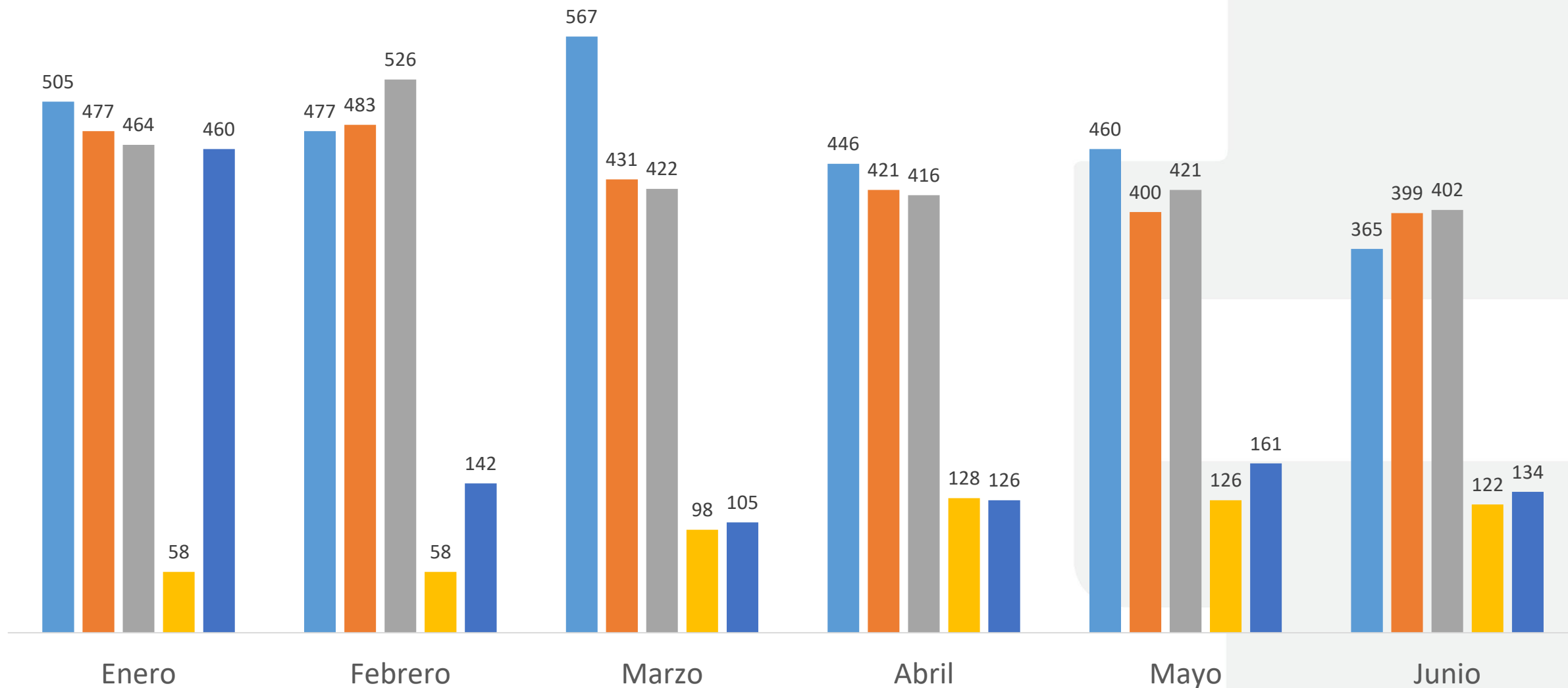
# Motivos de Reclamo



# Motivos mas Reclamados, Enero - Junio 2019



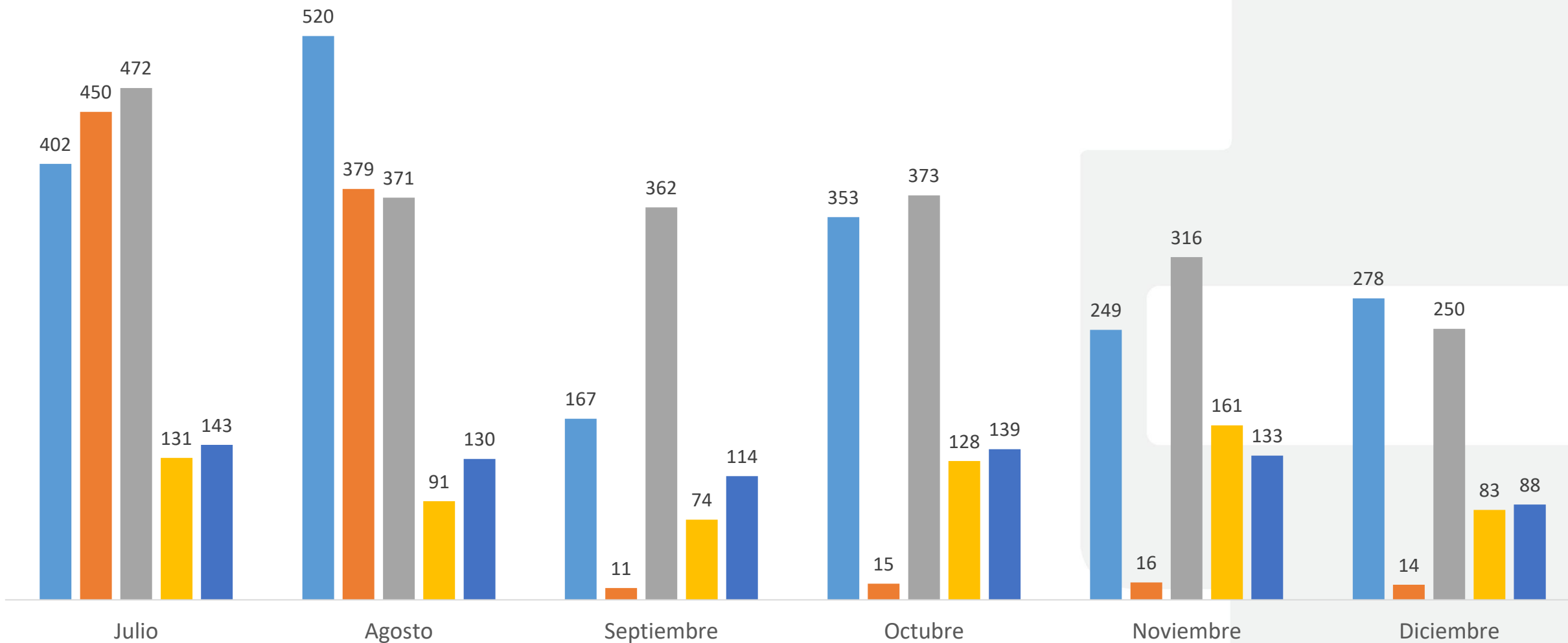
■ Facturación del Servicio ■ Cancelación ■ Cargos de Penalidad ■ Avería ■ Calidad del Servicio



# Motivos mas Reclamados, Julio - Diciembre 2019

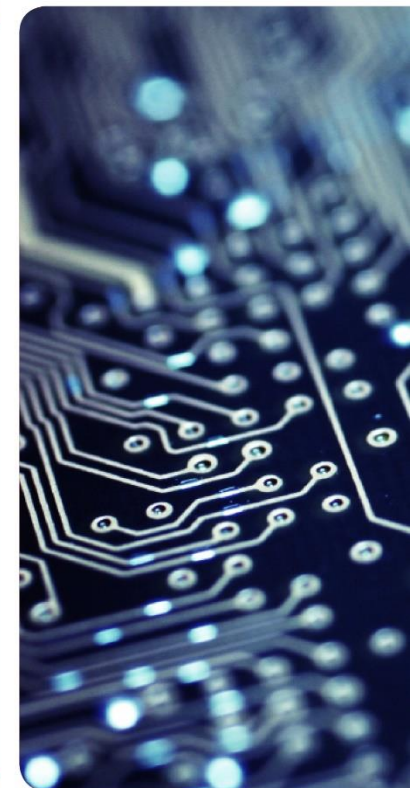


■ Facturación del Servicio   ■ Cancelación   ■ Cargos de Penalidad   ■ Avería   ■ Calidad del Servicio

