

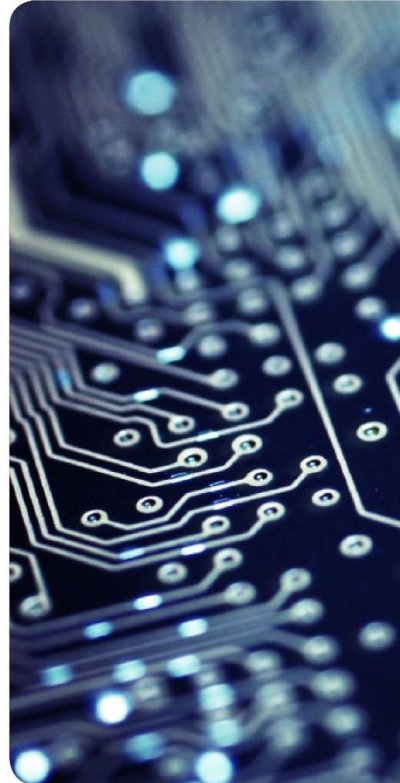


Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

Ejecutorias  
Dirección de Protección al Usuario



# Casos Recibidos en el DAU Año 2024



# Casos Recibidos en el DAU, Acumulado 2024



AÑO 2022

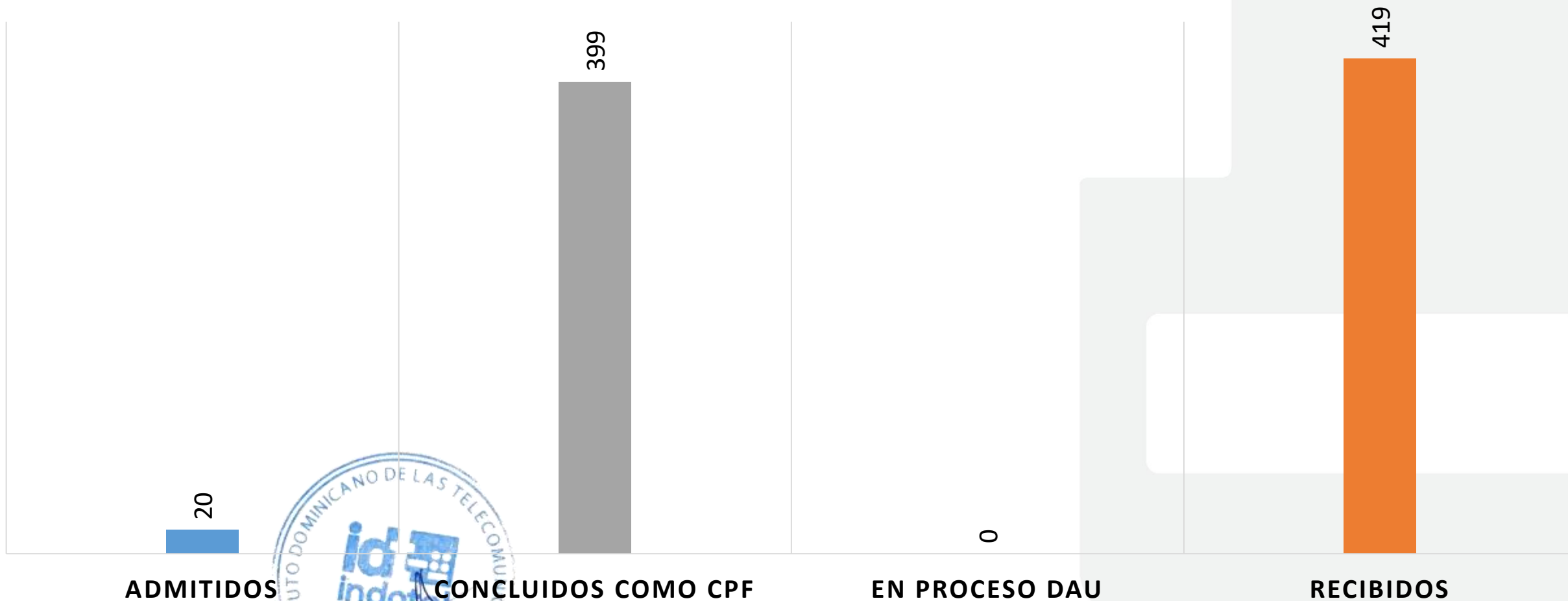


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Enero 2024



ENERO

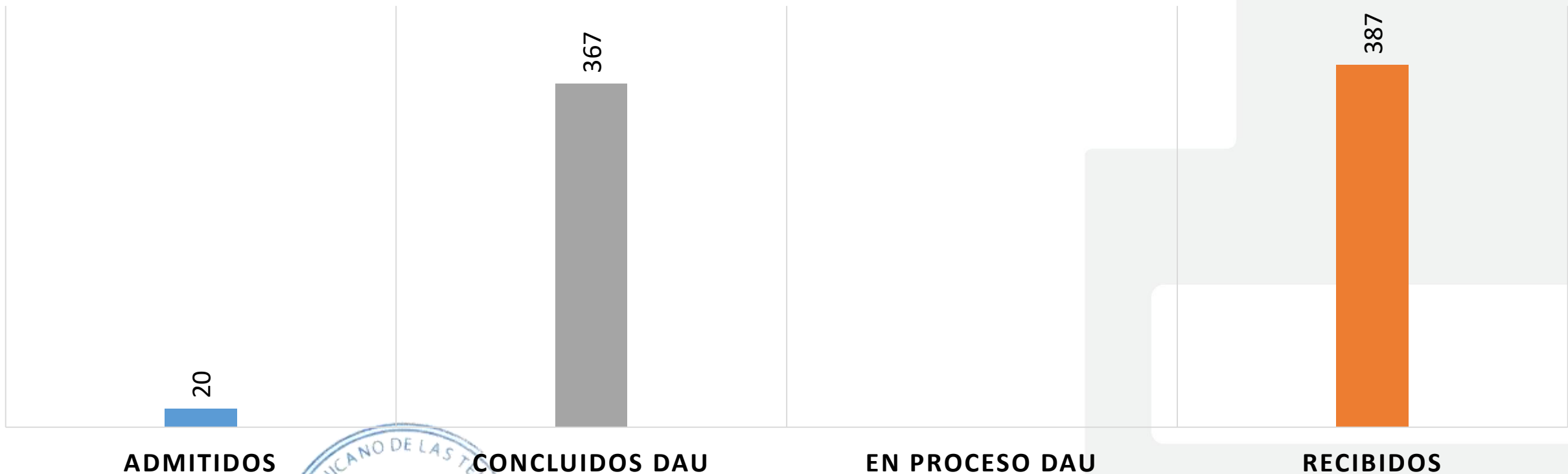


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos en el DAU, Febrero 2024

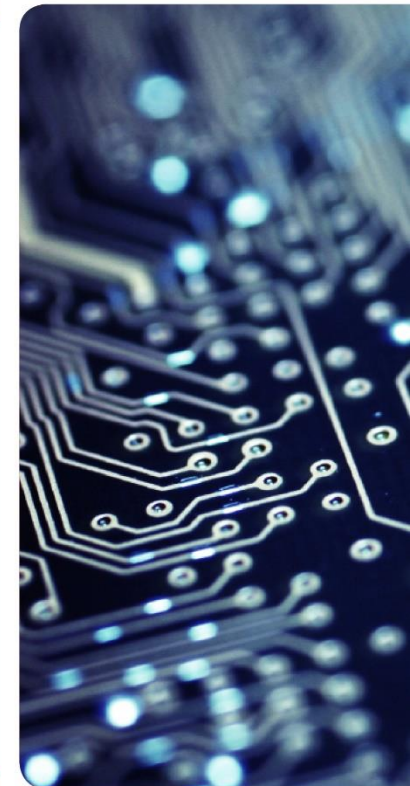


FEBRERO

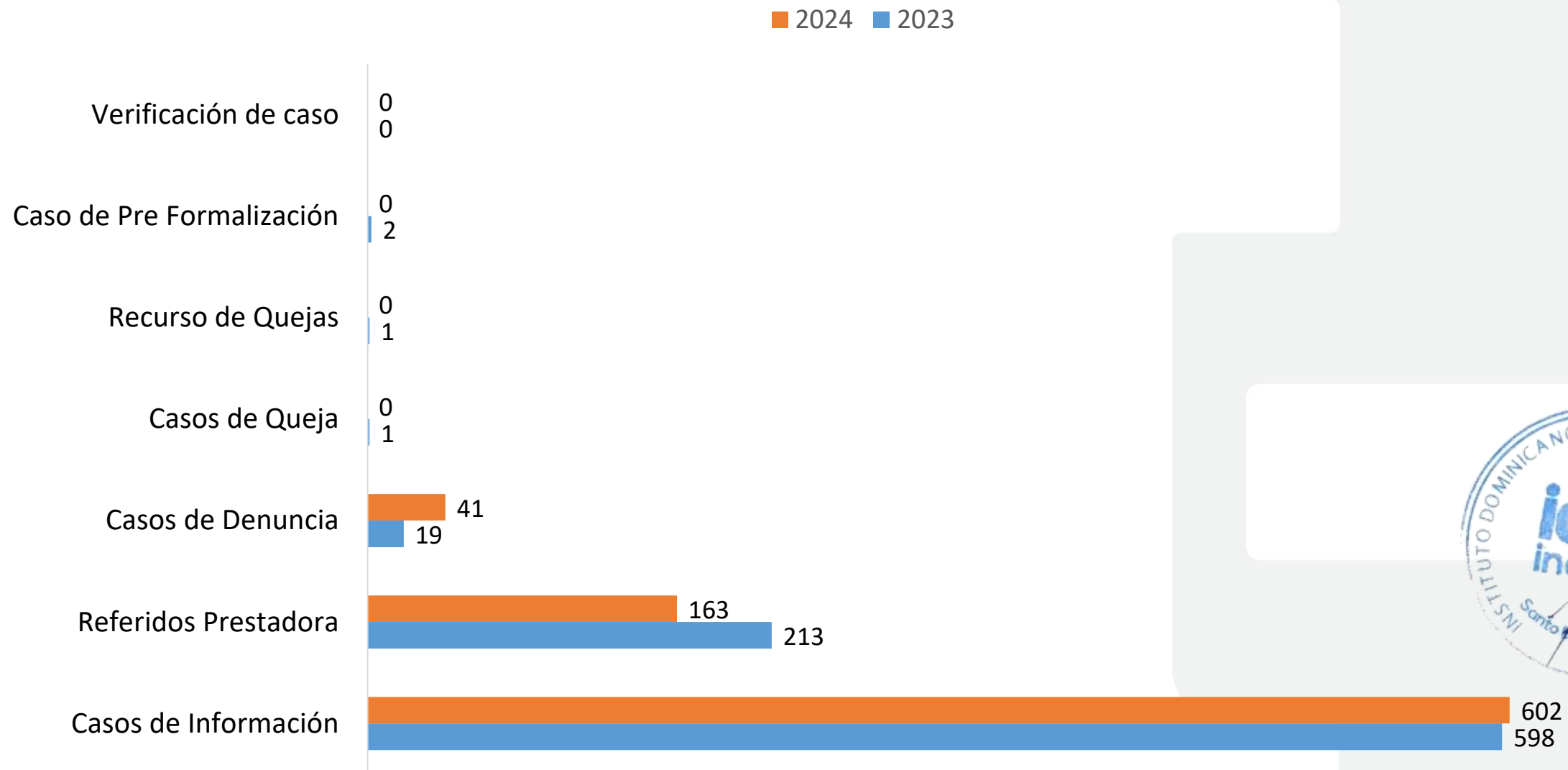


**Admitidos:** en proceso de investigación.  
**En Proceso:** Pendiente investigación DAU.

# Casos Recibidos por Tipo de Solicitud



# Tipo de Solicitud, Acumulado 2024



# Tipo de Solicitud, Enero 2024

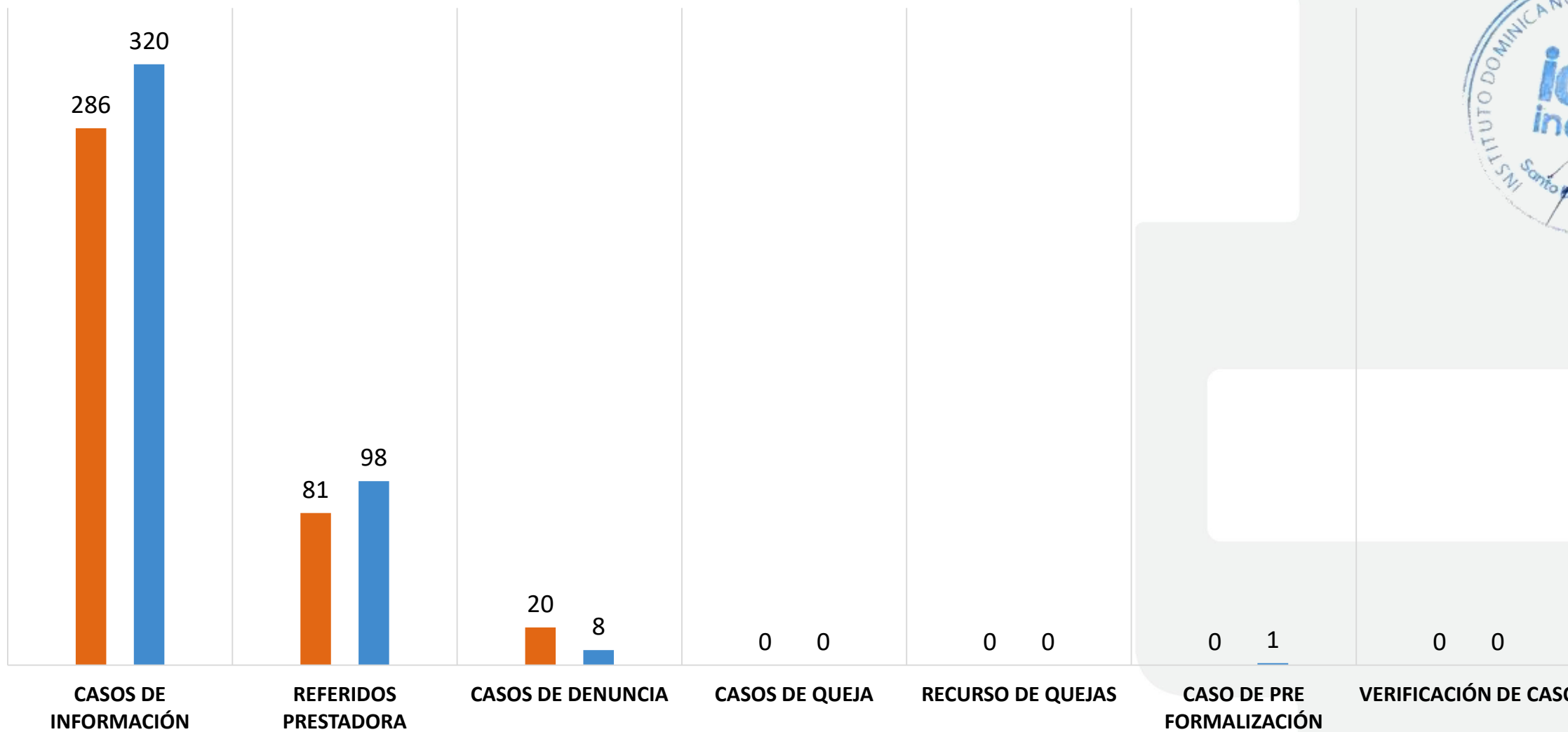
2024 2023



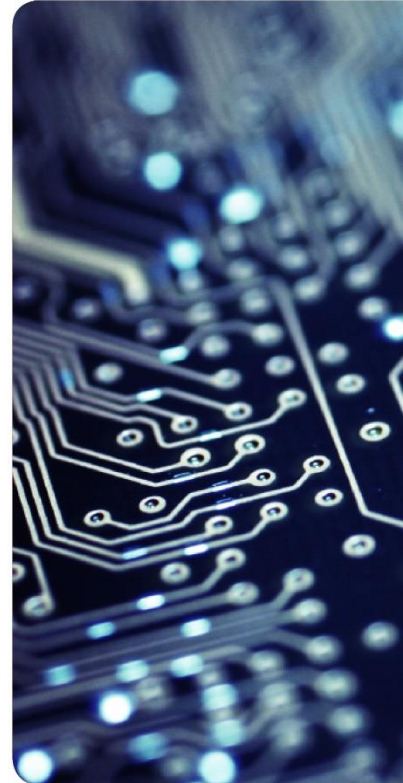


# Tipo de Solicitud, Febrero 2024

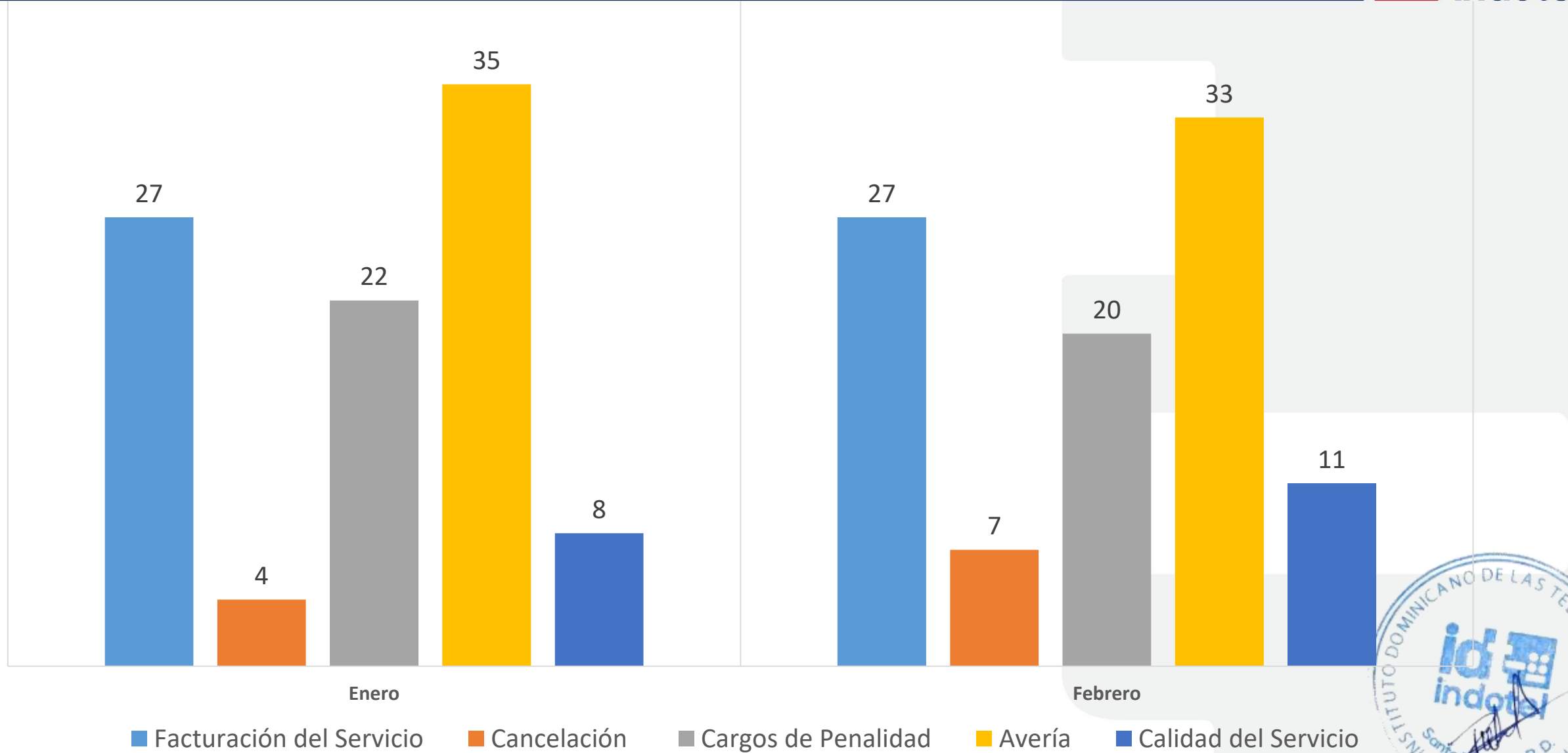
2024 2023



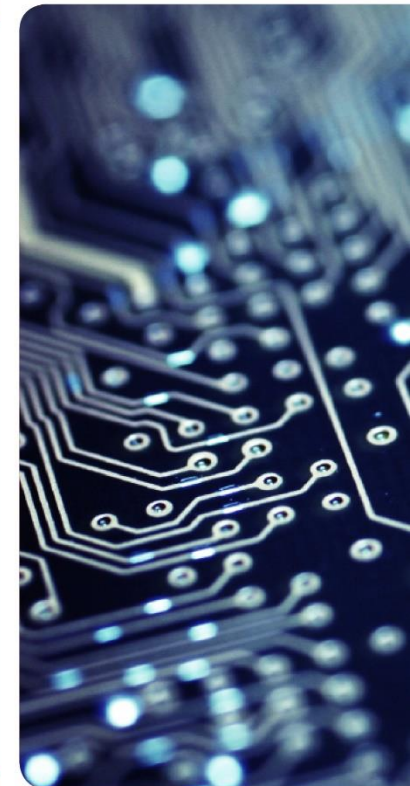
# Motivos de Reclamo



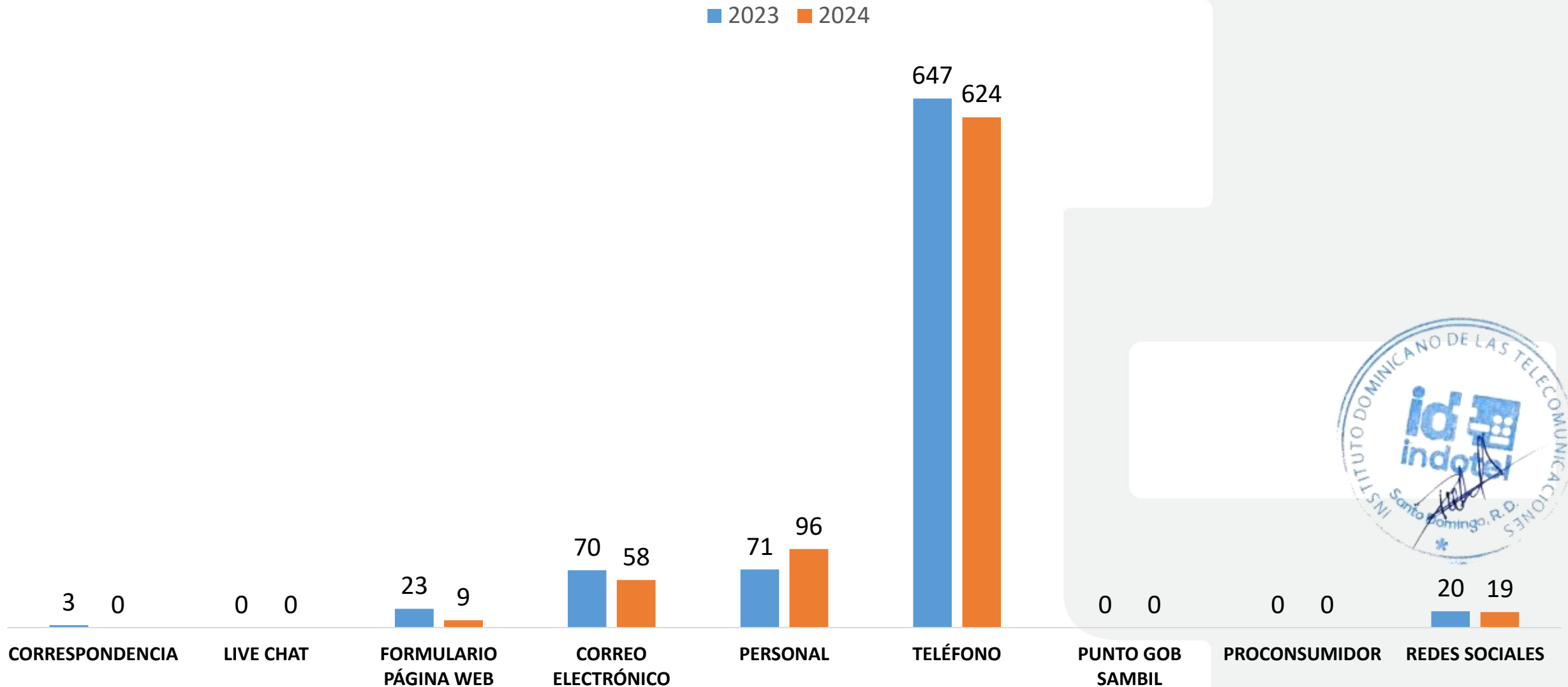
# Motivos más Reclamados, 2024



# Casos Recibidos por Vía de Solicitud

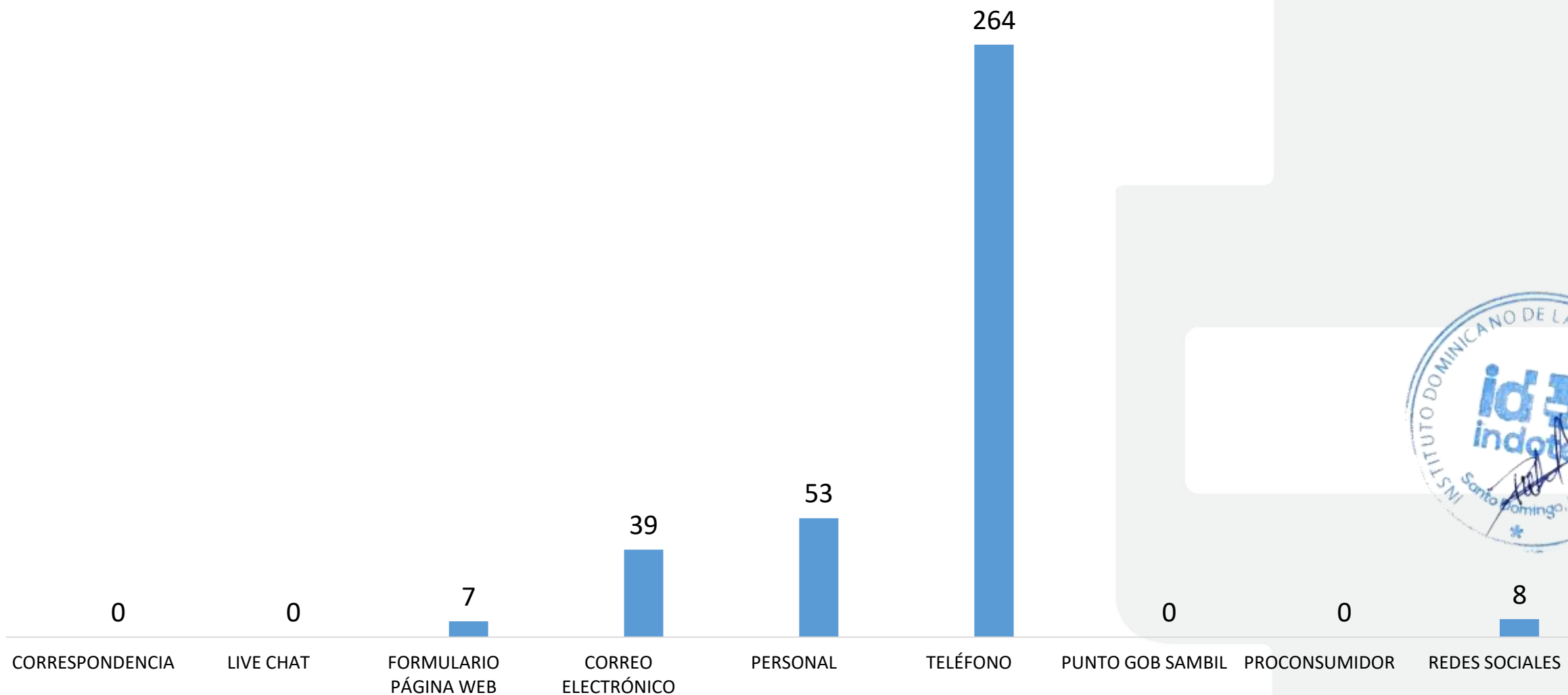


# Vía de Solicitud, Acumulado 2024



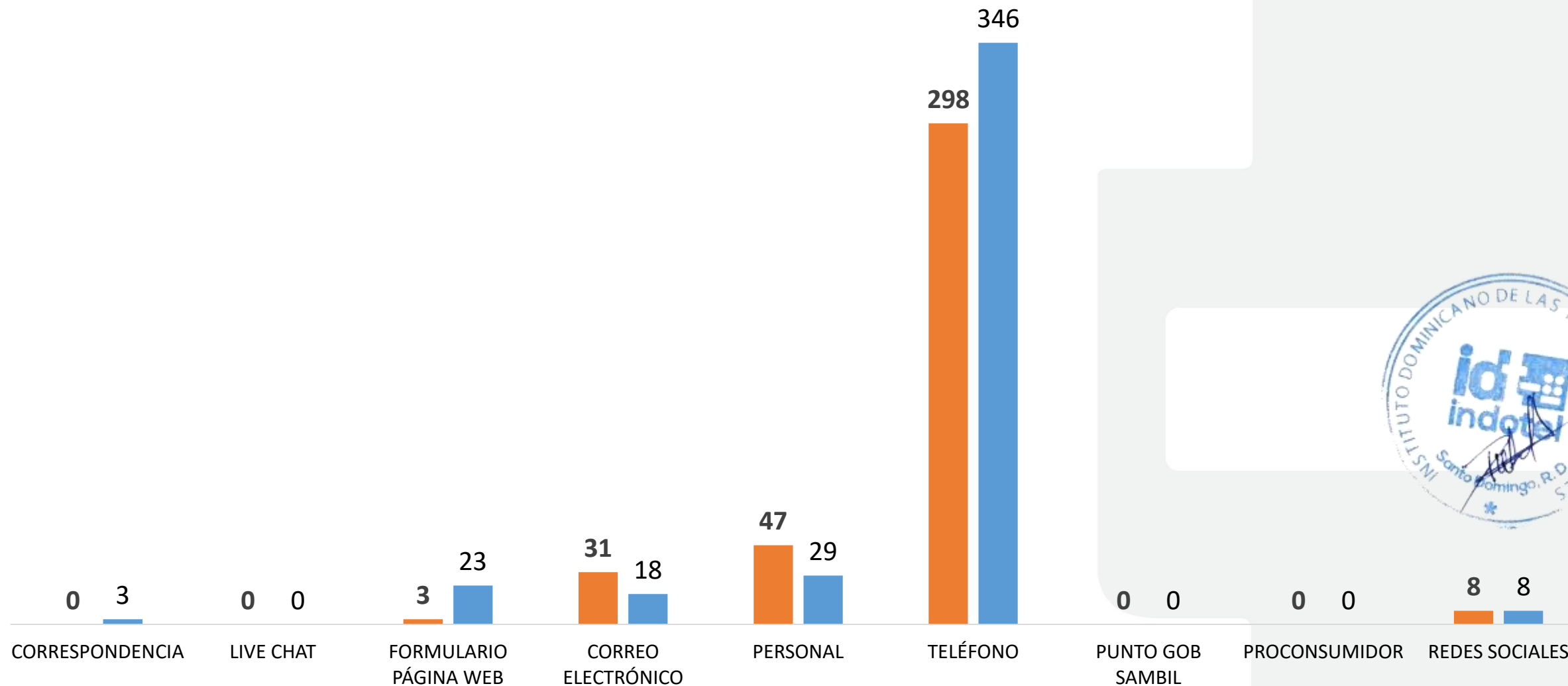
# Vía de Solicitud, Enero 2024

2024 2023

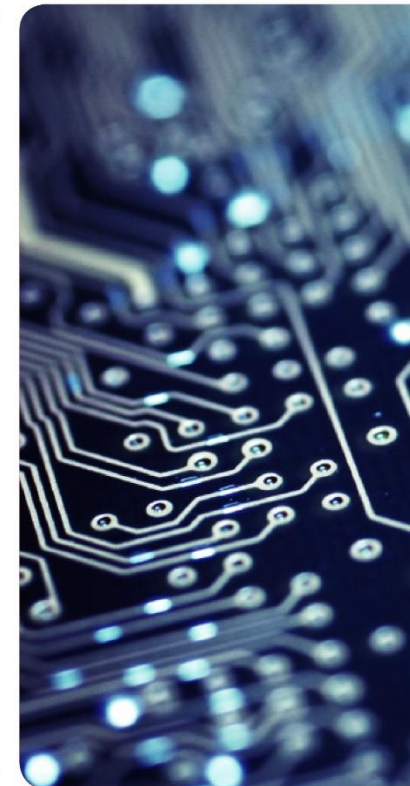


# Vía de Solicitud, Febrero 2024

2024 2023

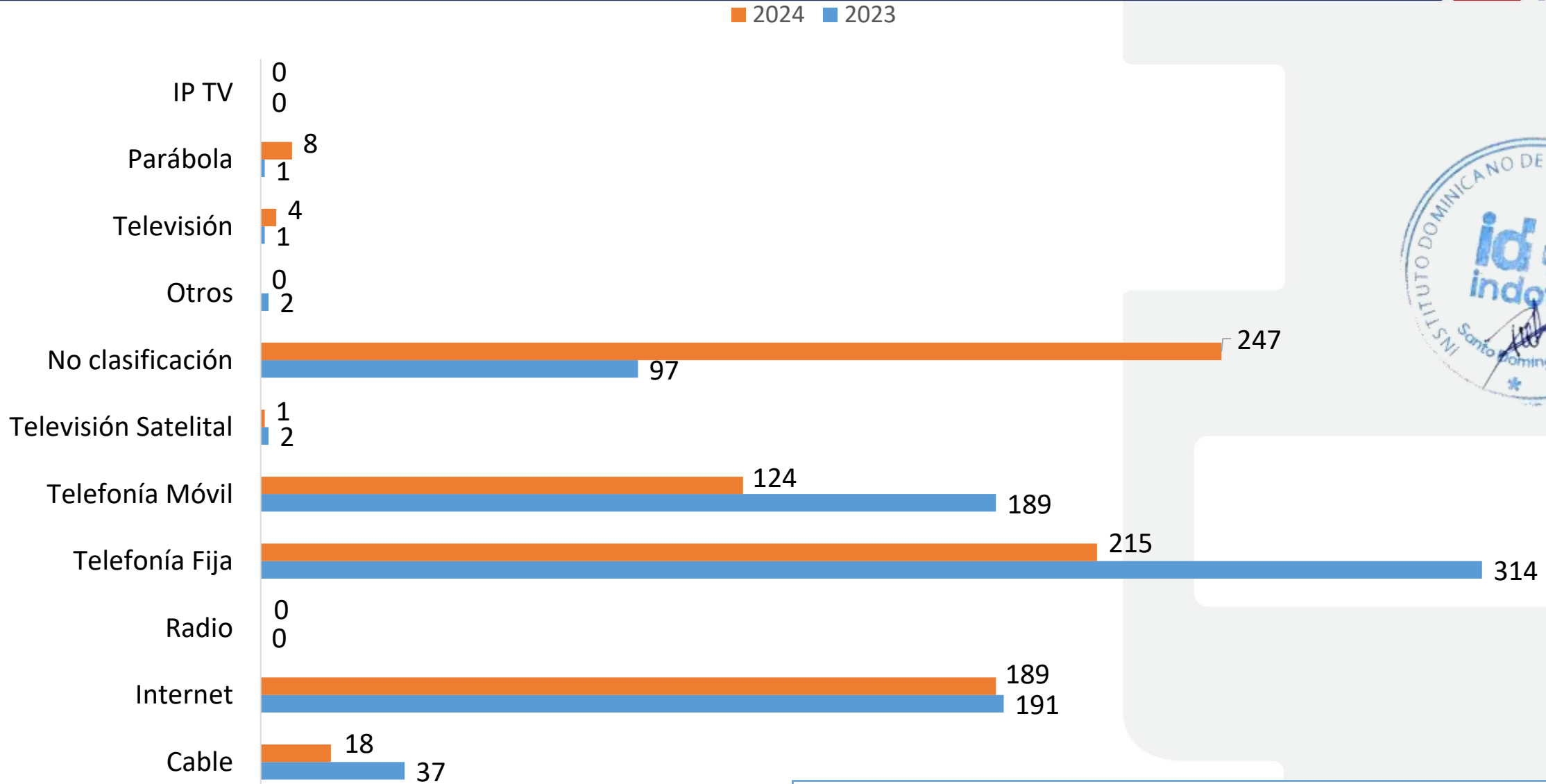


# Clasificación del Servicio



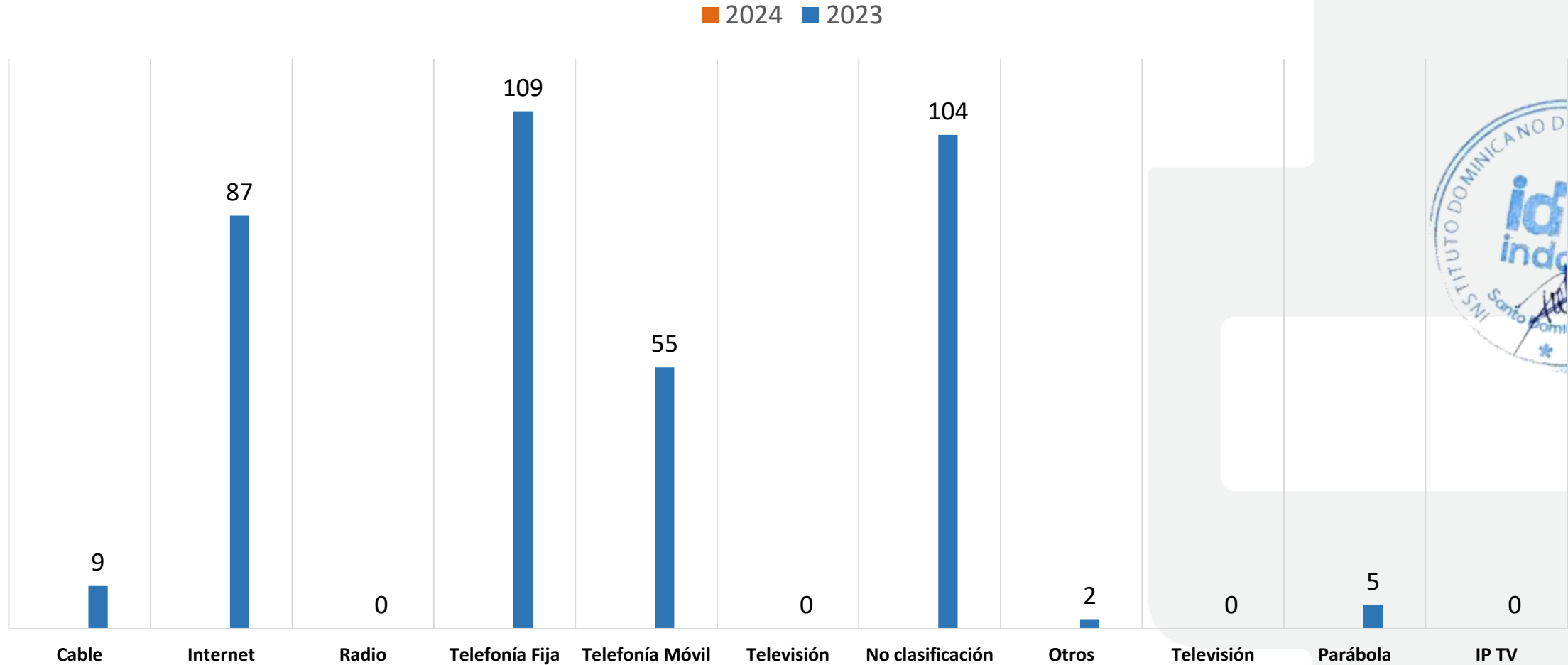


# Clasificación del Servicio, Acumulado 2024



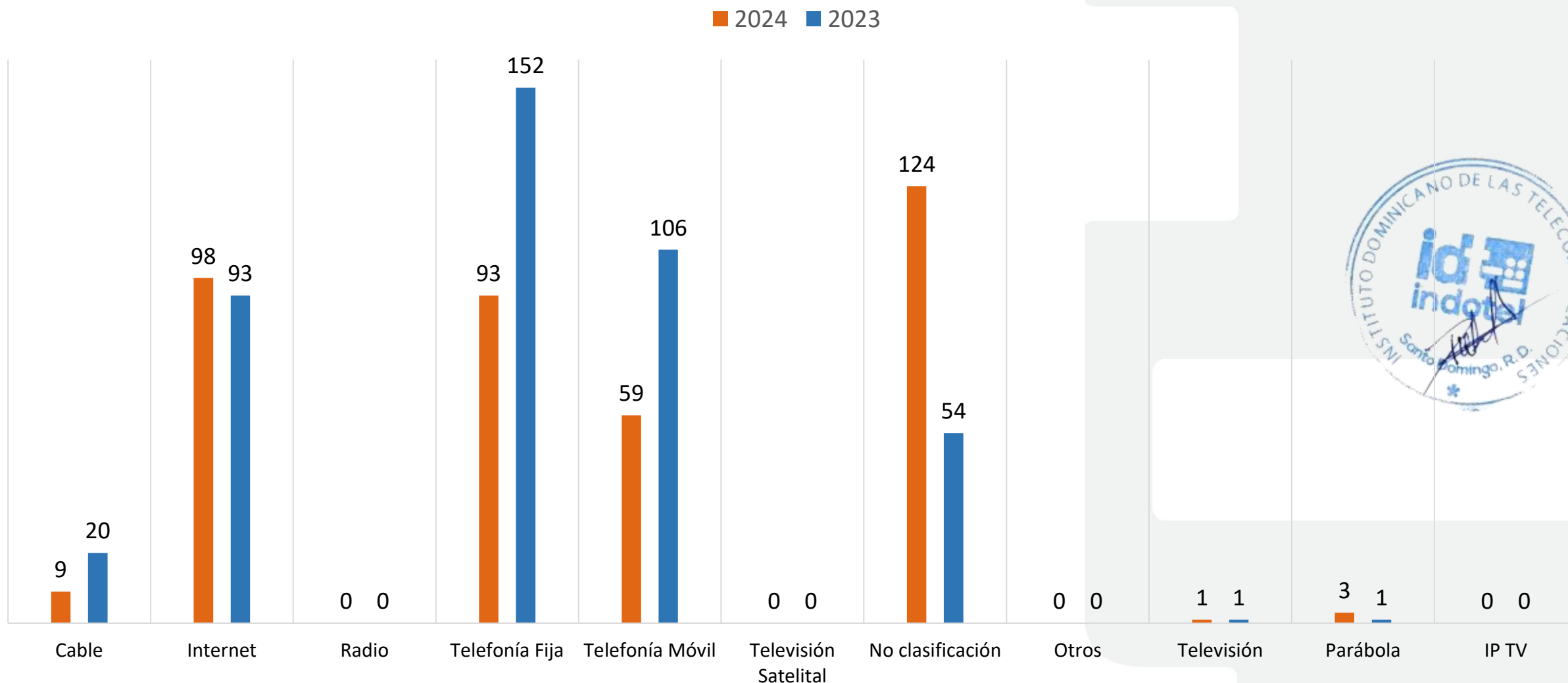
En el reglón de “**no clasificación**” se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Enero 2024



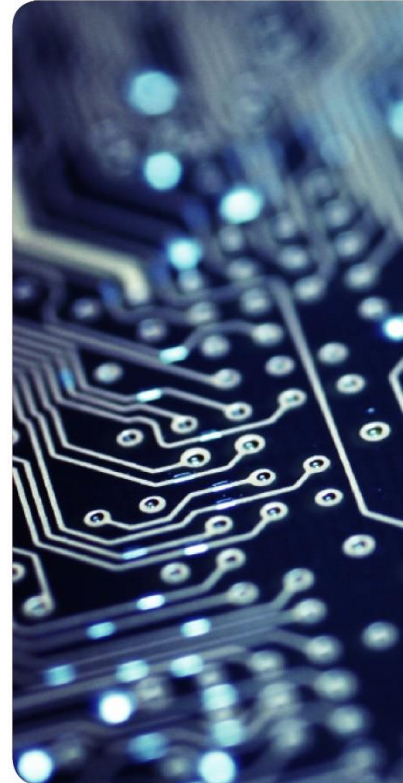
En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

# Clasificación del Servicio, Febrero 2024

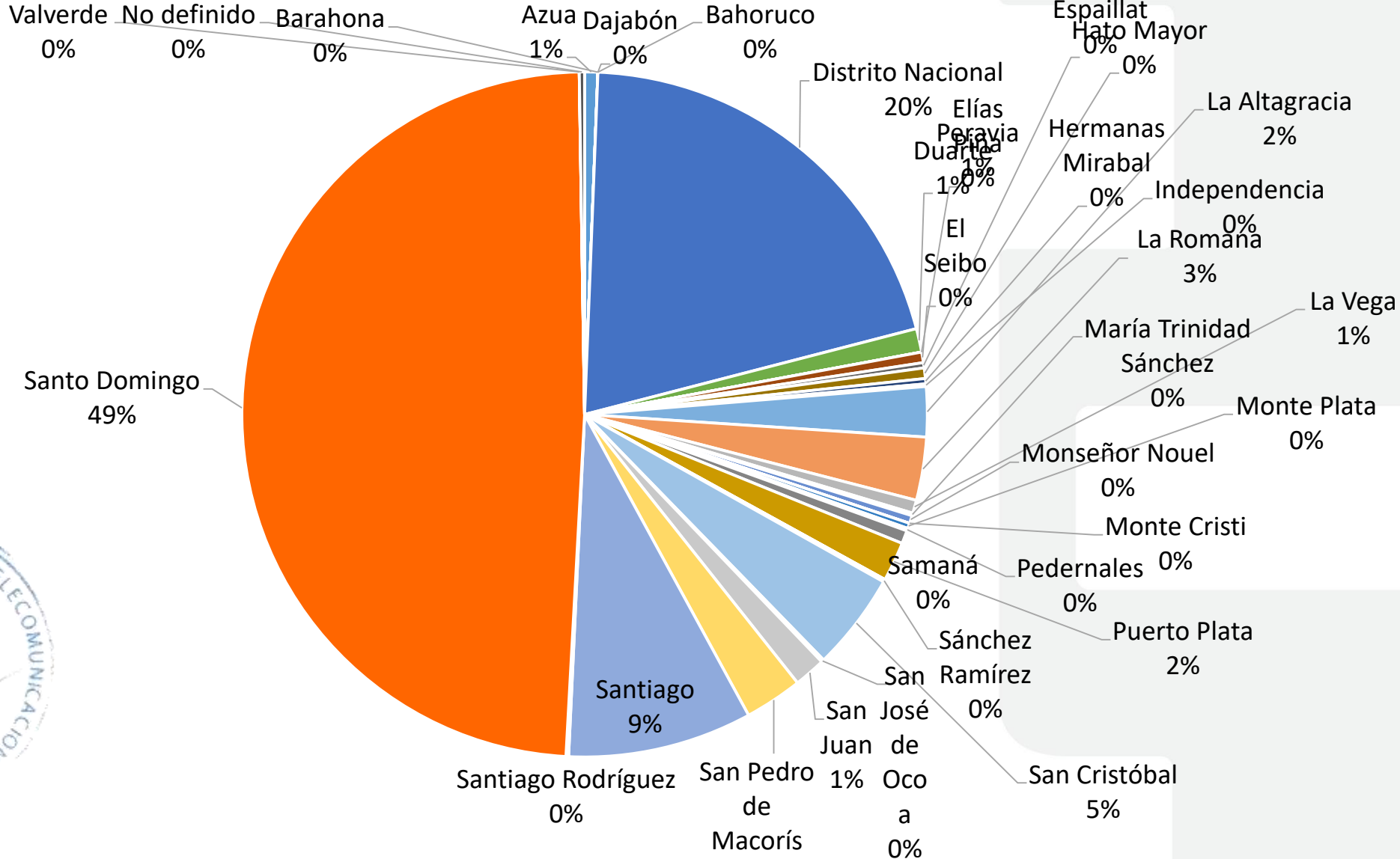


En el reglón de **“no clasificación”** se registran aquellos casos que no corresponden con servicio de telecomunicaciones, y/o referidos a otras instancias.

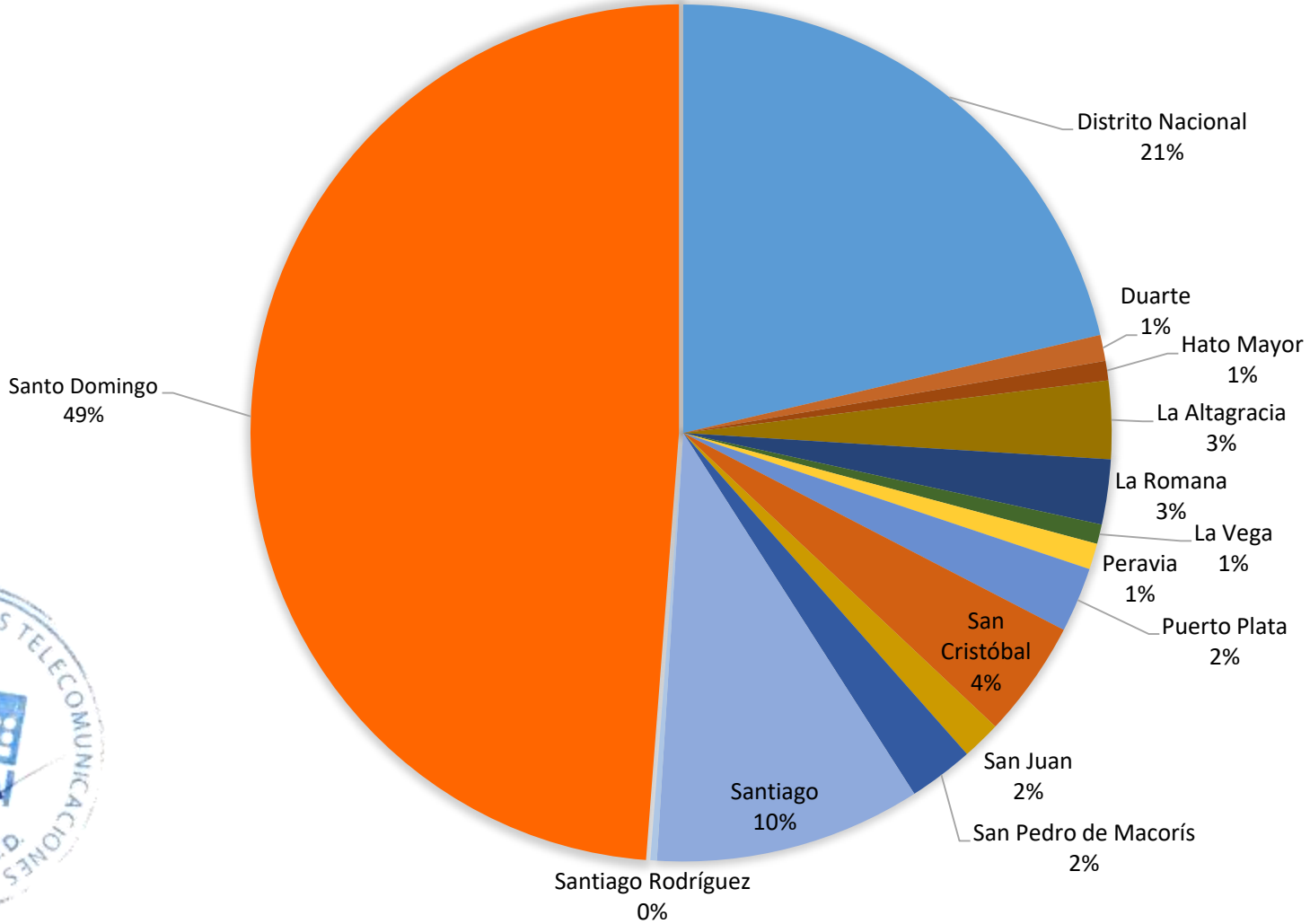
# Recibidos por provincias



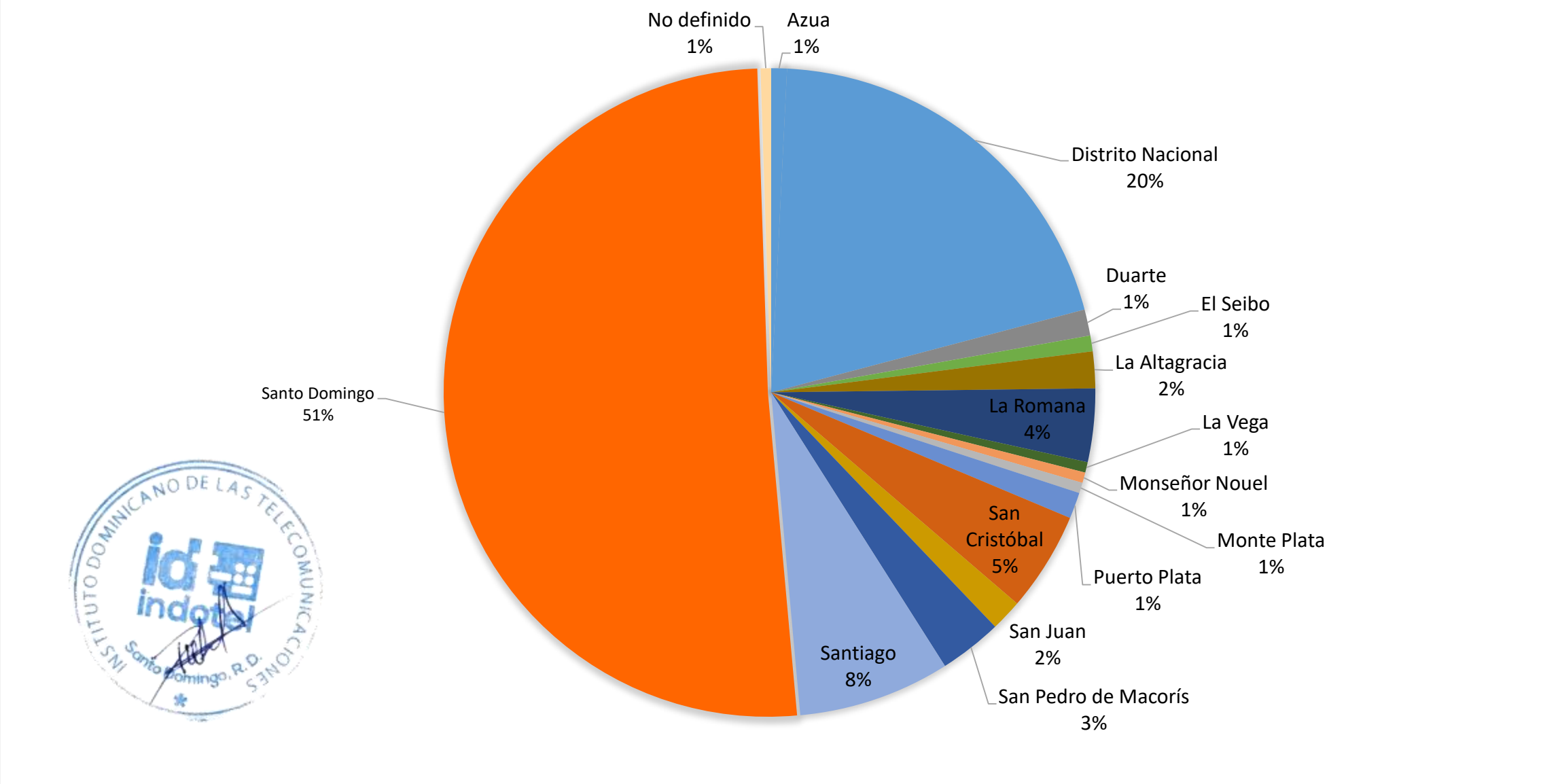
# Clasificación por provincia, Acumulado 2024



# Clasificación por provincia, Enero 2024

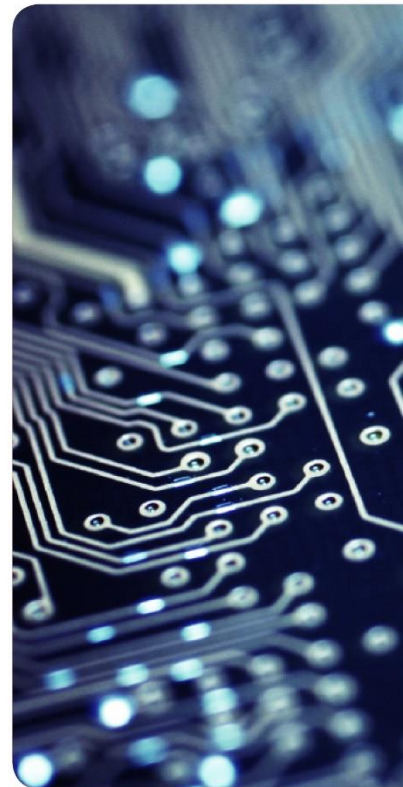


# Clasificación por provincia, Febrero 2024



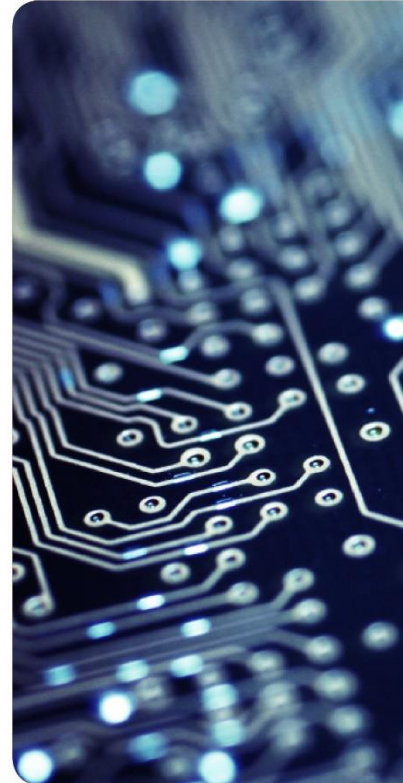
# Departamento Tramitación y Conciliación

Año 2024





# Balance aplicado a Favor de los Usuarios CPF



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF - Acumulado 2024



Balance Acreditado

Balance Reclamado



# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Enero 2024



\$-

BALANCE RECLAMADO

\$-

BALANCE ACREDITADO

# Balance Aplicado a Favor de los Usuarios CPF – Febrero 2024



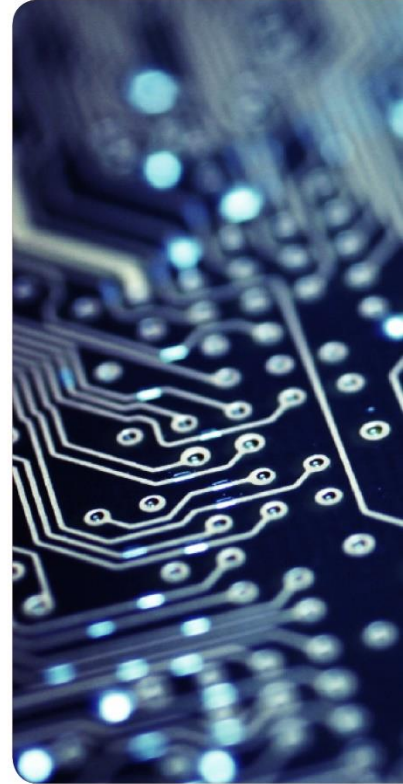
\$-

BALANCE RECLAMADO

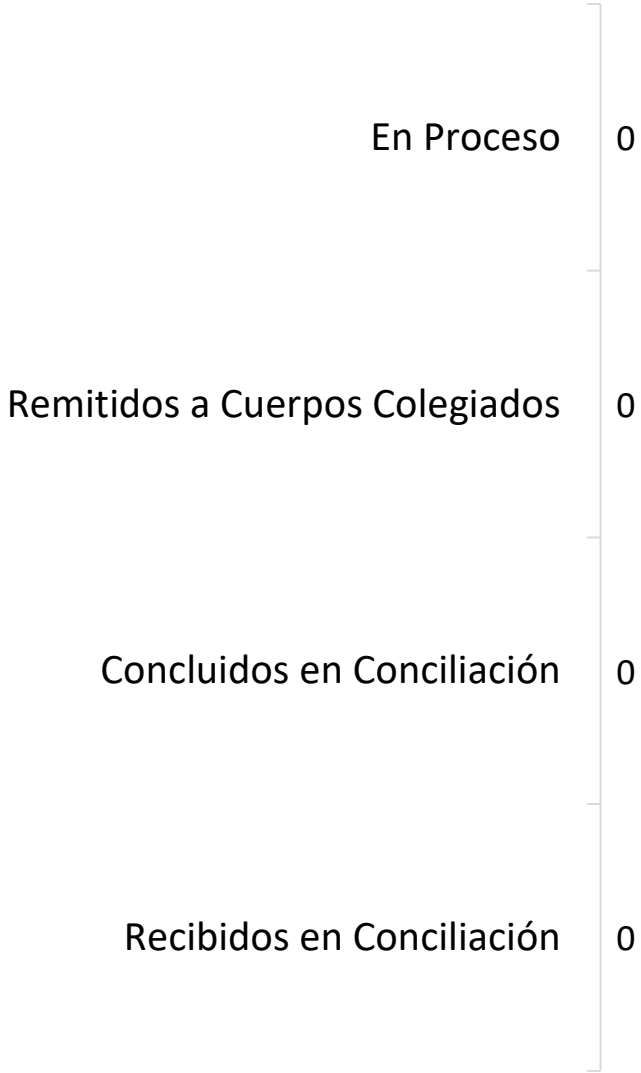
\$-

BALANCE ACREDITADO

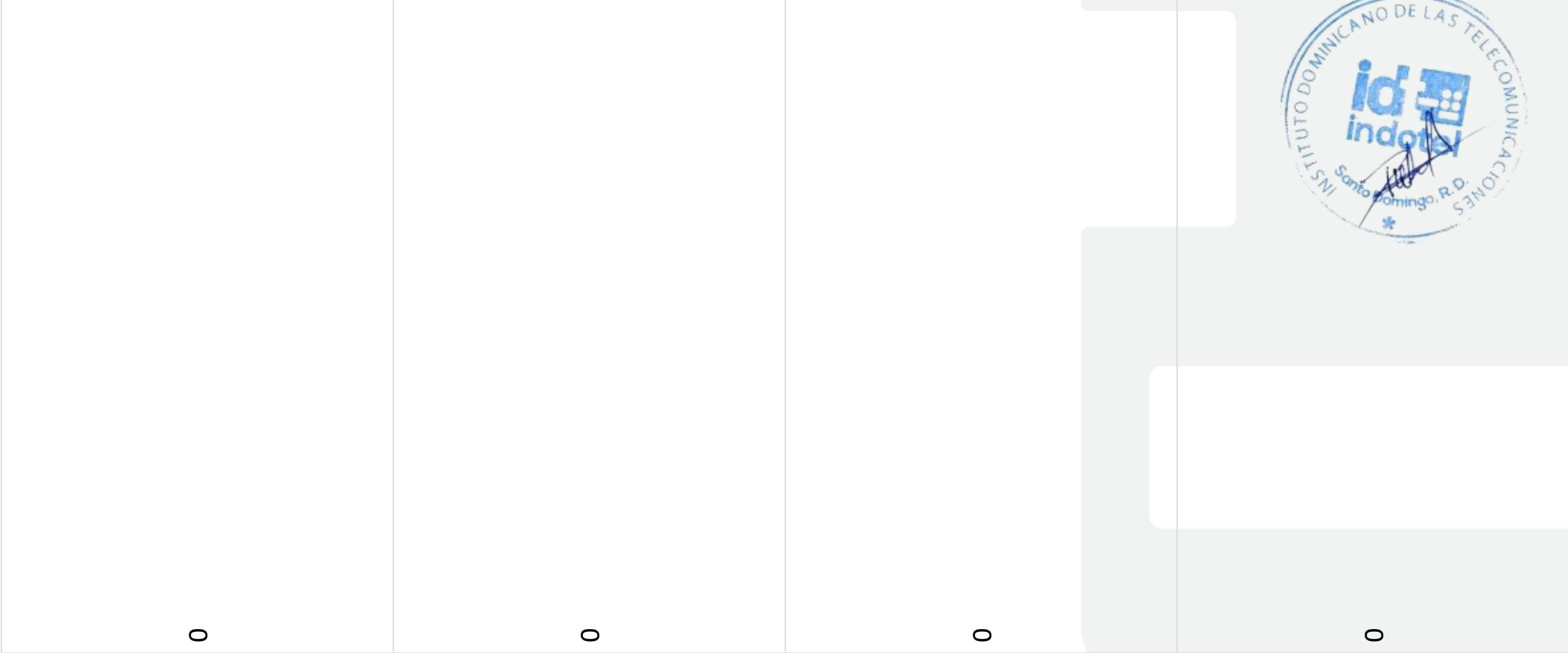
# Recursos de Queja



# Comportamiento Recursos de Queja, Acumulado 2024



# Comportamiento Recursos de Queja, Enero 2024



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

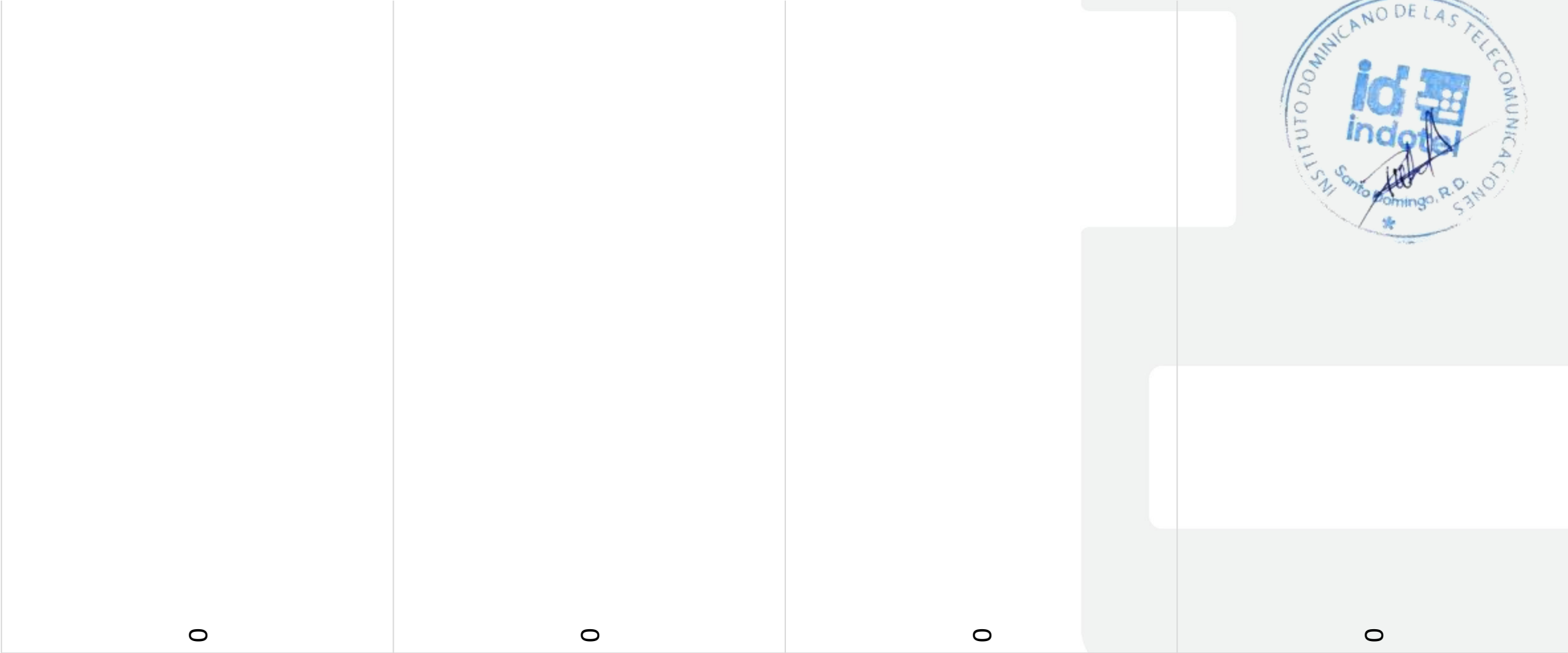
CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO



# Comportamiento Recursos de Queja, Febrero 2024



RECIBIDOS EN CONCILIACIÓN

CONCLUIDOS EN CONCILIACIÓN

REMITIDOS A CUERPOS COLEGIADOS

EN PROCESO





# Balance acreditado a Favor de los Usuarios - Acumulado 2024



\$0.00



■ Balance reclamado    ■ Balance acreditado

# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Enero 2024



\$0.00

BALANCE RECLAMADO

\$0.00

BALANCE ACREDITADO



# Balance acreditado a Favor de los Usuarios – Febrero 2024



\$0.00

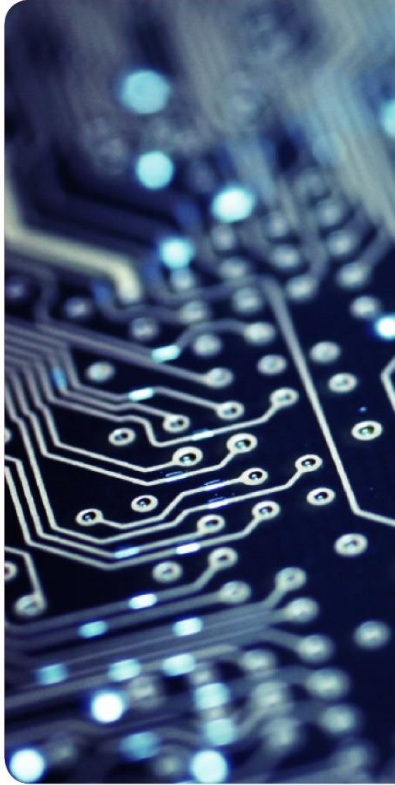
BALANCE RECLAMADO

\$0.00

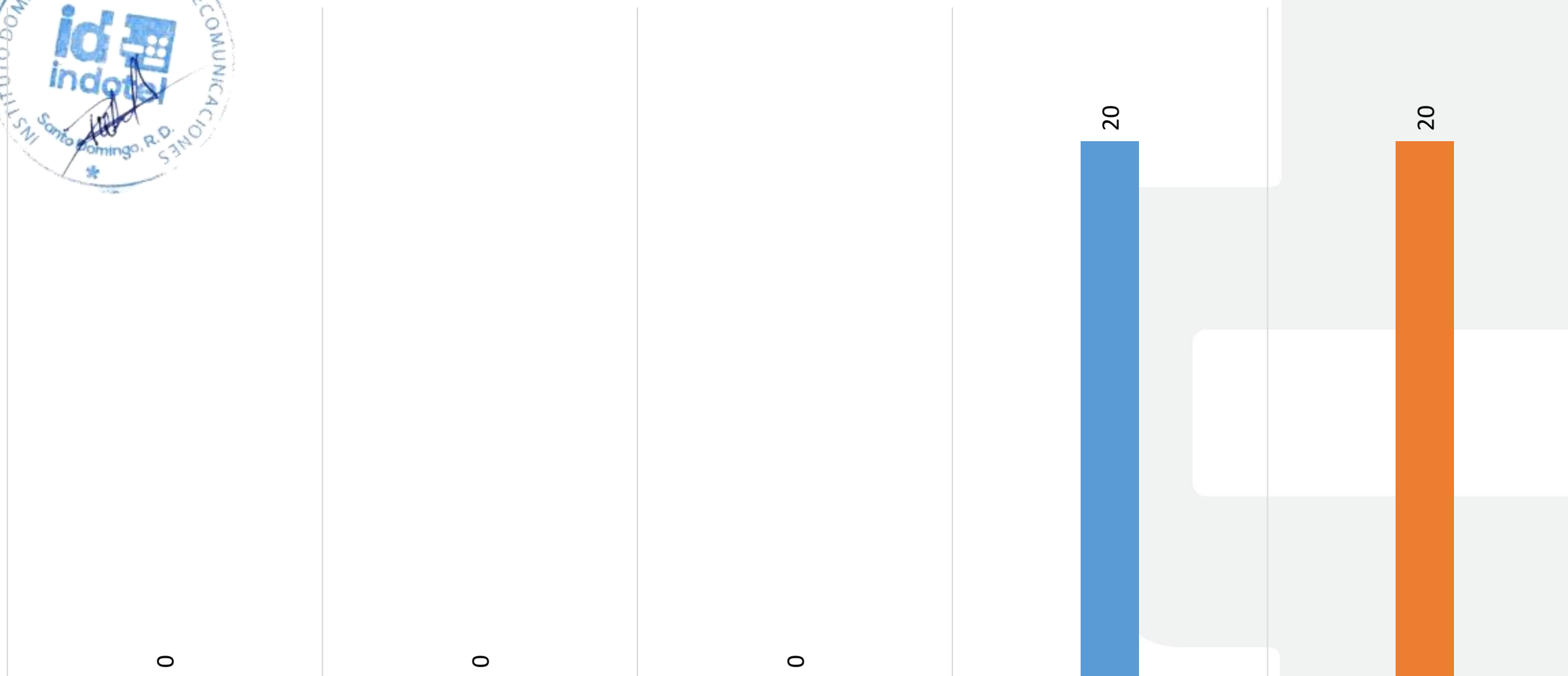
BALANCE ACREDITADO



# Denuncias



# Motivos reclamados – Enero 2024



AVERÍA

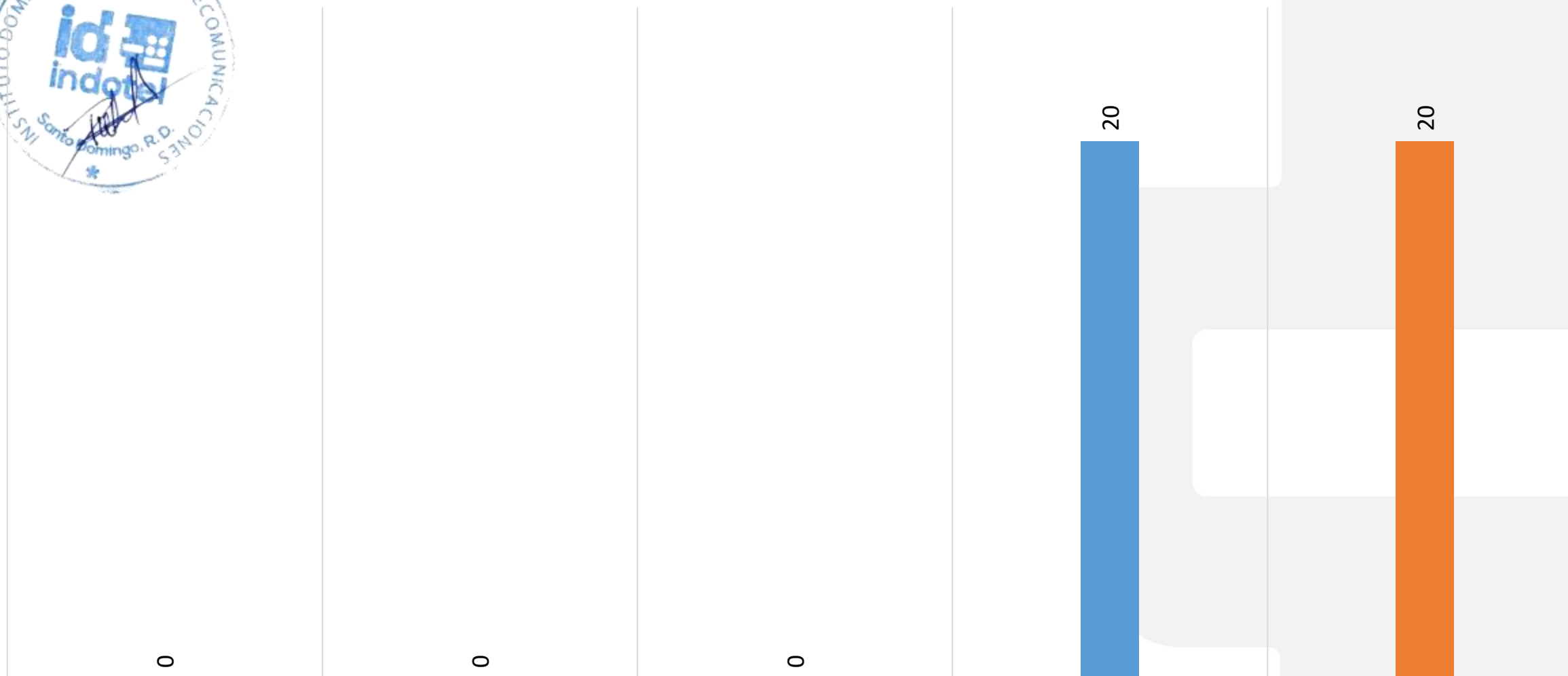
BLOQUEO DE SERIE  
(LISTA NEGRA)

CALIDAD EN EL SERVICIO

COBRO DE DEUDA

TOTAL DE CASOS

# Motivos reclamados – Febrero 2024



AVERÍA

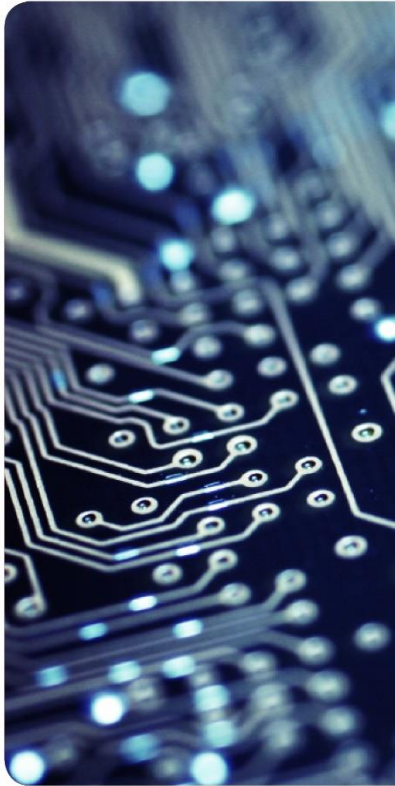
BLOQUEO DE SERIE  
(LISTA NEGRA)

CALIDAD EN EL SERVICIO

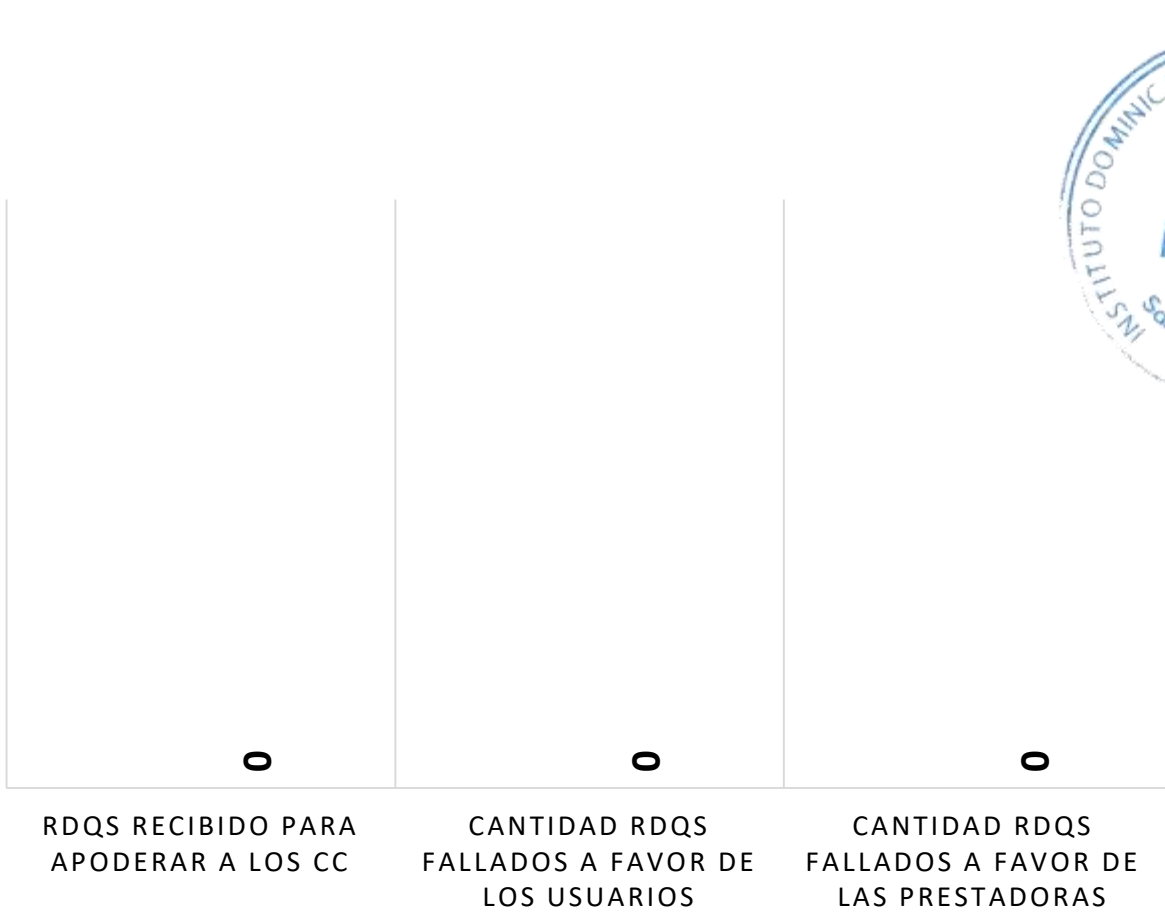
COBRO DE DEUDA

TOTAL DE CASOS

# Cuerpos Colegiados (CC) Año 2024



# Recursos de Queja (RDQs). Apoderados y Decididos 2024

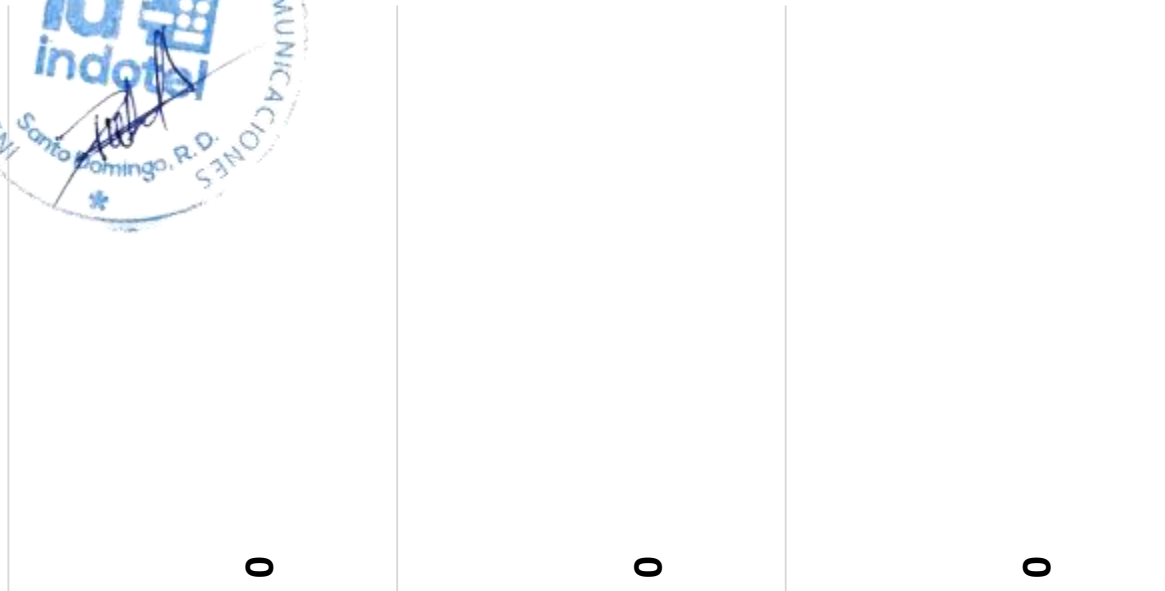


0.00

- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS
- MONTOS FALLOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS



# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Enero 2024



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

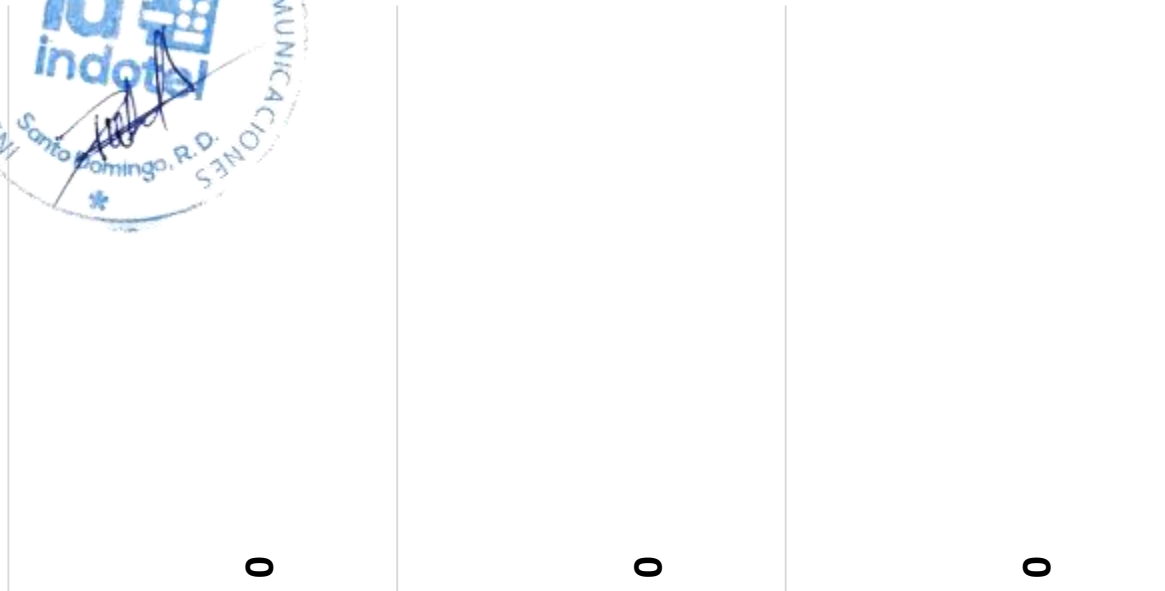
CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

0.00; 0%  
0.00; 0%

- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS
- MONTOS FALLOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

# Recursos de Queja (RDQs) Apoderados y Decididos Febrero 2024



RDQS RECIBIDO PARA APODERAR A LOS CC

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS

CANTIDAD RDQS FALLADOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS

0.00; 0%  
0.00; 0%

- MONTOS FALLADOS A FAVOR DE LOS USUARIOS
- MONTOS FALLOS A FAVOR DE LAS PRESTADORAS



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones