

**ANEXO A LA CONVOCATORIA DE LA ASAMBLEA GENERAL  
ORDINARIA DE MUTUALISTAS CONVOCADA PARA EL DIA 14 DE  
MARZO DE 2019**

---

**Punto Sexto del Orden del día de la Convocatoria**

**Memoria del Defensor del Cliente**

**Punto 6 Memoria del Defensor del Cliente**

Madrid, 12 de Febrero de 2019

Firmado el Secretario del Consejo de Administración, D. Francisco J. Hernando Díaz-Ambrona.

## MEMORIA DEFENSOR DEL CLIENTE

### MEMORIA INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 2018:

Sr. Presidente, Vicepresidente, Vocales de la Mesa, mutualistas, señoras y señores, amigos todos:

- I. Un año más, cumpliendo con la obligación que tiene el Defensor del cliente, comparezco ante esta Asamblea para someter a su consideración y aprobación la Memoria anual. Lo hago honrado por la confianza que en mí han depositado y, agradecido de antemano, por su benevolente atención.
- II. Como tuve ocasión de indicar en la rendición de mi primera Memoria, fue en el año 1803 que, en Suecia, se instauró la figura jurídica del Ombudsman para atender las demandas de los ciudadanos frente a los posibles abusos de la administración. Hoy en día esta figura recogida en las constituciones de los Estados de Derecho como en nuestro caso la figura del Defensor del Pueblo, se ha extendido también, con notable éxito, al mundo de las relaciones mercantiles y así los clientes y consumidores encuentran en la figura del Defensor del cliente un camino para poder denunciar aquellos incumplimientos que consideran que se han producido con respecto a sus derechos en relación a los servicios que las empresas prestan y les ofrecen. Creo sinceramente que ello ha favorecido enormemente las relaciones de unos con otros y ha permitido, con ello, evitar una litigiosidad judicial innecesaria.

En este sentido, debo poner de manifiesto mi agradecimiento más sincero al Servicio de Atención al Cliente de Mutua Pelayo y a la Secretaria del Consejo de quien depende, así como a los profesionales del derecho que lo componen; pues sin ellos le hubiera resultado al Defensor prácticamente imposible desarrollar su trabajo, con la celeridad y eficiencia que la función precisa.

La elaboración de los dosieres y la minuciosidad en la recogida de los datos, así como en la solicitud de los informes periciales que se precisan, permiten que hoy comparezca ante ustedes para ofrecerles esta Memoria con las estadísticas que se adjuntan.

- III. En 2018 el número de expedientes tramitados, tal y como se demuestra en el **primero de los cuadros** que se adjuntan, ha ascendido a 719, con lo que se ha producido un importante aumento de 159 asuntos más con respecto a los del pasado año del 2017, por lo que habido un incremento nada desdeñable del 28,39 %. Debo advertir que ello se debe a que el incremento de los mismos se ha producido fundamentalmente en los tres últimos meses del año. Es decir, los meses de octubre, noviembre y diciembre.

Como viene siendo obligado, conforme a lo que establece la normativa destinada a preservar la intimidad de los ciudadanos, la información de todos los cuadros

estadísticos que acompañan a esta Memoria no contiene ningún dato de identificación personal de los reclamantes, y solo una referencia numérica es la que da noticia de los casos y problemas suscitados. Se especifican cronológicamente por orden de interposición de la reclamación desde el primero al último expediente. Vienen descritos por meses, para ver con mayor detalle la evolución que a lo largo del año ha tenido la presentación de las quejas y así lo pueden comprobar ustedes en el **segundo cuadro** donde se especifica el porcentaje mensual.

En el **tercer cuadro** reflejamos el sentido de la Resolución adoptada por el Defensor en el que puede observarse que se ha resuelto en 253 ocasiones a favor del reclamante (35,19%) y en 466 ocasiones a favor de Mutua Pelayo (64,81%). Es de notar que el porcentaje de ocasiones en que se ha resuelto a favor del reclamante ha pasado de un 29,46% a un 35,33%. Es decir, seis puntos de diferencia.

En el **cuadro cuarto** se ha mantenido la distribución por ramas de aseguramiento y, a diferencia de lo ocurrido en años anteriores, en el que el ramo del automóvil representaba el objeto principal de las reclamaciones ha sido superado por el número de reclamaciones en el ramo de hogar, que en este año han sido 378 y han representado un 52,57% de las mismas, frente a las 187 reclamaciones del año anterior que representaban el 33,39%, por lo que ha aumentado significativamente el número de expedientes. Por su parte, en el ramo del automóvil el número de expedientes ha disminuido de 366 del año anterior a las 337 reclamaciones del año 2018, lo que representa en su conjunto un 46,87% frente al 65,56% del año pasado.

Al propio tiempo se han añadido a este cuarto apartado las quejas recibidas por el importe de las “llamadas de teléfono al nº 902” que no se contemplaba en otros ejercicios; así como las reclamaciones por aplicación de la cláusula “de compromiso a tiempo” en el caso de seguros del hogar, y de la “cláusula 1.24.72” en los seguros de automóvil<sup>1</sup>.

Se observa como los casos referidos a siniestros en el ramo de hogar han experimentado un aumento en número de expedientes que han pasado a representar el 26,70% de los mismos y 192 reclamaciones, frente al 19,29% del año pasado con 108 reclamaciones. Contrariamente este mismo ítem, pero en automóvil, ha disminuido del 14,82% y 83 expedientes frente a 46 expedientes que representan el 6,40% en este año.

El **cuadro quinto** corresponde, como en otras ocasiones lo hemos hecho, a la distribución de éstas en las distintas Comunidades Autónomas y sus Provincias. Sigue siendo Madrid la Comunidad que mayor número de expedientes acumula que ha pasado de 130 a 180 en este año, aunque el nivel porcentual sigue siendo prácticamente el mismo. Cataluña pasa este año de estar en segundo lugar a estar en tercer lugar con 80 expedientes que representan el 11,13 %. En cambio, Andalucía pasa a ocupar el segundo lugar con 108 expedientes que representan un

---

<sup>1</sup> Posibilidad de llamada entre el 902 con cargo al cliente o al número de tráfico ordinaria  
Cláusulas por las cuales si no se cumple por parte de Mutua Pelayo con los tiempos de resolución establecidos en la póliza para cada caso en concreto, la anualidad del siguiente ejercicio será gratuita.

15,02 % frente a los 77 expedientes del año pasado, lo que le sitúan en niveles del año 2016. Sigue en cuarto lugar, una vez más, Castilla y León, seguida de Valencia como en años anteriores.

En los **cuadros sexto y séptimo** se observa la distribución de las dos provincias de mayor densidad, destacando la diferencia que existe entre la capital y su provincia. Tanto en Madrid como en Barcelona ha crecido porcentualmente el número de expedientes en la provincia con respecto a la capital. En Madrid capital representa ahora un 44,44% y su provincia un 55,56%, frente al 36,92% y 63,08% del año anterior. En Barcelona la capital representa un 22,06% frente al 20% del año pasado; y su provincia un 77,94% frente al 80% del año anterior.

El **cuadro octavo** distingue entre personas físicas y jurídicas y concretamente las primeras entre hombres y mujeres. El porcentaje sigue siendo prácticamente el mismo aunque con un ligero aumento de casi tres puntos en cuanto al número de mujeres reclamantes que en este año han sido 244 frente a las 175 del año pasado. Las personas jurídicas, por su parte, han experimentado un sensible descenso pasando de representar el 1,61 % del año pasado al 0,56 % de este año.

En el **cuadro número nueve**, se indica el tiempo transcurrido, en días, hasta la resolución de las reclamaciones desde que las mismas son entregadas con toda su documentación al Defensor. La media que arroja es de 3,38 días por expediente; cifra también ligeramente inferior a la del año pasado que fue de 4,56 días e incluso inferior a la de año 2016.

Por último, en el **cuadro número diez** se reseña el número de las resoluciones reabiertas en la Dirección General de Seguros cuyo acceso siempre se ofrece al Asegurado por si quiere hacer uso del mismo en caso de disconformidad. En esta ocasión, de 10 expedientes que se reabrieron el año anterior han pasado a ser 15 lo que supone un 2,09% del total de las reclamaciones.

- IV. Para terminar quiero reiterar el buen hacer de Mutua Pelayo en su gestión y en la atención para con sus asegurados, puesto que 1.366.169 pólizas vigentes en el año 2018 este Defensor ha recibido exclusivamente 719 quejas, lo que representa un 0,052% de su total. Cifra levemente superior a la del año pasado que, sin duda, se refleja en el incremento de quejas producido como decía al inicio de mi intervención, en el último trimestre del año.

Este es, pues, el Informe-Memoria que someto a su consideración y que, naturalmente, queda abierto a cualquier indicación o sugerencia que pueda, en su día, mejorarlo en bien y utilidad de todos.

Muchas gracias,

Eugenio Gay Montalvo.

**ANEXO ESTADÍSTICO**

**CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2018**

<b>DC/18 ENERO</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
1	11/01/2018	12/01/2018	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (lib acción)
2	11/01/2018	12/01/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
3	11/01/2018	12/01/2018	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (art 38)
4	11/01/2018	12/01/2018	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (Stro)
5	11/01/2018	12/01/2018	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (otro)
6	16/01/2018	17/01/2018	1	DESESTIMATIVA	Ourense	Auto (SAI)
7	17/01/2018	18/01/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (SAI)
8	19/01/2018	22/01/2018	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (art 38)
9	19/01/2018	22/01/2018	3	DESESTIMATIVA	Álava	Hogar (art 38)
10	19/01/2018	22/01/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
11	19/01/2018	22/01/2018	3	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (art 38)
12	19/01/2018	22/01/2018	3	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (art 38)
13	23/01/2018	24/01/2018	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (otro)
14	25/01/2018	30/01/2018	5	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (otro)
15	26/01/2018	30/01/2018	4	DESESTIMATIVA	León	Auto (Stro)
16	26/01/2018	30/01/2018	4	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (improcedente)
17	26/01/2018	30/01/2018	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
18	26/01/2018	30/01/2018	4	ESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (Stro)
19	26/01/2018	30/01/2018	4	ESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (póliza)
20	26/01/2018	30/01/2018	4	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
21	26/01/2018	30/01/2018	4	ESTIMATIVA	León	Auto (Stro)
22	26/01/2018	30/01/2018	4	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (lib acción)
23	26/01/2018	30/01/2018	4	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (lib acción)

24	29/01/2018	30/01/2018	1	ESTIMATIVA	Burgos	Auto (otro)
25	30/01/2018	31/01/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
26	31/01/2018	01/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (lib acción)
27	31/01/2018	01/02/2018	1	ESTIMATIVA	Valencia	Auto (Stro)

DC/18 FEBRERO	Entrada	Resolución	Tiempo de resolución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
28	01/02/2018	02/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (otro)
29	02/02/2018	07/02/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
30	02/02/2018	07/02/2018	5	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
31	02/02/2018	07/02/2018	5	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (oferta motivada)
32	02/02/2018	07/02/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
33	02/02/2018	07/02/2018	5	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (lib acción)
34	06/02/2018	07/02/2018	1	ESTIMATIVA	Toledo	Hogar (Stro)
35	06/02/2018	07/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Castellón	Hogar (art 38)
36	06/02/2018	07/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (art 38)
37	09/02/2018	12/02/2018	3	ESTIMATIVA	Sevilla	Auto (lesiones)
38	13/02/2018	14/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
39	13/02/2018	14/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (recambio)
40	13/02/2018	14/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
41	13/02/2018	14/02/2018	1	ESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (otro)
42	13/02/2018	14/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (oferta motivada)
43	14/02/2018	15/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (art 38)
44	14/02/2018	15/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Las Palmas	Auto (SAI)
45	14/02/2018	15/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (art 38)
46	14/02/2018	16/02/2018	2	DESESTIMATIVA	Navarra	Hogar (art 38)
47	14/02/2018	15/02/2018	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (improcedente)
48	15/02/2018	16/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Murcia	Auto (otro)
49	15/02/2018	16/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (robo)

50	16/02/2018	21/02/2018	5	DESESTIMATIVA	Huesca	Hogar (otro)
51	16/02/2018	20/02/2018	4	ESTIMATIVA	Palencia	Auto (Stro)
52	20/02/2018	21/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Ourense	Hogar (Stro)
53	20/02/2018	21/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (improcedente)
54	20/02/2018	21/02/2018	1	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (Stro)
55	21/02/2018	26/02/2018	5	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (art 38)
56	22/02/2018	26/02/2018	4	ESTIMATIVA	Toledo	Auto (Stro)
57	22/02/2018	26/02/2018	4	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (otro)
58	23/02/2018	27/02/2018	4	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (lesiones)
59	23/02/2018	27/02/2018	4	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (otro)
60	23/02/2018	27/02/2018	4	DESESTIMATIVA	Jaén	Auto (lib acción)
61	27/02/2018	28/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (Prov)	Hogar (art 38)
62	27/02/2018	28/02/2018	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (art 38)

DC/18 MARZO	Entrada	Resolución	Tiempo de resolución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
63	02/03/2018	05/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (Stro)
64	02/03/2018	05/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Ávila	Auto (art 38)
65	05/03/2018	06/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Navarra	Auto (lib acción)
66	06/03/2018	07/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Lugo	Otro
67	06/03/2018	07/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (recambio)
68	06/03/2018	07/03/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
69	06/03/2018	07/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Zamora	Auto (art 38)
70	08/03/2018	09/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Cuenca	Hogar (art 38)
71	08/03/2018	09/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
72	08/03/2018	09/03/2018	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
73	08/03/2018	09/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
74	08/03/2018	09/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (SAI)
75	13/03/2018	16/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)

76	13/03/2018	16/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (Stro)
77	13/03/2018	16/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Lérida	Hogar (Stro)
78	13/03/2018	16/03/2018	3	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (Stro)
79	13/03/2018	16/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (póliza)
80	14/03/2018	16/03/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (Stro)
81	16/03/2018	19/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (lesiones)
82	16/03/2018	19/03/2018	3	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (Stro)
83	16/03/2018	19/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Almería	Auto (póliza)
84	16/03/2018	19/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Álava	Hogar (póliza)
85	19/03/2018	20/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
86	21/03/2018	22/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (póliza)
87	21/03/2018	22/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (Stro)
88	21/03/2018	22/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
89	21/03/2018	22/03/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
90	22/03/2018	23/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
91	22/03/2018	23/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (lib acción)
92	22/03/2018	23/03/2018	1	ESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (Stro)
93	23/03/2018	26/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (lib acción)
94	23/03/2018	26/03/2018	3	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (Stro)
95	23/03/2018	28/03/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (franquicia)
96	23/03/2018	28/03/2018	5	ESTIMATIVA	Córdoba	Auto (otro)
97	23/03/2018	28/03/2018	5	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (multa)
98	26/03/2018	28/03/2018	2	DESESTIMATIVA	Ciudad Real	Hogar (Stro)
99	26/03/2018	28/03/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (lib acción)
100	26/03/2018	28/03/2018	2	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (póliza)
101	26/03/2018	28/03/2018	2	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (recambio)
102	26/03/2018	28/03/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
103	27/03/2018	28/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (art 38)



104	27/03/2018	28/03/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
105	27/03/2018	28/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (art 38)
106	27/03/2018	28/03/2018	1	DESESTIMATIVA	Castellón	Auto (póliza)
107	28/03/2018	04/04/2018	7	ESTIMATIVA	Soria	Auto (Stro)
108	28/03/2018	04/04/2018	7	DESESTIMATIVA	Cuenca	Auto (asistencia)
109	28/03/2018	04/04/2018	7	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (póliza)
110	28/03/2018	04/04/2018	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (robo)

<b>DC/18 ABRIL</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
110	02/04/2018	04/04/2018	2	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (Stro)
111	02/04/2018	04/04/2018	2	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (otro)
112	03/04/2018	04/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Jaén	Auto (otro)
113	03/04/2018	04/04/2018	1	ESTIMATIVA	León	Hogar (póliza)
114	03/04/2018	04/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Tarragona	Hogar (Stro)
115	05/04/2018	06/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
116	09/04/2018	11/04/2018	2	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)
117	09/04/2018	11/04/2018	2	ESTIMATIVA	Toledo	Auto (otro)
118	09/04/2018	11/04/2018	2	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (oferta motivada)
119	11/04/2018	12/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
120	11/04/2018	12/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)
121	11/04/2018	12/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Jaén	Auto (lib acción)
122	11/04/2018	12/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (lesiones)
123	11/04/2018	12/04/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
124	11/04/2018	12/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (902 y otro)
125	11/04/2018	12/04/2018	1	DESESTIMATIVA	La Rioja	Auto (902)
126	12/04/2018	12/04/2018	0	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (Stro)
127	13/04/2018	16/04/2018	3	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (lib acción)
128	13/04/2018	16/04/2018	3	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (lesiones)

129	13/04/2018	16/04/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
130	16/04/2018	17/04/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
131	16/04/2018	17/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Badajoz	Hogar (art 38)
132	19/04/2018	20/04/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
133	19/04/2018	20/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (art 38)
134	19/04/2018	20/04/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (Stro)
135	19/04/2018	20/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (franquicia)
136	20/04/2018	23/04/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
137	20/04/2018	23/04/2018	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (Stro)
138	20/04/2018	23/04/2018	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (recambio)
139	20/04/2018	24/04/2018	4	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (póliza)
140	20/04/2018	24/04/2018	4	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (otro)
141	20/04/2018	24/04/2018	4	ESTIMATIVA	León	Auto (póliza)
142	24/04/2018	25/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
143	25/04/2018	26/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (prematurero)
144	25/04/2018	26/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
145	25/04/2018	26/04/2018	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (baja póliza)
146	27/04/2018	03/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
147	27/04/2018	03/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (Stro)
148	27/04/2018	03/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Zamora	Hogar (Stro)
149	27/04/2018	03/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (recambio)
150	27/04/2018	03/05/2018	6	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (póliza)
151	27/04/2018	03/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (robo)
152	27/04/2018	03/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (recambio)
153	30/04/2018	03/05/2018	3	DESESTIMATIVA	Cuidad Real	Auto (cinegético)

<b>DC/18 MAYO</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
154	04/05/2018	08/05/2018	4	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (otro)

155	04/05/2018	08/05/2018	4	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (lib acción)
156	07/05/2018	08/05/2018	1	DESESTIMATIVA	Cuidad Real	Auto (art 38)
157	09/05/2018	10/05/2018	1	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (cinagético)
158	10/05/2018	10/05/2018	0	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
159	10/05/2018	10/05/2018	0	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (art 38)
160	10/05/2018	16/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Salamanca	Auto (cinagético)
161	10/05/2018	16/05/2018	6	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
162	10/05/2018	16/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Orense	Hogar (otro)
163	10/05/2018	16/05/2018	6	ESTIMATIVA	Jaén	Auto (póliza)
164	10/05/2018	16/05/2018	6	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (otro)
165	10/05/2018	16/05/2018	6	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
166	10/05/2018	16/05/2018	6	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (art 38)
167	11/05/2018	16/05/2018	5	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (Stro)
168	11/05/2018	16/05/2018	5	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
169	11/05/2018	16/05/2018	5	ESTIMATIVA	Córdoba	Auto (otro)
170	16/05/2018	18/05/2018	2	DESESTIMATIVA	Albacete	Auto (cinagético)
171	16/05/2018	18/05/2018	2	ESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (póliza)
172	17/05/2018	18/05/2018	1	ESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (póliza)
173	18/05/2018	21/05/2018	3	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
174	18/05/2018	21/05/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
175	21/05/2018	23/05/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
176	21/05/2018	23/05/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
177	21/05/2018	23/05/2018	2	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (art 38)
178	21/05/2018	23/05/2018	2	DESESTIMATIVA	Palencia	Auto (póliza)
179	21/05/2018	23/05/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (robo)
180	22/05/2018	23/05/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
181	24/05/2018	25/05/2018	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (art 38)
182	24/05/2018	25/05/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)

183	25/05/2018	28/05/2018	3	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (lib acción)
184	25/05/2018	28/05/2018	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (Lesiones)
185	25/05/2018	28/05/2018	3	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (cinagético)
186	28/05/2018	29/05/2018	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (póliza)
187	29/05/2018	30/05/2018	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (lib acción)
188	31/05/2018	01/06/2018	1	ESTIMATIVA	Baleares	Auto (póliza)
189	31/05/2018	01/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)

<b>DC/18 JUNIO</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
190	01/06/2018	04/06/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
191	01/06/2018	05/06/2018	4	ESTIMATIVA	Baleares	Auto (póliza)
192	04/06/2018	05/06/2018	1	ESTIMATIVA	Murcia	Hogar (Stro)
193	04/06/2018	05/06/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
194	07/06/2018	08/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (Stro)
195	11/06/2018	13/06/2018	2	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (póliza)
196	12/06/2018	13/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
197	12/06/2018	13/06/2018	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
198	15/06/2018	18/06/2018	3	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
199	15/06/2018	18/06/2018	3	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Comercio
200	15/06/2018	19/06/2018	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (clausula 7.24.72)
201	18/06/2018	19/06/2018	1	ESTIMATIVA	Granada	Auto (póliza)
202	20/06/2018	21/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (cláusula 7.24.72)
203	20/06/2018	21/06/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn	Hogar (telf. 902)
204	20/06/2018	21/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
205	22/06/2018	26/06/2018	4	DESESTIMATIVA	Granada	Hogar (art 38)
206	22/06/2018	26/06/2018	4	DESESTIMATIVA	Murcia	Auto (otro)
207	22/06/2018	26/06/2018	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
208	25/06/2018	26/06/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (clausula 7.24.72)

209	25/06/2018	26/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lesiones)
210	25/06/2018	26/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
211	25/06/2018	26/06/2018	1	DESESTIMATIVA	Álava	Hogar (art 38)
212	25/06/2018	26/06/2018	1	ESTIMATIVA	Cuenca	Hogar (Stro)
213	26/06/2018	27/06/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
214	26/06/2018	27/06/2018	1	ESTIMATIVA	Murcia	Hogar (Stro)
215	26/06/2018	27/06/2018	1	ESTIMATIVA	Huelva	Auto (Stro)
216	28/06/2018	02/07/2018	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
217	28/06/2018	02/07/2018	4	DESESTIMATIVA	Burgos	Hogar (Stro)
218	28/06/2018	02/07/2018	4	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (cláusula 7.24.72)
219	28/06/2018	02/07/2018	4	DESESTIMATIVA	Granada	Hogar (póliza)
220	28/06/2018	02/07/2018	4	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (otro)
221	29/06/2018	02/07/2018	3	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (otro)

DC/18 JULIO	Entrada	Resolución	Tiempo de resolución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
222	02/07/2018	03/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (franquicia)
223	02/07/2018	03/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
224	02/07/2018	03/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Ciudad Real	Hogar (Stro)
225	02/07/2018	03/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (Stro)
226	02/07/2018	03/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (póliza)
227	02/07/2018	03/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (recambio)
228	02/07/2018	03/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (póliza)
229	02/07/2018	04/07/2018	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (robo)
230	02/07/2018	04/07/2018	2	ESTIMATIVA	Ciudad Real	Auto (póliza)
231	03/07/2018	04/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (art 38)
232	03/07/2018	04/07/2018	1	ESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (Stro)
233	03/07/2018	04/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (Stro)
234	03/07/2018	04/07/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)

235	03/07/2018	04/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)
236	04/07/2018	05/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
237	04/07/2018	13/07/2018	9	DESESTIMATIVA	Toledo	Auto (otro)
238	04/07/2018	05/07/2018	1	ESTIMATIVA	Toledo	Auto (póliza)
239	04/07/2018	05/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Albacete	Hogar (art 38)
240	04/07/2018	05/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
241	04/07/2018	05/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (otro)
242	05/07/2018	06/07/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
243	05/07/2018	06/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Albacete	Hogar (Stro)
244	06/07/2018	10/07/2018	4	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (art 38)
245	06/07/2018	10/07/2018	4	DESESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (cláusula 7.24.72)
246	09/07/2018	10/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (art 38)
247	09/07/2018	10/07/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
248	09/07/2018	10/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Guipúzcoa	Hogar (art 38)
249	09/07/2018	10/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (lib acción)
250	09/07/2018	10/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (lib acción)
251	10/07/2018	11/07/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
252	10/07/2018	11/07/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
253	10/07/2018	11/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
254	11/07/2018	12/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (SAI)
255	11/07/2018	12/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (póliza)
256	16/07/2018	17/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
257	16/07/2018	17/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
258	16/07/2018	17/07/2018	1	ESTIMATIVA	Alicante	Hogar (cláusula 7.24.72)
259	16/07/2018	17/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Castellón	Hogar (Stro)
260	16/07/2018	17/07/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
261	16/07/2018	17/07/2018	1	ESTIMATIVA	Las Palmas	Auto (póliza)
262	17/07/2018	18/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (lib acción)

263	18/07/2018	19/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
264	18/07/2018	19/07/2018	1	DESESTIMATIVA	La Rioja	Auto (franquicia)
265	18/07/2018	19/07/2018	1	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (compromiso tiempo)
266	18/07/2018	19/07/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
267	18/07/2018	19/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Huesca	Auto (franquicia)
268	19/07/2018	20/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (compromiso tiempo)
269	19/07/2018	20/07/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
270	19/07/2018	20/07/2018	1	DESESTIMATIVA	La Rioja	Auto (Stro)
271	19/07/2018	20/07/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
272	19/07/2018	20/07/2018	1	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (Stro)
273	19/07/2018	20/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
274	20/07/2018	23/07/2018	3	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (póliza)
275	20/07/2018	23/07/2018	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (póliza)
276	20/07/2018	23/07/2018	3	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (art 38)
277	23/07/2018	24/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
278	25/07/2018	26/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
279	25/07/2018	26/07/2018	1	ESTIMATIVA	Sevilla	Auto (recambio)
280	26/07/2018	27/07/2018	1	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
281	26/07/2018	27/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
282	26/07/2018	27/07/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
283	26/07/2018	27/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Hogar (otro)
284	26/07/2018	27/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
285	26/07/2018	27/07/2018	1	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (compromiso tiempo)
286	26/07/2018	27/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Las Palmas	Auto (incompatible)
287	26/07/2018	27/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
288	26/07/2018	27/07/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (compromiso tiempo)
289	27/07/2018	20/08/2018	24	DESESTIMATIVA	Baleares	Hogar (Stro)
290	27/07/2018	20/08/2018	24	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (compromiso tiempo)

291	27/07/2018	20/08/2018	24	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (póliza)
292	31/07/2018	20/08/2018	20	ESTIMATIVA	Bcn	Hogar (Stro)
293	31/07/2018	20/08/2018	20	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
294	31/07/2018	20/08/2018	20	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
295	31/07/2018	20/08/2018	20	ESTIMATIVA	Granada	Auto (Stro)
296	31/07/2018	20/08/2018	20	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (póliza)

DC/18 AGOSTO	Entrada	Resolución	Tiempo de resolución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
297	01/08/2018	20/08/2018	19	DESESTIMATIVA	BCN (prov)	Auto (Stro)
298	01/08/2018	22/08/2018	21	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (póliza)
299	02/08/2018	20/08/2018	18	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (Stro)
300	03/08/2018	21/08/2018	18	DESESTIMATIVA	BCN (prov)	Hogar (Stro)
301	06/08/2018	22/08/2018	16	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
302	08/08/2018	20/08/2018	12	DESESTIMATIVA	Granada	Hogar (902)
303	08/08/2018	20/08/2018	12	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
304	09/08/2018	20/08/2018	11	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
305	09/08/2018	20/08/2018	11	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (Stro)
306	09/08/2018	21/08/2018	12	ESTIMATIVA	Badajoz	Hogar (Stro)
307	09/08/2018	23/08/2018	14	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (incompatible)
308	09/08/2018	23/08/2018	14	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (compromiso tiempo)
309	09/08/2018	23/08/2018	14	DESESTIMATIVA	Córdoba	Hogar (Stro)
310	10/08/2018	20/08/2018	10	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
311	10/08/2018	20/08/2018	10	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (Stro)
312	10/08/2018	21/08/2018	11	DESESTIMATIVA	BCN	Auto (art 38)
313	10/08/2018	21/08/2018	11	ESTIMATIVA	BCN	Hogar (Stro)
314	10/08/2018	22/08/2018	12	DESESTIMATIVA	Las Palmas	Auto (póliza)
315	10/08/2018	22/08/2018	12	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
316	10/08/2018	23/08/2018	13	DESESTIMATIVA	Albacete	Auto (póliza)



317	10/08/2018	23/08/2018	13	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (póliza)
318	10/08/2018	23/08/2018	13	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (póliza)
319	10/08/2018	23/08/2018	13	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (incompatible)
320	10/08/2018	23/08/2018	13	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)
321	16/08/2018	22/08/2018	6	ESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (compromiso tiempo)
322	16/08/2018	22/08/2018	6	DESESTIMATIVA	BCN	Hogar (Stro)
323	16/08/2018	22/08/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
324	16/08/2018	23/08/2018	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (incompatible)
325	16/08/2018	23/08/2018	7	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (póliza)
326	17/08/2018	23/08/2018	6	DESESTIMATIVA	Álava	Hogar (compromiso tiempo)
327	17/08/2018	23/08/2018	6	DESESTIMATIVA	BCN	Auto (incompatible)
328	17/08/2018	23/08/2018	6	DESESTIMATIVA	Murcia	Auto (póliza)
329	17/08/2018	23/08/2018	6	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (recambio)
330	17/08/2018	23/08/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (franquicia)
331	17/08/2018	06/09/2018	20	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (otro)
332	17/08/2018	06/09/2018	20	DESESTIMATIVA	Almería	Auto (otro)
333	20/08/2018	23/08/2018	3	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (902)
334	20/08/2018	06/09/2018	17	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)
335	21/08/2018	06/09/2018	16	DESESTIMATIVA	Lugo	Hogar (incompatible)
336	21/08/2018	06/09/2018	16	ESTIMATIVA	Navarra	Hogar (otro)
337	21/08/2018	06/09/2018	16	DESESTIMATIVA	León	Auto (póliza)
338	21/08/2018	06/09/2018	16	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (otro)
339	21/08/2018	06/09/2018	16	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (Stro)
340	22/08/2018	06/09/2018	15	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (póliza)
341	22/08/2018	06/09/2018	15	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (póliza)
342	22/08/2018	06/09/2018	15	ESTIMATIVA	Tarragona	Hogar (Stro)
343	22/08/2018	06/09/2018	15	DESESTIMATIVA	Salamanca	Auto (otro)
344	22/08/2018	06/09/2018	15	ESTIMATIVA	Albacete	Auto (subida prima)

345	22/08/2018	06/09/2018	15	ESTIMATIVA	Málaga	Auto (póliza)
346	22/08/2018	06/09/2018	15	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (asistencia)
347	22/08/2018	06/09/2018	15	ESTIMATIVA	Granada	Auto (póliza)
348	23/08/2018	27/08/2018	4	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (art 38)
349	23/08/2018	27/08/2018	4	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (asistencia)
350	23/08/2018	27/08/2018	4	ESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (Stro)
351	24/08/2018	27/08/2018	3	ESTIMATIVA	Albacete	Auto (póliza)
352	28/08/2018	03/09/2018	6	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (póliza)
353	28/08/2018	03/09/2018	6	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (póliza)
354	28/08/2018	03/09/2018	6	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (póliza)
355	28/08/2018	03/09/2018	6	DESESTIMATIVA	Valencia	Comercio
356	28/08/2018	03/09/2018	6	ESTIMATIVA	Girona	Hogar (compromiso tiempo)
357	31/08/2018	03/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Badajoz	Hogar (Stro)
358	31/08/2018	03/09/2018	3	ESTIMATIVA	Las Palmas	Hogar (Stro)

<b>DC/18 SEPTIEMBRE</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
359	03/09/2018	06/09/2018	3	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
360	03/09/2018	06/09/2018	3	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
361	03/09/2018	06/09/2018	3	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
362	03/09/2018	06/09/2018	3	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
363	03/09/2018	06/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (art 38)
364	03/09/2018	06/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
365	06/09/2018	10/09/2018	4	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (compromiso)
366	06/09/2018	10/09/2018	4	ESTIMATIVA	León	Hogar (compromiso)
367	06/09/2018	10/09/2018	4	ESTIMATIVA	Alicante	Hogar (otro)
368	06/09/2018	10/09/2018	4	ESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (Stro)
369	06/09/2018	10/09/2018	4	DESESTIMATIVA	Baleares	Hogar (Stro)
370	06/09/2018	11/09/2018	5	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (art 38)

371	06/09/2018	11/09/2018	5	DESESTIMATIVA	Álava	Hogar (póliza)
372	06/09/2018	10/09/2018	4	ESTIMATIVA	Albacete	Auto (otro)
373	06/09/2018	11/09/2018	5	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (póliza)
374	06/09/2018	11/09/2018	5	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (otro)
375	06/09/2018	11/09/2018	5	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (otro)
376	06/09/2018	10/09/2018	4	ESTIMATIVA	Murcia	Auto (póliza)
377	06/09/2018	10/09/2018	4	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (póliza)
378	07/09/2018	11/09/2018	4	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (lib acción)
379	11/09/2018	13/09/2018	2	DESESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (Stro)
380	11/09/2018	13/09/2018	2	DESESTIMATIVA	Guipúzcoa	Auto (franquicia)
381	11/09/2018	13/09/2018	2	DESESTIMATIVA	Lérida	Hogar (otro)
382	11/09/2018	13/09/2018	2	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (art 38)
383	12/09/2018	13/09/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (asistencia)
384	17/09/2018	17/09/2018	0	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (recambio)
385	18/09/2018	27/09/2018	9	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (incompatible)
386	18/09/2018	27/09/2018	9	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (incompatible)
387	18/09/2018	27/09/2018	9	ESTIMATIVA	Baleares	Hogar (Stro)
388	19/09/2018	27/09/2018	8	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (art 38)
389	19/09/2018	27/09/2018	8	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (art 38)
390	20/09/2018	27/09/2018	7	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (Stro)
391	20/09/2018	27/09/2018	7	ESTIMATIVA	Baleares	Hogar (compromiso)
392	21/09/2018	27/09/2018	6	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (otro)
393	21/09/2018	27/09/2018	6	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
394	24/09/2018	03/10/2018	9	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
395	24/09/2018	27/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (póliza)
396	24/09/2018	27/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (cinegético)
397	24/09/2018	27/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (art 38)
398	24/09/2018	27/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (Stro)

399	24/09/2018	27/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (Stro)
400	24/09/2018	27/09/2018	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
401	24/09/2018	27/09/2018	3	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (otro)
402	26/09/2018	27/09/2018	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (Stro)
403	26/09/2018	27/09/2018	1	ESTIMATIVA	Baleares	Hogar (Stro)
404	26/09/2018	27/09/2018	1	ESTIMATIVA	Albacete	Hogar (póliza)
405	26/09/2018	27/09/2018	1	ESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (otro)
406	26/09/2018	27/09/2018	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (art 38)
407	27/09/2018	01/10/2018	4	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (Stro)

<b>DC/18 OCTUBRE</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
408	01/10/2018	03/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (art 38)
409	01/10/2018	03/10/2018	2	ESTIMATIVA	Castellón	Auto (póliza)
410	01/10/2018	03/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (incompatible)
411	01/10/2018	03/10/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
412	01/10/2018	03/10/2018	2	ESTIMATIVA	Jaén	Auto (póliza)
413	01/10/2018	03/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
414	01/10/2018	03/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (art 38)
415	01/10/2018	03/10/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
416	01/10/2018	03/10/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
417	01/10/2018	03/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (Stro)
418	01/10/2018	03/10/2018	2	DESESTIMATIVA	León	Auto (compromiso)
419	04/10/2018	09/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Lugo	Auto (póliza)
420	04/10/2018	09/10/2018	5	ESTIMATIVA	Toledo	Hogar (Stro)
421	04/10/2018	09/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (robo)
422	04/10/2018	09/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (Stro)
423	04/10/2018	09/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (Stro)
424	05/10/2018	09/10/2018	4	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (otro)

425	05/10/2018	09/10/2018	4	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
426	05/10/2018	09/10/2018	4	DESESTIMATIVA	Álava	Auto (otro)
427	05/10/2018	09/10/2018	4	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (art 38)
428	05/10/2018	09/10/2018	4	DESESTIMATIVA	Salamanca	Hogar (Stro)
429	05/10/2018	09/10/2018	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
430	08/10/2018	09/10/2018	1	ESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (Stro)
431	08/10/2018	09/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
432	08/10/2018	09/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
433	08/10/2018	09/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (póliza)
434	08/10/2018	09/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Ourense	Auto (Stro)
435	08/10/2018	09/10/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (clausula 1.24.72)
436	08/10/2018	09/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Hogar (art 38)
437	08/10/2018	09/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (subida prima)
438	08/10/2018	09/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (otro)
439	09/10/2018	11/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Jaén	Auto (otro)
440	09/10/2018	11/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
441	09/10/2018	11/10/2018	2	DESESTIMATIVA	Girona	Auto (lib acción)
442	09/10/2018	11/10/2018	2	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (compromiso)
443	10/10/2018	16/10/2018	6	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (Telf. 902)
444	10/10/2018	16/10/2018	6	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (póliza)
445	11/10/2018	16/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (lesiones)
446	11/10/2018	16/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Granada	Hogar (Stro)
447	11/10/2018	16/10/2018	5	DESESTIMATIVA	La Rioja	Auto (art 38)
448	11/10/2018	16/10/2018	5	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
449	11/10/2018	16/10/2018	5	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
450	11/10/2018	16/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
451	11/10/2018	16/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
452	11/10/2018	16/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Navarra	Auto (art 38)

453	11/10/2018	16/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (lib acción)
454	15/10/2018	16/10/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
455	15/10/2018	16/10/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
456	15/10/2018	16/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Baleares	Hogar (otro)
457	15/10/2018	16/10/2018	1	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (póliza)
458	15/10/2018	16/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (Stro)
459	15/10/2018	16/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (póliza)
460	17/10/2018	22/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
461	17/10/2018	22/10/2018	5	ESTIMATIVA	Alicante	Hogar (Stro)
462	17/10/2018	22/10/2018	5	ESTIMATIVA	Bcn	Hogar (póliza)
463	17/10/2018	22/10/2018	5	ESTIMATIVA	Badajoz	Hogar (Stro)
464	17/10/2018	22/10/2018	5	ESTIMATIVA	Girona	Hogar (compromiso)
465	17/10/2018	22/10/2018	5	ESTIMATIVA	Alicante	Hogar (art 38)
466	17/10/2018	22/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (compromiso)
467	17/10/2018	22/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (Stro)
468	17/10/2018	22/10/2018	5	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
469	17/10/2018	22/10/2018	5	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (robo)
470	19/10/2018	23/10/2018	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
471	19/10/2018	23/10/2018	4	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (otro)
472	19/10/2018	23/10/2018	4	ESTIMATIVA	León	Hogar (Stro)
473	19/10/2018	23/10/2018	4	ESTIMATIVA	Valencia	Auto (póliza)
474	22/10/2018	23/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (póliza)
475	22/10/2018	23/10/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
476	22/10/2018	23/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Álava	Auto (clausula 1.24.78)
477	22/10/2018	23/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (póliza)
478	22/10/2018	23/10/2018	1	ESTIMATIVA	Albacete	Auto (póliza)
479	22/10/2018	23/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
480	22/10/2018	23/10/2018	1	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)

481	22/10/2018	23/10/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (póliza)
482	22/10/2018	23/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
483	22/10/2018	23/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (franquicia)
484	22/10/2018	23/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (lib acción)
485	25/10/2018	26/10/2018	1	DESESTIMATIVA	León	Auto (otro)
486	25/10/2018	26/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (compromiso)
487	25/10/2018	26/10/2018	1	ESTIMATIVA	Segovia	Hogar (Stro)
488	25/10/2018	26/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
489	26/10/2018	29/10/2018	3	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (póliza)
490	26/10/2018	29/10/2018	3	ESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (franquicia)
491	26/10/2018	29/10/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
492	26/10/2018	29/10/2018	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
493	29/10/2018	30/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Auto (art 38)
494	29/10/2018	30/10/2018	1	ESTIMATIVA	Burgos	Hogar (Stro)
495	30/10/2018	31/10/2018	1	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (compromiso)
496	30/10/2018	31/10/2018	1	ESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (Stro)
497	30/10/2018	31/10/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (incompatible)
498	30/10/2018	31/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
499	30/10/2018	31/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (art 38)
500	30/10/2018	31/10/2018	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (Stro)
501	31/10/2018	08/11/2018	8	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
502	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (robo)
503	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Sevilla	Otro (incompatible)
504	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (otro)
505	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
506	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
507	31/10/2018	07/11/2018	7	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
508	31/10/2018	08/11/2018	8	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)

509	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (recambio)
510	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (póliza)
511	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Ourense	Auto (otro)
512	31/10/2018	07/11/2018	7	DESESTIMATIVA	Lugo	Auto (póliza)

<b>DC/18 NOVIEMBRE</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
513	05/11/2018	07/11/2018	2	ESTIMATIVA	Córdoba	Hogar (Stro)
514	05/11/2018	07/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
515	06/11/2018	07/11/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
516	06/11/2018	07/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (lib acción)
517	06/11/2018	07/11/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
518	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (Stro)
519	07/11/2018	08/11/2018	1	DESESTIMATIVA	León	Auto (franquicia)
520	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (Stro)
521	07/11/2018	12/11/2018	5	DESESTIMATIVA	La Rioja	Auto (art. 38)
522	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Zamora	Hogar (compromiso)
523	07/11/2018	12/11/2018	5	DESESTIMATIVA	Baleares	Hogar (Stro)
524	07/11/2018	12/11/2018	5	DESESTIMATIVA	León	Auto (art. 38)
525	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)
526	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Baleares	Hogar (compromiso)
527	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
528	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
529	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
530	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Huesca	Hogar (compromiso)
531	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
532	07/11/2018	08/11/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
533	08/11/2018	13/11/2018	5	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (Stro)
534	08/11/2018	13/11/2018	5	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (Stro)



535	08/11/2018	13/11/2018	5	ESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (Stro)
536	08/11/2018	13/11/2018	5	ESTIMATIVA	Alicante	Hogar (compromiso)
537	08/11/2018	13/11/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
538	08/11/2018	13/11/2018	5	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (otro)
539	08/11/2018	14/11/2018	6	ESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (otro)
540	08/11/2018	14/11/2018	6	ESTIMATIVA	Cuidad Real	Auto (subida prima)
541	08/11/2018	14/11/2018	6	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (póliza)
542	08/11/2018	14/11/2018	6	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (subida prima)
543	08/11/2018	14/11/2018	6	DESESTIMATIVA	Ávila	Hogar (póliza)
544	08/11/2018	14/11/2018	6	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (póliza)
545	12/11/2018	14/11/2018	2	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (compromiso)
546	12/11/2018	14/11/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (recambio)
547	12/11/2018	14/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (lib acción)
548	12/11/2018	14/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (art 38)
549	13/11/2018	15/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (otro)
550	13/11/2018	15/11/2018	2	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (art 38)
551	13/11/2018	15/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (Stro)
552	13/11/2018	15/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (compromiso)
553	15/11/2018	15/11/2018	0	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (Stro)
554	16/11/2018	20/11/2018	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art. 38)
555	16/11/2018	20/11/2018	4	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (póliza)
556	16/11/2018	20/11/2018	4	ESTIMATIVA	Madrid	Otro
557	16/11/2018	20/11/2018	4	ESTIMATIVA	Baleares	Auto (Stro)
558	16/11/2018	20/11/2018	4	ESTIMATIVA	Asturias	Hogar (902)
559	16/11/2018	20/11/2018	4	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (otro)
560	16/11/2018	20/11/2018	4	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
561	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (lib acción)
562	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (compromiso)

563	21/11/2018	23/11/2018	2	ESTIMATIVA	Asturias	Hogar (Stro)
564	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
565	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
566	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (Stro)
567	21/11/2018	23/11/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
568	21/11/2018	23/11/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (póliza)
569	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (recambio)
570	21/11/2018	23/11/2018	2	ESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (Stro)
571	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (póliza)
572	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
573	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
574	21/11/2018	23/11/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
575	21/11/2018	23/11/2018	2	ESTIMATIVA	Asturias	Hogar (Stro)
576	21/11/2018	23/11/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
577	22/11/2018	23/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (art 38)
578	22/11/2018	23/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
579	22/11/2018	23/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (incompatible)
580	22/11/2018	23/11/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
581	22/11/2018	23/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
582	26/11/2018	27/11/2018	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (Stro)
583	26/11/2018	27/11/2018	1	ESTIMATIVA	Granada	Auto (póliza)
584	26/11/2018	27/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (lib acción)
585	26/11/2018	27/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (otro)
586	28/11/2018	29/11/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn	Auto (póliza)
587	28/11/2018	29/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Murcia	Auto (incompatible)
588	29/11/2018	30/11/2018	1	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (Stro)
589	29/11/2018	30/11/2018	1	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (póliza)
590	29/11/2018	30/11/2018	1	ESTIMATIVA	Murcia	Auto (Stro)

591	29/11/2018	30/11/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
592	29/11/2018	30/11/2018	1	DESESTIMATIVA	Zamora	Auto (art. 38)
593	29/11/2018	30/11/2018	1	ESTIMATIVA	Baleares	Hogar (Stro)
594	30/11/2018	03/12/2018	3	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)

<b>DC/18 DICIEMBRE</b>	<b>Entrada</b>	<b>Resolución</b>	<b>Tiempo de resolución</b>	<b>Resolución</b>	<b>Dirección</b>	<b>Ramo de la reclamación</b>
595	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Badajoz	Hogar (art. 38)
596	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art. 38)
597	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
598	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (art. 38)
599	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (robo)
600	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
601	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Almería	Auto (asistencia)
602	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Ávila	Auto (lib acción)
603	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
604	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
605	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (art. 38)
606	03/12/2018	04/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
607	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art. 38)
608	05/12/2018	11/12/2018	6	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
609	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (otro)
610	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Ávila	Hogar (art. 38)
611	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (Stro)
612	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (compromiso)
613	05/12/2018	11/12/2018	6	ESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (Stro)
614	05/12/2018	11/12/2018	6	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (franquicia)
615	05/12/2018	11/12/2018	6	ESTIMATIVA	Tarragona	Hogar (Stro)
616	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (Stro)

617	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (art. 38)
618	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art. 38)
619	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Lleida	Auto (póliza)
620	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (otro)
621	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
622	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Baleares	Hogar (art. 38)
623	05/12/2018	11/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
624	07/12/2018	11/12/2018	4	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (póliza)
625	07/12/2018	12/12/2018	5	DESESTIMATIVA	Cáceres	Auto (póliza)
626	07/12/2018	11/12/2018	4	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (póliza)
627	07/12/2018	11/12/2018	4	DESESTIMATIVA	León	Auto (póliza)
628	07/12/2018	11/12/2018	4	DESESTIMATIVA	Palencia	Auto (póliza)
629	07/12/2018	11/12/2018	4	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (póliza)
630	10/12/2018	11/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (incompatible)
631	10/12/2018	11/12/2018	1	ESTIMATIVA	Baleares	Hogar (Stro)
632	11/12/2018	12/12/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (Cláusula 1.24.72)
633	12/12/2018	13/12/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
634	13/12/2018	14/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (robo)
635	13/12/2018	14/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art. 38)
636	14/12/2018	19/12/2018	5	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art. 38)
637	14/12/2018	19/12/2018	5	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (póliza)
638	14/12/2018	19/12/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (otro)
639	14/12/2018	19/12/2018	5	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
640	14/12/2018	19/12/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (robo)
641	14/12/2018	19/12/2018	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lesiones)
642	14/12/2018	19/12/2018	5	DESESTIMATIVA	Cuenca	Hogar (otro)
643	14/12/2018	19/12/2018	5	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (otro)
644	14/12/2018	19/12/2018	5	ESTIMATIVA	Almería	Hogar (Stro)

645	17/12/2018	19/12/2018	2	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (póliza)
646	17/12/2018	19/12/2018	2	ESTIMATIVA	Gerona	Hogar (Stro)
647	17/12/2018	19/12/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (Stro)
648	17/12/2018	19/12/2018	2	ESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (Stro)
649	17/12/2018	19/12/2018	2	DESESTIMATIVA	León	Hogar (Stro)
650	17/12/2018	19/12/2018	2	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (902)
651	17/12/2018	19/12/2018	2	ESTIMATIVA	Almería	Auto (otro)
652	17/12/2018	19/12/2018	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
653	17/12/2018	19/12/2018	2	DESESTIMATIVA	Salamanca	Auto (art. 38)
654	17/12/2018	19/12/2018	2	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (póliza)
655	17/12/2018	19/12/2018	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
656	18/12/2018	19/12/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
657	18/12/2018	19/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (otro)
658	19/12/2018	20/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art. 38)
659	19/12/2018	20/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Huelva	Auto (oferta motivada)
660	19/12/2018	20/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
661	19/12/2018	20/12/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
662	19/12/2018	20/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Lugo	Hogar (Stro)
663	19/12/2018	20/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art. 38)
664	20/12/2018	21/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
665	20/12/2018	21/12/2018	1	ESTIMATIVA	Huelva	Auto (subida prima)
666	20/12/2018	21/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (póliza)
667	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (póliza)
668	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (lesiones)
669	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
670	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (902)
671	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Toledo	Auto (póliza)
672	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Asturias	Hogar (Stro)

673	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Castellón	Hogar (Stro)
674	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (lib acción)
675	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
676	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (compromiso)
677	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (Stro)
678	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Guipúzcoa	Hogar (Stro)
679	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (Stro)
680	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (Stro)
681	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Bcn	Hogar (Stro)
682	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
683	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Almería	Auto (póliza)
684	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (Stro)
685	21/12/2018	27/12/2018	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
686	21/12/2018	27/12/2018	6	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (compromiso)
687	24/12/2018	27/12/2018	3	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
688	26/12/2018	27/12/2018	1	ESTIMATIVA	León	Auto (póliza)
689	26/12/2018	27/12/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (Stro)
690	26/12/2018	27/12/2018	1	ESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (Stro)
691	26/12/2018	27/12/2018	1	ESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (art. 38)
692	26/12/2018	27/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Segovia	Hogar (Stro)
693	26/12/2018	27/12/2018	1	ESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (póliza)
694	26/12/2018	27/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (Stro)
695	27/12/2018	28/12/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn	Hogar (compromiso)
696	27/12/2018	28/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Guipúzcoa	Hogar (Stro)
697	27/12/2018	28/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (Stro)
698	27/12/2018	28/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (art. 38)
699	27/12/2018	28/12/2018	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (compromiso)
700	27/12/2018	28/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (póliza)

701	27/12/2018	28/12/2018	1	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (otro)
702	27/12/2018	28/12/2018	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (póliza)
703	27/12/2018	28/12/2018	1	DESESTIMATIVA	León	Auto (póliza)
704	27/12/2018	28/12/2018	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art. 38)
705	28/12/2018	09/01/2019	12	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art. 38)
706	31/12/2018	09/01/2019	9	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
707	04/01/2019	09/01/2019	5	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art. 18)
708	04/01/2019	09/01/2019	5	ESTIMATIVA	León	Hogar (otro)
709	08/01/2019	09/01/2019	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (asistencia)
710	08/01/2019	09/01/2019	1	ESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (compromiso)
711	08/01/2019	09/01/2019	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art. 18)
712	08/01/2019	09/01/2019	1	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (asistencia)
713	08/01/2019	09/01/2019	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
714	08/01/2019	09/01/2019	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (compromiso)
715	09/01/2019	10/01/2019	1	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (Clausula)
716	09/01/2019	10/01/2019	1	ESTIMATIVA	León	Hogar (compromiso)
717	10/01/2019	11/01/2019	1	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (Stro)
718	11/01/2019	14/01/2019	3	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (Stro)
719	11/01/2019	14/01/2019	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (Incompatible)

**CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN POR FECHAS  
DE ENTRADA DE EXPEDIENTES**

Fecha de entrada	Cantidad	%
Enero.....	27	3,76
Febrero.....	35	4,87
Marzo.....	48	6,68
Abril.....	44	6,12
Mayo.....	36	5,01
Junio.....	32	4,45
Julio.....	75	10,43
Agosto.....	62	8,62
Septiembre.....	49	6,82
Octubre.....	105	14,60
Noviembre.....	82	11,40
Diciembre.....	124	17,25
<b>TOTAL.....</b>	<b>719</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN**

Concepto	Cantidad	%
A favor de la Mutua.....	466	64,81
A favor del Reclamante.....	253	35,19
<b>TOTAL.....</b>	<b>719</b>	<b>100,00</b>



**CUADRO 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS CASOS  
POR RAMAS DE ASEGURAMIENTO**

Ramo	Cantidad	%
<b>Automóvil.....</b>	<b>337</b>	<b>46,87</b>
Asistencia.....	5	0,70
Póliza.....	100	13,91
SAI.....	4	0,56
Improcedente.....	9	1,25
Siniestro.....	46	6,40
Lesiones.....	10	1,39
Franquicia .....	11	1,53
Subida prima .....	12	1,67
Art. 38 LCS.....	36	5,01
Libertad acción .....	29	4,03
Multa .....	1	0,14
Otro.....	41	5,70
Recambio equivalente ....	13	1,81
Cinegético .....	7	0,97
Oferta motivada .....	4	0,56
Tlf 902 .....	3	0,42
Cláusula 1.24.72 .....	6	0,83
<b>Hogar.....</b>	<b>378</b>	<b>52,57</b>
Póliza.....	23	3,20
Robo.....	11	1,53
Siniestro.....	192	26,70
SAI.....	2	0,28
Improcedente .....	7	0,97
Art. 38 LCS.....	67	9,32
Otro.....	36	5,01
Libertad acción .....	1	0,14

Tif 902 .....	6	0,83
Compromiso a tiempo .....	33	4,59
<b>Otros.....</b>	<b>4</b>	<b>0,56</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>719</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 5:  
DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROVINCIAS**

CC.AA.	Cantidad	%
<b>Andalucía.....</b>	108	15,02
Almería.....	6	0,83
Cádiz.....	16	2,23
Córdoba.....	10	1,39
Granada.....	13	1,81
Huelva.....	3	0,42
Jaén.....	6	0,83
Málaga.....	24	3,34
Sevilla.....	30	4,17
<b>Aragón.....</b>	30	4,17
Huesca.....	3	0,42
Teruel.....	0	0,00
Zaragoza.....	27	3,76
<b>Asturias.....</b>	17	2,36
<b>Baleares.....</b>	22	3,06
<b>Canarias.....</b>	6	0,83
<b>Cantabria.....</b>	11	1,53
<b>Castilla-La Mancha.....</b>	34	4,73
Ciudad Real.....	6	0,83
Cuenca.....	4	0,56
Guadalajara.....	13	1,81
Toledo.....	11	1,53
Albacete.....	9	1,25
<b>Castilla y León.....</b>	75	10,43
Ávila.....	4	0,56
Burgos.....	13	1,81
León.....	18	2,50

Palencia.....	3	0,42
Salamanca.....	4	0,56
Segovia.....	2	0,28
Valladolid.....	26	3,62
Zamora.....	4	0,56
Soria .....	1	0,14
<b>Cataluña.....</b>	<b>80</b>	<b>11,13</b>
Barcelona.....	68	9,46
Gerona.....	4	0,56
Lérida.....	4	0,56
Tarragona.....	4	0,56
<b>Comunidad Valenciana.....</b>	<b>51</b>	<b>7,09</b>
Alicante.....	20	2,78
Valencia.....	31	4,31
<b>Extremadura.....</b>	<b>10</b>	<b>1,39</b>
Badajoz.....	9	1,25
Cáceres.....	1	0,14
Galicia.....	45	6,26
La Coruña.....	18	2,50
Lugo.....	6	0,83
Orense.....	6	0,83
Pontevedra.....	15	2,09
<b>Madrid.....</b>	<b>180</b>	<b>25,03</b>
<b>Ceuta y Melilla.....</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>
<b>Navarra.....</b>	<b>4</b>	<b>0,56</b>
<b>País Vasco.....</b>	<b>28</b>	<b>3,89</b>
Álava.....	7	0,97
Guipuzcoa.....	8	1,11
Vizcaya.....	13	1,81
<b>Región de Murcia.....</b>	<b>13</b>	<b>1,81</b>
<b>La Rioja.....</b>	<b>5</b>	<b>0,70</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>719</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 6:  
DISTRIBUCIÓN EN MADRID**

Concepto	Cantidad	%
Capital	80	44,44
Provincia	100	55,56
<b>TOTAL .....</b>	<b>180</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 7:  
DISTRIBUCIÓN EN BARCELONA**

Concepto	Cantidad	%
Capital	15	22,06
Provincia	53	77,94
<b>TOTAL.....</b>	<b>68</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 8:  
DISTRIBUCIÓN POR PERSONA FÍSICA O JURÍDICA DEL  
RECLAMANTE**

Concepto	Cantidad	%
Hombre	471	65,51
Mujer	244	33,94
Persona jurídica	4	0,56
<b>TOTAL.....</b>	<b>719</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 9:  
TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN RESOLUCIÓN**

Mes	% tiempo en días
Enero.....	2,38
Febrero.....	2,40
Marzo.....	2,42
Abril.....	2,41
Mayo.....	2,17
Junio.....	1,03
Julio.....	3,48
Agosto.....	11,23
Septiembre.....	4,00
Octubre.....	3,22
Noviembre.....	2,39
Diciembre.....	3,43
<b>MEDIA TOTAL</b>	<b>3,38</b>

**CUADRO 10:  
RESOLUCIONES REABIERTAS GS**

Cantidad	%
15	2,09