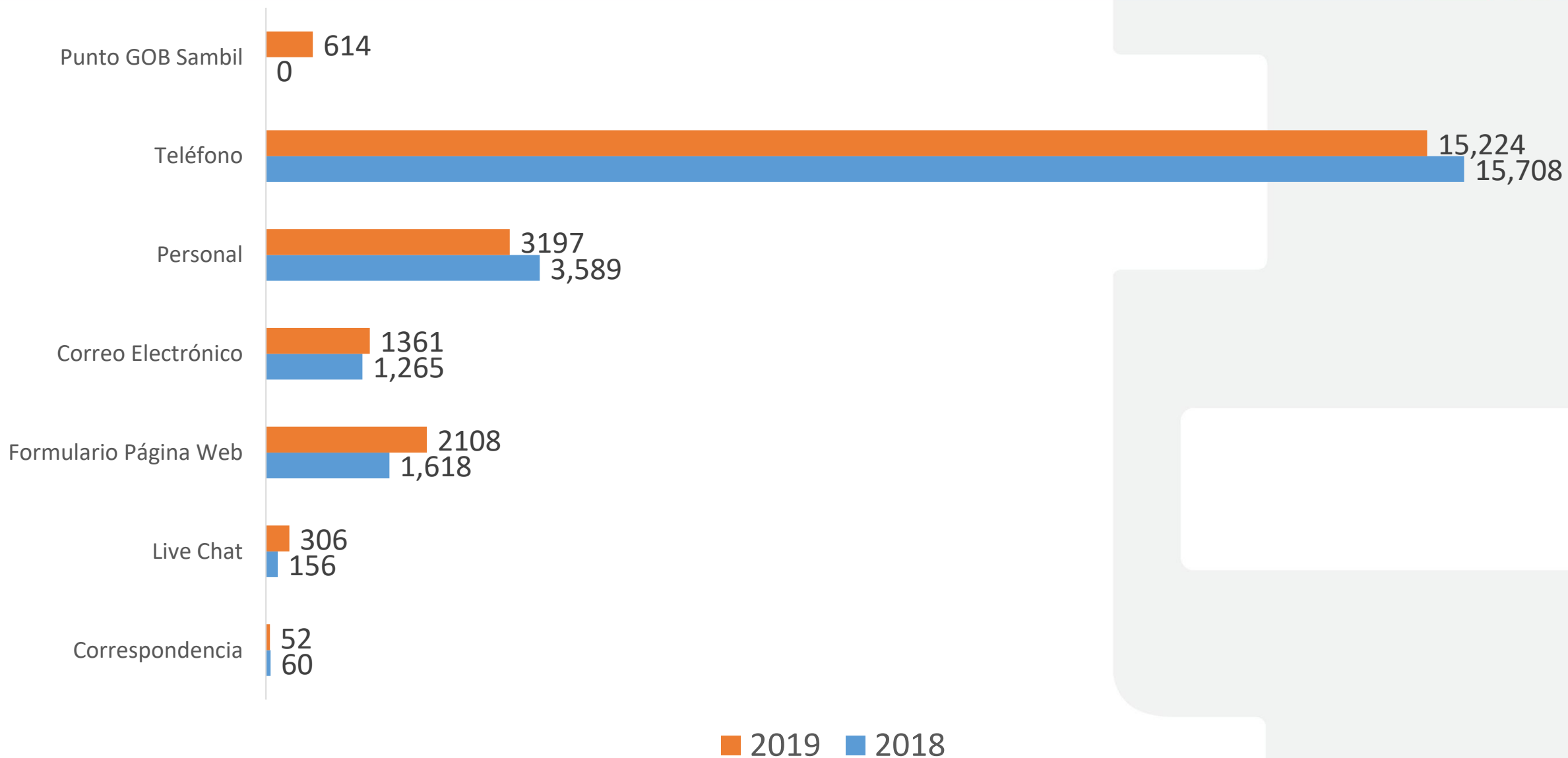




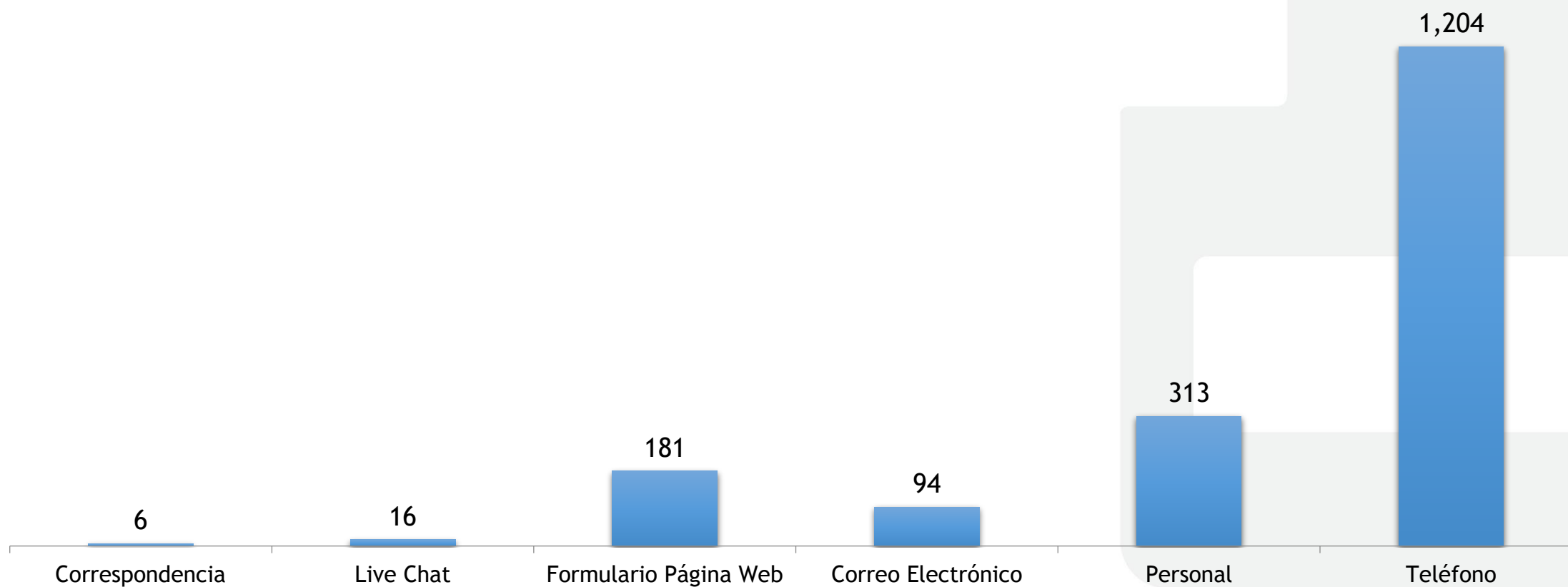
# Casos Recibidos por Vía de Solicitud



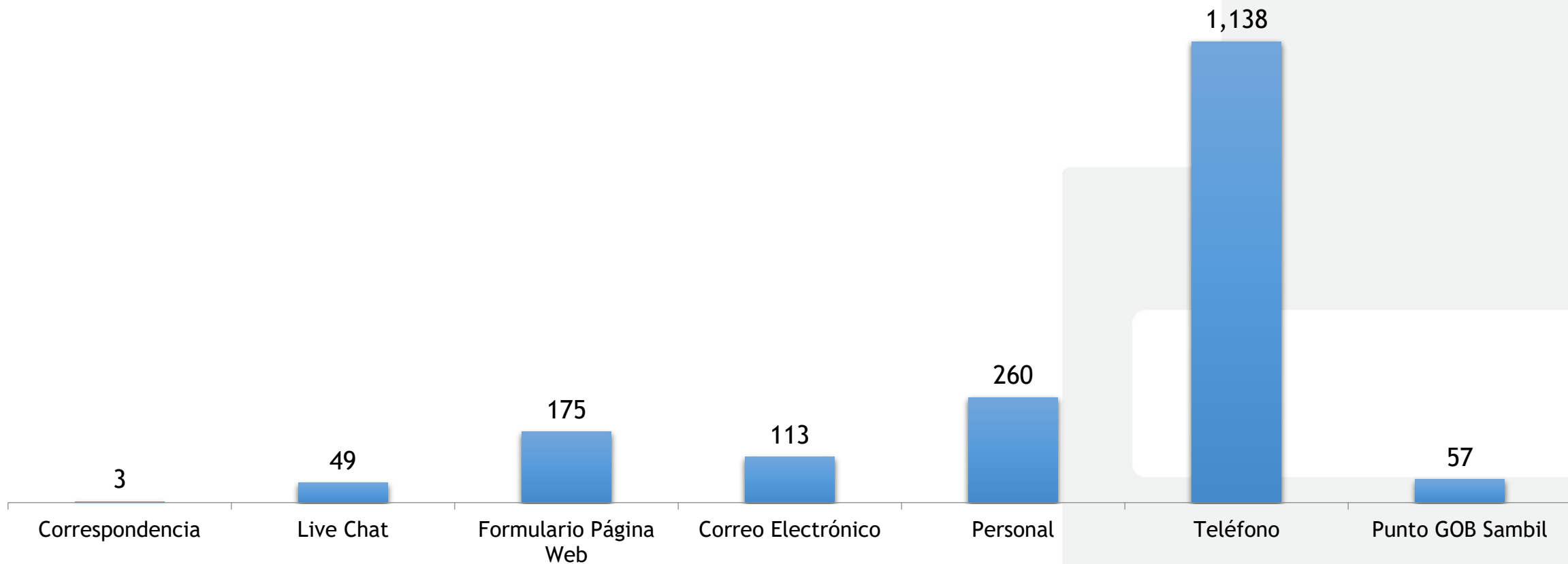
# Vía de Solicitud acumulado, 2018/2019



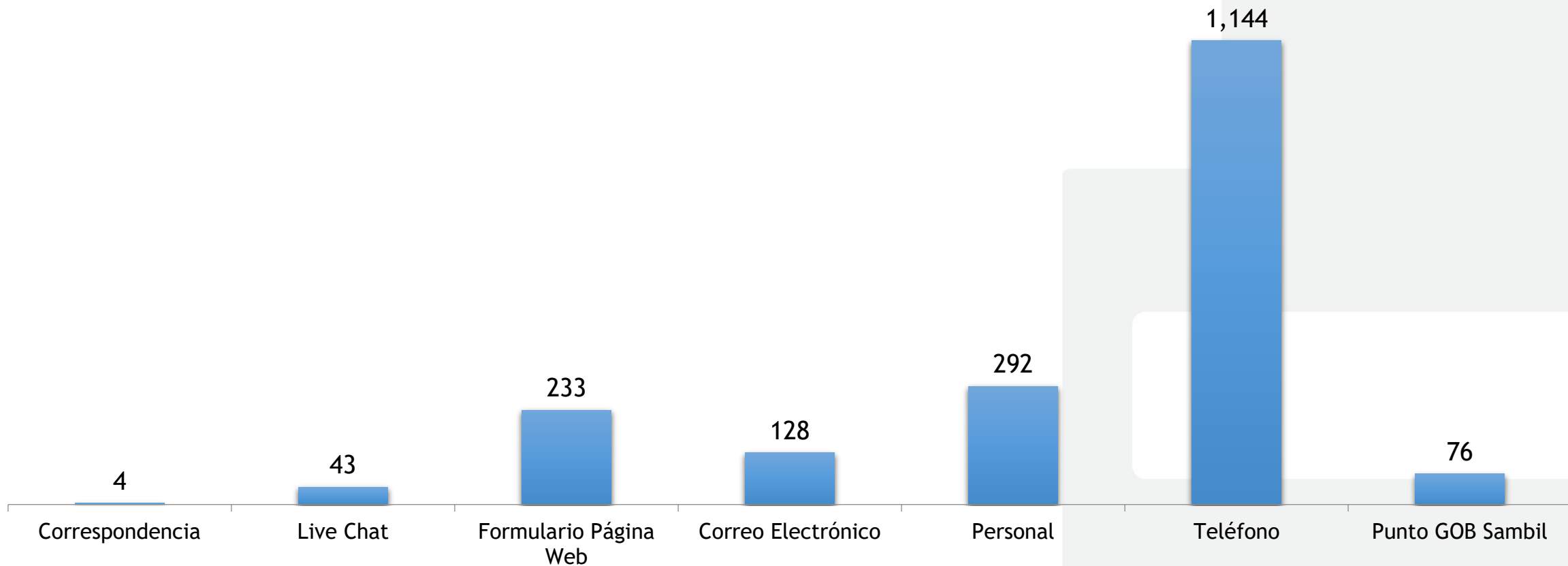
# Vía de Solicitud, Enero 2019



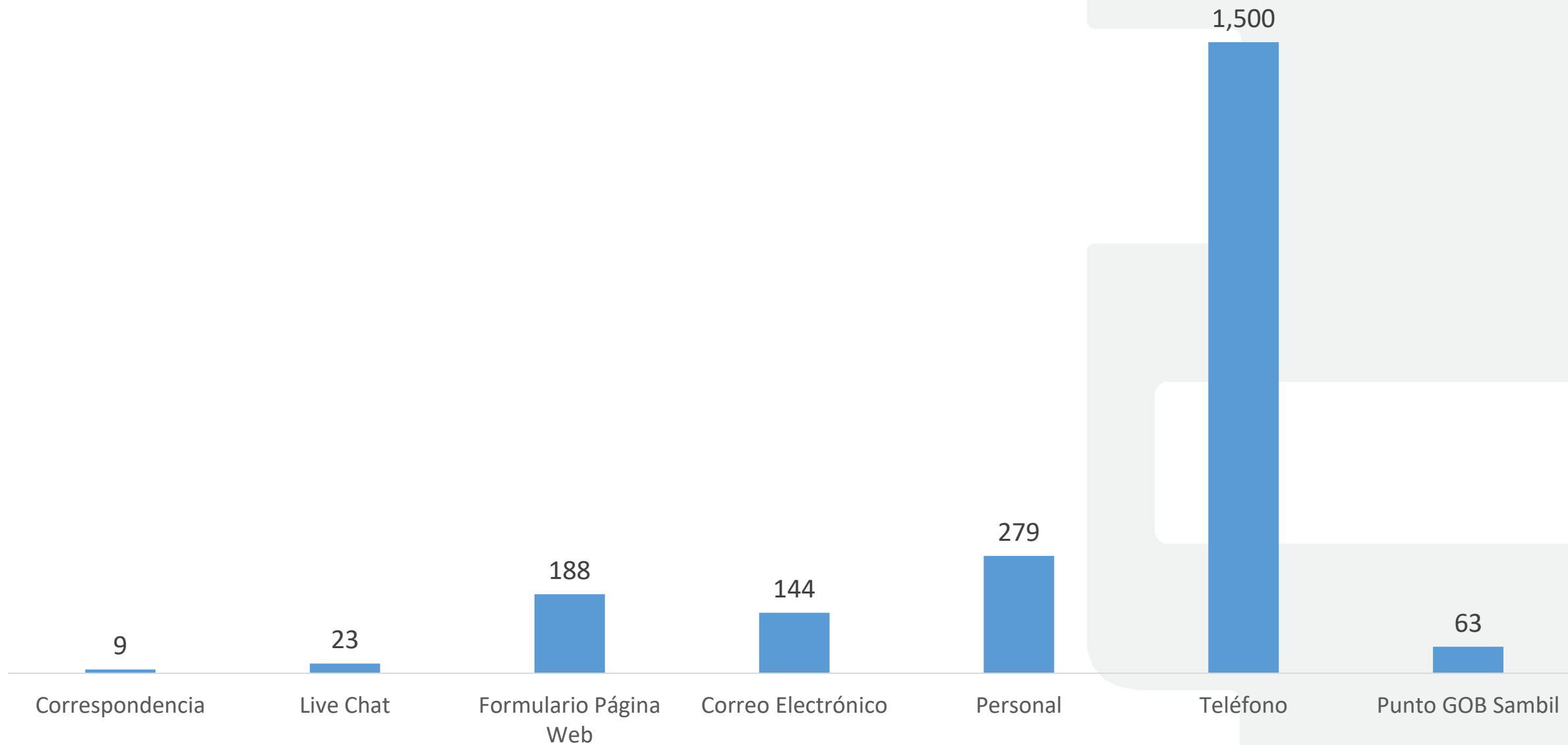
# Vía de Solicitud, Febrero 2019



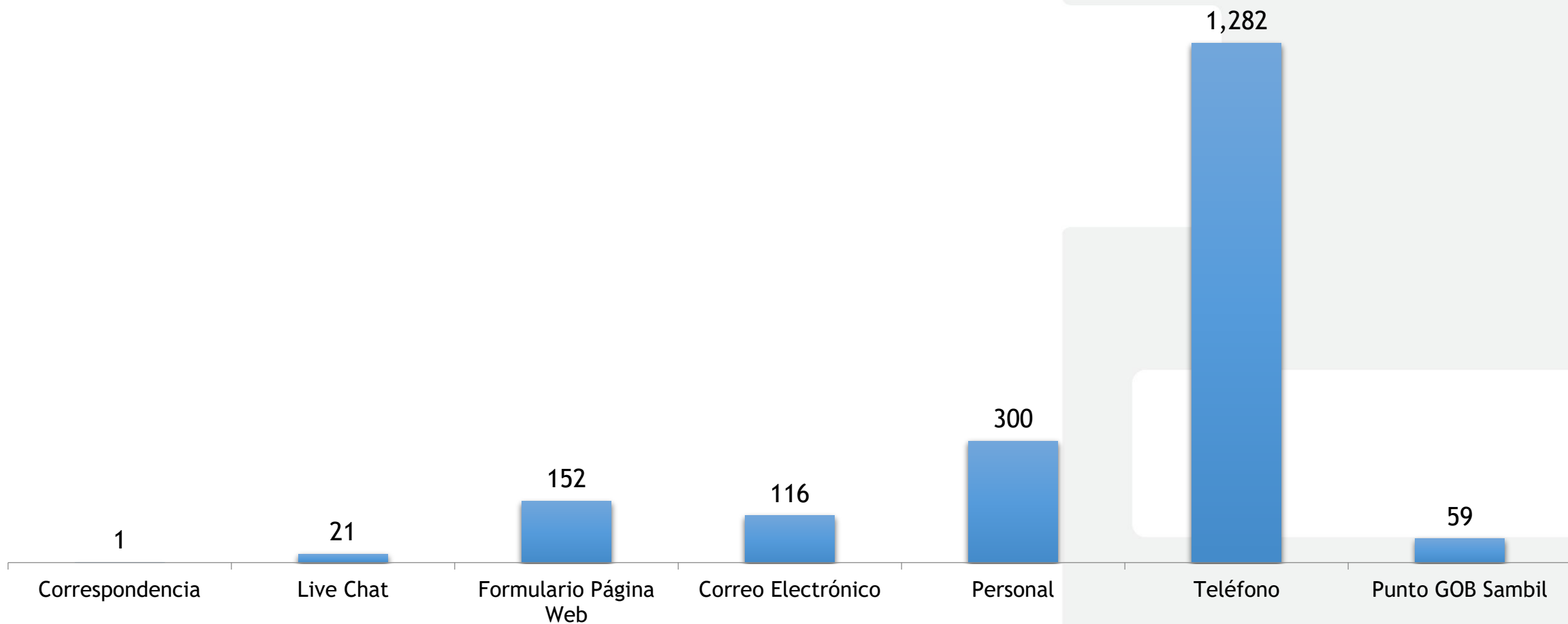
# Vía de Solicitud, Marzo 2019



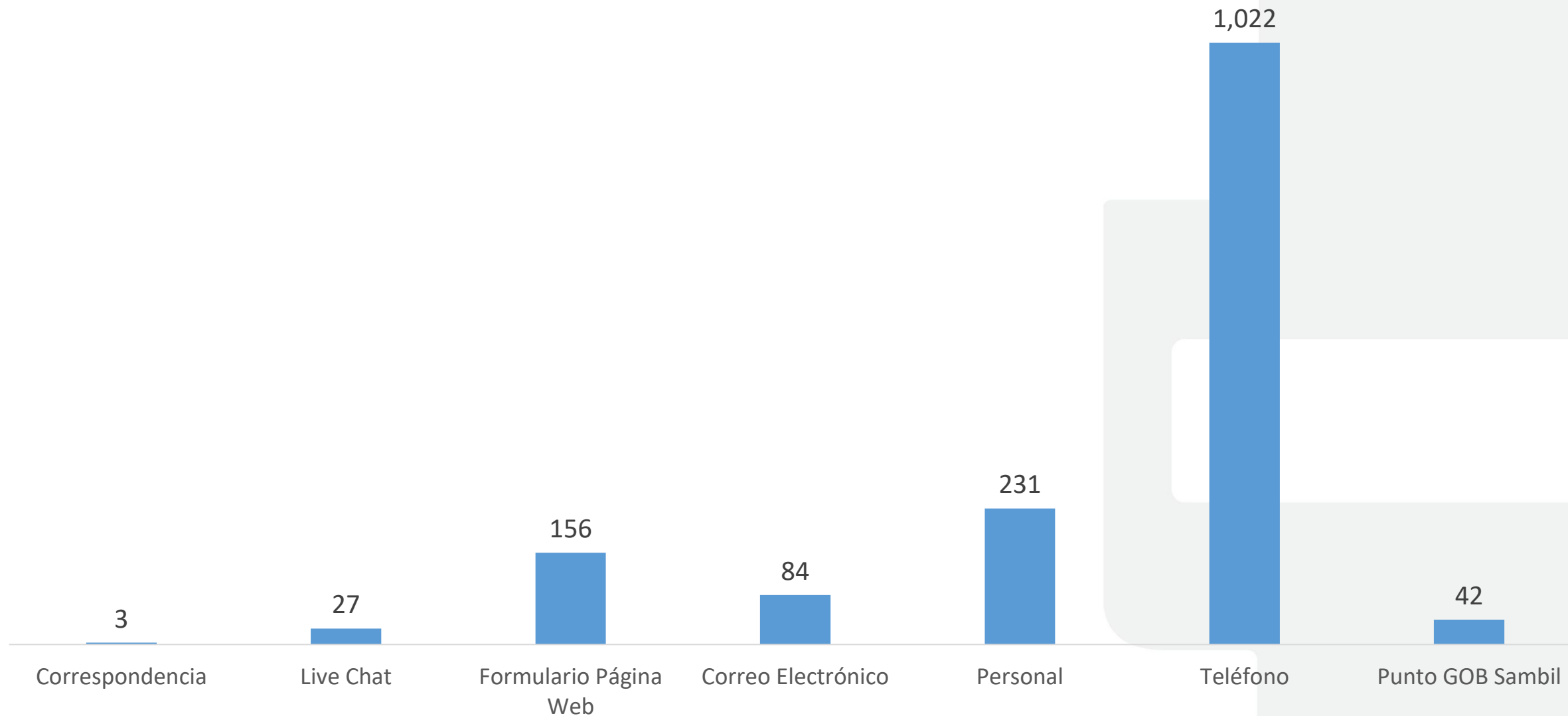
# Vía de Solicitud, Abril 2019



# Vía de Solicitud, Mayo 2019

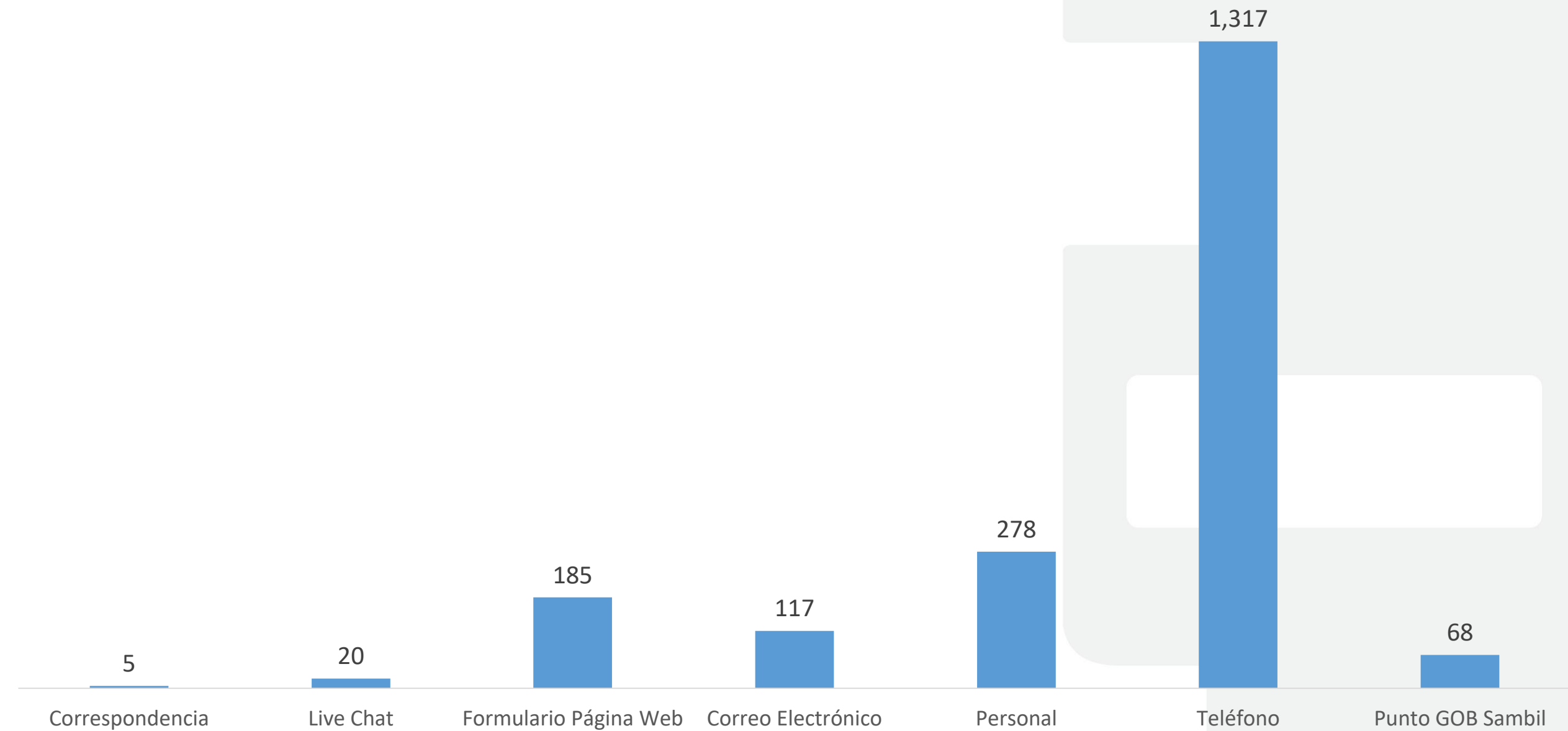


# Vía de Solicitud, Junio 2019

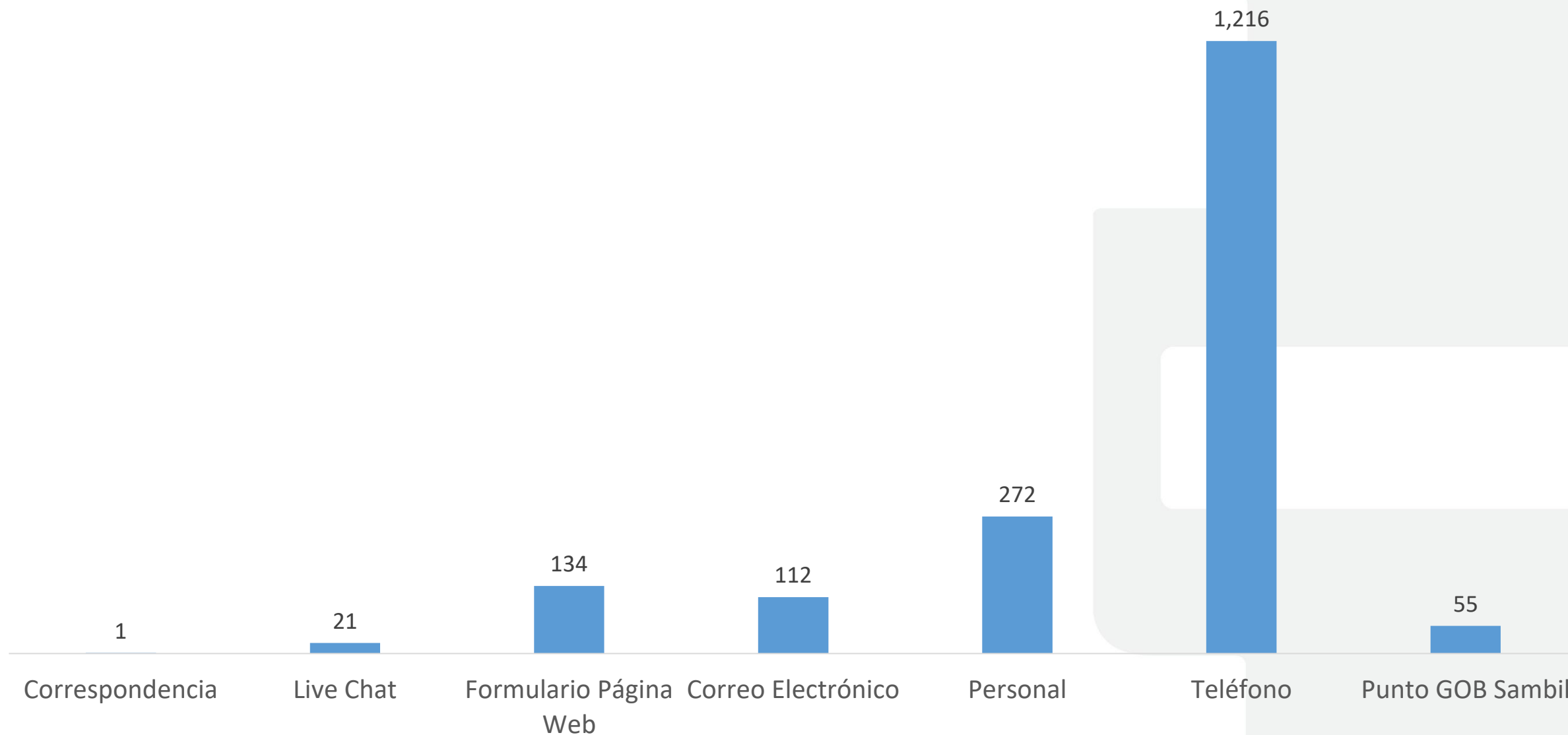




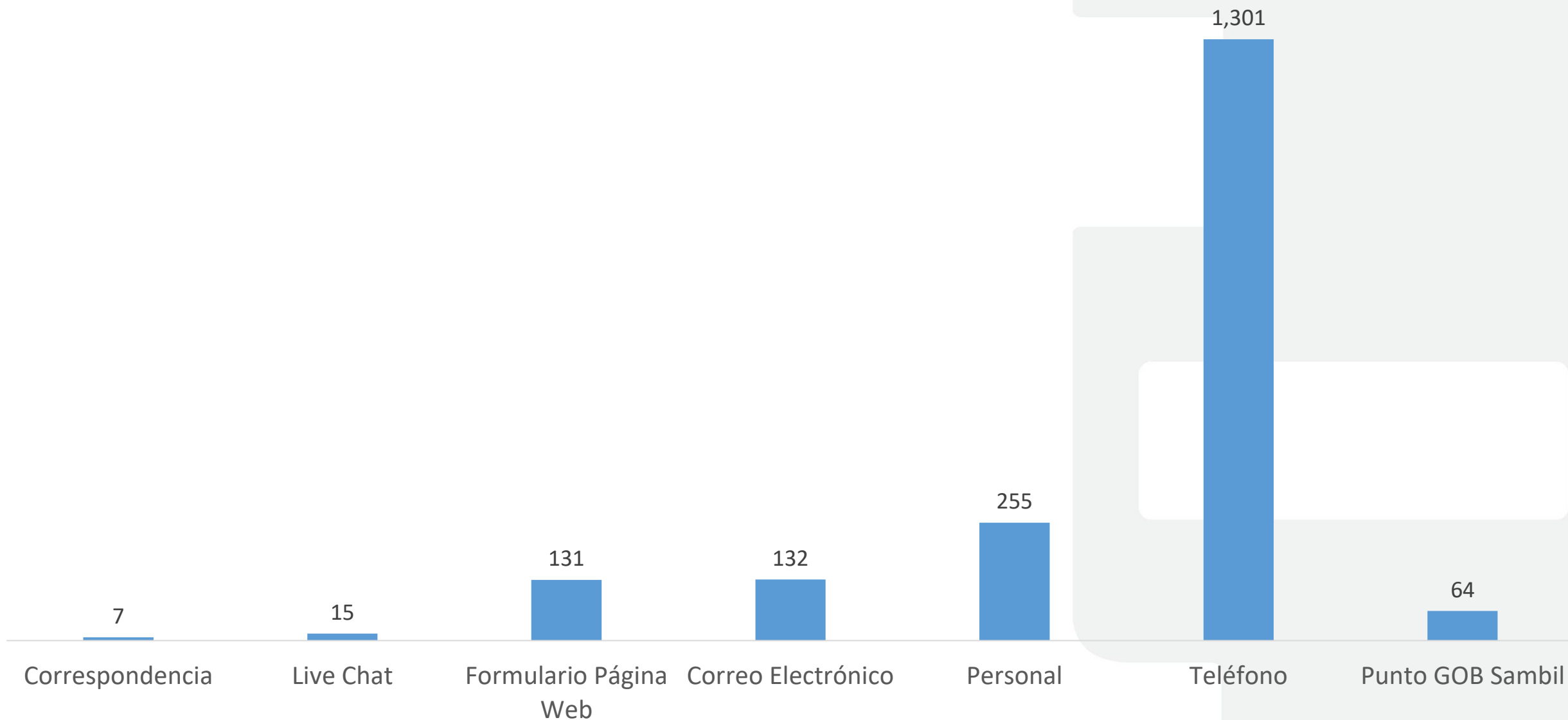
# Vía de Solicitud, Julio 2019



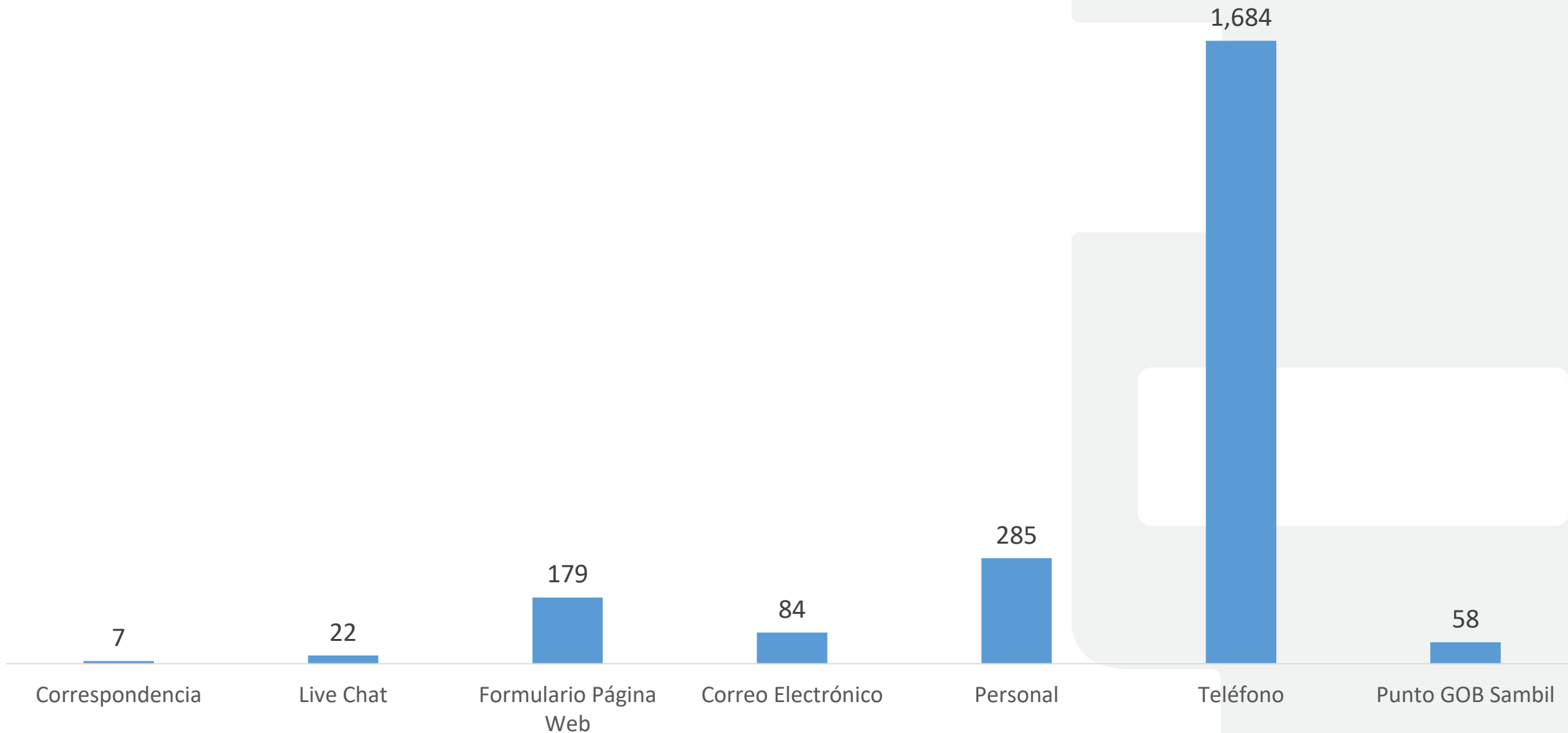
# Vía de Solicitud, Agosto 2019



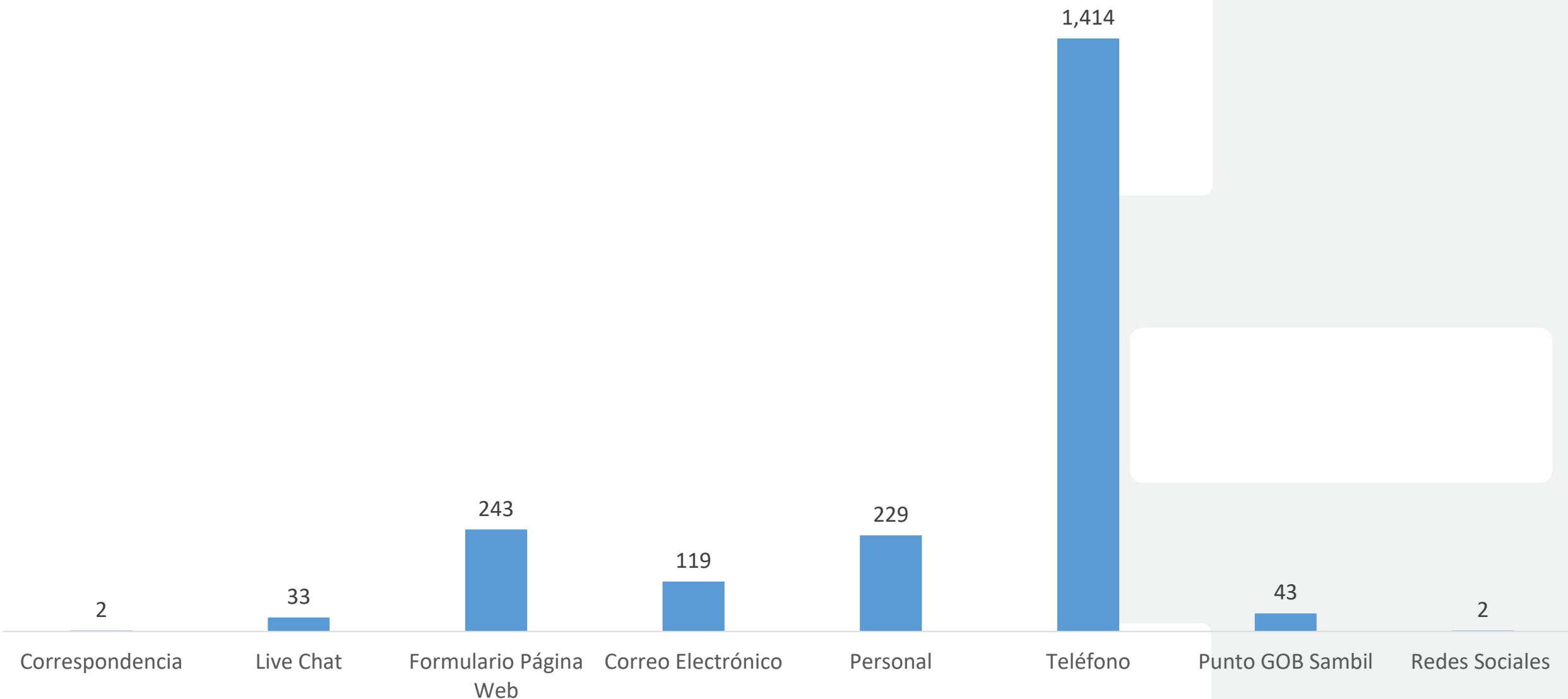
# Vía de Solicitud, Septiembre 2019



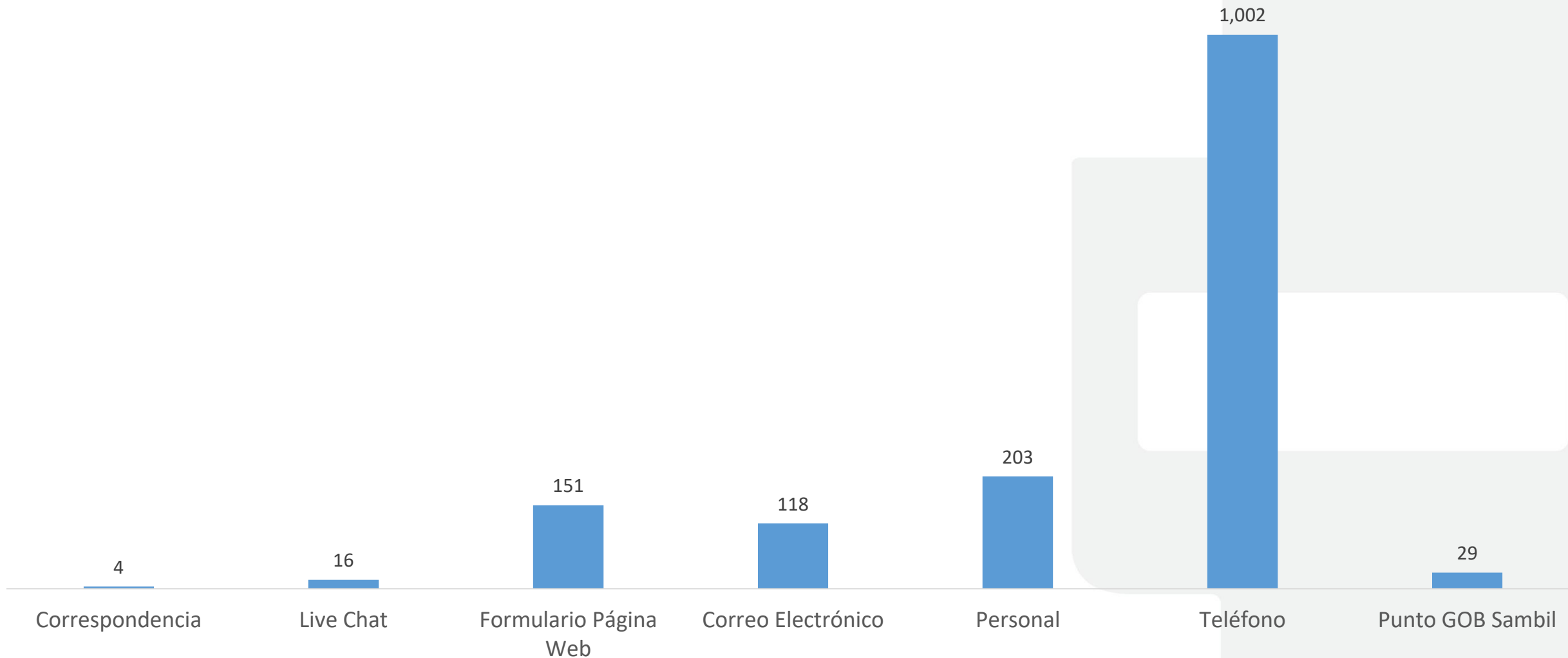
# Vía de Solicitud, Octubre 2019



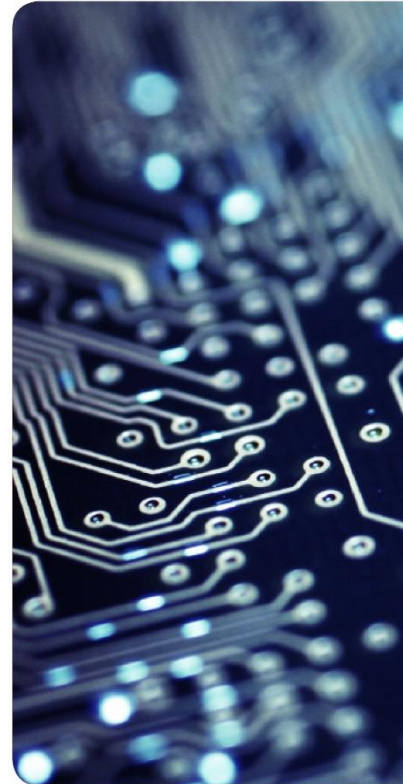
# Vía de Solicitud, Noviembre 2019



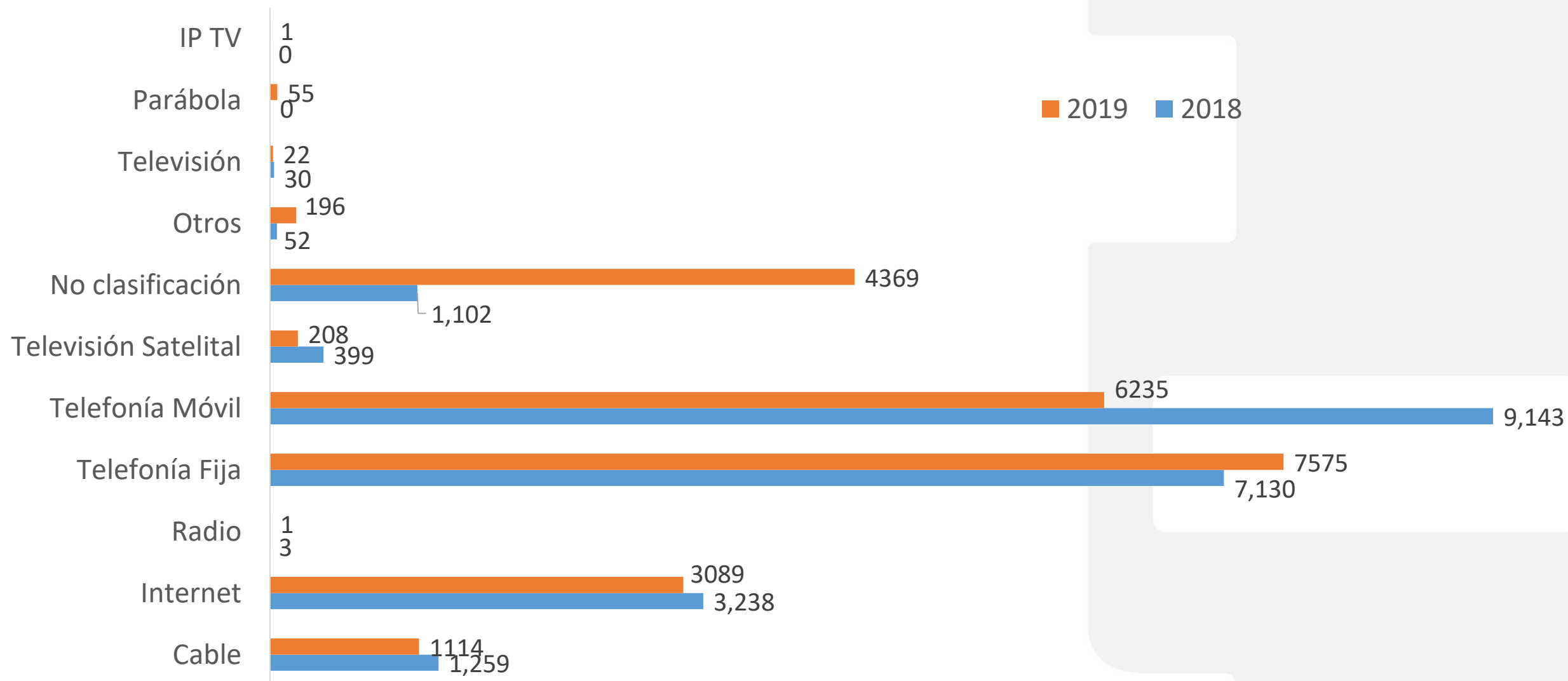
# Vía de Solicitud, Diciembre 2019



# Clasificación del Servicio



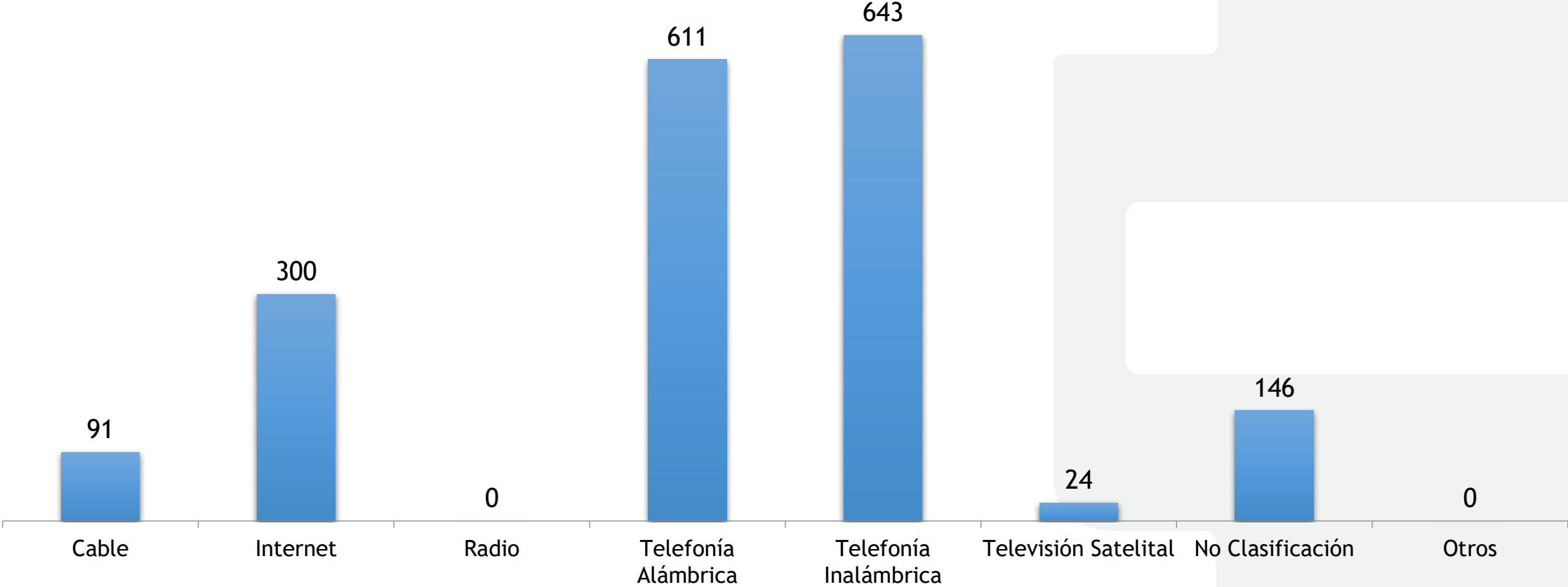
# Clasificación del Servicio, acumulado 2019



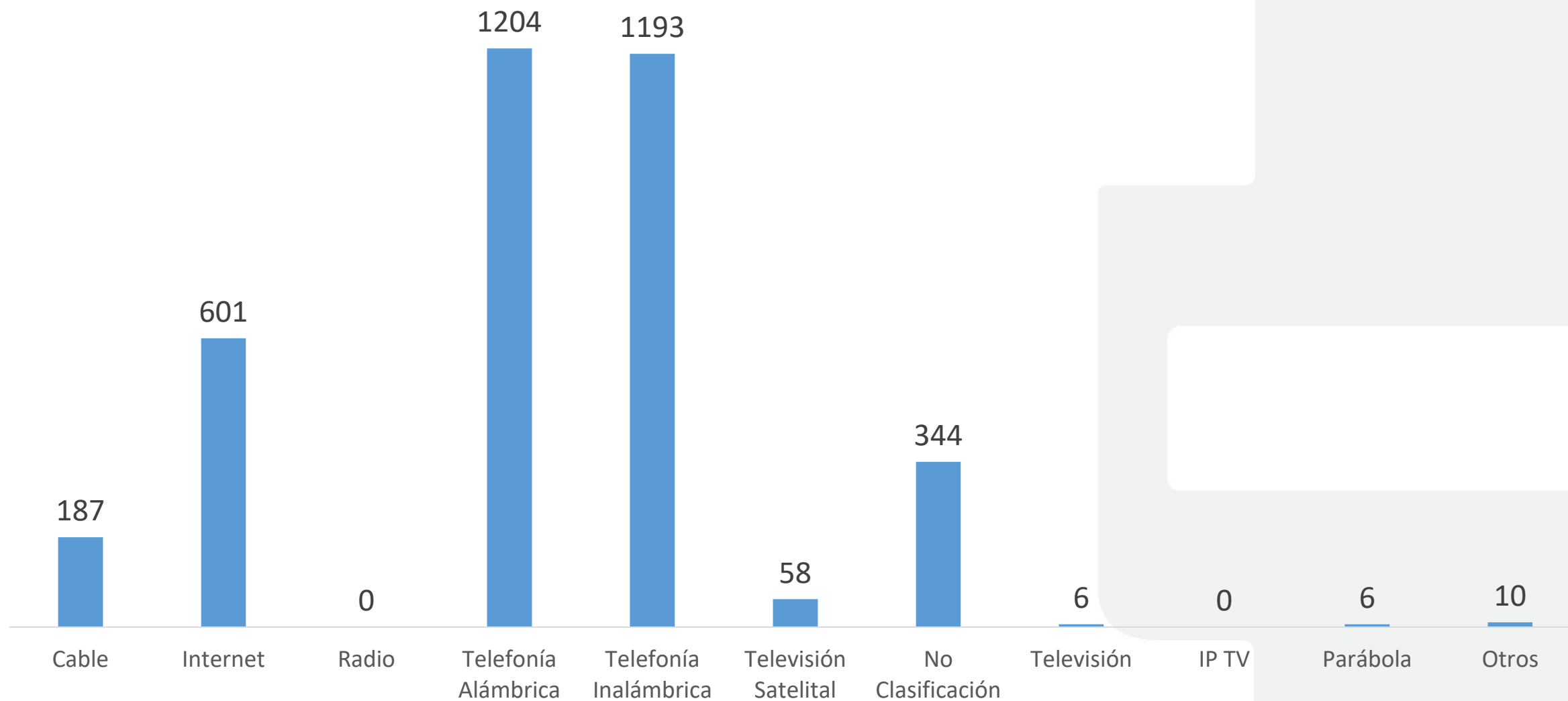
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.



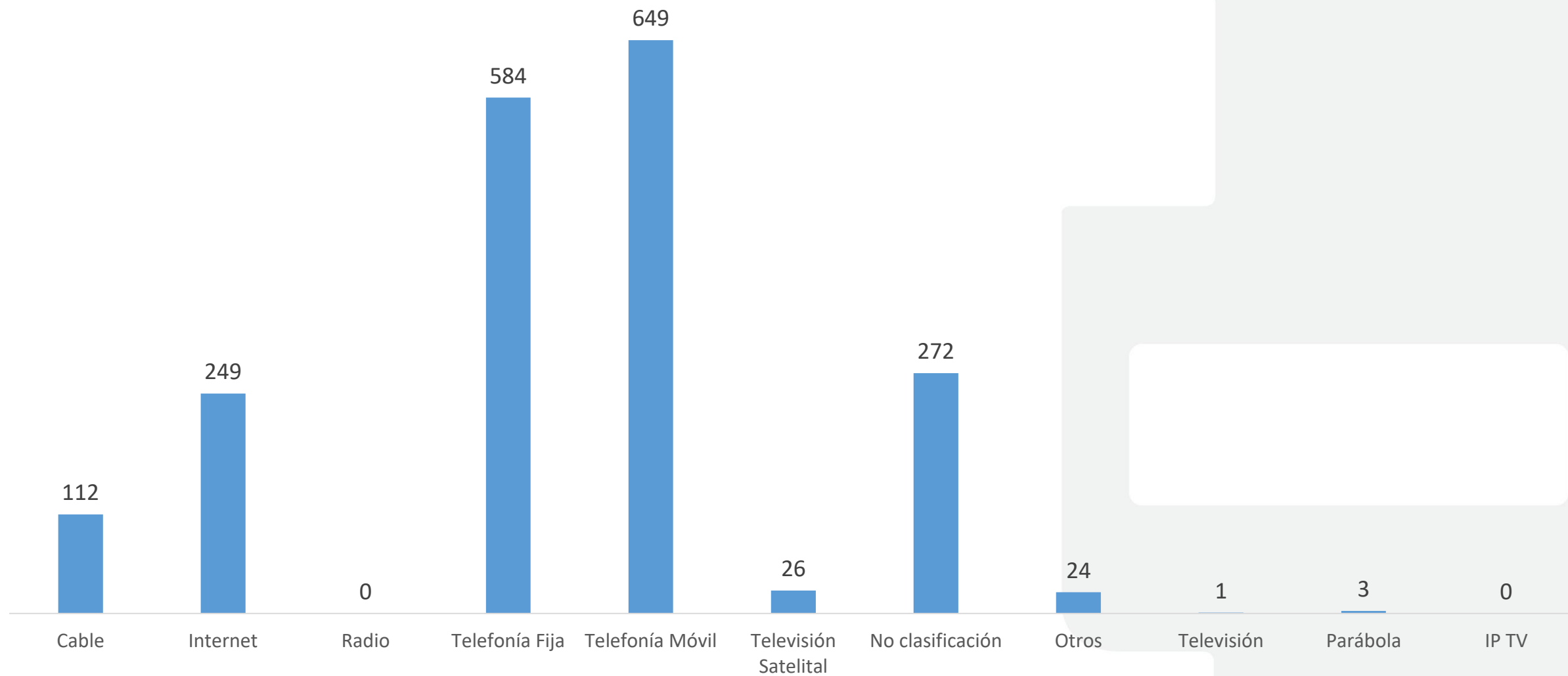
# Clasificación del Servicio, Enero 2019



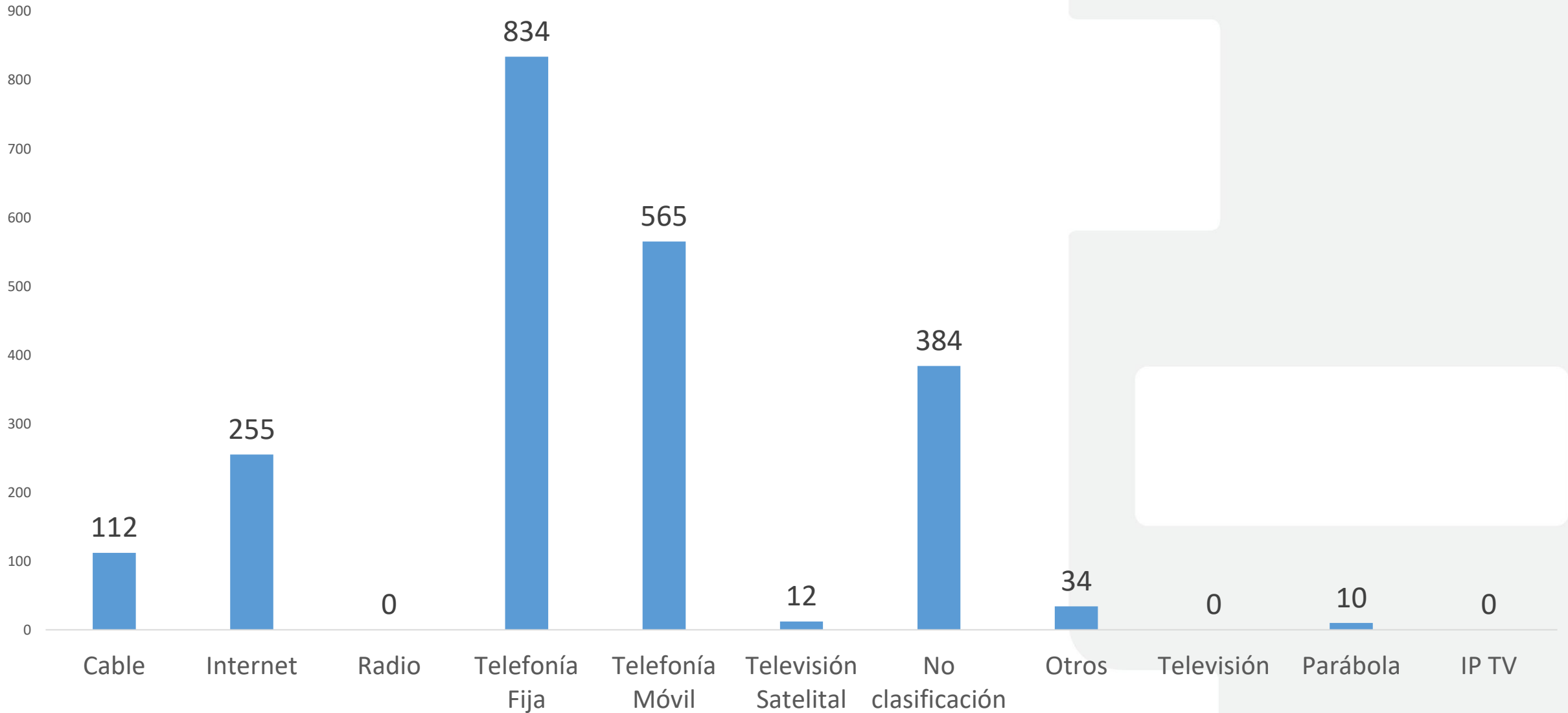
# Clasificación del Servicio, Febrero 2019



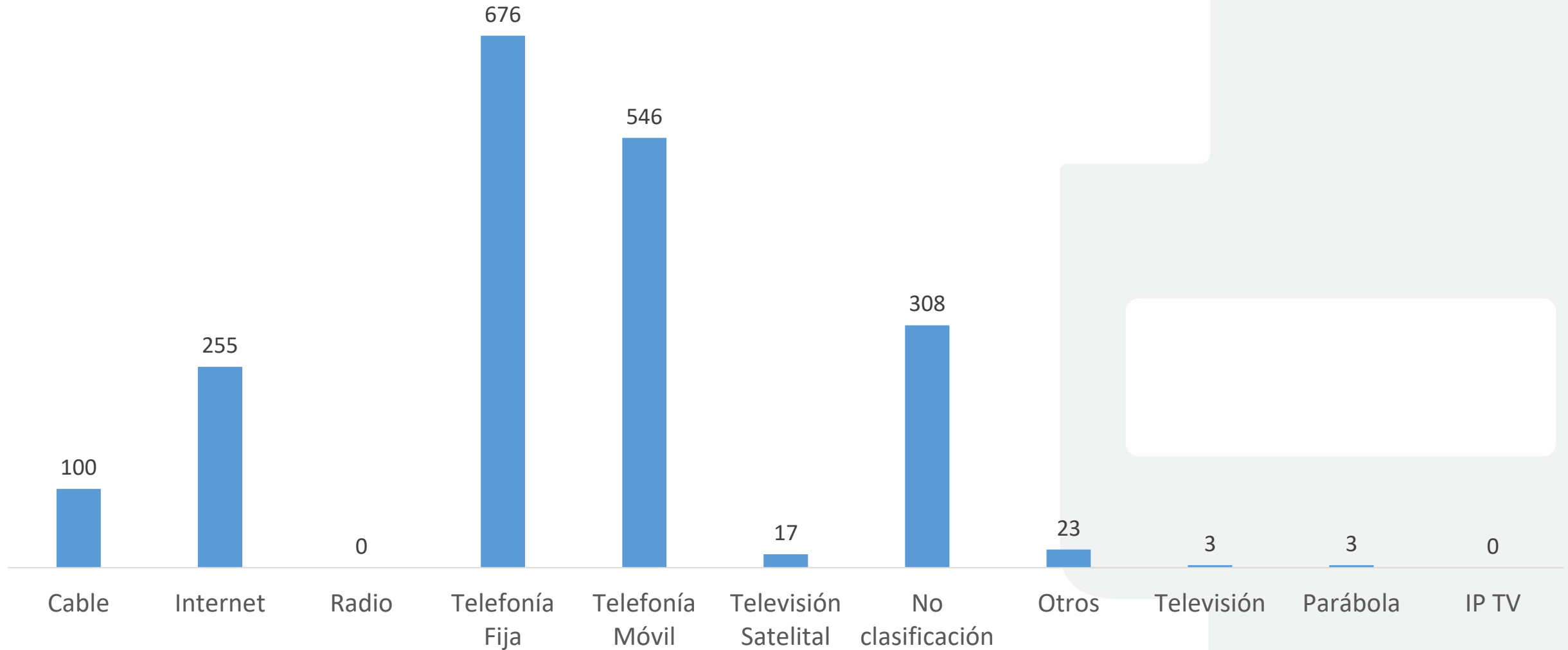
# Clasificación del Servicio, Marzo 2019



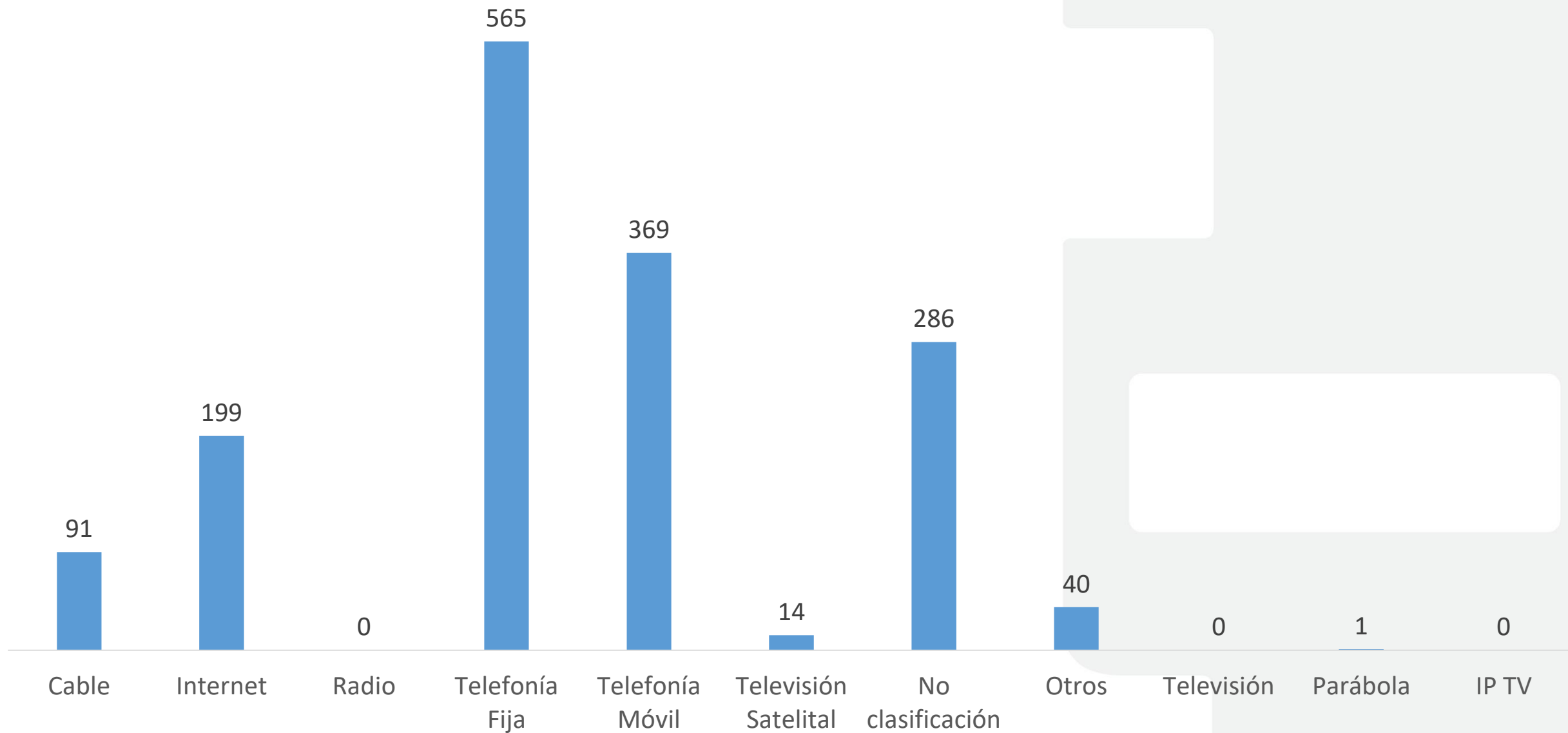
# Clasificación del Servicio, Abril 2019



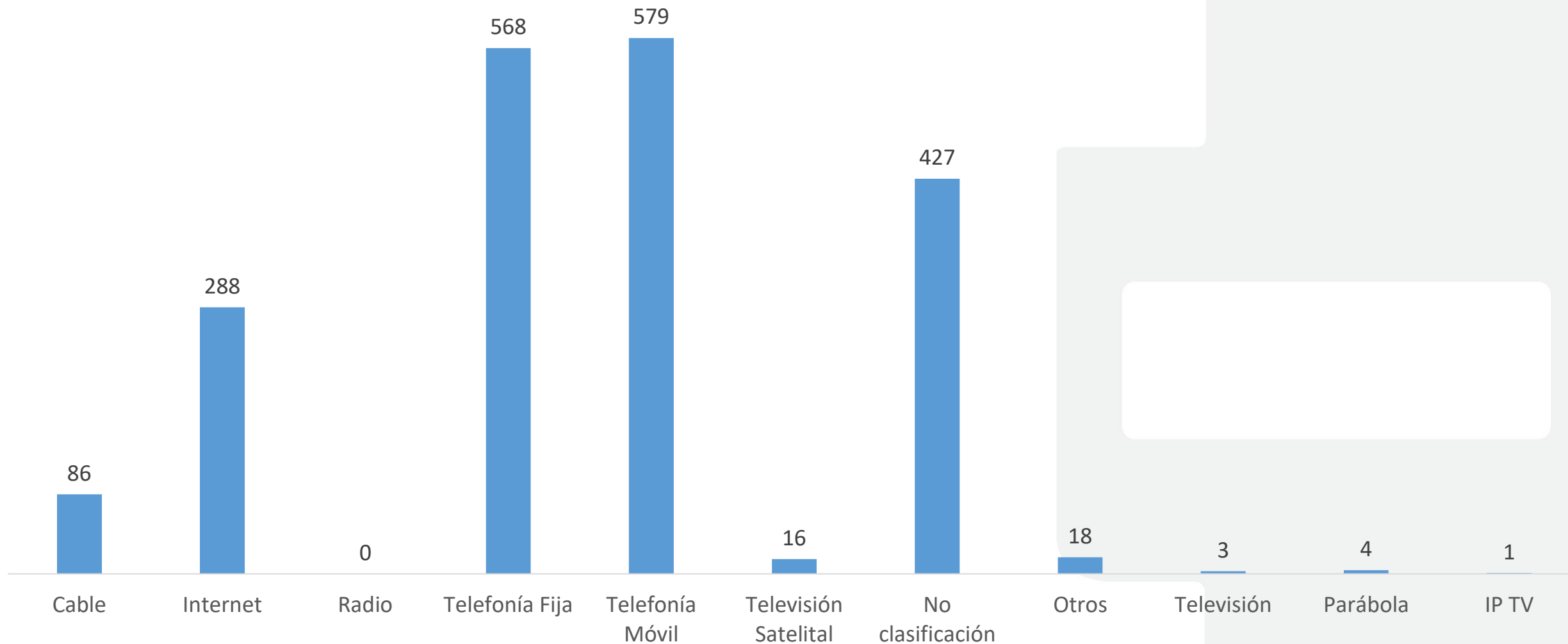
# Clasificación del Servicio, Mayo 2019



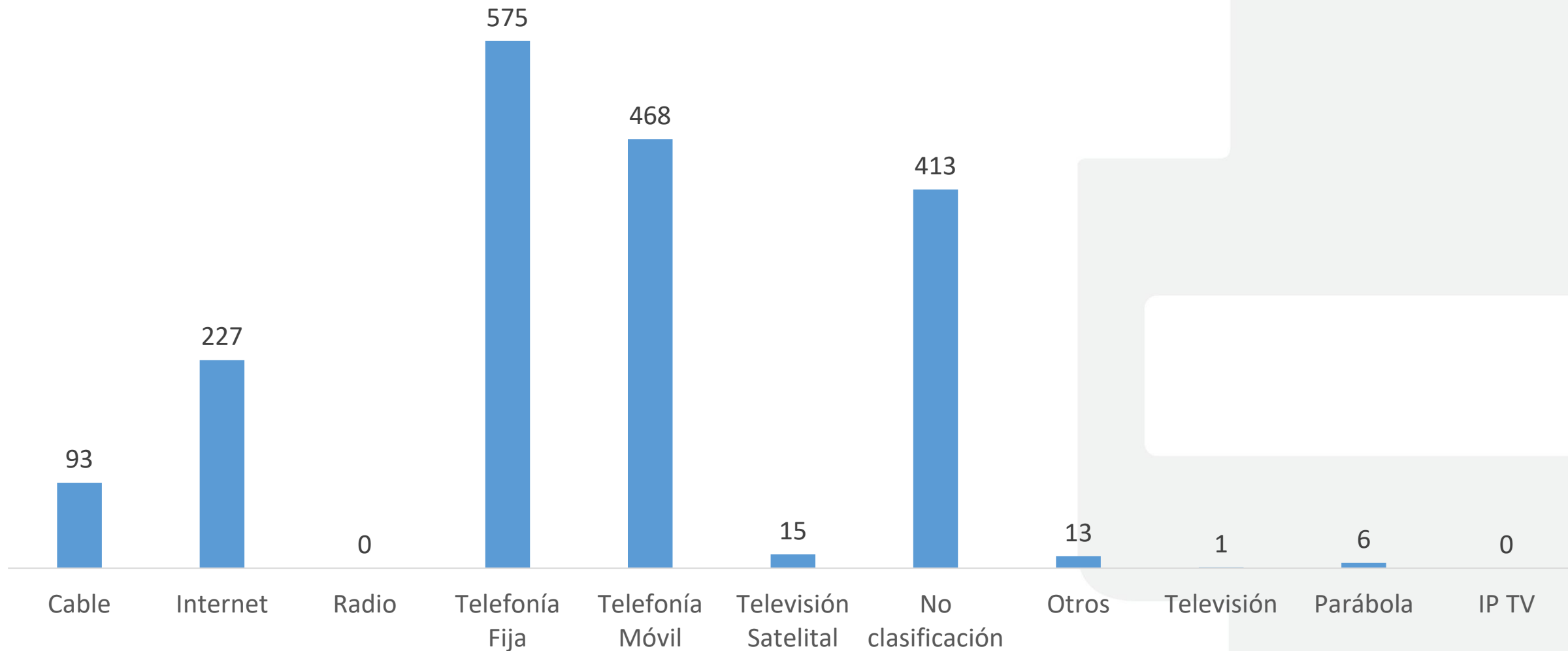
# Clasificación del Servicio, Junio 2019



# Clasificación del Servicio, Julio 2019

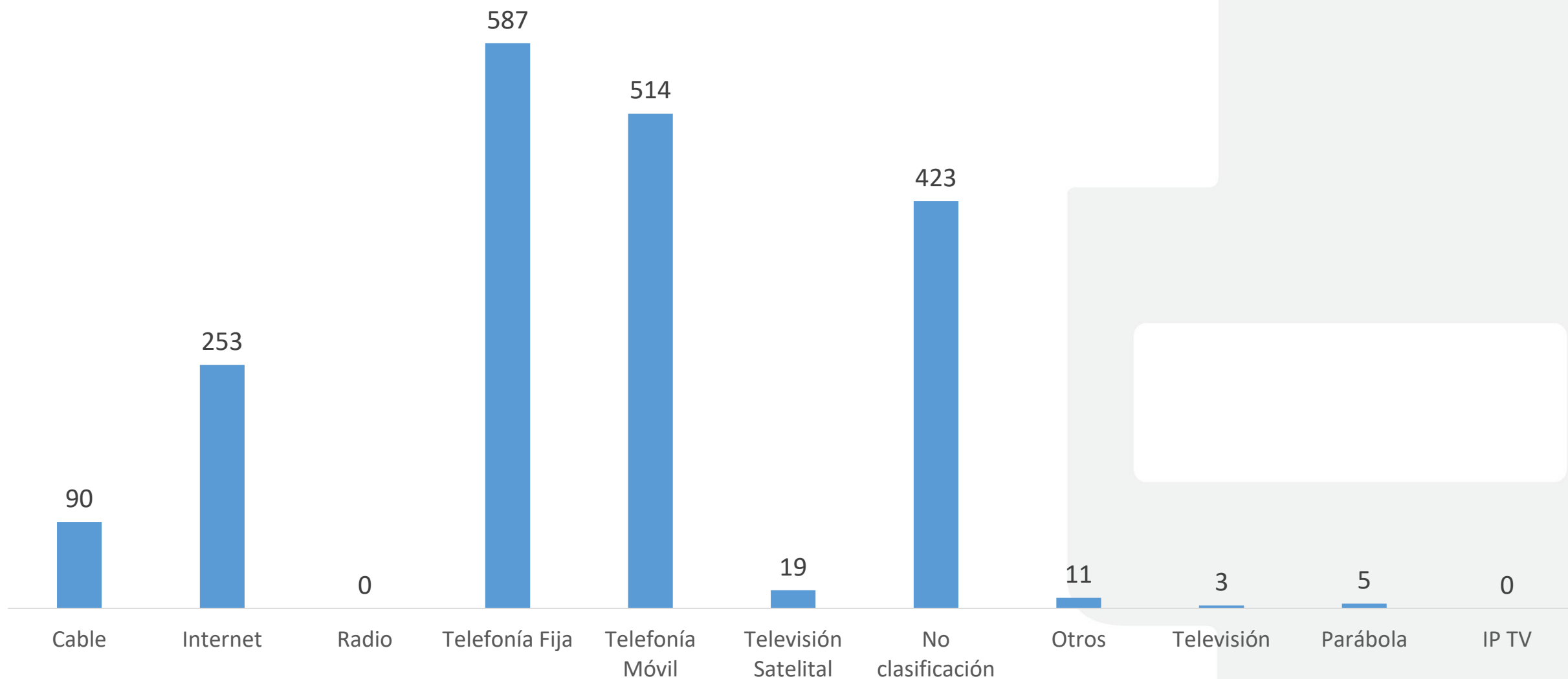


# Clasificación del Servicio, Agosto 2019

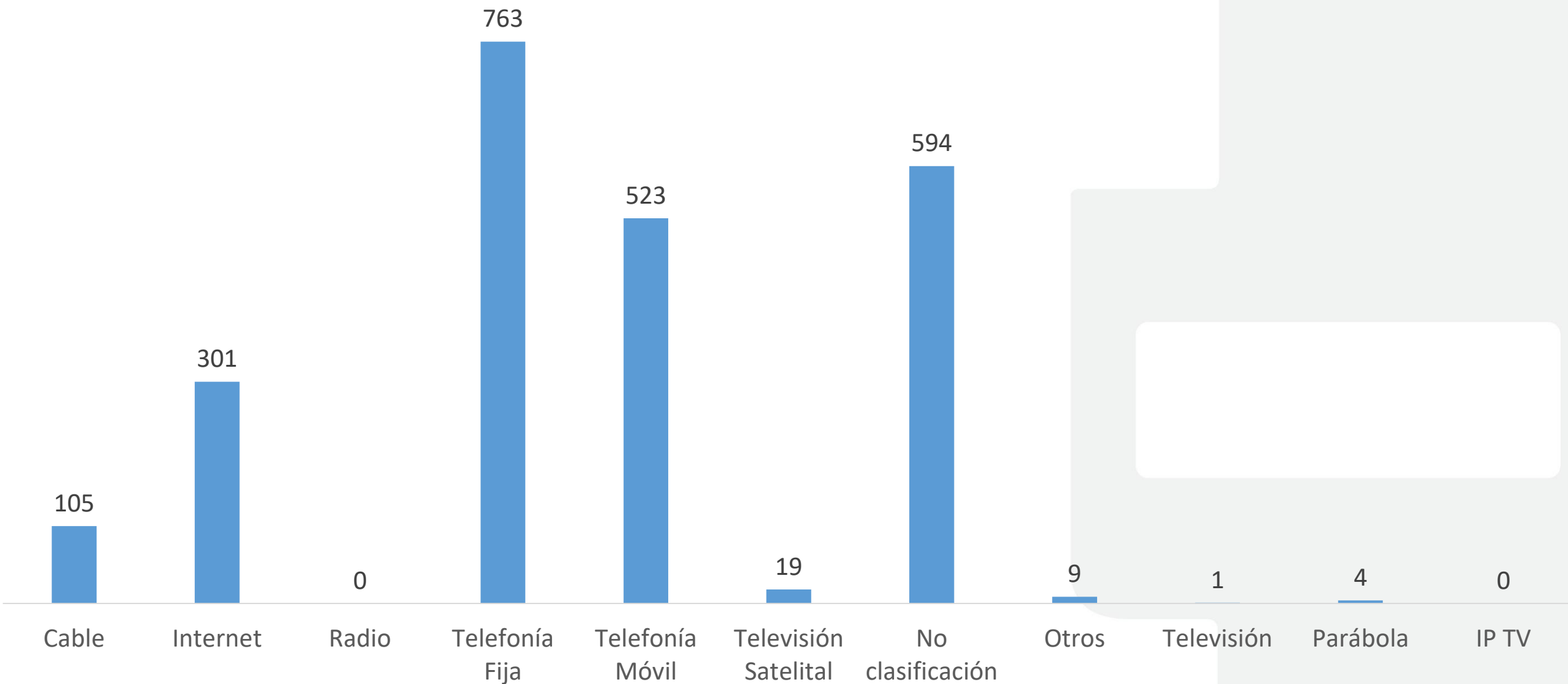




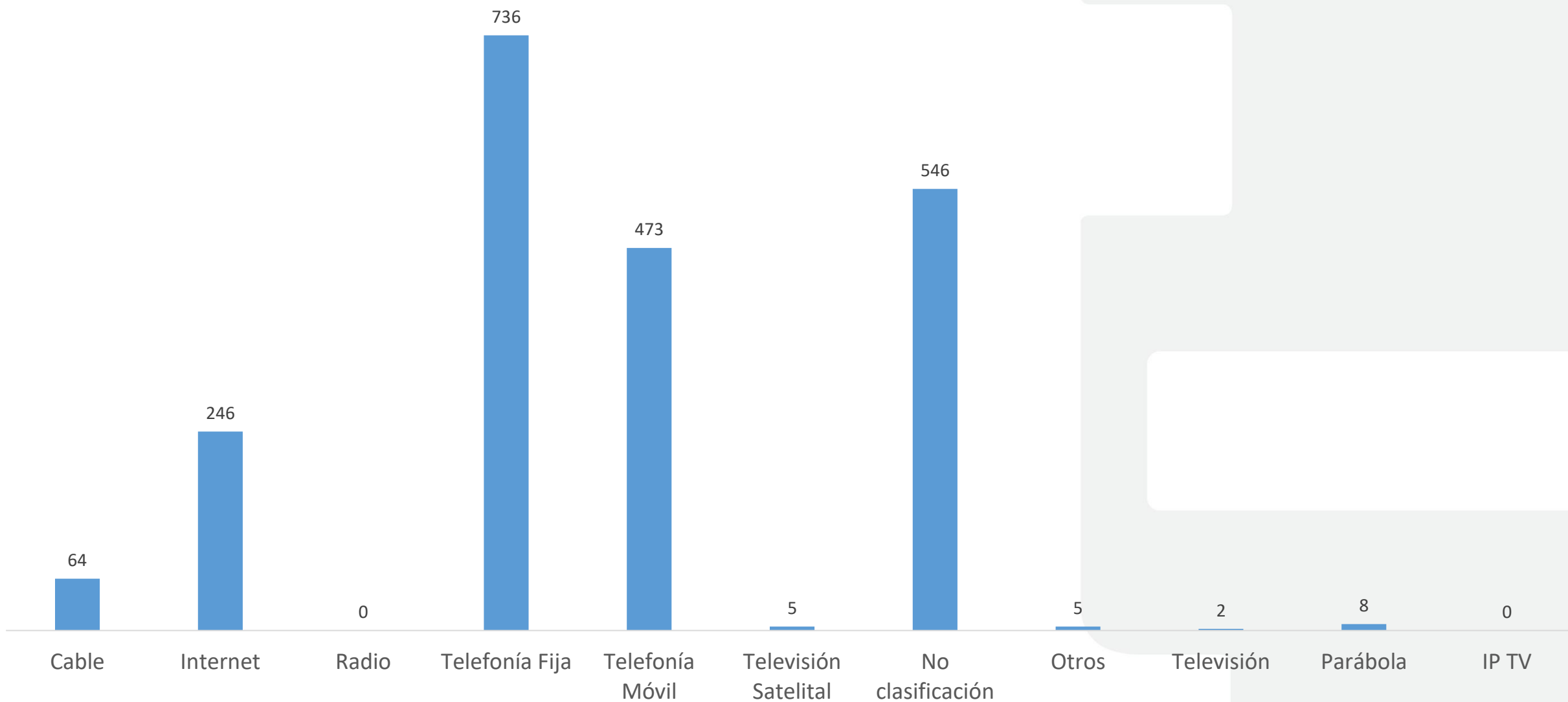
# Clasificación del Servicio, Septiembre 2019



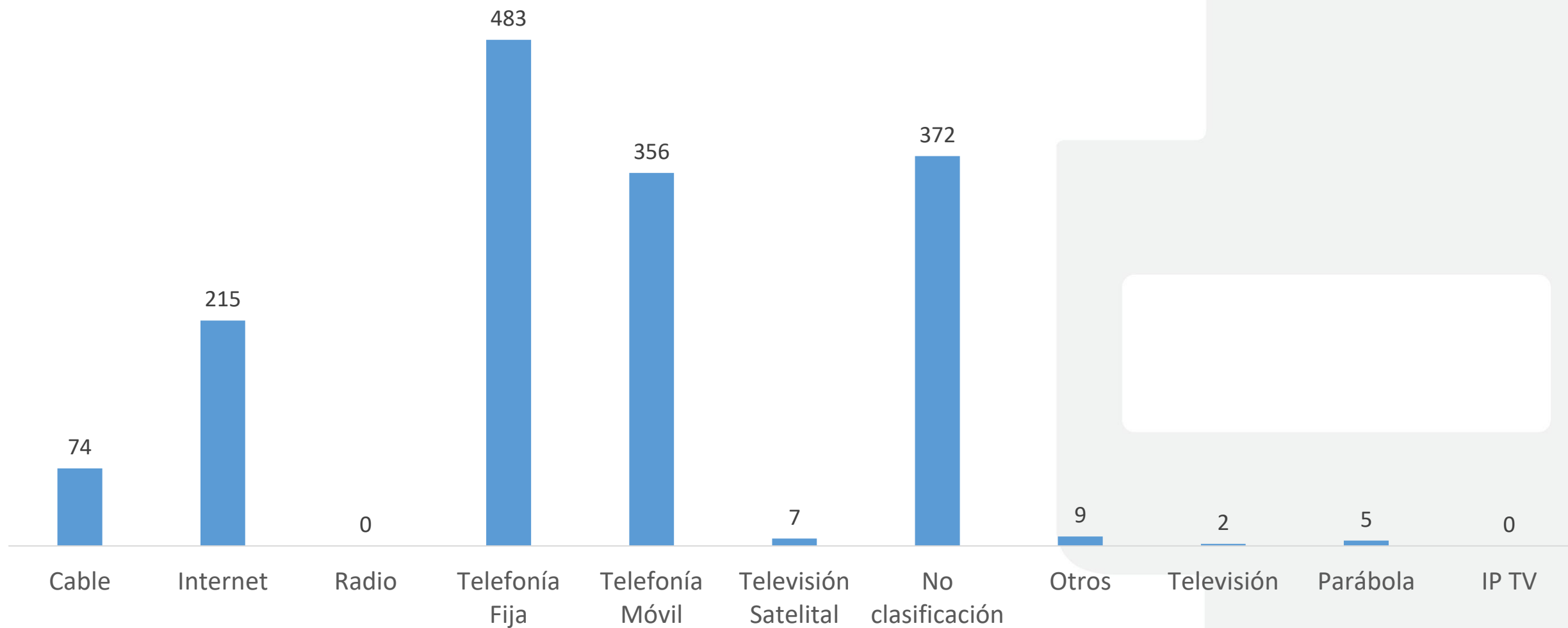
# Clasificación del Servicio, Octubre 2019



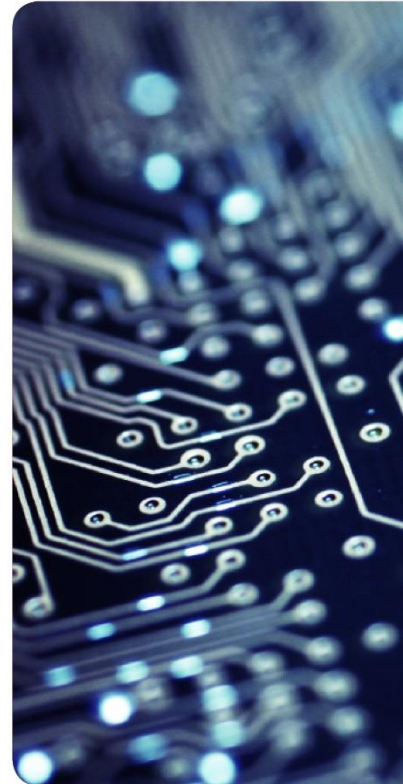
# Clasificación del Servicio, Noviembre 2019



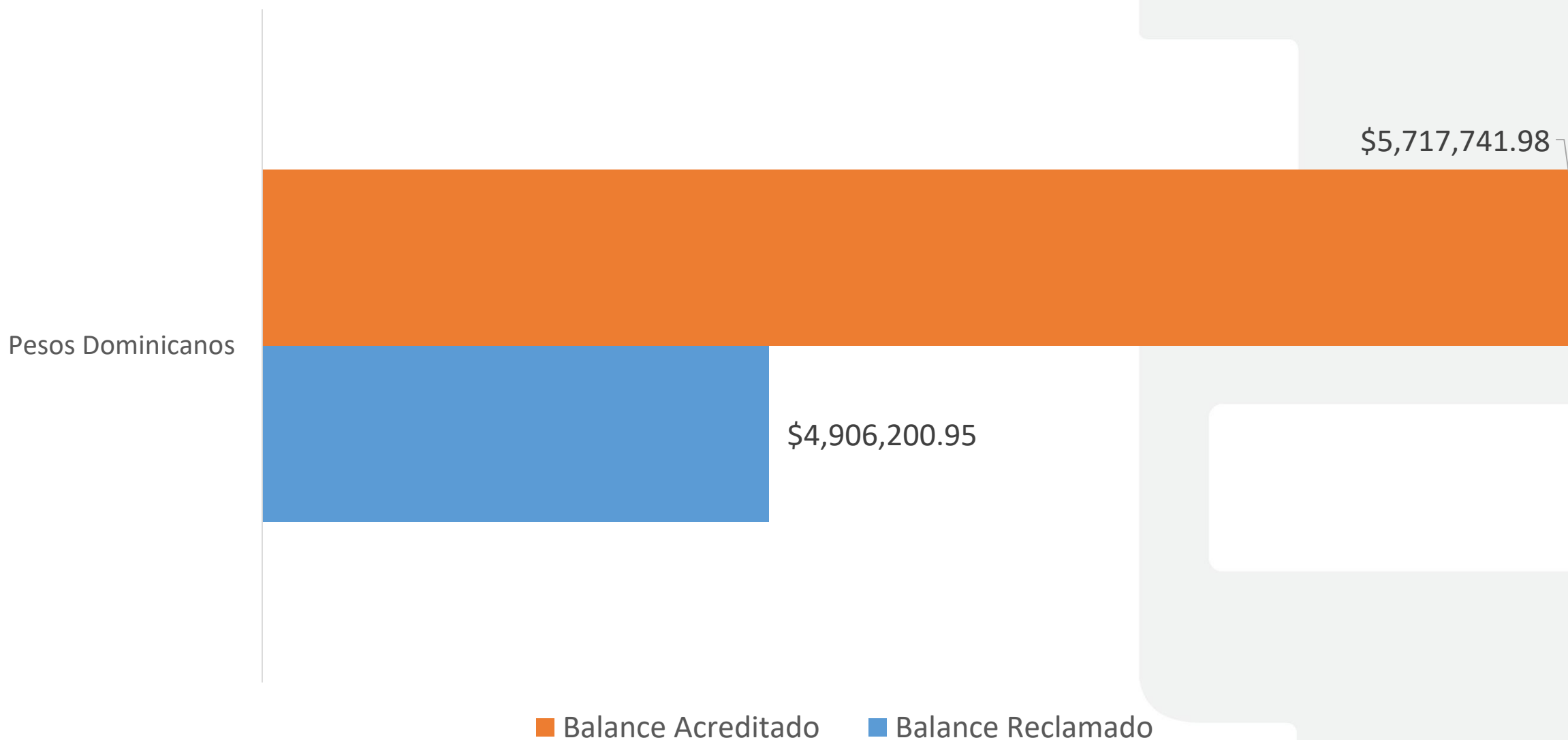
# Clasificación del Servicio, Diciembre 2019



# **Balance aplicado a Favor de los Usuarios CPF**



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Acumulado 2019



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Enero 2019



■ BALANCE RECLAMADO ■ BALANCE ACREDITADO

RD\$421,325.34

RD\$426,411.47

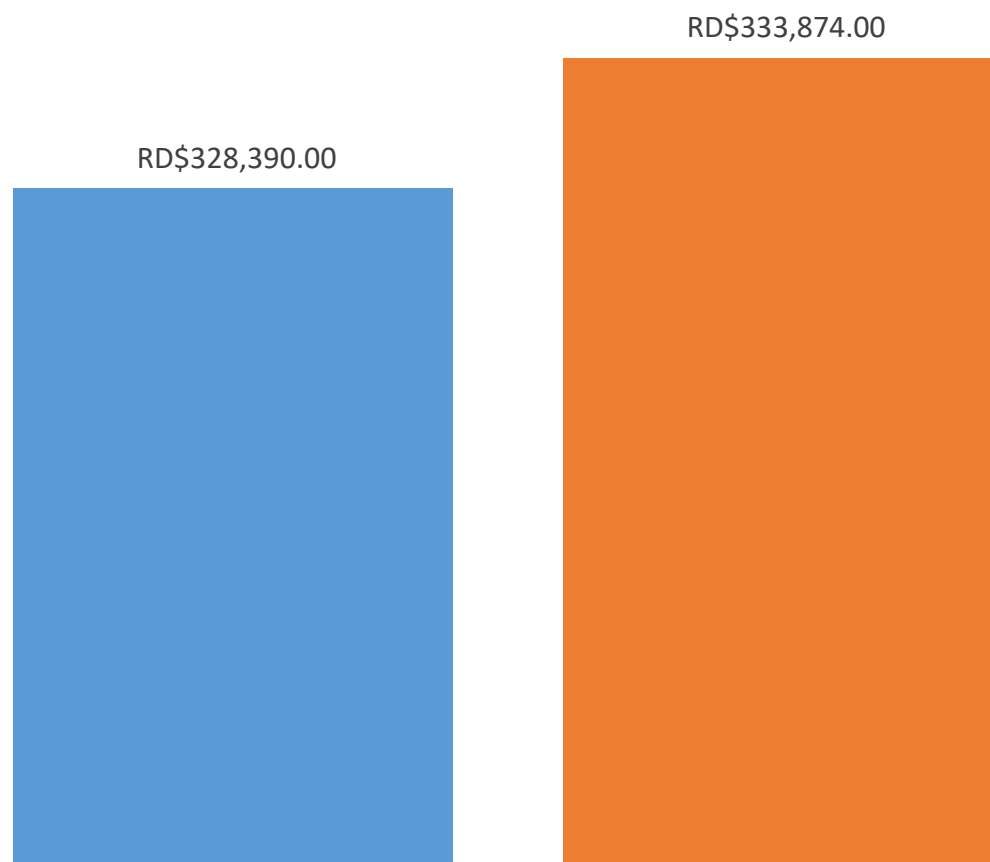


Pesos Dominicanos

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Febrero 2019



■ BALANCE RECLAMADO    ■ BALANCE ACREDITADO



Pesos Dominicanos

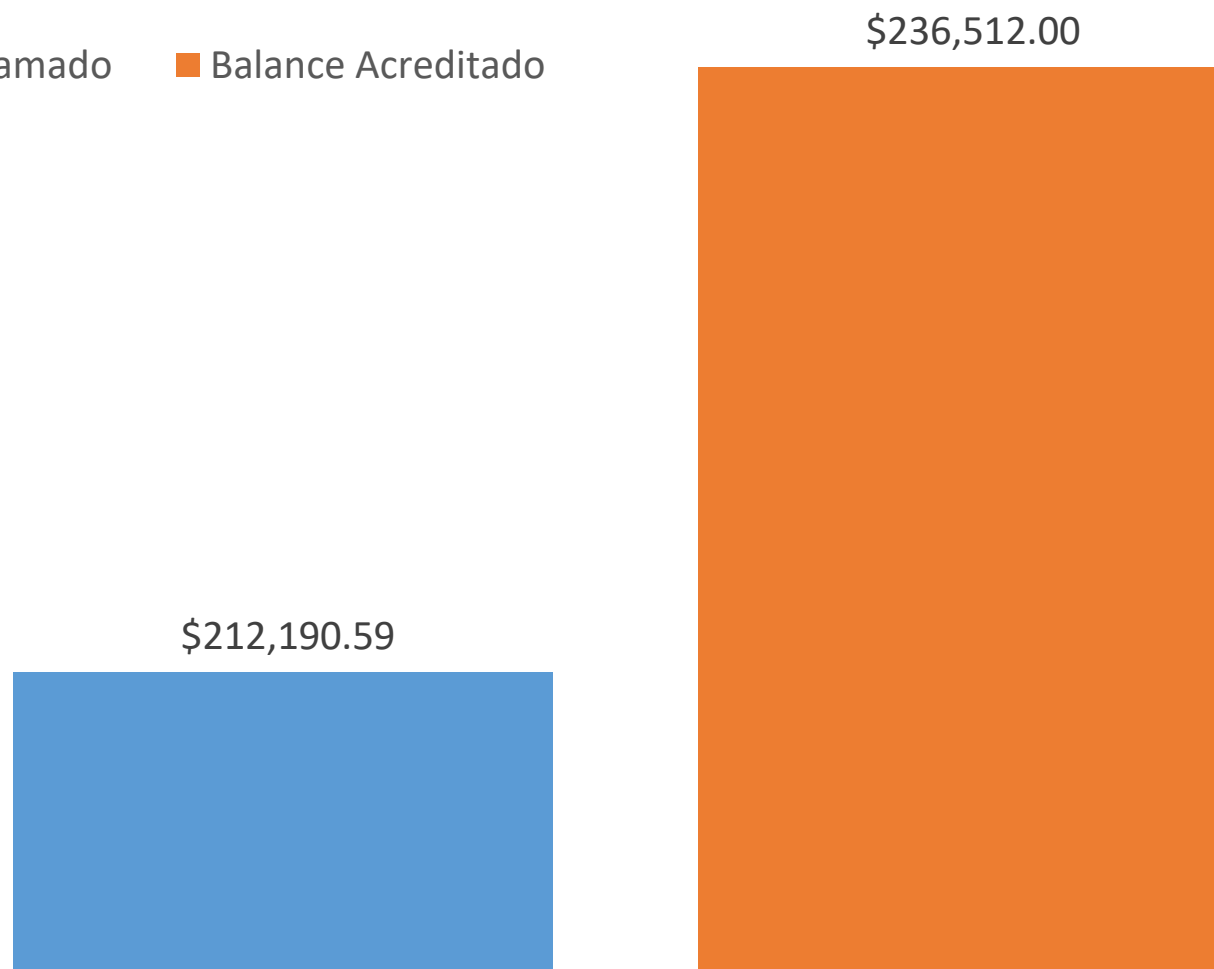


# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Marzo 2019



■ Balance Reclamado

■ Balance Acreditado

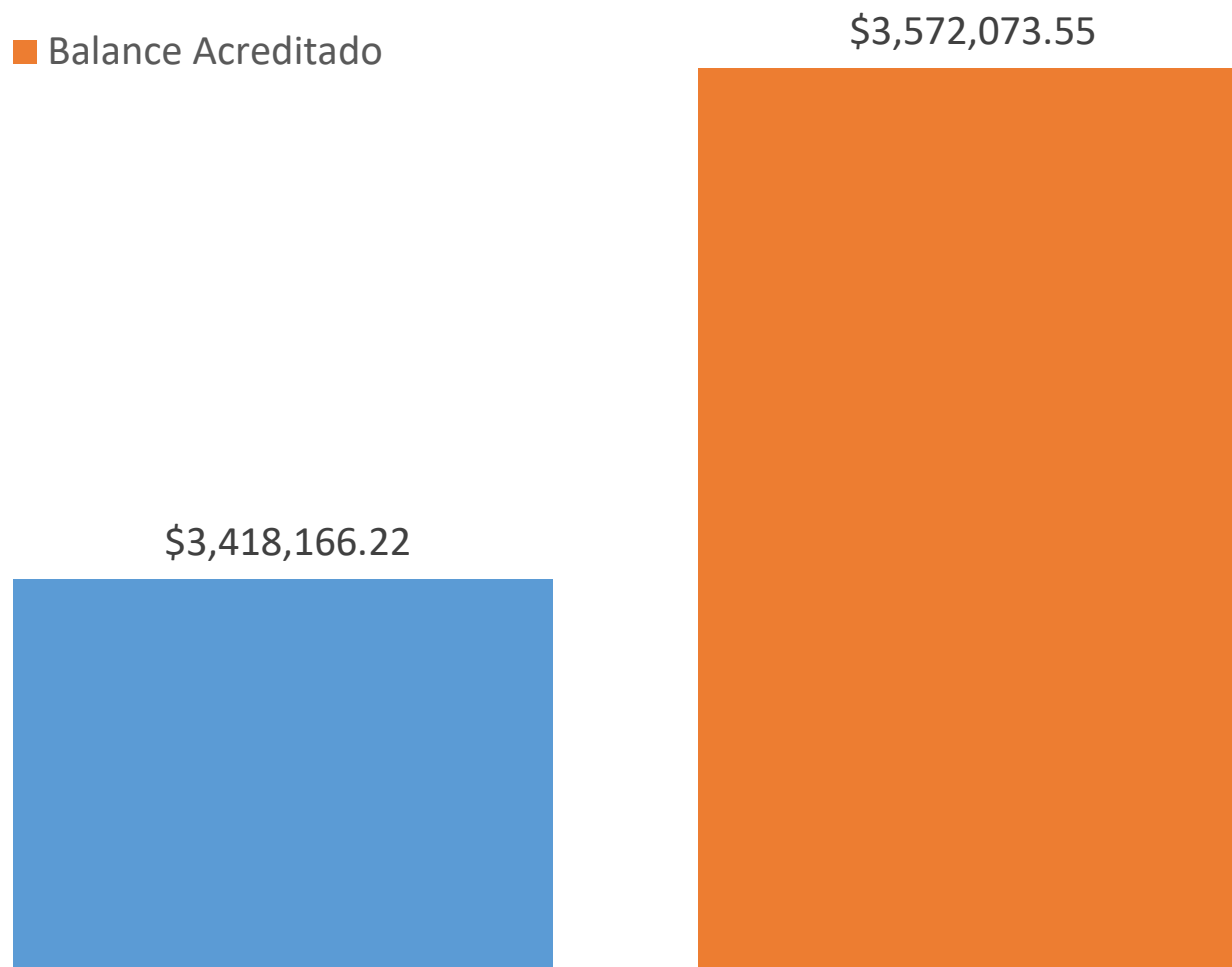


# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Abril 2019



■ Balance Reclamado

■ Balance Acreditado

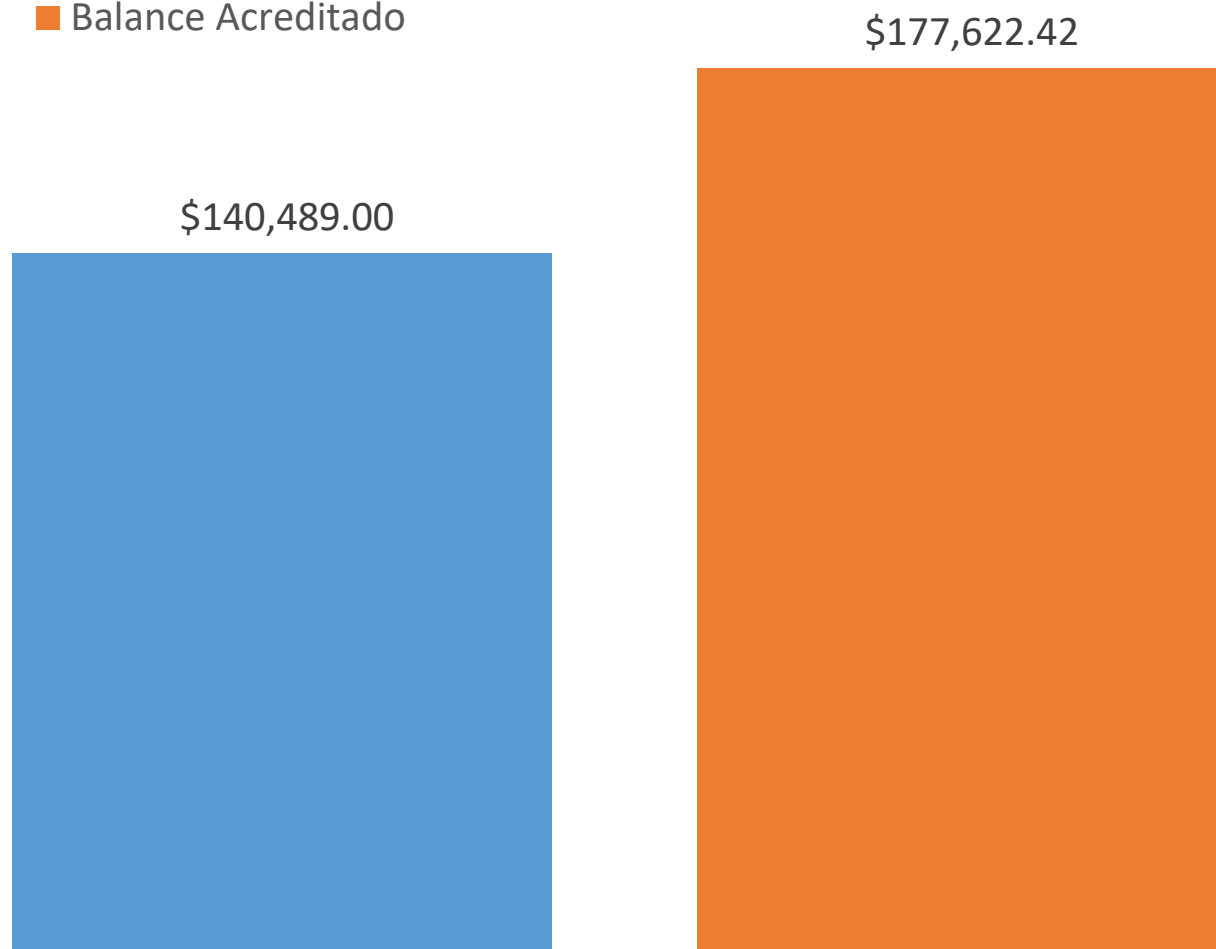


# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Mayo 2019



■ Balance Reclamado

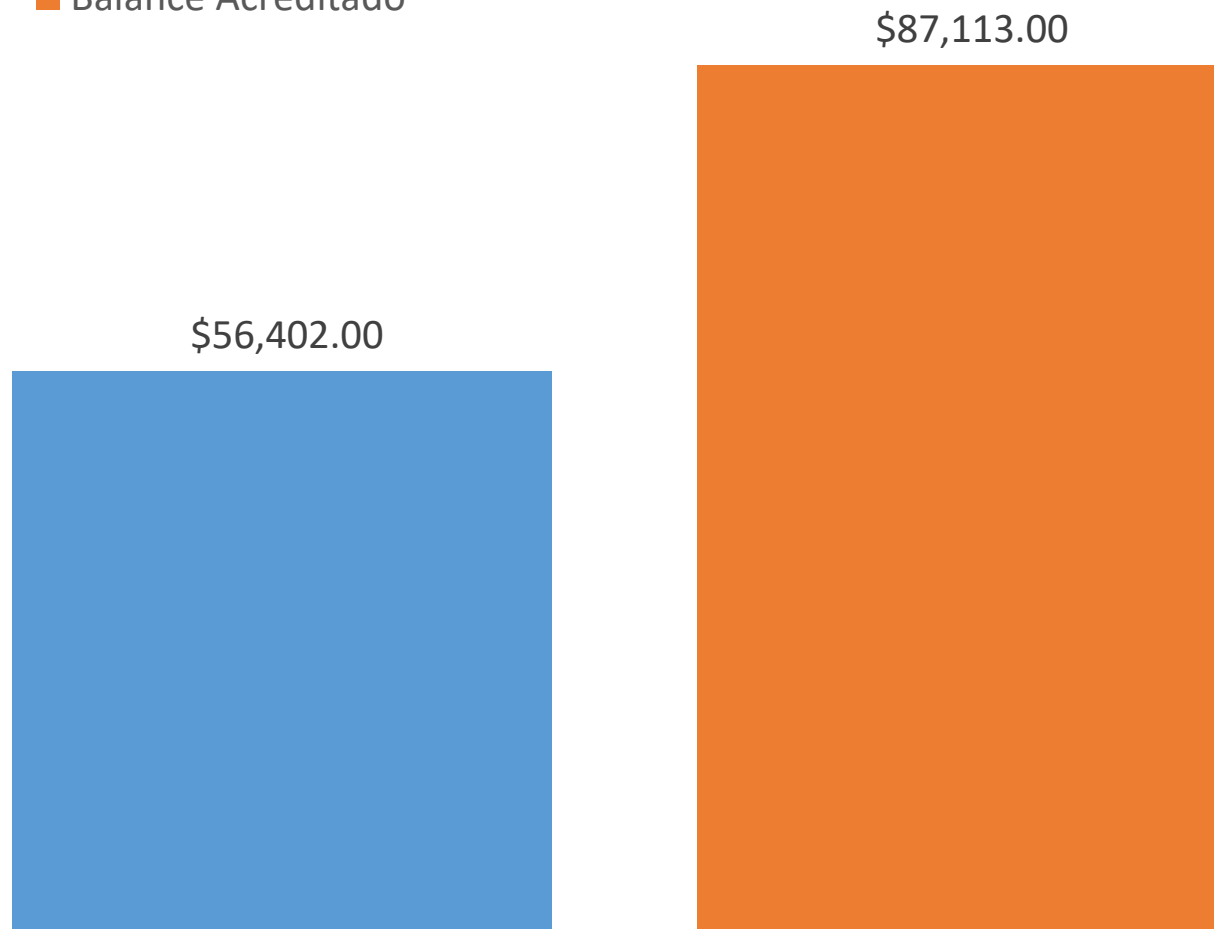
■ Balance Acreditado



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Junio 2019



■ Balance Reclamado   ■ Balance Acreditado

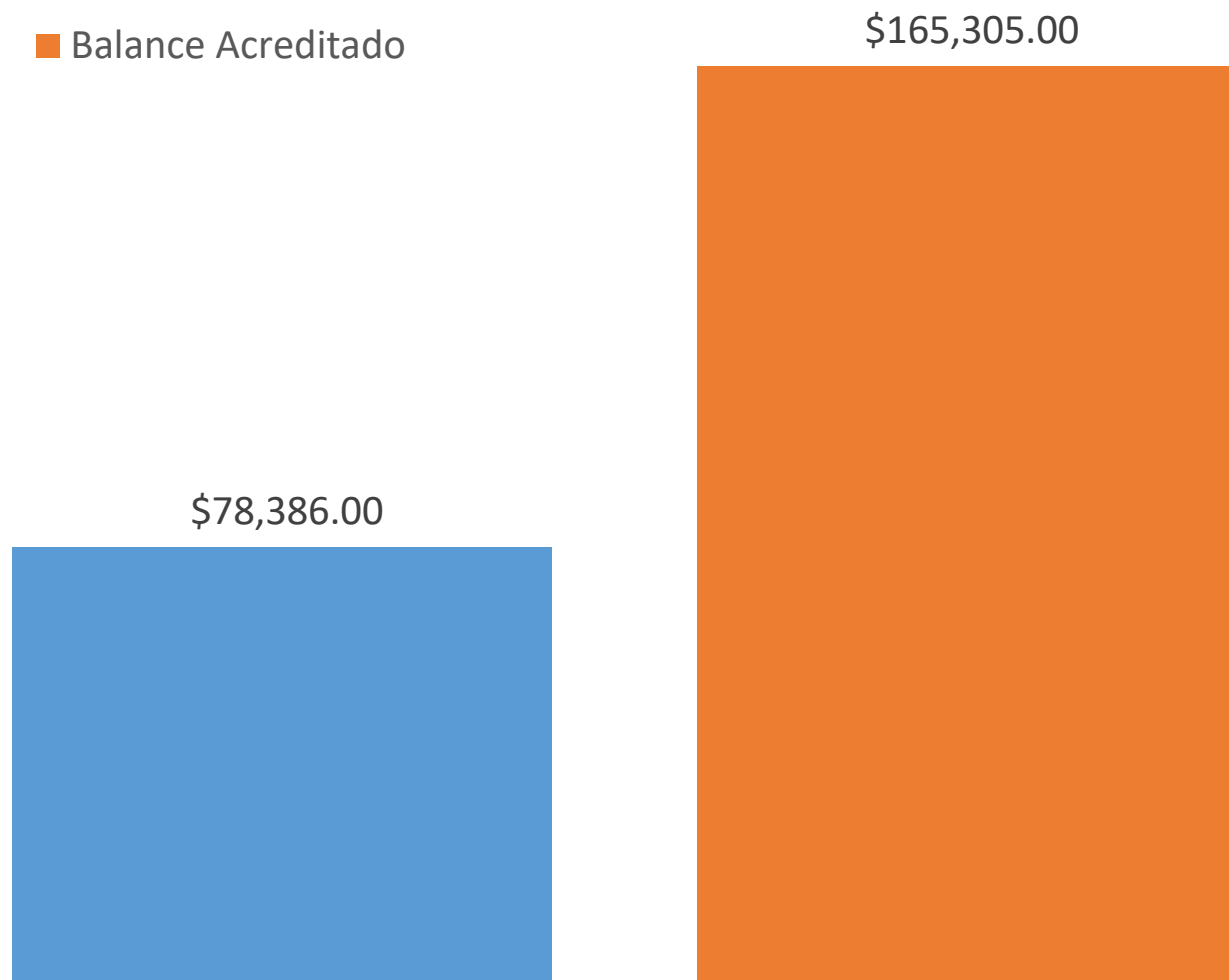


# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Julio 2019



■ Balance Reclamado

■ Balance Acreditado

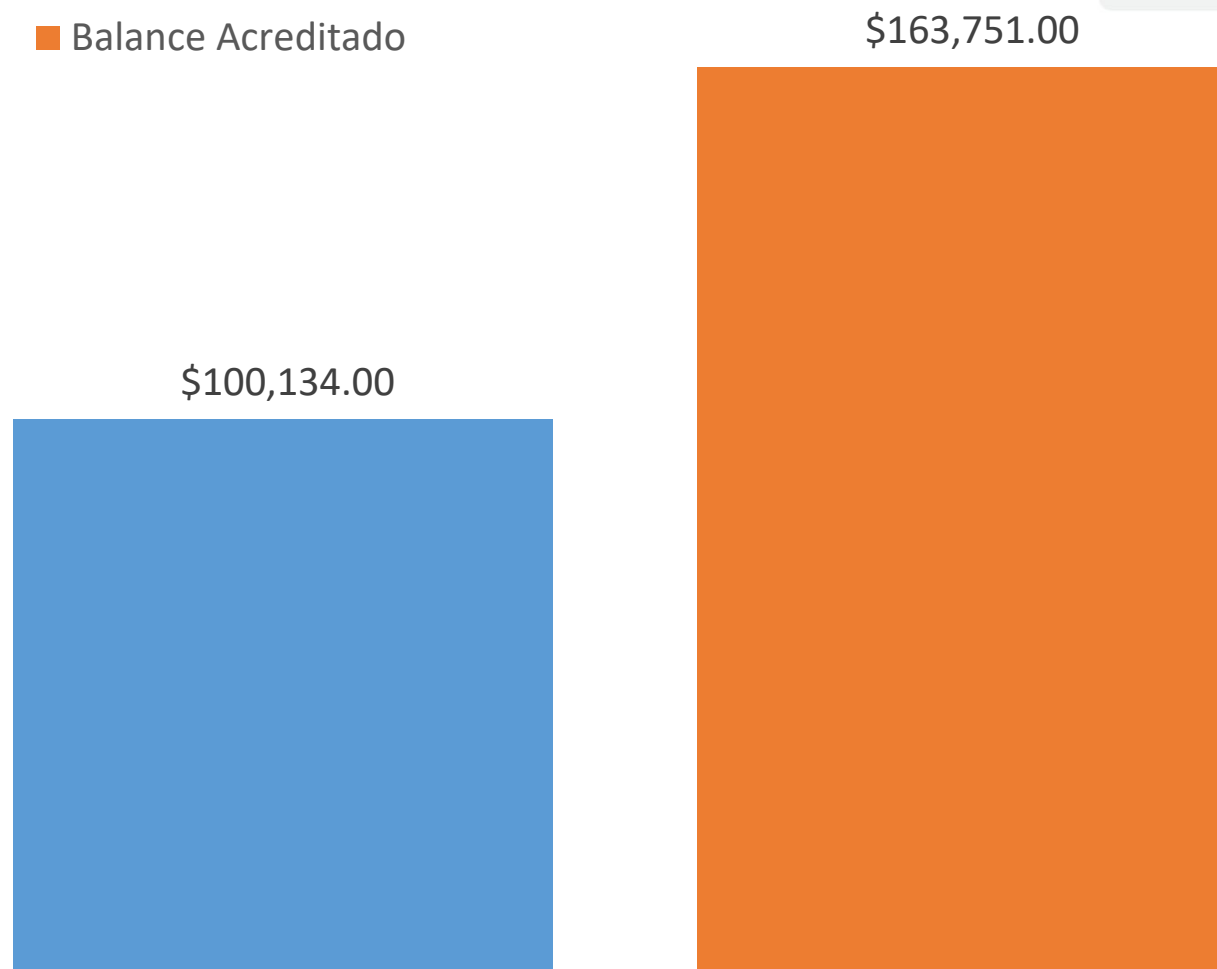


# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Agosto 2019



■ Balance Reclamado

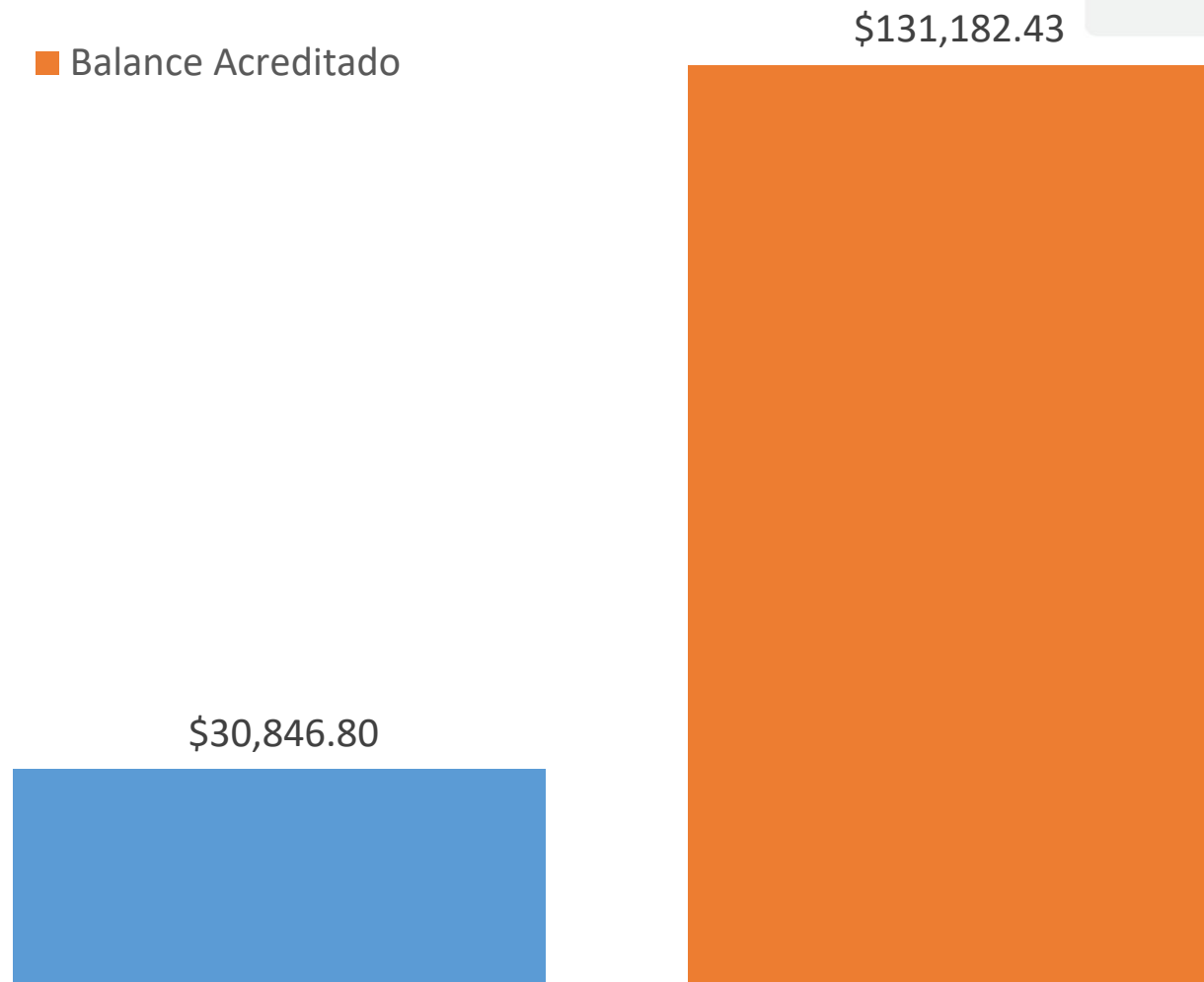
■ Balance Acreditado



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Septiembre 2019



■ Balance Reclamado   ■ Balance Acreditado

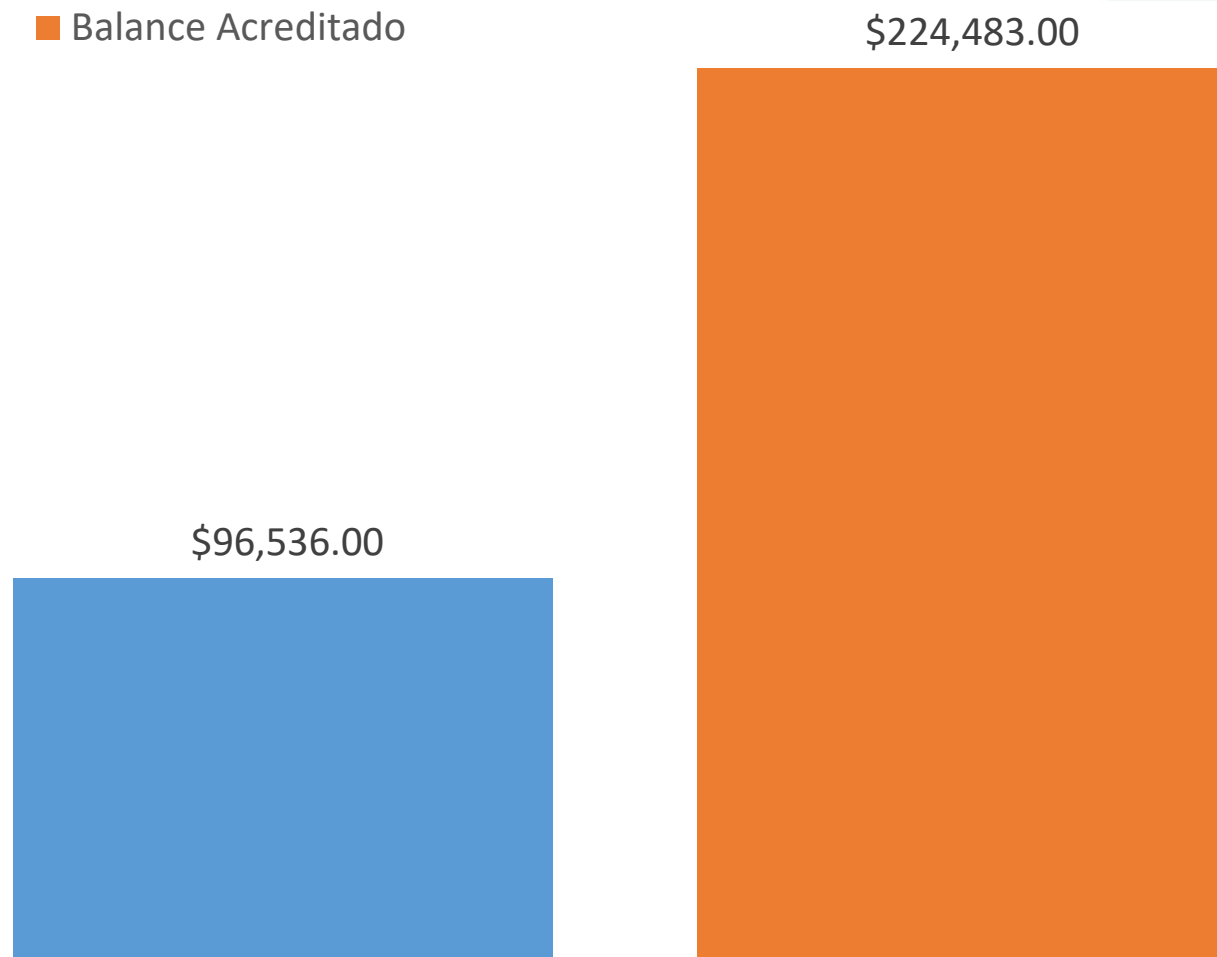


# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Octubre 2019



■ Balance Reclamado

■ Balance Acreditado



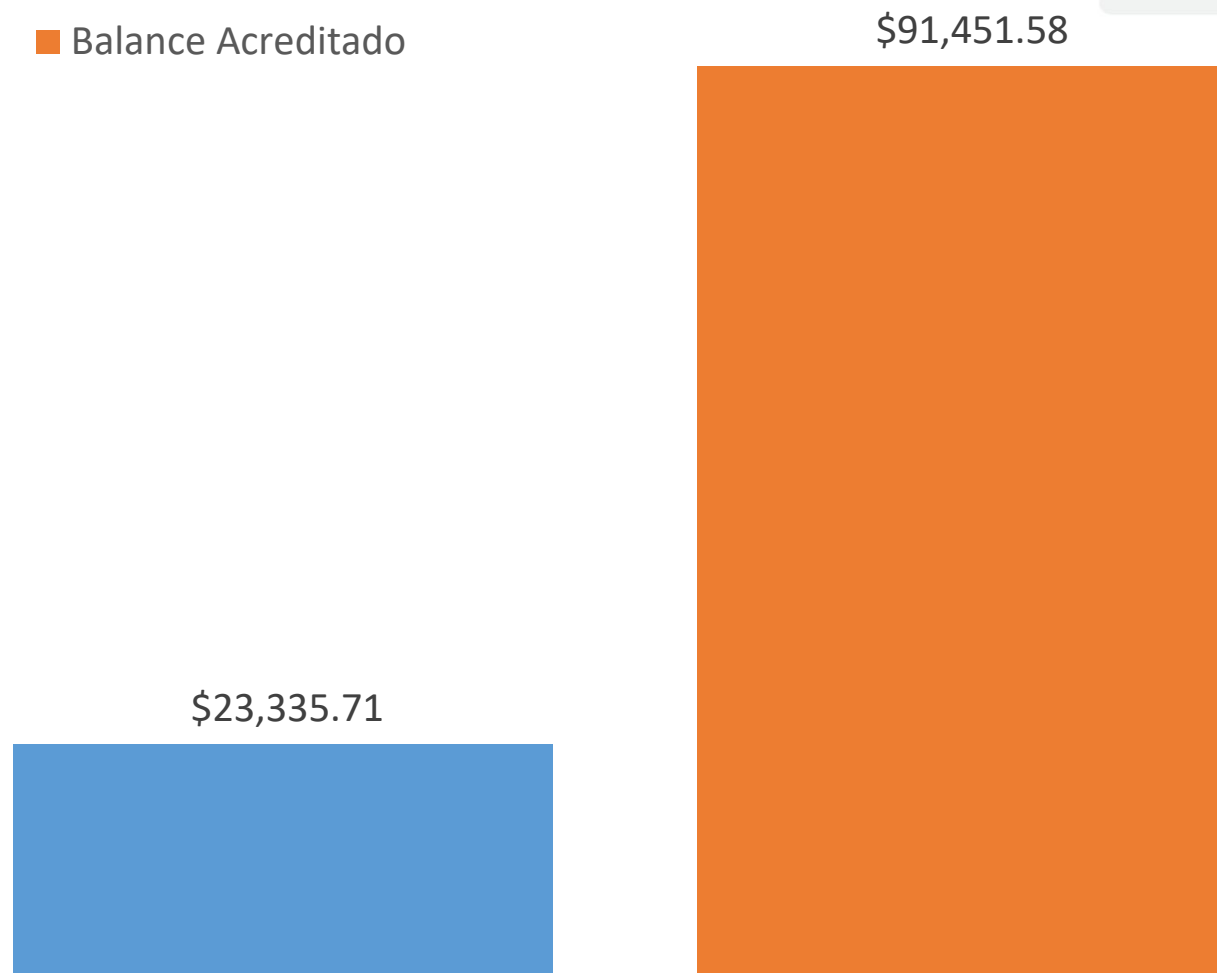


# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Noviembre 2019



■ Balance Reclamado

■ Balance Acreditado



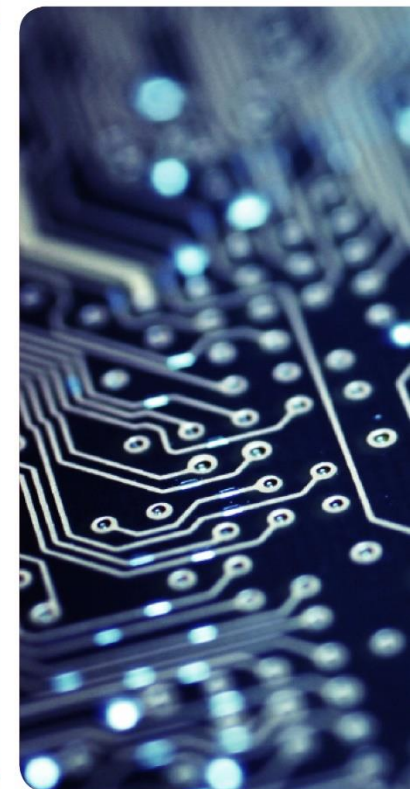
# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Diciembre 2019



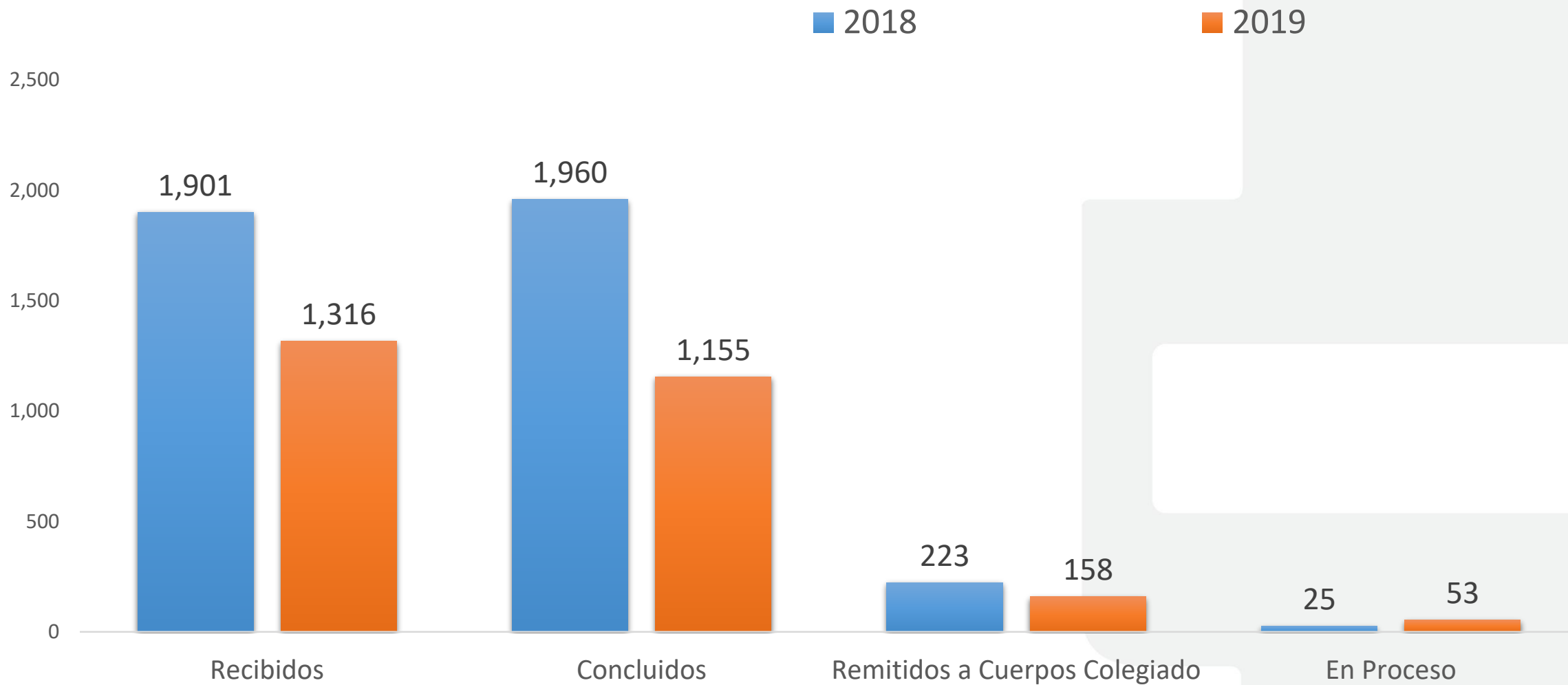
■ Balance Reclamado   ■ Balance Acreditado



# Unidad de Conciliación



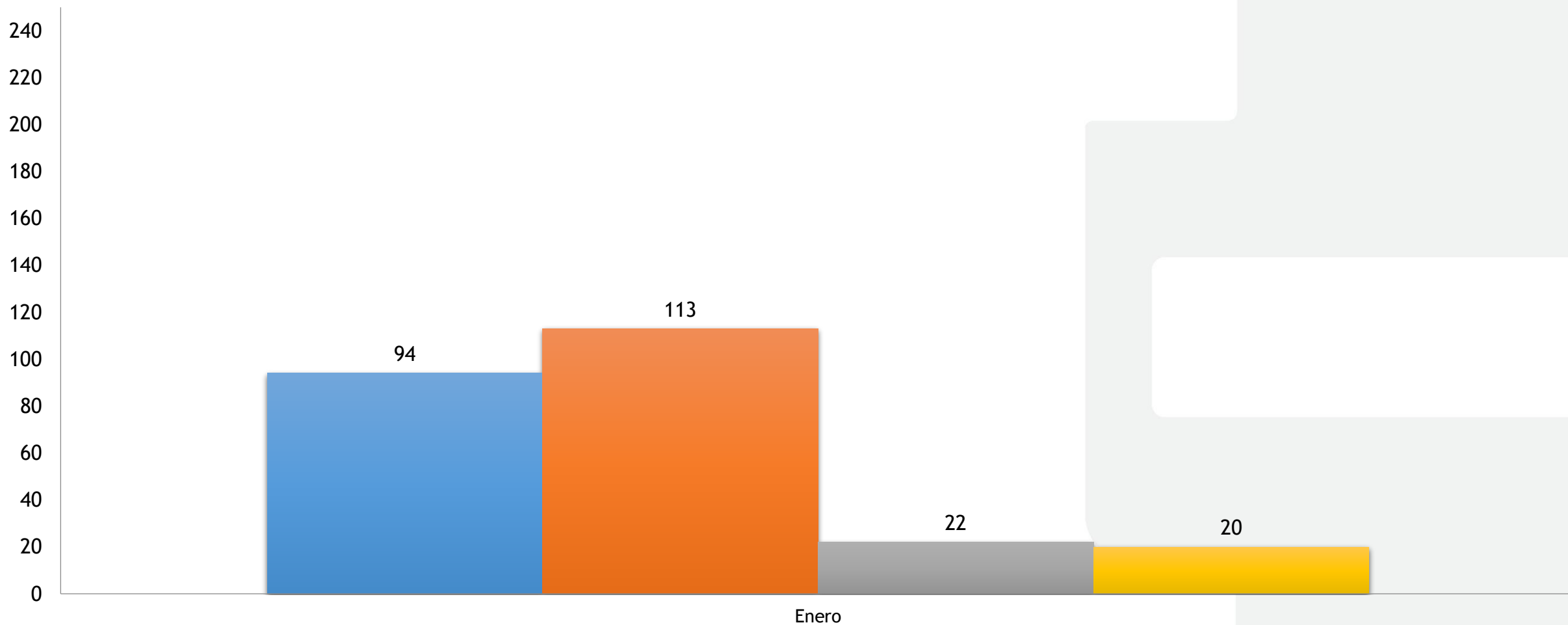
# Recursos de Queja (RDQ), Acumulado 2018/2019



# Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2019

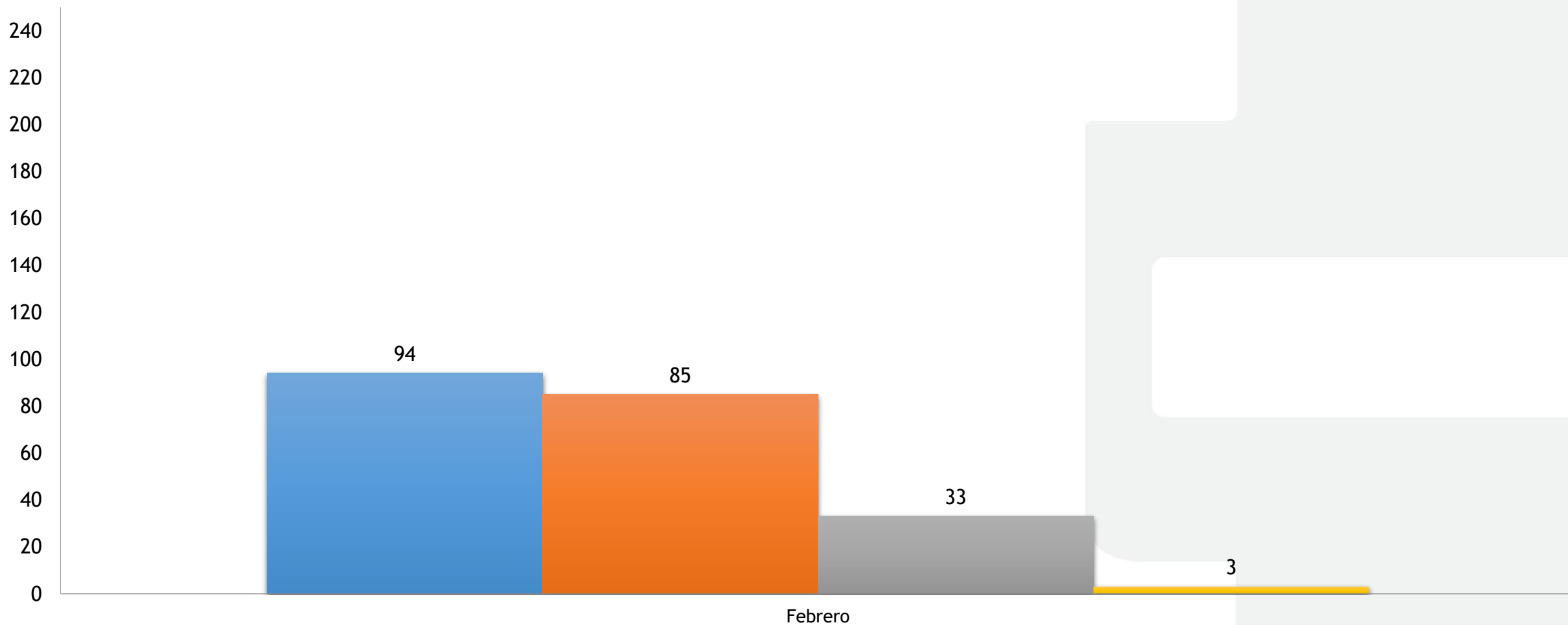


■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



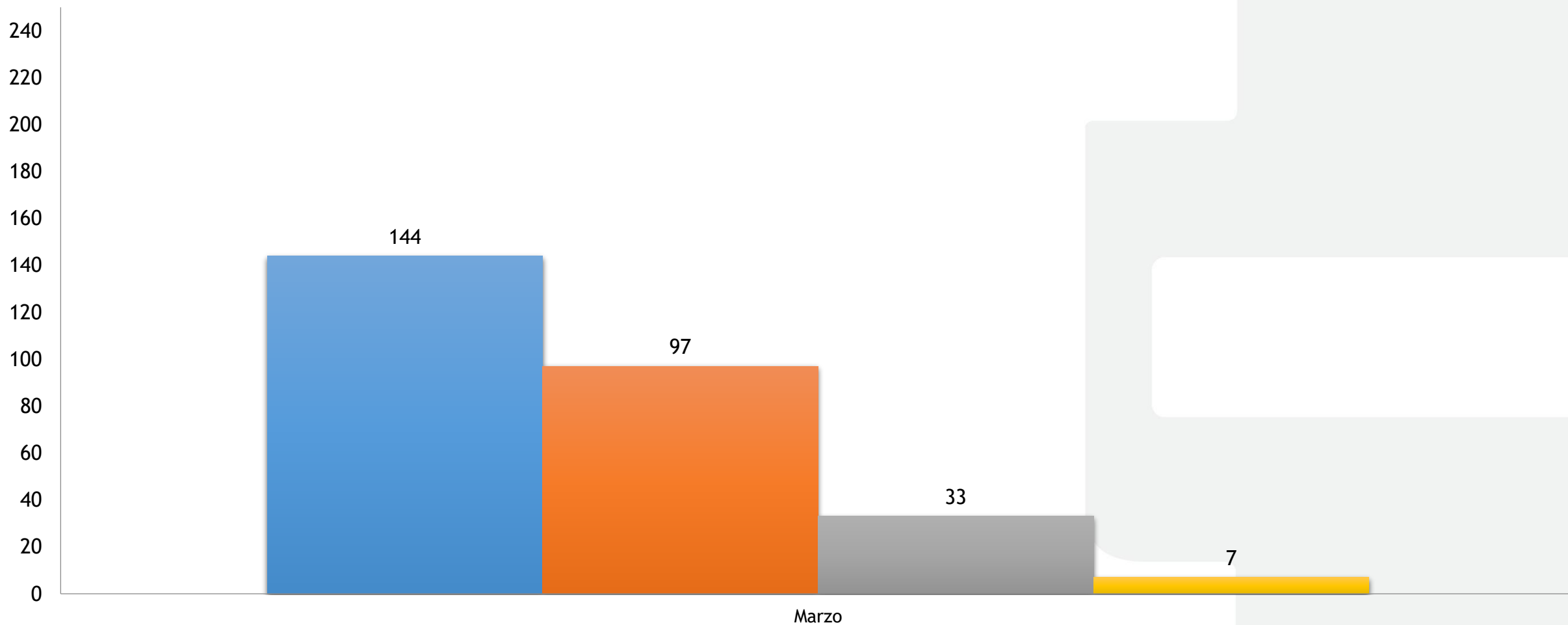
# Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2019

■ Recibidos en Conciliación   ■ Concluidos en Conciliación   ■ En Proceso   ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



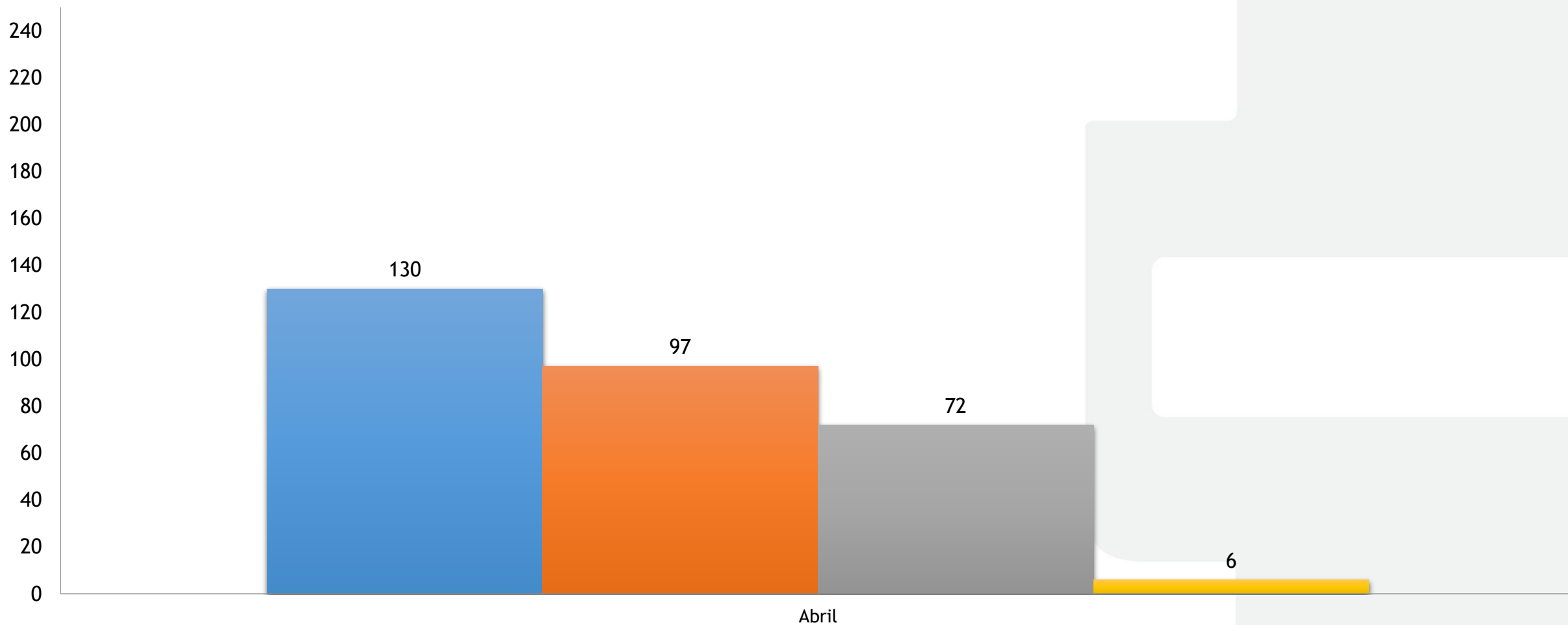
# Comportamiento Recursos de Queja, Marzo 2019

■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Abril 2019

■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados

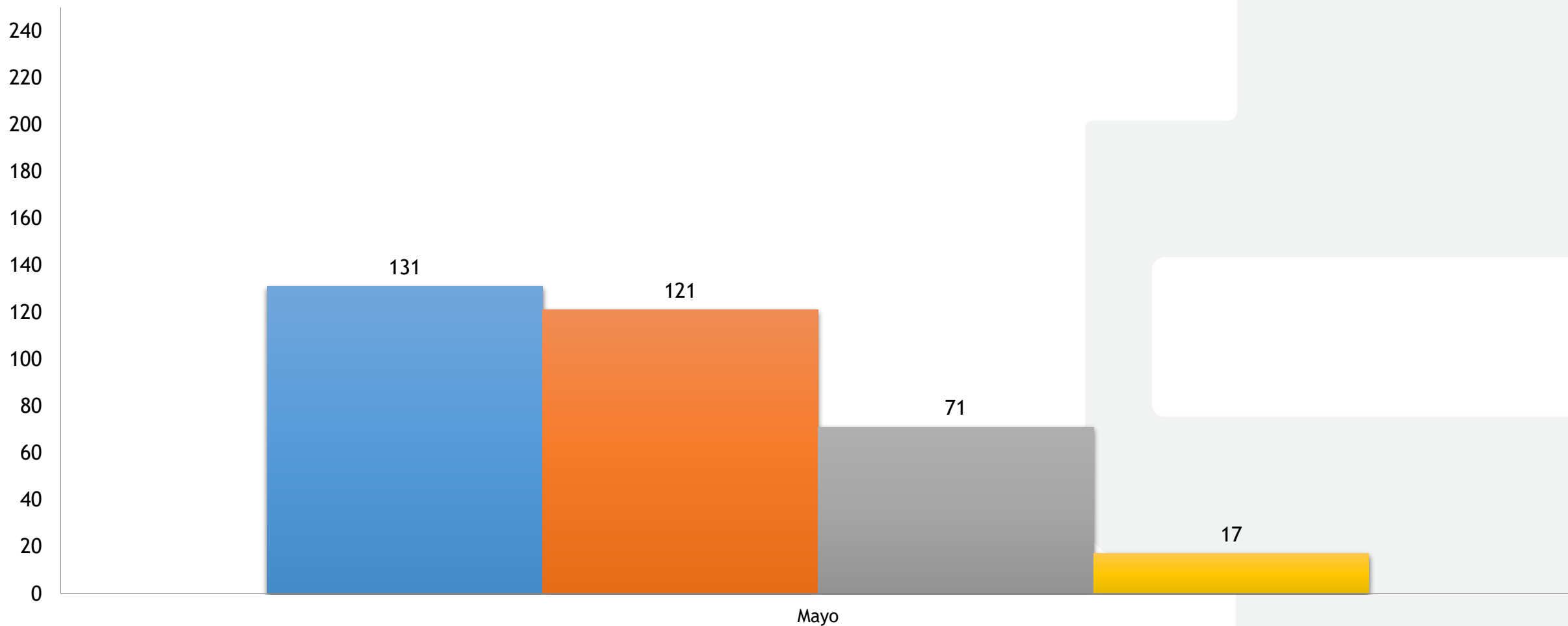




# Comportamiento Recursos de Queja, Mayo 2019



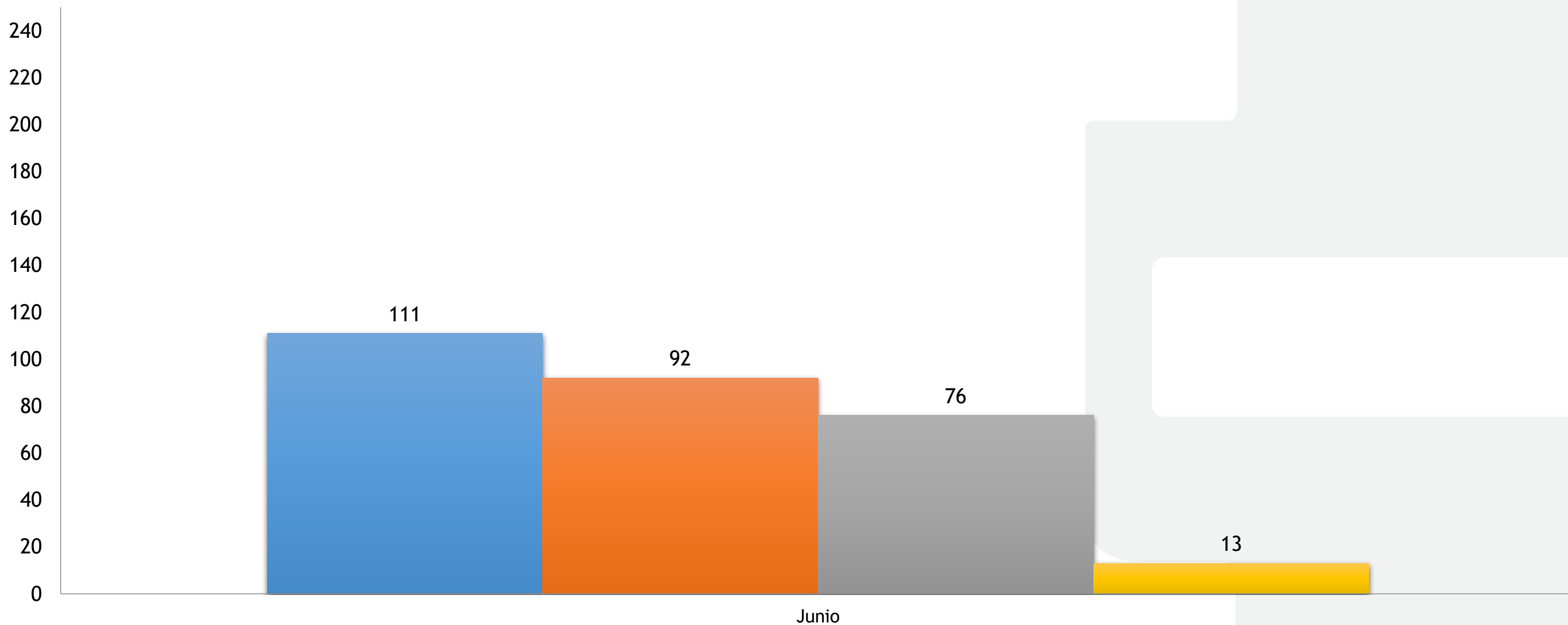
■ Recibidos en Conciliación   ■ Concluidos en Conciliación   ■ En Proceso   ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Junio 2019



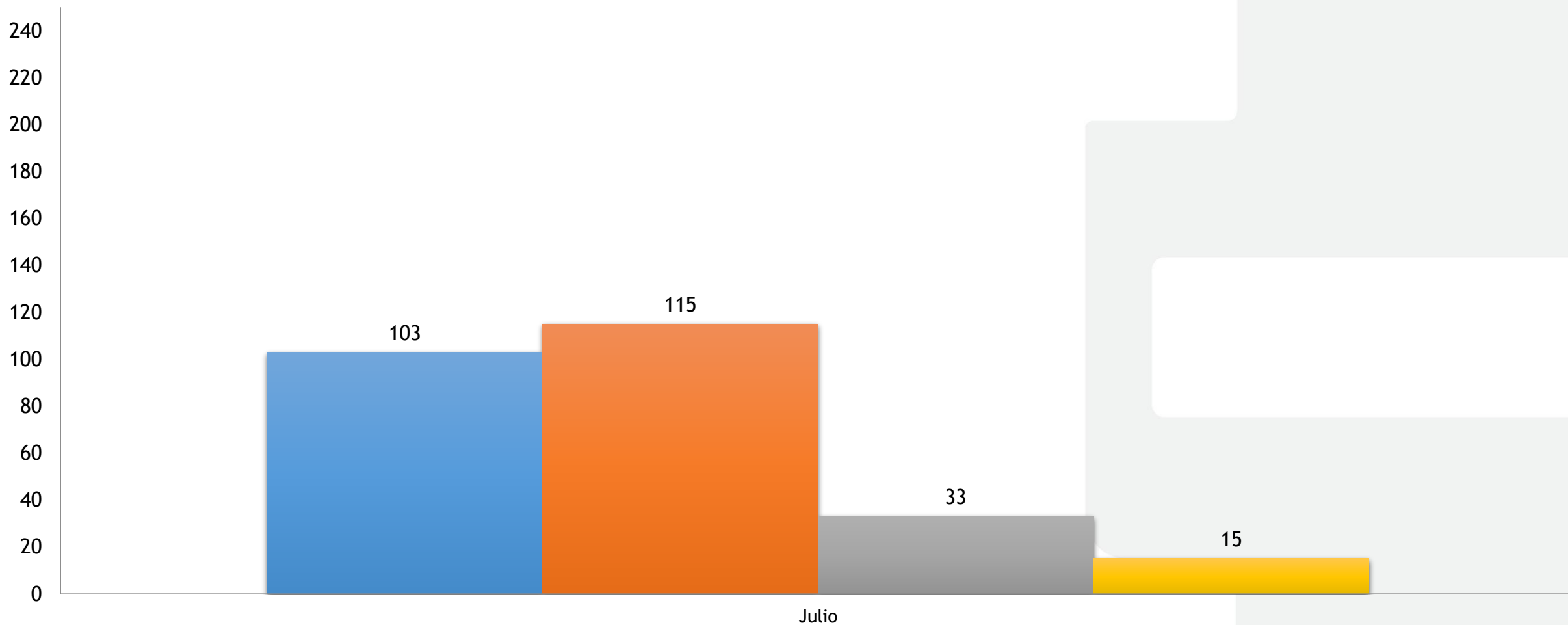
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Julio 2019

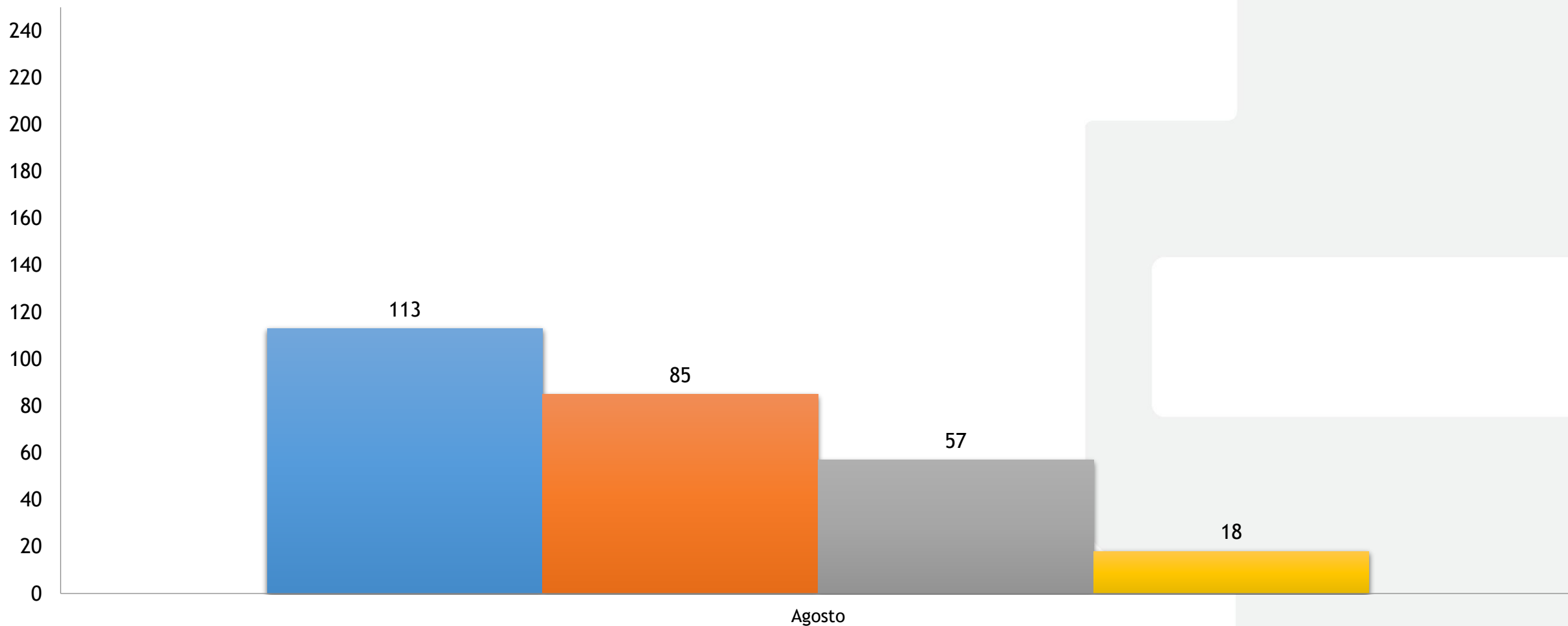


■ Recibidos en Conciliación   ■ Concluidos en Conciliación   ■ En Proceso   ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Agosto 2019

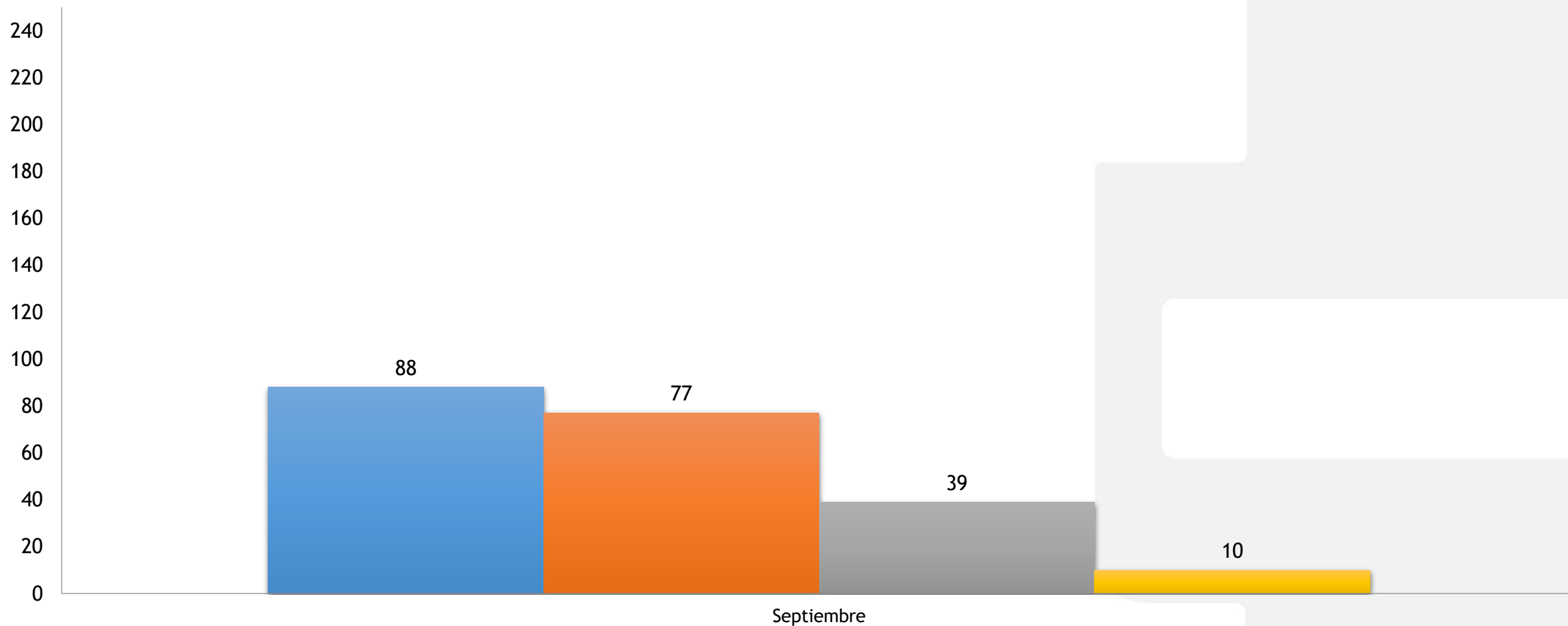
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Septiembre 2019



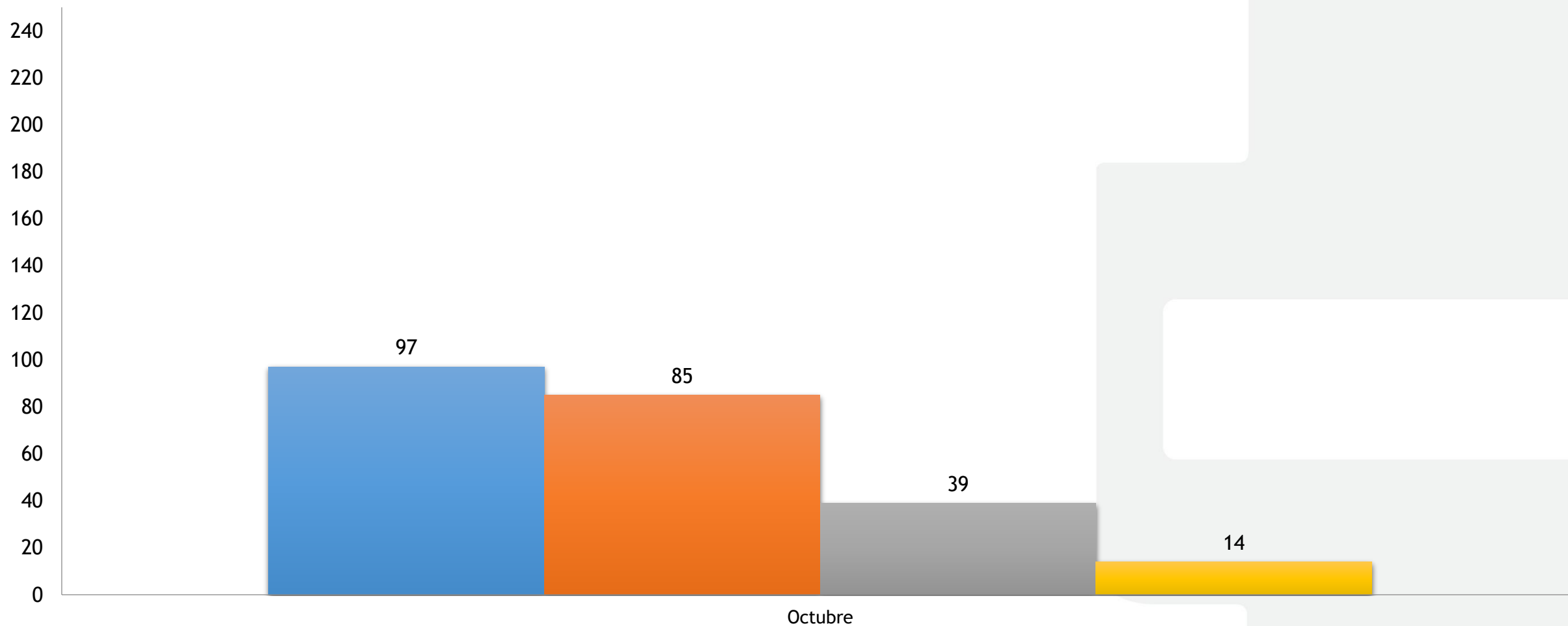
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Octubre 2019



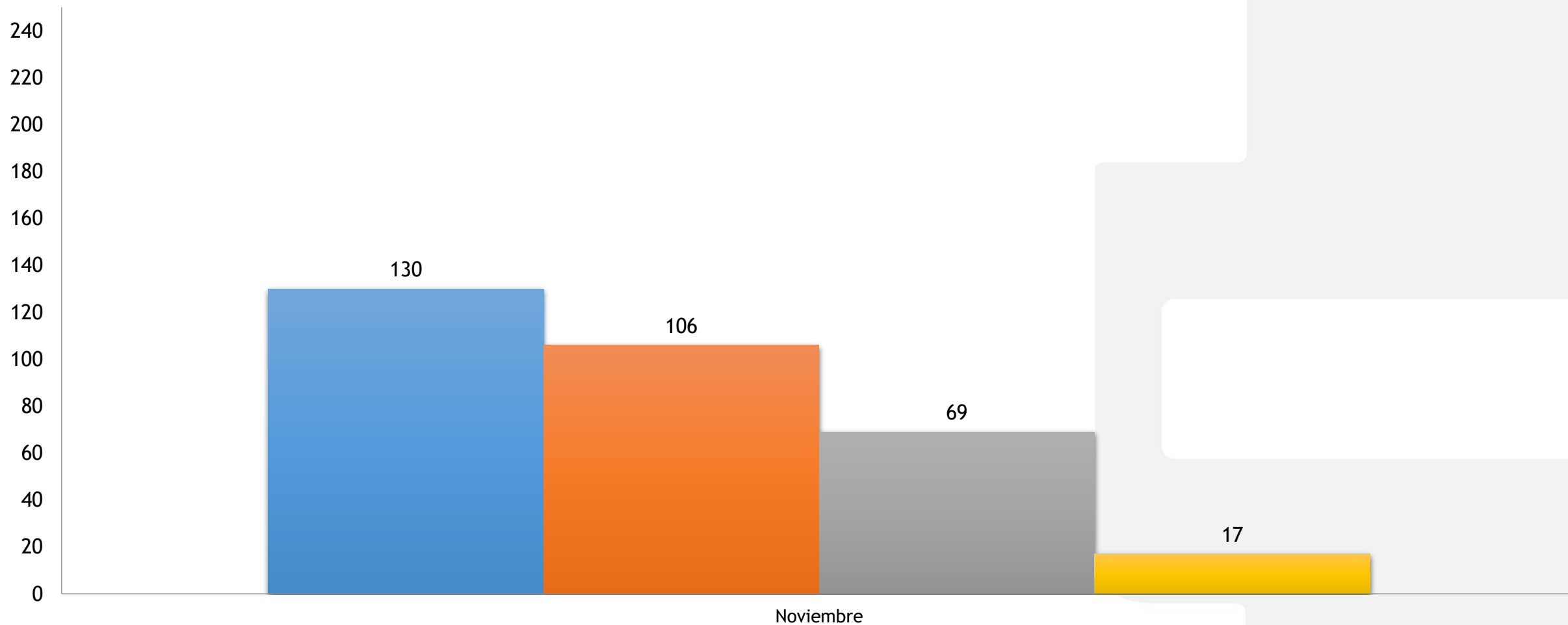
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Noviembre 2019



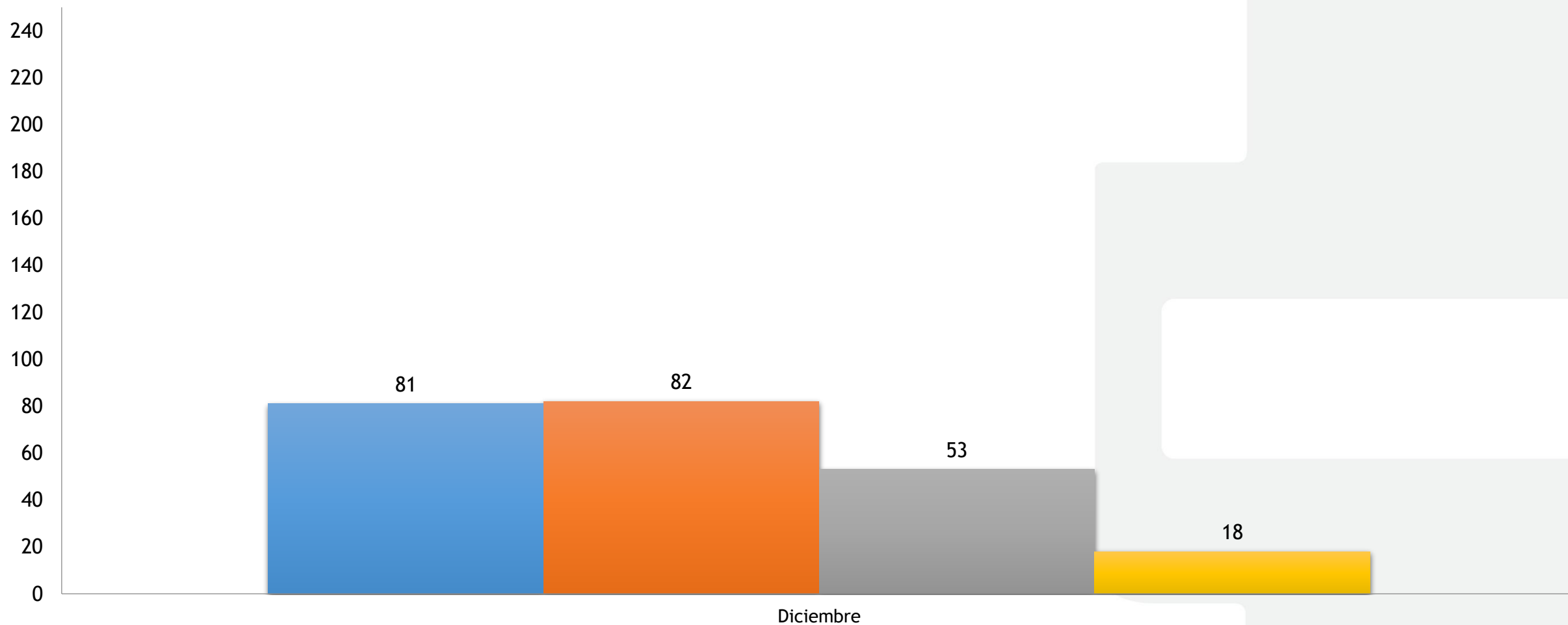
■ Recibidos en Conciliación ■ Concluidos en Conciliación ■ En Proceso ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados



# Comportamiento Recursos de Queja, Diciembre 2019

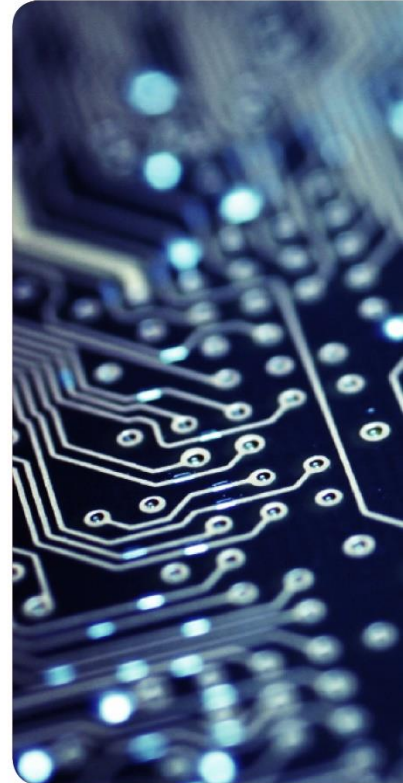


■ Recibidos en Conciliación   ■ Concluidos en Conciliación   ■ En Proceso   ■ Remitidos a Cuerpos Colegiados

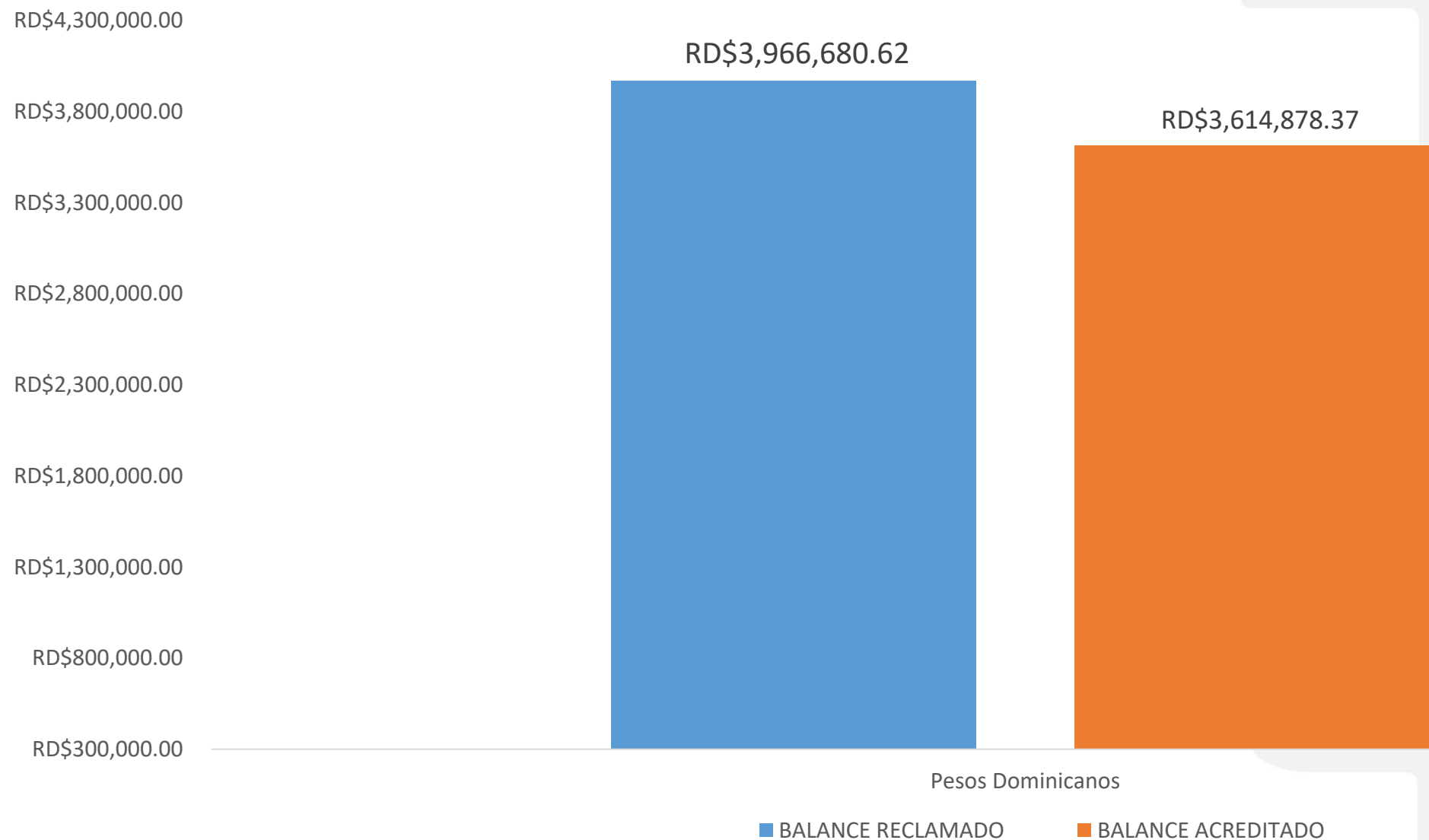




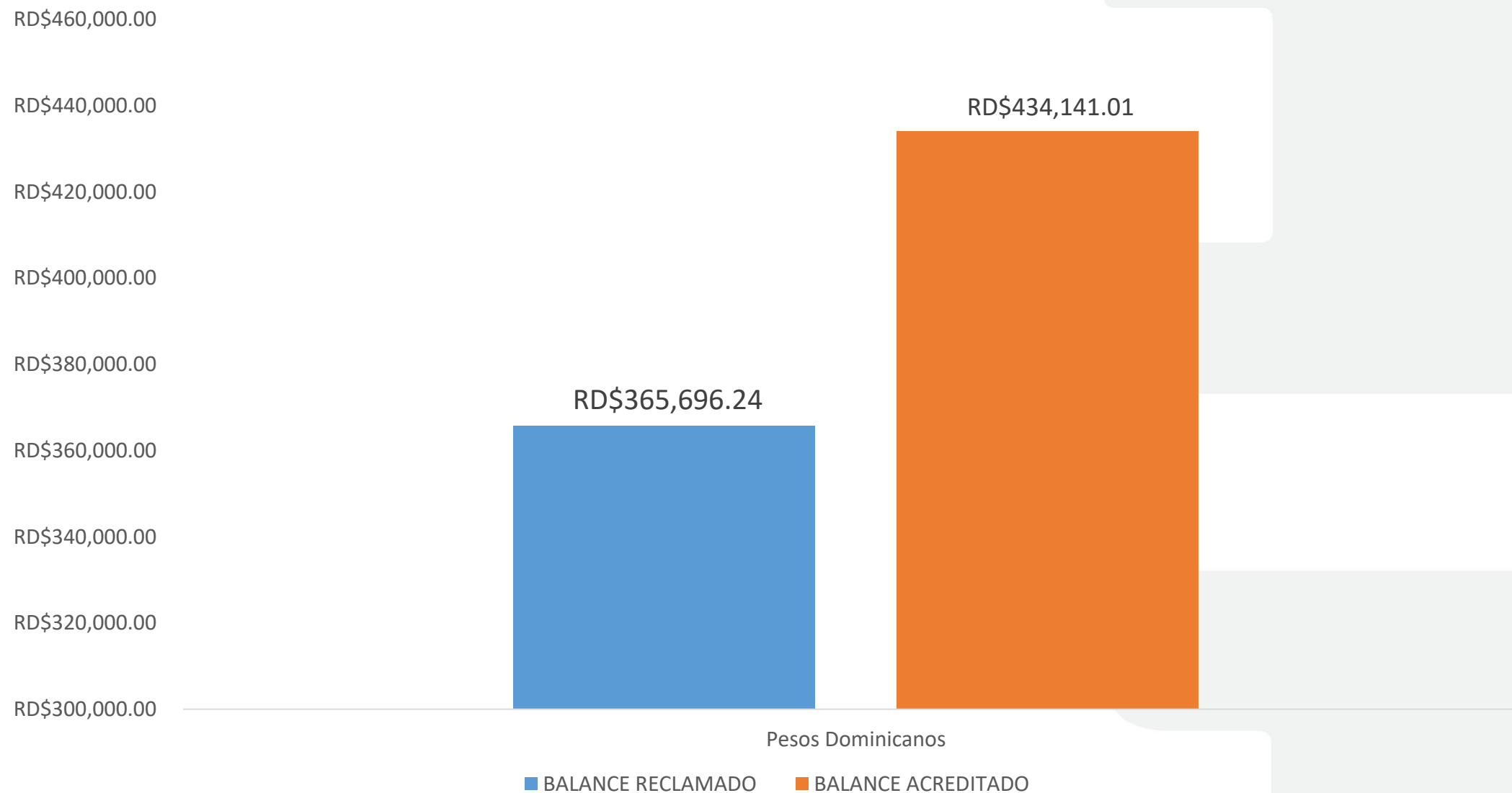
# Balance aplicado a Favor de los Usuarios



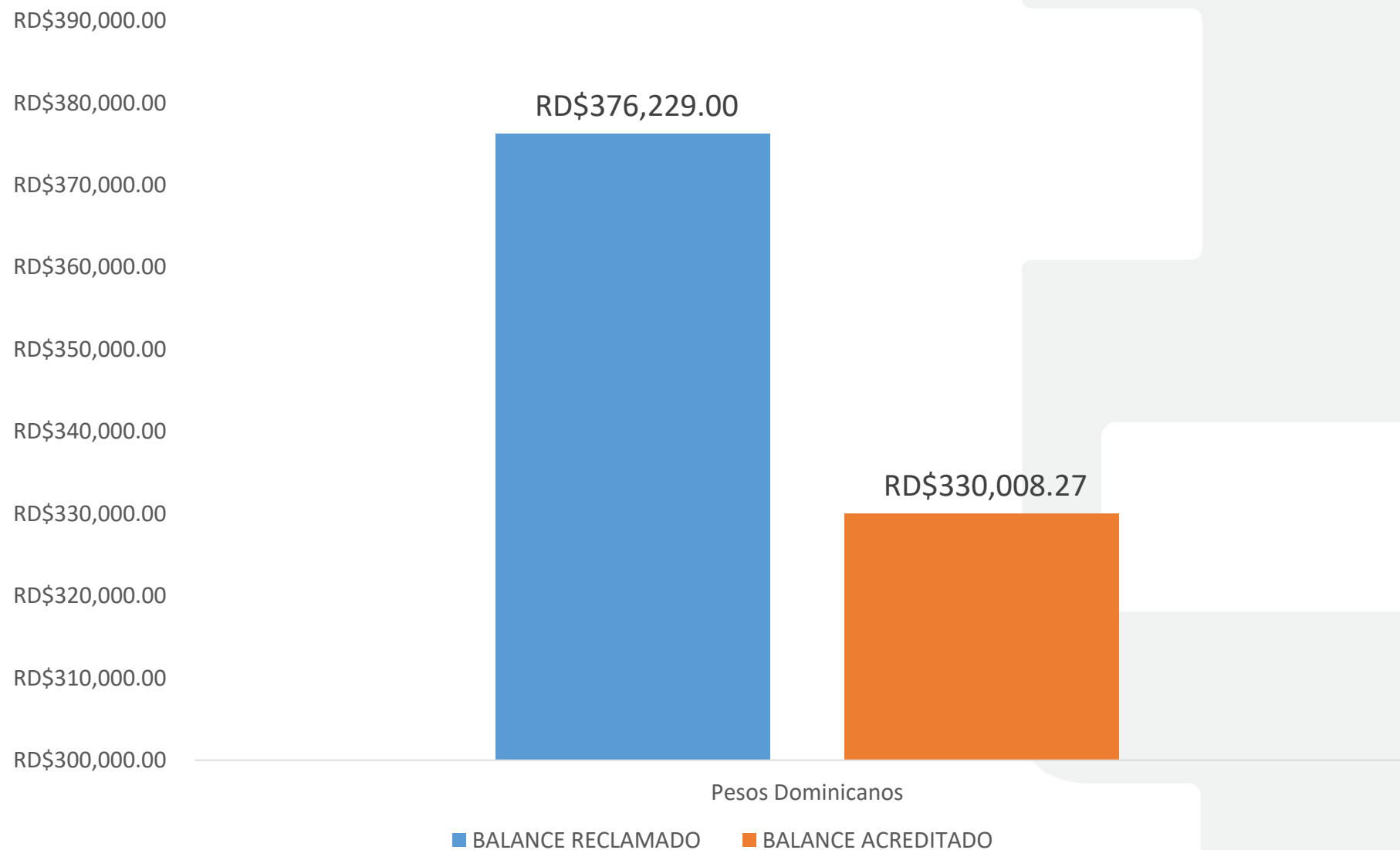
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Acumulado 2019



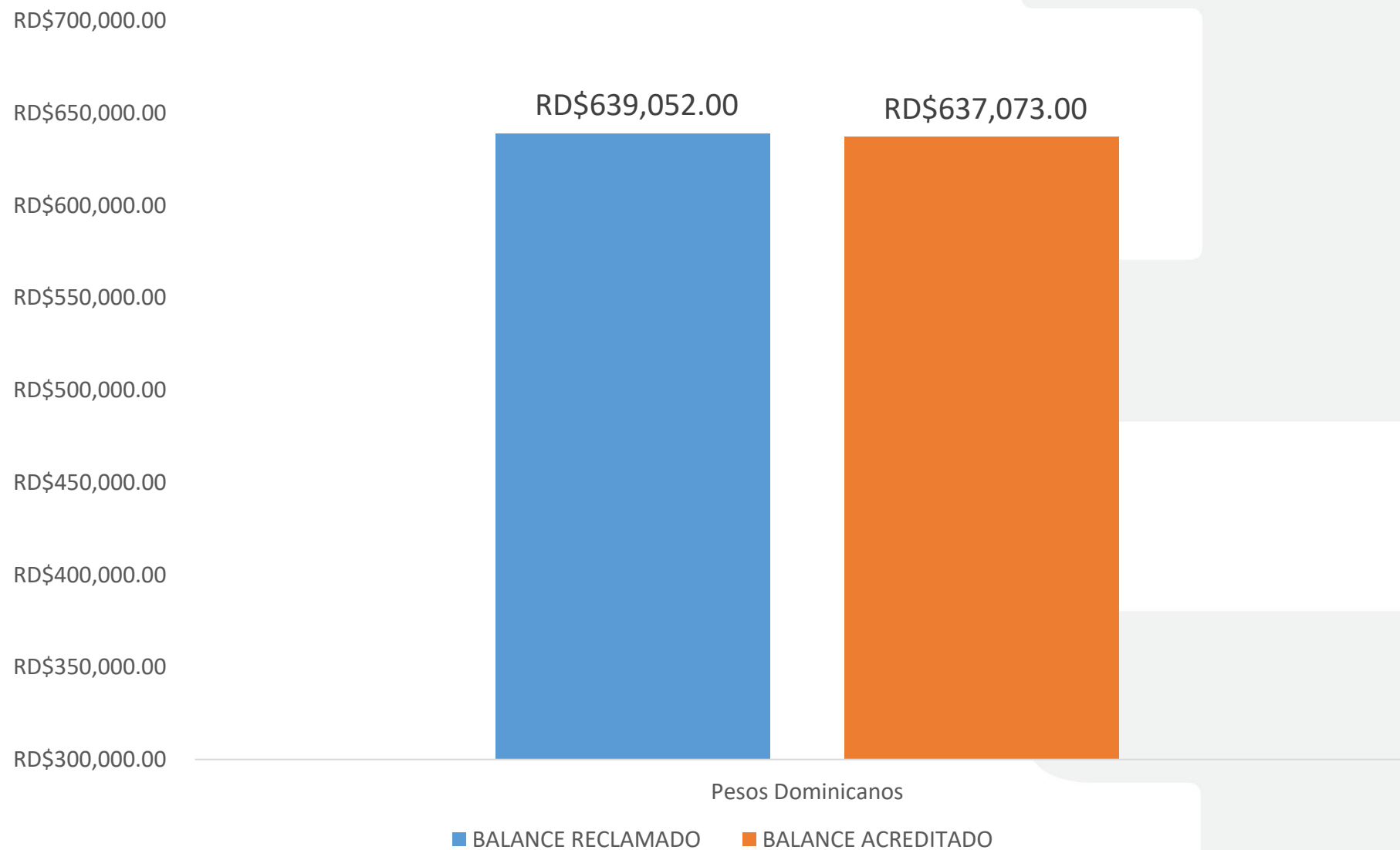
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Enero 2019



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Febrero 2019



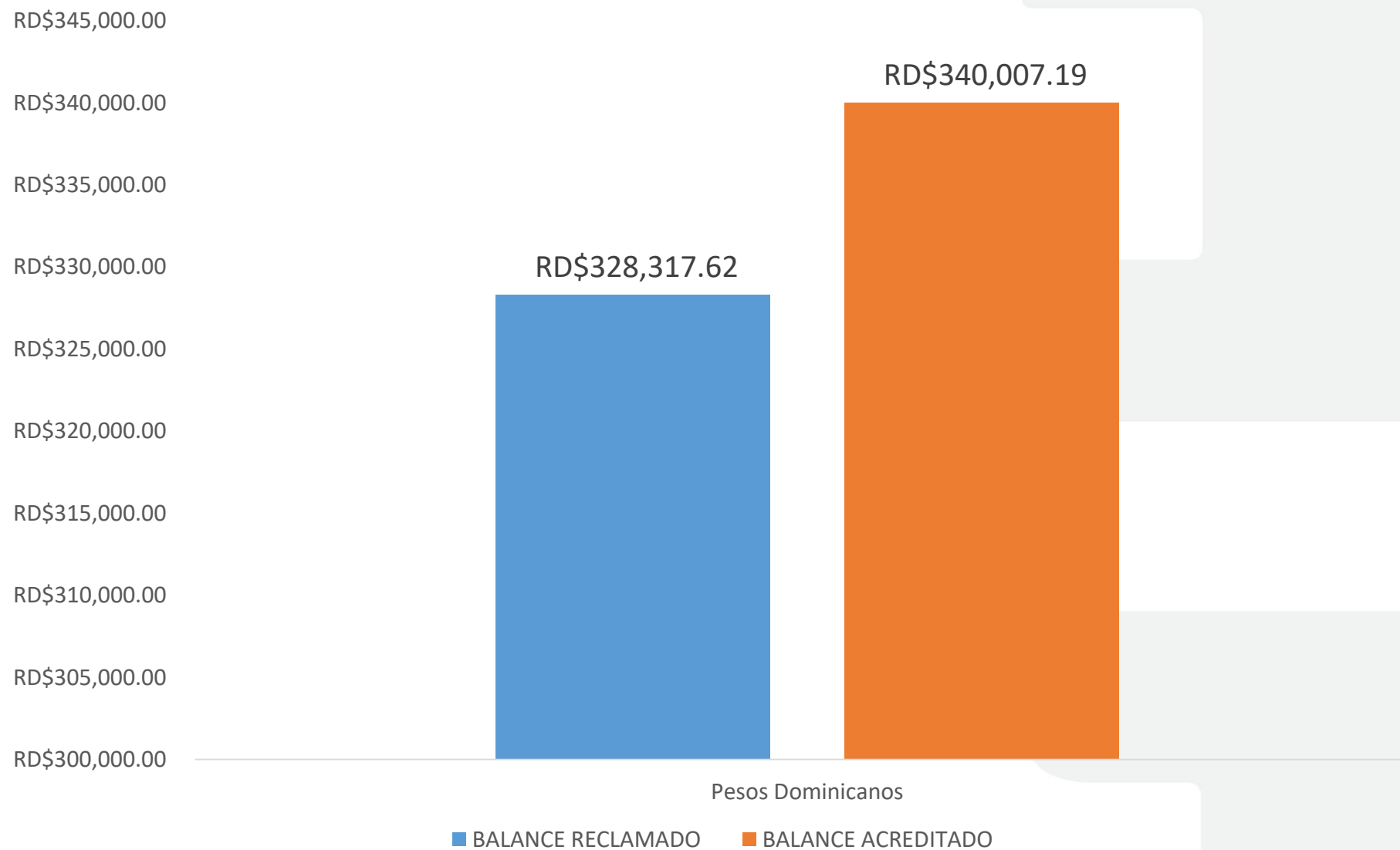
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Marzo 2019



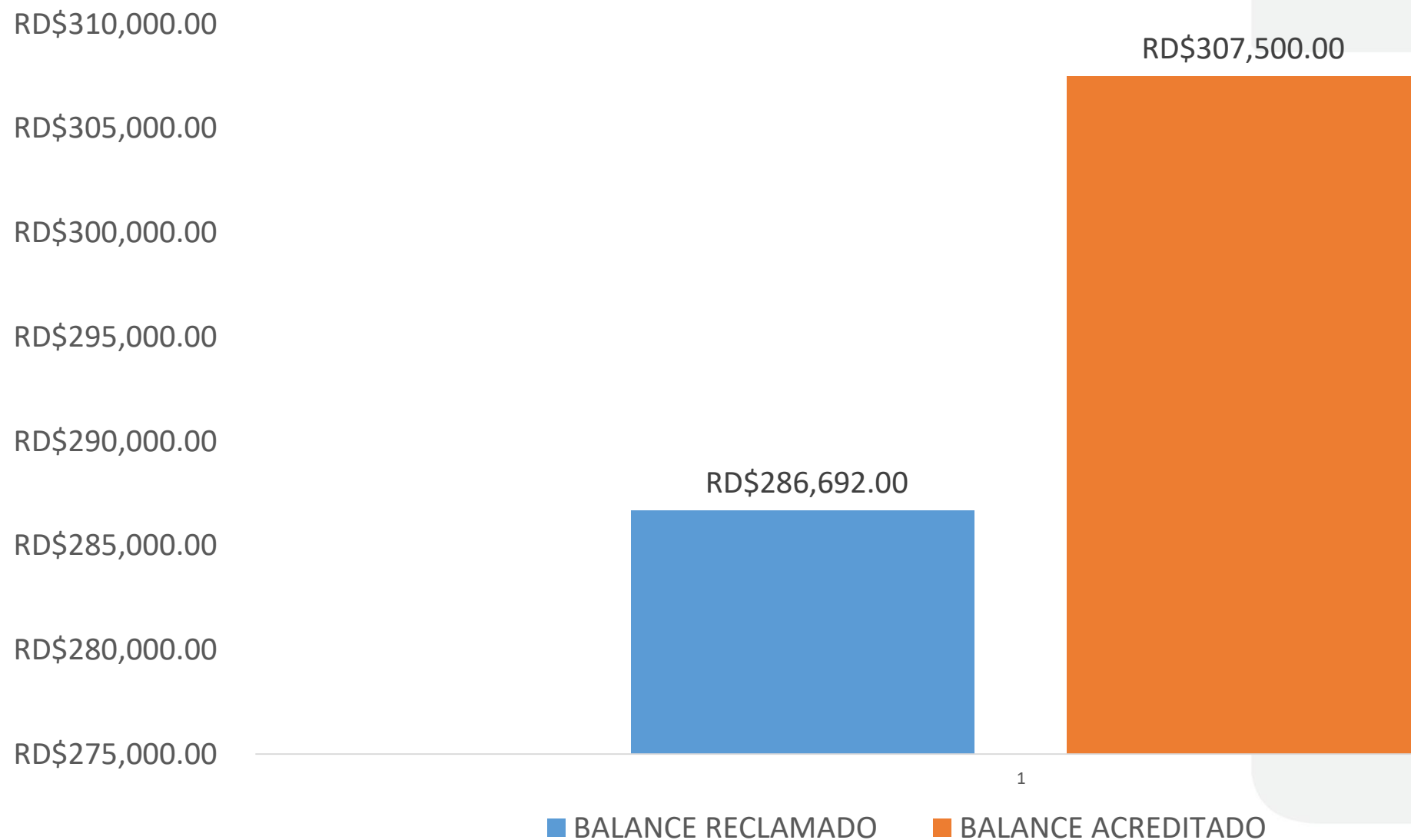
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Abril 2019



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Mayo 2019

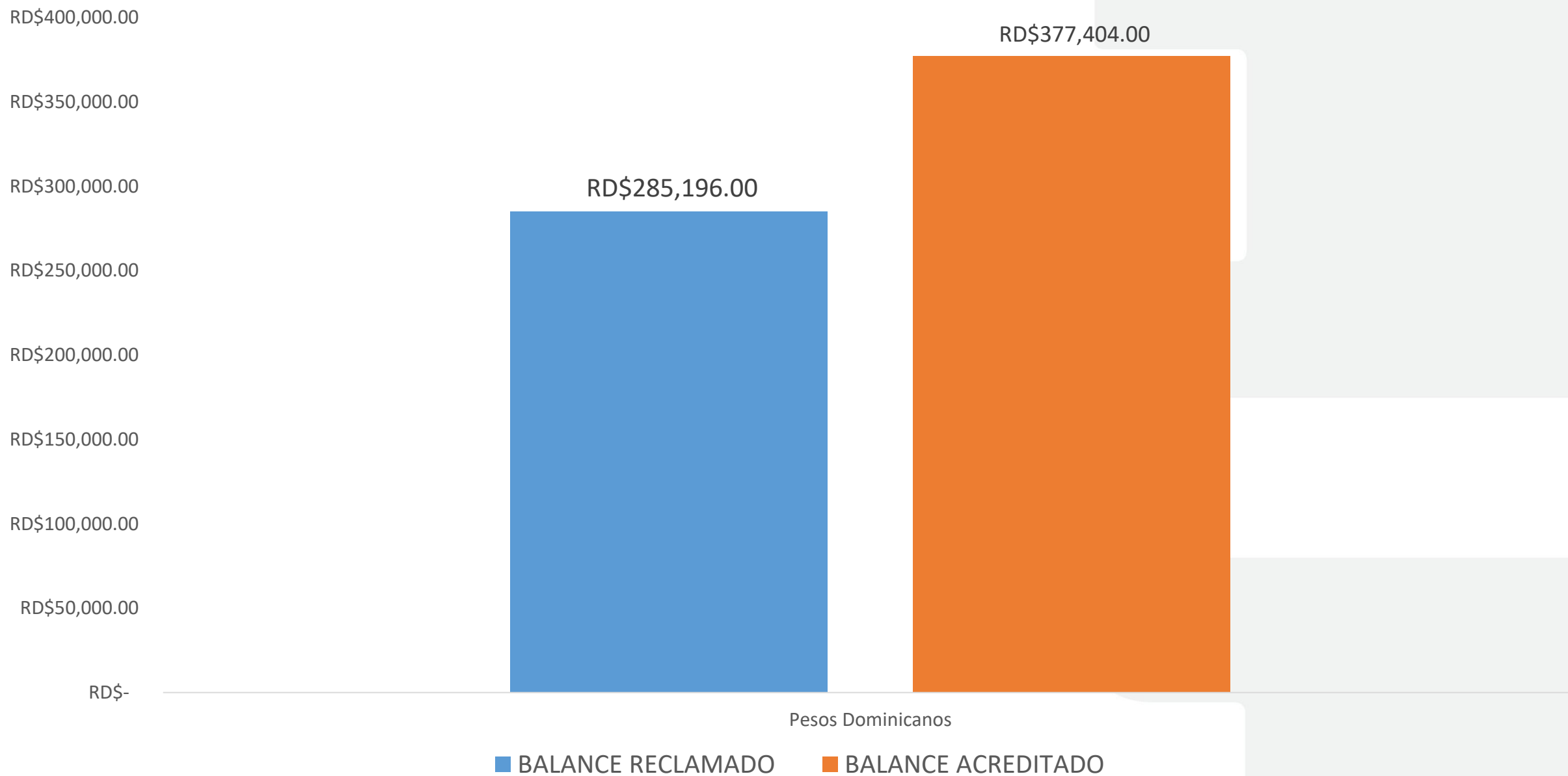


# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Junio 2019

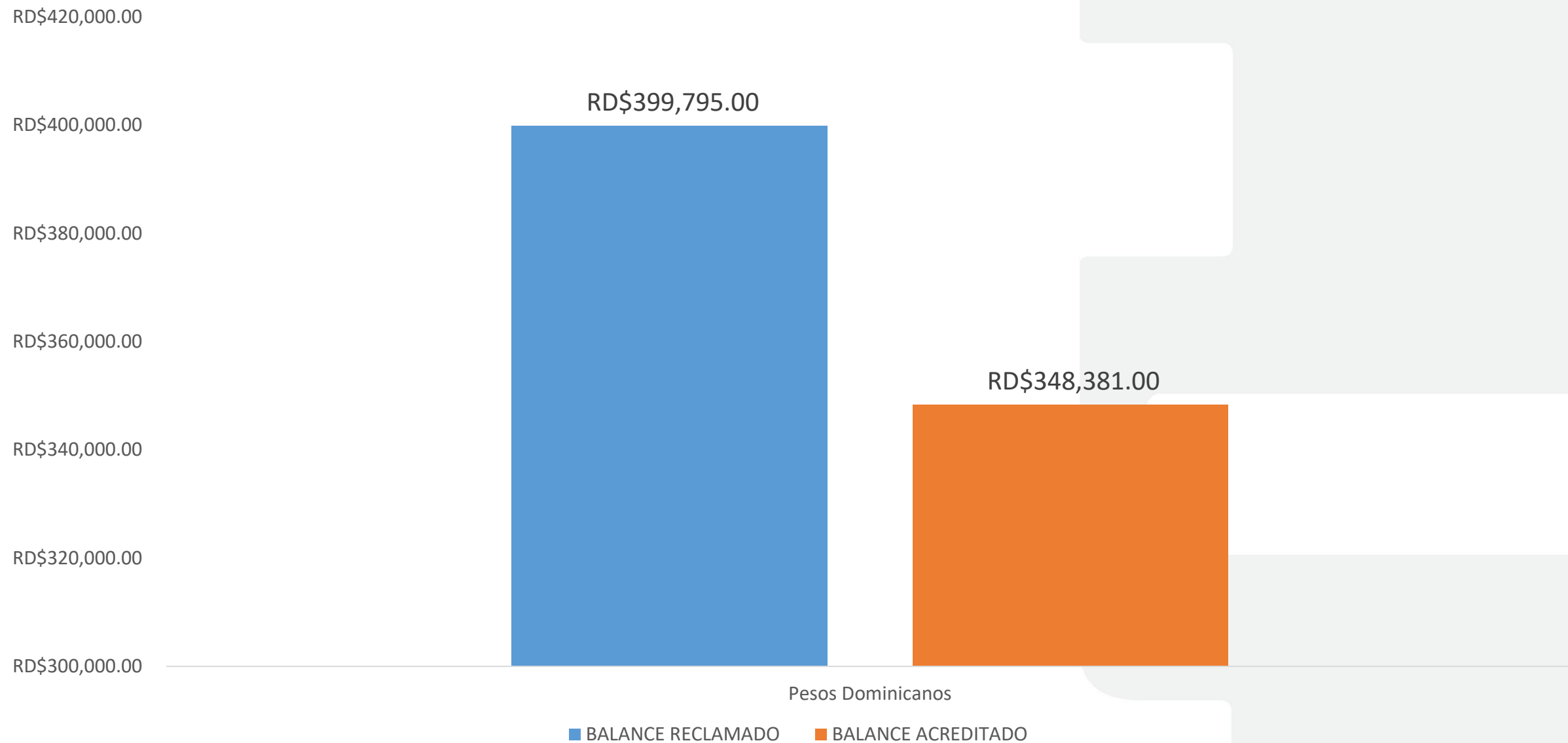




# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Julio 2019



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Agosto 2019



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Septiembre 2019



RD\$445,264.31



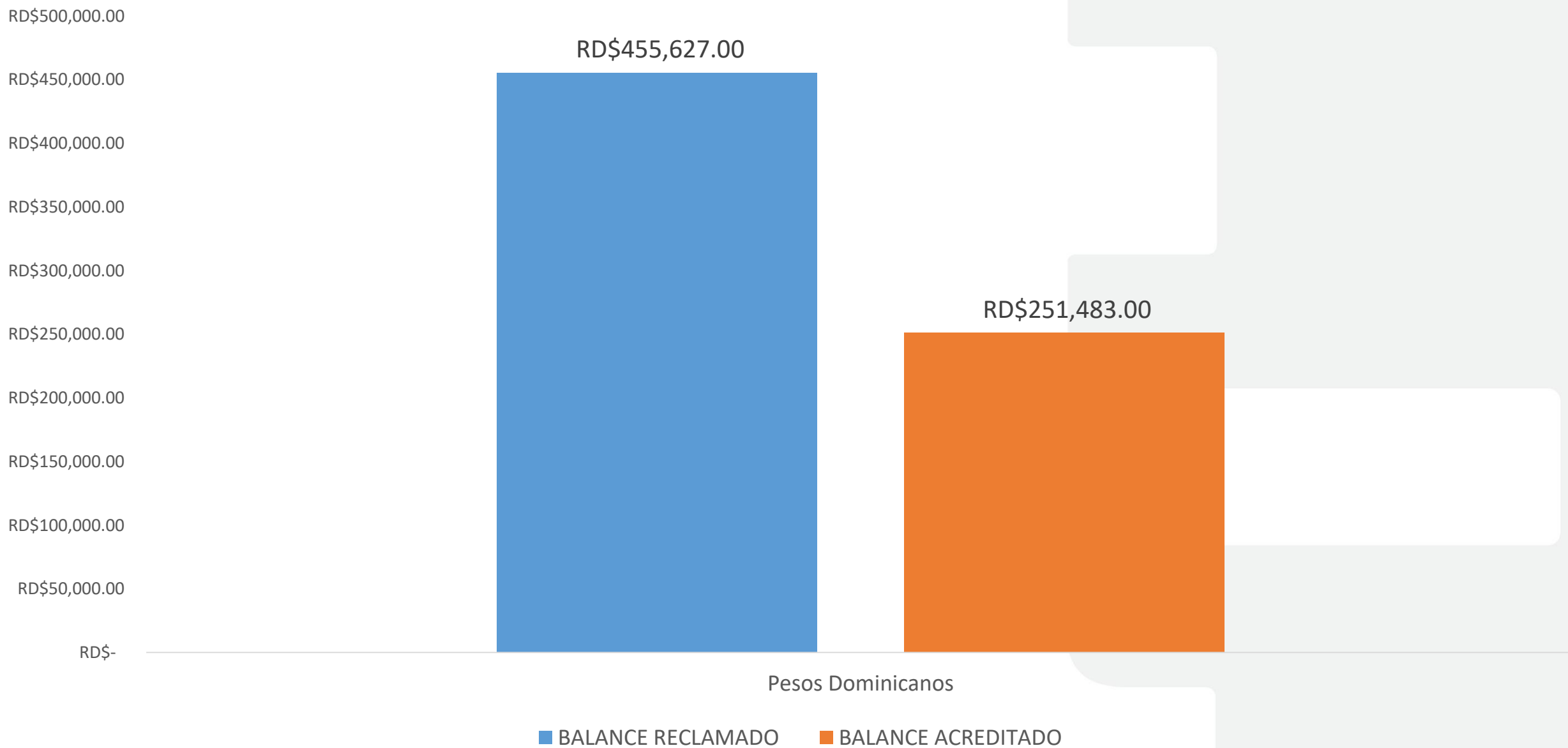
RD\$293,589.80



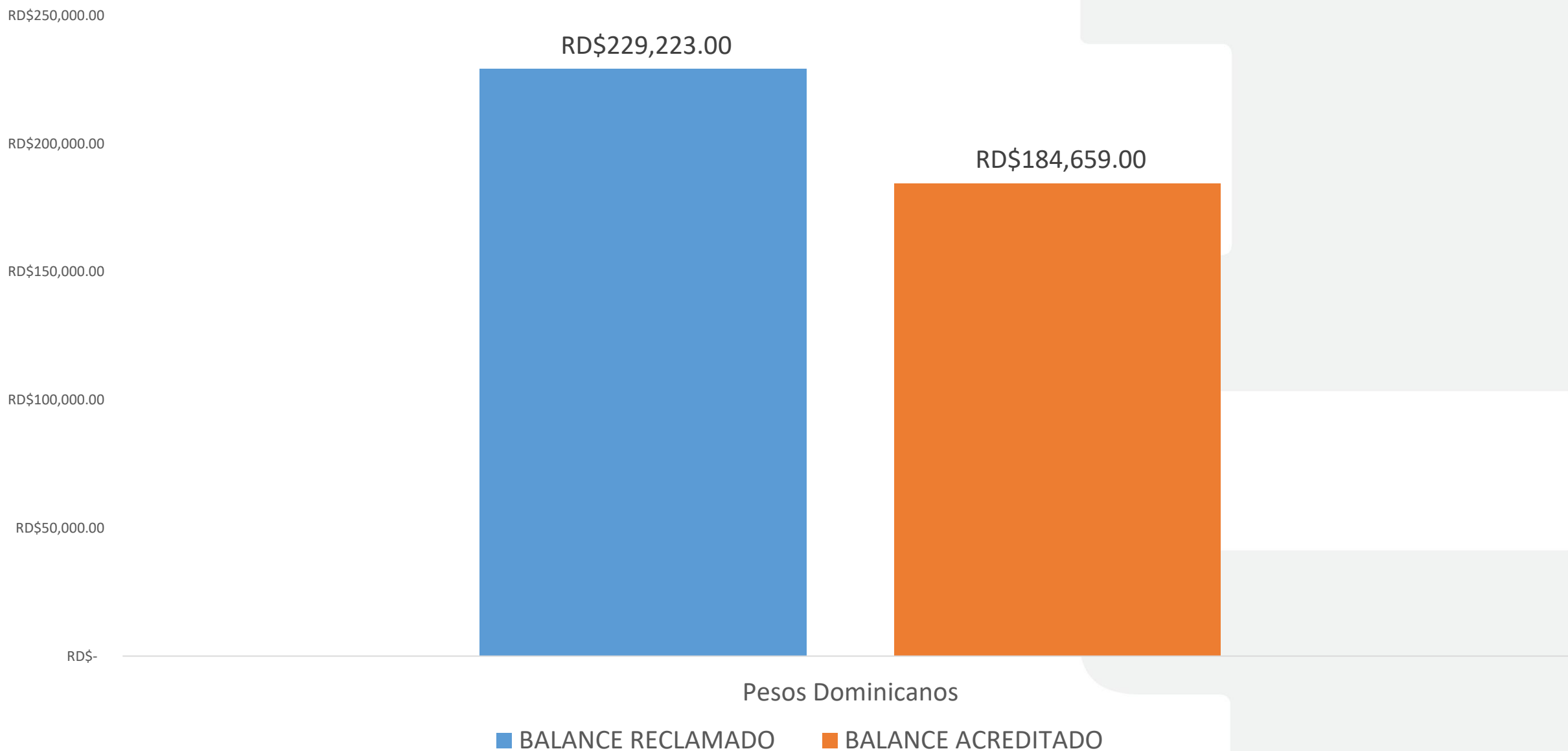
Pesos Dominicanos

■ BALANCE RECLAMADO ■ BALANCE ACREDITADO

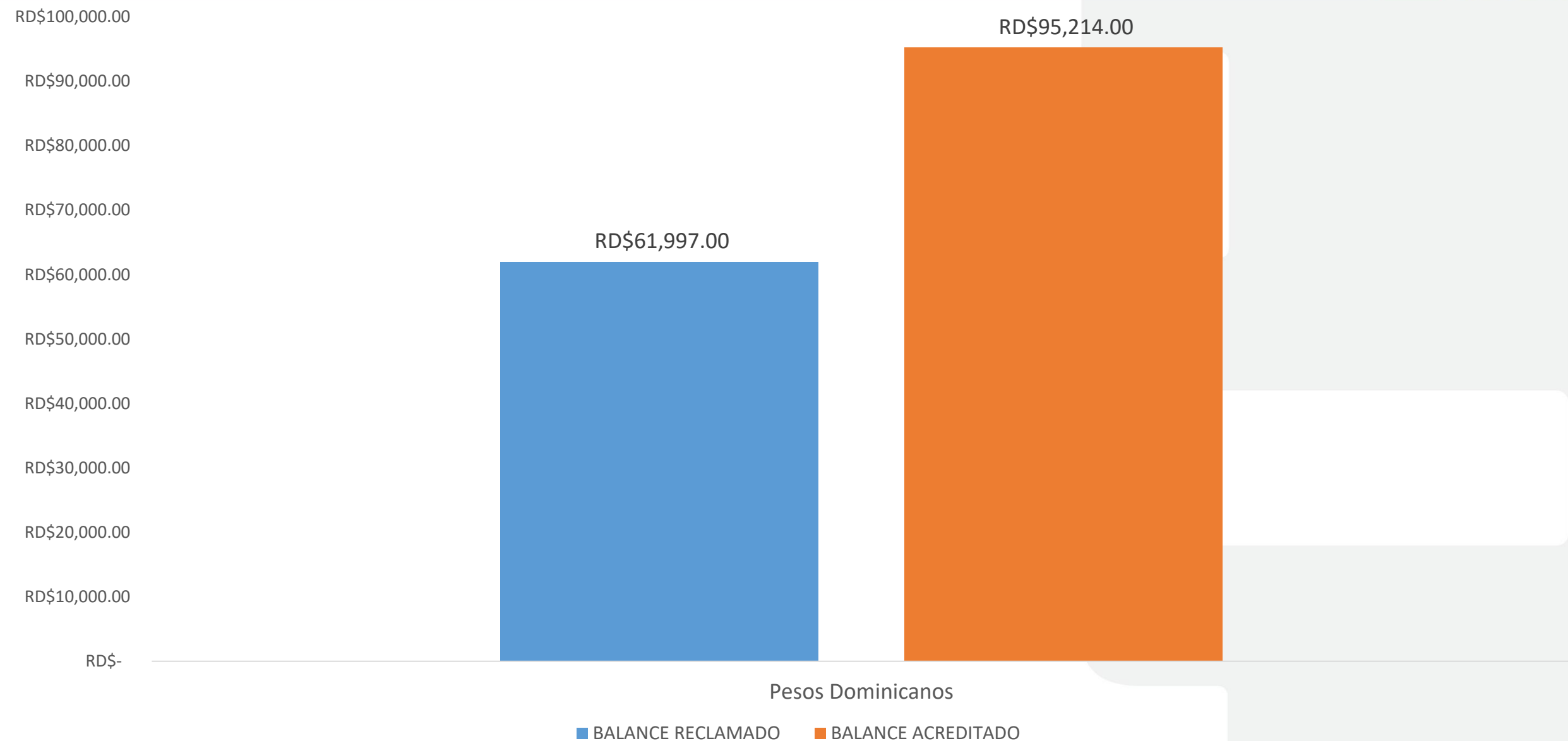
# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Octubre 2019



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Noviembre 2019

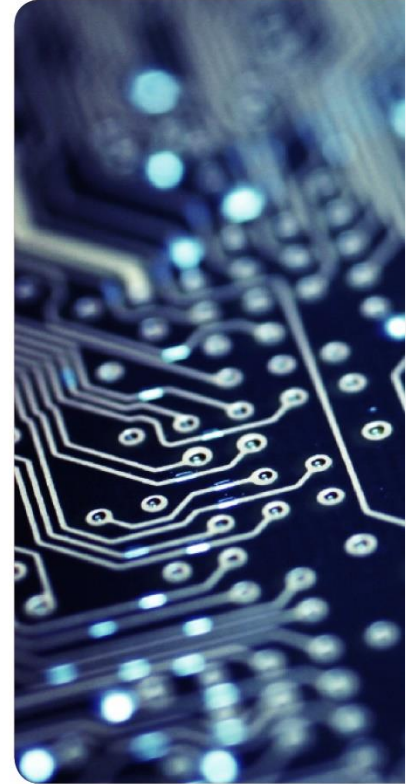


# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Diciembre 2019



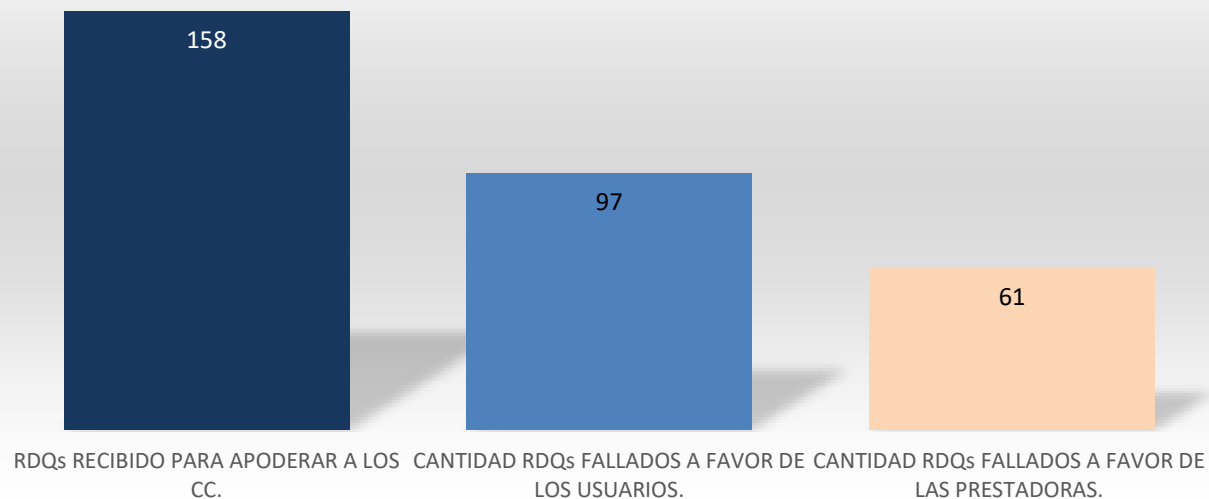
# Cuerpos Colegiados (CC)

Año 2019

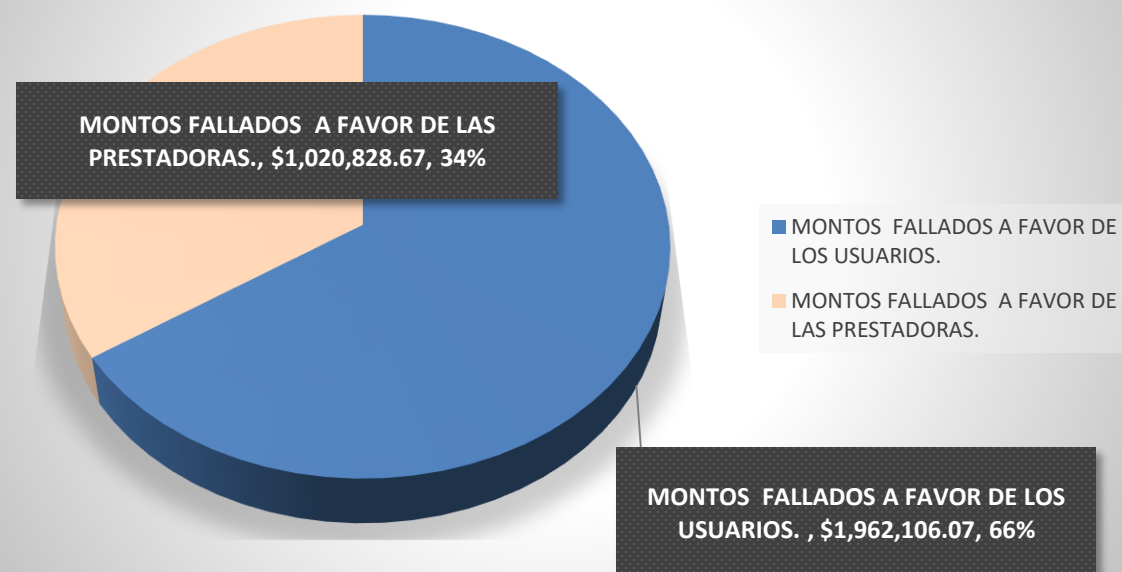


# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos enero - diciembre 2019

CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS- ENERO-DICIEMBRE/19



MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS- ENERO-DICIEMBRE /19

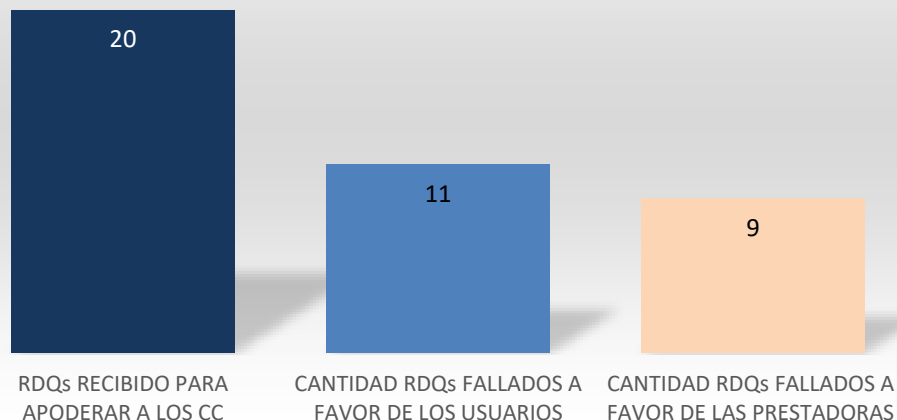




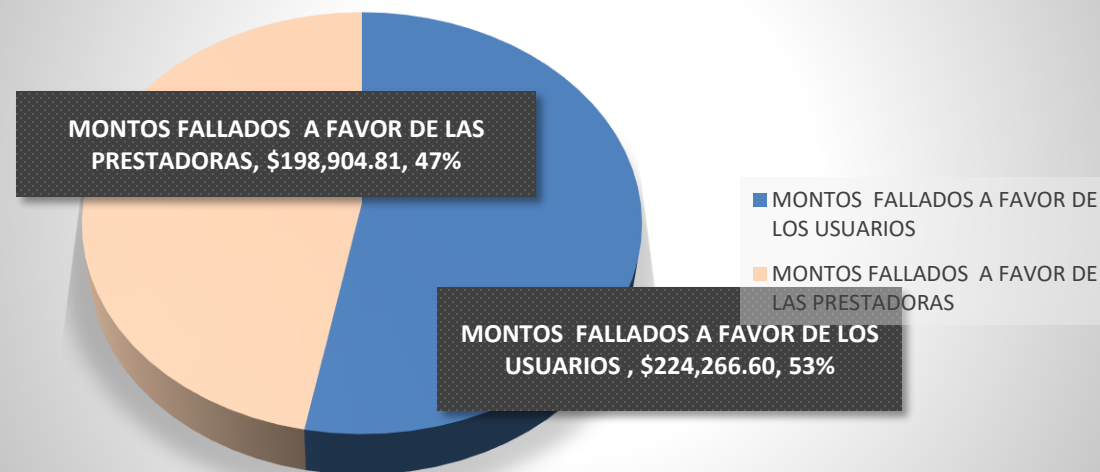
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos enero 2019



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ENERO/19



MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ENERO/19



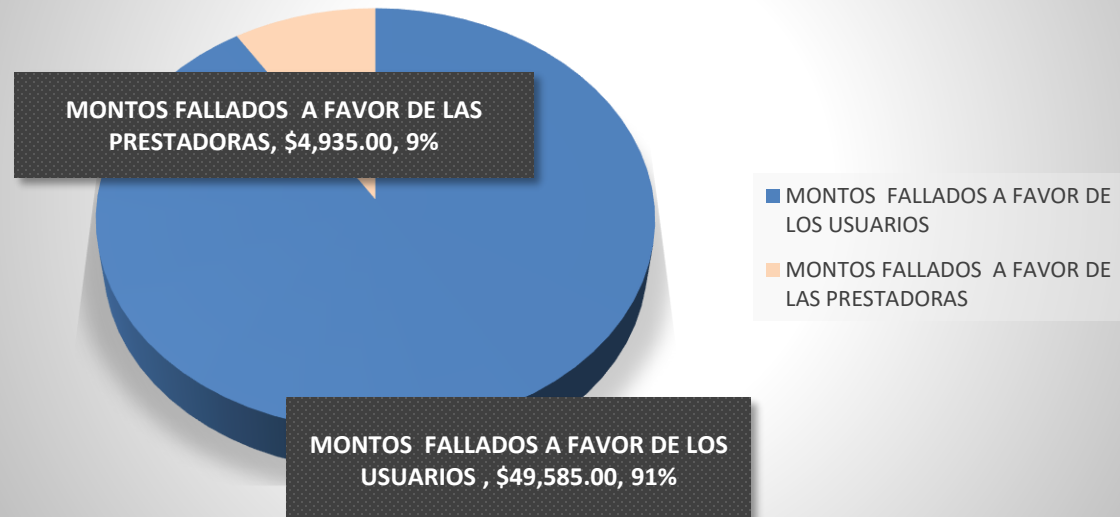
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos febrero 2019



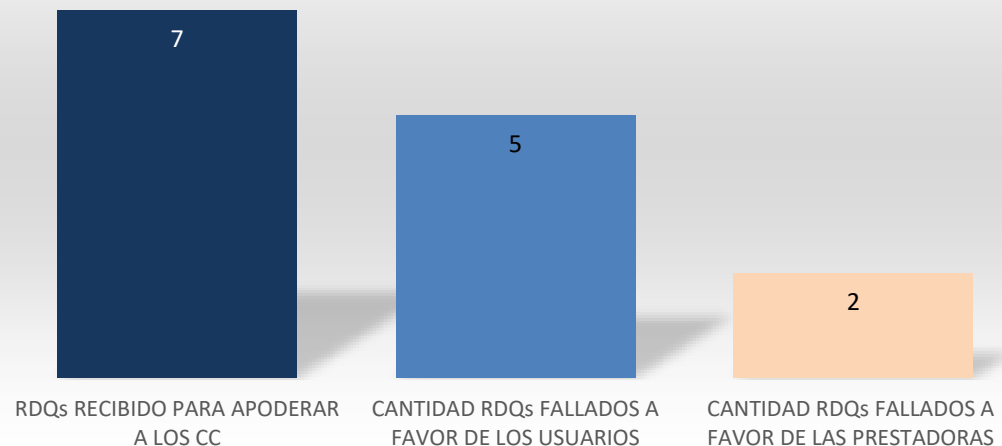
## CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-FEBRERO/19



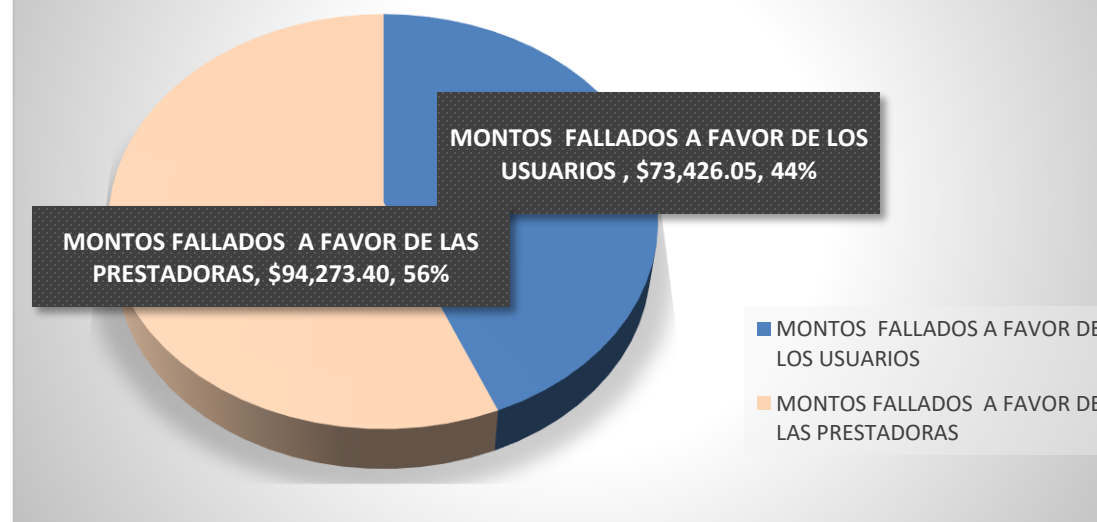
## MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-FEBRERO/19



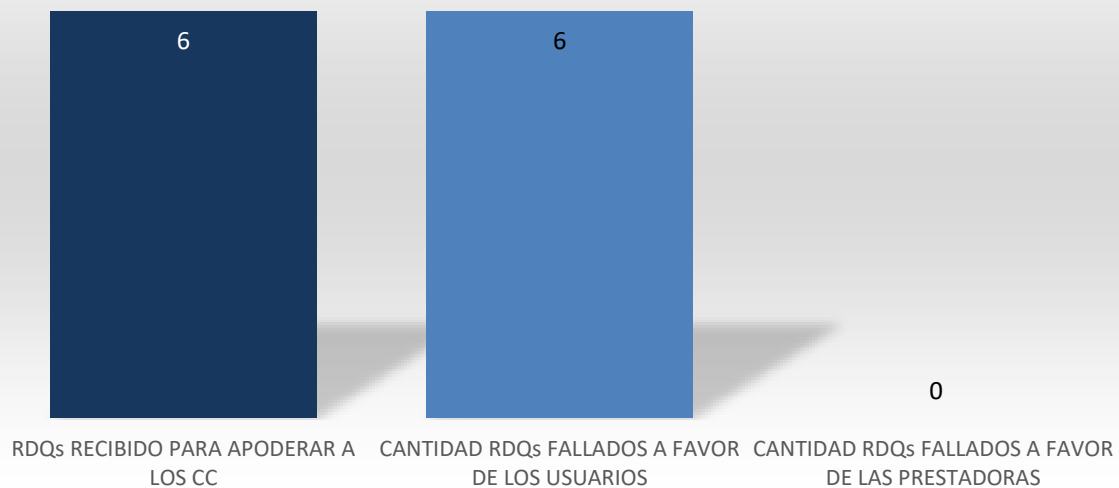
CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MARZO/19



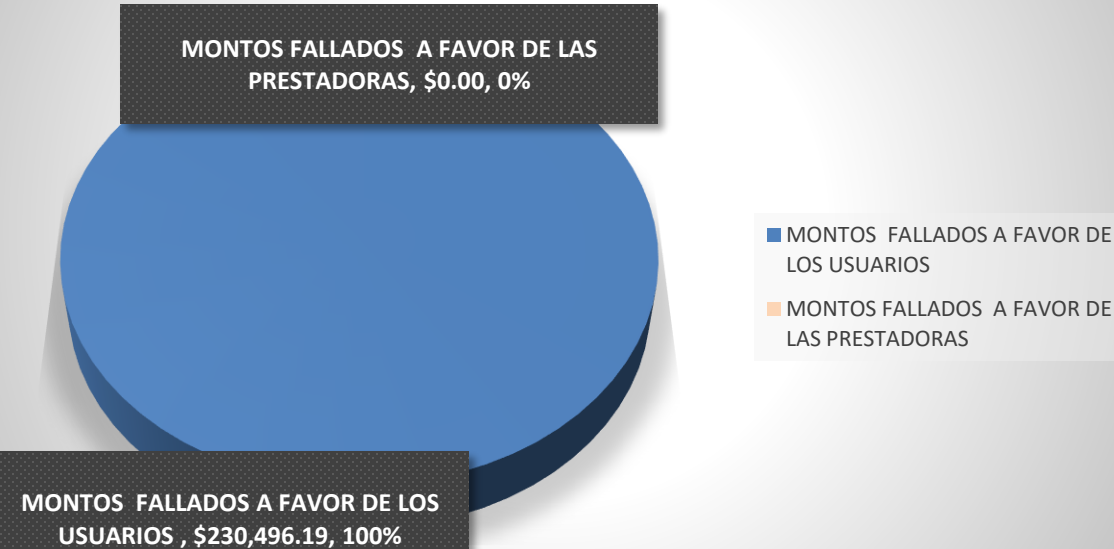
MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MARZO/19



## CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ABRIL/18



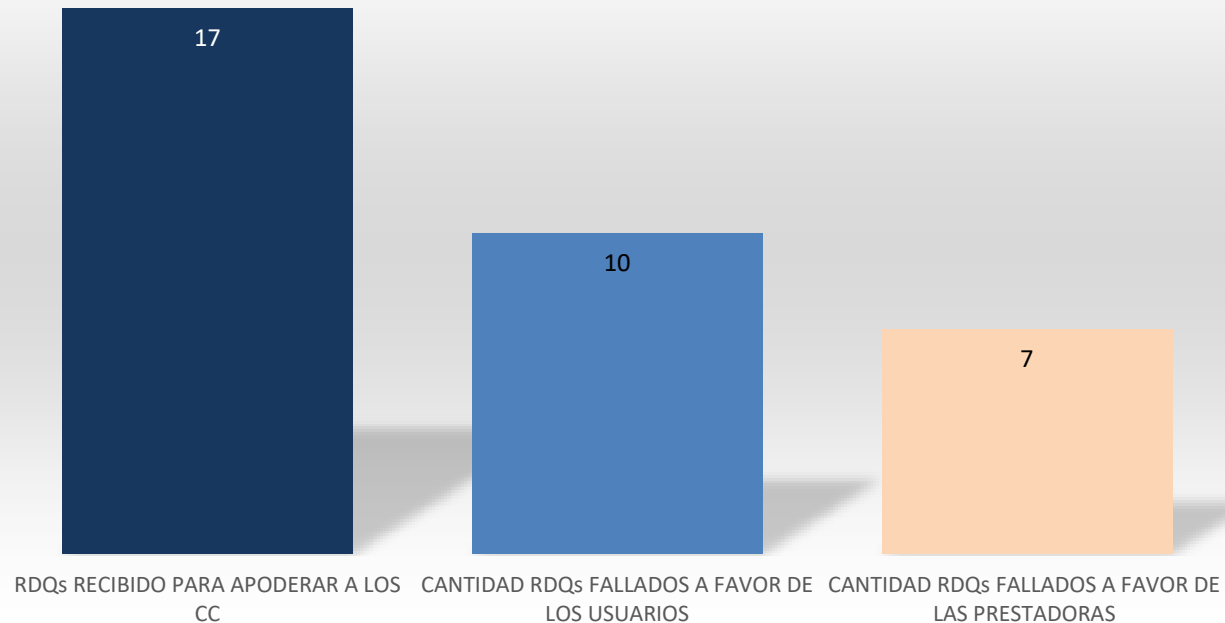
## MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-ABRIL/18



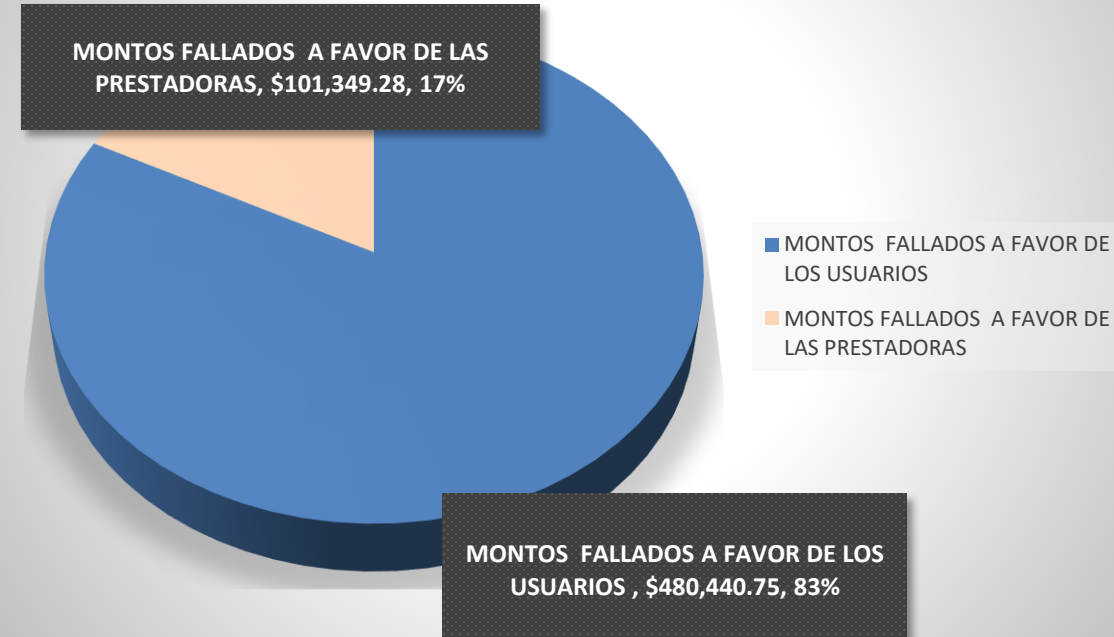
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos mes de mayo 2019



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MAYO/18



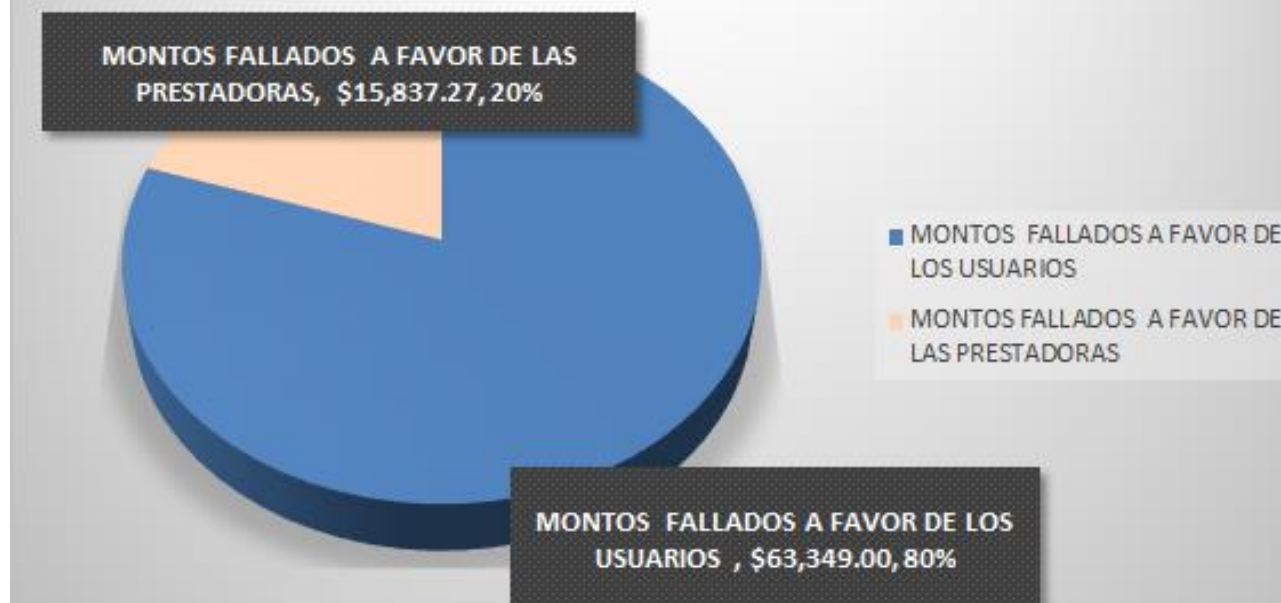
MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-MAYO /18



## CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-JUNIO /19



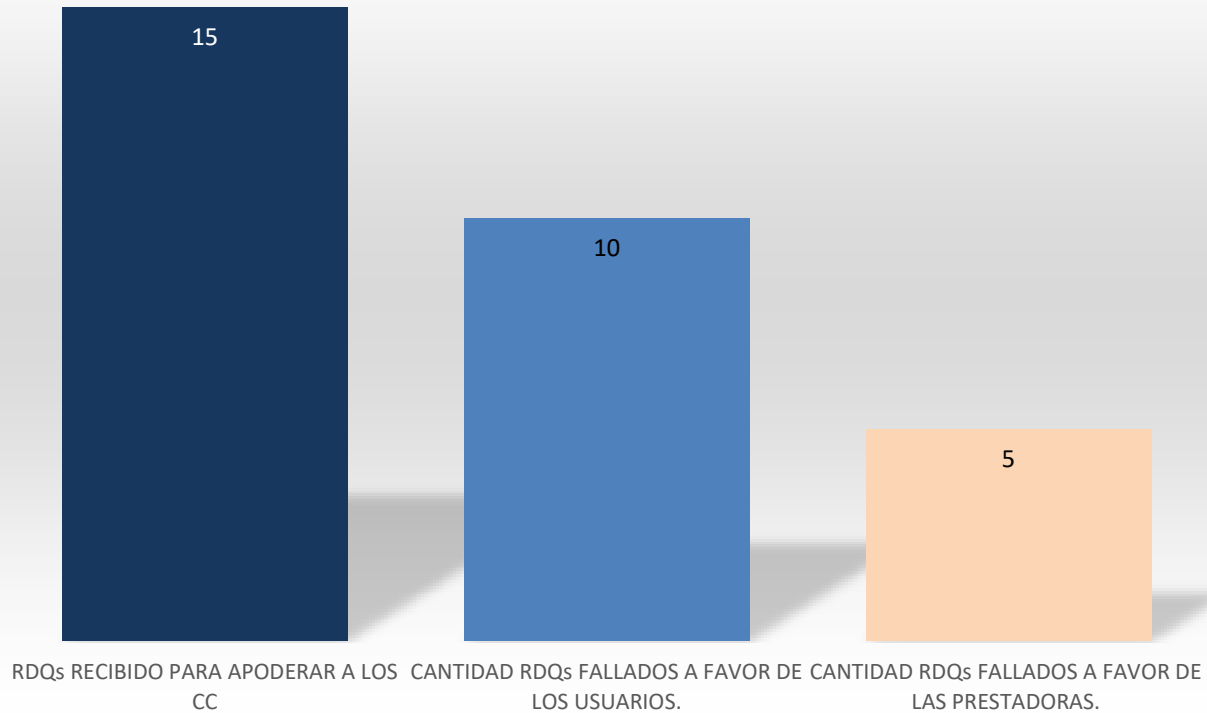
## MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-JUNIO/19



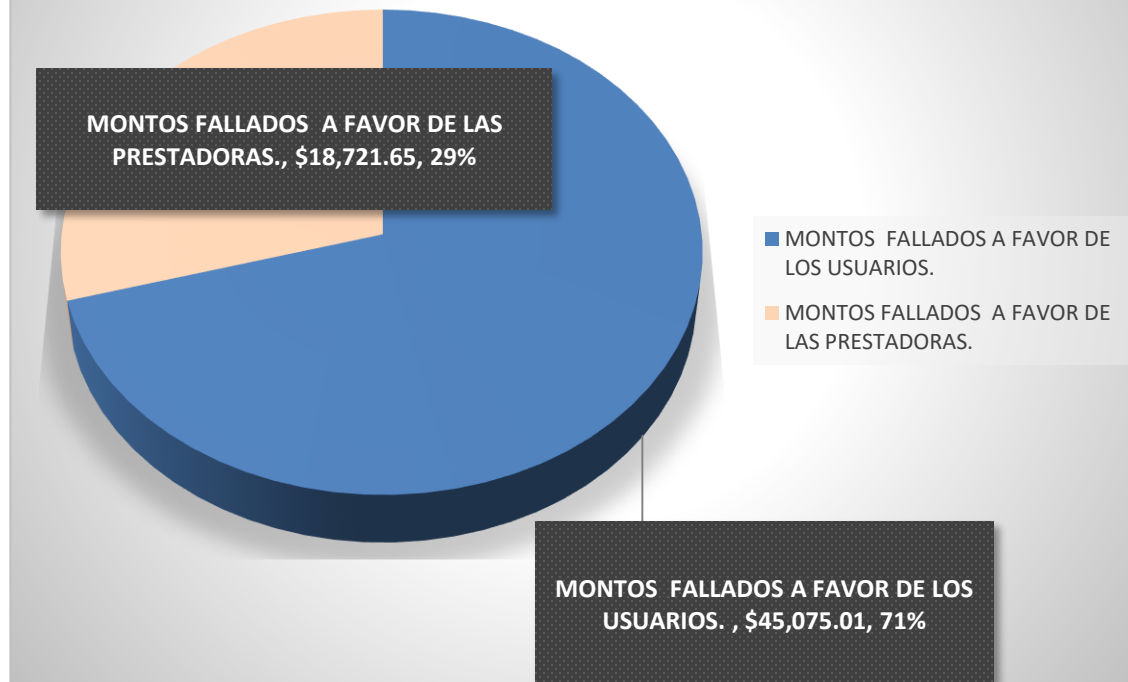
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos mes de julio 2019



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-JULIO /19



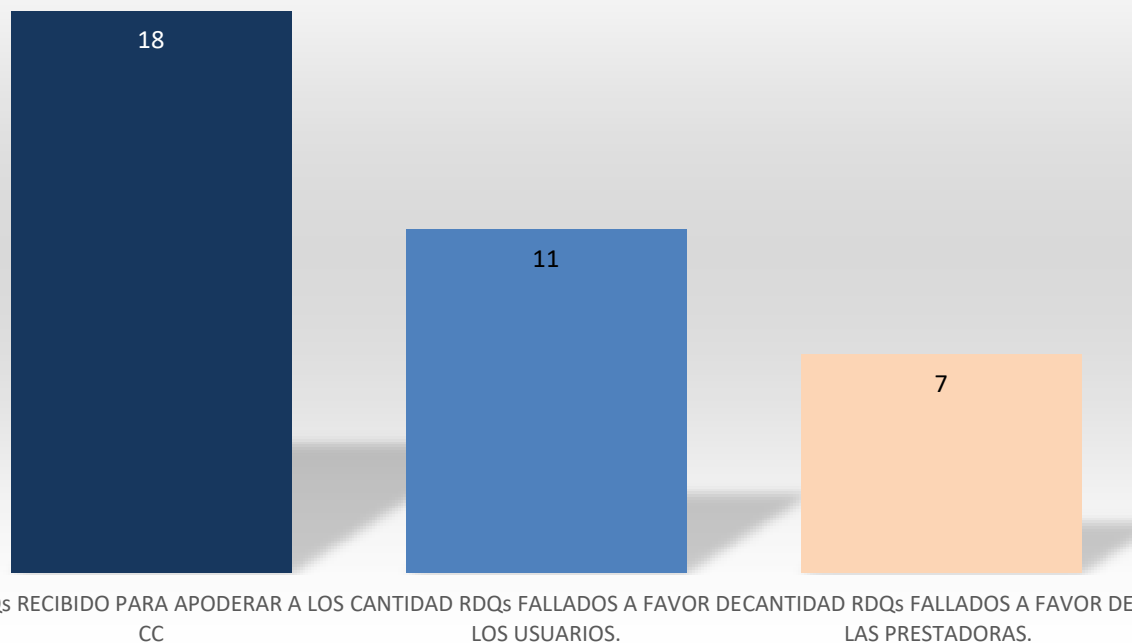
MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-JULIO/19



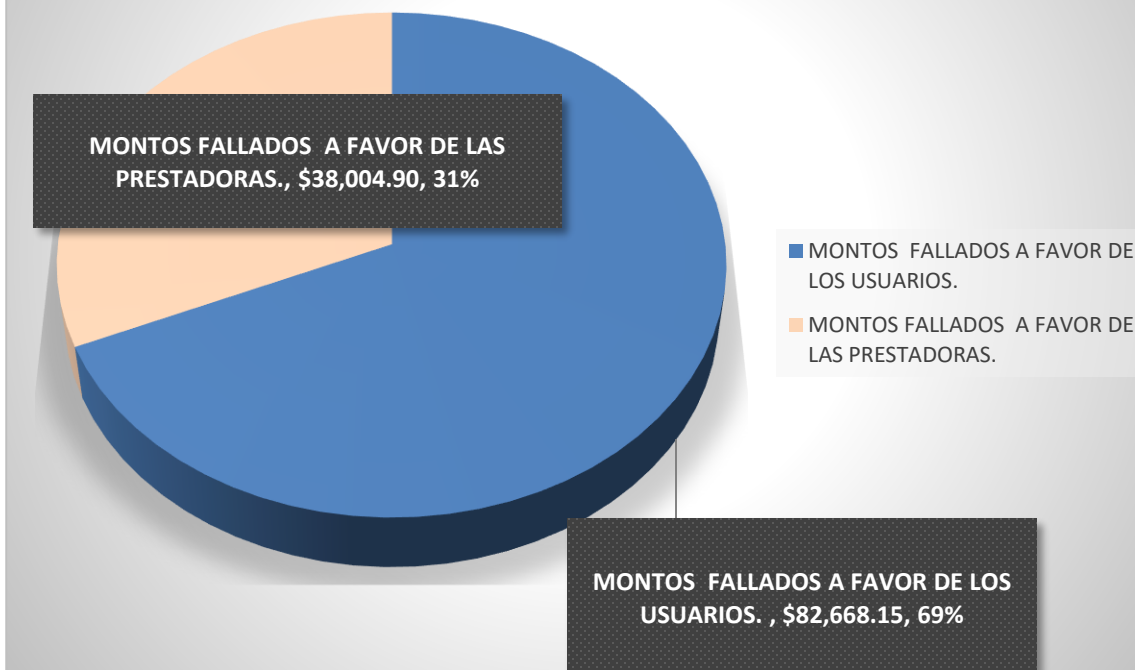
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos mes de agosto 2019



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-  
AGOSTO/19

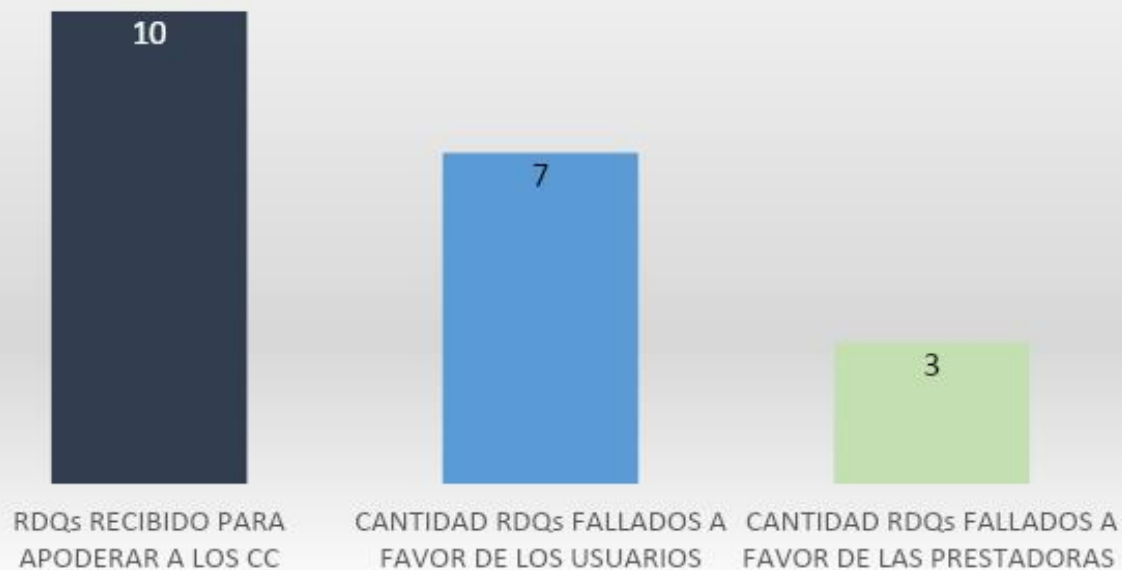


MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-  
AGOSTO/19

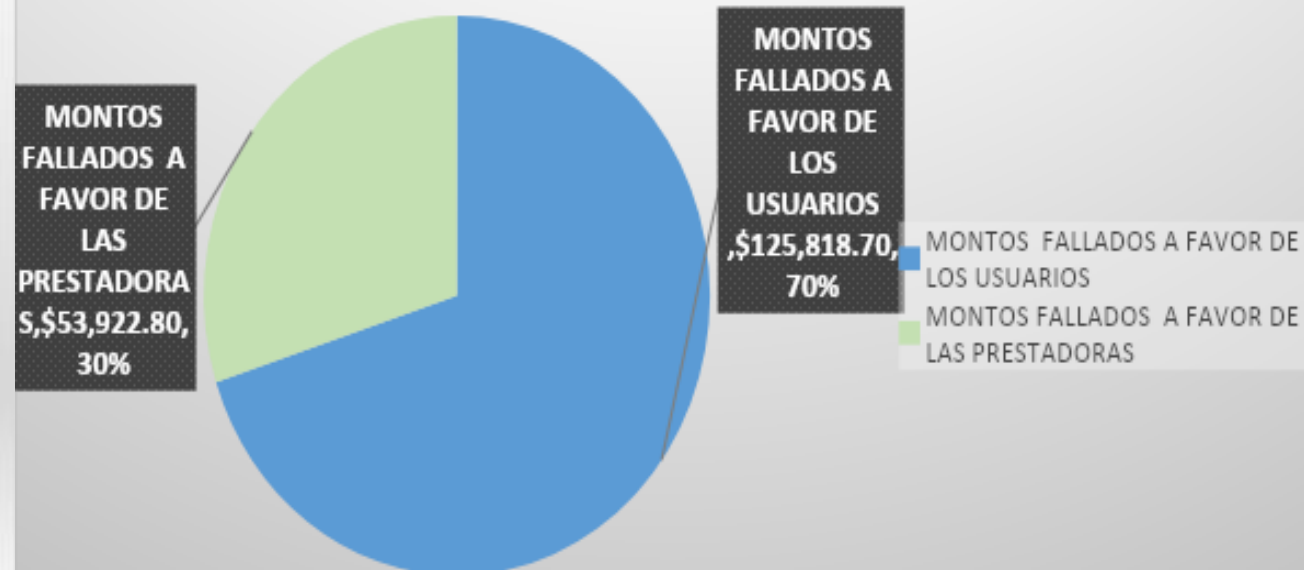




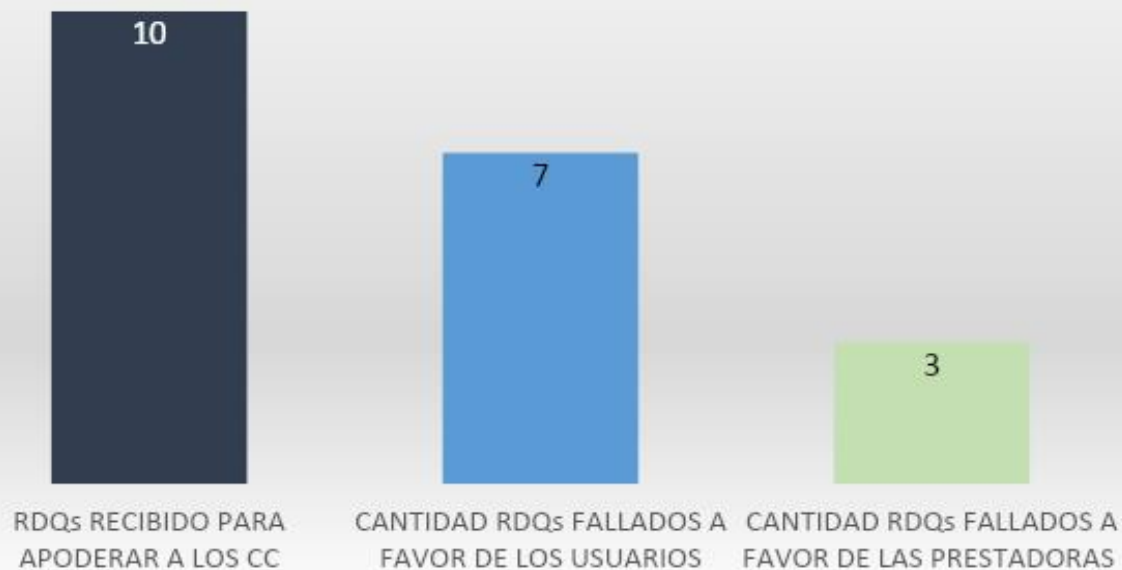
CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-SEPTIEMBRE /18



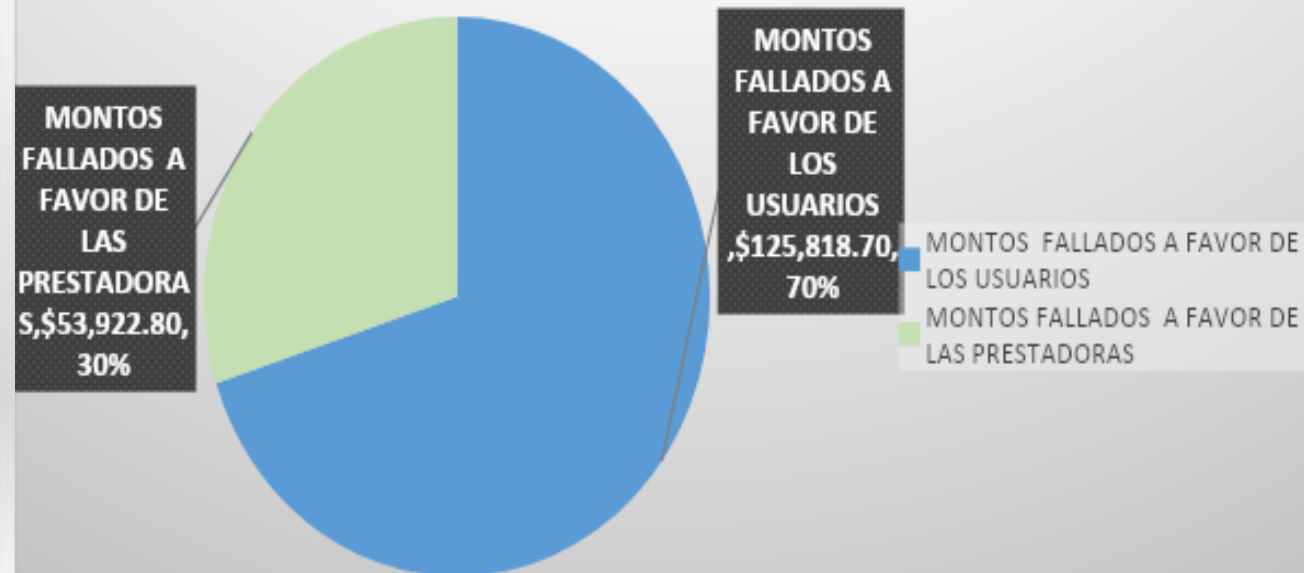
MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-SEPTIEMBRE/18



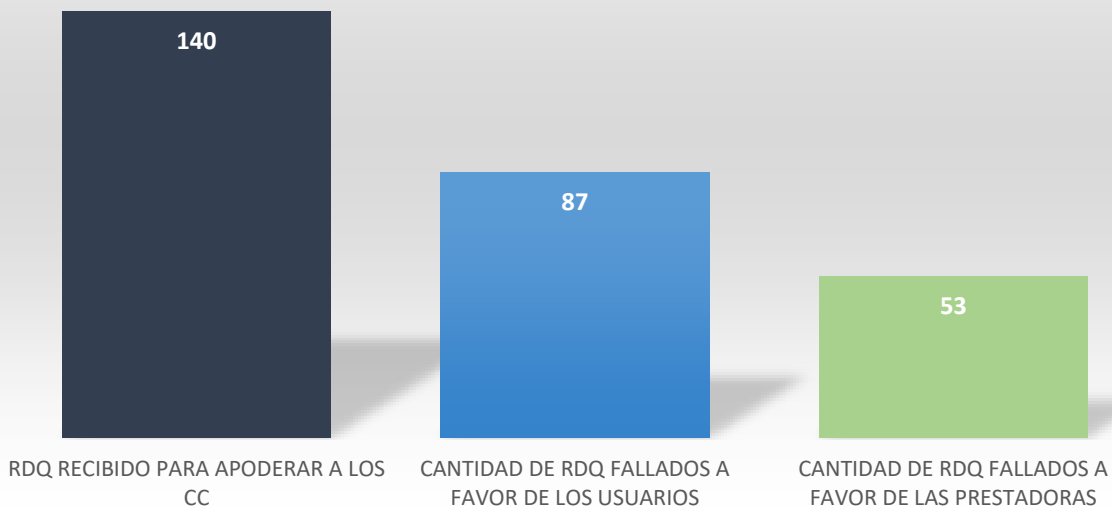
CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-SEPTIEMBRE /18



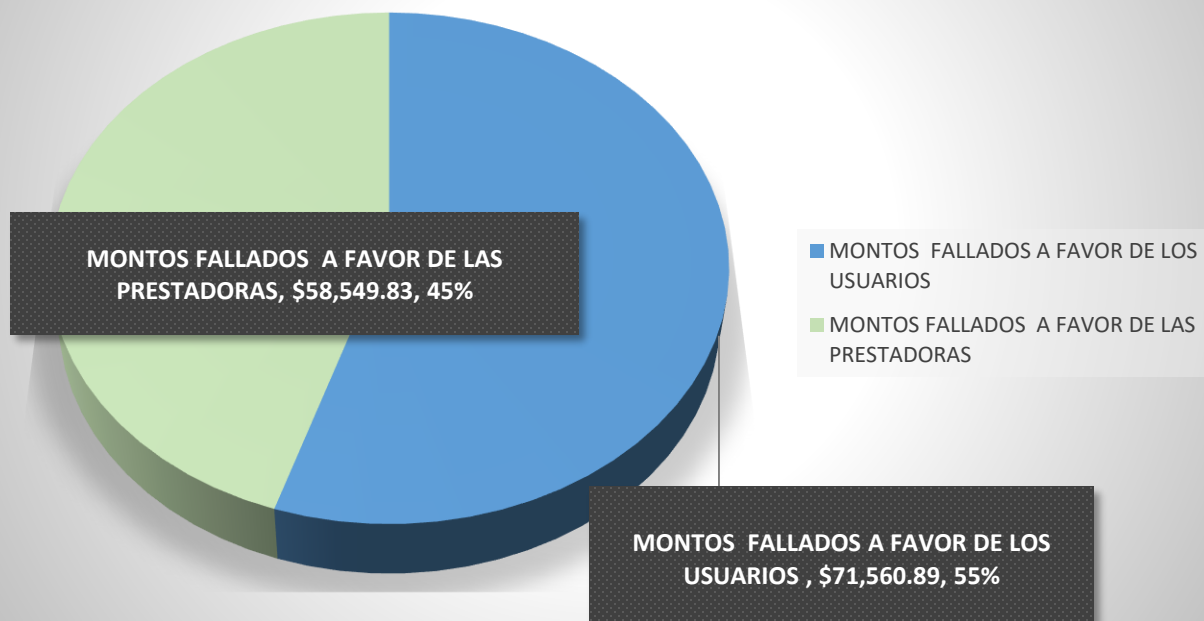
MONTOS RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-SEPTIEMBRE/18



## CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-NOVIEMBRE /19



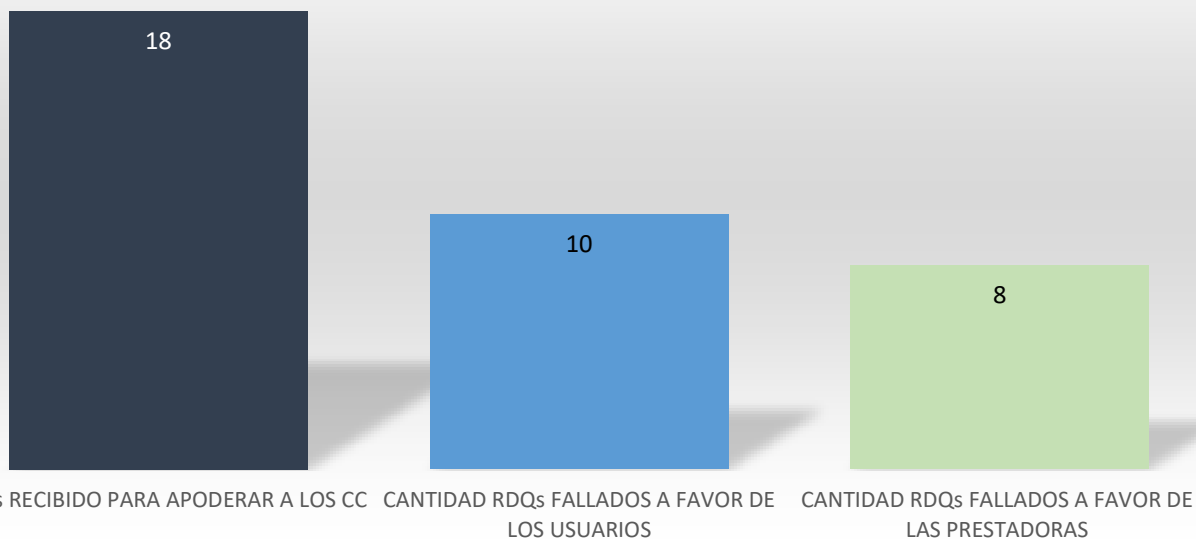
## MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-NOVIEMBRE/19



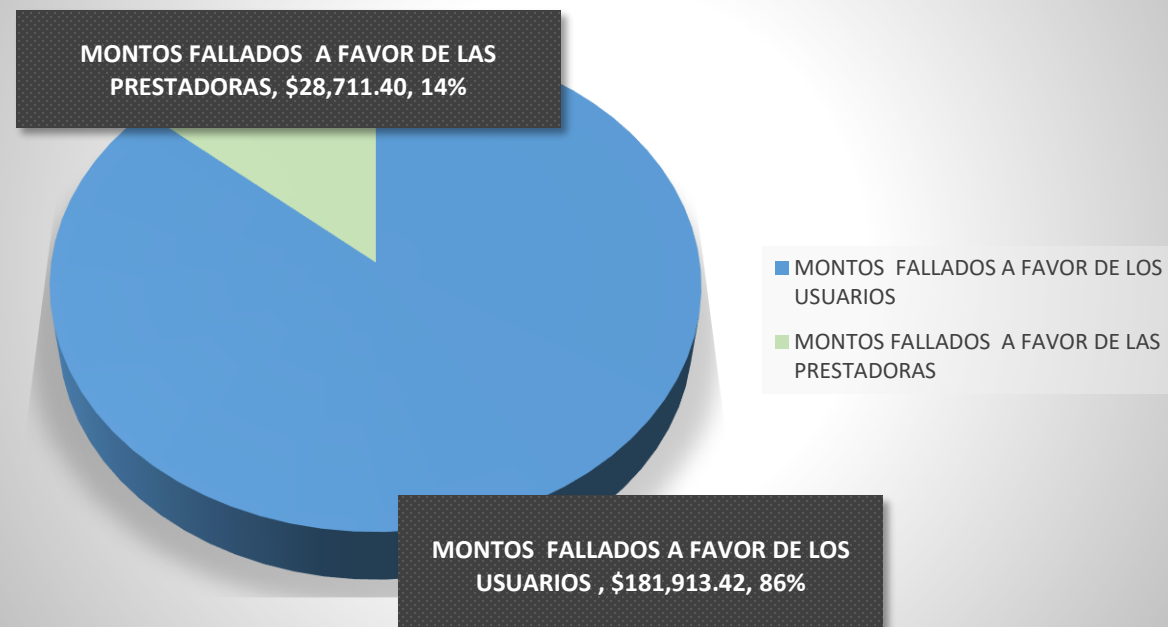
# Recursos de Queja (RDQs) apoderados y decididos mes Diciembre 2019



CANTIDAD RDQs FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-DICIEMBRE /19



MONTOS RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS Y LAS PRESTADORAS-DICIEMBRE/19





Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones